

Homework - UI/UX Design

1. Produk/layanan Perbankan : Pelayanan Customer Care 24/7

Produk Pelayanan Customer Care 24/7 adalah layanan yang disediakan oleh sebuah lembaga perbankan untuk memberikan dukungan dan bantuan kepada para nasabahnya kapan pun dibutuhkan, selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Tujuannya untuk memastikan bahwa nasabah memiliki akses terhadap bantuan dan informasi kapan saja, termasuk di luar jam kerja normal.

Tahapan	Kegiatan dan Hasil Kegiatan
Empathy	<p>Metode Riset: Heuristic Evaluation</p> <p>Pengguna yang Ditemui: Nasabah perbankan berusia 35-65 tahun yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan customer care mobile banking.</p> <p>Hasil Data dari Riset: Hasil evaluasi heuristik menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna dari kelompok usia ini mengalami kesulitan dalam membaca teks kecil pada layar, menavigasi antarmuka yang kompleks, mengerti beberapa istilah teknis yang digunakan dalam aplikasi mobile banking, serta tidak adanya customer care dalam 24 jam.</p>
Define	<p>Data yang Didapat: Data dari heuristic evaluation menunjukkan bahwa pengguna berusia 35-65 tahun mengalami kesulitan dalam membaca teks kecil, menavigasi antarmuka kompleks, dan memahami istilah teknis dalam aplikasi customer care mobile banking.</p> <p>Pengolahan Data: Menganalisis data untuk mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi pengguna berusia 35-65 tahun.</p> <p>Insight: Pengguna dalam kelompok usia ini memiliki tantangan dalam berinteraksi dengan antarmuka digital yang kompleks dan istilah teknis yang tidak familiar bagi mereka.</p>

	<p>HMW: Bagaimana kita bisa menyederhanakan antarmuka dan istilah teknis dalam aplikasi customer care mobile banking untuk pengguna berusia 35-65 tahun agar mereka dapat menggunakan layanan dengan lebih mudah?</p>
Ideate	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan ukuran teks yang lebih besar dan kontras warna yang lebih baik pada antarmuka aplikasi. • Menyediakan opsi "Mode Sederhana" yang memperjelas istilah-istilah teknis dengan bahasa yang lebih mudah dipahami. • Menyediakan opsi "Bantuan Langsung" yang menghubungkan pengguna langsung dengan petugas layanan pelanggan.
Prototype	

2. Persona

MEI RESTU



Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 35 Tahun
Pekerjaan : Ibu rumah tangga
Alamat : Jl. Kyai Darip, Sukorejo,
Pasuruan

BIOGRAPHY

Mei Restu merupakan ibu rumah tangga yang kesehariannya mengurus anaknya. Wanita yang akrab dipanggil Mei ini memiliki kebiasaan yaitu berbelanja online.

PERILAKU

Mei merupakan ibu rumah tangga yang aktif dalam kegiatan sosial. Karena kesibukannya ia terkadang berbelanja secara online untuk memenuhi kebutuhannya. Selain hobi berbelanja, Mei juga hobi dalam bidang memasak untuk mengisi waktu kesehariannya. Meskipun Mei menghabiskan waktunya di rumah, ia tidak merasa terhambat untuk berkereasi. Kesehariannya pun tak lepas dalam memegang gadget untuk update informasi terbaru.

TUJUAN DAN KEBUTUHAN

- Pelayanan Mudah: Mei membutuhkan pelayanan yang memudahkan ia menghubungi customer service, apalagi ia juga baru memiliki masalah ini.
- Desain Interaktif: Saat berada di halaman customer service, Mei tidak dapat mengerti apa yang harus ia lakukan karena interaktif antara desain dan penglihatan kurang dapat dipahami
- Kemudahan Teknologi: Laila mengandalkan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya. Oleh karena itu, layanan pelanggan yang mudah dapat membantu Mei dalam kesehariannya.

CERITA DAN SKENARIO



Suatu hari, Mei hendak berbelanja online, tetapi saat melakukan pembayaran mobile bankingnya error, padahal ia membutuhkan barang tersebut hari itu juga. Ketika hendak menghubungi customer service, pada lamannya tidak terdapat langkah-langkah dalam menghubungi CS secara online yang membuat ia bingung. Selain itu, juga tidak terdapat direct link yang mana nomor tersebut bisa dihubungi via WhatsApp atau tidak, mengingat Mei tidak memiliki pulsa.

NUR LAILA



Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 50 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Tamanan, Kepulungan, Kab. Pasuruan

BIOGRAPHY

Nur Laila atau yang biasa dipanggil Laila merupakan ibu rumah tangga yang kesehariannya berkutat di rumah dan sering mengikuti kegiatan di dusun.

PERILAKU

Laila adalah seorang ibu rumah tangga yang memiliki jadwal lumayan padat. Sebagai ibu rumah tangga, dia bekerja dari rumah dan memiliki jadwal yang cukup fleksibel, tetapi karena peran tersebut jarang memiliki waktu untuk keluar. Karena itu, dia hanya bisa keluar untuk urusan penting saja dan ketika ada yang mengantarkan. Laila juga sangat tergantung pada teknologi, menggunakan smartphone untuk komunikasi dan menjalankan kehidupan sehari-harinya.

CERITA DAN SKENARIO



Suatu malam, Laila diminta tolongi anaknya untuk mentransfer uang saku dadakan. Tiba-tiba, dia mengalami masalah dengan rekening banknya yang membuatnya tidak dapat mentransfer dana kepada anaknya. Laila merasa panik karena waktu terus berjalan dan anaknya butuh dana cepat. Karena saat itu dadakan, dia berharap ada cara untuk mengatasi masalah ini bahkan pada jam-jam malam.

TUJUAN DAN KEBUTUHAN

- Akses 24/7: Laila membutuhkan akses ke layanan pelanggan bank yang tersedia 24/7. Karena terdapat masalah saat itu juga.
- Solusi Cepat: Dia membutuhkan solusi cepat untuk masalah yang dia alami. Dia tidak bisa menunggu hingga jam kerja normal untuk mengatasi masalah transferannya.
- Kemudahan Teknologi: Laila mengandalkan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya. Oleh karena itu, layanan pelanggan yang mudah diakses melalui aplikasi perbankan atau situs web akan sangat membantu baginya.

3. Competitor Analysis

	Nama	Deskripsi
Pesaing 1	BCA – Sakuku	BCA adalah salah satu bank terbesar di Indonesia. Sakuku adalah respons BCA terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah akan kemudahan dalam bertransaksi dan berinteraksi dengan bank melalui aplikasi. Aplikasi ini tidak hanya digunakan untuk transaksi pembayaran, tetapi juga menyediakan layanan dukungan pelanggan melalui fitur obrolan 24/7 yang memungkinkan nasabah berkomunikasi dengan layanan pelanggan.
Pesaing 2	CIMB Niaga – Go Mobile	CIMB Niaga ingin tetap berkompetisi dalam era perbankan digital yang berkembang pesat. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan perbankan dan juga memiliki fitur dukungan pelanggan yang memungkinkan pengguna berkomunikasi dengan tim dukungan melalui pesan dalam aplikasi.
Pesaing 3	Mandiri – Mandiri Online	Bank Mandiri adalah bank pemerintah terbesar di Indonesia. Melalui Mandiri Online, bank ingin menjawab tuntutan nasabah akan akses perbankan yang lebih cepat, efisien, dan praktis. Selain layanan perbankan, aplikasi ini juga memberikan dukungan pelanggan melalui kanal obrolan 24/7 yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan bantuan atau informasi.