

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

1.1 Deskripsi Sistem/Aplikasi

Identifikasi Sistem

- Nama Sistem: blu by BCA Digital
- Penyedia/Developer: BCA Digital
- Rilis: 17 Juni 2021
- Hanya tersedia untuk mobile, baik Android ataupun iOS

Fitur dan Fungsionalitas Utama

- Fitur utama:
 - o bluAccount
 - Transaksi perbankan
 - Transfer
 - Bayar (tagihan) dan Beli (pulsa, paket data, voucher game, dsb.)
 - Top up E-wallet (GoPay, OVO, Dana, LinkAja, ShopeePay)
 - Pembayaran via QRIS
 - Tarik tunai dan setor tunai (via ATM BCA)
 - Pembayaran via BCA Virtual Account
 - bluGift (fitur semacam bagi-bagi angpao, berbagai uang dengan pengguna lain)
 - Top up Uang Elektronik (BCA Flazz dan BNI TapCash)
 - Tagih Dana (semacam split bill)
 - Tracker
 - Kartu debit (bluVirtual Card dan bisa apply kartu fisik bluDebit Card)
 - o bluBisnis: rekening bisnis
 - o bluValas: valuta asing
 - o bluRDN: transaksi saham
 - o bluLoyalty dan bluRewards: sistem benefit berdasarkan saldo rata-rata dari portfolio (level bluNewbie, bluPro, bluGrande, bluElite, bluRoyal)
 - o bluSaving dan bluGether: produk tabungan berdasarkan pos terpisah untuk perorangan (bluSaving) dan kelompok (bluGether)
 - o bluDeposit: produk deposito
 - o Investasi: monitoring dengan menghubungkan akun investasi dengan aplikasi blu
 - o Asuransi: produk-produk asuransi (BCA Insurance, BCA Life)
 - o Pinjaman: pinjaman dana
 - Value Proposition:
 - o Mengadaptasi dan menggabungkan konsep bank dan e-wallet dalam satu aplikasi
 - o bluSaving dan bluGether, fitur tabungan terpisah yang jarang ditawarkan bank lain (baik digital maupun konvensional), terutama untuk tabungan bersama seperti bluGether
 - o Bank digital yang terafiliasi langsung di bawah naungan ekosistem salah satu bank konvensional terbesar di Indonesia

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- Workflow Sistem:
 - o Alur kerja aplikasi blu berpusat pada bluAccount sebagai rekening utama dan kemudian bercabang ke berbagai fitur manajemen dana serta transaksi harian.
 - Alur Rekening Utama dan Transaksi Harian
 - Pusat Dana: bluAccount berfungsi sebagai rekening utama pengguna.
 - Transfer Dana: Pengguna dapat melakukan transfer ke rekening lain
 - Pembayaran dan Pembelian: Tersedia pada menu Bayar dan Beli.
 - Penarikan Dana: Jika dana berada di fitur tabungan terpisah (bluSaving), pengguna harus menarik dulu saldoanya ke bluAccount agar dapat digunakan atau dipakai transaksi. Penarikan dapat dilakukan dari ATM BCA terdekat.
 - Alur Pengelolaan Keuangan dan Tabungan (Pockets)
 - bluSaving: Pengguna dapat membuat pos-pos tabungan dengan nama sesuai kebutuhan. Saldo di bluSaving terpisah dari bluAccount.
 - bluGether: Tabungan bersama pengguna lain. Pengguna membuat pos bluGether dan dapat mengundang teman untuk bergabung. Baik pengguna maupun teman yang diundang dapat menabung dan memonitor jumlah dana di sana (transparan).
 - bluDeposit: Pengguna dapat membuka deposito dengan memilih nominal (minimal 1 juta) dan memilih tenor yang diinginkan.
 - Alur Fitur Lain
 - Tagih Dana: Fitur yang tersedia di menu Transaksi, yang berfungsi selayaknya fungsi split bill pada kebanyakan e-wallet, dan dapat digunakan dengan cara scan struk transaksi.
 - Pinjaman: Pengguna dapat mengajukan pinjaman dana, dan prosesnya melalui verifikasi.
 - Investasi: Menghubungkan akun investasi yang menggunakan pihak ketiga (third party), prosesnya tidak sepenuhnya in-app.
 - Asuransi: Produk asuransi seperti blu Heart protection dapat diakses langsung (in-app).
 - bluLoyalty: Saat login, pengguna akan melihat level badge (blu Pro, blu Grande, dll.). Level ini naik dapat naik bertahap setelah mengumpulkan saldo hingga batas tertentu.

Model Bisnis dan Teknologi

- Model Bisnis
 - o Model Freemium dan Tiered Benefits
 - Freemium: Aplikasi memberikan gratis biaya transfer ke bank lain sebanyak 20 kali per bulan, dan gratis transfer ke BCA. Hal ini

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- menarik pengguna untuk menggunakan blu sebagai bank utama mereka tanpa biaya administrasi bulanan.
- **Tiered Benefits (Loyalty):** Aplikasi menggunakan sistem badge (bluNewbie, bluPro, bluGrande, bluElite, bluRoyal) yang memberikan benefit berdasarkan saldo rata-rata yang dikumpulkan pengguna. Hal ini mendorong pengguna untuk menyimpan dana lebih banyak di blu.
 - **Model Berbasis Bunga (Interest-Based)**
 - **Net Interest Margin (NIM):** blu mendapatkan keuntungan dari selisih bunga yang diberikan kepada nasabah (misalnya bunga tabungan atau bunga bluDeposit yang ditawarkan hingga 4% per tahun) dengan bunga yang diperoleh bank dari menyalurkan kembali dana tersebut (kredit/pinjaman).
 - **Pinjaman (Loan Interest):** Dengan adanya fitur Pinjaman, bank mendapatkan pendapatan dari bunga dan biaya yang dibebankan kepada nasabah peminjam.
 - **Teknologi yang Digunakan**
 - **Cloud Service:** Aplikasi blu menggunakan infrastruktur berbasis cloud untuk mendukung efisiensi energi dan operasional yang lebih hijau.
 - **Infrastruktur Data:** Infrastruktur teknologi informasi BCA Digital ditempatkan di Data Center dan Disaster Recovery Center (DRC) milik induk perusahaan (PT Bank Central Asia Tbk).
 - **Biometrik & Pengenalan:** Aplikasi menggunakan teknologi Face Recognition dan Optical Character Recognition (OCR).
 - **DevSecOps:** Bank telah mengimplementasikan tools terkait DevSecOps dalam proses pengembangan aplikasi.
 - **Keamanan:** Aplikasi menggunakan fitur keamanan tersertifikasi ISO 27001:2022 dan ISO 27701:2019, standar internasional untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi dan Manajemen Informasi Privasi.
 - **Backend:** Java (17-21), Spring Boot, GitLab CI/CD, Kubernetes, PostgreSQL, Kafka, Redis, RESTful APIs, Cloud (AWS, GCP, Azure), Docker, objective-c or Swift (iOS)
 - **Integrasi dengan Sistem Lain**
 - **Integrasi Third-Party:** Melalui konsep Bank-as-a-Service (BaaS), BCA Digital mengintegrasikan layanan perbankan blu ke dalam aplikasi mitra dengan API melalui program kemitraan yang disebut blUnion. Per 31 Desember 2024, tercatat ada 22 mitra aktif blUnion dari sektor e-commerce, entertainment, pendidikan, transportasi, investasi, hingga telekomunikasi.
 - **Integrasi Pembayaran (Payment Gateway):** Terintegrasi dengan sistem pembayaran nasional BI-FAST (transfer dana), mendukung pembayaran menggunakan QRIS, dan Mastercard (bluDebit Card).

Ekosistem dan Kompetitor

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- Target utama pengguna sistem: Target pengguna utama sistem ini adalah digital savvy, khususnya generasi muda (Gen Z dan Milenial), serta individu yang menginginkan kemudahan layanan perbankan tanpa cabang.
- Analisis Kompetitor

Aspek	blu	Kompetitor	Perbedaan Kunci
Model Bisnis / Strategi	Fokus pada kualitas nasabah + ekosistem melalui model Banking-as-a-Service (BaaS).	Banyak kompetitor (misalnya Jago) lebih agresif dalam akuisisi nasabah.	blu menekankan membangun ekosistem dan loyalitas jangka panjang, sedangkan kompetitor bisa lebih agresif di volume pelanggan.
Target Segmen	Milenial & Gen Z, kontrol keuangan yang lebih fleksibel (misalnya “kantong” tabungan) dan literasi finansial.	Kompetitor seperti Jago juga menyasar pengguna digital-savvy, tapi dengan pendekatan ekosistem (GoTo, e-commerce, fintech).	Blu lebih “teman finansial” bagi individu yang ingin merencanakan keuangan (tabungan, investasi, asuransi), bukan sekadar bank transaksi.
Produk Unggulan / Fitur	<ul style="list-style-type: none"> - bluSaving: bisa punya 10 sub-rekening (“kantong”) dalam satu akun. - bluGether: tabungan bersama (sejenis bendahara) - bluDeposit, bluInvest, bluInsurance, bluValas, dan lain-lain. 	<ul style="list-style-type: none"> - SeaBank: menawarkan bunga simpanan tinggi (misal deposito), dan transfer gratis. - Bank Jago: punya banyak “kantong” (rekening), plus integrasi ekosistem digital untuk transaksi dan investasi. - Jenius: fokus pada manajemen keuangan, kartu “kantong”, kartu Visa, dsb. 	Blu menawarkan kombinasi tabungan fleksibel + investasi + asuransi dalam satu aplikasi, sedangkan kompetitor mungkin lebih fokus pada satu atau dua area (misal bunga tinggi, ekosistem, atau manajemen pengeluaran).

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

Model Ekosistem	Blu menjalankan model partner-ekosistem dengan banyak mitra: e-commerce (Blibli), perguruan tinggi, perusahaan, dan juga sebagai BaaS.	Jago sangat berfokus pada kolaborasi ekosistem digital (GoTo, fintech, UMKM). SeaBank, meskipun digital, lebih mengandalkan tabungan dan deposito dengan bunga tinggi dibandingkan ekosistem partner.	Blu punya keuntungan dari backing BCA (brand besar + kepercayaan), tetapi kompetitor seperti Jago mendapat nilai tambah dari keterhubungan dengan ekosistem digital besar (e-commerce, fintech) yang bisa menarik pengguna aktif digital.
Strategi Loyalitas / Pengalaman Nasabah	Blu mengadakan program bluXperience untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Mereka menekankan bahwa blu "teman finansial", bukan hanya tempat menyimpan uang.	Banyak digital bank yang fokus pada promosi bunga tinggi atau akuisisi massal, tanpa strategi jangka panjang yang sama dalam membangun loyalitas emosional. Jago misalnya fokus inovasi + kolaborasi.	Strategi blu bisa lebih sustainable dalam jangka panjang karena bukan hanya "menarik nasabah baru", tapi mempertahankan nasabah dengan ekosistem dan engagement.

- Estimasi jumlah pengguna aktif: Tercatat lebih dari 2,4 juta nasabah (berdasarkan Laporan Tahunan BCA Digital tahun 2024)

1.2 Initial User Profile

INITIAL USER PROFILE #1: "Andy si Gen-Z Financial Planner"

(Dibuat berdasarkan: Statistik pengguna, Chat informal, Review tentang fitur tabungan/kantong)

DEMOGRAFIS:

- Usia: 18-21 Tahun
- Pekerjaan: Mahasiswa
- Tech-savviness: High (Sangat familiar dengan UI/UX aplikasi modern)
- Perangkat: Smartphone Android mid-range

ASSUMED NEEDS (Kebutuhan yang Diasumsikan):

- Butuh fitur untuk memisahkan budget (jajan, kos, tabungan)
- Membutuhkan fitur tabungan terkunci untuk menahan impulsif
- Sensitif terhadap biaya admin, sangat mengejar kuota gratis transfer dan tarik tunai.
- UI modern dan sesuai gaya hidup digital.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

ASSUMED PAIN POINTS (Masalah yang Diasumsikan):

- Merasa proses login terlalu ribet (password + verifikasi wajah berulang) hanya untuk sekadar cek saldo
- Mengeluh aplikasi terasa "berat" karena terlalu banyak animasi saat pindah menu, padahal ingin cepat
- Sering gagal saat verifikasi wajah di kondisi cahaya kurang ideal (kamar/malam hari)

ASSUMED USAGE PATTERN:

- Frekuensi: Hampir setiap hari
- Durasi per sesi: ±10-15 menit
- Waktu Penggunaan: Acak, seringkali malam hari saat santai atau akhir bulan saat gajian/dapat kiriman.
- Fitur Dominan: Cek mutasi, pindah saldo ke pos-pos saving, transfer antar bank.

TECHNICAL REQUIREMENTS:

- UI yang fluid namun tidak membebani RAM.
- Visualisasi data pengeluaran (tracker) yang akurat.

PERTANYAAN VALIDASI:

- Apakah fitur tabungan terkunci benar-benar akan digunakan atau hanya keinginan sesaat?
- Apakah animasi UI benar-benar menjadi penyebab aplikasi terasa berat di HP mid-range?

INITIAL USER PROFILE #2: "Putra si Pejuang Rush Hour"

(Dibuat berdasarkan: Review keluhan antrian SPBU/Kasir, Exploratory Testing, Review "Sesi Habis")

DEMOGRAFIS:

- Usia: 25 - 40 tahun
- Pekerjaan: Karyawan
- Tech-savviness: Medium (Menggunakan teknologi karena fungsi, bukan gaya)
- Perangkat: Android Mid-range

ASSUMED NEEDS (Kebutuhan yang Diasumsikan):

- Membutuhkan akses QRIS instan saat di kasir minimarket, SPBU, atau antrian makanan
- Aplikasi harus always on saat daytime
- Menginginkan fitur yang simple, yang penting bayar berhasil dan saldo terupdate.

ASSUMED PAIN POINTS (Masalah yang Diasumsikan):

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- Sangat frustasi saat terjadi loading lama atau muncul pesan "Sesi Habis" saat sudah di depan kasir (membuat antrian panjang).
- Sangat terganggu jika ada maintenance atau down di siang hari saat jam istirahat/makan.
- GPS Loop: Kesal dengan bug "izinkan lokasi" yang muncul terus-menerus padahal GPS sudah nyala.

ASSUMED USAGE PATTERN:

- Frekuensi: Tinggi di jam-jam tertentu (Pagi saat berangkat, Siang saat makan, Sore saat belanja).
- Durasi per sesi: ±7-10 menit
- Waktu penggunaan: Fleksibel
- Fitur Dominan: QRIS, Top-up E-wallet, Pembayaran Tagihan.

TECHNICAL REQUIREMENTS:

- Cold start aplikasi harus cepat (< 3 detik)
- Toleransi koneksi internet yang buruk
- Sistem selalu uptime pada jam-jam aktivitas

PERTANYAAN VALIDASI:

- Berapa detik toleransi maksimal pengguna saat menunggu loading QRIS?
- Apakah bug GPS spesifik terjadi pada merk HP tertentu?

1.3 As-Is System Analysis

A. Architecture & Technology Overview

(1) Platform & Teknologi Deployment

Platform yang Tersedia

- Mobile only: Android (Google Play), iOS (App Store)

Informasi Teknis (dari observasi)

- App Size: Android 190 MB, iOS 320.8 MB
- Minimum OS: Android 7.0 dan yang lebih tinggi, iOS 13.0 dan yang lebih tinggi
- Update Frequency: 1-2x per bulan (5 update terakhir: 18 Nov, 27 Okt, 13 Okt, 18 Sep, 8 Sep)
- Infrastruktur aplikasi (asumsi dari kriteria beberapa posisi di BCA Digital, via LinkedIn):
 - Backend: Java 17-21, Spring Boot
 - Frontend: Swift (iOS)
 - Microservices: Kafka
 - Database & Caching: PostgreSQL, Redis
 - Cloud: Google Cloud (GCP), Azure, AWS (ada via inspect element di website blu juga)

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

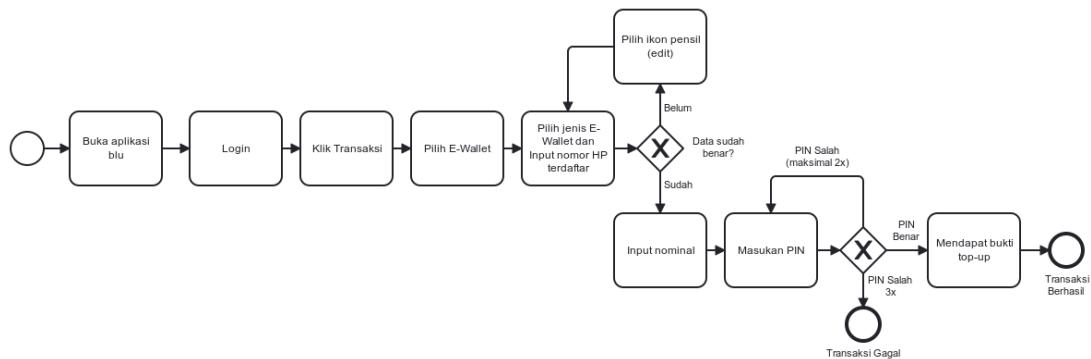
- CDN: Cloudflare (asumsi via inspect element website blu)

Access Points

- Direct access via Mobile only
- Integrasi blUnion dengan Blibli, Binus, MRT-J, CGV, dsb.
- Promotional link di social media

(2) Alur Proses Utama

Top-up E-Wallet



B. Inventarisasi Fitur (Feature Inventory)

Tabel Fitur

ID	Kategori	Nama Fitur	Deskripsi Singkat	Tipe Operasi	Ketersediaan	Catatan Observasi
F01	Onboarding	Buka Rekening Digital	Pendaftaran rekening secara full online tanpa ke cabang	Create, Validate	Mobile only	Proses cepat jika data sesuai.
F02	Security	Login Biometrik	Masuk aplikasi menggunakan sidik jari atau Face ID	Read, Validate	Mobile only	Mempercepat akses tanpa perlu ketik password manual setiap saat.
F03	Portfolio	Portfolio	Tampilan ringkasan seluruh aset (tabungan, deposito, investasi)	Read	Mobile only	UI modern, mempermudah hitung saldo tanpa harus satu-satu
F04	Saving	bluAccount	Rekening utama untuk transaksi sehari-hari	CRUD	Mobile only	Mudah diakses
F05	Saving	bluSaving	Pos tabungan terpisah untuk berbagai tujuan (hingga 20 pos)	Create, Update	Mobile only	UX redundan, harus klik buka bluSaving 2x

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

F06	Saving	bluGether	Rekening patungan bersama teman atau keluarga	Create, Update	Mobile only	UX redundan, harus klik buka bluGether 2x
F07	Saving	bluDeposit	Deposito berjangka dengan tenor fleksibel (1-12 bulan)	Create, Update	Mobile only	UX redundan, harus klik buka bluDeposit 2x
F08	Transfer	Transfer	Kirim uang ke rekening BCA atau bank lain	Process	Mobile only	UI mudah dimengerti
F09	Payment	Bayar/Beli	Pembayaran tagihan maupun pembelian voucher digital	Create	Mobile only	Seharusnya UI bisa dipermudah dengan dibagi per kategori sejak awal, tanpa harus klik "Kategori" dulu
F10	Payment	QRIS	Pembayaran di merchant menggunakan scan QR	Create	Mobile only	Proses instan, bisa diakses dari halaman sebelum login
F11	Payment	E-Wallet	Isi saldo GoPay, OVO, ShopeePay, Dana, LinkAja	Process	Mobile only	UI simple, tidak banyak form
F12	Payment	Top-Up Flazz/Uang Elektronik	Update saldo kartu Flazz dan BNI TapCash via NFC HP	Update, Process	Mobile only	UI simple, tidak banyak form
F13	Card	bluVirtual Card	Kartu debit virtual (Mastercard) untuk belanja online	Read, Process	Mobile only	Secure dengan hide nomor kartu dan saldo
F14	Card	Request bluDebit Card	Request kartu debit fisik (bisa request edisi Garuda/biasa)	Create	Mobile only	Mudah diakses
F15	Transaction	Tarik Tunai	Ambil uang tunai di ATM BCA tanpa kartu fisik	Create, Validate	Mobile only	UI simple
F16	Transaction	Tagih Dana	Meminta pembayaran ke teman (bisa scan struk belanja)	Create, Process	Mobile only	Fitur baru, scan struk cukup akurat

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

F17	Monitoring	Tracker	Analisis pemasukan dan pengeluaran bulanan	Read, Process	Mobile only	Mengkategorikan transaksi otomatis; membantu evaluasi kesehatan finansial.
F18	Monitoring	Laporan Keuangan	Unduh laporan mutasi rekening resmi (PDF)	Create, Read	Mobile only	Bisa digunakan untuk lapor pajak; rentang waktu fleksibel.
F19	Lending	Pinjaman	Fitur pinjaman tunai (kredit) langsung di aplikasi	Create, Validate	Mobile only	Fitur baru, proses verifikasi digital.
F20	Rewards	bluLoyalty	Level keanggotaan (Newbie, Pro, Grande, Elite)	Read, Process	Mobile only	UI simple namun menarik

Ringkasan Statistik

FEATURE INVENTORY SUMMARY

Total Fitur Dianalisis: 20 fitur

Breakdown by Category:

- Saving: 4 fitur (bluAccount, bluSaving, bluGather, bluDeposit)
- Payment: 4 fitur (Bayar/Beli, QRIS, E-Wallet, Top-Up Flazz)
- Transaction: 2 fitur (Tarik Tunai, Tagih Dana)
- Card: 2 fitur (bluVirtual Card, Request bluDebit Card)
- Monitoring: 2 fitur (Tracker, Laporan Keuangan)
- Onboarding: 1 fitur (Buka Rekening Digital)
- Security: 1 fitur (Login Biometrik)
- Portfolio: 1 fitur (Portfolio)
- Transfer: 1 fitur (Transfer)
- Lending: 1 fitur (Pinjaman)
- Rewards: 1 fitur (bluLoyalty)

Top 3 Best Features:

- Login Biometrik - Mempercepat akses, user friendly (tidak perlu ketik password).
- QRIS - Proses pembayaran instan, bisa dari halaman sebelum login.
- Tracker - Otomatisasi kategori pengeluaran membantu evaluasi finansial.

Top 3 Worst Features (UX Issues)

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- bluSaving - UX redundant (terlalu banyak klik untuk membuka fitur pertama kali).
- bluGether - UX redundant (masalah navigasi yang sama dengan bluSaving).
- Bayar/Beli - UI kurang efisien (harus klik kategori dulu untuk melihat pembagian per kategori).

Platform Coverage:

Mobile only: 20 fitur (100%)

Critical Issues Identified: 4 fitur (Terkait UX redundant pada kelompok fitur Saving F05, F06, F07 dan inefisiensi flow pada Payment F09)

High Priority Fix Needed: 4 fitur (Perbaikan alur navigasi untuk mengurangi jumlah klik pada fitur Saving dan penyederhanaan UI menu Bayar/Beli)

C. Analisis Antarmuka Pengguna (User Interface Analysis)

1. Navigation Structure (Struktur Navigasi)

Depth (Kedalaman): Berapa klik untuk reach fitur penting?

- Tracker: 1x klik (ada di navbar atas) --- Sangat baik
- Membuka bluSaving: 3x klik (Portfolio > Buka bluSaving > Buka bluSaving) --- Harusnya bisa lebih baik
- Membayar tagihan listrik: 3x klik (Transaksi > Bayar/Beli > PLN Postpaid) --- Cukup baik

Consistency (Konsistensi): Apakah posisi menu konsisten di semua halaman?

- Tombol Transaksi tetap ada walau berpindah menu dari navbar, baik ke Tracker maupun Portfolio
- Menu savings (bluSaving, bluGether, bluDeposit) menggunakan layout serupa yang konsisten

Affordance: Apakah jelas mana yang bisa diklik?

- Styling button cukup mencolok, memudahkan user untuk mengetahui bagian mana yang bisa diklik
- Box container bluVirtual Card terlihat seperti tidak bisa diklik, padahal bisa. Begitu juga dengan bluAccount di Portfolio

2. Masalah Usability yang Ditemukan

MASALAH #1: Navigasi Berat

- Lokasi: Halaman login, menu utama
- Screenshot:

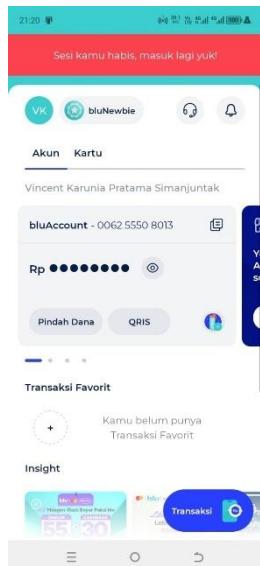
BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH



- Deskripsi: Transisi antar menu terasa delay, seperti lambat dan berat akibat animasi yang sebenarnya tidak terlalu dibutuhkan
- Impact: Waktu interaksi menjadi lebih lama
- Sumber (Justifikasi): Review menyebut "animasi bikin berat banget", "aplikasi lemot gak cocok buat gen z", "lemot letoy".

MASALAH #2: Sesi Habis Prematur

- Lokasi: Menu utama setelah login
- Screenshot:



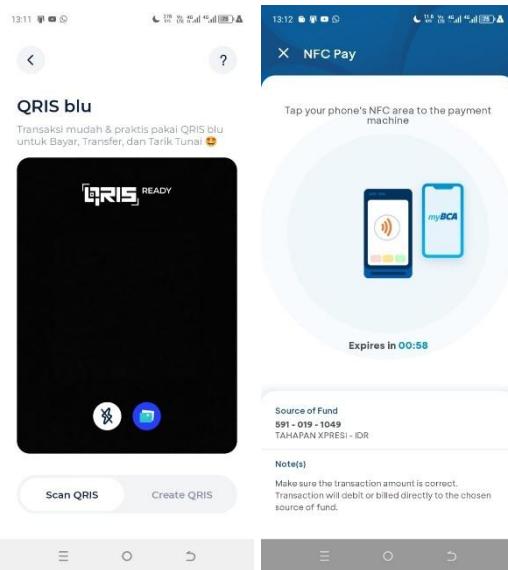
- Deskripsi: Sesi terasa sangat cepat berakhir, padahal baru login dalam beberapa menit
- Impact: Tidak dapat menggunakan aplikasi dan meningkatkan frustasi
- Sumber (Justifikasi): review menyebut spesifik "sesi habis", "sesi berakhir", "masuk lagi yuk"

MASALAH #3: QRIS Tap Tidak Tersedia

- Lokasi: Transaksi QRIS

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

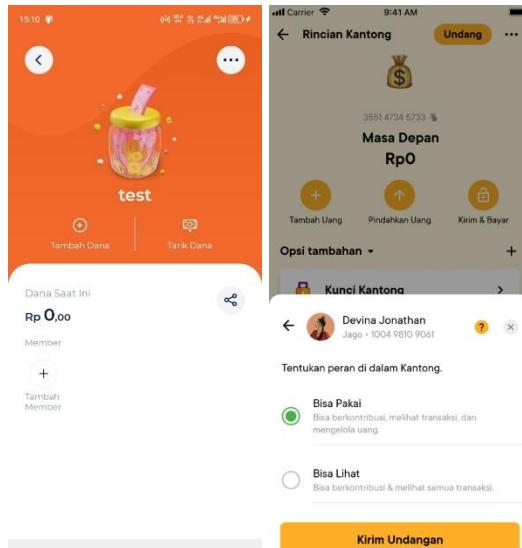
- Screenshot:



- Deskripsi: Fitur NFC payment terbaru berbasis QRIS yang belum tersedia di aplikasi blu.
- Impact: User merasa kurang efisien dan mungkin dapat membuat user berpindah ke kompetitor atau produk finansial lain
- Sumber (Justifikasi): review menyebut spesifik tentang QRIS Tap, BCA sebagai bank induk sudah implementasi

MASALAH #4: Fleksibilitas bluGether

- Lokasi: Fitur bluGether
- Screenshot:



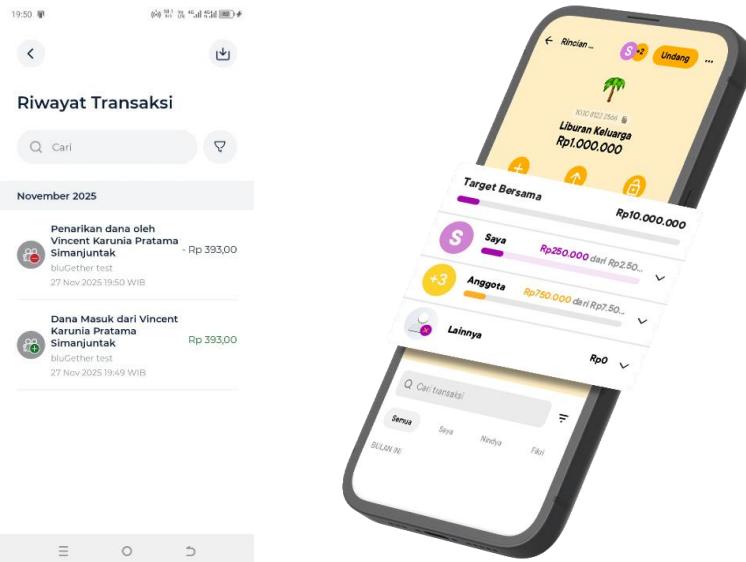
- Deskripsi: Dalam bluGether yang ada saat ini kurang fleksibel, hanya sebatas perbendaharaan, ada 1 creator (admin) yang dapat melakukan transaksi keluar-masuk, sementara member yang diundang hanya bisa transaksi masuk.
- Impact: User yang membutuhkan fitur yang lebih mengarah ke joint account mungkin akan memilih kompetitor yang menyediakan fitur terkait.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- Sumber (Justifikasi): review menyebut “joint account” dan “nabung bersama bank sebelah”, fitur Kantong dari Bank Jago

MASALAH #5: Visualisasi Kontribusi di bluGether

- Lokasi: Halaman bluGether
- Screenshot:



- Deskripsi: Aplikasi blu saat ini hanya menyediakan riwayat transaksi pada tabungan, tidak menyajikan ringkasan visual atau grafik otomatis mengenai kontribusi setiap anggota.
- Impact: Menambah cognitive load user karena harus menghitung manual kontribusi member dari riwayat.
- Sumber (Justifikasi): review spesifik mengenai permasalahan ini, fitur Kantong dari BankJago

3. Performance (Loading Time)

Halaman/Fitur	Waktu Loading	Target Ideal	Status	Catatan
Login Biometrik	2.0 detik	< 2 detik	V	Transisi dari splash ke dashboard cukup lancar (setelah autentikasi).
Dashboard/Home	1.0 detik	< 2 detik	V	Load saldo dan menu utama instan setelah login berhasil.
Mutasi/Riwayat Transaksi	2.2 detik	< 2 detik	!	Sedikit delay saat fetching data historis (spinner muncul).
Portfolio	0.5 detik	< 1 detik	V	Perpindahan tab sangat cepat (instant feedback).
bluSaving	1.0 detik	< 1.5 detik	V	Membuka detail kantong tabungan responsif.
bluDeposit	1.2 detik	< 1.5 detik	V	Animasi dan data load dengan baik.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

Investasi	0.3 detik	< 1 detik	V	Pindah antar tab menu utama instan (tanpa reload).
Page Browse Investasi	4.2 detik	< 2 detik	X	Sangat lambat. Loading spinner lama saat mengambil data produk investasi eksternal.
Halaman Transfer	0.5 detik	< 1 detik	V	Halaman form transfer terbuka instan.
Menu Bayar/Beli	1.8 detik	< 1.5 detik	!	Icon kategori muncul bertahap, sedikit delay tapi masih acceptable.
Fitur QRIS	2.5 detik	< 1 detik	!	Inisialisasi kamera terasa agak berat/lambat dibanding standar e-wallet lain.
Top Up E-Wallet	0.5 detik	< 1 detik	V	Pindah ke halaman input nomor/pilih dompet digital instan.

D. Business Process Mapping

PROSES: Top-up E-Wallet

Step 1: Akses Menu & Pilih Provider

- Waktu: 5 detik
- Perasaan User: Straightforward, tahu apa yang dicari.
- Masalah: Mencari menu untuk top-up e-wallet bisa memakan waktu lebih lama jika tidak familiar

Step 2: Input Nomor Handphone

- Waktu: 6 detik
- Perasaan User: Fokus, sedikit beban kognitif (mengingat nomor).
- Masalah: User mengetik nomor manual, membutuhkan waktu lebih lama jika tidak hafal nomor tujuan dan beresiko typo. Fitur akses kontak tersedia, namun tidak berguna jika nomor yang dituju tidak ada di kontak.

Step 3: Input Nominal Top Up

- Waktu: 6 detik
- Perasaan User: Cautious
- Masalah: Input nominal di luar preset mengharuskan ketik manual, memakan waktu lebih lama dan resiko typo.

Step 4: Review & Konfirmasi

- Waktu: 4 detik
- Perasaan User: Evaluasi biaya
- Masalah: Biaya admin baru muncul di sini. User harus berhenti sejenak untuk memverifikasi total bayar yang bertambah.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

Step 5: Input PIN

- Waktu: 3 detik
- Perasaan User: Secure, private
- Masalah: Jika lupa PIN, transaksi berhenti total.

Step 6: Proses & Feedback Berhasil

- Waktu: 6 detik
- Perasaan User: Lega, puas
- Masalah: Sangat bergantung pada sinyal internet. Ada jeda loading (kotak biru berputar) sebelum nomor resi muncul

TOTAL WAKTU: +/- 30 detik

MASALAH UTAMA: Step 2 (Input Nomor). Mengetik nomor HP manual adalah langkah yang paling rentan kesalahan (error-prone)

COMPARISON: Rata-rata kompetitor berkisar 30-40 detik untuk flow input nomor manual

PROSES: Bayar menggunakan QRIS

Step 1: Akses Menu QRIS

- Waktu: 2 detik
- Perasaan User: Intentional
- Masalah: Menu bukan berupa ikon hanya berupa tulisan di bawah saldo, mungkin sulit terlihat. Opsi lain ada di menu transaksi, hanya saja memakan waktu lebih lama.

Step 2: Scan QR

- Waktu: 5 detik
- Perasaan User: Antisipasi
- Masalah: Load time cenderung lebih lama dibanding kompetitor. Jika pencahayaan buruk atau kualitas gambar buruk, proses bisa gagal.

Step 3: Input Nominal Tagihan

- Waktu: 14 detik
- Perasaan User: Hati-hati, Anxious (takut salah ketik nominal).
- Masalah: User harus mengetik manual untuk QR statis. Resiko typo tinggi.

Step 4: Konfirmasi Pembayaran

- Waktu: 5 detik
- Perasaan User: Evaluasi akhir (cek nama merchant dan total).
- Masalah: Tidak ada. Informasi cukup jelas.

Step 5: Input PIN

- Waktu: 3 detik
- Perasaan User: Secure, private

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- Masalah: Jika lupa PIN, transaksi berhenti total.

Step 6: Proses & Feedback Berhasil

- Waktu: 6 detik
- Perasaan User: Lega, puas
- Masalah: Sangat bergantung pada sinyal internet. Ada jeda loading (kotak biru berputar) sebelum nomor resi muncul.

TOTAL WAKTU: +/- 35 detik

MASALAH UTAMA: Step 3 (Input Nominal). Memakan waktu paling lama karena proses manual dan beban kognitif user untuk memastikan angka benar.

COMPARISON: Rata-rata kompetitor berkisar 25-30 detik untuk flow input nominal manual.

1.4 Daftar Kebutuhan Awal (Preliminary Requirements List)

A. Functional Requirements (FR) - Apa yang sistem harus bisa lakukan

FR-001: QRIS Tap Payment

Deskripsi:

Sistem harus memungkinkan pembayaran dengan metode QRIS Tap menggunakan fitur NFC pada device pengguna, terutama untuk transportasi umum seperti KRL, TJ, MRT, dan LRT.

User Story:

"Sebagai pengguna yang seringkali buru-buru, saya ingin membayar cukup dengan menempelkan HP ke mesin tap, agar tidak memakan waktu lama dan ribet dengan tap card semacam e-money."

Kriteria Sukses:

- User dapat mengaktifkan opsi "NFC Pay" pada menu QRIS.
- Sistem mendeteksi mesin pembayaran via NFC dalam < 1 detik.
- Tidak double potong saldo saat tap in dan tap out.

Prioritas: VERY HIGH

Alasan:

- Masalah: User mengeluhkan fitur QRIS Tap tidak tersedia padahal bank induk sudah implementasi.
- Sumber: 6 review pengguna di Play Store mention QRIS Tap
- Dampak: Meningkatkan kecepatan transaksi
- Sejauh ini belum ada competitor bank digital yang implementasi, tapi produk finansial lain (m-banking, e-wallet) sudah banyak yang implementasi

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2

FR-002: Role Management bluGether

Deskripsi: Sistem harus memberikan opsi peran (role) yang lebih fleksibel dalam bluGether, mengizinkan "Member" terpilih untuk melakukan transaksi keluar, bukan hanya "Creator".

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

User Story: "Sebagai pasangan suami istri, kami ingin akses joint account yang setara di mana kedua belah pihak bisa menarik dana, bukan hanya satu orang saja."

Kriteria Sukses:

- Creator dapat mengubah hak akses member menjadi "Co-Creator" atau fungsi serupa.
- Member dengan hak akses baru dapat melakukan transfer/pembayaran dari saldo bluGether.

Prioritas: HIGH

Alasan:

- Masalah: Saat ini bluGether hanya sebatas bendahara (1 admin/creator), kurang fleksibel dibanding kompetitor (Bank Jago).
- Sumber: Review user yang membandingkan dengan "bank sebelah", fitur kompetitor
- Dampak: Mencegah churn user dan beralih ke kompetitor
- Salah satu kompetitor utama (Bank Jago) sudah implementasi

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2

FR-003: Contribution Tracker bluGether

Deskripsi: Sistem harus menampilkan grafik atau ringkasan visual otomatis mengenai persentase kontribusi saldo setiap anggota dalam satu pocket bluGether.

User Story: "Sebagai anggota grup patungan liburan, saya ingin melihat siapa yang belum bayar atau siapa yang kontribusinya paling besar tanpa menghitung manual."

Kriteria Sukses:

- Tersedia tab "Kontribusi" di dalam detail bluGether.
- Menampilkan grafik diagram lingkaran atau bar chart kontribusi per member.

Prioritas: MEDIUM

Alasan:

- Masalah: User harus menghitung manual dari riwayat transaksi, menambah beban kognitif.
- Sumber: Review user yang membandingkan dengan "bank sebelah", fitur kompetitor
- Dampak: Mengurangi beban kognitif dan meningkatkan user experience
- Kompetitor (Bank Jago) mengimplementasikan, walaupun tidak berbentuk grafik

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2

FR-004: Lite Mode

Deskripsi: Sistem harus menyediakan opsi di pengaturan untuk mematikan animasi transisi yang berat guna mempercepat performa pada perangkat mid-range.

User Story: "Sebagai pengguna HP spesifikasi menengah, saya ingin mematikan animasi aplikasi agar perpindahan menu terasa instan dan tidak berat."

Kriteria Sukses:

- Tersedia toggle "Kurangi Animasi" atau "Lite Mode" di pengaturan.
- Saat aktif, transisi antar halaman bersifat cut-to-cut tanpa fade/slide.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- Waktu respon UI meningkat signifikan.

Prioritas: HIGH

Alasan:

- Masalah: Navigasi terasa berat dan delay akibat animasi yang tidak dibutuhkan.
- Sumber: Review user aplikasi lemot dan tidak cocok untuk HP mid-range.
- Dampak: Mengurangi churn rate dari segmen pengguna device menengah ke bawah.

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2

FR-005: Locked Pocket

Deskripsi: Sistem harus menyediakan opsi "Kunci Kantong" pada bluSaving dengan durasi tertentu (misal: 1 bulan, 3 bulan) di mana saldo tidak bisa ditarik ke akun utama sebelum jatuh tempo (bukan Deposito penuh, tapi saving biasa yang dikunci).

User Story: "Sebagai Gen-Z yang boros, saya ingin mengunci uang jajan saya agar tidak bisa diambil impulsif sampai akhir bulan."

Kriteria Sukses:

- Opsi "Lock Funds" tersedia di pengaturan bluSaving.
- Dana tidak muncul di "Saldo Aktif" yang bisa ditransaksikan.
- Penarikan paksa dikenakan penalti atau tidak bisa sama sekali.

Prioritas: MEDIUM

Alasan:

- Masalah: User butuh fitur untuk menahan perilaku impulsif belanja.
- Sumber: Saran dari seorang user di review Play Store tentang tabungan yang tak dapat dicairkan
- Dampak: Membantu literasi dan disiplin finansial user
- Kompetitor punya fitur serupa

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2

FR-006: Smart Session Extension

Deskripsi:

Sistem memperpanjang durasi sesi aktif saat mendeteksi adanya aktivitas input dari pengguna atau memberikan prompt peringatan 30 detik sebelum sesi berakhir untuk memperpanjang sesi dengan satu klik/biometrik tanpa harus login ulang dari awal.

User Story:

"Sebagai pengguna yang sedang mengecek mutasi atau menyalin nomor rekening, saya ingin sesi tidak langsung habis tiba-tiba, sehingga saya tidak frustasi harus login berulang kali dalam waktu singkat."

Kriteria Sukses:

- Durasi idle timeout ditingkatkan (misal: dari 3 menit menjadi 5-10 menit).
- Muncul pop-up "Perpanjang Sesi?" sebelum force logout.
- Login ulang menggunakan biometrik instan tanpa loading awal yang berat.

Prioritas: HIGH

Alasan:

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- Masalah: Sesi habis prematur padahal baru login
- Sumber: Review user: "sesi habis", "masuk lagi yuk".
- Dampak: Mengurangi friction saat user melakukan manajemen keuangan

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2

FR-007: Pengingat Tagihan Otomatis

Deskripsi:

Sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada anggota bluGether yang belum memenuhi target kontribusi/patungan sesuai tenggat waktu yang ditentukan creator.

User Story:

"Sebagai bendahara, saya tidak enak hati menagih teman satu-satu secara manual. Saya ingin aplikasi yang mengingatkan mereka secara otomatis jika mereka belum transfer patungan."

Kriteria Sukses:

- Creator bisa set "Target Tanggal" dan "Nominal" untuk perorangan
- Tombol "Ingatkan Anggota" yang mengirim notifikasi ke member yang statusnya belum mencapai target saat mendekati tenggat waktu

Prioritas: MEDIUM

Alasan:

- Masalah: Member terkadang tidak berkontribusi sesuai yang diharapkan
- Sumber: Pengembangan dari visualisasi kontribusi
- Dampak: Mengurangi beban kognitif creator untuk "menagih" kontribusi member

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2

FR-008: Split Bill to bluGether Integration

Deskripsi:

Fitur untuk memindai struk belanja fisik atau input manual, lalu secara otomatis membagi tagihan tersebut dan membebaskannya langsung ke saldo anggota di dalam

User Story:

"Setelah makan bersama circle, saya ingin memfoto struk, memilih siapa makan apa, dan sistem langsung memotong saldo bluGether kami atau menagih ke akun blu mereka masing-masing."

Kriteria Sukses:

- Akses langsung dari split bill ke bluGether
- User bisa assign item ke anggota bluGether.
- Opsi "Potong Saldo bluGether" (jika saldo cukup) atau "Kirim Tagihan".

Prioritas: LOW (Nice to have)

Alasan:

- Masalah: Member bluGether dan orang-orang yang akan dibagi split bill adalah orang yang sama
- Sumber: Chat informal
- Dampak: Split bill dapat menjadi fitur pelengkap bluGether agar tidak sekadar menabung bareng menjadi mengelola pengeluaran bareng secara rinci

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2

B. Non-Functional Requirements (NFR) - Karakteristik kualitas sistem

NFR-001: Performance - QRIS Camera Initialization

Requirement: Kamera untuk fitur QRIS harus siap digunakan (terbuka) dalam waktu <1 detik setelah tombol ditekan.

Current: 2.5 detik (terasa berat/lambat).

Prioritas: CRITICAL

Alasan: Proses membutuhkan keandalan dan kecepatan, dasarnya QRIS dibuat untuk mempermudah transaksi

Sumber: User expectation, comparation testing dengan kompetitor

NFR-002: Performance - Investment Page Browse

Requirement: Halaman daftar produk investasi pihak ketiga harus dimuat dalam waktu < 2 detik.

Current: 4.2 detik (Sangat lambat).

Prioritas: HIGH

Alasan: Waktu tunggu yang lama pada fitur pihak ketiga menurunkan kepercayaan user terhadap integrasi sistem.

Sumber: User expectation

NFR-003: Performance - Homepage Loading Post-Login

Requirement: Dashboard utama harus tampil sepenuhnya dalam waktu < 1.5 detik setelah verifikasi biometrik sukses.

Current: < 2 detik (Sudah memenuhi, namun perlu dipertahankan/ditingkatkan untuk feel "ringan").

Prioritas: MEDIUM

Alasan: Mendukung kebutuhan profil pengguna yang ingin aplikasi terasa fluid dan tidak membebani RAM.

Sumber: User expectation, comparation testing dengan kompetitor

NFR-004: Usability - Navigation Depth to Savings

Requirement: Fitur utama seperti membuat kantong "bluSaving" harus dapat diakses maksimal dalam 2 klik dari Dashboard.

Current: 3x klik (Portfolio > Buka bluSaving > Buka bluSaving).

Prioritas: HIGH

Alasan: Redundansi klik membuat user effort lebih besar untuk fitur yang sering diakses.

Sumber: User expectation

NFR-005: Usability - Biometric Success Rate

Requirement: Fitur pengenalan wajah (Face Recognition) harus berhasil memverifikasi user dalam kondisi pencahayaan rendah (> 10 lux) dengan tingkat keberhasilan 95%.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

Current: Banyak review gagal di kondisi cahaya kurang ideal

Prioritas: HIGH

Alasan: User sering mengakses aplikasi malam hari, kegagalan login menyebabkan frustasi.

Sumber: User expectation

NFR-006: Security - Compliance Standard

Requirement: Sistem harus mempertahankan sertifikasi ISO 27001:2022 dan ISO 27701:2019 secara berkelanjutan.

Current: Sudah tersertifikasi.

Prioritas: CRITICAL

Alasan: Standar internasional wajib untuk menjaga kepercayaan nasabah bank digital.

Sumber: Annual Report BCA Digital

NFR-007: Reliability - System Availability

Requirement: Sistem harus memiliki uptime 99.9% khususnya pada daytime

Current: User terganggu jika maintenance/down di jam istirahat siang.

Prioritas: HIGH

Alasan: Aplikasi dibutuhkan oleh user dengan berbagai profil aktivitas

Sumber: User expectation

NFR-008: Compatibility - Minimum OS Support

Requirement: Aplikasi harus tetap mendukung minimal Android 7.0 dan iOS 13.0, namun dioptimalkan untuk versi terbaru.

Current: Android 7.0+ dan iOS 13.0+.

Prioritas: MEDIUM

Alasan: Memastikan cakupan pengguna yang luas termasuk segmen mid-range yang menjadi target.

Sumber: Informasi Teknis Platform

1.5 Analisis Kesenjangan Awal (Initial Gap Analysis)

Identifikasi Gap

Gap ID	Aspek	Kondisi Sekarang	Kondisi yang Diharapkan	Severity	Impact	Solusi yang Diusulkan
GAP -001	App Performance	Transisi antar menu terasa delay dan berat akibat animasi.	Transisi menu instan, opsi untuk mematikan animasi.	HIGH	Waktu interaksi lama, user mengeluh aplikasi "lemot" dan berat.	Implementasi fitur Lite Mode (Toggle Reduce Motion) di pengaturan.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

GAP -002	User Session Management	Sesi berakhir prematur (habis) padahal baru login beberapa menit.	Sesi diperpanjang otomatis saat ada aktivitas, ada prompt sebelum logout.	HIGH	Frustasi pengguna meningkat , antrian panjang saat gagal bayar di kasir.	Smart Session Extension (deteksi aktivitas input & warning popup).
GAP -003	QRIS Performance	Waktu loading inisialisasi kamera QRIS mencapai 2.5 detik.	Kamera QRIS siap digunakan dalam waktu < 1 detik.	CRITICAL	Proses bayar lambat, menurunkan keandalan fungsi utama pembayaran.	Optimasi inisialisasi kamera
GAP -004	QRIS Tap	Pembayaran hanya via Scan QRIS, belum ada fitur QRIS Tap.	Bisa bayar dengan tap HP ke mesin (NFC Payment) dengan QRIS Tap.	HIGH	Kurang efisien dibanding kompetitor , potensi user berpindah aplikasi.	Pengembangan fitur QRIS Tap Payment.
GAP -005	Fleksibilitas bluGether	Hanya Creator (Admin) yang bisa transaksi keluar, member hanya setor/lihat.	Member terpilih bisa diberi hak akses transfer/bayar (Role Management).	HIGH	Kalah fleksibel dibanding fitur "Kantong Bersama" Bank Jago.	Fitur Role Management (akses Co-Creator/Spender).
GAP -006	Third-Party Integration	Halaman produk investasi third-party memuat data sangat	Halaman investasi termuat dalam waktu < 2 detik.	HIGH	Menurunkan kepercayaan user terhadap integrasi sistem investasi.	Optimasi API call dan caching data produk investasi.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

		lambat (4.2 detik).				
GAP -007	Visualisasi bluGether	User harus menghitung manual kontribusi anggota dari list riwayat transaksi.	Visualisasi grafik otomatis (diagram/chart) untuk persentase kontribusi.	MEDIUM	Menambah beban kognitif (cognitive load) user.	Contribution Tracker dengan visualisasi grafik.

Detail Analysis

GAP-001: App Performance

KONDISI SEKARANG:

- Transisi antar menu terasa delay dan lambat.
- Animasi UI membebani perangkat, terutama pada device mid-range.
- User merasa aplikasi "letoy" dan "berat".

KONDISI YANG DIHARAPKAN:

- Transisi antar halaman bersifat cut-to-cut (instan) tanpa fade/slide yang berat.
- Waktu respon UI meningkat signifikan dan terasa ringan (fluid).
- Aplikasi tidak membebani RAM perangkat spesifikasi menengah.

KESENJANGAN:

- Performance Gap: Respon UI saat ini lambat vs keinginan user untuk instan.
- Experience Gap: User frustasi karena menunggu animasi yang dianggap tidak perlu.
- Device Support Gap: Kurang optimal untuk segmen device mid-range dibandingkan high-end.

PENYEBAB MASALAH (Hipotesis):

- Penggunaan animasi transisi default yang terlalu kompleks/berat.
- Kurangnya opsi personalisasi kinerja grafis di pengaturan.
- Optimasi kode frontend belum maksimal untuk perangkat dengan RAM terbatas.

SOLUSI YANG DIUSULKAN:

- Implementasi fitur "Lite Mode" atau toggle untuk mengurangi animasi di pengaturan (Prioritas High).
- Menghilangkan animasi transisi yang tidak esensial saat mode ini aktif.

DAMPAK YANG DIHARAPKAN:

User Experience:

- Navigasi menu: Terasa laggy → Terasa snappy/instant.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- Kepuasan User Mid-range: Meningkat karena HP tidak cepat panas/lemot.
Business:
 - Retention Rate: Mengurangi churn rate dari pengguna segmen menengah ke bawah.
 - User lebih nyaman membuka aplikasi berkali-kali.

DAFTAR VALIDASI UNTUK BAGIAN 2:

- Apakah animasi benar-benar penyebab utama aplikasi terasa berat di HP mid-range?
- Berapa % user yang akan mengaktifkan fitur "Lite Mode" jika tersedia?
- Apakah masalah ini spesifik pada OS Android tertentu atau merata?

SUMBER DATA:

- Review user menyebut: "animasi bikin berat banget", "aplikasi lemot", "letoy".
- Observasi pribadi: aplikasi terasa lebih berat dibanding SeaBank atau BankJago

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2.

GAP-002: User Session Management

KONDISI SEKARANG:

- Sesi berakhir (logout) sangat cepat, bahkan saat baru login beberapa menit.
- Muncul pesan "Sesi kamu habis, masuk lagi yuk!" secara tiba-tiba.
- User harus melakukan login ulang (biometrik/password) berulang kali dalam waktu singkat.

KONDISI YANG DIHARAPKAN:

- Sesi diperpanjang otomatis jika sistem mendeteksi adanya aktivitas/input.
- Muncul prompt peringatan 30 detik sebelum sesi benar-benar habis.
- User bisa memperpanjang sesi dengan 1 klik tanpa harus login ulang dari awal.

KESENJANGAN:

- Time Gap: Durasi idle timeout saat ini dirasa terlalu singkat untuk aktivitas teliti.
- Convenience Gap: Friksi tinggi karena harus autentikasi ulang terus-menerus.

PENYEBAB MASALAH (Hipotesis):

- Security timeout disetel terlalu agresif tanpa mempertimbangkan user activity.
- Tidak ada mekanisme background activity detection (seperti mengetik atau scrolling) sebagai penanda sesi aktif.

SOLUSI YANG DIUSULKAN:

- Implementasi Smart Session Extension (deteksi input aktif).
- Menambahkan warning pop-up "Perpanjang Sesi?" sebelum force logout.
- Meningkatkan durasi idle timeout (misal: jadi 5-10 menit).

DAMPAK YANG DIHARAPKAN:

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

User Experience:

- Frustasi: Tinggi (sering terputus) → Rendah (jarang terputus).
- Kenyamanan Transaksi: User bisa idle untuk waktu yang lebih lama (misal: antrian kasir yang lamanya tidak bisa diprediksi).

Business:

- Transaction Success Rate: Mengurangi kegagalan transaksi akibat sesi habis di tengah proses.
- Usage Duration: User bertahan lebih lama di dalam aplikasi.

DAFTAR VALIDASI UNTUK BAGIAN 2:

- Berapa durasi idle user rata-rata sebelum mereka merasa terganggu?
- Apakah isu ini terjadi karena sinyal tidak stabil atau murni timer aplikasi?
- Apakah user bersedia menurunkan sedikit keamanan demi kenyamanan sesi lebih lama?

SUMBER DATA:

- Review user spesifik menyebut: "sesi habis", "sesi berakhir", "masuk lagi yuk".
- Observasi pribadi: Sesi seringkali habis saat akan melakukan transaksi setelah menyiapkan aplikasi untuk scan QRIS di antrian

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2.

GAP-003: QRIS Performance

KONDISI SEKARANG:

- Waktu loading inisialisasi kamera QRIS mencapai 2.5 detik.
- Terasa berat dibandingkan standar e-wallet kompetitor.
- Menu QRIS hanya berupa tulisan kecil, atau akses via menu Transaksi memakan waktu.

KONDISI YANG DIHARAPKAN:

- Kamera siap digunakan (open & ready) dalam waktu < 1 detik setelah tombol ditekan.
- Akses ke fitur QRIS harus instan karena sifat penggunaannya yang on-the-go.

KESENJANGAN:

- Performance Gap: Lebih lambat 1.5 detik (150%) dari target ideal.
- Process Gap: Total waktu bayar QRIS +/- 35 detik, di mana loading kamera adalah hambatan awal.
- Competitor Gap: Kompetitor rata-rata lebih cepat (flow input nominal 25-30 detik).

PENYEBAB MASALAH (Hipotesis):

- Inisialisasi modul kamera memuat library yang berat di awal.
- Tidak ada proses pre-load atau caching untuk fitur kamera.
- Lokasi menu QRIS kurang ergonomis/sulit dijangkau dengan cepat.

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

SOLUSI YANG DIUSULKAN:

- Optimasi coding inisialisasi kamera

DAMPAK YANG DIHARAPKAN:

User Experience:

- Kecepatan Akses: 2.5 detik → < 1 detik.
- Perasaan User: Dari cemas/antisipasi lama menjadi percaya diri/instan.

Business:

- Keunggulan Kompetitif: Menyamai atau melebihi kecepatan kompetitor.
- Volume Transaksi: Meningkat karena pengguna lebih memilih blu untuk pembayaran cepat di kasir.

DAFTAR VALIDASI UNTUK BAGIAN 2:

- Berapa detik toleransi maksimal pengguna saat menunggu loading QRIS?
- Apakah kelambatan ini terjadi di semua perangkat atau hanya spesifikasi rendah?
- Apakah user lebih sering akses QRIS sebelum login atau sesudah login?

SUMBER DATA:

- Review pengguna tentang "qrис lambat", "loading qrис lama"
- Observasi pribadi: mencoba flow scan QRIS

Status: BELUM TERVALIDASI - perlu konfirmasi di BAGIAN 2.

Gap Analysis Summary

RANGKUMAN - TOP 5 GAPS:

CRITICAL (Must Fix):

1. GAP-003: QRIS Performance
 - o Action: Optimasi coding inisialisasi kamera agar siap < 1 detik.
 - o Impact: Meningkatkan kecepatan transaksi dan mencegah antrian panjang.

HIGH PRIORITY:

2. GAP-004: QRIS Tap Payment
 - o Action: Implementasi fitur pembayaran tap ke mesin.
 - o Impact: Menambah efisiensi user yang buru-buru (transportasi umum).
3. GAP-001: App Performance
 - o Action: Implementasi "Lite Mode".
 - o Impact: Mengurangi komplain aplikasi "lemot" di HP mid-range.
4. GAP-002: Premature Session Timeout
 - o Action: Smart Session Extension (deteksi aktivitas input).
 - o Impact: Mengurangi frustasi login ulang saat sedang transaksi.
5. GAP-005: bluGether Flexibility

BAGIAN 1: IDENTIFIKASI SISTEM DAN HIPOTESIS MASALAH

- Action: Implementasi Role Management agar member terpilih bisa transaksi.
- Impact: Mencegah user pindah ke kompetitor yang memiliki fitur joint account lebih fleksibel.

REKOMENDASI PRIORITAS:

- Phase 1 (1-2 bulan pertama): Fix GAP-001, GAP-002, GAP-003
- Phase 2 (2-4 bulan): Fix GAP-004
- Phase 3 (4-6 bulan): Fix GAP-005

1.6 Research Questions untuk BAGIAN 2

1. Validasi User Profile:
 - RQ1: Apakah segmentasi pengguna "Gen-Z Financial Planner" (mahasiswa) dan "Pejuang Rush Hour" (karyawan) sudah akurat merepresentasikan pola penggunaan mayoritas nasabah blu?
 - RQ2: Seberapa valid asumsi bahwa pengguna mid-range device merasa terganggu dengan animasi UI yang dianggap berat dibandingkan pengguna flagship?
2. Validasi Pain Points:
 - RQ3: Apakah isu "Sesi Habis Prematur" dan "Navigasi Berat" merupakan pain point utama yang paling memicu frustasi pengguna dibandingkan masalah lainnya?
 - RQ4: Pada tahapan mana dalam proses pembayaran (khususnya QRIS) pengguna mengalami hambatan waktu terbesar yang berpotensi menyebabkan kegagalan transaksi?
3. Validasi Requirements:
 - RQ5: Manakah di antara solusi yang diusulkan (QRIS Tap, Role Management bluGether, atau Lite Mode) yang dianggap paling prioritas oleh pengguna untuk segera diimplementasikan?
 - RQ6: Apakah fitur Role Management (hak akses transaksi member) pada bluGether cukup signifikan untuk mencegah pengguna berpindah ke aplikasi kompetitor seperti Bank Jago?
4. Technical Exploration:
 - RQ7: Seberapa besar toleransi pengguna terhadap waktu loading kamera QRIS sebelum mereka memutuskan untuk membatalkan transaksi atau beralih ke aplikasi atau metode pembayaran lain?
5. Business Impact:
 - RQ8: Bagaimana korelasi antara performa teknis aplikasi (kecepatan loading dan stabilitas sesi) terhadap tingkat retensi pengguna (churn rate) dan frekuensi penggunaan harian?

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

2.1 Rencana Riset Primer & Strategi Sampling

2.1.1 Ringkasan Asumsi & Gap Prioritas

Berdasarkan analisis As-Is System dan Initial Gap Analysis pada Bagian 1, riset ini akan difokuskan untuk memvalidasi hipotesis berikut:

1. Performa pada Device Mid-Range

Pengguna dengan perangkat spesifikasi menengah mengalami kendala navigasi yang "berat" akibat animasi UI yang berlebihan.

2. Session Timeout

Mekanisme logout saat ini dianggap terlalu agresif dan mengganggu alur transaksi, terutama saat antrian.

3. Fitur bluGether

Keterbatasan peran (hanya creator yang bisa transaksi) membuat bluGether kalah fleksibel dibandingkan fitur "Kantong Bersama" milik kompetitor (Bank Jago).

4. QRIS

Waktu inisialisasi kamera QRIS (saat ini ± 2.5 detik) melebihi toleransi pengguna yang membutuhkan kecepatan (<1 detik).

2.1.2 Final Research Questions (RQ)

Dari 8 pertanyaan awal yang diajukan, berikut adalah 5 RQ final yang dipilih karena urgensi dan dampaknya terhadap user retention:

1. RQ2

Seberapa valid asumsi bahwa pengguna mid-range device merasa terganggu dengan animasi UI yang dianggap berat dibandingkan pengguna flagship?

2. RQ3

Apakah isu "Sesi Habis Prematur" dan "Navigasi Berat" merupakan pain point utama yang paling memicu frustasi pengguna dibandingkan masalah lainnya?

3. RQ6

Apakah fitur Role Management (hak akses transaksi member) pada bluGether cukup signifikan untuk mencegah pengguna berpindah ke aplikasi kompetitor seperti Bank Jago?

4. RQ7

Seberapa besar toleransi pengguna terhadap waktu loading kamera QRIS sebelum mereka memutuskan untuk membatalkan transaksi atau beralih ke aplikasi atau metode pembayaran lain?

5. RQ5

Manakah di antara solusi yang diusulkan (QRIS Tap, Role Management bluGether, atau Lite Mode) yang dianggap paling prioritas oleh pengguna untuk segera diimplementasikan?

2.1.3 Desain & Metodologi Riset

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

Riset ini akan menggunakan pendekatan Mixed Methods (Kualitatif dan Kuantitatif):

1. Kualitatif (Wawancara Terstruktur & Usability Testing)

- **Tujuan:** Menggali insight mendalam mengenai "mengapa" user merasa aplikasi berat dan mengobservasi langsung perilaku user saat sesi habis atau QRIS lambat.
- **Teknik:** Wawancara terstruktur dilanjutkan dengan task scenario (misal: coba buka QRIS, coba transfer via bluGether).

2. Kuantitatif (Survei)

- **Tujuan:** Memvalidasi skala masalah (seberapa banyak user yang mengalami hal sama) dan memprioritaskan fitur yang diinginkan.
- **Teknik:** Kuesioner via Google Forms

3. Observasi (Benchmarking)

- **Tujuan:** Membandingkan kecepatan loading QRIS dan login antara blu by BCA Digital dengan kompetitor utama (Bank Jago & SeaBank)
- **Teknik:** Mengukur waktu loading pada ketiga platform pada perangkat yang sama.

2.1.4 Kriteria Responden & Sampling

Sampling akan dibagi berdasarkan dua profil pengguna awal yang telah didefinisikan:

Segmen A: Mahasiswa

- Usia: 18–23 tahun.
- Pekerjaan: Mahasiswa.
- Perangkat: Mayoritas Android Mid-range (RAM 4-6 GB).
- Kebiasaan: Aktif menggunakan fitur budgeting (bluSaving) dan patungan (bluGether).

Segmen B: Karyawan

- Usia: 24–35 tahun.
- Pekerjaan: Karyawan Swasta/Wiraswasta.
- Perangkat: Campuran (Android Mid-High/iOS).
- Kebiasaan: Mengutamakan kecepatan transaksi (QRIS, Transfer, Top-up E-wallet).

2.1.5 Etika Riset

- **Informed Consent:** Responden akan diberikan lembar persetujuan bahwa data diambil sukarela untuk keperluan akademis.
- **Anonimitas:** Data pribadi responden (Nama, No. HP, Saldo) akan disamarkan.
- **Data Handling:** Rekaman wawancara dan hasil survei hanya akan diakses oleh peneliti.

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

2.1.6 Tabel Mapping Rencana Riset

Research Question	Metode Riset	Target Responden	Data yang Diharapkan/dicari
RQ2	Usability Testing + Survey	Segmen A	<ul style="list-style-type: none"> - Observasi lag saat transisi menu. - % user yang setuju aplikasi terasa "berat". - Minat terhadap fitur Lite Mode.
RQ3	Survey + Wawancara Terstruktur	Segmen B	<ul style="list-style-type: none"> - Frekuensi kejadian "Sesi Habis" per hari. - Tingkat frustasi (Skala Likert 1-5). - Validasi kebutuhan Smart Session Extension.
RQ6	Wawancara Terstruktur	Segmen A	<ul style="list-style-type: none"> - Alasan spesifik memilih kompetitor untuk joint account. - Skenario penggunaan dimana member butuh akses transaksi.
RQ7	Observasi Komparatif + Survey	Segmen B	<ul style="list-style-type: none"> - Rata-rata waktu loading kamera (detik). - Batas toleransi psikologis user
RQ5	Survey	Segmen A+B	<ul style="list-style-type: none"> - Ranking prioritas fitur baru. - Validasi kebutuhan QRIS Tap.

2.2 Wawancara Terstruktur

2.2.1 Interview Guide

Bagian A: Profiling

1. Boleh diceritakan, sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi blu dan biasanya digunakan untuk transaksi apa saja dalam keseharian?
2. Smartphone tipe apa yang Anda gunakan saat ini untuk mengakses blu?
3. Selain blu, aplikasi bank digital atau mobile banking atau mungkin e-wallet apa lagi yang rutin Anda gunakan sebagai banding?

Bagian B: Performa Aplikasi

4. Secara umum, bagaimana perasaan Anda saat berpindah-pindah menu di dalam aplikasi blu? Apakah terasa instan atau ada jeda?

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

Probe: Apakah Anda pernah merasa aplikasi terasa "berat" atau "lemot"? Jika ya, pada momen apa hal itu paling terasa?

5. Aplikasi blu memiliki cukup banyak animasi transisi. Menurut Anda, apakah animasi ini membantu estetika atau justru mengganggu kecepatan penggunaan?

Probe: Jika ada opsi "Lite Mode" untuk mematikan animasi agar aplikasi lebih cepat, apakah Anda akan mengaktifkannya? Mengapa?

Bagian C: Session Management

6. Pernahkah Anda mengalami kejadian sesi habis padahal Anda merasa baru sebentar membuka aplikasi?

Probe: Seberapa sering ini terjadi?

7. Bisa ceritakan pengalaman spesifik di mana notifikasi "Sesi Habis" ini muncul di saat yang sangat tidak tepat? Bagaimana perasaan Anda saat itu?
8. Bagaimana pendapat Anda tentang mekanisme login ulang saat ini? Apakah terasa merepotkan?

Probe: Apakah Anda setuju jika sesi diperpanjang otomatis selama ponsel masih aktif?

Bagian D: QRIS

9. Saat mau bayar pakai QRIS, berapa lama kira-kira waktu yang dibutuhkan dari klik menu sampai kamera siap scan?

Probe: Apakah menurut Anda durasi tersebut wajar atau terlalu lama?

10. Pernahkah Anda membatalkan niat menggunakan blu di depan kasir karena aplikasinya loading terlalu lama, lalu beralih ke metode bayar lain?

Probe: Berapa detik batas kesabaran Anda sebelum memutuskan beralih aplikasi?

Bagian E: bluGether

11. Sebagai pengguna bluGether, apa kendala terbesar yang Anda rasakan saat mengelola dana bersama?

12. Saat ini hanya Creator (pembuat kantong) yang bisa melakukan transfer keluar. Apakah batasan ini menyulitkan Anda/kelompok Anda?

Probe: Apakah Anda membutuhkan fitur di mana anggota tertentu (selain Creator) juga bisa diberi hak akses untuk memakai saldo tersebut?

13. Pernahkah Anda mencoba fitur "Kantong Bersama" di aplikasi kompetitor? Jika ya, apa kelebihan mereka dibanding bluGether?

Bagian F: Penutup

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

14. Di antara aplikasi terasa berat/lemot, sesi cepat habis, atau QRIS kurang responsif, mana yang paling urgent untuk diperbaiki oleh blu saat ini?
15. Apakah ada fitur spesifik lain yang sangat Anda harapkan segera hadir?

2.2.2 Profil Responden

Responden dipilih dengan variasi perangkat untuk memvalidasi isu performa (Device-specific issues).

1. Gilbert (Mahasiswa UPNYK): Pengguna Poco F3. Pengguna aktif bluGether.
2. Ivhan (Karyawan Ibis Hotel): Pengguna iPhone 13. Pengguna rutin QRIS.
3. Olivia (Mahasiswi UKRIDA): Pengguna Samsung A15 5G. Mengeluhkan delay.
4. Steven (Mahasiswa UKRIDA): Pengguna vivo Y50. Pengguna aktif bluGether

2.2.3 Ringkasan Temuan

Tema 1: Kesenjangan Performa Antar Perangkat

Terdapat perbedaan signifikan antara pengguna mid-range dan flagship. Responden 1 dan 3 (Android Mid-range) secara eksplisit mengeluhkan aplikasi terasa "berat", "patah-patah", hingga "nge-freeze". Animasi yang dianggap estetik oleh responden 2 justru dianggap gangguan oleh responden 3.

Tema 2: Gangguan Akibat Sesi Habis

Masalah session timeout bukan sekadar gangguan teknis, melainkan memicu kecemasan sosial. Responden 2 merasa menghambat saat antrean panjang karena harus login ulang, sementara responden 1 dan responden 4 merasa terganggu alur kerjanya saat multitasking. Semua responden setuju dengan fitur Smart Session Extension.

Tema 3: Toleransi Rendah pada QRIS

Batas toleransi psikologis pengguna untuk loading QRIS berkisar 5 detik. Jika melebihi itu, responden 1 dan responden 3 mengaku langsung beralih ke metode pembayaran lain atau kompetitor.

Tema 4: Beban Berlebih pada Creator bluGether

Bagi pengguna organisasi/kelompok (responden 1 dan 4), sistem single-admin saat ini sangat membebani Creator. Mereka membutuhkan fitur Role Management agar anggota lain bisa membantu transaksi. Namun, bagi pengguna pasangan (responden 2), fitur saat ini sudah cukup.

2.2.4 Validated Insights

Asumsi Awal (Bagian 1)	Kutipan Temuan	Status
Animasi UI memberatkan HP Mid-range	- Responden 1: "Jujur agak delay ya, kaya berat gitu."	Valid

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

	- Responden 3: "Ganggu banget. Animasinya bikin lemot"	
Sesi habis menyebabkan frustasi	<ul style="list-style-type: none"> - Responden 1: "Sering banget! Rasanya baru ditinggal bales WA sebentar, balik lagi udah keluar." - Responden 2: "Lumayan sering. Kadang lagi antre, udah siapin aplikasi, pas depan kasir malah minta login lagi." - Responden 3: "Pas lagi mau top-up GoPay. Udah salin nomor, masuk blu, eh loading login ulang lama banget. Keburu males." - Responden 4: "Agak repot pas lagi butuh cepet." 	Valid
bluGether kalah fleksibel dari kompetitor	<ul style="list-style-type: none"> - Responden 1: "...enaknya di sana "Kantong Bersama"-nya bisa dipake bareng-bareng buat jajan, nggak cuma satu orang." - Responden 4: "Iya, Bank Jago lebih enak buat collaborative. Bisa set limit buat anggota lain juga." - Responden 2: "Nggak terlalu masalah sih karena cuma sama istri." 	Valid Parsial
User butuh QRIS Tap	- Responden 2: "QRIS Tap. Itu perlu banget biar kayak Apple Pay atau e-money, tinggal tempel beres."	Valid

2.2.5 Update User Profile

VALIDATED USER PROFILE #1: "Andy si Gen-Z Organizer"

(Berdasarkan: Wawancara Terstruktur Responden 1, 3, 4)

DEMOGRAFIS:

- **Usia:** 18-23 Tahun
- **Pekerjaan:** Mahasiswa
- **Tech-savviness:** High
- **Perangkat:** Smartphone Android Entry s/d Mid-Range

VALIDATED NEEDS:

- Membutuhkan opsi untuk mematikan animasi (Lite Mode) agar aplikasi berjalan lancar di HP spesifikasi menengah.
- Membutuhkan fitur Role Management pada bluGether agar tidak menjadi single-point-of-failure saat harus melakukan transfer kegiatan organisasi.
- Membutuhkan sesi yang tidak mudah logout saat berpindah aplikasi untuk menyalin nomor rekening (WA/Excel).

VALIDATED PAIN POINTS:

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

- Mengalami freeze atau transisi patah-patah saat navigasi cepat.
- Frustasi karena sesi habis tepat setelah kembali dari aplikasi lain.
- Merasa terbebani karena harus selalu memegang HP untuk setiap transaksi kecil dalam grup/kepanitiaan karena anggota lain tidak memiliki akses bayar.

VALIDATED USAGE PATTERN:

- **Frekuensi:** Tinggi (Harian)
- **Durasi per sesi:** Panjang (>10 menit)
- **Waktu Penggunaan:** Acak
- **Fitur Dominan:** bluGether, bluSaving

TECHNICAL REQUIREMENTS:

- Implementasi Toggle "Lite Mode" untuk menonaktifkan animasi berat.
- Mekanisme Smart Session yang mendeteksi aktivitas background singkat.
- Penambahan hak akses spender/co-creator pada backend bluGether.

VALIDATED USER PROFILE #2: "Putra si Pejuang Rush Hour"

(Berdasarkan: Hasil Wawancara Terstruktur Responden 2)

DEMOGRAFIS:

- **Usia:** 24-35 tahun
- **Pekerjaan:** Karyawan Swasta
- **Tech-savviness:** Medium
- **Perangkat:** Flagship/High-end

VALIDATED NEEDS:

- Membutuhkan metode pembayaran tercepat (QRIS Tap) untuk menghindari antrean.
- Membutuhkan jaminan aplikasi tidak akan fail atau logout di tengah antrean kasir.
- Mengharapkan aplikasi selalu ready saat dibuka dari background.

VALIDATED PAIN POINTS:

- Merasa malu dan cemas saat harus login ulang atau menunggu loading QRIS di depan kasir.
- Memiliki toleransi waktu tunggu sangat rendah (< 5 detik); lebih memilih beralih ke aplikasi lain atau tunai jika blu lambat.
- Merasa sesi terlalu cepat habis hanya karena idle sebentar saat mengantre.

VALIDATED USAGE PATTERN:

- **Frekuensi:** Tinggi di jam sibuk
- **Durasi per sesi:** Sangat singkat (< 2 menit)
- **Waktu Penggunaan:** On-the-go (di stasiun, di kasir, di perjalanan).

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

- **Fitur Dominan:** QRIS, Top-up E-Wallet

TECHNICAL REQUIREMENTS:

- Optimasi Cold Start kamera QRIS menjadi < 1 detik.
- Implementasi fitur NFC Payment (QRIS Tap).
- Peringatan dini (Pre-warning) sebelum sesi benar-benar habis.

2.3 Survei Kebutuhan & Kepuasan

2.3.1 Instrumen Survei

Bagian I: Profil Responden

1. Usia Anda:
 - a. < 18 tahun
 - b. 18-23 tahun
 - c. 24-35 tahun
 - d. > 35 tahun
2. Pekerjaan Utama:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Karyawan Swasta/PNS
 - c. Wiraswasta/Freelance
 - d. Lainnya (spesifikasikan...)
3. Perangkat yang digunakan untuk akses blu:
 - a. Android (Entry - Mid range)
 - b. Android (Flagship)
 - c. iPhone (iOS)
4. Aplikasi keuangan yang sering digunakan (pilih 2):
 - a. blu
 - b. Bank Jago
 - c. Seabank
 - d. Bank Saqu
 - e. Superbank
 - f. Jenius
 - g. Digibank
 - h. Mobile Banking (MyBCA, Livin, Wondr, dsb.)
 - i. E-Wallet (GoPay, OVO, Dana, dsb.)

Bagian II: Penilaian Pengalaman Pengguna

Skala Likert: 1 (Sangat Tidak Setuju) - 5 (Sangat Setuju)

A. Performa & Navigasi

1. Saya merasa transisi antar menu di aplikasi blu terasa berat/lambat.
2. Animasi grafis di aplikasi blu membuat HP saya terasa lemot atau panas.
3. Saya lebih memilih tampilan yang sederhana tanpa banyak animasi asalkan aplikasi berjalan cepat (snappy).

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

4. Dibandingkan aplikasi bank digital lain, blu terasa lebih berat saat dijalankan.

B. Manajemen Sesi/Login

5. Saya sering mengalami sesi berakhir (logout) secara tiba-tiba padahal saya sedang menggunakan aplikasi.
6. Notifikasi "Sesi Habis, Masuk Lagi Yuk" sering muncul di saat krusial (misal: saat mau bayar di kasir).
7. Durasi sesi aktif di aplikasi blu saat ini terlalu singkat.
8. Proses login ulang setelah sesi habis terasa mengganggu dan membuang waktu.

C. Fitur QRIS

9. Waktu loading kamera saat membuka fitur QRIS blu terasa lambat
10. Saya sering merasa cemas/malu saat antre di kasir karena menunggu QRIS blu terbuka.
11. Saya menginginkan fitur pembayaran NFC (seperti QRIS Tap).
12. Jika loading QRIS blu lama, saya langsung beralih menggunakan aplikasi lain (E-wallet/Mobile Banking /Bank digital lain).

D. Fitur bluGether (Hanya diisi jika pernah menggunakan bluGether)

13. Saya merasa repot karena Creator yang bisa melakukan transaksi keluar/bayar.
14. Saya membutuhkan fitur di mana anggota (Member) bisa diberi hak akses untuk menggunakan saldo bluGether.
15. Saya kesulitan memantau siapa yang sudah/belum patungan karena harus cek riwayat transaksi satu per satu (tidak ada grafik).
16. Fitur tabungan bersama di aplikasi kompetitor (misal: Kantong Jago) lebih fleksibel dibandingkan bluGether.

Bagian III: Prioritas Pengembangan

17. Jika Anda bisa meminta 1 perbaikan prioritas kepada tim developer blu, apa yang Anda pilih?
 - a. Lite Mode: Mode ringan tanpa animasi agar aplikasi ngebut.
 - b. Smart Session: Sesi tidak gampang habis saat sedang mengetik/transaksi.
 - c. QRIS: Perbaikan performa fitur QRIS dan penambahan fitur QRIS Tap.
 - d. Role Management: Anggota bluGether bisa ikut transaksi/jajan pakai saldo grup.
18. Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan blu ke teman jika perbaikan di atas dilakukan? (Skala 1-5)

2.3.2 Profil Demografis Responden

- Total Responden: 27
- Usia: 18-23 tahun (16 orang), 24-35 tahun (10 orang), > 35 tahun (1 orang)

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

- Pekerjaan: Pelajar/Mahasiswa (16 orang), Karyawan Swasta/PNS (8 orang), Wiraswasta/Freelance (2 orang), Ibu Rumah Tangga (1 orang)
- Perangkat: Android Entry s/d Mid-range (16 orang), Android Flagship (4 orang), iPhone (7 orang)
- Aplikasi Pembanding: Bank Jago (8 orang), SeaBank (6 orang), Jenius (1 orang), Mobile Banking (MyBCA, Livin, Wondr, dsb.) (4 orang), E-Wallet (GoPay, OVO, Dana, dsb.) (8 orang)

2.3.3 Analisis Deskriptif

A. Ranking Kebutuhan

#	Pernyataan	Mean	Interpretasi
1	Saya menginginkan fitur pembayaran NFC (seperti QRIS Tap).	4.93	Highest Urgency
2	Saya membutuhkan fitur di mana anggota (Member) bisa diberi hak akses untuk menggunakan saldo bluGether.	3.89	High Need
3	Saya lebih memilih tampilan yang sederhana tanpa banyak animasi asalkan aplikasi berjalan cepat (snappy).	3.78	Moderate-High Need.

B. Pain Point Tertinggi

#	Pernyataan	Mean	Interpretasi
1	Notifikasi "Sesi Habis" sering muncul di saat krusial (misal: saat antre kasir).	4.67	Critical Pain Point
2	Proses login ulang setelah sesi habis terasa mengganggu dan membuang waktu.	4.52	Critical Pain Point
3	Durasi sesi aktif di aplikasi blu saat ini terlalu singkat.	4.37	Masalah durasi sesi yang terlalu agresif
4	Saya sering mengalami sesi berakhir (logout) secara tiba-tiba.	4.33	Masalah stabilitas sesi
5	Saya sering merasa cemas/malu saat antre di kasir karena menunggu QRIS blu terbuka.	4.33	Memicu kecemasan sosial
6	Jika loading QRIS lama, saya langsung beralih menggunakan aplikasi lain.	4.15	Potensi churn
7	Waktu loading kamera saat membuka fitur QRIS blu terasa lambat.	4.07	Masalah performa teknis QRIS
8	Fitur tabungan bersama di kompetitor (misal: Jago) lebih fleksibel dibanding bluGether.	3.67	Competitive Disadvantage
9	Dibandingkan aplikasi bank digital lain, blu terasa lebih berat saat dijalankan.	3.59	Persepsi komparatif performa aplikasi

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

10	Saya merasa repot karena hanya Creator yang bisa melakukan transaksi keluar/bayar.	3.59	Masalah beban kerja Creator di bluGether
11	Saya merasa transisi antar menu di aplikasi blu terasa berat/lambat.	3.48	Isu navigasi umum
12	Saya kesulitan memantau patungan karena harus cek riwayat transaksi satu per satu (tidak ada grafik).	3.41	Minor pain point
13	Animasi grafis di aplikasi blu membuat HP saya terasa lemot atau panas.	3.04	Isu spesifik perangkat

2.3.4 Prioritized Needs

Berdasarkan gabungan skor Likert dan voting prioritas, berikut adalah urutan pengembangan yang direkomendasikan:

1. Smart Session Extension

Dasar: Menjawab 3 pain point teratas (Mean: 4.67, 4.52, 4.37). Ini adalah sumber frustasi terbesar yang harus segera dihilangkan (Must Fix).

2. Lite Mode:

Dasar: Pilihan prioritas terbanyak (37%) dan relevan bagi 59% responden pengguna mid-range device. Meningkatkan persepsi kecepatan aplikasi secara menyeluruh.

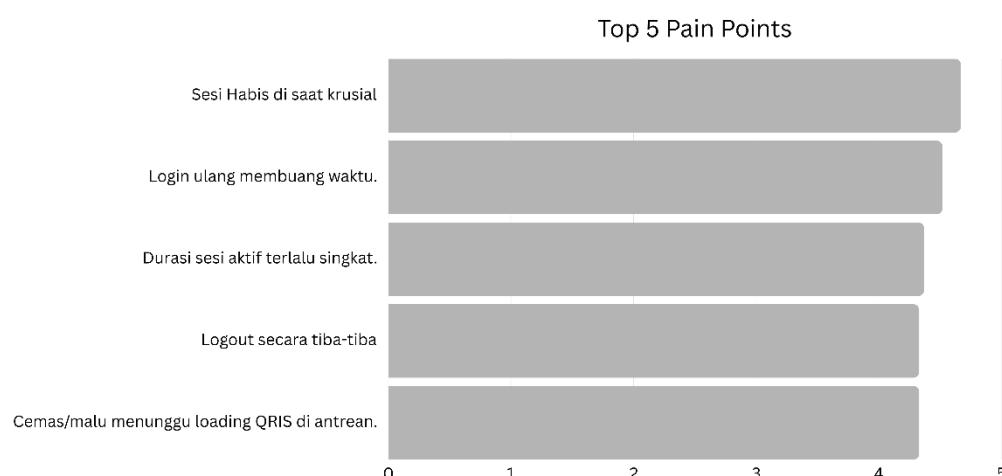
3. Perbaikan Performance QRIS dan implementasi QRIS Tap:

Dasar: Feature request tertinggi (Mean 4.93) dan menjawab kecemasan antrean (Mean 4.33).

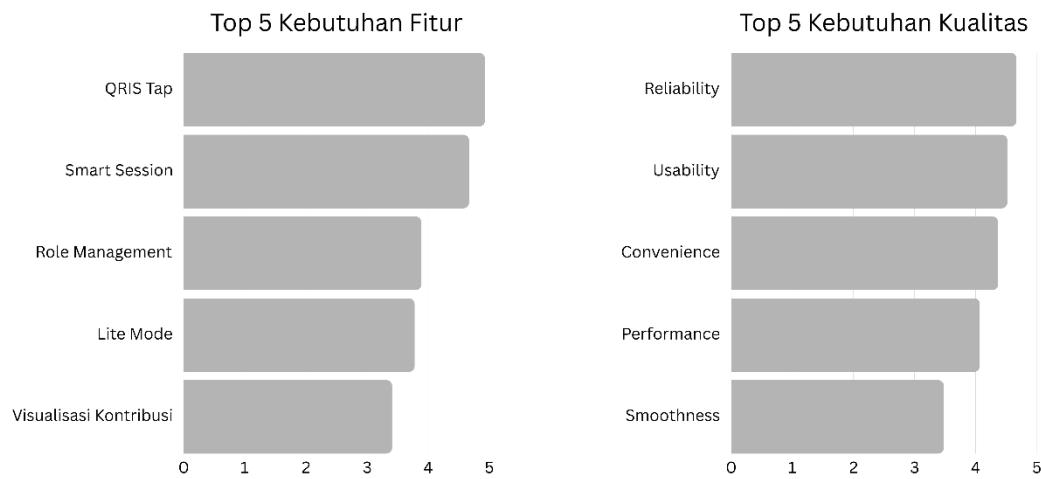
4. Role Management bluGether:

Dasar: Penting bagi segmen spesifik, namun urgensinya di bawah isu performa dasar.

2.3.5 Grafik Ringkas



BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI



2.4 Observasi Sistematis

2.4.1 Profil Partisipan

Partisipan dipilih untuk mewakili rentang spesifikasi perangkat yang luas, mulai dari flagship hingga entry-level, guna membuktikan adanya kesenjangan pengalaman pengguna.

1. Ivhan: Device iPhone 13 (Old iOS)
2. Gilbert: Device Poco F3 (Android Old Flagship)
3. Olivia: Device Samsung A15 5G (Android New Entry-Mid)
4. Steven: Device vivo Y50 (Android Old Entry-Mid)

Gambaran perbandingan performa pada masing-masing device:

Responden	Perangkat	Rilis	Chipset	Tier List
Responden 1	Poco F3	Maret 2021	Snapdragon 870 (7nm)	2 (Flagship lama, saat ini Mid-range)
Responden 2	iPhone 13	September 2021	Apple A15 Bionic (5nm)	1 (Flagship lama, benchmark)
Responden 3	Samsung A15 5G	Desember 2023	Dimensity 6100+	3 (Mid-range)
Responden 4	vivo Y50	April 2020	Snapdragon 665 (11nm)	4 (Entry-mid level)

2.4.2 Skenario Tugas

Setiap partisipan diminta melakukan 3 tugas inti yang mensimulasikan penggunaan sehari-hari:

Task A

- Skenario: "Anda sedang antre di kasir. Buka aplikasi dan siapkan QRIS secepat mungkin."

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

- Metrik: Waktu Cold Start (dari tap ikon aplikasi hingga kamera siap scan).

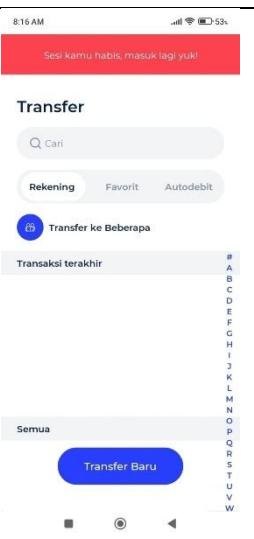
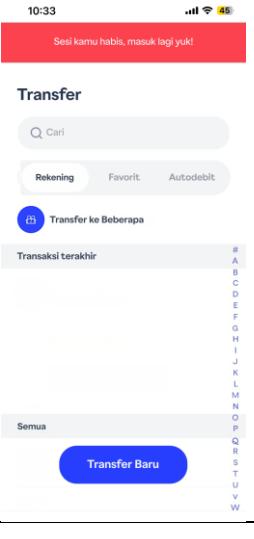
Task B

- Skenario: "Anda akan transfer uang. Masuk menu transfer, lalu pindah ke aplikasi lain (misal WhatsApp untuk menyalin nomor rekening) dan tunggu ±5 menit, lalu kembali ke blu."
- Metrik: Ketahanan sesi. Apakah aplikasi logout?

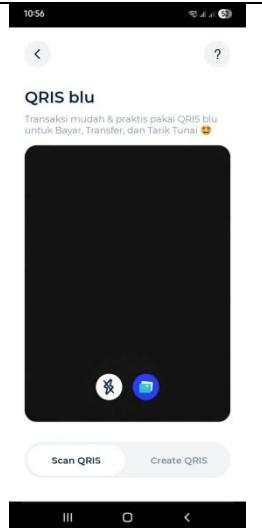
Task C

- Skenario: "Buka menu Portfolio, masuk ke bluSaving, dan buka detail salah satu kantong."
- Metrik: Kelancaran animasi transisi.

2.4.3 Hasil Observasi Kegiatan dan Evidence Ringkas

#	Device	Task A	Task B	Task C	Catatan	Screenshot
1	Poco F3	3.2 detik	Gagal (Logout)	Kurang Lancar	- Animasi transisi terasa patah-patah (frame drop)	
2	iPhone 13	1.5 detik	Gagal (Logout)	Sangat Lancar	- Tidak ada isu performa - Sesi habis sama dengan device spek dibawahnya.	

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

3	Samsung A15	5.8 detik	Gagal (Logout)	Laggy	- Kamera QRIS sempat hitam 2 detik sebelum aktif.	
4	vivo Y50	6.5 detik	Gagal (Logout)	Lambat	- Loader berputar lama. - Proses login ulang memakan waktu total 12 detik	

2.4.4 Usability Issues

1. Session Policy

Mekanisme timeout aplikasi terbukti terlalu ketat untuk penggunaan multitasking nyata.

- **Bukti Observasi:** Failure Rate 100%. Seluruh perangkat, termasuk iPhone 13 (Responden 2) dan Poco F3 (Responden 1), mengalami logout saat ditinggal ± 5 menit ke aplikasi lain.
- **Dampak:** Mengganggu alur transfer/pembayaran pengguna secara signifikan, terlepas dari spesifikasi HP.

2. QRIS Cold Start

Kesenjangan waktu tunggu yang ekstrim antara perangkat flagship dan entry-level.

- **Bukti Observasi:** iPhone 13 siap dalam 1.5 detik, sedangkan Samsung A15 dan vivo Y50 membutuhkan 5.8 - 6.5 detik.

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

- **Dampak:** Risiko kecemasan sosial tinggi bagi pengguna mid-range saat antre di kasir.

3. Unoptimized Animation

Animasi transisi membebani perangkat, bahkan pada spesifikasi yang seharusnya mumpuni.

- **Bukti Observasi:** Poco F3 (Responden 1) yang memiliki chipset tinggi (Snapdragon 870) tetap mengalami frame drop. Samsung A15 (Responden 3) mengalami lag yang nyata.
- **Dampak:** Persepsi bahwa aplikasi berat valid dirasakan oleh pengguna Android lintas segmen, mengindikasikan kurangnya optimasi grafis.

2.4.5 Saran Perbaikan Cepat

1. Melonggarkan timer sesi background menjadi 5-7 menit.
2. Menginisialisasi kamera di latar belakang agar siap instan saat tombol QRIS ditekan.
3. Menyediakan opsi untuk mematikan animasi bagi pengguna ponsel Entry s/d Mid-range.

2.5 Analisis Proses Bisnis yang Terdampak

2.5.1 Proses Utama dan Pendukung

- **Proses Utama:** Pembayaran Merchant via QRIS

Proses ini dipilih karena merupakan aktivitas dengan frekuensi tinggi yang sangat sensitif terhadap waktu, di mana pengguna sering mengalami kendala saat mengantre di kasir.

- **Proses Pendukung:** Manajemen Dana Kelompok/Organisasi (bluGether)

Proses ini dipilih karena fitur tabungan bersama adalah pembeda utama (value proposition) blu, namun saat ini memiliki alur kerja yang terpusat dan membebani satu pihak (Creator).

2.5.2 Pemetaan Proses As-Is

1. Pembayaran QRIS

- Pengguna membuka aplikasi saat mengantre.
- Pengguna melakukan login biometrik.
- Pengguna menunggu giliran antrean (± 5 menit).
- Pengguna mengaktifkan kembali layar HP di depan kasir.
- Muncul notifikasi sesi habis dan force logout aplikasi.
- Pengguna harus melakukan login ulang (delay tambahan ± 12 detik).
- Pengguna menekan tombol QRIS.
- Kamera mengalami inisialisasi lambat atau layar blank (delay $\pm 3-6$ detik pada mid-range device).

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

- Scan QR, Input Nominal, dan Konfirmasi PIN

2. Alur Manajemen bluGether

- Anggota (Member) membutuhkan dana operasional.
- Member menghubungi Creator via WhatsApp untuk konfirmasi.
- Creator harus meluangkan waktu untuk membuka aplikasi blu dan melakukan transfer keluar.
- Creator screenshot bukti transfer dan mengirimkannya kembali ke grup chat sebagai bukti.

2.5.3 Identifikasi Bottleneck dan Peluang Otomatisasi

Proses	Bottleneck	Penyebab	Peluang
QRIS	Sesi Habis	Kebijakan session timeout terlalu singkat.	Perpanjangan sesi otomatis saat terdeteksi aktivitas atau penggunaan background.
QRIS	Camera Cold Start	Modul kamera baru dimuat saat tombol ditekan.	Inisialisasi kamera di latar belakang.
bluGether	Single Point of Failure	Hak akses transaksi dikunci hanya untuk Creator.	Sistem memberikan hak akses terkontrol kepada Member yang dipilih oleh Creator.
bluGether	Manual Reporting	Tidak ada notifikasi real-time ke seluruh anggota grup.	Sistem mengirim notifikasi transaksi ke seluruh member bluGether secara otomatis.

2.5.4 Process Pain Points

- Akibat bottleneck pada proses login ulang dan loading kamera QRIS, pengguna merasa cemas saat antrean panjang. Hal ini sering berujung pada keputusan pengguna untuk menutup aplikasi blu dan beralih ke metode pembayaran lain (Tunai/Kompetitor), yang berarti hilangnya potensi transaksi bagi bank.
- Pada proses bluGether, Creator mengalami beban kerja ganda: sebagai pelaku transaksi tunggal dan pelapor manual. Hal ini mengurangi kenyamanan penggunaan fitur kolaborasi dan berisiko membuat pengguna berpindah ke kompetitor yang menawarkan fleksibilitas lebih tinggi (seperti Bank Jago).

2.5.5 Draft Perbaikan Proses

1. Pembayaran QRIS

- **Target:** Memangkas waktu total transaksi dari ±35 detik menjadi < 15 detik.
- **Perubahan:**

BAGIAN 2: ANALISIS DAN VALIDASI

- Menghilangkan langkah "Login Ulang" melalui implementasi Smart Session Extension.
- Mempercepat langkah "Scan QR" optimasi inisialisasi kamera.

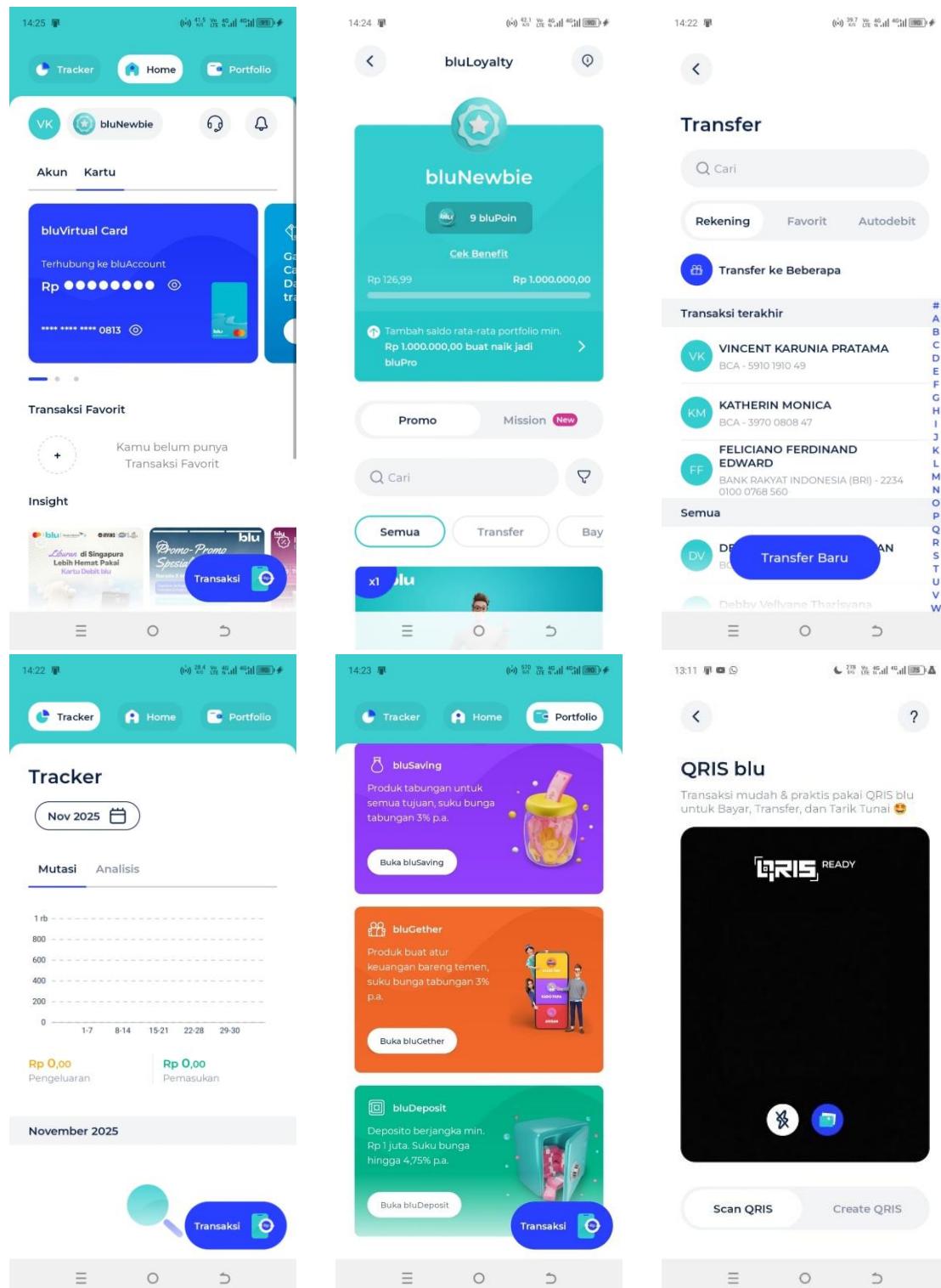
2. Manajemen bluGether

- **Target:** Desentralisasi eksekusi dana.
- **Perubahan:**
 - Implementasi Co-Creator Role: Member yang ditunjuk dapat login ke akun mereka sendiri, memilih sumber dana bluGether, dan melakukan pembayaran langsung.
 - Menghilangkan langkah "Koordinasi Manual" dan "Pelaporan Manual" karena sistem mencatat dan menotifikasi seluruh anggota secara otomatis.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Screenshot Sistem



LAMPIRAN

LAMPIRAN 2: Sample Review

1 ⭐ - BERAATT BANGET APKLIKASI NYA, TOLONG DI TINGKATKAN RAM SAYA 8/128

1 ⭐ - aplikasi lemot gak cocok untuk gen Z yang ingin sat set

1 ⭐ - Jelek banget!!! lambat, lemot, berat rasanya padahal buka qrис doang, rugi deh ga ada manfaatnya untuk finsncial saya nabung banyak bgt tapi gagal pakai layanan extracash tampa dikasih tau alasannya kenapa, kalo emang tidak ada jangan di kasih produknya!!!. nyesel bgt pakai ini terpaksa karena dari BCA aja.

1 ⭐ - aplikasi blu sangat berat di smartphone, saya memberikan saran agar developer pihak blu bca membuat aplikasi sederhana yang jumlah ukurannya belasan mb dengan fitur sesimpel mungkin agar optimalisasi di semua smartphone low end maupun high end jadilah "BLU Lite"

3 ⭐ - lain kali kalo ada update tolong UI nya dibuat jadi agak ringan saja yach. saudara sekalian mau buat aplikasi pembayaran super cepat apa mau buat game? 😊

1 ⭐ - App perbankan paling lemot sejagat raya sepertinya, tidak pernah sekalipun app ini tidak Lemot, login juga tidak berhasil, padahal sudah setengah tahun lebih nyoba nyoba, jaringan juga lancar, kenapa begini sih? padahal perbankan kan penting banget

1 ⭐ - Kenapa nih aplikasinya mo login aja lambat loading, pertama udah pakai infinix, pindah lagi ke oppo, sama juga pindah juga ke samsung lebih parah lagi loading masuknya mau bayar qrис KFC bikin malu aja di antrian lama skali loadingnya padahal udah versi terbaru pakai paket data sendiri telkomsel.. coba diperbaiki lagi

1 ⭐ - Aplikasinya berat , sering updatee gada perubahan fitur, Vcc bermasalah ga jelas ga bisa di pakai

3 ⭐ - makin kesini apk nya makin sering eror, loading nya lama banget, bahkan cmn buat login masuk ke akun/buka qrис aja lama bgt. tolong perbaiki dong blu, padahal dah suka bgt sama blu

4 ⭐ - sebenarnya nih bank digital bagus, cuman sayang nya animasi nya bikin berat banget. menurut ku sih gaperlu ada animasi aja udah bagus kok

4 ⭐ - ko saya sudah diperbarui cuma pas sudah log in log out lagi „tertera sesi habis

3 ⭐ - kenapa tiap kali buka blm ad sedetik sudah nutup sendiri...ad notif sesi kamu sudah abis??gimana cara buka aplikasi biar g kluar2 sndiri...

5 ⭐ - Baru aja buka rekening,coba buat transaksi,ga bisa di buka aplikasinya,ini gimana tolong!!, keterangannya "Sesi kamu habis,Masuk lagi yuk".udah coba berkali-kali tetap ga bisa login

3 ⭐ - SANGAT JELEK, SELALU TIDAK BISA LOGIN DAN KELUAR SENDIRI. Sesi berakhir terus katanya. Pusing saya pakai nya kalau dalam keadaan darurat bagaimana?hhh

5 ⭐ - Aplikasinya bagus tetapi kenapa setiap login itu selalu sesi habis padahal sudah login dan tiba tiba sesinya habis jadi ngulang lagi terus begitu.. jadi saran saya untuk di perbaiki lagi

LAMPIRAN

1 ★ - aneh banget aplikasinya! kenapa kamera saya di aplikasi ini QRIS nya gak bisa deteksi QR? pake aplikasi si hijau normal-normal aja. Jujur ini sangat mengganggu sekali karena harusnya bisa cepat hanya dengan scan, tapi saya perlu foto dulu untuk QR terdeteksi, dan ini sangat ribet sekali! tolong benerin lah!

1 ★ - scan qris nya sangat sangat lambat, beda dari aplikasi lain ynh scan nya cepet bgt

3 ★ - aplikasinya lemot,loading ya lama,aplikasinya blum siap...sekali mau bayar pake qris blu,loadingnya lama,ujung ujungnya bayar pake aplikasi lain cepat...jadinya malas pake blu...

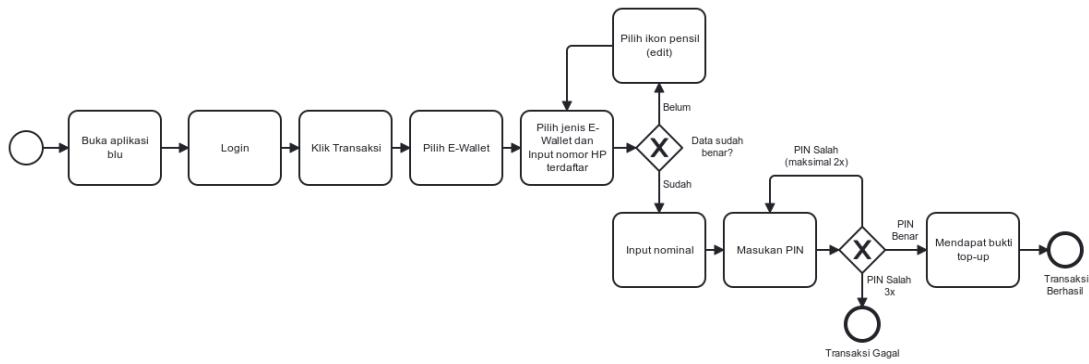
3 ★ - Saat ingin melakukan pembayaran dengan cara pindai (QRIS), layar akan hitam dan tidak bisa memindai QR code.

4 ★ - tapi skrng di hp aku agak lemot bgt, jadi kalo misal mau bayar pake qris lama bgt ya Shay

LAMPIRAN

LAMPIRAN 3: Business Process Flowchart/Diagram

- Top-up E-wallet



LAMPIRAN

LAMPIRAN 4: Transkrip Wawancara

RESPONDEŃ 1: Gilbert (Mahasiswa UPNYK)

Q: Boleh diceritakan, sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi blu dan biasanya digunakan untuk transaksi apa saja dalam keseharian?

A: Sudah 1 tahun lebih pakai blu. Utamanya sih buat bluSaving karena bisa bikin banyak pos jajan, sama kadang buat bayar QRIS kalau lagi ada promo.

Q: Smartphone tipe apa yang Anda gunakan saat ini untuk mengakses blu?

A: Poco F5

Q: Selain blu, aplikasi bank digital atau mobile banking atau mungkin e-wallet apa lagi yang rutin Anda gunakan sebagai pembanding?

A: Seabank sama GoPay

Q: Secara umum, bagaimana perasaan Anda saat berpindah-pindah menu di dalam aplikasi blu? Apakah terasa instan atau ada jeda?

A: Jujur agak delay ya, kaya berat gitu.

Q: Pas momen apa delaynya paling terasa?

A: Pas lagi buru-buru sih, suka agak patah-patah pas geser menu.

Q: Aplikasi blu memiliki cukup banyak animasi transisi. Menurut Anda, apakah animasi ini membantu estetika atau justru mengganggu kecepatan penggunaan?

A: Animasinya sebenarnya bagus sih, tapi kalau bikin berat mending dimatiin aja.

Q: Kalau ada opsi "Lite Mode" untuk mematikan animasi agar aplikasi lebih cepat, apakah Anda akan mengaktifkannya?

A: Kemungkinan besar, soalnya HP saya kan bukan yang bagus-bagus amat ya, jadi kalau animasi kebanyakan malah bikin lemot.

Q: Pernahkah Anda mengalami kejadian sesi habis padahal Anda merasa baru sebentar membuka aplikasi?

A: Sering banget! Rasanya baru ditinggal bales WA sebentar, balik lagi udah keluar.

Q: Bisa ceritakan pengalaman spesifik di mana notifikasi "Sesi Habis" ini muncul di saat yang sangat tidak tepat? Bagaimana perasaan Anda saat itu?

A: Pernah pas mau transfer uang patungan makan. Lagi nyalin norek di WA, pas balik ke blu eh muncul "Sesi Habis, Masuk Lagi Yuk". Kesel sih harus login ulang.

Q: Bagaimana pendapat Anda tentang mekanisme login ulang saat ini? Apakah terasa merepotkan?

A: Ribet ya, walau pakai fingerprint tapi kan tetep ada loading-nya.

LAMPIRAN

Q: Apakah Anda setuju jika sesi diperpanjang otomatis selama ponsel masih aktif?

A: Setuju banget! Jangan dikit-dikit logout.

Q: Saat mau bayar pakai QRIS, berapa lama kira-kira waktu yang dibutuhkan dari klik menu sampai kamera siap scan?

A: Kira-kira 3-4 detikan lah baru kameranya jelas.

Q: Apakah menurut Anda durasi tersebut wajar atau terlalu lama?

A: Dibanding aplikasi lain, agak lama sih

Q: Pernahkah Anda membatalkan niat menggunakan blu di depan kasir karena aplikasinya loading terlalu lama, lalu beralih ke metode bayar lain?

A: Pernah. Pas sinyal agak jelek, loading QRIS-nya muter terus. Akhirnya saya bayar tunai aja biar cepet.

Q: Apakah anda pernah menggunakan bluGether?

A: Pernah, buat ngumpulin uang kas

Q: Sebagai pengguna bluGether, apa kendala terbesar yang Anda rasakan saat mengelola dana bersama?

A: Saya kan bendahara himpunan sama UKM, ribetnya itu semua uang keluar harus saya yang transfer.

Q: Saat ini hanya Creator yang bisa melakukan transfer keluar. Apakah batasan ini menyulitkan Anda/kelompok Anda?

A: Iya menyulitkan. Teman saya kadang minta bukti transfer cepet, tapi sayanya lagi kuliah.

Q: Apakah Anda membutuhkan fitur di mana anggota tertentu (selain Creator) juga bisa diberi hak akses untuk memakai saldo tersebut?

A: Butuh banget! Biar wakil saya juga bisa bantu transfer kalau saya lagi sibuk.

Q: Pernahkah Anda mencoba fitur "Kantong Bersama" di aplikasi kompetitor? Apa kelebihan mereka dibanding bluGether?

A: Bank Jago ya? Pernah coba, enaknya di sana "Kantong Bersama"-nya bisa dipake bareng-bareng buat jajan, nggak cuma satu orang.

Q: Di antara aplikasi terasa berat/lemot, sesi cepat habis, atau QRIS kurang responsif, mana yang paling urgent untuk diperbaiki oleh blu saat ini?

A: Aplikasi berat/lemot.

Q: Apakah ada fitur spesifik lain yang sangat Anda harapkan segera hadir?

A: Visualisasi buat bluGether sih, kaya di Bank Jago. Biar ketahuan siapa yang nunggak bayar kas tanpa bolak-balik liat history.

LAMPIRAN

RESPONDEN 2: Ivhan (Karyawan Ibis Hotel)

Q: Boleh diceritakan, sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi blu dan biasanya digunakan untuk transaksi apa saja dalam keseharian?

A: Pakai dari 2022. Paling sering buat QRIS makan siang sama transfer gaji.

Q: Smartphone tipe apa yang Anda gunakan saat ini untuk mengakses blu?

A: iPhone 13.

Q: Selain blu, aplikasi bank digital atau mobile banking atau mungkin e-wallet apa lagi yang rutin Anda gunakan sebagai pembanding?

A: BCA Mobile sama OVO.

Q: Secara umum, bagaimana perasaan Anda saat berpindah-pindah menu di dalam aplikasi blu? Apakah terasa instan atau ada jeda?

A: Kalau di aku sih lancar ya, smooth aja. Nggak ada jeda yang ganggu.

Q: Aplikasi blu memiliki cukup banyak animasi transisi. Menurut Anda, apakah animasi ini membantu estetika atau justru mengganggu kecepatan penggunaan?

A: Bagus kok, estetik. Kelihatan modern dibanding M-Banking biasa.

Q: Pernahkah Anda mengalami kejadian sesi habis padahal Anda merasa baru sebentar membuka aplikasi?

A: Lumayan sering. Kadang lagi antre, udah siapin aplikasi, pas depan kasir malah minta login lagi.

Q: Bisa ceritakan pengalaman spesifik di mana notifikasi "Sesi Habis" ini muncul di saat yang sangat tidak tepat? Bagaimana perasaan Anda saat itu?

A: Nah itu, pas di kasir Kopi Kenangan antre panjang. Malu banget pas mau scan malah muncul "Sesi Habis". Orang belakang udah ngeliatin.

Q: Bagaimana pendapat Anda tentang mekanisme login ulang saat ini? Apakah terasa merepotkan?

A: Agak annoying. Harusnya kalau cuma idle buat sekedar antre doang jangan logout dong.

Q: Apakah Anda setuju jika sesi diperpanjang otomatis selama ponsel masih aktif?

A: Sangat setuju

Q: Saat mau bayar pakai QRIS, berapa lama kira-kira waktu yang dibutuhkan dari klik menu sampai kamera siap scan?

A: Mungkin sekitar 2 detik sih. Tapi kadang kalau lagi buru-buru, ya kerasa lama juga.

Q: Pernahkah Anda membatalkan niat menggunakan blu di depan kasir karena aplikasinya loading terlalu lama, lalu beralih ke metode bayar lain?

LAMPIRAN

A: Pernah sekali. Loading kamera lama, akhirnya saya switch ke OVO.

Q: Berapa detik batas kesabaran Anda sebelum memutuskan beralih aplikasi?

A: Kalau saya sendiri kayanya cuma 5 detikan. Kalau lebih, mending ganti app.

Q: Apakah anda pernah menggunakan bluGether?

A: Pernah, buat tabungan bareng sama istri

Q: Saat ini hanya Creator yang bisa melakukan transfer keluar. Apakah batasan ini menyulitkan Anda/kelompok Anda?

A: Nggak terlalu masalah sih karena cuma sama istri.

Q: Pernahkah Anda mencoba fitur "Kantong Bersama" di aplikasi kompetitor?

A: Belum pernah coba.

Q: Di antara aplikasi terasa berat/lemot, sesi cepat habis, atau QRIS kurang responsif, mana yang paling urgent untuk diperbaiki oleh blu saat ini?

A: Sesi cepat habis.

Q: Apakah ada fitur spesifik lain yang sangat Anda harapkan segera hadir?

A: QRIS Tap. Itu perlu banget biar kayak Apple Pay atau e-money, tinggal tempel beres.

RESPONDEEN 3: Olivia (Mahasiswi UKRIDA)

Q: Boleh diceritakan, sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi blu dan biasanya digunakan untuk transaksi apa saja dalam keseharian?

A: Baru 6 bulan. Buat nabung recehan sama bayar tagihan listrik/pulsa.

Q: Smartphone tipe apa yang Anda gunakan saat ini untuk mengakses blu?

A: Samsung A15 5G

Q: Selain blu, aplikasi bank digital atau mobile banking atau mungkin e-wallet apa lagi yang rutin Anda gunakan sebagai pembanding?

A: Dana

Q: Secara umum, bagaimana perasaan Anda saat berpindah-pindah menu di dalam aplikasi blu? Apakah terasa instan atau ada jeda?

A: Wah, kerasa banget jedanya. Apalagi kalau abis buka aplikasi lain terus balik ke blu, pasti nge-freeze dulu bentar.

Q: Pas momen apa delaynya paling terasa?

A: Paling berat pas baru login awal.

LAMPIRAN

Q: Aplikasi blu memiliki cukup banyak animasi transisi. Menurut Anda, apakah animasi ini membantu estetika atau justru mengganggu kecepatan penggunaan?

A: Ganggu banget. Animasinya bikin lemot

Q: Jika ada opsi "Lite Mode" untuk mematikan animasi agar aplikasi lebih cepat, apakah Anda akan mengaktifkannya? Mengapa?

A: Mau banget! Saya nggak butuh animasi bagus, yang penting bisa transfer cepet.

Q: Pernahkah Anda mengalami kejadian sesi habis padahal Anda merasa baru sebentar membuka aplikasi?

A: Hampir tiap hari pasti ngalamin.

Q: Bisa ceritakan pengalaman spesifik di mana notifikasi "Sesi Habis" ini muncul di saat yang sangat tidak tepat? Bagaimana perasaan Anda saat itu?

A: Pas lagi mau top-up GoPay. Udah salin nomor, masuk blu, eh loading login ulang lama banget. Keburu males.

Q: Bagaimana pendapat Anda tentang mekanisme login ulang saat ini? Apakah terasa merepotkan?

A: Bikin males buka aplikasinya kalau harus login-login terus.

Q: Apakah Anda setuju jika sesi diperpanjang otomatis selama ponsel masih aktif?

A: Jelas setuju.

Q: Saat mau bayar pakai QRIS, berapa lama kira-kira waktu yang dibutuhkan dari klik menu sampai kamera siap scan?

A: Lama, bisa 3 sampai 5 detik sampe gambarnya muncul lancar.

Q: Pernahkah Anda membatalkan niat menggunakan blu di depan kasir karena aplikasinya loading terlalu lama, lalu beralih ke metode bayar lain?

A: Sering. Kalau QRIS blu lama, saya pakai uang cash aja. Males nungguin loading.

Q: Apakah anda pernah menggunakan bluGether?

A: Tidak pernah

Q: Di antara aplikasi terasa berat/lemot, sesi cepat habis, atau QRIS kurang responsif, mana yang paling urgent untuk diperbaiki oleh blu saat ini?

A: Aplikasi lemot.

Q: Apakah ada fitur spesifik lain yang sangat Anda harapkan segera hadir?

A: Fitur biar aplikasinya ringan aja sih, itu aja harapan saya.

RESPONDEN 4: Steven (Mahasiswa UKRIDA)

LAMPIRAN

Q: Boleh diceritakan, sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi blu dan biasanya digunakan untuk transaksi apa saja dalam keseharian?

A: 2 tahun. Paling sering pake bluGether buat bendahara hima sama buat ngetrip jalan-jalan gitu.

Q: Smartphone tipe apa yang Anda gunakan saat ini untuk mengakses blu?

A: vivo Y50, udah agak lama sih HPnya.

Q: Selain blu, aplikasi bank digital atau mobile banking atau mungkin e-wallet apa lagi yang rutin Anda gunakan sebagai pembanding?

A: Bank Jago

Q: Secara umum, bagaimana perasaan Anda saat berpindah-pindah menu di dalam aplikasi blu? Apakah terasa instan atau ada jeda?

A: Biasa aja sih, ada delay dikit tapi masih wajar.

Q: Aplikasi blu memiliki cukup banyak animasi transisi. Menurut Anda, apakah animasi ini membantu estetika atau justru mengganggu kecepatan penggunaan?

A: Lumayan oke.

Q: Jika ada opsi "Lite Mode" untuk mematikan animasi agar aplikasi lebih cepat, apakah Anda akan mengaktifkannya? Mengapa?

A: Mungkin bakal coba aktifin Lite Mode kalau lagi hemat baterai, tapi nggak tentu juga.

Q: Pernahkah Anda mengalami kejadian sesi habis padahal Anda merasa baru sebentar membuka aplikasi?

A: Pernah, tapi nggak terlalu sering.

Q: Bisa ceritakan pengalaman spesifik di mana notifikasi "Sesi Habis" ini muncul di saat yang sangat tidak tepat? Bagaimana perasaan Anda saat itu?

A: Pas lagi rekap mutasi buat laporan kas. Lagi nyatet di Excel, pas liat HP lagi udah logout. Harus cari lagi transaksinya dari awal.

Q: Bagaimana pendapat Anda tentang mekanisme login ulang saat ini? Apakah terasa merepotkan?

A: Agak repot pas lagi butuh cepet.

Q: Apakah Anda setuju jika sesi diperpanjang otomatis selama ponsel masih aktif?

A: Pastinya setuju.

Q: Saat mau bayar pakai QRIS, berapa lama kira-kira waktu yang dibutuhkan dari klik menu sampai kamera siap scan?

A: Standar lah, 2 detikan.

LAMPIRAN

Q: Pernahkah Anda membatalkan niat menggunakan blu di depan kasir karena aplikasinya loading terlalu lama, lalu beralih ke metode bayar lain?

A: Jarang sih, biasanya sabar aja nungguin.

Q: Sebagai pengguna bluGether, apa kendala terbesar yang Anda rasakan saat mengelola dana bersama?

A: Capek banget jadi Creator! Pas lagi jalan-jalan, semua orang minta bayarin ini itu pakai uang kas, jadi saya doang yang sibuk buka HP.

Q: Saat ini hanya Creator yang bisa melakukan transfer keluar. Apakah batasan ini menyulitkan Anda/kelompok Anda?

A: Nyusahin banget. Saya pengennya semua bisa akses juga.

Q: Apakah Anda membutuhkan fitur di mana anggota tertentu (selain Creator) juga bisa diberi hak akses untuk memakai saldo tersebut?

A: Butuh banget. Biar nggak cuma saya yang bisa transaksi.

Q: Pernahkah Anda mencoba fitur "Kantong Bersama" di aplikasi kompetitor? Apa kelebihan mereka dibanding bluGether?

A: Iya, Bank Jago lebih enak buat collaborative. Bisa set limit buat anggota lain juga.

Q: Di antara aplikasi terasa berat/lemot, sesi cepat habis, atau QRIS kurang responsif, mana yang paling urgent untuk diperbaiki oleh blu saat ini?

A: QRIS sih.

Q: Apakah ada fitur spesifik lain yang sangat Anda harapkan segera hadir?

A: Ya semacam role management itu sih, biar nggak cuma saya yang kerepotan pas jalan-jalan bareng.

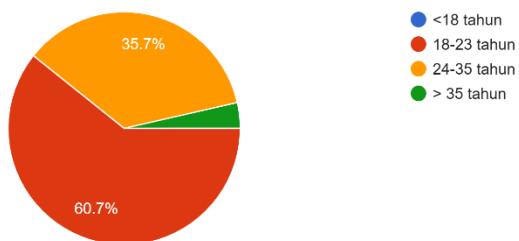
LAMPIRAN

LAMPIRAN 5: Hasil Kuisioner/Survei

Bagian I: Profil Responden

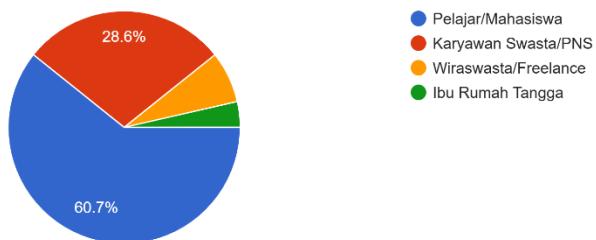
Usia Anda:

28 responses



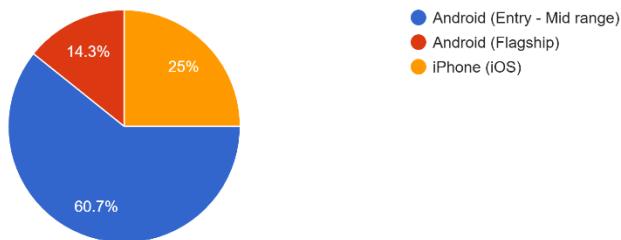
Pekerjaan:

28 responses



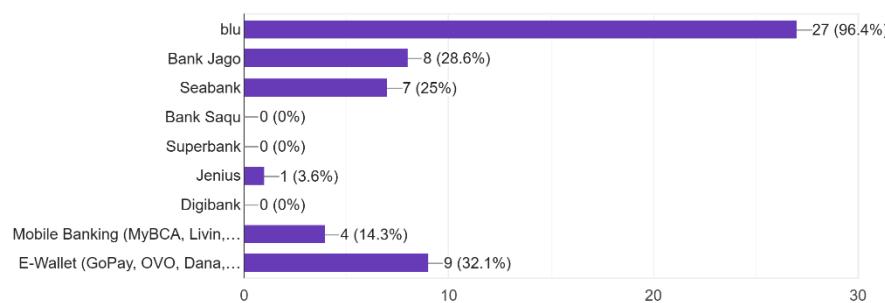
Perangkat yang digunakan untuk akses blu:

28 responses



Aplikasi keuangan yang sering digunakan (pilih 2):

28 responses



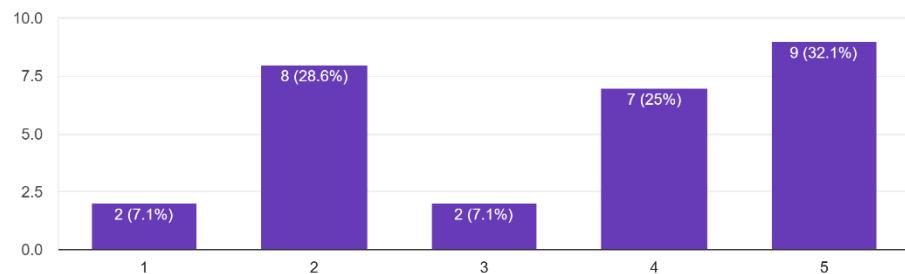
LAMPIRAN

Bagian II: Penilaian Pengalaman Pengguna

A. Performa & Navigasi

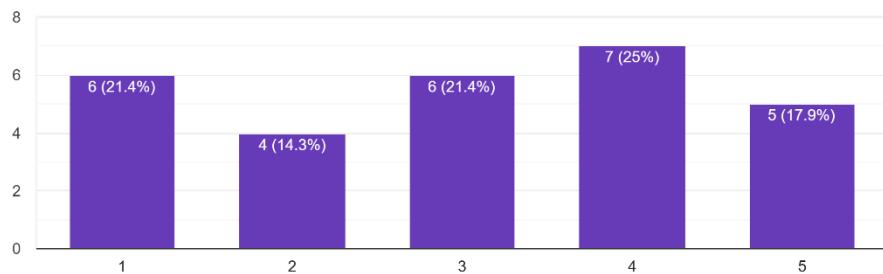
Saya merasa transisi antar menu di aplikasi blu terasa berat/lambat.

28 responses



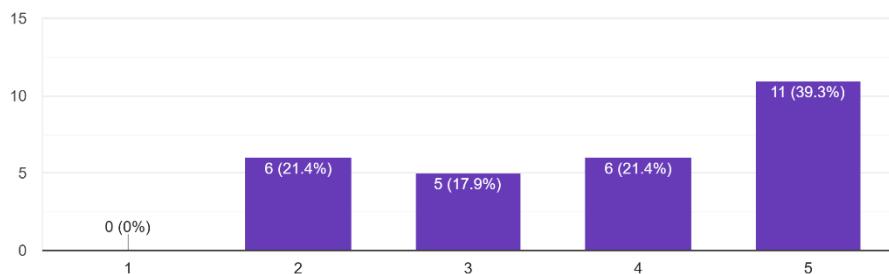
Animasi grafis di aplikasi blu membuat HP saya terasa lemot atau panas.

28 responses



Saya lebih memilih tampilan yang sederhana tanpa banyak animasi asalkan aplikasi berjalan cepat (snappy).

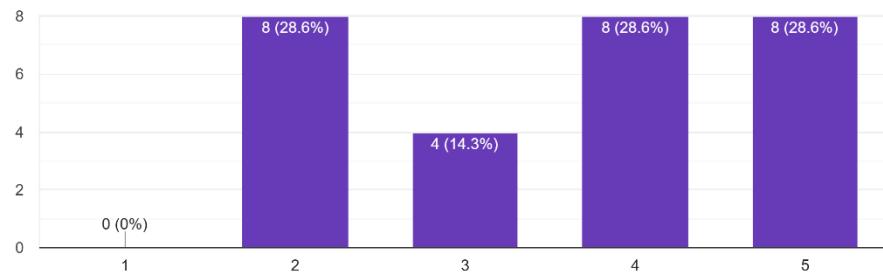
28 responses



LAMPIRAN

Dibandingkan aplikasi bank digital lain, blu terasa lebih berat saat dijalankan.

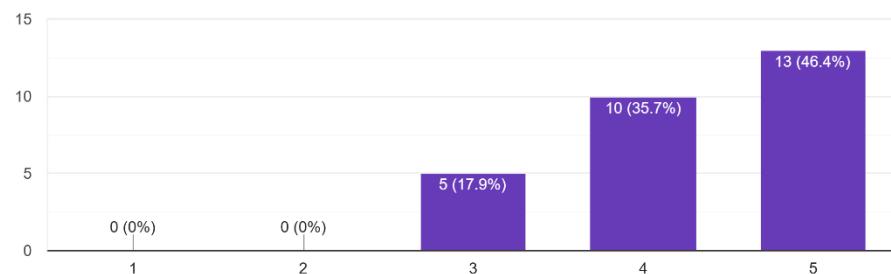
28 responses



B. Manajemen Sesi/Login

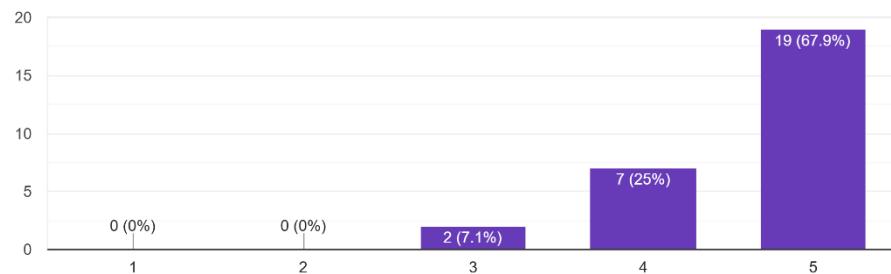
Saya sering mengalami sesi berakhir (logout) secara tiba-tiba padahal saya sedang menggunakan aplikasi.

28 responses



Notifikasi "Sesi Habis, Masuk Lagi Yuk" sering muncul di saat krusial (misal: saat mau bayar di kasir).

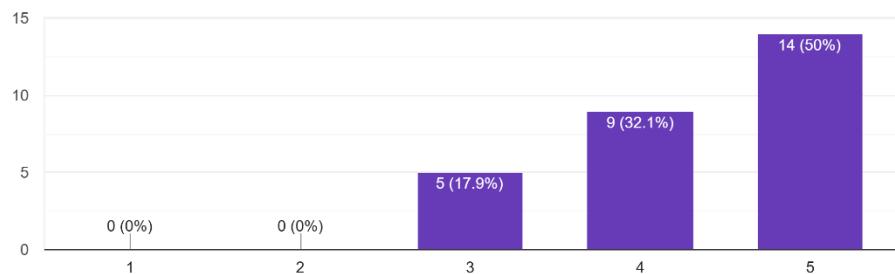
28 responses



LAMPIRAN

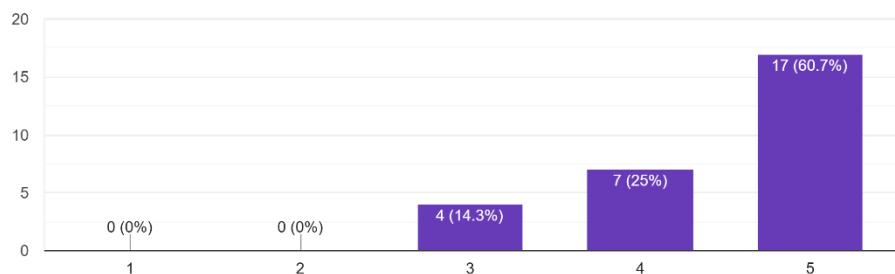
Durasi sesi aktif di aplikasi blu saat ini terlalu singkat.

28 responses



Proses login ulang setelah sesi habis terasa mengganggu dan membuang waktu.

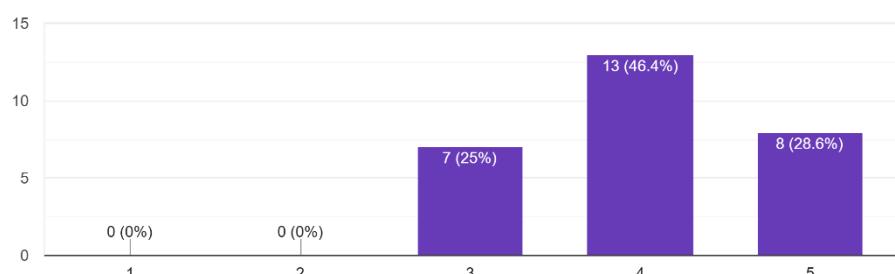
28 responses



C. Fitur QRIS

Waktu loading kamera saat membuka fitur QRIS blu terasa lambat.

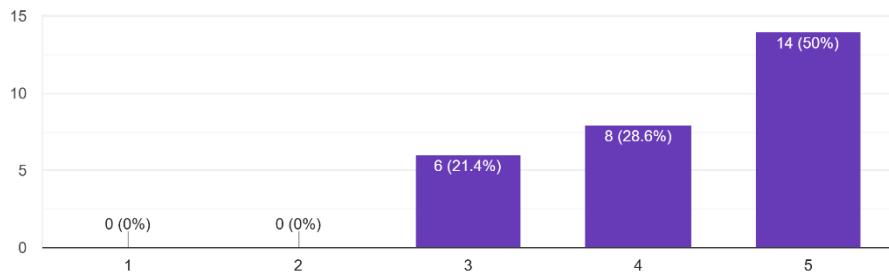
28 responses



LAMPIRAN

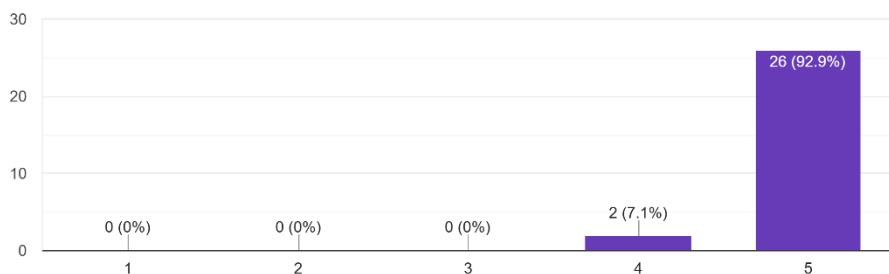
Saya sering merasa cemas/malu saat antre di kasir karena menunggu QRIS blu terbuka.

28 responses



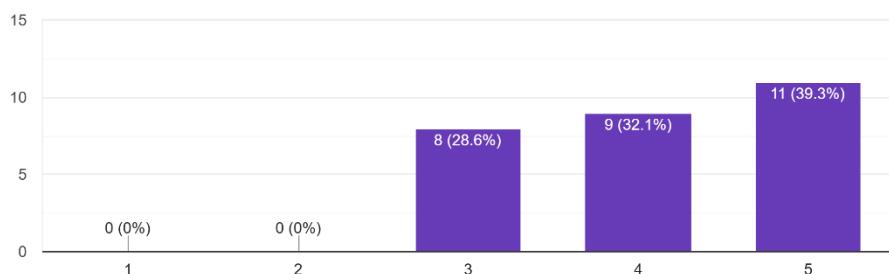
Saya menginginkan fitur pembayaran NFC (seperti QRIS Tap).

28 responses



Jika loading QRIS blu lama, saya langsung beralih menggunakan aplikasi lain (E-wallet/Mobile Banking /Bank digital lain).

28 responses

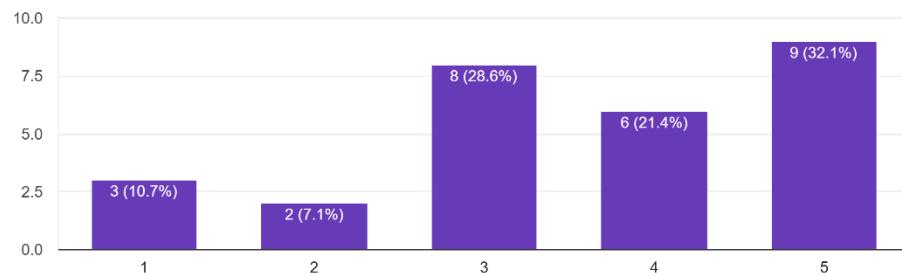


D. Fitur bluGether

LAMPIRAN

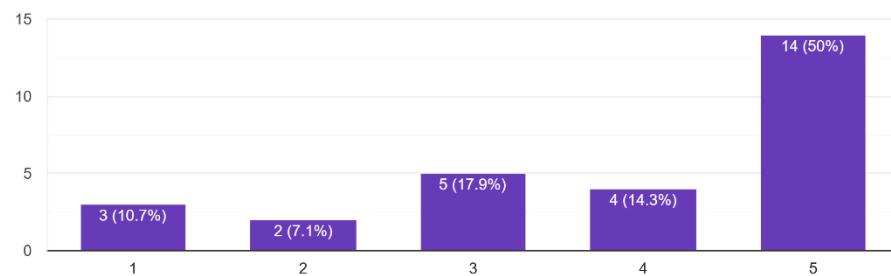
Saya merasa repot karena hanya Creator yang bisa melakukan transaksi keluar/bayar.

28 responses



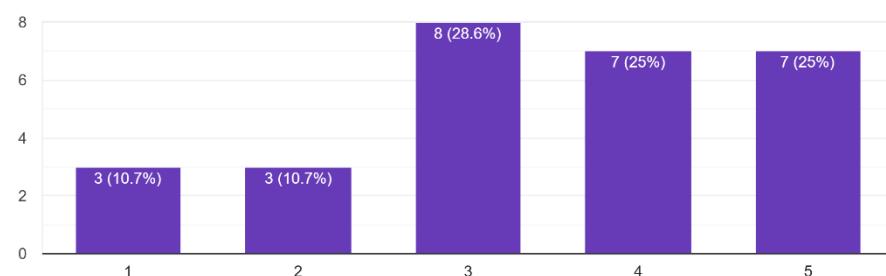
Saya membutuhkan fitur di mana anggota (Member) bisa diberi hak akses untuk menggunakan saldo bluGether.

28 responses



Saya kesulitan memantau siapa yang sudah/belum patungan karena harus cek riwayat transaksi satu per satu (tidak ada grafik).

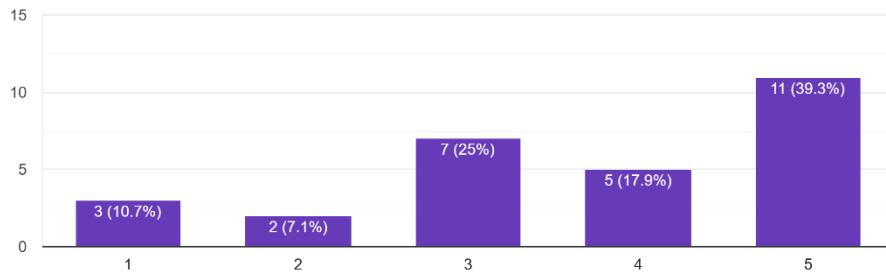
28 responses



LAMPIRAN

Fitur tabungan bersama di aplikasi kompetitor (misal: Kantong Jago) lebih fleksibel dibandingkan bluGether.

28 responses



Bagian III: Prioritas Pengembangan

Jika Anda bisa meminta 1 perbaikan prioritas kepada tim developer blu, apa yang Anda pilih?

28 responses



Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan blu ke teman jika perbaikan di atas dilakukan?

28 responses

