



ANALYZE

BCA MOBILE WITH DESIGN THINKING

By Farill Andika Wardana

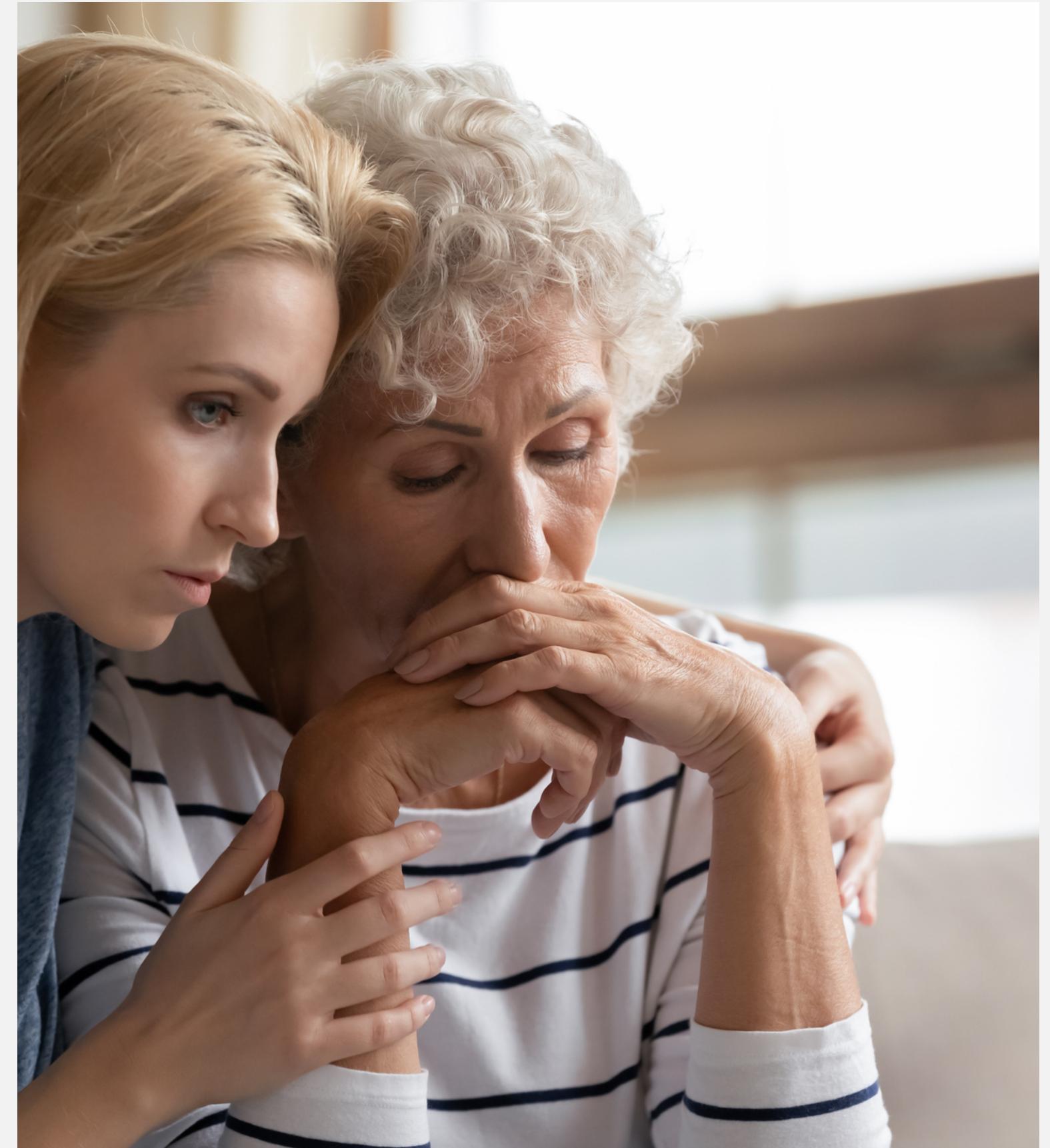
LIST OF CONTENTS

- 01 EMPHATIZE**
- 02 DEFINE**
- 03 USER PERSONA**
- 04 IDEATE**
- 05 PROTOTYPE**
- 06 COMPETITOR ANALYZE**

EMPHATIZE

Menggunakan metode riset qualitative dengan microsoft form untuk mengetahui user experience dari beberapa user sebagai sample penelitian,

Pertanyaan yang ditanyakan adalah campuran dari pertanyaan terbukakan tertutup yang ditujukan kepada user agar mendapatkan data yang akurat dan mengetahui apa yang dirasakan oleh user sangat menggunakan aplikasi tersebut.



NEXT ➔

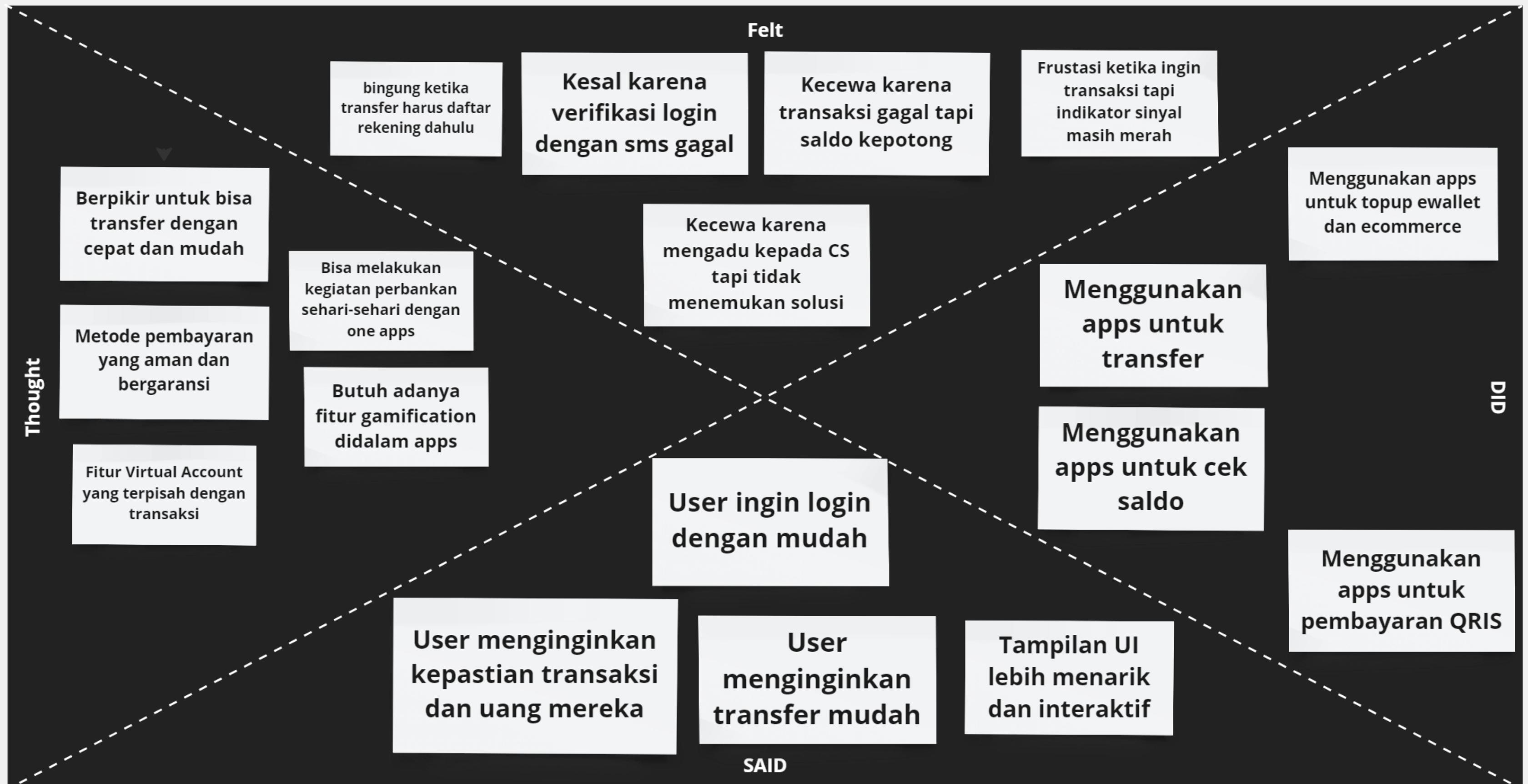
List

PERTANYAAN

NEXT ➔

- 01** **Seberapa sering kamu menggunakan aplikasi BCA Mobile?**
- 02** **Apa tujuan kamu ketika menggunakan aplikasi BCA Mobile**
- 03** **Boleh ceritakan pada awal kamu menggunakan aplikasi BCA Mobile?**
- 04** **Bagaimana perasaan kamu pada saat pertama kali menggunakan aplikasi BCA Mobile**
- 05** **Kenapa kamu lebih memilih menggunakan BCA Mobile untuk perbankan dibanding aplikasi mobile banking lainnya?**
- 06** **Kira-kira apa yang bisa kami lakukan sebagai pengembang dari aplikasi untuk masalah tersebut?**
- 07** **Untuk saat ini apakah kamu merasa aplikasi BCA Mobile sudah sesuai dengan kebutuhan kamu?**

EMPATHY MAP



Step **DEFINE**

Tahap ini melibatkan menggali lebih dalam dari wawasan yang diperoleh selama tahap "Empathize" dan merumuskan masalah yang perlu dipecahkan dengan lebih spesifik.



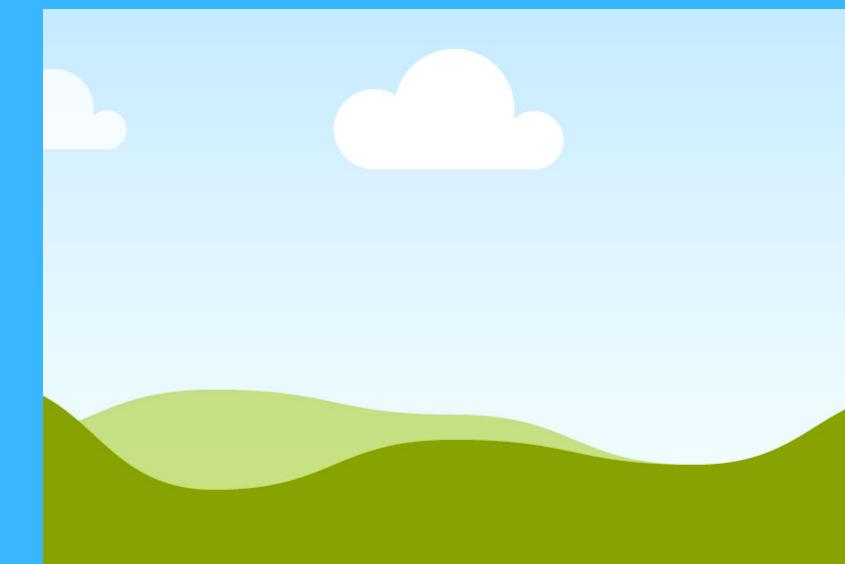
Illustration



User Persona



User Goals & business goals



Design Challenge

USER PERSONA

NEXT ➔

Laras Anjani



Age: 26
Work: Marketing Advisor
Family: Single
Location: Bandung

Bio & Demografis

Laras adalah seorang profesional muda yang bekerja di sebuah perusahaan besar di bidang pemasaran. Ia memiliki jadwal yang padat dan sering bepergian untuk menghadiri pertemuan dengan klien atau konferensi pemasaran. Kehidupan profesionalnya yang sibuk membuatnya memerlukan akses cepat dan mudah untuk mengelola keuangan pribadinya tanpa harus repot datang ke bank secara fisik.

Tujuan

- Mengelola keuangan pribadi dengan lebih efisien, khususnya saat dalam perjalanan bisnis.
- Melakukan transaksi perbankan dengan cepat dan aman.
- Mempertahankan kontrol penuh atas anggaran pribadinya.

Perilaku

- Laras akan mengakses aplikasi perbankan secara rutin, terutama saat memeriksa saldo, melakukan transfer, dan membayar tagihan. Ia akan mengutamakan aplikasi yang dapat diakses dengan cepat dan mudah melalui ponselnya.
- Laras akan aktif menggunakan fitur pengelolaan keuangan dalam aplikasi, seperti melacak pengeluaran dan memeriksa laporan keuangan. Ia akan menggunakan fitur ini untuk memahami dengan jelas bagaimana uangnya digunakan.
- Laras akan mengandalkan notifikasi real-time untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi. Ia ingin tahu segera jika ada aktivitas finansial yang terjadi di rekeningnya.
- Sebagai seorang profesional yang memiliki tanggung jawab keuangan, Laras mungkin akan sering melakukan transfer antara rekeningnya sendiri atau antara rekening dan rekening pihak ketiga, misalnya untuk membayar sewa atau biaya bisnis.

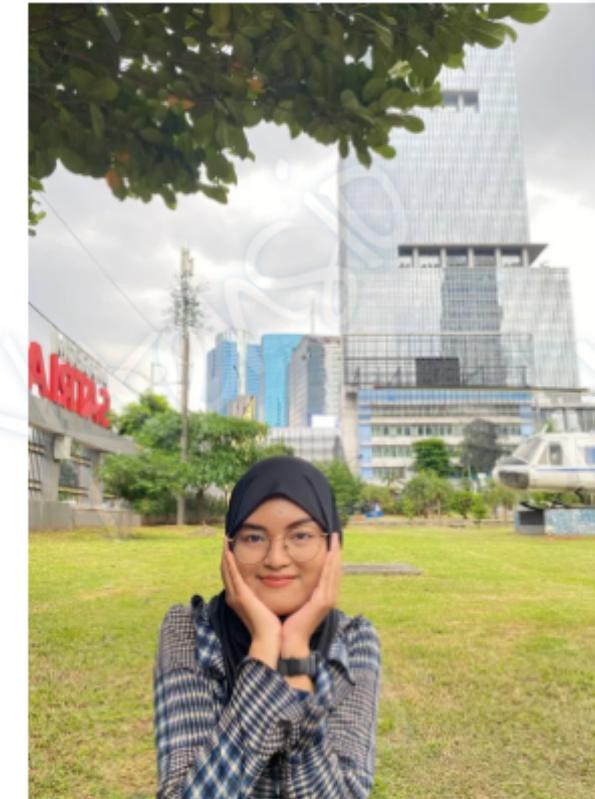
Cerita & Skenario

- Pagi hari, Laras selalu membuka aplikasi BCA Mobile untuk memeriksa saldo rekeningnya dan melihat riwayat transaksi terbaru. Dia ingin memastikan bahwa transaksi gaji masuk ke rekeningnya dan memeriksa apakah pembayaran tagihan bulanan telah diproses.
- Laras akan aktif menggunakan fitur pengelolaan keuangan dalam aplikasi, seperti melacak pengeluaran dan memeriksa laporan keuangan. Ia akan menggunakan fitur ini untuk memahami dengan jelas bagaimana uangnya digunakan.
- Rina sedang dalam perjalanan kembali dari pertemuan dengan klien. Dia menggunakan waktu senggangnya untuk membayar tagihan listrik dan tagihan kartu kredit melalui aplikasi BCA Mobile. Fitur pembayaran tagihan memungkinkannya untuk menghemat waktu dan menghindari denda keterlambatan.
- Laras menerima notifikasi dari aplikasi BCA Mobile tentang aktivitas mencurigakan pada rekeningnya. Aplikasi memberi tahu Laras untuk mengonfirmasi apakah dia benar-benar melakukan transaksi tersebut. Laras dengan cepat menonaktifkan transaksi tersebut dan menghubungi layanan pelanggan untuk tindakan lebih lanjut.

USER PERSONA

NEXT ➔

Eriyana Azhara



Age: 20
Work: Student
Family: Single
Location: Bintaro, Jakarta

Argumentative

Stubborn

Easy Going

Relaxed

Economical

Impulsive

Tujuan

- Eriyana ingin aplikasi perbankan yang terjamin keamanannya.
- Eriyana ingin mengelola keuangan yang mudah
- Eriyana ingin melakukan transaksi dengan mudah
- Eriyana ingin bisa memantau transaksi baik yang masuk maupun keluar dengan mudah

Perilaku

- Transfer antar bank
- Transfer antar rekening
- Membayar pakai qrisc
- Membayar tagihan ecommerce
- Top up e wallet
- Beli pulsa dan paket internet
- Bayar tagihan wifi

Cerita & Skenario

- Saya pernah mengalami kendala kartu atm saya terblokir, saya baru sadar ketika ingin tarik tunai saya menelpon cs bca dan respon

Bio & Demografis

BIO'

Nama saya Eriyana Azhara Saya saat ini menjadi mahasiswa di Universitas Budi Luhur. Saya mengambil jurusan sistem informasi. Saya seorang yang sangat antusias dengan analisa data yang kreatif, ambisius, dan berpengalaman dengan lebih dari 1 tahun pengalaman mengelola data dan mengevaluasi proyek dengan statistik dan visualisasi data

Demografis

Lahir di jakarta 17 februari 2003, sekarang berdomisili di Kota Tangerang Selatan, Banten. pendidikan akhir SMA. Berstatus pelajar/mahasiswa.

USER GOALS

**mengecek
saldo tanpa
harus login
ke M-Banking**

berharap garibet ajasih kl
pas login, apalagi kan
buat ngirim sms gt
berbayar ya jd sayang aja
kl udh ngirim sms buat
verifikasi tp gagal trs,
pulsa nya berkurang

**Semoga bca
mobile tidak
mengalami
kendala
maupun ngelag**

**Desain ui
lebih bagus
lgi dan dapat
memanjakan
mata**

**Gamification
didalam
aplikasi BCA
Mobile**

**sistem tf
QR
semoga
ada lagi**

fitur transfer kalau
biasa jangan
tambahin rekening
dulu baru bisa
transfer menurut ku
itu ribet karena harus
dua kali kerja.

**tambahin 1 button
yang emang di
khususkan untuk
pembayaran
virtual account.**

**Meniadakan
biaya transaksi,
tampilan dibuat
lebih menarik**

BUSINESS GOALS

memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi perbankan dengan efisien dan aman

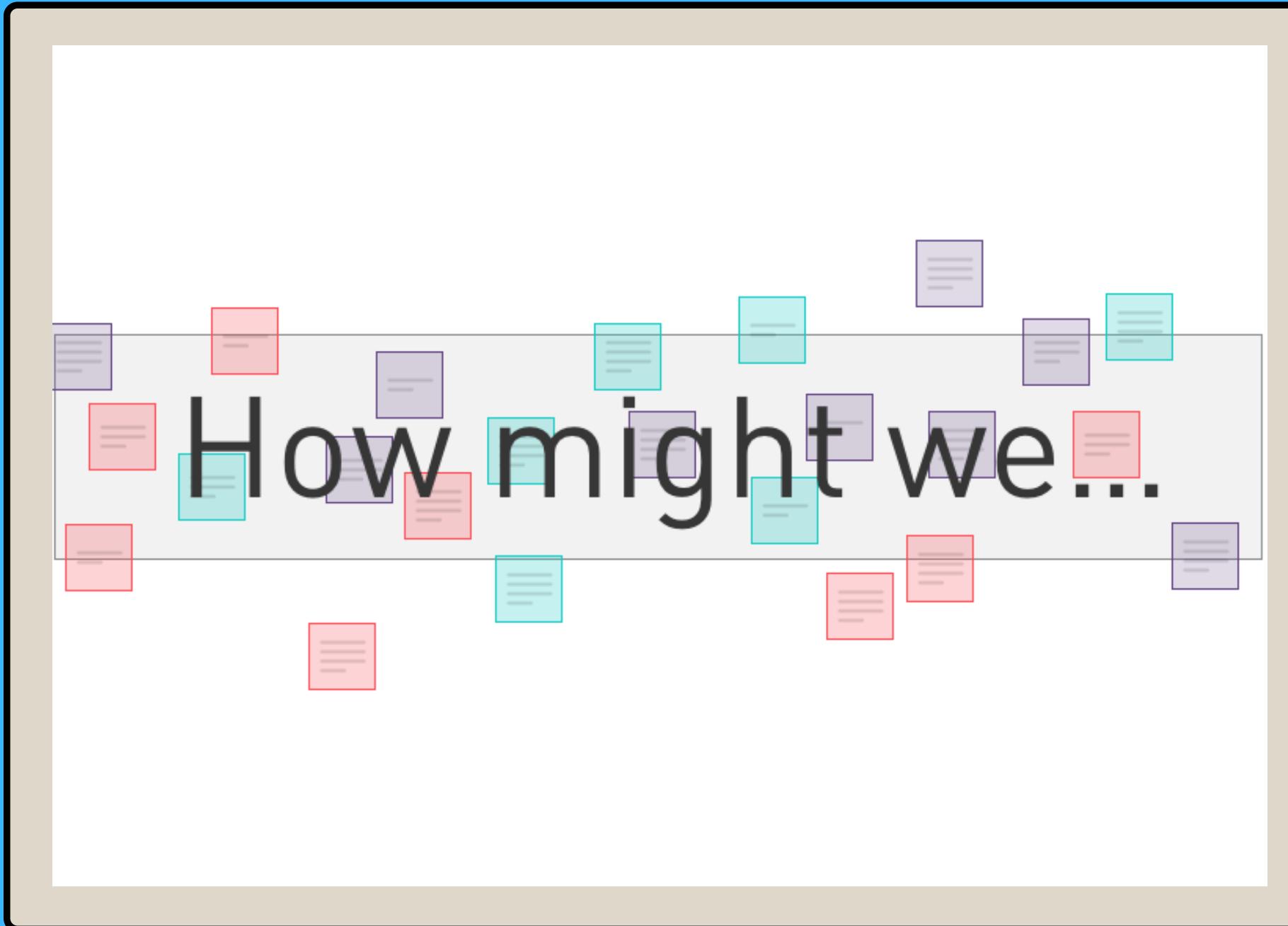
Memastikan keamanan transaksi dan data pelanggan

mengumpulkan data pelanggan berharga melalui interaksi aplikasi, membantu mereka memahami perilaku pengguna, preferensi, dan titik-titik masalah.

menyederhanakan operasional mereka dengan mengurangi kebutuhan untuk transaksi tatap muka atau layanan pelanggan melalui telepon atau aplikasi

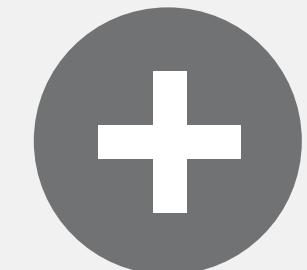
menyediakan aplikasi seluler yang intuitif, ramah pengguna, dan kaya fitur yang meningkatkan pengalaman perbankan secara keseluruhan bagi pelanggan mereka

DESIGN CHALLENGE



How **MIGHT WE?**

PROBLEM



INSIGHT



**DESIGN
CHALLENGE**

Analysis & Synthesis
dari berbagai
permasalahan yang
ditemukan

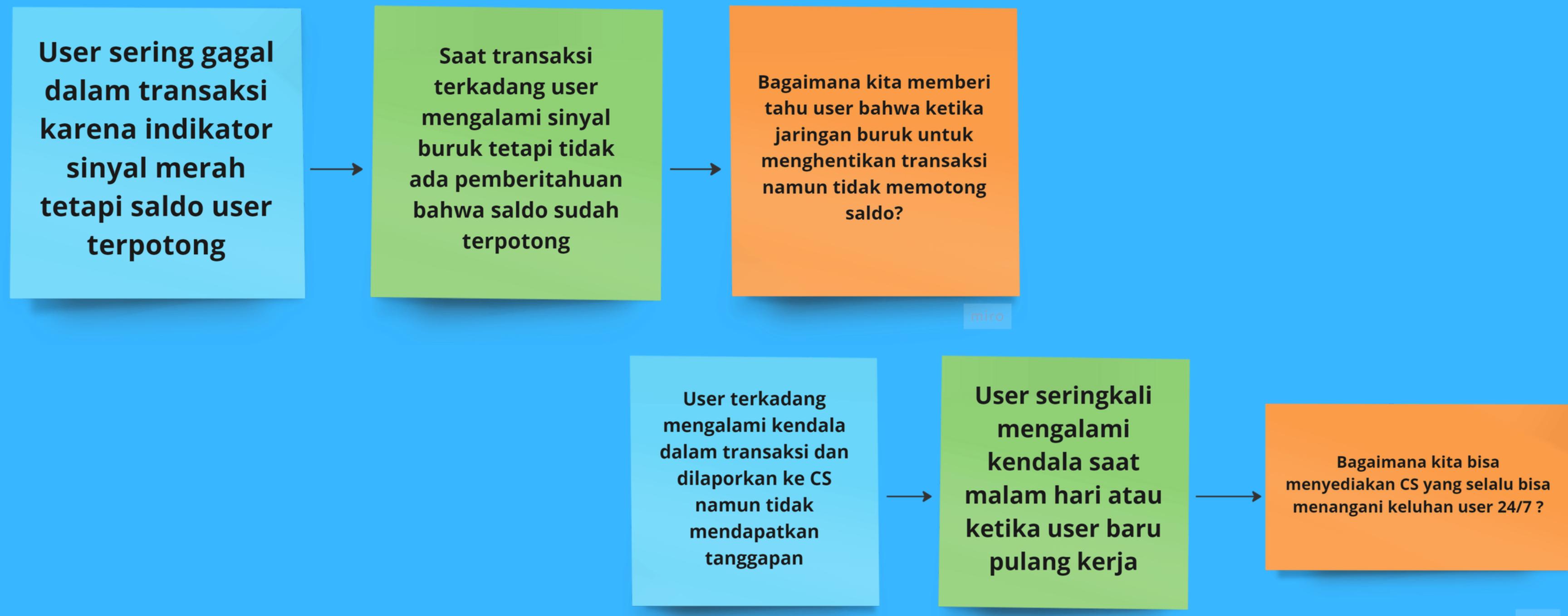
Insight diperlukan untuk
bisa memberikan arahan
inovasi dalam
perancangan desain

Memberikan cakupan
yang jelas apa yang
harus kita rancang dan
tujuannya apa

~~How~~ MIGHT WE?



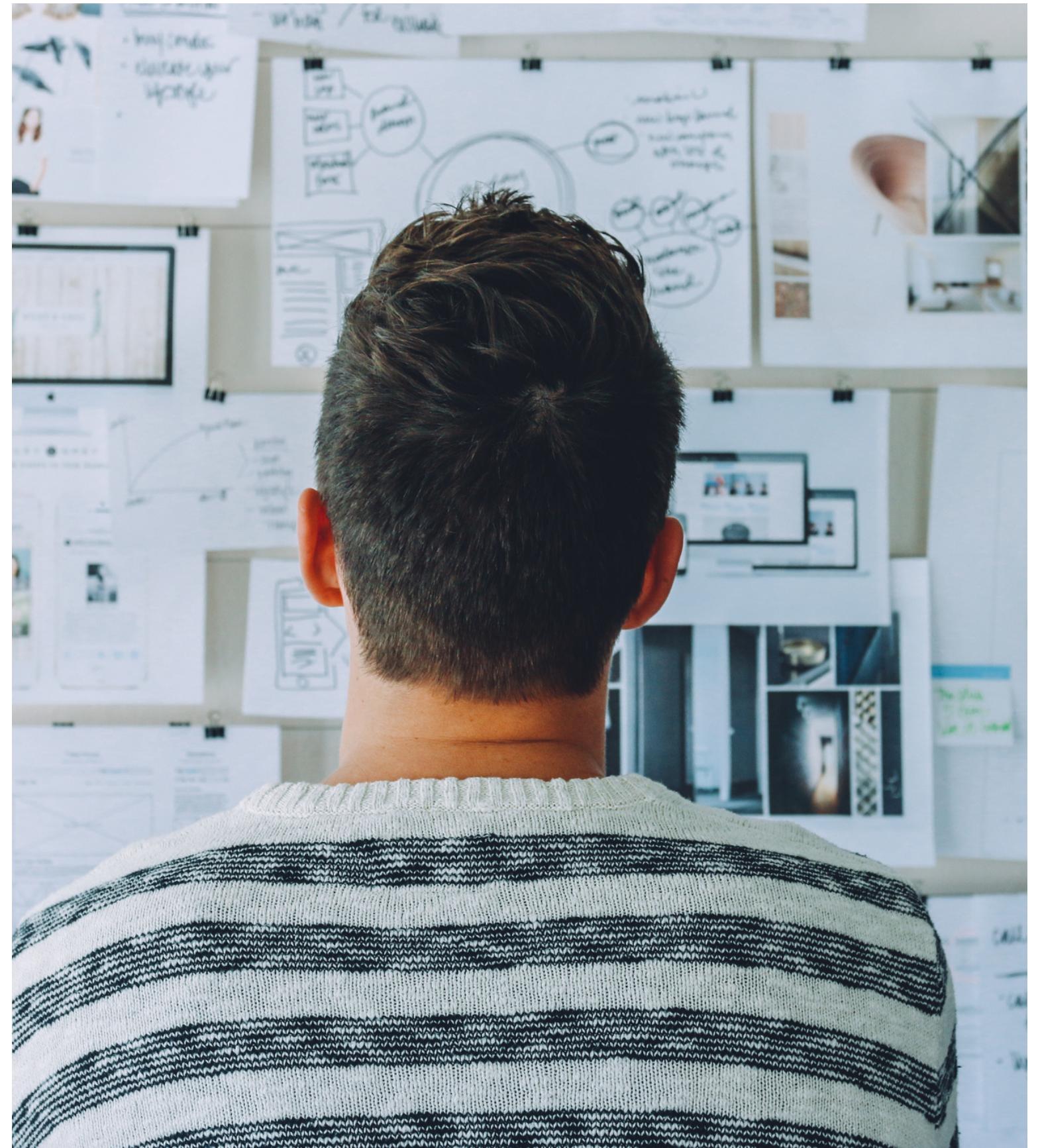
~~How~~ MIGHT WE?



Tahap **IDEATE**

Salah satu langkah dalam proses desain atau inovasi di mana kita secara aktif menghasilkan berbagai ide dan konsep baru. untuk menghasilkan sejumlah besar ide yang beragam dan kreatif tanpa terlalu membatasi diri pada kendala atau kriteria tertentu.

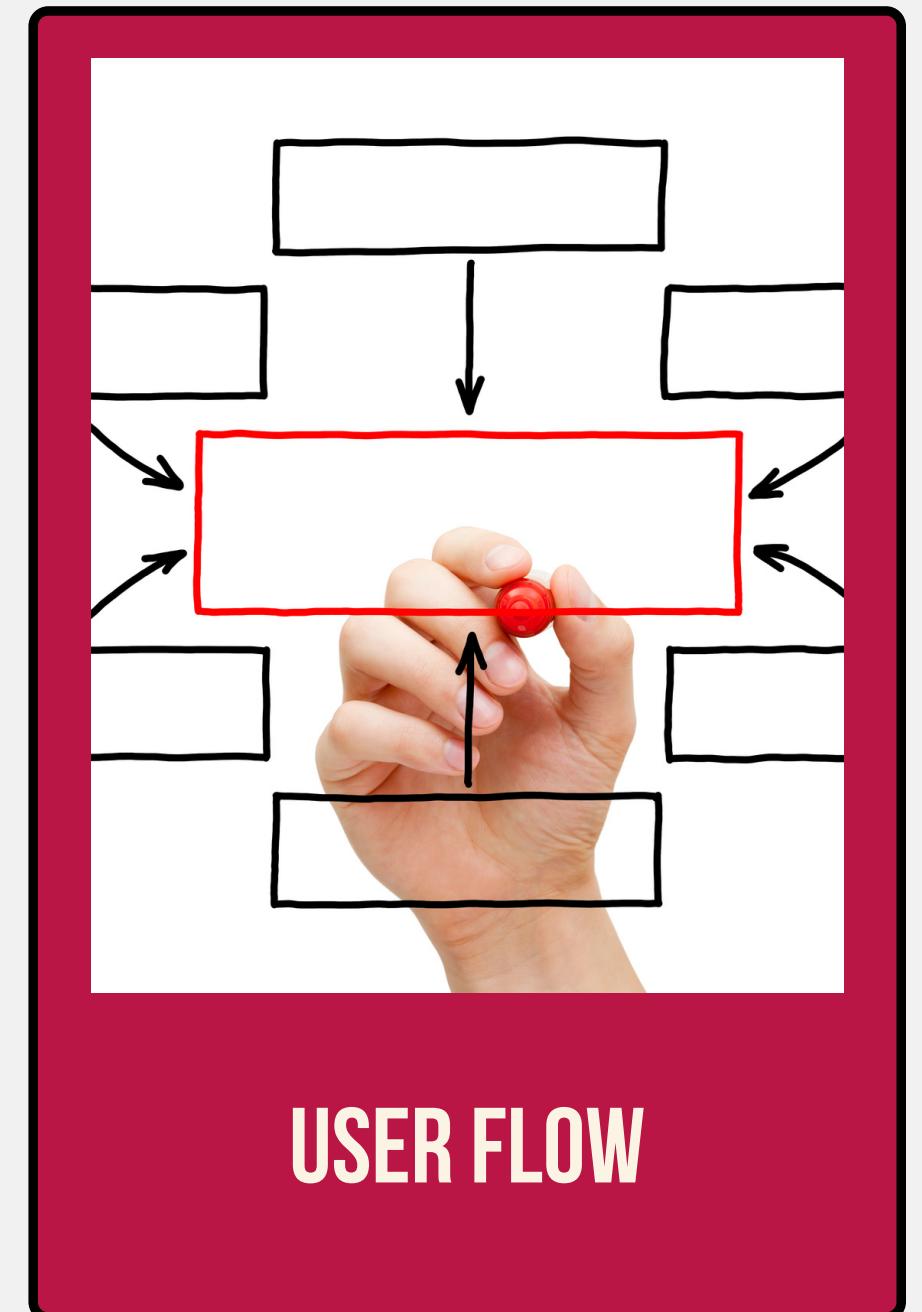
NEXT ➡



Solutions
&
USER FLOW

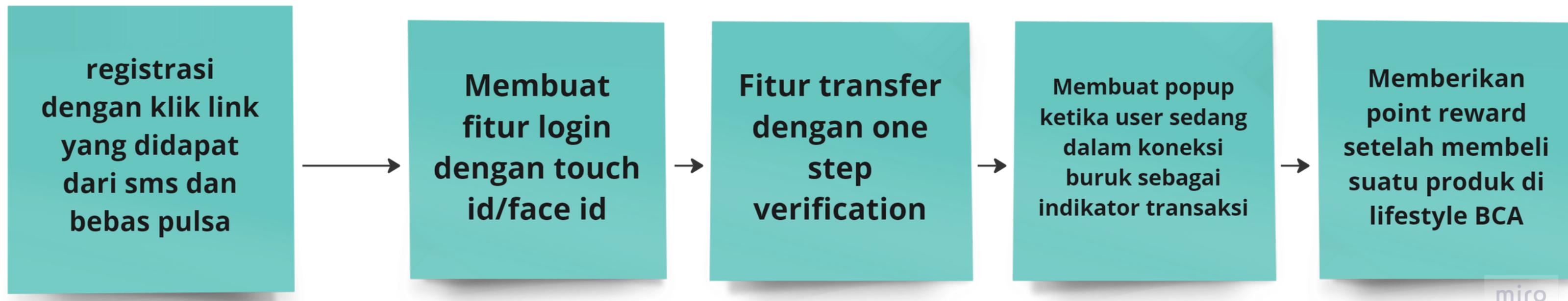


SOLUTIONS



USER FLOW

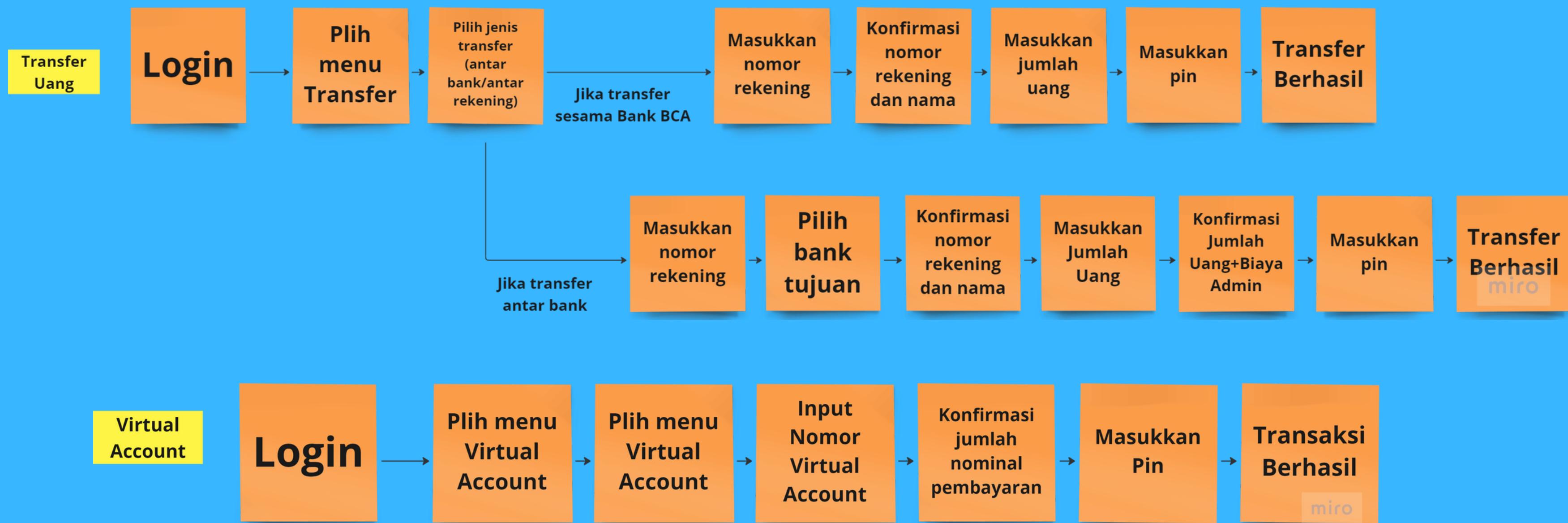
SOLUTIONS



USER FLOW



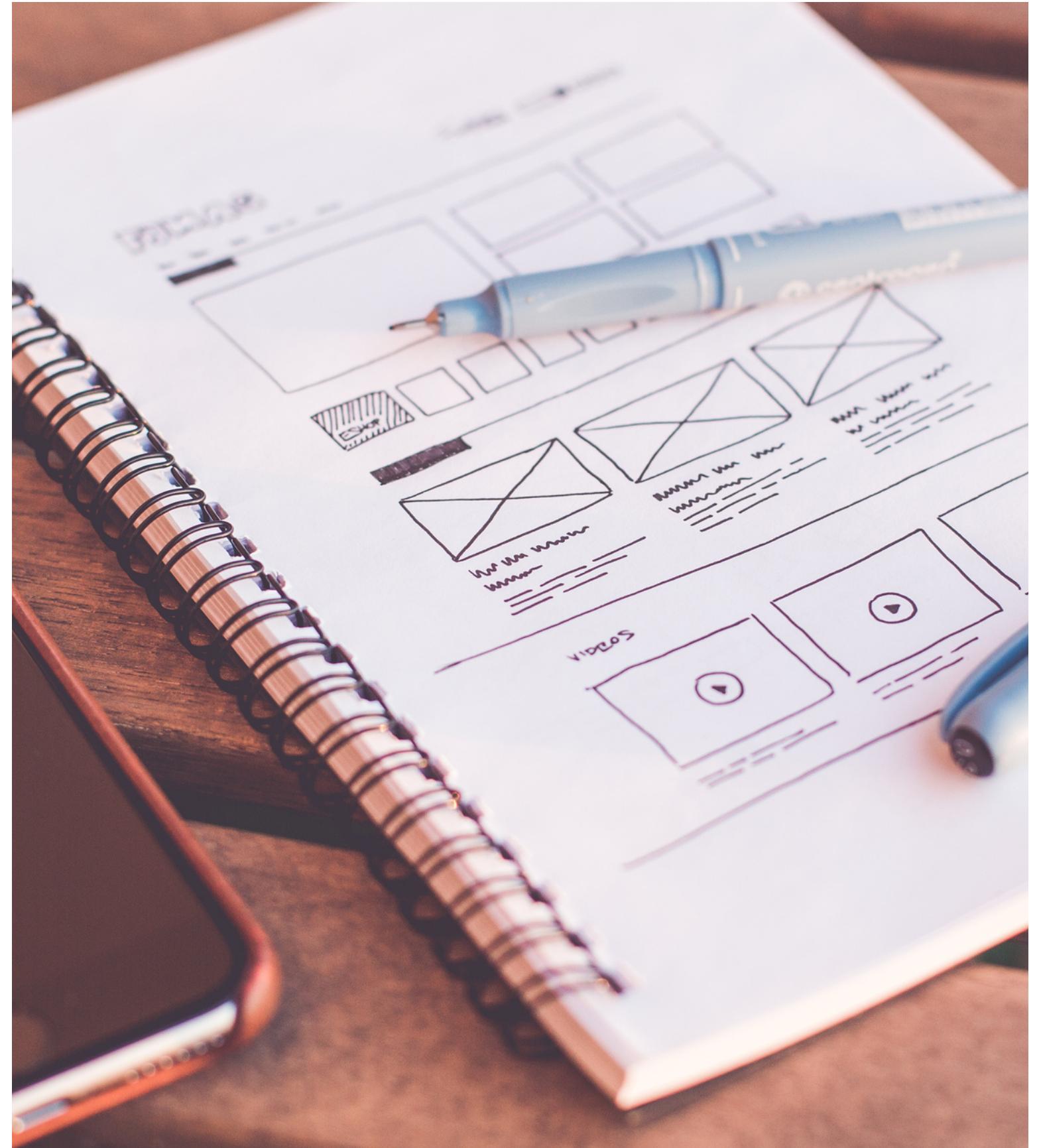
USER FLOW



Tahap **PROTOTYPE**

- merupakan representasi dari konsep desain sebagai solusi yang diusulkan untuk produk yang ingin kita buat dan masih dalam tahap percobaan untuk diuji oleh pengguna menjalani proses penyempurnaan.
- Kali ini menggunakan Low-Fidelity Wireframe representasi visual sederhana dari tata letak dan struktur dasar suatu produk atau halaman web

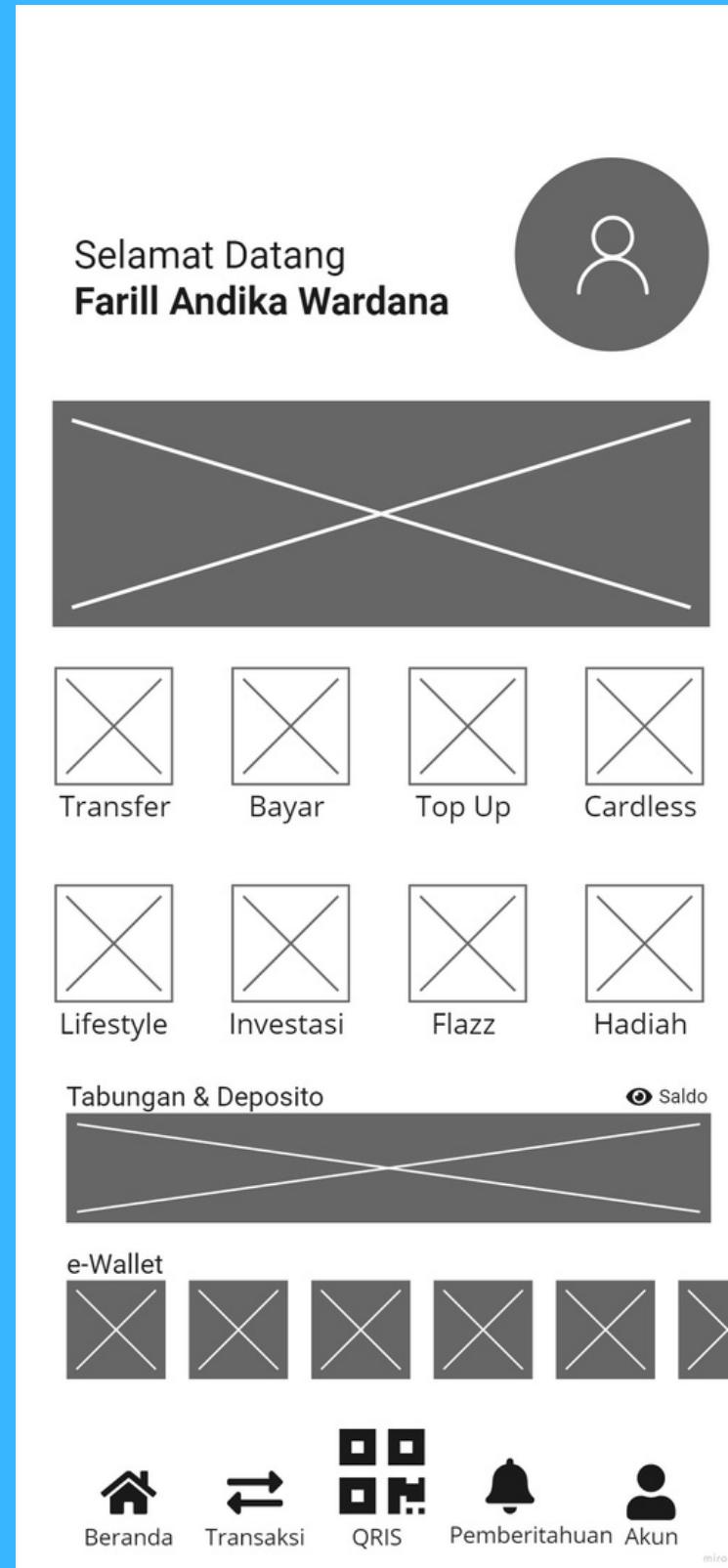
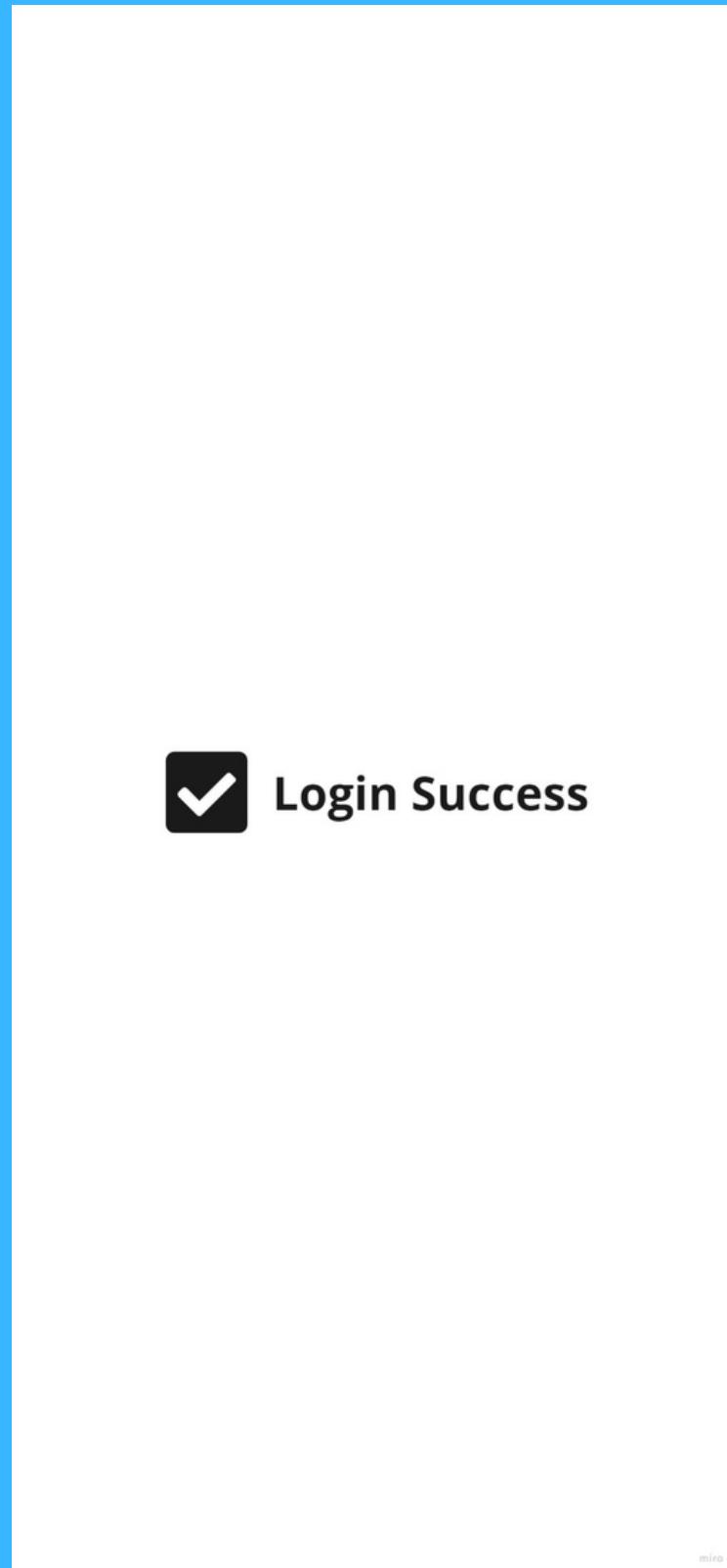
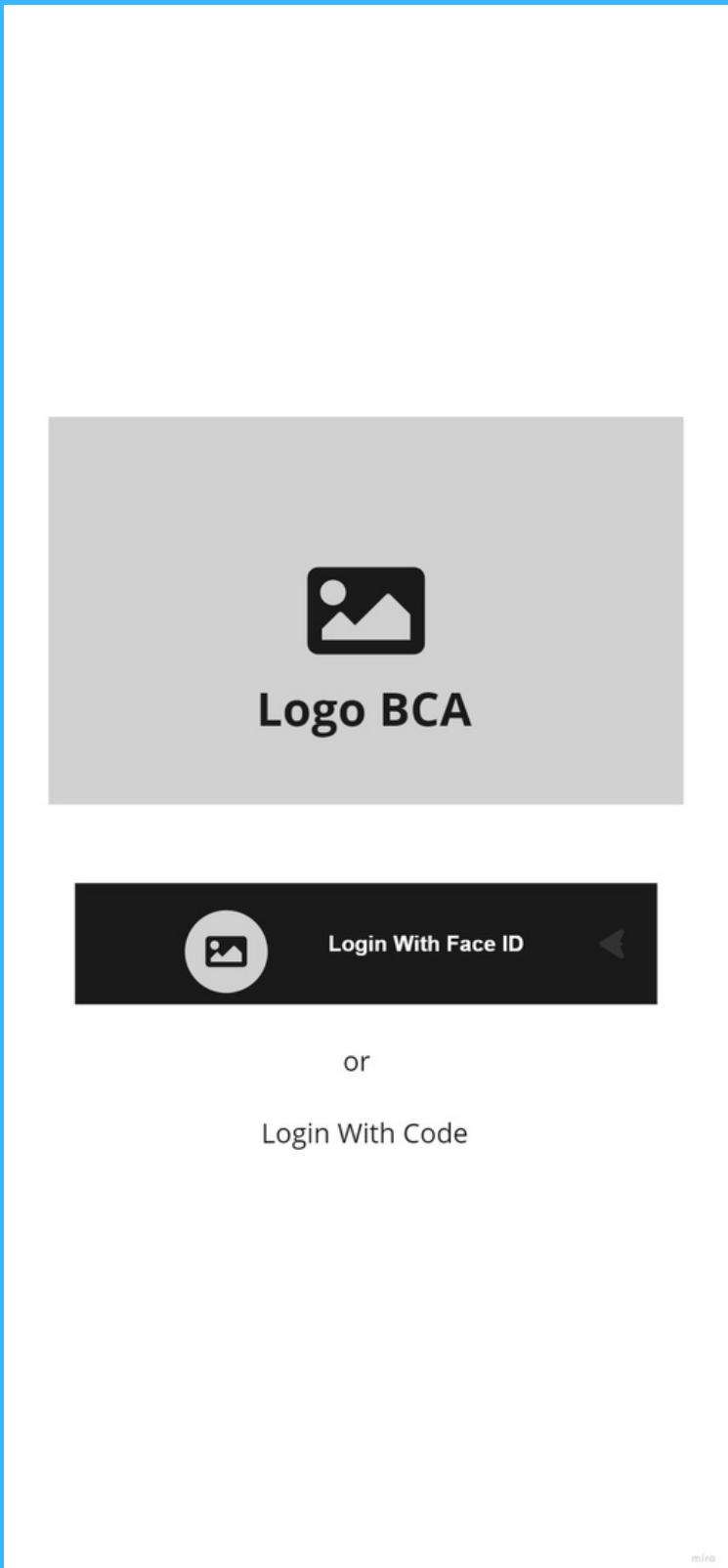
NEXT ➔



Login

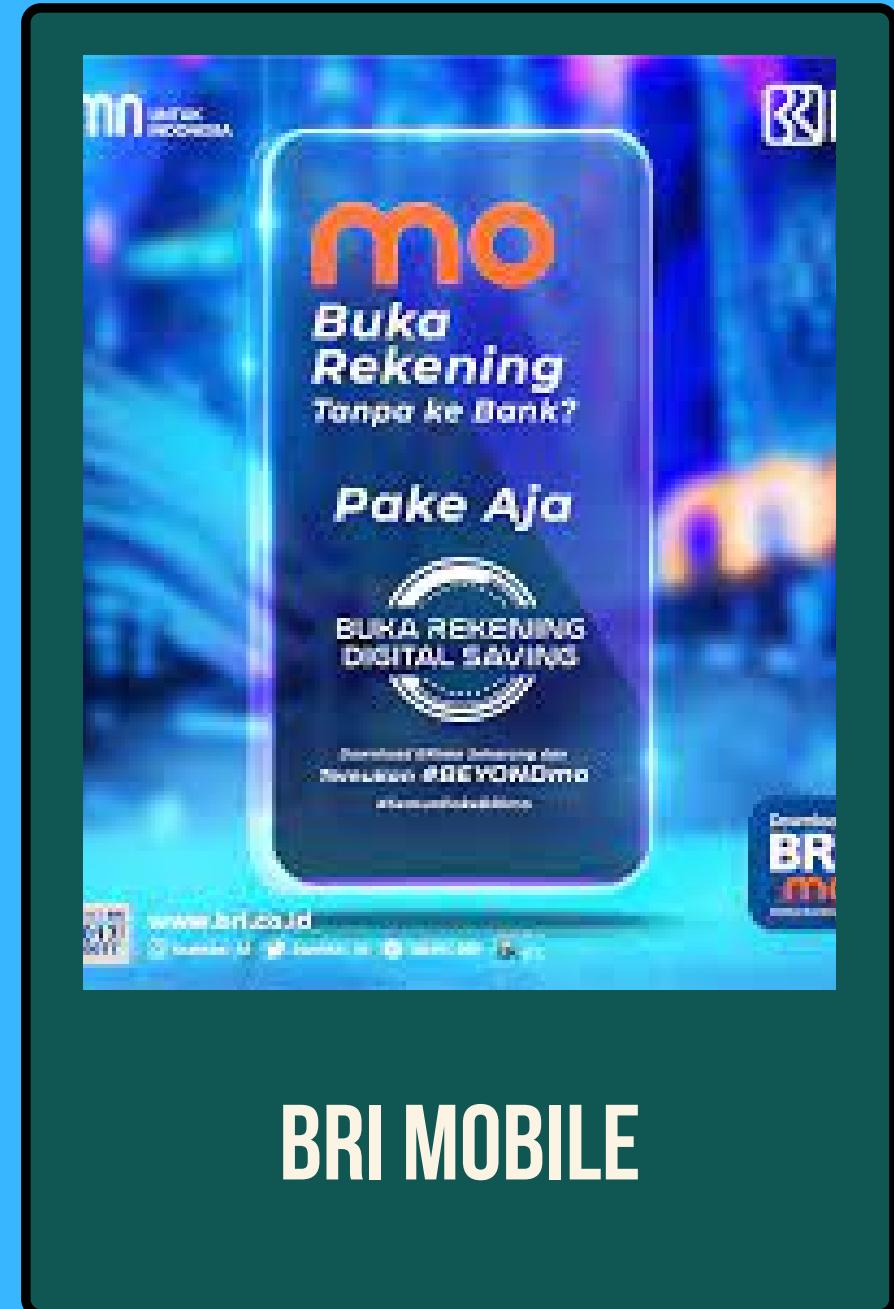
Login
Success

Home



Analisa **KOMPETITOR**

Analisa ini dilakukan terhadap kompetitor bank BCA yang bersaing di aplikasi mobile untuk perbankan



BRI MOBILE

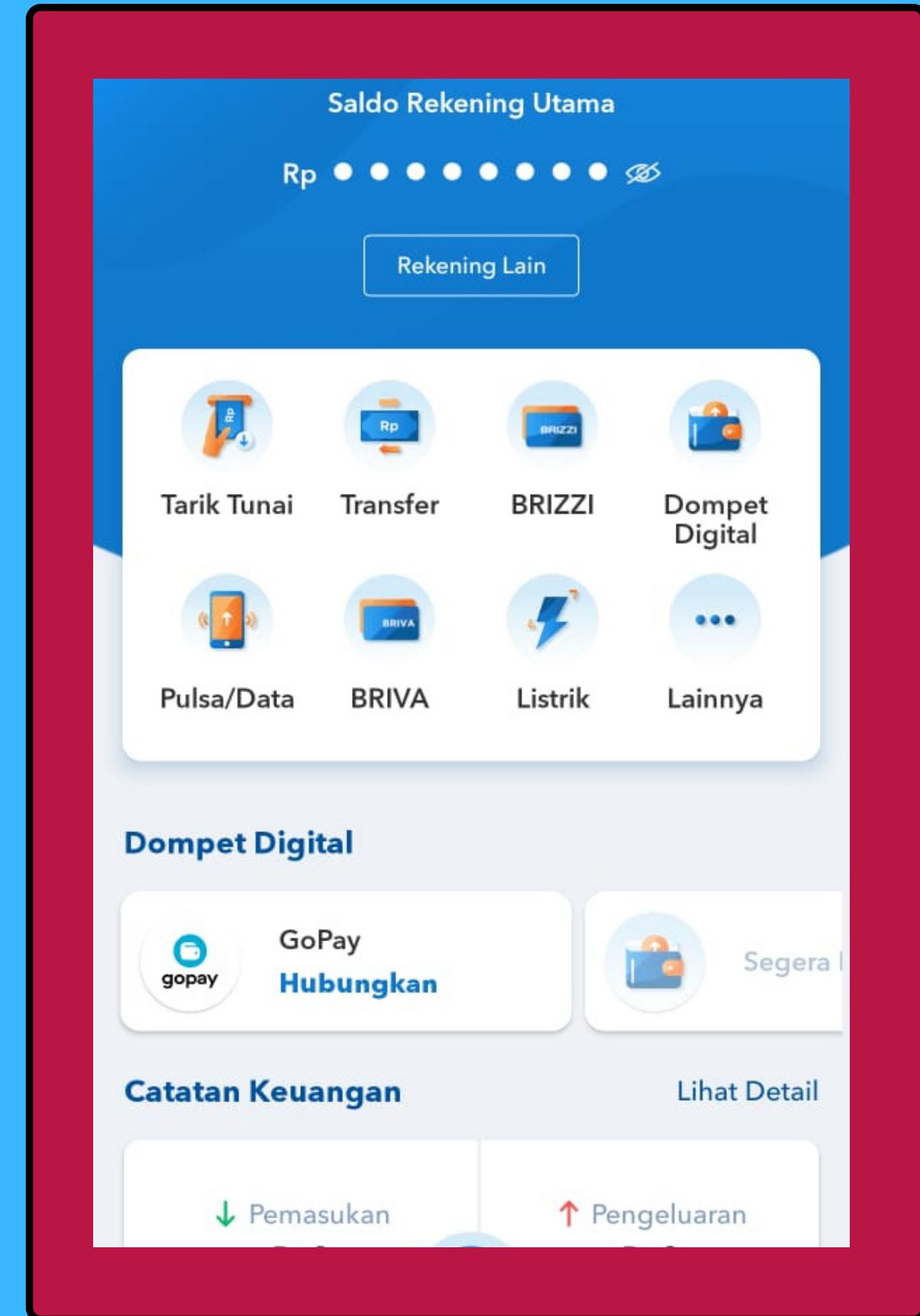


LIVIN' BY MANDIRI



Pesaing **BRI MOBILE**

Rlmo sendiri merupakan aplikasi digital banking milik BRI yang diluncurkan pada awal tahun 2019. Memiliki yang cukup lengkap dengan tampilan yang minimalis dan bisa bersaing dengan aplikasi BCA Mobile.



**APLIKASI
BRIMO**

KELEBIHAN

BRI MOBILE

- Lebih bisa dijangkau oleh masyarakat pedesaan karena mempunyai jaringan ATM yang luas.
- Lebih ringan ketika digunakan, karena tampilan yang minimalis tanpa menggunakan *motion design* yang berlebihan.
- Bisa dihubungkan dengan *E-Wallet* di dalam aplikasi.

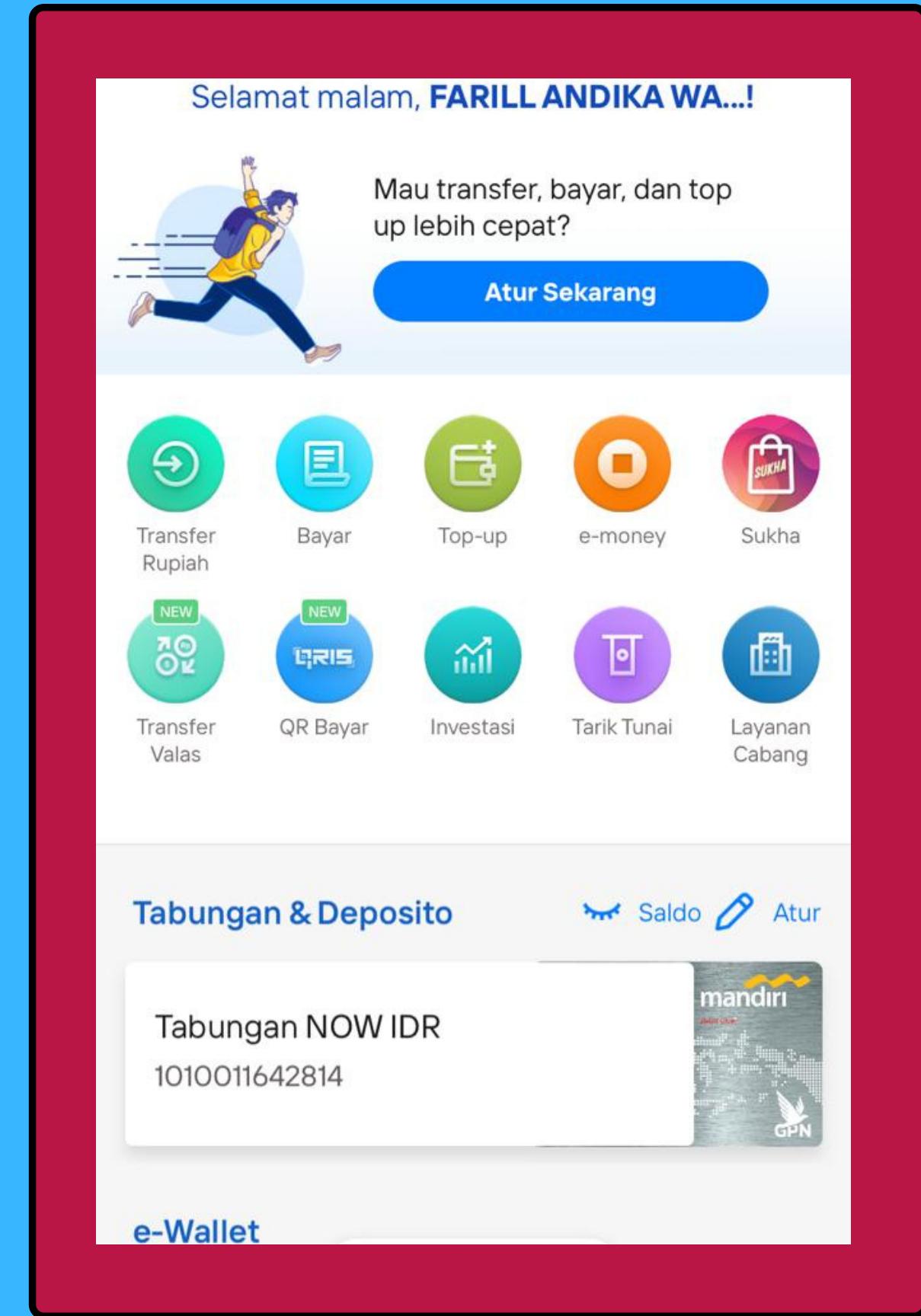
KEKURANGAN

BRI MOBILE

- Fitur login yang masih belum menggunakan kode akses, hanya menggunakan *username* dan *password*.
- Penempatan *icon-icon* yang masih kurang rapi dan terlalu kaku untuk diliat.
- Penggunaan serta perpaduan warna di dalam aplikasi BRIMO kurang memorable dan cenderung kurang menarik jika dibandingkan dengan BCA Mobile.

Pesaing 2 **LIVIN MANDIRI**

Diluncurkan pada Oktober 2021 lalu Livin' by Mandiri telah menjadi produk utama Bank Mandiri untuk segmen ritel yang menawarkan beragam keunggulan, yaitu layanan keuangan yang terintegrasi dalam satu aplikasi, serta menjadi platform ekosistem digital favorit nasabah



**APLIKASI
LIVIN
MANDIRI**

KELEBIHAN

LIVIN MANDIRI

- Secara tampilan UI lebih menarik dan membuat *user* lebih terkesan
- Bisa menghubungkan dengan e-wallet secara langsung di dalam aplikasi.
- Fitur login menggunakan *face id* yang sudah terkoneksi dengan pengaturan *face id* handphone memudahkan user untuk login kedalam aplikasi.

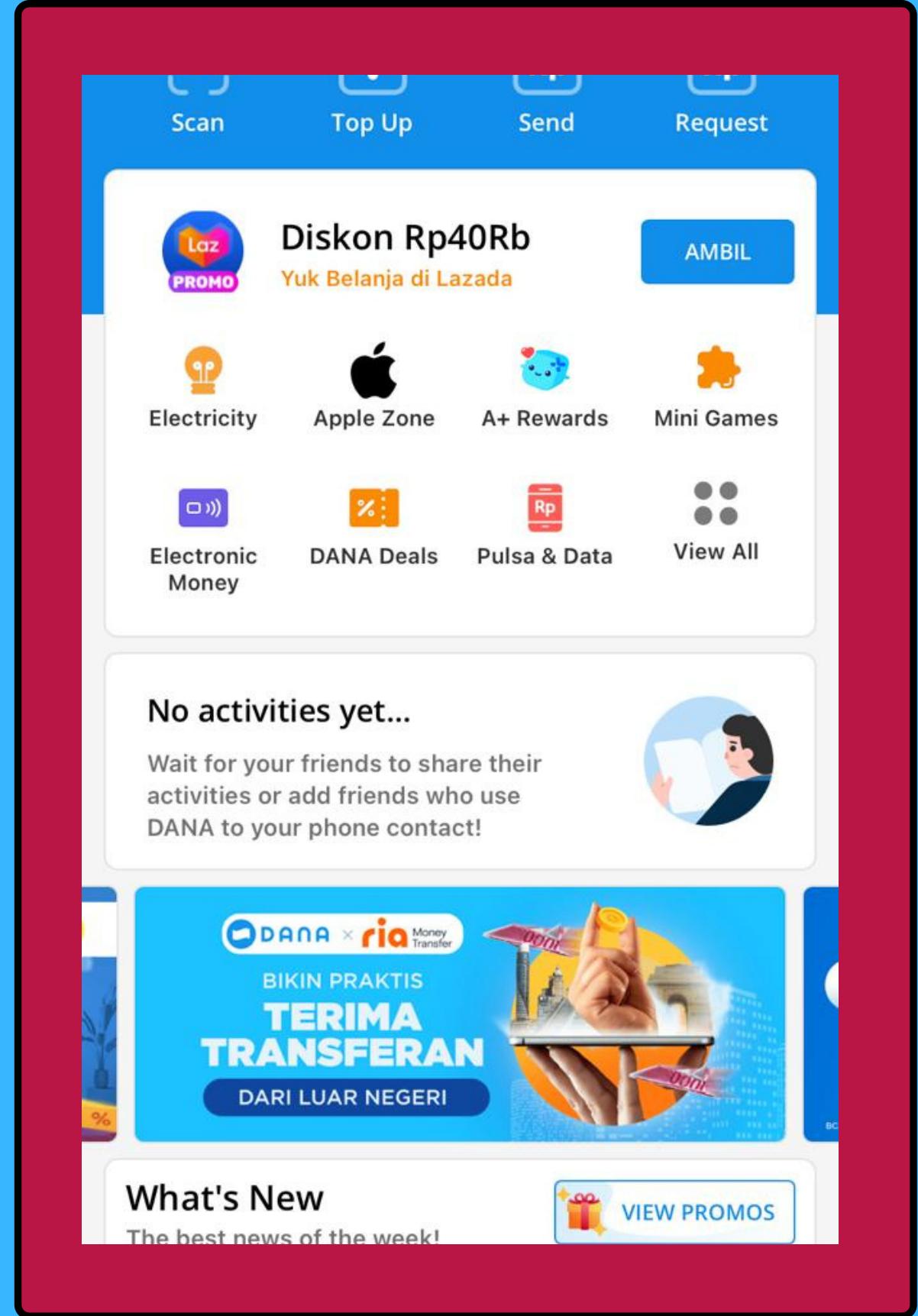
KEKURANGAN

LIVIN MANDIRI

- Penempatan *button* pesan yang terdapat di bawah sedikit membuat user bingung karena terbiasa berada di bagian pinggir atas.
- Button *Log out* yang berada di samping pengaturan terkesan *useless* karena biasanya *user* langsung menutup aplikasi atau *Log out* melalui *button* pengaturan.
- Penempatan *icon-icon* yang masih kurang rapi dan terlalu kaku untuk diliat.
- Fitur promo yang seharusnya bisa ditempatkan di salah satu *heading page* agar lebih menarik minat user.

Pesaing 3 DANA

Aplikasi DANA adalah dompet digital Indonesia resmi yang aman dan dapat digunakan untuk transaksi keuangan dan pembayaran yang dapat diakses lewat smartphone kapan saja dan dimana saja. DANA bertransformasi menjadi *SUPER APP* dibidang perbankan yang terus bersaing dengan bank-bank besar di Indonesia termasuk bank BCA.



APLIKASI
DANA

KELEBIHAN

DANA

- Pendaftaran tanpa minimum saldo dan bisa dari rumah serta cepat.
- Fitur gamification berupa *login rewards*.
- Fitur-fitur di dalam aplikasi yang sangat lengkap jika dibandingkan dengan BCA *Mobile*.
- Biaya admin yang gratis jika topup melalui kartu debit sangat membantu *user* menengah kebawah.

KEKURANGAN

DANA

- Sistem login yang hanya digunakan ketika pertama kali atau ketika sudah sangat lama tidak menggunakan DANA rawan kasus pembobolan rekening.
- Tampilan ketika konfirmasi transaksi tidak full layar dan membuat user bingung.
- Seringnya mengalami kendala akses ketika di jam-jam sibuk.

MARI SALING TERHUBUNG

Terima Kasih