

Fitur Top-Up Saldo Akun Product Requirement Document

Document Status	Draft
Product Manager	Satryo Nugroho Pryambodo (Ketua), Iqbal D. Rachmadhana, Mochammad Putra Dipamanggala, Nabilla Faras Putri
Tribe	MySkill Product Manager Batch 6
Squad	PM6 Group 9
Short Desc	Mengembangkan Fitur Topup saldo pada akun maxim
Created Date	29 January 2023

Background & Problem Statements

Maxim adalah sebuah aplikasi pemesanan transportasi menggunakan perangkat mobile yang berasal dari Rusia. Maxim telah menjadi salah satu aplikasi pemesanan transportasi terpopuler di Rusia dan telah meningkatkan efisiensi dalam sistem transportasi di beberapa kota, yang saat ini juga sedang mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Selama ini mayoritas pengguna hanya mengetahui pembayaran dengan cash atau menggunakan bonus saldo yang terdapat di akunnya. Namun untuk bisa memperoleh bonus saldo di akun pengguna harus aktifkan kode promo iklan & membagikan kode referral kepada teman. Selain itu dari riset yang kami lakukan pembayaran non tunai juga membutuhkan aplikasi pihak ke 3, sehingga untuk melakukan Top-Up saldo prosesnya cukup rumit. Berdasarkan hal tersebut tim kami sepakat untuk mengembangkan fitur pembayaran non-tunai melalui driver, dengan menampilkan validasi berupa konfirmasi di aplikasi user saat proses top-up. Hal ini dilakukan agar terhindar dari kecurangan yang dilakukan oleh driver. Proses yang terjadi saat ini adalah:

1. User harus menginstal aplikasi pihak ke-3(contoh: Klikoo) untuk dapat melakukan top up
2. User meng-klik pembelian saldo akun maxim

3. User melakukan pembayaran ke aplikasi menggunakan m-banking/ATM/retail(contoh: Indomaret/Alfamart)
4. Aplikasi pihak ke-3 mengirimkan dana ke saldo akun user

Dari proses dan masalah yang ada saat ini, pain points-nya adalah:

1. User tidak mengetahui bahwa ada saldo akun yang bisa digunakan
2. Mayoritas User tidak mengetahui bahwa saldo akun bisa di isi ulang
3. Langkah untuk melakukan Top-Up/Pengisian saldo cukup rumit karena membutuhkan aplikasi pihak ke-3

Dari penjelasan di atas, dapat kita simpulkan bahwa masalah yang harus diselesaikan adalah:

1. Memudahkan user untuk mengetahui saldo akun mereka
2. Memudahkan user untuk mengetahui bahwa terdapat pembayaran non tunai
3. Memudahkan user dalam melakukan Top-up saldo akun mereka

Expected Goals and Impact

1. Meningkatkan pengguna yang melakukan top up melalui driver minimal 20%
2. Meningkatkan pengguna yang melakukan pemesanan transportasi menggunakan metode pembayaran non tunai minimal 20%

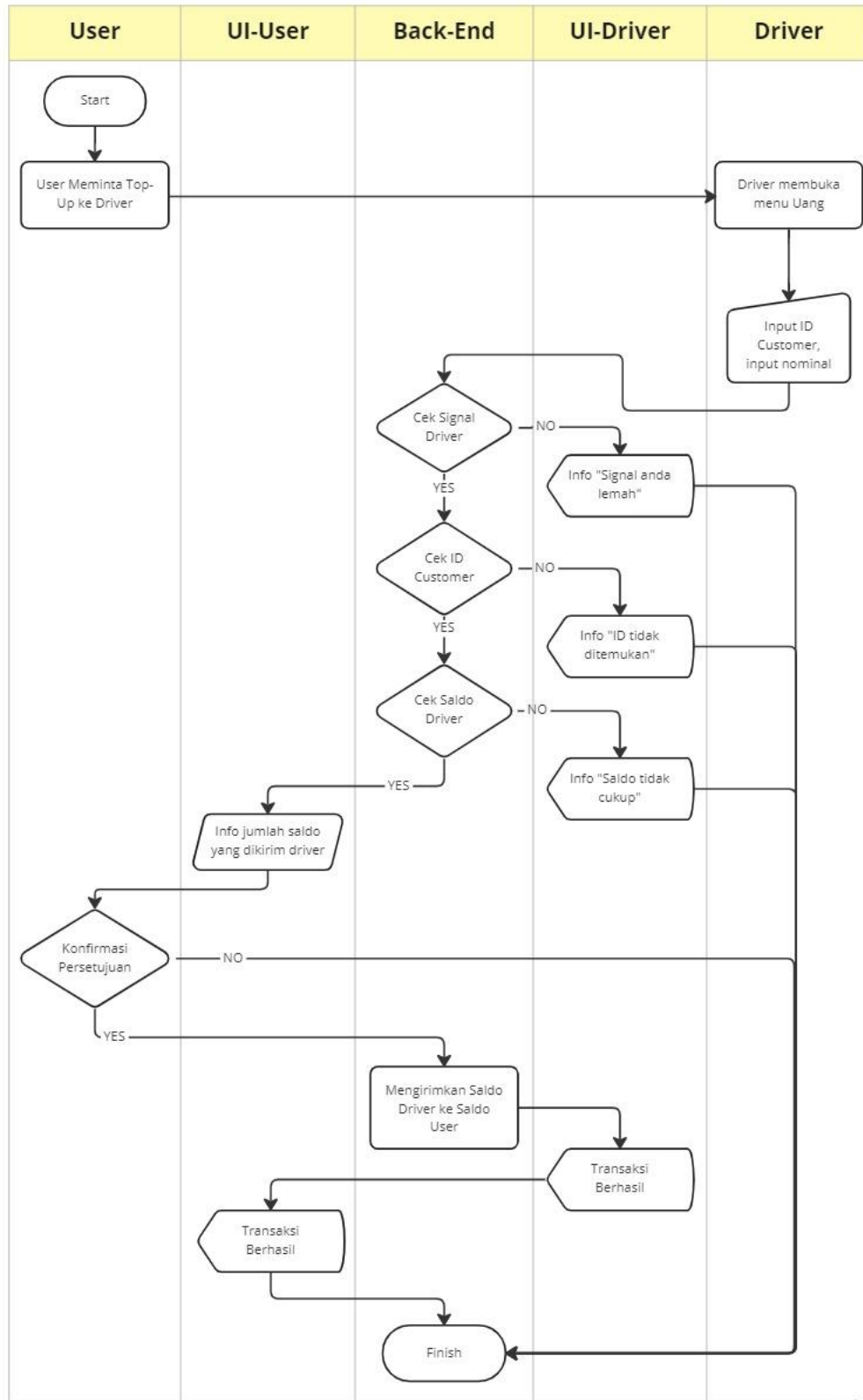
Proposed Solution

Berdasarkan dari masalah yang ada, ini adalah solusi yang diusulkan:

1. Merubah tampilan awal aplikasi user untuk menambahkan tombol pembayaran non tunai serta menunjukkan total saldo user saat ini
2. Menambahkan fitur “top up saldo” untuk pengisian saldo melalui driver pada halaman menu di aplikasi user
3. Menambahkan fitur “transfer” untuk top-up ke pelanggan pada halaman dompet aplikasi driver

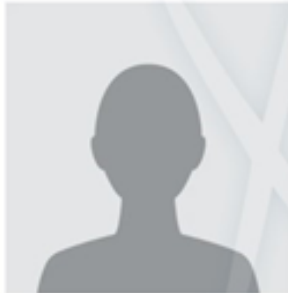
Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada diagram alur dibawah ini:

Flowchart



User Persona

Siska Pratiwi



Umur: **29**
Pekerjaan: **Senior recruiter**
Keluarga: **Married**
Lokasi: **Jakarta, Indonesia**

Personality

Introvert	Extrovert
Thinking	Feeling
Sensing	Intuition
Judging	Perceiving

Trait 1

Trait 2

Trait 3

Trait 4

Goals

- Menemukan transportasi online yang lebih murah & memudahkan ia sampai di tempat kerja
- Dapat menggunakan metode pembayaran non tunai atau cashless

Frustrations

- Kesulitan menentukan transportasi untuk berangkat kerja
- Menemukan aplikasi transportasi online yang lebih murah namun tidak terdapat pembayaran non tunai




Bio

Siska adalah seorang karyawan swasta yang berkeja sebagai Senior Recruiter di sebuah perusahaan yang berada di Jakarta Selatan. Setiap hari nya Siska berangkat kerja menggunakan transportasi umum untuk menghindari kemacetan seperti KRL atau busway, kemudian lanjut menggunakan transportasi ojek online menuju kantornya.

Needs

Menginginkan sebuah aplikasi transportasi ojek online dengan harga yang lebih terjangkau serta bisa menggunakan cashless sebagai metode pembayarannya agar lebih mudah & bisa mempersingkat waktu

Frequently used transportation apps



Technology

Desktop device	
Online & Social Media	
Mobile	

User Persona Driver

Eko Prasetyo

Trait 1

Trait 2

Trait 3

Goals

- Menemukan cara agar bisa gunakan metode pembayaran non tunai untuk penumpang yang sedang tidak memiliki uang cash
- Menemukan solusi untuk top up pembayaran non tunai dengan mudah

Needs

Menginginkan sebuah aplikasi transportasi untuk driver yang harganya lebih terjangkau dengan menyediakan pembayaran non tunai agar bisa mempermudah pelanggan menggunakannya

Frustrations

- Kesulitan menemukan solusi jika terdapat penumpang yang sudah order namun tidak memiliki uang tunai, sementara driver hanya memiliki mbanking BCA dan tidak ada e-wallet lainnya. Karna tidak semua user memiliki bank BCA

Bio

Eko Prasetyo adalah seorang driver di salah satu perusahaan transportasi online. Driver merupakan pekerjaan utama dari Eko Prasetyo untuk memblayai kebutuhan keluarga sehari-hari. Eko tidak jarang mendapat penumpang yang ingin membayar non tunai namun belum ada fitur untuk top up pembayaran cashless dan ia juga hanya memiliki mbanking BCA.

Age: 40

Work: Driver

Family: Married, kids

Location: Tangerang Selatan

Personality

Introvert

Extrovert

Thinking

Feeling

Sensing

Intuition

Judging

Perceiving

Frequently used app

K

moxim driver


Preferred Channels





Desktop & Device

Online & Social Media


Mobile





Customer Journey Map User

Stage	Step	Thinking	Doing	Touch Points	Feeling	Pain Points
Daftar / Masuk	User steps	1. Bagaimana cara masuk ke aplikasi? 2. Bagaimana kalau belum memiliki akun?	1. Login ke aplikasi dengan nomor HP 2. Membuat akun 3. Input kode OTP	1. Laman daftar/masuk 2. Pengisian negara & nomor HP 3. Button lanjutkan	 Senang karna berhasil login	1. Lupa nomor HP yang didaftarkan 2. Nomor HP tidak aktif 3. Kode OTP tidak masuk 4. Pilihan login yg diinginkan tidak ada

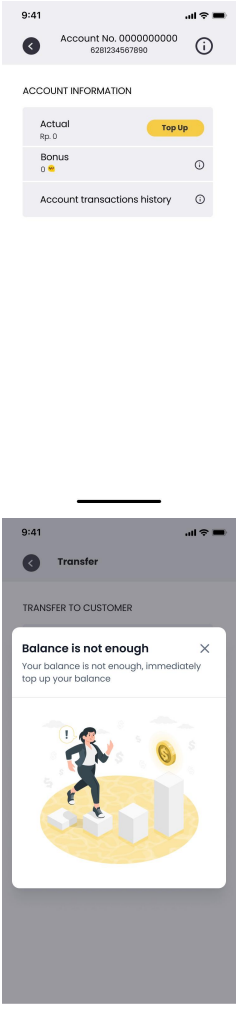
Home Page	User steps	1. Menu apa saja yang ada di halaman homepage? 2. Adakah fitur yang diinginkan?	1. Melihat fitur apa saja di dalam homegae 2. Mencoba klik fitur yang diinginkan	1. Button non tunai untuk cek saldo	 Berpikir memilih fitur yang mana	1. Salah klik fitur di halaman menu
Melakukan top up	User steps	1. Terletak dimana kah fitur untuk top up?	1. Melihat fitur top up 2. Klik fitur top up 3. Membaca langkah-langkah Top-Up 4. Memberikan uang cash ke driver	1. Button menu Top-Up	 Penasaran dengan proses top-up	1. Salah menyebutkan jumlah saldo top up ke driver 2. Salah memberikan total uang cash ke driver
Menunggu top up masuk	User steps	1. Berapa lama saldo top-up akan masuk ke akun user?	1. Menunggu proses top up 2. Memastikan jumlah saldo yang masuk sudah sesuai	-	 Bingung menunggu top-up masuk	1. Saldo top up tidak masuk ke akun user 2. Saldo yang masuk jumlahnya tidak sesuai
Notifikasi berhasil	User steps	1. Bagaimana notifikasi berhasil akan muncul?	1. Menunggu notifikasi berhasil 2. Klik confirm jika total saldo sesuai 3. Klik cancel jika total saldo tidak sesuai	1. Button confirm 2. Button cancel 3. Button transaction detail	 Bahagia karna saldo sdh masuk & ada notifikasi berhasil	1. Tidak muncul notifikasi berhasil di halaman user



Customer Journey Map Driver

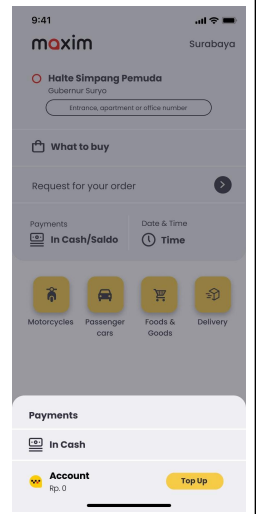
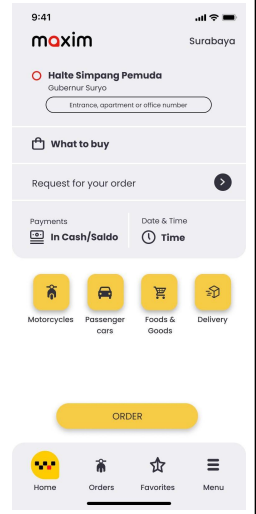
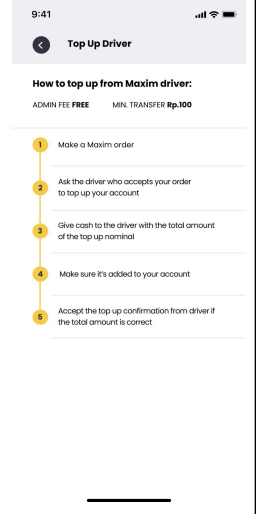
Stage	Step	Thinking	Doing	Touch Points	Feeling	Pain Points
Daftar / Masuk	User steps	1. Bagaimana cara masuk ke aplikasi? 2. Bagaimana kalau belum memiliki akun?	1. Login ke aplikasi dengan nomor HP 2. Membuat akun 3. Input kode OTP	1. Laman daftar/masuk 2. Pengisian negara & nomor HP 3. Button lanjutkan	 Senang karna berhasil login	1. Lupa nomor HP yang didaftarkan 2. Nomor HP tidak aktif 3. Kode OTP tidak masuk 4. Pilihan login yg diinginkan tidak ada




Home Page	User steps	1. Menu apa saja yang ada di halaman homepage? 2. Adakah fitur yang diinginkan?	1. Melihat fitur apa saja di dalam homegae 2. Mencoba klik fitur yang diinginkan	1. Button menu uang untuk lakukan top-up	 Berpikir memilih fitur yang mana	1. Salah klik fitur di halaman menu
Menu top-up	User steps	1. Terletak dimana kah fitur untuk top up?	1. Melihat fitur top up 2. Klik fitur top up 3. Input ID driver 4. Input jumlah saldo yang dibutuhkan user	1. Button menu Top-Up 2. Button OK	 Penasaran dengan proses top-up	1. Salah memasukan ID driver 2. Salah input saldo yang dibutuhkan user 3. Jumlah saldo yang dimasukkan melebihi saldo yg dimiliki driver
Menu transfer	User steps	1. Terletak dimana kah fitur transfer?	1. Melihat fitur transfer 2. Klik fitur transfer 3. Input ID customer 4. Input jumlah saldo yang dibutuhkan user	1. Button transfer 2. Button cancel	 Bingung melakukan proses transfer saldo ke user	1. Salah input angka ID customer 2. Salah input jumlah saldo yg dibutuhkan user
Notifikasi berhasil	User steps	1. Bagaimana notifikasi berhasil akan muncul?	1. Menunggu notifikasi berhasil 2. Melihat notifikasi transfer berhasil sesuai jumlah yang user minta 3. Saldo driver berkurang	1. Button transaction detail	 Bahagia karna saldo berhasil masuk ke akun user	1. Tidak muncul notifikasi berhasil 2. Driver salah mengirim saldo 3. Terjadi sinyal yg buruk sehingga proses transfer saldo gagal

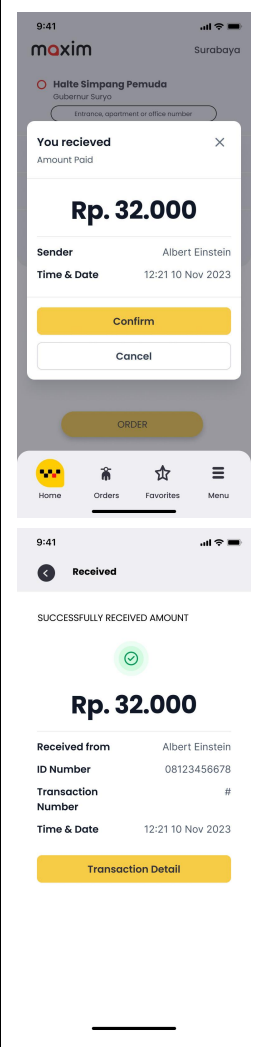
User Stories

Actor	User Stories	Acceptance Criteria	Squad	UI/UX
Driver	Sebagai driver, saya bisa melakukan Top-Up melalui menu “Uang”, sehingga saya bisa dengan mudah mendapatkan saldo	<ul style="list-style-type: none"> - UI memunculkan menu “Uang” dan memunculkan button “Top-Up” - Driver masukan Id driver(Number) dan sejumlah saldo - Terdapat button “OK” untuk approval - Muncul notifikasi saldo tidak mencukupi jika Driver memasukan angka melebihi saldo yang dimiliki 	UI/UX, Front-End, Back-End	 <p>The UI/UX column contains two screenshots from a mobile application. The top screenshot shows the 'ACCOUNT INFORMATION' screen, which includes a header with the time 9:41, account number 0000000000, and a 'Top Up' button. Below this are fields for 'Actual' (Rp. 0), 'Bonus' (0), and 'Account transactions history'. The bottom screenshot shows a 'Transfer' screen with a 'Balance is not enough' error message and an illustration of a person running.</p>

Driver	Sebagai driver, saya bisa mengirim saldo ke customer saya, sehingga saya bisa membantu customer saya ketika butuh dana/saldo	<ul style="list-style-type: none">- UI memunculkan menu "Transfer" di menu "Uang"- Driver masukan ID customer(number)- Driver masukan sejumlah saldo(number)- Terdapat button "Transfer" untuk persetujuan- Munculkan error ketika memasukan kata kunci yang tidak sesuai tipe- Munculkan notif berhasil ketika berhasil mengirim saldo	UI/UX, Front-End, Back-End	<div><div>9:41</div><div>Transfer</div><div>TRANSFER TO CUSTOMER</div><div>ID Customer</div><div>Enter ID Customer</div><div>Total Amount</div><div>Enter Amount</div><div>Transfer</div><div>Cancel</div></div> <div><div>9:41</div><div>Transfer</div><div>TRANSFER TO CUSTOMER</div><div>Unregistered ID number</div><div>The receiver's ID number is not yet registered in Maxim</div><div></div></div> <div><div>9:41</div><div>Transfer</div><div>SUCCESSFULLY TRANSFER AMOUNT</div><div></div><div>Rp. 32.000</div><div>Transfer to</div><div>Nicolas Tesla</div><div>ID Number</div><div>08123456678</div><div>Transaction Number</div><div>#</div><div>Time & Date</div><div>12:21 10 Nov 2023</div><div>Transaction Detail</div></div>
--------	--	--	----------------------------	---

Customer	Sebagai pelanggan, saya bisa melihat saldo yang saya miliki, sehingga saya bisa mengetahui apakah saldo saya mencukupi atau tidak	<ul style="list-style-type: none"> - UI memunculkan keterangan total saldo yang dimiliki oleh customer - Jika disitu tidak terdapat saldo, munculkan Rp, 0 	UI/UX, Front-End	
Customer	Sebagai pelanggan, saya bisa melihat button pembayaran non tunai, sehingga saya bisa membayar tanpa menggunakan cash	<ul style="list-style-type: none"> - UI memunculkan pilihan pembayaran "In Cash/Saldo" 	UI/UX, Front-End	
Customer	Sebagai pelanggan saya bisa meminta topup kepada driver sesuai jumlah yang dibutuhkan, sehingga saya bisa menggunakan pembayaran non-tunai	<ul style="list-style-type: none"> - UI menunjukkan menu "Top-Up saldo" - Pelanggan meminta Top-Up ke driver sesuai jumlah yang dibutuhkan - Memberikan uang cash kepada driver 	UI/UX, Front-End, Back-End	

Driver	<p>Sebagai driver, saya bisa mendapatkan notifikasi setelah melakukan transfer, sehingga saya dapat mengetahui apakah transfer yang dilakukan berhasil atau tidak.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Setelah driver melakukan transfer, akan muncul notifikasi.- Notifikasi sukses terkirim muncul ketika driver sukses mentransfer sejumlah saldo.- Memunculkan pesan error ketika driver salah mengirim saldo- Memunculkan pesan error ketika terjadi buruknya sinyal	-	<div><div><div>9:41</div><div>Transfer</div><div>SUCCESSFULLY TRANSFER AMOUNT</div><div></div><div>Rp. 32.000</div><div>Transfer to: Nicolas Tesla</div><div>ID Number: 08123456678</div><div>Transaction Number: #</div><div>Time & Date: 12:21 10 Nov 2023</div><div>Transaction Detail</div></div><div><div>9:41</div><div>Transfer</div><div>TRANSFER TO CUSTOMER</div><div><div>Balance is not enough</div><div>Your balance is not enough, immediately top up your balance</div><div></div></div></div><div><div>9:41</div><div>Transfer</div><div>TRANSFER TO CUSTOMER</div><div><div>You are offline</div><div>Please check your internet connection and try again</div><div>404</div><div></div></div></div></div>
--------	--	---	---	---

Customer	Sebagai pelanggan, saya akan mendapatkan notifikasi ketika driver berhasil mentransfer sejumlah saldo ke akun saya	<ul style="list-style-type: none">- Notifikasi akan muncul di akun saya setelah driver berhasil transfer sejumlah saldo- Notifikasi akan berisikan pesan “Telah terkirim saldo sekian dari ID driver sekian”		
----------	--	---	--	--

Metrics (OKR) :

Objective	Key
Pertumbuhan transaksi pembayaran non-tunai meningkat	1. Memperoleh minimal 20% user yang menggunakan fitur pembayaran non tunai
	2. Meningkatkan jumlah user yang melakukan top up ke driver minimal 20%
Meningkatkan kepuasan pelanggan	1. Rating metode pembayaran non-tunai di atas 4.7 dari skala 1-5

Time line

Rollout Phase

Phase	Scope	# of Users	Release Date
MVP / 0	- Top-up and cashless payment	20%	6 Februari 2023
	- Top-up and cashless payment	60%	20 Februari 2023
	- Top-up and cashless payment	100%	6 Maret2023
1	Top-up and cashless payment	-	Q2 2023