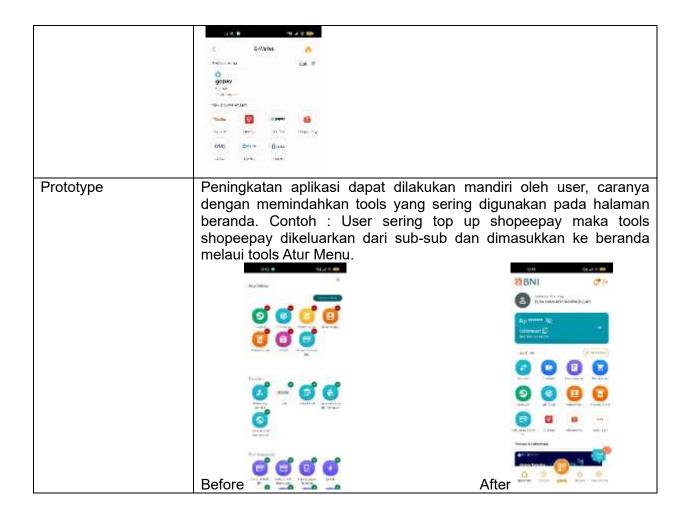
Tahapan	Kegiatan & Hasil Kegiatan		
Empathy	- Tipe Riset yang digunakan adalah tipe riset kualitatif, Aplikasi BNI mobile banking memiliki desain visual yang mudah dimengerti. Secara penglihatan dalam satu layer beranda bni mobile juga sangat proposional semua tools tepat penempatannya. Transfer antar rekening bni tanpa kode. Ini menjadi salah satu keunggulan dibandingkan mobile banking lain. Selama 2 tahun menjadi pengguna BNI mobile banking tidak pernah terjadi masalah dalam bertransaksi, keamanannya terjamin, segala bentuk transaksi dapat dilakukan secara cepat dan sukses terkirim ke tujuan transaksi, begitupula dalam menerima segala bentuk transaksi.		
	- Metode Heuristic Evaluation, Heuristic Evaluation adalah kegiatan evaluasi terstruktur untuk aplikasi dengan berbagai jenis platform penerapannya berdasarkan pengguna.		
	Layar pertama saat membuka aplikasi, terdapat fitur baru tanpa harus login dapat melakukan transaksi qris, e-wallet dan menu lain. Hal ini memudahkan user untuk melakukan transaksi dengan cepat dari tools yang sering digunakan oleh user.		
	Halaman selajutnya adalah halaman beranda setelah login, dari tools tools yang ada pada beranda sudah dikelompokkan sesuai dengan sub – sub kebutuhan transaksi.		

Contoh dari beberapa sub transaksi.

Pengguna yang akan ditemui, Sava adalah pengguna BNI mobile banking sejak tahun 2021. Sejak awal menggunakan bni fiturnya sangat terbatas, pada sub transaksi transfer tidak ada fitur bi-fast, transfer antar bank, serta tidak ada sub e-wallet sehingga perlu nomer virtual account untuk top up e-wallet. Saya siap menerima fitur baru dari BNI Mobile Banking. Hasil dari riset, BNI mobile banking efektif untuk digunakan, fitur lengkap dan tingkat kegagalan transfer tidak ada. Dari data yang didapat user tidak menggunakan mbile banking lain Define selain BNI mobile. Dari data yang didapat mengulas keunggulannya saja, sehingga tidak ada peningkatan aplikasi yang signifikan. Menurut penglaman pribadi user tidak ada kendalan dalam menggunakan BNI mobile banking, namun pada user experience beberapa pengguna BNI mobile banking mengalami kendala, antara lain: Dari kendala yang terjadi, pihak bni mobile memberikan solusi. Jika user tetap mengalami kendala maka perlu diperhatikan lagi keamanan dari user saat bertransaksi, menjaga dan mengingat pin, password dan username serta perlu menggunakan device yang sesuai dengan kriteria lates version app. Ideate experience memberikan saran untuk menambahkan User pembayaran Tokopedia melalui BNI mobile, namun Tokopedia memiliki e-wallet gopay yang telah ada pada BNI mobile.



2. User Persona



Dwi Cahyo

Bio dan Demografis

- Dwi Cahyo (20) Mahasiswa IT Telkom Surabaya Prodi Teknik Telekomunikasi semester 5;
- Kelahiran Trenggalek dan tinggal di Trenggalek Jawa Timur, sejak SMK Dwi merantau ke Malang untuk melanjutkan Pendidikan SMK nya di SMK Telkom Malang;
- Sejak masuk perkuliahan Dwi merantau ke Surabaya untuk menyelesaikan studi S1 di Surabaya.

Perilaku

- Menggunakan 2 Mbanking dalam satu device, yaitu brimo by BRI dan livin by Mandiri;
- Memiliki E-wallet yang sering digunakan dalam bertransaksi yaitu dana, gopay, linkaja, shopeepay, ovo.

Cerita dan Skenario

- Brimo merupakan mobile banking pertama yang dimiliki Dwi karena diarahkan oleh orangtuanya untuk menjadi nasabah BRI;
- Karena Dwi merantau sejak SMK dia melihat teman-temannya banyak yang menggunakan livin, sebagai pelajar yang merantau dia tidak ingin saldonya kena admin saat bertransaksi ke bank lain, maka dia menjadi nasabah bank mandiri juga dan menggunakan livin by mandiri;
- Dwi juga memiliki beberapa e-wallet yang digunakan sesuai dengan kebutuhan.

Tujuan dan kebutuhan

- Brimo merupakan mobile banking pertama yang dimiliki Dwi untuk tabungan sehingga jarang digunakan untuk bertransaksi;
- Livin digunakan untuk kebutuhan sehari – hari sehingga sering digunakan dalam bertransaksi;
- E-wallet yang dimiliki Dwi digunakan sesuai kebutuhan, dana gunakan untuk pembayaran game, gopay dia gunakan untuk naik gojek dan gofood, linkaja dia gunakan untuk menerima fee dari frelance dan kegiatan kampus vang mendapatkan fee, ovo digunakan untuk checkout di Tokopedia dan naik grab, dan shopeepay dia gunakan untuk checkout shopee.

3. Competitor Analysis

	Nama	Deskripsi
Pesaing 1	Nama Livin by Mandiri	Kelebihan: - Terdapat tools yang sering digunakan user pada halaman sebelum login, sama seperti BNI mobile; - Tools partner e-wallet menggunakan icon yang lebih bagus dibanding BNI mobile Livin to the Fullest - Apabila terjadi human error transfer ke rekening bank lain dapat terjadi uang tersebut hilang/ nyangkut dan perlu untuk menghubungi call center livin
		dapat terjadi uang tersebut hilang/ nyangkut dan perlu untuk

Pros:

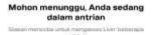
 Livin mandiri dinyatakan sebagai mbanking terfavorit 2023 oleh Bank Indonesia Finansial award 2023;



 Dalam rangka 78 tahun Republik Indonesia livin'around the world siap digunakan untuk pembukaan rekening hingga bertransaksi oleh wni yang tinggal di Taiwan, Singapura, dan Malaysia.

Kontra:

- Halaman awal livin mandiri loading terlalu lama;
- Banyak keluhan ditwitter yang error tiap hari
- Keluhan lain dari pengguna livin adalah masuk ke aplikasi livin harus masuk antrian terlebih dahulu, hal tersebut disebabkan oleh pengguna livin yang banyak dan sering terjadi maintenance.





-

Linkaja	Kelebihan :
Linkaja	 E-wallet yang praktis, efisien, dan efektif karena berkolaborasi dengan bankbank yang ada di Indonesia. Tampilan eye-catching. Berkolaborasi dengan gopay dan grab tanpa top up jadi saldo linkaja otomatis terpotong sehingga sangat memudahkan pembayaran tanpa biaya admin.
	Kekurangan : - Saldo dapat dilihat - Terdapat biaya admin
	Linkaja