

UI/UX

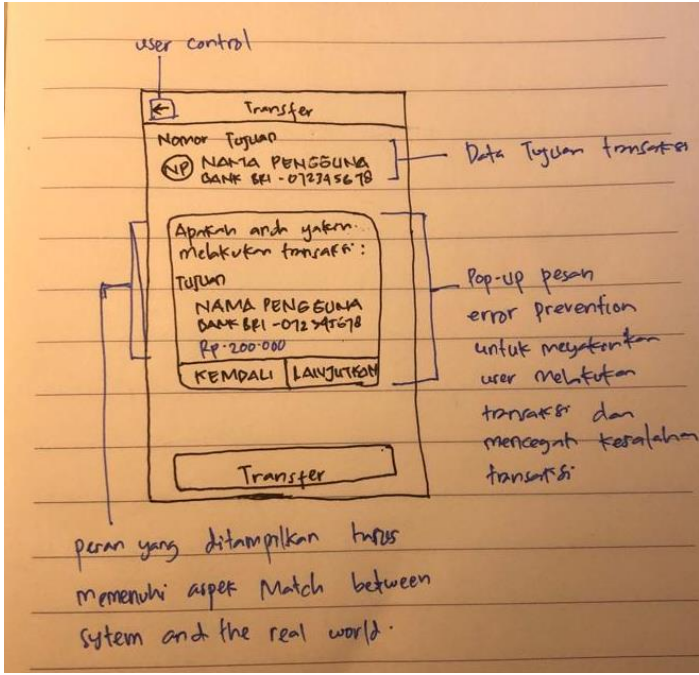
DESIGN

HOMework

MUH. ILHAM SAPUTRA J

DESIGN THINKING

tahapan	Kegiatan dan hasil kegiatan
Empathy	<p>Untuk mencari tahu permasalahan pada layanan aplikasi BRImo saya melakukan riset kualitatif dengan pendekatan interview menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i>¹. Proses ini saya lakukan di Kampus Departemen Matematika Universitas Hasanuddin dengan target riset adalah mahasiswa program studi Sistem Informasi. Setelah melakukan riset, saya mendapatkan hasil bahwa terdapat fitur yang dibutuhkan user tapi tidak terdapat pada layanan aplikasi BRImo. User perlu diyakinkan ketika hendak melakukan transaksi untuk mencegah terjadinya kesalahan.</p>
Define	<p>Data hasil riset menunjukkan bahwa layanan aplikasi BRImo memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi user walaupun masih terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan penyesuaian. Untuk merumuskan penyesuaian tersebut, selanjutnya dilakukan tahap pengolahan data dengan kalimat insight dan HMW.</p> <p>Insight:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada pesan untuk meyakinkan user dalam melakukan transaksi. Hal ini menyebabkan munculnya rasa kecemasan user terkait keberhasilan transaksi 2. Pesan “terjadinya kesalahan” dapat ditampilkan dengan tampilan yang lebih menarik lagi. <p>HMW:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HMW menghadirkan pesan untuk meyakinkan user sebelum melakukan transaksi untuk mencegah kesalahan transaksi sehingga user tidak merasa cemas lagi. 2. HMW meningkatkan estetika pesan ketika terjadi kesalahan.
Ideate	<p>Setelah mengetahui apa yang dibutuhkan dan menjadi masalah pada pengalaman user dalam menggunakan sistem, selanjutnya adalah melakukan analisis permasalahan dengan menggunakan teknik <i>worst idea</i> dimana mempertimbangkan permasalahan yang ada dan membuat skala prioritas dan permasalahan tersebut. Mempertimbangkan urgensi yang dapat dilihat dari severity rating, saya menetapkan HMW pertama menjadi prioritas utama (Severity rating 3 dibanding HMW 2 dengan severity rating 1). Oleh karena itu berikut adalah rumusan ide terkait permasalahan:</p>

	<p>1. Mendesain pop-up yang menampilkan pesan untuk mengarahkan user melakukan pengecekan kembali pada inputan data sebelum melakukan transaksi.</p>
Prototype	<p>Berdasarkan ide yang telah dirumuskan pada ideate (Mendesain pop-up yang menampilkan pesan untuk mengarahkan user melakukan pengecekan kembali), berikut adalah prototypenya:</p>  <p>The prototype shows a mobile app interface for a transfer transaction. At the top, there's a 'user control' bar. Below it is a 'Transfer' screen with a back arrow. The screen displays 'Nomor Tujuan' (Destination Number) with a circled 'NP' icon and the text 'NAMA PENGGUNA BANK BRI - 012345678'. A bracket on the right labels this as 'Data Tujuan transfer'. A pop-up message box is shown in the center, asking 'Apakah anda yakin melakukan transfer?' (Are you sure you want to make a transfer?). It lists the destination as 'NAMA PENGGUNA BANK BRI - 012345678' and the amount as 'Rp. 200.000'. Below the pop-up are two buttons: 'KEMBALI' (Back) and 'LANJUTKAN' (Continue). A bracket on the right labels this as 'Pop-up pesan error prevention untuk memastikan user melakukan transfer dan mencegah kesalahan transaksi' (Pop-up message error prevention to ensure user makes a transfer and prevent transaction errors). At the bottom of the screen is a 'Transfer' button. Below the prototype, a handwritten note states: 'peran yang ditampilkan harus memenuhi aspek Match between system and the real world.' (The role displayed must meet the aspect of Match between system and the real world.)</p>

USER PERSONA

Bio dan demografis Nama : Jumadil Usia : 21 Tahun Pekerjaan : Mahasiswa Domisili : Makassar	Perilaku Ketika ingin melakukan transaksi, Jumadil selalu mengecek data yang telah ia inputkan seperti nomor rekening, nama pengguna dan nominal transaksi.
Pain point <ul style="list-style-type: none">- Ketika terburu-buru, terkadang tidak ada waktu untuk melakukan pengecekan ulang data yang diinputkan dan di sisi lain, sistem tidak ada langkah pencegahan gagal dan kesalahan transaksi.- Muncul rasa cemas setiap setelah melakukan transaksi	Tujuan dan kebutuhan User (Jumadil) membutuhkan langkah pencegahan dari sistem untuk meyakinkannya dan mengarahkannya melakukan pengecekan ulang data yang diinputkan supaya mencegah terjadinya gagal dan kesalahan transaksi
Cerita dan skenario Jumadil sedang membeli minum. Untuk mendapatkan apa yang ingin dibeli tersebut, setiap pembeli harus mengantri. Ketika giliran Jumadil, ternyata ia baru sadar tidak membawa uang tunai, dan kebetulan tokonya hanya dapat menerima pembayaran via transfer. Jumadil kemudian melakukan transfer untuk membayar minuman yang ia beli. Setelah memasukkan data yang diperlukan (nomor rekening dan nominal transfer), karena merasa yakin dan antrian yang panjang Jumadil tidak melakukan pengecekan ulang dan langsung menekan tombol transfer. Selanjutnya, Jumadil menerima email konfirmasi yang menyatakan transaksinya berhasil. Setelah membaca dengan seksama email tersebut, ternyata nominal transaksi yang diinputkan berbeda dengan harga minuman tersebut.	


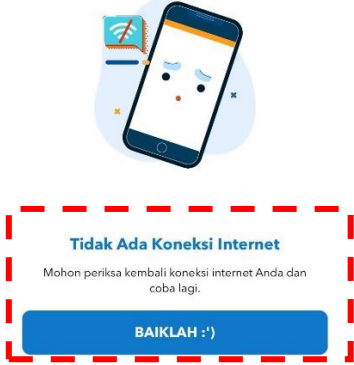
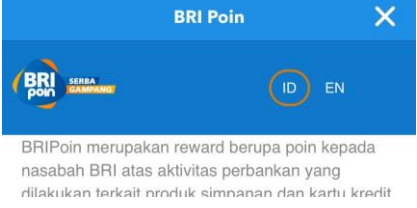
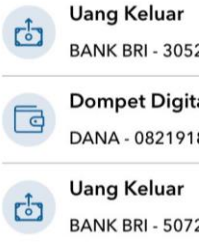
COMPETITOR ANALYSIS

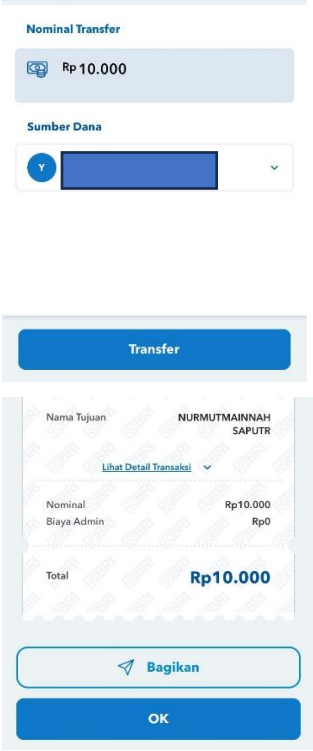
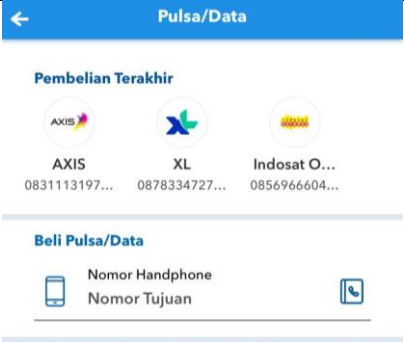
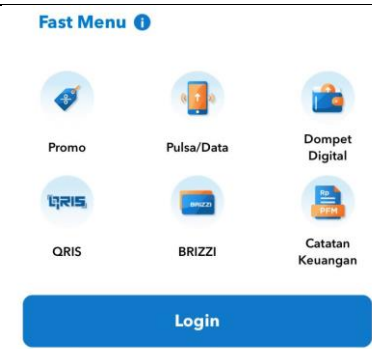
Persaingan muncul karena kompetitor menawarkan produk/layanan yang sama atau serupa. Dalam hal ini, layanan perbankan yang saya analisis terkait pesaing bisnisnya adalah layanan aplikasi dari Bank BRI yaitu BRIimo (BRI Mobile).

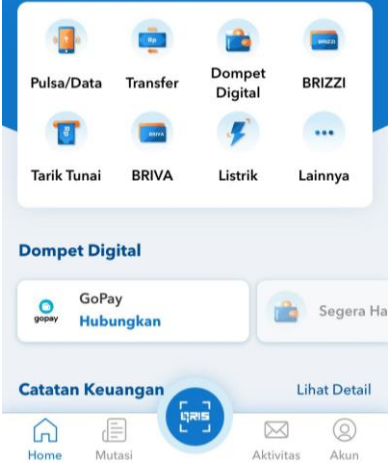

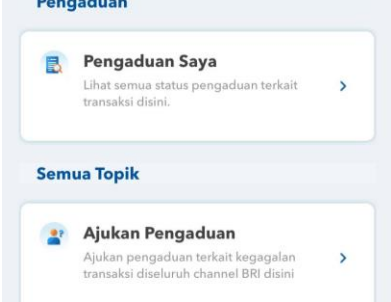
NAMA PESAING	TIPE PESAING	DESKRIPSI
BNI Mobile	Direct Competitor	BNI Mobile adalah layanan aplikasi perbankan yang dibuat untuk melayani kebutuhan finansial nasabah Bank BNI melalui digital. Layanan ini menjadi pesaing langsung BRIimo karena menawarkan produk pada target pasar yang sama. Terlepas dari target pasarnya, aplikasi BNI Mobile menawarkan produk/fitur yang hampir sepenuhnya mirip dengan yang ditawarkan BRIimo. Keduanya sama-sama memiliki interface yang interaktif, easy-to-use, sistem validasi user yang berbasis digital (Fingerprint dan Face unlock), riwayat informasi keuangan yang rapi, adanya fitur loyalty dan fitur privasi intip saldo. Keduanya juga sama-sama tidak memiliki error prevention ketika melakukan transaksi. Akan tetapi fitur keamanan login BRIimo yang menggunakan kombinasi Username dan Password masih dianggap ribet dibanding BNI Mobile yang menggunakan PIN .
Jago Mobile App	Direct Competitor	Bank Jago sebagai salah satu bank digital di Indonesia melayani nasabahnya melalui Jago Mobile App. Layanan aplikasi ini menjadi pesaing langsung dari BRIimo karena menawarkan produk dengan fitur yang dapat menjawab kebutuhan sebagian besar nasabah. Bank Jago yang mendapatkan posisi ketiga sebagai bank terbaik di Indonesia oleh Forbes tentunya selalu menawarkan produk yang dapat menjawab kebutuhan dari nasabah. Inovasi produk yang dinilai lebih daripada kompetitor adalah gratis biaya transfer dan top-up gopay serta fitur kantong .
Gopay	Indirect Competitor	Gopay adalah salah satu dompet digital yang menjadi pesaing tidak langsung dari BRIimo. Walaupun target pasar

		dari keduanya berbeda, tapi menawarkan produk yang hampir serupa seperti pembayaran tagihan, pembelian tiket, dan pembayaran. Gopay yang terhubung langsung dengan Gojek dan Tokopedia membuat sebagian orang cenderung lebih memilih melakukan transaksi pembayaran dengan Gopay.
--	--	---

LAMPIRAN

Aspek	Nilai	Keterangan	Dokumentasi
Visibility of system status	1	Penggunaan warna merah sudah tepat, untuk menunjukkan adanya kesalahan, tetapi pesan dapat ditampilkan dengan bentuk yang lebih menarik lagi.	
Match between system and the real world	0	Pesan yang ditampilkan sudah sangat informatif dan dapat dengan mudah dimengerti	
User control and freedom	0	User dapat dengan mudah menjangkau fitur emergency exit	
Consistency and standards	0	Interface dapat mudah dipahami oleh user	

Error prevention	3	Tidak ada error prevention ketika ingin melakukan transaksi, sehingga tidak ada penanganan terjadinya gagal transaksi	
Recognition rather than recall	0	Sistem menampilkan instruksi yang jelas dimana memperkecil beban pengguna dalam melakukan transaksi yang berulang	
Flexibility and efficient of use	0	Sistem menampilkan pintasan dimana user tidak perlu melakukan login ketika ingin bertransaksi dengan cepat.	

Aesthetic and minimalist design	0	Tidak ditemukan masalah pada tampilan sistem. Sistem menampilkan informasi yang dapat memicu user tidak betah dalam menggunakan sistem	
Help users recognize, dialogue, and recovers from errors	0	Terdapat pesan yang dapat membantu user dalam mengoperasikan sistem	
Help and documentation	0	User dapat melakukan pengaduan melalui laman bantuan ketika user mengalami masalah dalam mengoperasikan sistem	

Saverity rating

0: tidak perlu perbaikan

1: masalah pada sistem menyangkut tampilan tetapi tidak ada masalah yang dapat mempengaruhi pengalaman user

2: masalah pada sistem tidak terlalu mempengaruhi user, sehingga tidak perlu dilakukan penyesuaian dalam waktu yang terbatas

3. terdapat permasalahan yang mengganggu user sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan prioritas tinggi

4: ditemukan kesalahan yang fatal sehingga sangat perlu dilakukan perbaikan sebelum sistem digunakan user