

Lakukan observasi salah satu aplikasi fintech pada google play store (review dan rating dari pengguna) :

1. kecewa banget sama sistemnya, gak becus jaga keamanan uang penggunanya. bisa-bisanya kebobolan dan duit gue jadi ilang gitu aja. Prefer pake aplikasi e-wallet lain aja, deh
2. Tgl 14/06/2024 jam sekitar jam 4-6 sore hp saya mati (lowbat), namun ada aktivitas yg dilakukan oleh peretas yg menguras uang saya. Gila ini!! Posisi HP mati msh bs diretas, jujur sy merasa dirugikan krn uang sy sampai detik ini tidak kembali. Sudah laporan ke contact centre DANA hanya diberikan surat pengantar utk laporan ke kepolisian dan uang sy hilang. Sy cm mau ksh pandangan, hati2 menggunakan DANA krn terbukti uang anda tidak aman. Sistem kemananan buruk, uang anda hilang ya hilang saja!
3. sering delay transaksi, customer service lambat, resolusi komplain tidak eksis
4. this stupid app kept, asking for verification when we want to buy smth from web, i alr verification but cannont procced to next payment, stupid bot cant lemme pay, fix ur app dude
5. DON'T DO THIS E-WALLET APP CAUSE THEY DID STOLEN YOUR DATA IT WILL BE USED BY THEM FOR ANOTHER ITEMS WITHOUT KNOW BY YOUR MIND. VERY VALUNERABLE THE SCAMMER STOLEN YOUR MONEY OWNED BY THIS APP THROUGH PERSONAL AND/OR BUSINESS, ETC. STOP THE USAGE THIS APP & IMMIGRATE TO OTHER E-WALLET WHO HAS GOOD QUALITY SYSTEM..
6. duit hilang di bajak 399ribu jangan mau install guys
7. mengecewakan... aku kehilangan 1 juta Dan tidak bisa diRetur
8. Pelayanan Customer Care Sangat Buruk, Laporan Tidak Pernah Di Tindak Lanjut.
9. Mending pake gopay atau yg lainnya deh. akun aku udah lama premium, masih bisa pake bulan Mei, tiba² minta upgrade premium lagi. diiyain mau upgrade, ga bisa. katanya KTP terdaftar di nomor lain (padahal dari dulu aku pake KTP itu di nomor aku). nomor yg muncul bukan nomor aku, tapi klo cek riwayat akun, nmor aku ga pernah ganti. chat DIANA ga ada solusi, DM instagram no respon berhari² 🤦‍♂️🤦‍♂️🤦‍♂️
10. baru 2 minggu make, tiba tiba ad potongan 63.333 dua kali anjir, duit gua ilang 126 ribu. nggak ad kejelasan gua bayar apa. kocak ni aplikasi. ngk ad email bukti pembayan juga kayak gopay, payah

Hasil Wawancara Narasumber A (Kanaya)

1. **Sejak kapan kamu menggunakan aplikasi DANA? Biasanya kamu menggunakan DANA untuk apa saja?**
Saya sudah menggunakan aplikasi DANA sejak tahun 2021, tapi jarang digunakan karena sering melihat kasus saldo terpotong otomatis oleh pihak

yang tidak bertanggung jawab. Sejak saat itu saya merasa tidak aman dan lebih memilih menggunakan aplikasi lain.

2. Seberapa sering kamu menggunakan DANA dalam seminggu?

Tidak pernah digunakan untuk transaksi. Hanya pernah menerima dana sekali dan langsung ditransfer ke rekening lain.

3. Apakah kamu merasa data pribadi dan saldo kamu aman saat menggunakan DANA?

Tidak merasa aman sama sekali.

4. Pernahkah kamu mengalami kehilangan saldo, penipuan, atau kendala keamanan lainnya?

Alhamdulillah tidak pernah, karena saya tidak pernah menyimpan saldo di DANA. Lebih baik mencegah daripada mengobati.

5. Apa fitur DANA yang paling kamu suka?

Gratis transfer ke bank lain.

6. Apakah kamu pernah merasa frustrasi saat menggunakan DANA? Kenapa?

Tidak pernah, karena saya jarang bahkan hampir tidak pernah menggunakan untuk transaksi.

7. Bagaimana pendapatmu tentang kecepatan dan kemudahan transaksi di aplikasi ini?

Sebenarnya bagus dan cepat, tapi karena sudah tidak percaya, jadi tidak saya gunakan lagi.

8. Seberapa besar kepercayaanmu terhadap DANA dibanding e-wallet lain seperti OVO, GoPay, ShopeePay?

Hanya sekitar 1%.

9. Apakah kamu pernah merekomendasikan DANA ke orang lain? Kenapa iya/tidak?

Tidak pernah. Saya lebih mendukung OVO karena lebih terpercaya.

10. Apakah kamu masih ingin terus menggunakan DANA ke depannya?
Tidak. Bahkan saya sudah menghapus akun saya.

11. Kalau kamu diberi pilihan e-wallet lain, apakah kamu akan pindah? Apa alasannya?

Sudah pindah ke OVO karena lebih aman dan jarang terdengar kasus kebocoran dana.

12. Kalau kamu bisa kasih saran untuk pengembangan DANA ke depan, terutama dari segi alur penggunaan (userflow), kamu ingin apa yang diubah atau ditambahkan?

Verifikasi transaksi otomatis sebaiknya diganti dengan two-factor

authentication agar risiko kebocoran dana bisa diminimalisir. Terima kasih.

Hasil Wawancara Narasumber B (Rachel)

- 1. Sejak kapan kamu menggunakan aplikasi DANA? Biasanya kamu menggunakan DANA untuk apa saja?**
Sejak sekitar tahun 2023 sampai awal 2024. Biasanya hanya untuk melakukan pembayaran.
- 2. Seberapa sering kamu menggunakan DANA dalam seminggu?**
Jarang, hanya saat butuh untuk melakukan pembayaran.
- 3. Apakah kamu merasa data pribadi dan saldo kamu aman saat menggunakan DANA?**
Jujur tidak, karena banyak kasus katanya saldo hilang.
- 4. Pernahkah kamu mengalami kehilangan saldo, penipuan, atau kendala keamanan lainnya?**
Tidak secara langsung, tapi sering saldo terpotong otomatis dan itu sangat mengganggu.
- 5. Apa fitur DANA yang paling kamu suka?**
Transfer ke semua bank dan e-wallet lain.
- 6. Apakah kamu pernah merasa frustrasi saat menggunakan DANA? Kenapa?**
Iya, saat saldo terpotong otomatis tanpa pemberitahuan.
- 7. Bagaimana pendapatmu tentang kecepatan dan kemudahan transaksi di aplikasi ini?**
Cukup mudah dan enak digunakan.
- 8. Seberapa besar kepercayaanmu terhadap DANA dibanding e-wallet lain seperti OVO, GoPay, ShopeePay?**
Saya lebih percaya ShopeePay atau GoPay karena terasa lebih aman dibanding DANA.
- 9. Apakah kamu pernah merekomendasikan DANA ke orang lain? Kenapa iya/tidak?**
Tidak pernah, karena takut mereka menyimpan saldo dan mengalami kejadian yang sama.
- 10. Apakah kamu masih ingin terus menggunakan DANA ke depannya?**
Mungkin, tapi hanya untuk pembayaran saja.
- 11. Kalau kamu diberi pilihan e-wallet lain, apakah kamu akan pindah? Apa alasannya?**
Iya, karena saya rasa e-wallet lain lebih aman.

12. Kalau kamu bisa kasih saran untuk pengembangan DANA ke depan, terutama dari segi alur penggunaan (userflow), kamu ingin apa yang diubah atau ditambahkan?
Sudah cukup baik, tapi sebaiknya akses untuk pembayaran judi online dibatasi.
-

Hasil Wawancara Narasumber C (Putri)

1. Sejak kapan kamu menggunakan aplikasi DANA? Biasanya kamu menggunakan DANA untuk apa saja?
Sejak tahun 2021. Biasanya saya gunakan untuk membayar tagihan listrik, isi pulsa, dan jajan pakai QRIS.
2. Seberapa sering kamu menggunakan DANA dalam seminggu?
Sekitar 3 sampai 4 kali.
3. Apakah kamu merasa data pribadi dan saldo kamu aman saat menggunakan DANA?
Tidak terlalu yakin, karena takut tiba-tiba dibobol.
4. Pernahkah kamu mengalami kehilangan saldo, penipuan, atau kendala keamanan lainnya?
Pernah saldo terdebet dua kali saat pembayaran, tapi akhirnya dikembalikan.
5. Apa fitur DANA yang paling kamu suka?
DANA Deals, karena sering ada cashback.
6. Apakah kamu pernah merasa frustrasi saat menggunakan DANA? Kenapa?
Pernah, waktu tidak bisa login dan proses verifikasi ulang terlalu lama.
7. Bagaimana pendapatmu tentang kecepatan dan kemudahan transaksi di aplikasi ini?
Kalau sistem sedang normal, sangat cepat dan mudah digunakan.
8. Seberapa besar kepercayaanmu terhadap DANA dibanding e-wallet lain seperti OVO, GoPay, ShopeePay?
Saya lebih percaya GoPay, karena DANA sering error.
9. Apakah kamu pernah merekomendasikan DANA ke orang lain?
Kenapa iya/tidak?
Belum pernah, karena masih ragu soal keamanannya.
10. Apakah kamu masih ingin terus menggunakan DANA ke depannya?
Iya, tapi hanya untuk transaksi kecil.

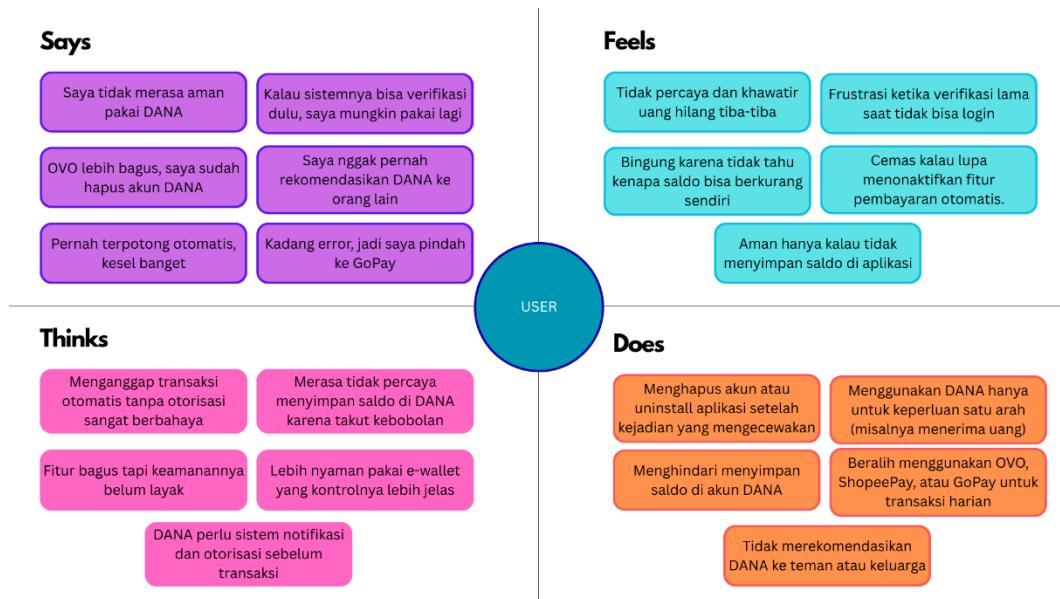
11. Kalau kamu diberi pilihan e-wallet lain, apakah kamu akan pindah? Apa alasannya?

Mungkin iya, jika ada yang lebih aman dan responsif.

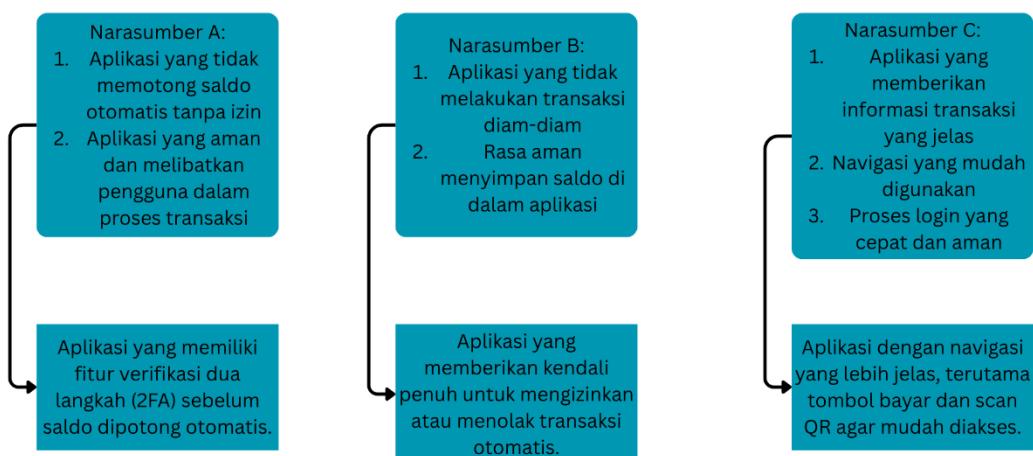
12. Kalau kamu bisa kasih saran untuk pengembangan DANA ke depan, terutama dari segi alur penggunaan (userflow), kamu ingin apa yang diubah atau ditambahkan?

Tombol bayar dan scan QR sebaiknya ditaruh di atas agar lebih mudah ditemukan.

Emphatize Mapping



Pemetaan Stackholder dan Kebutuhan Pengguna



How Might We:

1. Bagaimana kita bisa meningkatkan rasa aman pengguna terhadap penyimpanan saldo di DANA
2. Bagaimana kita bisa mencegah saldo pengguna terpotong secara otomatis tanpa persetujuan
3. Bagaimana kita bisa merancang sistem verifikasi transaksi yang lebih kuat dan transparan?
4. Bagaimana kita bisa menyusun ulang tampilan aplikasi agar fitur penting langsung terlihat oleh pengguna?
5. Bagaimana kita bisa membantu pengguna merasa lebih percaya terhadap pelayanan DANA dibanding e-wallet lain?
6. Bagaimana kita bisa mendorong pengguna untuk merekomendasikan DANA kepada orang lain dengan memberikan pengalaman yang lebih positif dan aman?
7. Bagaimana kita bisa memberi kontrol lebih kepada pengguna dalam mengatur batas dan izin transaksi otomatis?
8. Bagaimana kita bisa menghindari penyalahgunaan e-wallet untuk transaksi ilegal seperti judi online?

Solusi

Solusi dari masalah ini adalah -> penambahan fitur Two-Factor Authentication(2FA) untuk transaksi otomatis di aplikasi DANA

Solusi ini didapat dari wawancara, banyak dari responder juga merasa tidak aman menyimpan saldo di DANA karena transaksinya bisa berjalan otomatis tanpa izin pengguna. Beberapa dari responden menyebut kehilangan saldo atau terpotong otomatis dan muncul trust issue terhadap aplikasi. Solusi untuk juga bertujuan untuk memberi kendali penuh kepada pengguna atas transaksi yang berjalan otomatis, dengan menambahkan lapisan keamanan berupa verifikasi PIN atau OTP sebelum transaksi dieksekusi.

User Flow

