

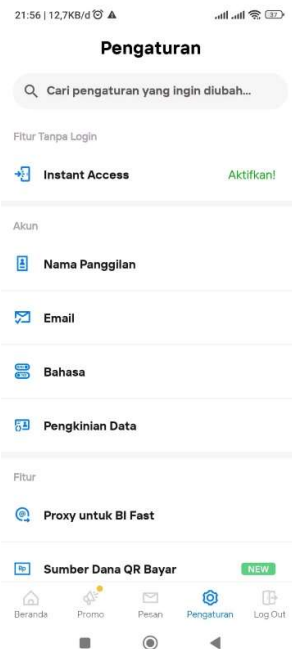


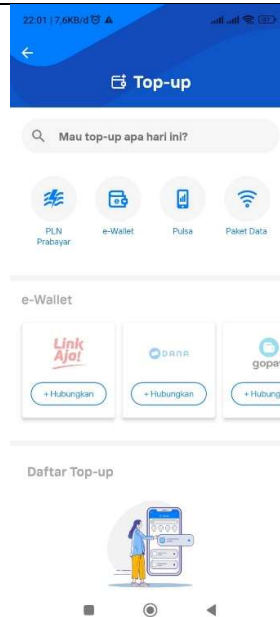
Tahapan	Kegiatan & Hasil Kegiatan
Empathy	<p>Aplikasi : Livin' by Mandiri</p> <p>Tipe riset : Primer dan Kualitatif</p> <p>Metode : <i>Heuristic Evaluation</i>.</p> <p>Pengguna : Mahasiswa pengguna Livin' by Mandiri.</p> <p>Hasil riset :</p> <p>Menurut Kontan.co.id, sekitar 13 juta orang di Indonesia, atau sekitar 4,7% dari populasi yang memiliki rekening bank dan ponsel pintar, menggunakan Livin' by Mandiri pada September 2022. Oleh karena itu, setiap pengguna ponsel dapat dianggap sebagai bagian dari audiens target aplikasi.</p>   <p>Livin' by Mandiri melayani beragam basis pengguna yang terdiri dari pekerja, mahasiswa, dan warga yang menerima pendapatan bulanan. Mereka mengandalkan aplikasi untuk melakukan tugas-tugas seperti transaksi tanpa uang tunai, transfer dana ke anggota keluarga jauh, dan pelacakan pengeluaran.</p> <p>Dengan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> terdapat 10 evaluasi yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Visibility of System Status</i>, pada aplikasi Livin' by mandiri sudah memenuhi syarat antara lain setiap halaman memiliki judul yang menjelaskan isi halaman.



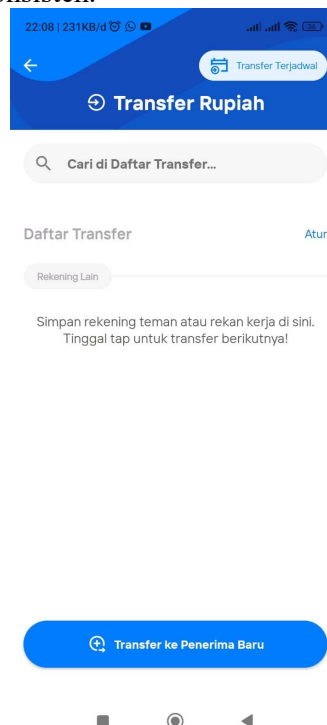
2. *Match beetwen system and the real world*, pada aplikasi livin by mandiri sudah memenuhi syarat anantara lain pada setiap menu maupun fitur menggunakan bahasa yang mudah di pahami dan *familiar* selain itu fitur atau menu menggunakan ikon yang sering kita jumpai.



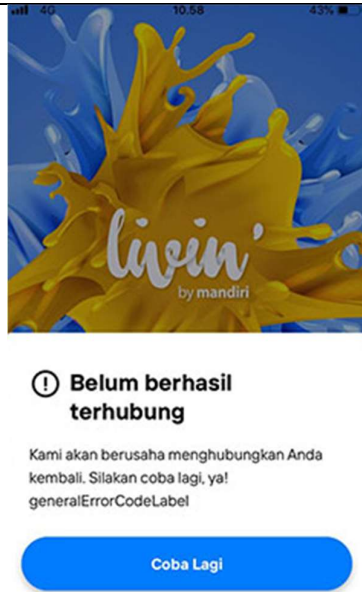
3. *User Control and Freedom*, pada aplikasi livin by mandiri pada evaluasi ke 3 ini, sudah memenuhi syarat karena sudah terdapat fitur *undo/redo* ketika menu berjenjang atau terdapat menu bantuan jika mengalami kesalahan.



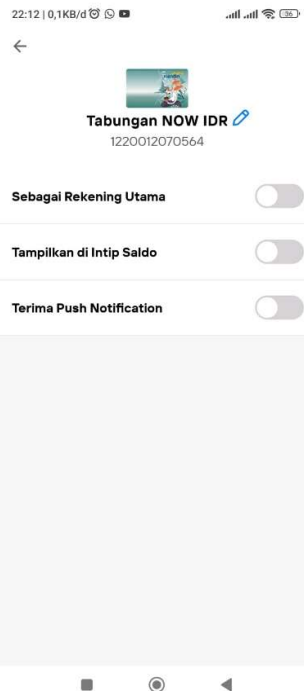
4. *Consistency and standards*, pada aplikasi livin by mandiri sudah memenuhi syarat tersebut karena pada aplikasi terdapat judul pada setiap halaman selain itu standat penulisan dan bahasa pada halaman sudah konsisten.



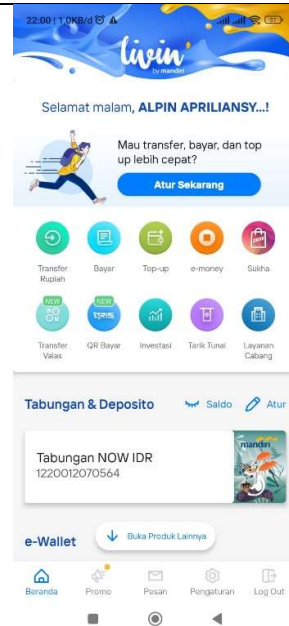
5. *Error Prevention*, pada aplikasi livin by mandiri sudah memenuhi syarat dikarenakan pada aplikasi tersebut terdapat notifikasi eror jika mengalami kegagalan sistem.



6. *Recognition rather than recall*, pada aplikasi livin by mandiri sudah memenuhi syarat dikarenakan pada aplikasi tersebut terdapat perbedaan antara tombol dan *text highlight color*.



7. *Flexibility and efficiency of use*, pada aplikasi livin by mandiri sudah memenuhi syarat dikarenakan pada aplikasi tersebut terdapat pengelompokan menu dan informasi dapat mudah diingat.



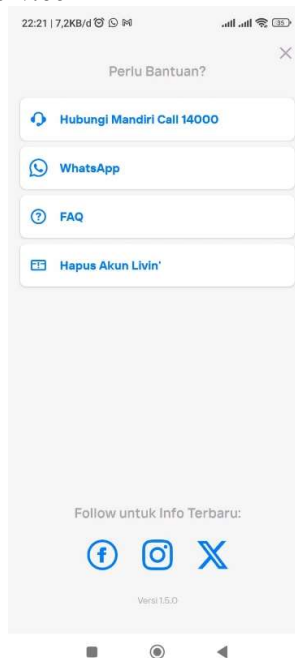
8. *Aesthetic and minimalist design*, pada aplikasi livin by mandiri sudah memenuhi syarat dikarenakan pada aplikasi tersebut tampilan responsive menyesuaikan resolusi smartphone dan selain itu tata letak menu mudah diakses oleh pengguna.



9. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*, pada aplikasi livin by mandiri sudah memenuhi syarat dikarenakan terdapat pesan error yang jelas ketika terjadi kesalahan selain itu informasi sudah ditampilkan di setiap halaman memungkinkan pengguna untuk dapat mengambil keputusan.






10. *Help and documentation*, pada aplikasi livin by mandiri sudah memenuhi syarat dikarenakan terdapat menu bantuan yang dapat membantu pengguna lebih baik selain itu terdapat fasilitas *contact costumer service*.



Dengan terpenuhi nya prinsip atau evaluasi pada metode Heuristic Evaluation bahwa aplikasi livin by mandiri memiliki kriteria “sangat baik”.

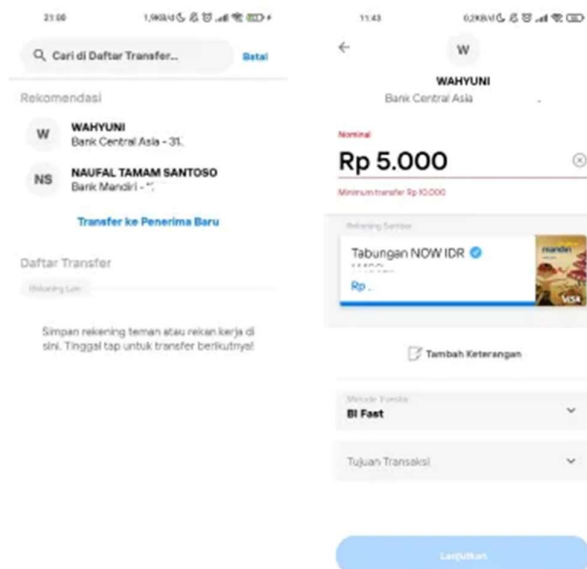
Asumsi :

	<ul style="list-style-type: none">• Aplikasi ini menarik bagi beragam audiens, termasuk individu dari berbagai usia, profesi, dan latar belakang keuangan.• Livin' by Mandiri berhasil menarik pengguna perorangan dan bisnis, yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan banyak pelanggan. <p>User Research :</p> <p>Setelah memperoleh pemahaman yang kuat tentang audiens sebenarnya dan asumsi yang mendasarinya, langkah penting adalah memperoleh masukan dari pengguna. Pendekatan utama saya dalam mengumpulkan masukan ini adalah dengan melakukan wawancara individual dengan pengguna aplikasi aktif dan mengumpulkan wawasan mereka yang sangat berharga dari Play Store.</p> <div><div> Mr. Thofan Hidayat</div><div><div>★ ★ ★ ★ ★</div>21 Agustus 2023</div><p>Admin Livin, mohon update cek, sekarang Tidak bisa autosave No rekening tujuan yg pernah kita transaksi transfer, dan juga disediakan menu hapus bagi no rekening tujuan yang sudah tersimpan, klo bisa mudah kenapa sulit !!!</p><p>615 orang merasa ulasan ini berguna</p><p>Apakah konten ini berguna bagi Anda? <input type="button" value="Ya"/> <input type="button" value="Tidak"/></p></div> <div><div> jaenal abidin</div><div><div>★ ★ ★ ★ ★</div>22 Agustus 2023</div><p>Sangat membantu dan memudahkan transaksi.semoga kedepan bisa lebih baik lgi. Klu bisa tambah fitur baru untuk bisa menarik kembali saldo yg tersisa di kartu E-mony / kartu E-toll ke rekening pribadi. Kan lumayan bisa di pakai transalsi lain tanpa melibatkan alfa maret / indomaret terima kasih mandiri 🙏🙏</p><p>18 orang merasa ulasan ini berguna</p></div> <div><div> Parlin Martua Silitonga (Parlin)</div><div><div>★ ★ ★ ★ ★</div>23 Agustus 2023</div><p>Halo, min. Saran dari saya untuk mohon kepada pihak pengembang/developer pada aplikasi Livin ini, mohon aplikasi Livin ini segera di Update kembali dengan adanya tampilan/ fitur² ui nya, yang sekiranya menarik bagi nasabahnya, serta jika bisa cantumkan pula untuk bagian Foto Profile kita di Aplikasi M-bankingnya seperti M-banking sebelah. kami tunggu update selanjutnya di Aplikasi Livin ini. Terima Kasih.</p></div>
Define	<ul style="list-style-type: none">• Dengan data yang sudah ada pada sebelumnya, saya akan melakukan analisis dan observasi, dan jika pada data saya terdapat kekurangan data, saya akan melakukan mencari data lagi dikarenakan untuk membantu mengolah data yang akan saya lakukan.• Olah data yang akan saya lakukan dengan cara memberikan bobot penilaian pada setiap pengguna yang kami wawancari maupun mengambil data dengan observasi online

- Insight yang saya dapatkan pada data yang telah kami kumpulkan yaitu : Pada fitur bantuan seharusnya fitur tersebut terletak pada halaman utama aplikasi bukan pada halaman login aplikasi, dikarenakan kebanyakan user terfokus langsung login atau terfokus pada username maupun password tidak memperhatikan fitur yang ada pada menu login.
- Dengan insight yang saya dapatkan pada data sebelumnya, saya akan membuat kalimat HMW (How Might We) :
 1. Bagaimana cara kita dapat membantu user menggunakan fitur bantuan dengan mudah?
 2. Bagaimana cara kita membuat user dengan mudah menggunakan fitur tersebut?
 3. Bagaimana cara kita membuat fitur bantuan membuat user merasa aman dan nyaman untuk digunakan?
 4. Bagaimana cara kita mendesain fitur yang membuat user merasa nyaman dan aman ketika mereka membutuhkan bantuan?

Define Problem : Dengan memeriksa secara cermat banyak masukan dari pengguna, saya dapat mengidentifikasi beberapa masalah umum yang sering diangkat oleh pengguna Livin' by Mandiri.

1. Save Contact



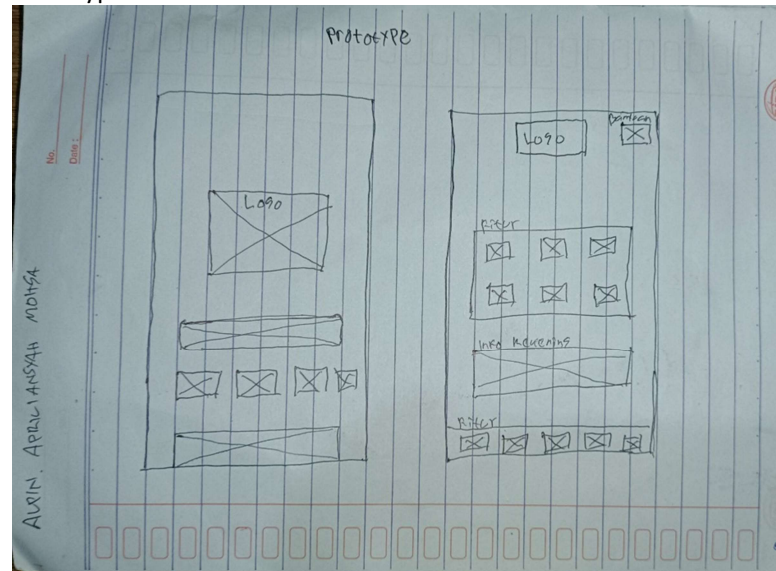
Halaman transfer tidak memiliki fitur "simpan kontak" setelah pengguna menyelesaikan transfer dan sebelum memulainya. Kurangnya fungsionalitas ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna.

2. Tombol bantuan yang tidak mudah terlihat

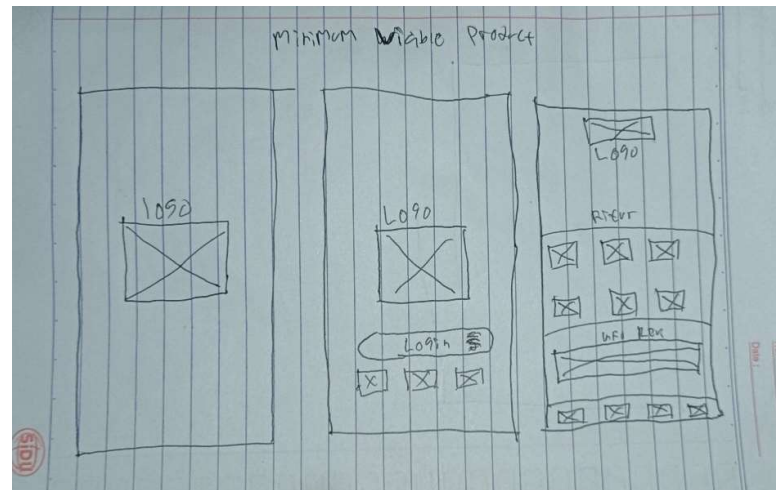
	<div data-bbox="786 182 1058 787" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="545 800 1271 894"> Pada halaman tersebut, banyak user hanya terfokus pada langsung klik tombol login saja, terkadang untuk eror atau kendala dialami Ketika sudah login seperti gagal transfer maupun masalah lainnya. </p> <p data-bbox="456 926 1279 989"> Define Solution : Solusi untuk mengatasi permasalahan yang dikemukakan oleh beberapa responden adalah sebagai berikut: </p> <ul data-bbox="456 989 1252 1083" style="list-style-type: none"> • Menambahkan fitur simpan kontak pada halaman transfer. • Update desain untuk memindahkan fitur bantuan pada halaman utama setelah login
Ideate	<p data-bbox="456 1119 1313 1220"> Untuk dapat menyelesaikan masalah yang sudah ada, saya akan melakukan <i>Brainstorming</i> dengan ide-ide yang sudah saya dapatkan antara lain : </p> <ol data-bbox="500 1220 1313 1493" style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi design fitur tersebut. 2. Membuat team yang kompak. 3. Membuat aplikasi serupa dan lakukan testing untuk membandingkan. 4. Memindahkan fitur bantuan yang sebelumnya di halaman login setelahnya di pindahkan ke halaman utama setelah login 5. Membuat design ulang lalu membuat prototype. 6. Merombak design tersebut. <p data-bbox="456 1528 1154 1560"> Dengan ide-ide tersebut lalu saya buat prioritas ide yaitu : </p> <ol data-bbox="500 1598 1313 1671" style="list-style-type: none"> 1. Memindahkan fitur bantuan yang sebelumnya di halaman login setelahnya di pindahkan ke halaman utama setelah login.

Prototype


Prototype :







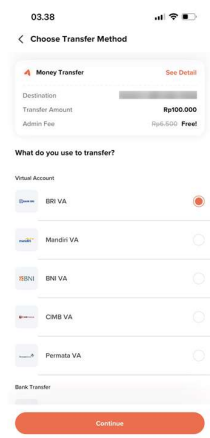
MVP :



 <p>Raga Ilham Lazuardi</p>	Bio dan Demografis	Perilaku
	<p>Nama : Raga Ilham Lazuardi</p> <p>Umur : 28</p> <p>Lokasi : Karawang</p> <p>Pekerjaan : Pegawai Swasta</p> <p>Status : Married</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak suka menghabiskan waktu untuk berbelanja di mall • Lebih suka untuk berbelanja online • Ilham malas untuk belanja di toko langsung • User sering menggunakan transaksi dengan m-banking
	Cerita dan Skenario	Tujuan dan kebutuhan
	<ul style="list-style-type: none"> • Ilham memilih untuk menghabiskan waktu nya di rumah dan memilih untuk belanja di online karna mudah • Ilham lebih memilih menggunakan layanan atau fitur m-banking untuk melakukan pembayaran • Ilham sangat merasa membantu dengan ada nya fitur layanan pada m-banking • Bagi ilham jika mengalami kesalahan mudah untuk melaporkan pada admin dengan membuka aplikasi m-banking, karena akses dengan cepat 	<ul style="list-style-type: none"> • Ilham membutuhkan lebih jelas nya fitur bantuan jika mengalami kesalahan aplikasi maupun hal lainnya. • Bagi Ilham membutuhkan layanan yang sangat membantu dia • Bagi Ilham tujuan nya menggunakan m-banking adalah karena simple dan effisien

 <p>Puput Silva Rosiana</p>	Bio dan Demografis	Perilaku
	<p>Nama :Puput Silva Rosiana</p> <p>Umur : 21</p> <p>Lokasi : Bogor</p> <p>Pekerjaan : Mahasiswa</p> <p>Status : Single</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suka scrolling social media • Belanja online adalah hal biasa • Lebih suka memilih hal simple • Jarang membawa uang tunai • Malas untuk mengantri dikasir • User sering transaksi dengan menggunakan QRIS • Terkadang lupa membawa dompet
	Cerita dan Skenario	Tujuan dan kebutuhan
	<ul style="list-style-type: none"> • User mempunyai beberapa rekening pada bank lain, karna menurut user jika salah satu bank mengalami eror maka user bisa menggunakan bank lain • Puput sering kali tidak membawa dompet karena dia suka dengan hal simple menggunakan layanan m-banking • Puput sering belanja online dan pembayaran nya menggunakan layanan m-banking • Puput tidak cemas untuk menggunakan uang nya karena menggunakan fitur m-banking. • Puput jika mengalami kendala lebih memilih menghubungi Customer Service Online 	<ul style="list-style-type: none"> • Puput memiliki tujuan untuk menggunakan transaksi keuangan dengan fleksibel dan efisien • Puput membutuhkan tampilan yang utuh dan jelas sebagai pembeda dengan fitur yang ada • Puput suka dengan hal yang mempermudah dia, seperti menggunakan fitur qris

Pesaing	Nama	Deskripsi	Gambar
Pesaing 1	BRIMO	Karena Brimo memiliki fitur yang sama dengan livin By Mandiri, selain itu kenapa brimo memiliki fitur yang sama dikarenakan user atau penggunanya sering menggunakan fitur tersebut dan tujuan pembuatan BRIMO adalah karena layanan pembayaran yang efisien dan mudah untuk membantu user mereka. Gambar	
		Namun BRIMO memiliki perbedaan untuk tata letak fitur, tata letak fitur bantuan brimo terletak setelah login, hal tersebut mempermudah pengguna jika mengalami kesalahan sistem, untuk Livin by mandiri fitur bantuan terdapat sebelum login, beberapa user hanya terfokus pada username dan password saja untuk login tidak memperhatikan terdapat fitur apa saja pada halaman tersebut, namun lebih baik fitur bantuan pada livin by mandiri terdapat pada menu utama di halaman tersebut karna supaya user tidak kesulitan mencari fitur tersebut . Gambar	
Pesaing 2	MyBCA	MyBCA adalah pesaing yang sangat ketat karena pengguna BCA terbanyak pada saat ini, selain itu BCA memiliki fitur yang sama seperti portal pembayaran dengan berbagai macam ataupun memiliki fitur bantuan pada halaman login, namun untuk MyBCA fitur tersebut menjadi fitur utama pada halaman tersebut dan fitur tersebut mudah terlihat selain itu untuk mempermudah pengguna MyBCA. Gambar	

		<p>Pada MyBCA memiliki perbedaan tata letak fitur utama, karena fitur-fitur tersebut adalah fitur yang sering digunakan oleh pengguna MyBCA, dengan begitu MyBCA memiliki keunggulan fitur-fitur yang sering diakses tersebut sangat mudah diakses kembali oleh pengguna. Gambar</p>	
Pesaing 3	Flip	<p>Flip bagi Livin By Mandiri adalah pesaing yang cukup mengancam, dikarenakan flip memiliki keunggulan transfer dengan mudah dan gratis, dengan adanya fitur tersebut sangat membantu. Gambar</p>	
		<p>Namun flip sangat berbeda dengan Livin by mandiri, karena beberapa fitur tidak terdapat pada flip seperti fitur investasi maupun lainnya, selain itu tujuan adanya flip hanya menjadi portal pembayaran yang murah, mudah dan efisien saja. Namun untuk tujuan Livin by Mandiri adalah untuk mempermudah pelayanan bank yang tadinya diperlukan untuk mengantri namun dengan adanya Livin by Mandiri tidak perlu mengantri. Gambar</p>	