






Tahapan	Kegiatan & Hasil Kegiatan
Empathy	<ul style="list-style-type: none"> - 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.  <p>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.</p>  <p>Halaman selajutnya adalah halaman beranda setelah login, dari tools tools yang ada pada beranda sudah dikelompokkan sesuai dengan sub – sub kebutuhan transaksi.</p>  <p>Contoh dari beberapa sub transaksi.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Pengguna yang akan ditemui, Saya 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.
Define	<ul style="list-style-type: none"> - Dari data yang didapat user tidak menggunakan mbile banking lain selain BNI mobile. - Dari data yang didapat mengulas keunggulannya saja, sehingga tidak ada peningkatan aplikasi yang signifikan. - Menurut pengalaman pribadi user tidak ada kendala dalam menggunakan BNI mobile banking, namun pada user experience beberapa pengguna BNI mobile banking mengalami kendala, antara lain : <div data-bbox="561 827 1364 1430" data-label="Image"> </div> - 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 latest version app.
Ideate	<div data-bbox="521 1600 971 1753" data-label="Image"> </div> <p>User experience memberikan saran untuk menambahkan pembayaran Tokopedia melalui BNI mobile, namun Tokopedia memiliki e-wallet gopay yang telah ada pada BNI mobile.</p>

	
Prototype	<p>Peningkatan aplikasi dapat dilakukan mandiri oleh user, caranya dengan memindahkan tools yang sering digunakan pada halaman beranda. Contoh : User sering top up shopeepay maka tools shopeepay dikeluarkan dari sub-sub dan dimasukkan ke beranda melaui tools Atur Menu.</p> <div>   </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> Before After </div>

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.

<p>Cerita dan Skenario</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Tujuan dan kebutuhan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 dia gunakan untuk pembayaran game, gopay dia gunakan untuk naik gojek dan gofood, linkaja dia gunakan untuk menerima fee dari freelance dan kegiatan kampus yang 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	Livin by Mandiri	<p>Kelebihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat tools yang sering digunakan user pada halaman sebelum login, sama seperti BNI mobile;  <ul style="list-style-type: none"> - Tools partner e-wallet menggunakan icon yang lebih bagus dibanding BNI mobile  <p>Kekurangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila terjadi human error transfer ke rekening bank lain dapat terjadi uang tersebut hilang/nyangkut dan perlu untuk menghubungi call center livin (Sumber : User Experience Quora); - Pada beberapa device tidak ada notifikasi transaksi masuk meskipun device tersebut sudah allow all notification.

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 di twitter 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.

Mohon menunggu, Anda sedang dalam antrian

Silakan menunggu untuk mengakses Livin beberapa saat lagi.



-

Pesaing 2	Linkaja	<p>Kelebihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-wallet yang praktis, efisien, dan efektif karena berkolaborasi dengan bank-bank 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.  <p>Kekurangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saldo dapat dilihat - Terdapat biaya admin
------------------	---------	---