

## Tugas Individu Finansial Teknologi (Pertemuan 10 dan 11)

Siti Zainab Amri (Zain)

15230008 /15.4A.10

### Pertemuan 10

Observasi ini dilakukan terhadap pengalaman pengguna aplikasi perbankan digital SeaBank.

Dari hasil kuesioner dan analisis, ditemukan bahwa pengguna secara umum memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap SeaBank. Kepuasan ini didorong oleh keuntungan fungsional dan finansial yang nyata, terutama bebas biaya admin transfer dan bunga tabungan yang tinggi. Pengguna juga menyukai kemudahan transaksi dan integrasinya dengan ekosistem Shopee. Namun, di balik kepuasan ini, terdapat beberapa kekhawatiran dan masalah serius. Masalah paling kritis yang dilaporkan adalah kegagalan sistem saat transaksi, di mana saldo pengguna terpotong namun pembayaran tidak tercatat di sisi merchant. Selain itu, muncul kebutuhan akan jaminan keamanan yang lebih kuat, seperti permintaan fitur login biometrik, serta adanya jalur penyelesaian masalah yang lebih tepercaya seperti kantor cabang fisik untuk menangani isu-isu besar. Beberapa pengguna juga melaporkan pengalaman yang kurang memuaskan dengan Customer Service (CS) yang dianggap tidak memberikan solusi efektif.

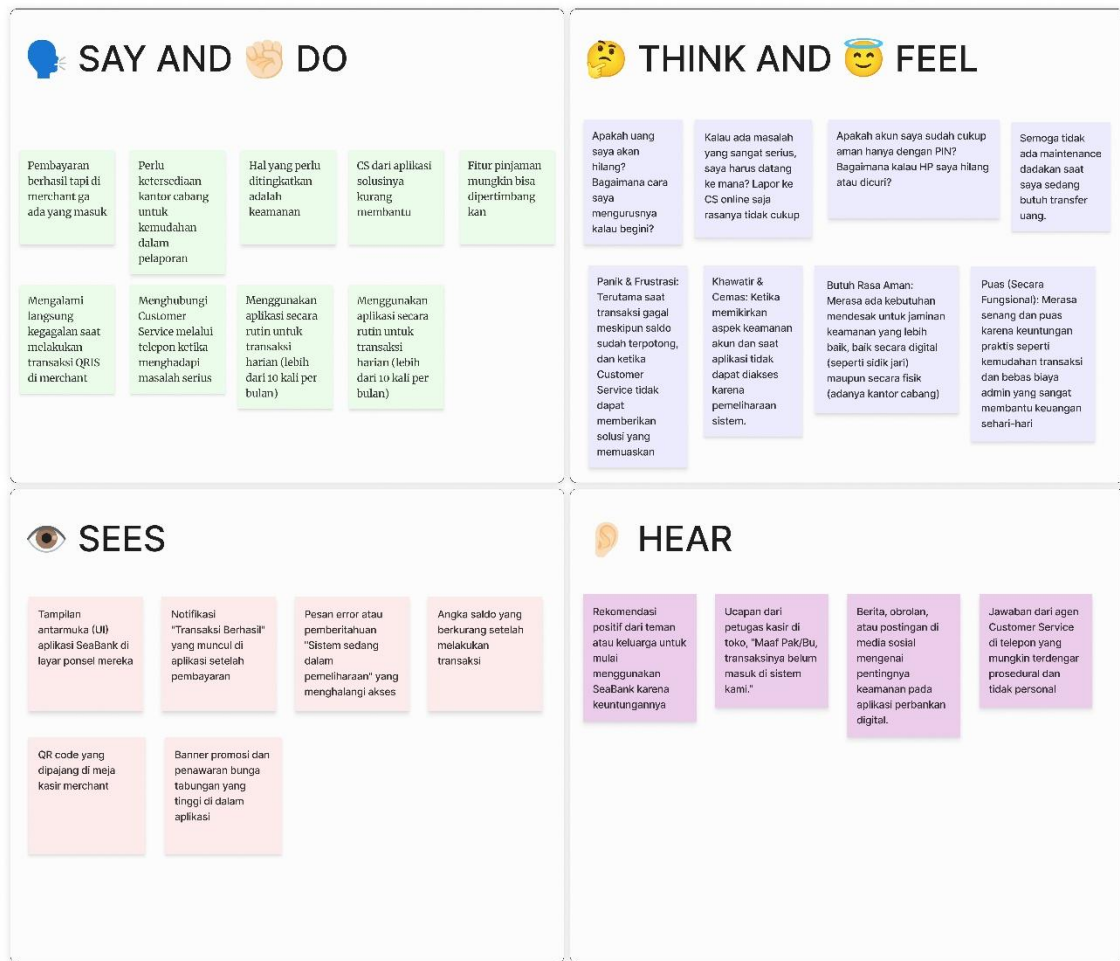
Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, tiga responden dipilih untuk simulasi wawancara berdasarkan keragaman dan kedalaman umpan balik mereka. Responden pertama, Ulfi, menceritakan pengalaman paling kritis di mana ia mengalami kegagalan transaksi QRIS yang menyebabkan kepanikan dan frustrasi, yang diperparah oleh interaksi dengan CS yang dinilai kurang membantu. Responden kedua, Rahma, memberikan perspektif strategis sebagai pengguna jangka panjang. Ia tidak melaporkan masalah teknis, namun menyuarakan kebutuhan akan pengembangan produk di masa depan, seperti fitur pinjaman dan adanya kantor cabang untuk meningkatkan rasa aman saat menangani masalah serius. Responden ketiga, Tyas, mewakili pengguna yang puas secara fungsional namun memiliki kekhawatiran mendasar tentang keamanan. Ia secara spesifik meminta adanya peningkatan sistem keamanan melalui fitur login sidik jari untuk memberikan ketenangan pikiran.

Hasil dari wawancara tersebut kemudian dirangkum dalam sebuah Empathy Map. Dari sisi verbal dan tindakan (SAY & DO), pengguna secara eksplisit menyatakan keluhan tentang transaksi gagal, kebutuhan akan kantor cabang, dan keamanan yang lebih baik. Tindakan mereka termasuk aktif menghubungi CS saat bermasalah dan tetap menggunakan aplikasi secara rutin untuk transaksi harian. Dari sisi internal (THINK & FEEL), pengguna memikirkan risiko keamanan pada akun mereka dan cemas tentang cara menyelesaikan masalah serius tanpa dukungan fisik. Hal ini menimbulkan perasaan khawatir, panik, dan frustrasi, terutama saat mengalami kegagalan sistem. Meskipun begitu, tetap ada perasaan puas karena keuntungan finansial yang ditawarkan. Pengguna juga melihat (SEES) notifikasi transaksi, pesan eror, dan promosi di aplikasi, serta mendengar (HEARS) konfirmasi kegagalan dari kasir atau jawaban prosedural dari agen CS, yang semuanya membentuk pengalaman mereka secara keseluruhan.

Link : <https://rb.gy/eydsg5> (kuesioner)

Empathy Map : <https://nlink.at/emphatymap>

## Empathy Map



## Pertemuan 11

Berdasarkan hasil dari analisis tahap empathize, berikut adalah perumusan masalah yang menjadi pertanyaan "How Might We" (HMW) beserta ide solusinya....

### 1. Masalah: Kegagalan Transaksi & Rasa Panik Pengguna

Pengguna merasa panik dan takut kehilangan uang ketika transaksi dinyatakan berhasil namun gagal di sisi merchant.

- **How Might We...?** Bagaimana caranya kita memberikan kepastian dan ketenangan instan kepada pengguna saat terjadi kegagalan transaksi?
- **Ide Solusi (Ideation):** Fitur "Resolusi Transaksi Otomatis" Sebuah sistem di dalam aplikasi yang secara otomatis mendeteksi transaksi bermasalah. Transaksi tersebut diberi status "Sedang Ditinjau" dan dana akan dikembalikan otomatis (auto-reversal) ke saldo dalam 10 menit jika tidak ada konfirmasi dari merchant. Pengguna akan terus diberi notifikasi proaktif mengenai statusnya.

### 2. Masalah: Dukungan Pelanggan yang Sulit Diakses untuk Masalah Kritis

Pengguna merasa bingung dan tidak aman karena tidak ada jalur penyelesaian yang tepercaya (seperti kantor cabang) untuk masalah serius, dan CS dinilai kurang membantu.

- **How Might We...?** Bagaimana caranya kita memberikan rasa aman seperti memiliki "kantor cabang" tanpa harus ada secara fisik?
- **Ide Solusi (Ideation):** Layanan "Video Call Support" Menyediakan fitur di mana pengguna bisa menjadwalkan sesi panggilan video dengan agen khusus untuk masalah kritis (misal: akun terblokir, sengketa transaksi besar). Pengguna dapat melakukan verifikasi KTP dan wajah secara langsung, memberikan tingkat kepercayaan dan penyelesaian masalah yang lebih tinggi.

### 3. Masalah: Kekhawatiran Terhadap Keamanan Akun

Pengguna merasa khawatir dengan tingkat keamanan aplikasi yang hanya menggunakan PIN dan menginginkan perlindungan yang lebih canggih.

- **How Might We...?** Bagaimana caranya kita mengintegrasikan fitur keamanan canggih yang mudah digunakan oleh pengguna?
- **Ide Solusi (Ideation):** Otorisasi Transaksi Biometrik Mengimplementasikan fitur login menggunakan sidik jari atau Face ID. Selain itu, tambahkan opsi untuk mengaktifkan konfirmasi biometrik sebagai lapisan keamanan kedua saat akan melakukan transaksi di atas nominal tertentu (misal, di atas Rp 1.000.000), sehingga pengguna merasa lebih aman.