

Case Study

Aplikasi Toko Pulsa

Presented by Zuba Saidilla Puspa

START

Ringkasan Project

1.

Penjelasan Produk

Aplikasi pembelian pulsa yang memiliki nominal pembelian dengan harga paling murah sampai paling mahal untuk pelanggan di seluruh Indonesia

2.

Durasi Project

April-Mei 2023

Ringkasan Project

Masalah

Masalah:

Kesulitan membeli pulsa dalam keadaan terdesak.

Tujuan

Tujuan:

Merancang aplikasi Toko Pulsa agar pengguna dapat membeli pulsa dengan beragam metode pembayaran.

Ringkasan Project

1.

Posisi:
UX designer yang mendesain aplikasi mulai dari home sampai history.

2.

Tanggng Jawab:
User research, membuat wireframe, membuat prototyping, dan melakukan Usability Study



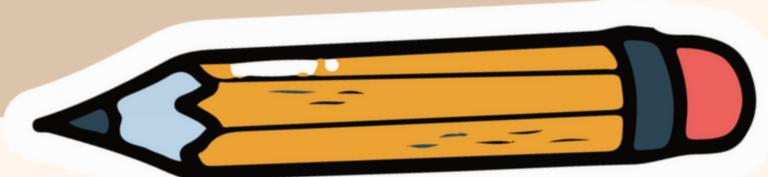
**Empathize,
Define, & Ideate**

**User research
User persona
Problem statement
User journey map
Brainstorming**

Ringkasan User Research



Saya telah melakukan pengamatan terhadap pengguna SMS Banking untuk mengetahui kebiasaan, kebutuhan, dan masalah mereka saat berada di jalan. Berdasarkan hasil riset, sebagian besar menggunakan aplikasi pembelian umum yang tidak khusus untuk membeli pulsa. Hal ini dikarenakan aplikasi tersebut memiliki promo yang lebih banyak. Namun, karena ini adalah aplikasi umum, metode pembayaran terlalu sedikit, seperti hanya pembayaran melalui Bank atau Minimarket.



User research: pain points

1

Kesulitan untuk melakukan pembayaran menggunakan ATM dan pergi ke Minimarket

2

Kasulitan menemukan promo yang tersedia karena sulit terlihat

3

Sulit mencari pulsa dikarenakan pada menu namanya bergabung dengan pembayaran dan pembelian yang lain

4

Kesulitan karena aplikasi hanya mendukung merek 1 SIM Card saja



User Persona



Puspa

Umur = 23

Pendidikan= S1 Akutansi

Domisili= Bekasi

Menikah= Lajang

Pekerjaan= Wirausaha

Goals:

Memudahkan pembeli pulsa pada keadaan terdesak melalui aplikasi yang memiliki berbagai metode pembayaran

Frustration:

- Tidak adanya metode pembayaran menggunakan e-wallet
- Hanya mendukung merek 1 SIM Card saja

Puspa adalah seorang wirausaha yang memiliki usaha kursus stir mobil dengan lokasi cabang dimana-mana. Hal ini Puspa sebagai wirausaha membutuhkan SMS Bangking untuk memantau keluar masuknya uang dari berbagai cabang yang dia buka. Untuk itu Puspa sering membeli pulsa secara online agar pulsa pada nomor telfonnya selalu penuh, sehingga notifikasi pada SMS Banking selalu masuk

User Story: Puspa

Sebagai seorang wirausaha yang ingin membeli pulsa
Saya dapat membeli pulsa dengan berbagai macam
metode pembayaran
Supaya saya dapat membeli pulsa dengan
metode pembayaran yang diinginkan

User Journey Map: Puspa

Persona: Puspa					
AKTIVITAS	Persiapan Aplikasi	Memilih Pembelian	Memilih Metode Pembayaran	Konfirmasi Pembelian	Melihat pembelian
DETAIL AKTIVITAS	<ul style="list-style-type: none"> A. Download di playstore B. Sign Up dan Login C. Izinkan okasi 	<ul style="list-style-type: none"> A. Mencari dan memilih menu pembelian pulsa B. Melihat Fitur pulsa C. Masukkan nomor telfon D. Memilih nominal pulsa 	<ul style="list-style-type: none"> A. Memilih metode pembayaran B. Memastikan metode pembayarn yang dipilih 	<ul style="list-style-type: none"> A. Memastikan kembali nomor telfon dan nominal yang dibeli B. Memilih promo C. Bayar 	<ul style="list-style-type: none"> A. Memastikan pembelian sudah berhasil
PERASAAN/EMOSI PENGGUNA	Senang karena bisa membeli pulsa dimana saja dan kapan saja	Frustrasi karena hanya mendukung 1 merek SIM Card	Bingung karena sedang di toll	Merasa kesulitan karena kode promo harus ditulis secara manual dan tidak banyak yang tau	Khawatir apabila pembelian belum berhasil.
PELUANG IMPROVISASI	Halaman onboarding dan promo special untuk pengguna baru	Menyediakan berbagai macam merek SIM Card	Menyediakan metode pembayaran menggunakan e-wallet	Mengatur promo yang bisa digunakan secara otomatis	Fitur untuk memberitau sedang proses dan berhasil.

Problem Statement

Puspa adalah seorang pengguna SMS Banking

Yang membutuhkan aplikasi pembelian pulsa

dengan pilihan metode pembayaran yang

beragam

Karena ia ingin membeli pulsa dengan mudah

kapan saja dan dimana saja

Brainstorming dengan HMW

HMW mendesain fitur agar memilih metode pembayaran dengan mudah?

1.

Membuat kategori metode pembayaran

2.

Membuat menu radio button untuk memilih metode pembayaran

Competitive Audit

	App or Mobile Website	Fitur	Aksesibilitas	User Flow	Navigasi
MyTelkomsel	Bagus <ul style="list-style-type: none"> + UI menarik + Bonus point untuk pengguna baru (-) Pendaftaran hanya menggunakan nomor HP 	Kurang <ul style="list-style-type: none"> + Terdapat fitur rekomendasi + Terdapat informasi pulsa dan kuota 	Kurang <ul style="list-style-type: none"> (-) Mendukung 2 bahasa (-) Hanya mendukung merek 1 SIM Card 	Kurang <ul style="list-style-type: none"> (-) Loading membuka aplikasi terlalu lama (-) Metode pembayaran tidak mudah di ubah 	Bagus <ul style="list-style-type: none"> + Mudah dan simpel dengan menggunakan Bottom Navigation (-) Menu profil dan pengaturan susah dilihat
myIM3	Bagus <ul style="list-style-type: none"> + UI minimalis + Promo spesial untuk pengguna baru + Registrasi bisa dengan nomor telfon/google 	Bagus <ul style="list-style-type: none"> + Terdapat informasi pulsa dan kuota + Terdapat fitur rekomendasi + Jarak antar tidak berdempetan (-) Hanya ada metode pembayaran e-money (-) Tidak ada fitur pencarian 	Kurang <ul style="list-style-type: none"> (-) Mendukung 2 bahasa (-) Hanya mendukung merek 1 SIM Card 	Bagus <ul style="list-style-type: none"> + Mudah mengubah metode pembayaran + Sangat responsif 	Kurang <ul style="list-style-type: none"> + Mudah dan simpel (-) Pada Bottom Navigation terdapat hasil tampilan yang sama
Dana	Bagus <ul style="list-style-type: none"> + UI Simpel + Login dengan google/nomor HP 	Bagus <ul style="list-style-type: none"> + Memiliki filter yang unik + Promo mudah dilihat + Ada fitur pencarian (-) Pilihan metode pembayaran hanya 2 	Cukup <ul style="list-style-type: none"> (-) Tidak mendukung bahasa lain + Mendukung banyak merek SIM Card 	Kurang <ul style="list-style-type: none"> (-) Loading membuka aplikasi terlalu lama (-) Terdapat tambahan proteksi layar HP yang harusnya tidak otomatis terceklis (-) Kurang responsif 	Bagus <ul style="list-style-type: none"> + Bottom Navigation yang simpel + Menu profil mudah terlihat

Competitive Audit

1.

Rata-rata aplikasi tidak lengkap memberikan opsi metode pembayaran

2.

Beberapa aplikasi tidak mendukung banyak merek SIM Card

Starting the design

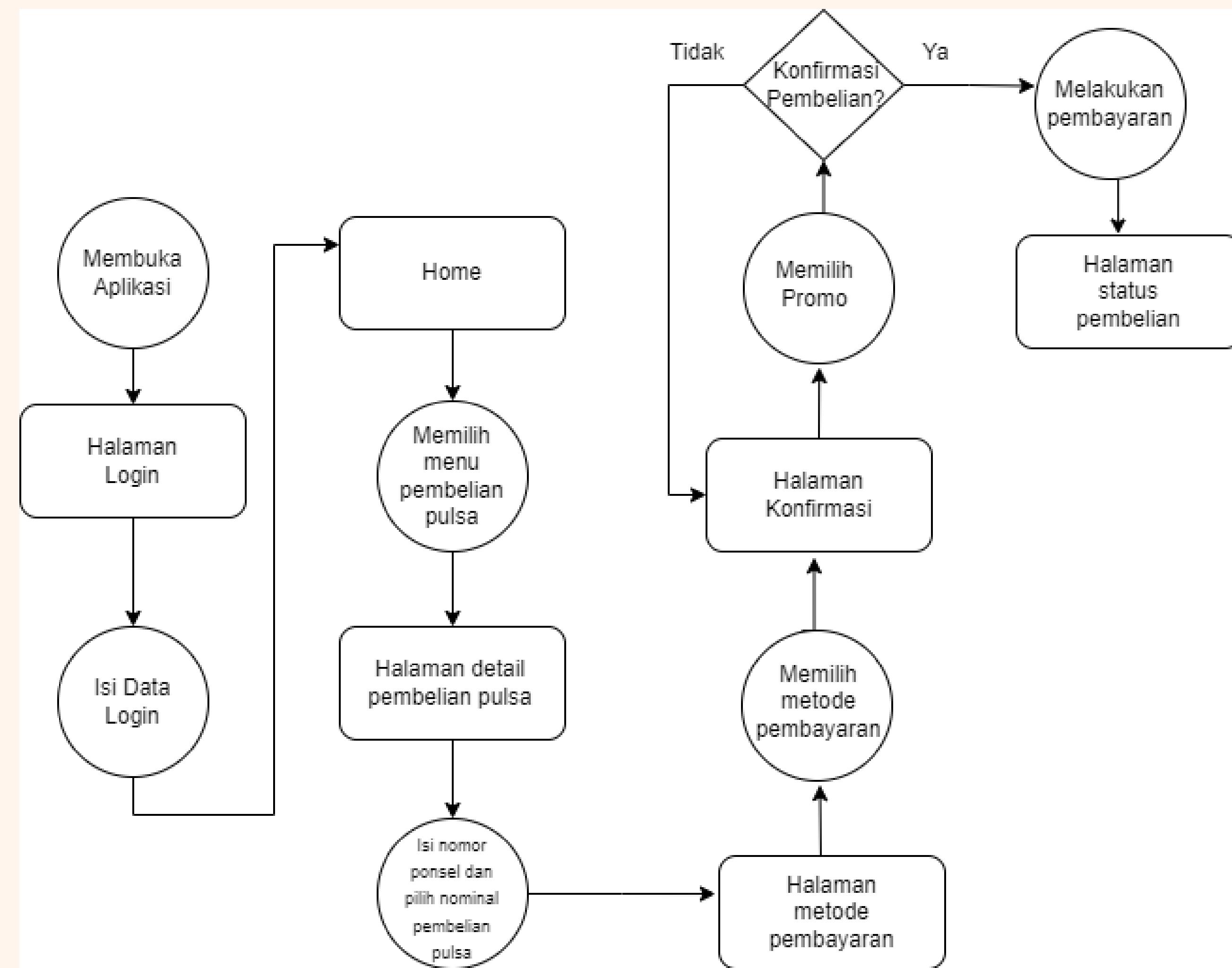
Goal Statement
User Flow
Digital wireframes



Goal Statement

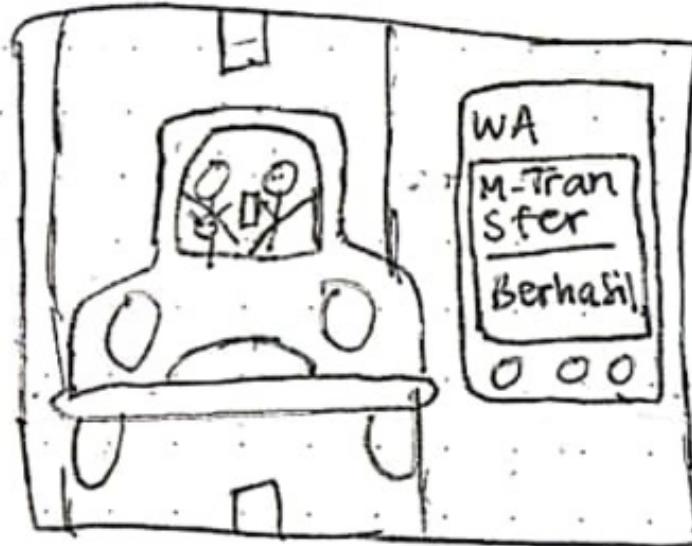
Aplikasi Toko Pulsa AKAN MEMBUAT PENGGUNA mudah memilih dari beragam metode pembayaran YANG AKAN MEMPENGARUHI pengguna SMS Banking yang ingin melakukan pembelian pulsa SEHINGGA ia bisa membeli pulsa dengan metode pembayaran yang dia inginkan KAMI AKAN MENGUKUR EFEKTIVITAS DENGAN melihat feedback yang diberikan oleh pengguna

USER FLOW

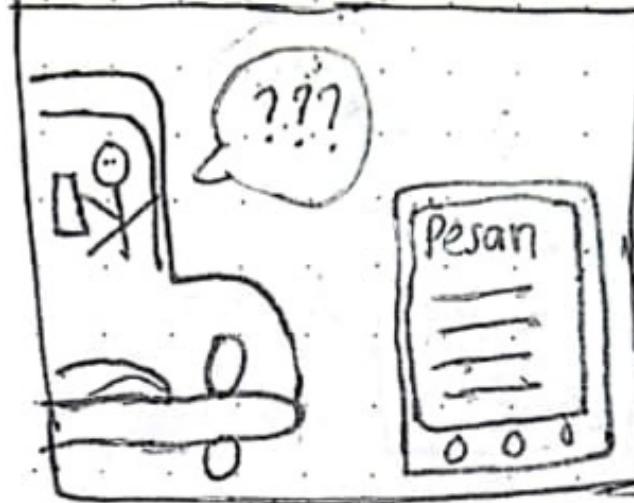


STORY BOARD

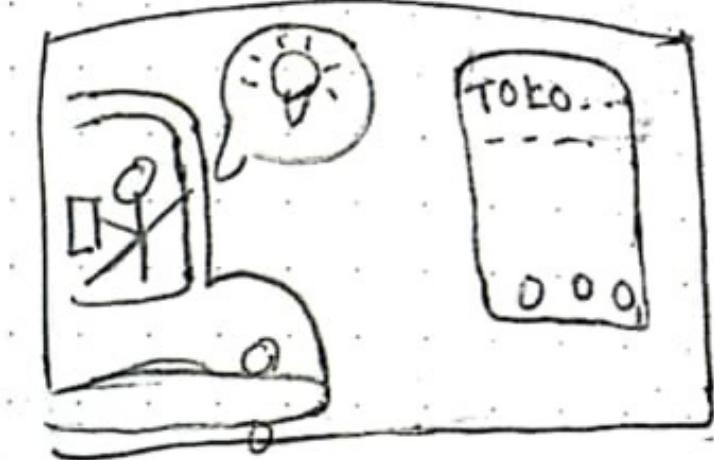
①: di Toll



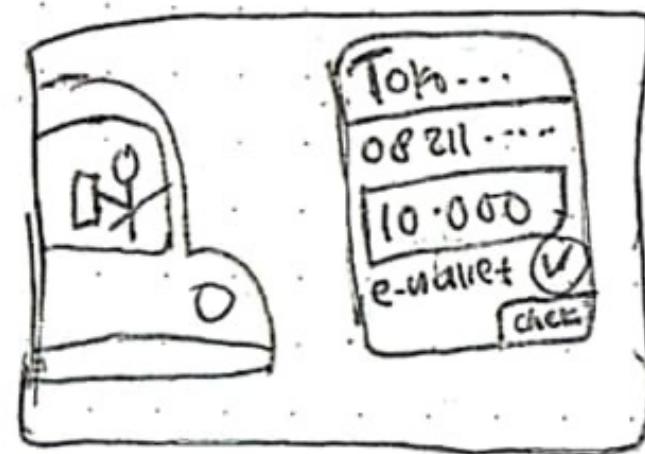
Puspa mendapatkan chat WA bahwa 100.000 sudah di transfer



Namun belum mendapatkan notifikasi transfer masuk karena pulsa nya habis



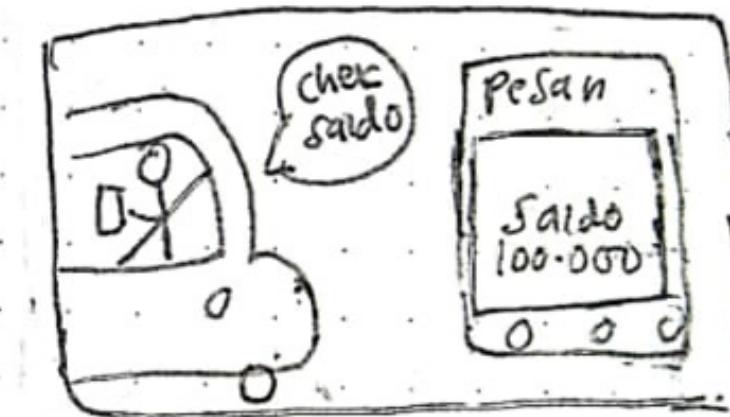
Puspa menemukan aplikasi Toko Pusa



Puspa membeli pulsa dengan pembayaran E-Wallet

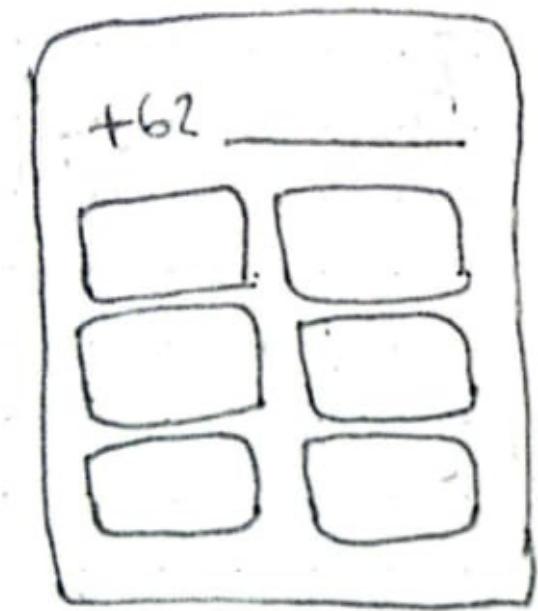


Puspa membayar pulsa yang telah dipilih

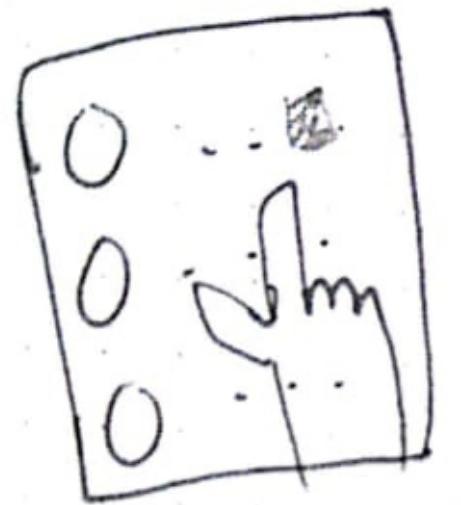


Puspa tenang karena 100.000 yang di transfer telah masuk ke tabungannya

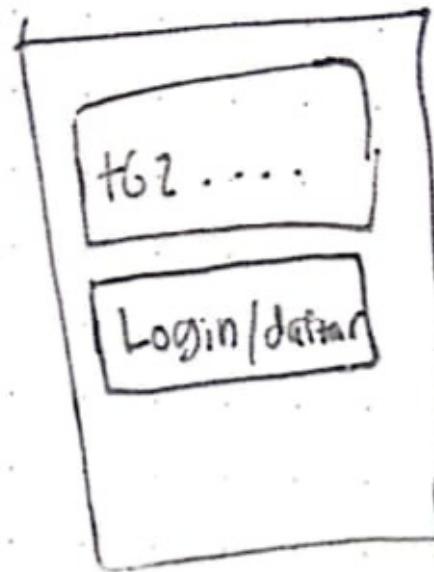
STORY BOARD



Puspa mengisi nomor telepon dan memilih nominal pulsa yang dia beli



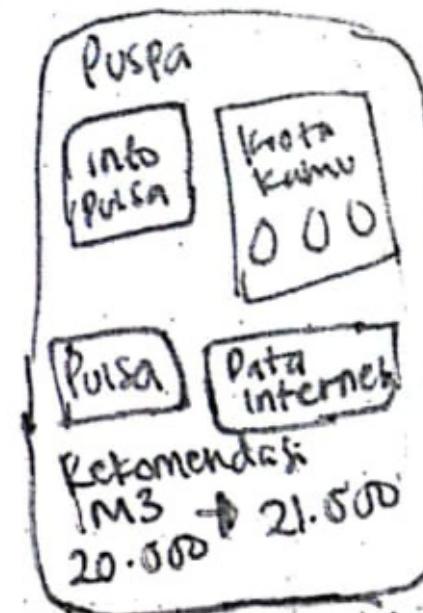
Puspa mengunduh dan membuka aplikasi



Puspa mengisi nomor telepon dan mendaftar akun



Puspa memilih metode pembayaran e-Wallet

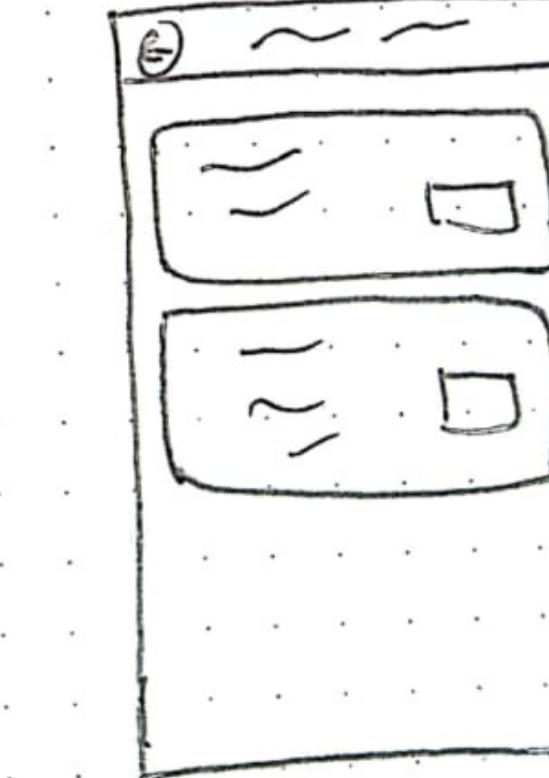
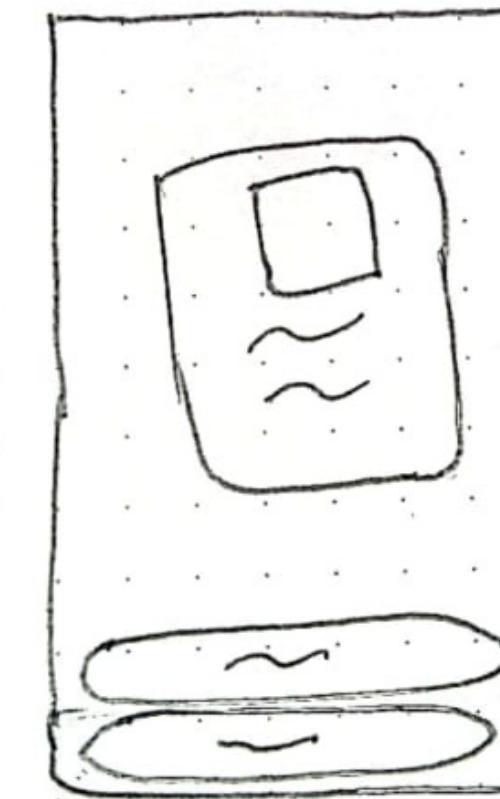
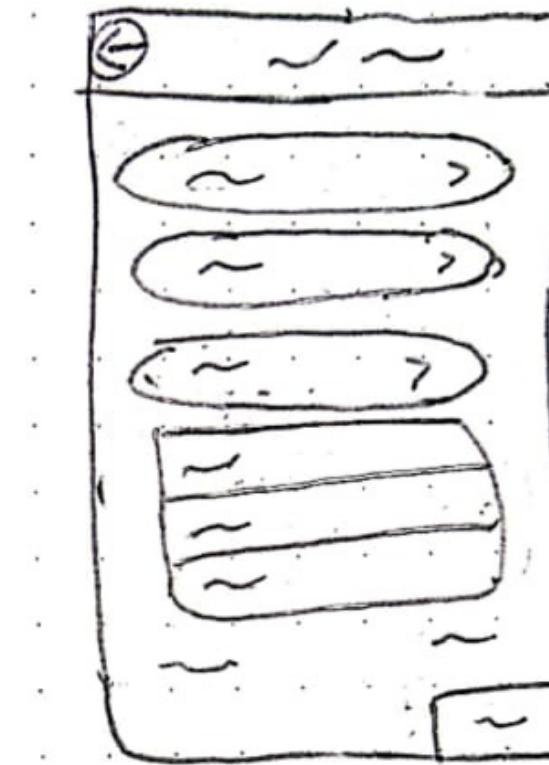
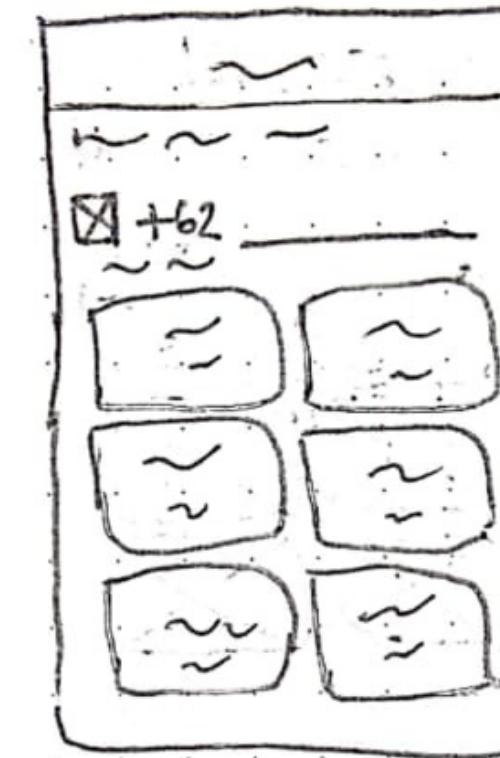
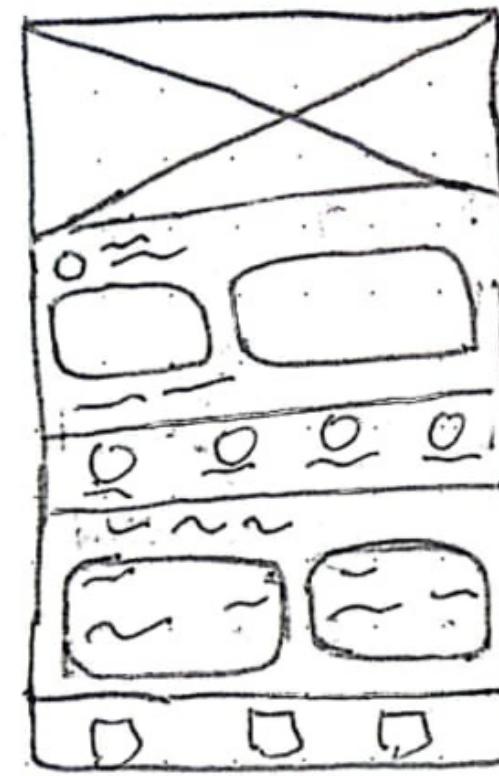
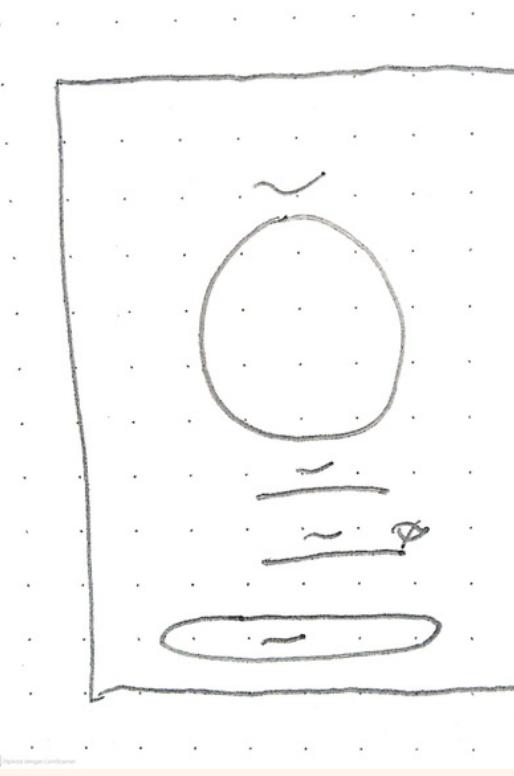


Puspa memilih fitur tombol pulsa



Puspa mengetahui status pembelian pulsa selesai

WIREFRAME KERTAS



Wireframe Digital

The image displays four digital wireframes arranged horizontally, each showing a different screen design:

- Login:** A screen with a large circular placeholder for a profile picture or logo. Below it are input fields for "Email" and "Password", followed by a "Login" button.
- Home:** A dashboard featuring a large central area with a large 'X' over it. Below this are sections for "Pembelian" (with three circular icons) and "Rekomendasi" (with two oval icons). At the bottom are three small square icons.
- Detail:** A form for "Isi Pulsa". It includes a placeholder for "Nomor Ponsel" with a "+62" prefix and a red 'X' icon. Below it is a section for "Nominal" with two input fields.
- Metode Pembayaran:** A list titled "Metode Pembayaran" with three items: "Bank", "Minimarket", and "e-wallet". Each item has a dropdown arrow icon to its right.

<https://www.figma.com/file/ev4tzDlWQWKlrAPXa0YzcP/ux-zuba?type=design&node-id=0-1&t=Oib1j1rDBJdNrCCi-0>

Wireframe Digital

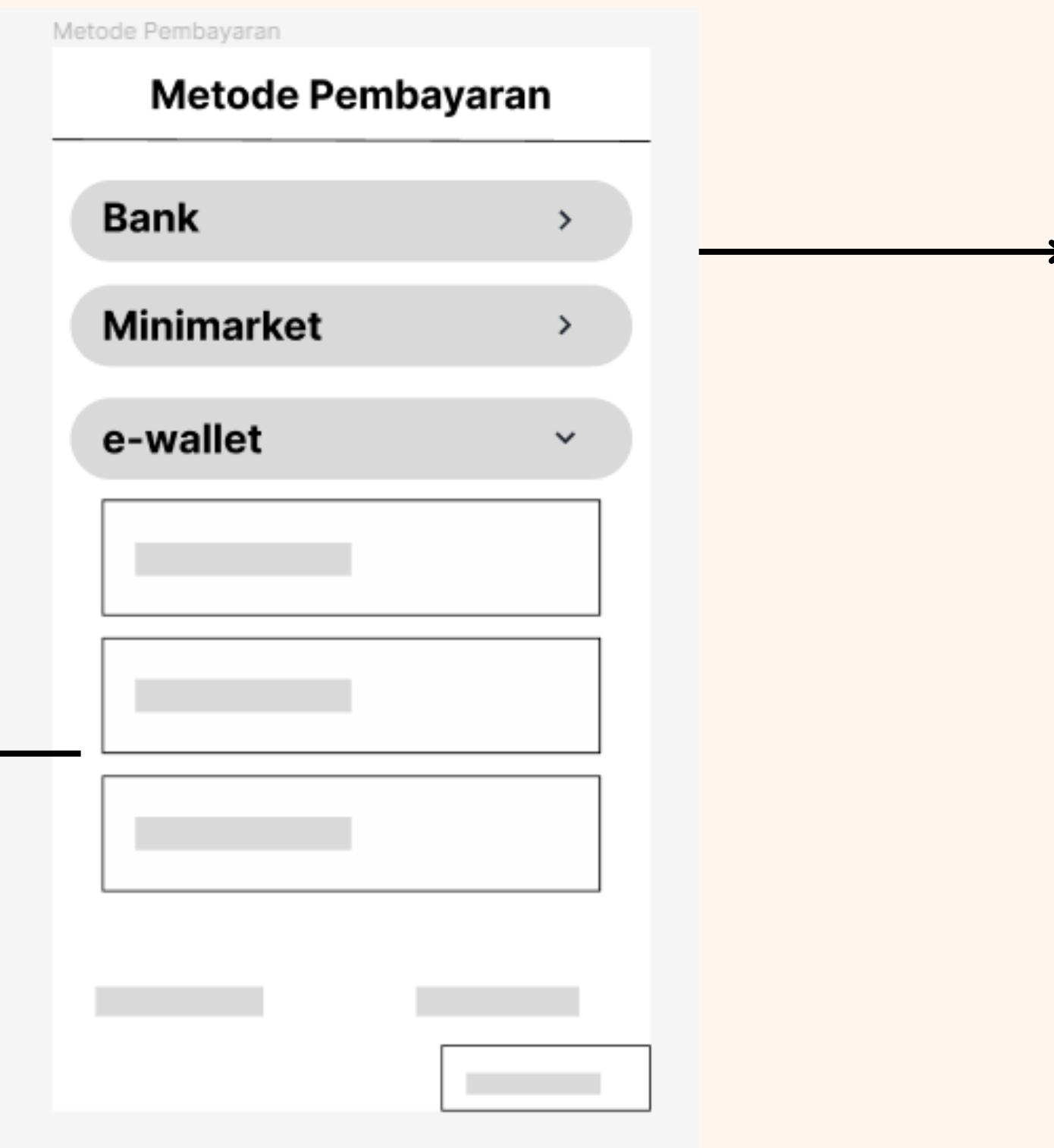
The image displays a digital wireframe consisting of three main screens arranged horizontally, each featuring a large circular icon at the top left.

- Konfirmasi:** This screen contains sections for "Ringkasan Pembelian" (with five placeholder bars) and "Ringkasan Pembayaran" (with two placeholder bars). It includes a "Metode Pembayaran" button with a right-pointing arrow, a "Promo" section with a placeholder bar and right-pointing arrow, and a prominent "Bayar" button.
- Pembayaran:** This screen features a large central placeholder area with a large circular icon and several horizontal bars. It includes a "SELESAI" button at the bottom center and a "Lihat Status" button below it.
- Riwayat:** This screen contains two sections, each with two placeholder bars. It includes a small circular icon at the top left.

Wireframe Digital

Metode Pembayaran yang beragam memudahkan user untuk membayar pembelian dalam keadaan apapun

Pilihan Metode pembayaran yang lebih detail

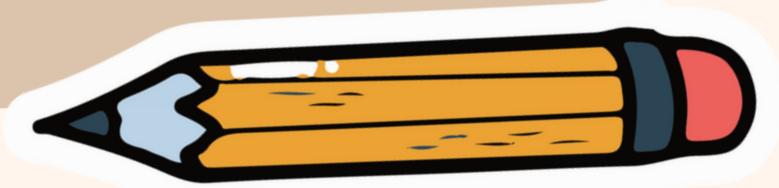


Pemilihan Metode Pembayaran yang beragam

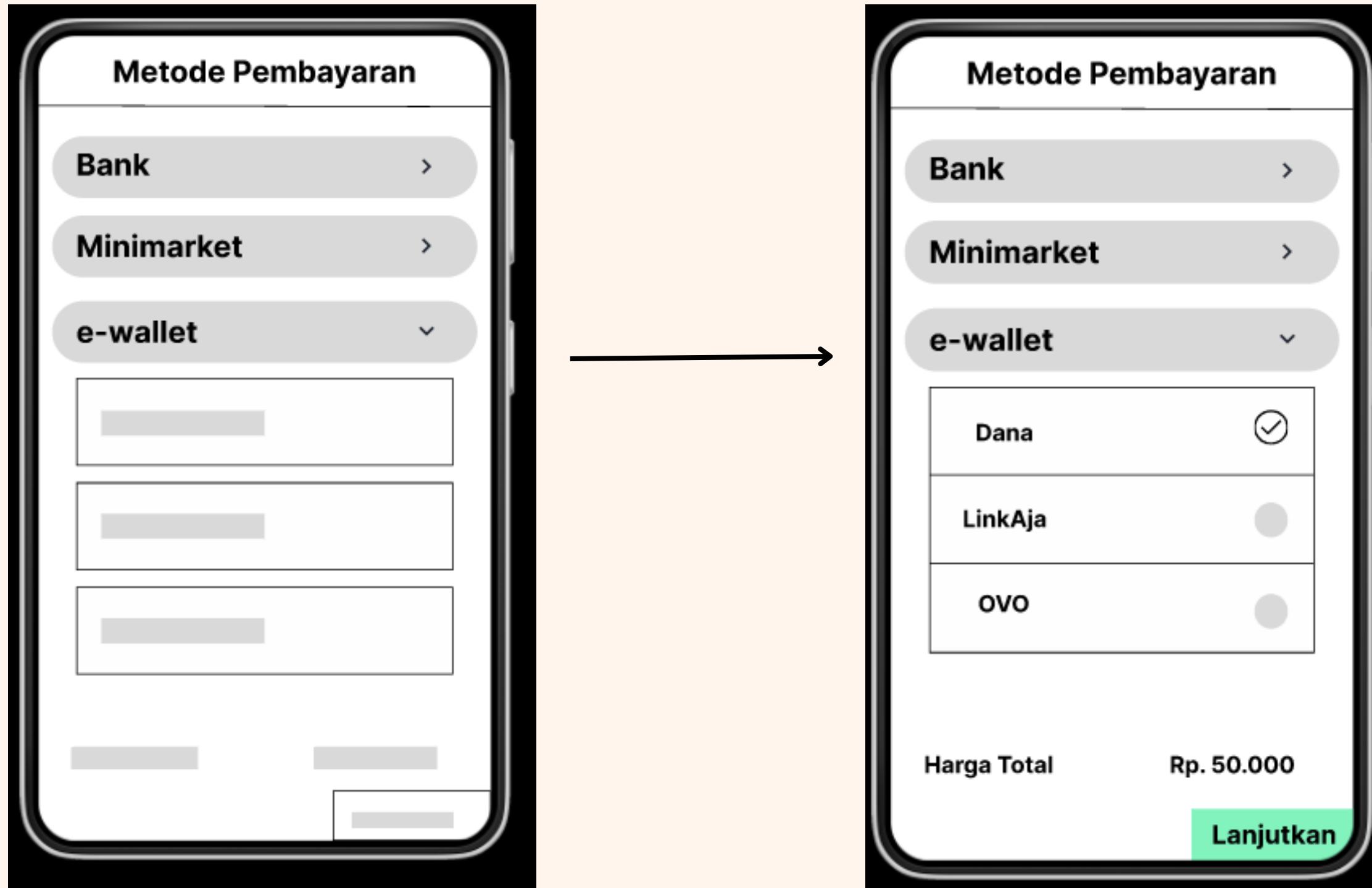
Mockup & □ Prototype



**Mockup
Design System
Pertimbangan
Aksesibilitas
High-fidelity prototype**

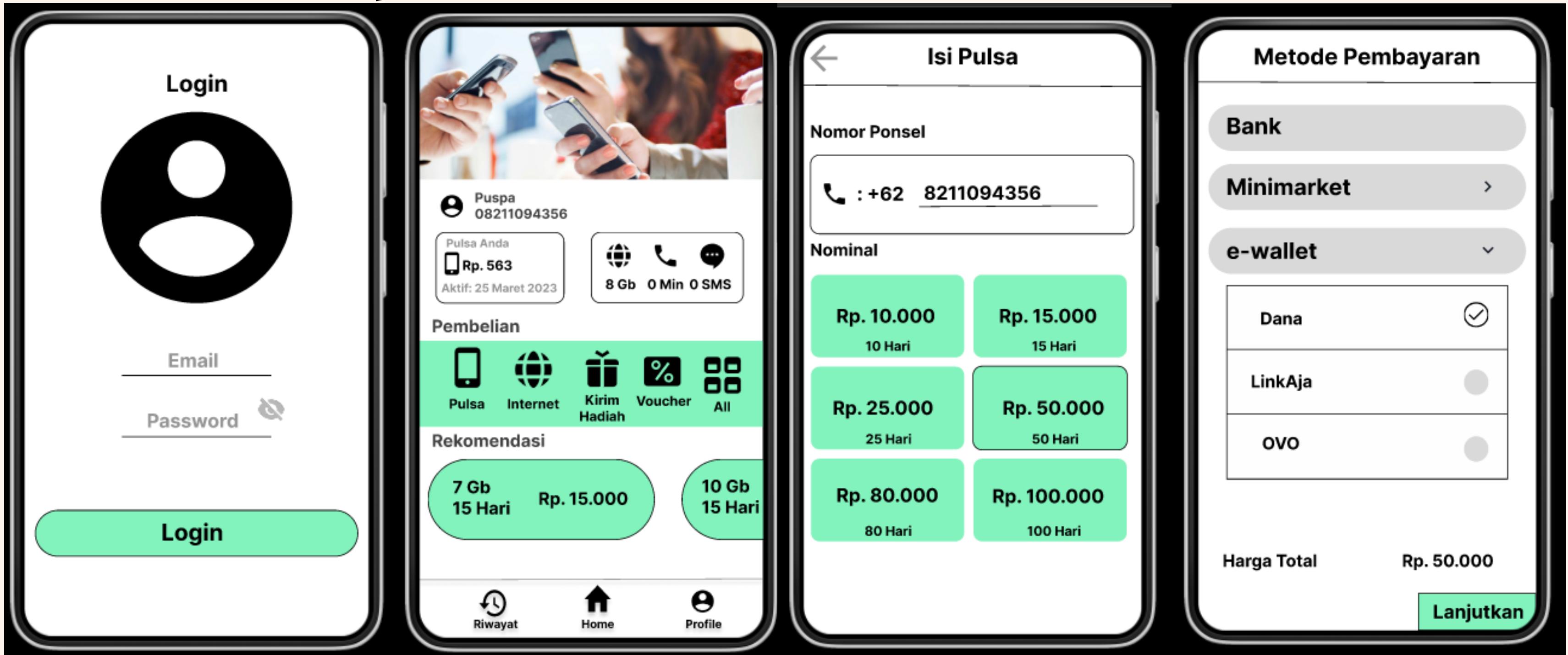


Mockup

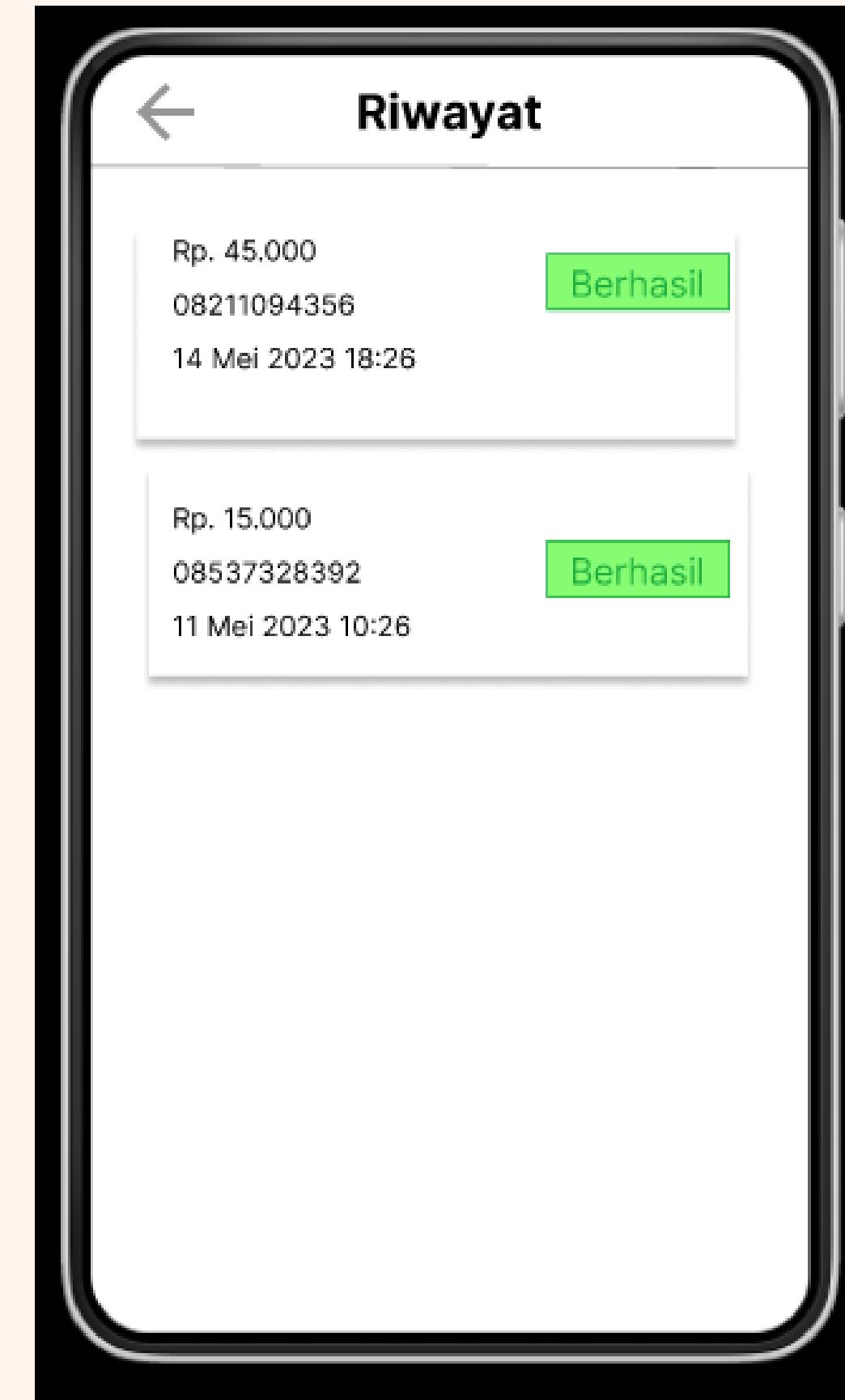
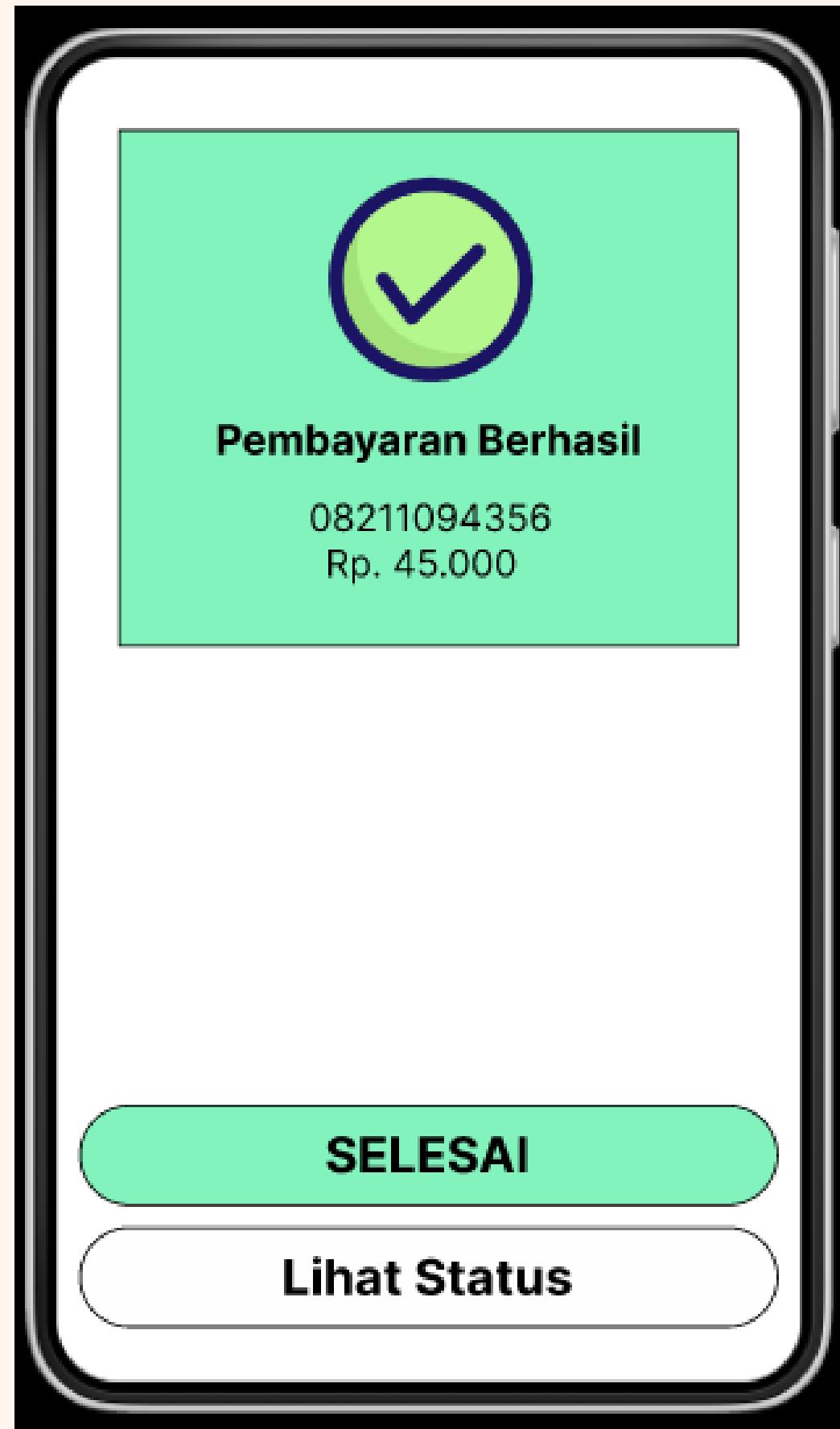
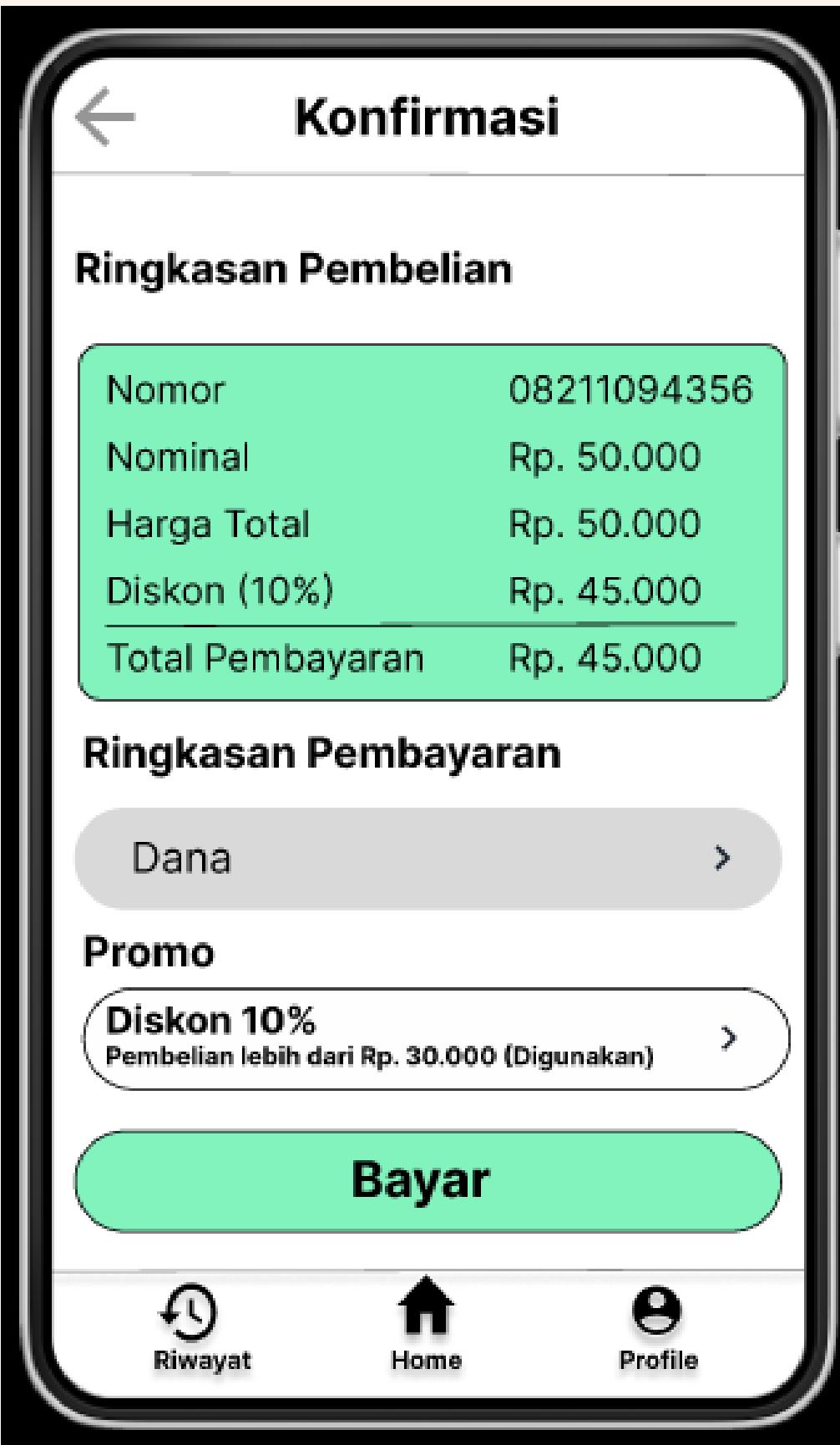


Pilihan kategori pada metode pembayaran memudahkan user agar tidak kebingungan dalam memilih metode pembayaran yang diinginkan.

Mockup



[https://www.figma.com/file/ev4tzDlWQWKlrAPXa0YzcP/ux-zuba?
type=design&node-id=124-2&t=qbmLIqhs4Qk8z4jx-0](https://www.figma.com/file/ev4tzDlWQWKlrAPXa0YzcP/ux-zuba?type=design&node-id=124-2&t=qbmLIqhs4Qk8z4jx-0)



DESIGN SYSTEM

Typography

Header-Inter/Bold/24px

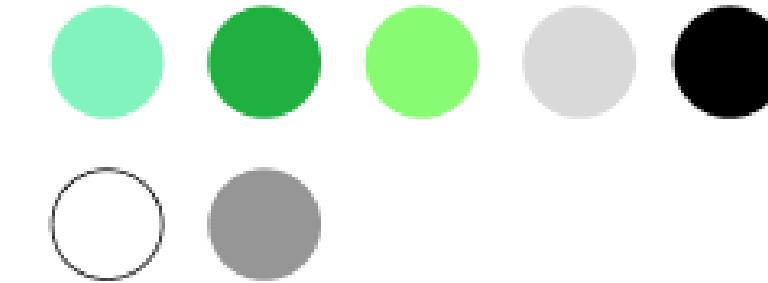
SubHeader-Inter/Bold/20px

Title-Inter/Bold/18px

SubTitle-Inter/Reguler/14px

Description-Inter/Bold/12px

Color



Navigation



Riwayat



Home



Profile

Riwayat

Button

Lanjutkan

SELESAI

Lihat Status

Card

Rp. 45.000

08211094356

14 Mei 2023 18:26

Berhasil

Rp. 50.000

50 Hari

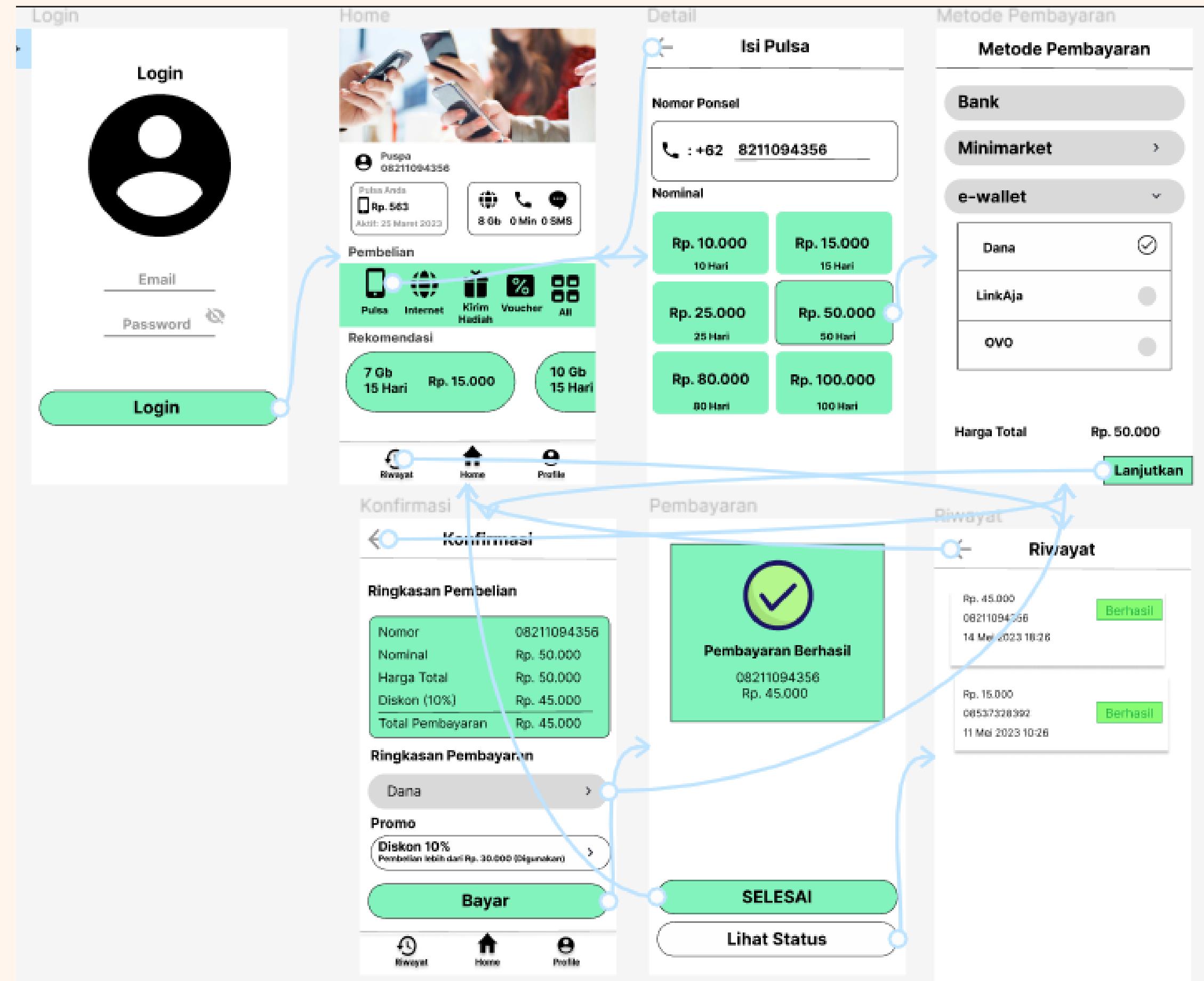
[https://www.figma.com/file/ev4tzDlWQWKlrAPXa0YzcP/ux-zuba?
type=design&node-id=30-3&t=OMrmlKMQuwp8SD37-0](https://www.figma.com/file/ev4tzDlWQWKlrAPXa0YzcP/ux-zuba?type=design&node-id=30-3&t=OMrmlKMQuwp8SD37-0)

Pertimbangan Aksesibilitas

- 1.** Menyediakan akses untuk pengguna yang mengalami gangguan penglihatan dengan menambahkan teks alternatif ke gambar
- 2.** Menggunakan ikon yang besar pada menu pembelian agar mudah terlihat
- 3.** Menggunakan ikon untuk membuat navigasi menjadi lebih mudah

HIGH-FIDELITY PROTOTYPE

<https://www.figma.com/proto/ev4tzDlWQWKlrAPXa0YzcPx-zuba?type=design&node-id=15-2&scaling=scale-down&page-id=15%3A2&starting-point-node-id=124%3A2>



**UX Research
&
Testing**

**Mockup
Design System
Pertimbangan Aksesibilitas
High-fidelity prototype**

Usability Study Plan

Latar Belakang	Pengalaman saya sebagai pengguna SMS Banking sangat mengalami kesulitan sewaktu sedang di perjalanan ketika ada transfer uang yang masuk ke Bank saya namun tidak ada notifikasi SMS Banking bahwa transfer sudah masuk karena pulsa saya habis, sehingga saya tidak tenang. Maka dari itu saya membuat aplikasi untuk memudahkan seseorang untuk membeli pulsa dimanapun dan kapanpun dengan beragam metode pembayaran
Tujuan Riset	<ul style="list-style-type: none">Ingin mengetahui seberapa membantunya aplikasi ini dengan metode pembayaran yang lengkap
Pertanyaan Utama	<ul style="list-style-type: none">Seberapa mudah pengguna membeli pulsa?Seberapa membantu pengguna ketika ingin membeli pulsa dalam keadaan terdesak?Apakah ada fitur yang perlu ditambahkan untuk memudahkan pengguna?
Key Performance Indicator(KPI)	<ul style="list-style-type: none">Waktu menyelesaikan tugasTingkat suksesTingkat errorTingkat drop-off

Usability Study Plan

Metodologi	<ul style="list-style-type: none">• Unmoderated Usability Study• Waktu: 17-20 April 2023• Tempat: Online
Partisipan	<ul style="list-style-type: none">• Seorang pengguna SMS Banking yang sering berpergian.
Skrip	<ul style="list-style-type: none">• Sebagai pengguna SMS Banking, Anda ingin membeli pulsa dengan metode pembayaran yang beragam, sehingga mudah membeli pulsa. Untuk mencapai tujuan itu apa yang anda lakukan?• Pertanyaan 1: Secara keseluruhan, bagaimana desain aplikasi ini?• Pertanyaan 2: Seberapa mudah anda melihat dan memilih menu pada halaman home?• Pertanyaan 3: Apakah ada masukan untuk halaman home?• Pertanyaan 4: Seberapa mudah anda membeli pulsa?• Pertanyaan 5: Apakah fitur kategori pada metode pembayaran membantu anda?• Pertanyaan 6: Seberapa lengkap metode pembayaran yang disediakan?• Pertanyaan 7: Apakah aplikasi ini mudah digunakan ketika sedang diperjalanan?• Pertanyaan 8: Apakah informasi pada halaman konfirmasi sudah cukup jelas?• Pertanyaan 9: Apakah ada masukan pada aplikasi ini?

Usability study: Insight

Usability Study dilakukan secara Unmoderated yang bertujuan untuk mengetahui seberapa mudah membeli pulsa:

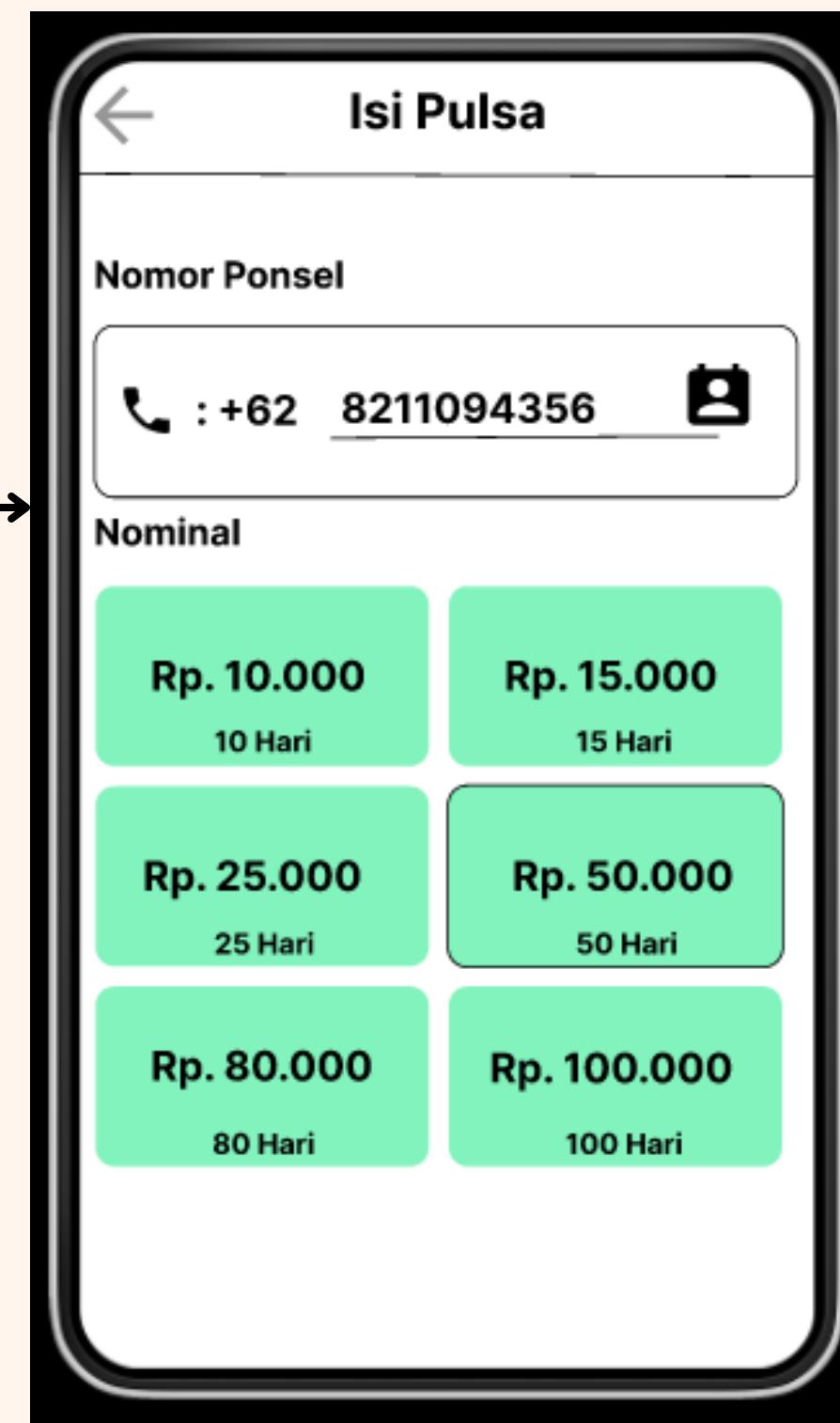
- Ternyata pengguna membutuhkan informasi merek SIM Card pada pengisian nomor ponsel
- Ternyata pengguna membutuhkan fitur kontak agar tidak perlu mengetik nomor ponsel ketika membeli pulsa
- Ternyata pengguna membutuhkan nominal pulsa yang lebih besar lagi

Modifikasi Desain

Sebelum



Sesusah



Menambahkan fitur kontak untuk memudahkan pengguna dalam mengisi nomor ponsel

Going forward

Takeaways
Next steps

Takeaways

Dampak

Desain aplikasi yang dibuat sudah memudahkan pengguna dalam memilih metode pembayaran dalam keadaan di perjalanan

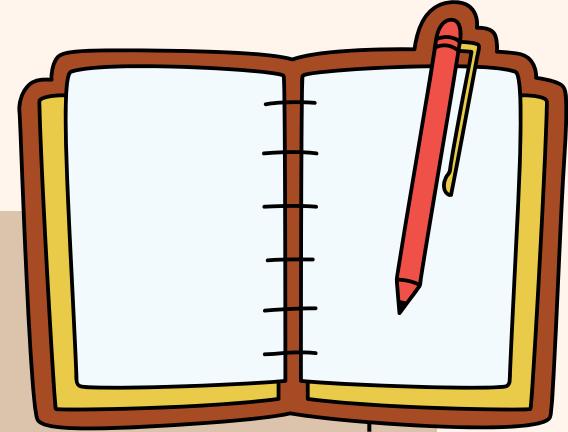
Pelajaran yang didapat

Di sini saya mempelajari bahwa memahami pengguna adalah hal yang utama, karena itulah di awal dilakukan riset untuk berempati dengan masalah mereka dan di akhir juga dilakukan riset untuk memvalidasi kebutuhannya.

Langkah selanjutnya

1. Melakukan usability lagi untuk memvalidasi apakah pain point yang masih dialami pengguna telah ditangani secara efektif.
2. Mengurangi fitur dan beberapa pada informasi halaman yang tidak diperlukan
3. Melengkapi desain untuk halaman lain

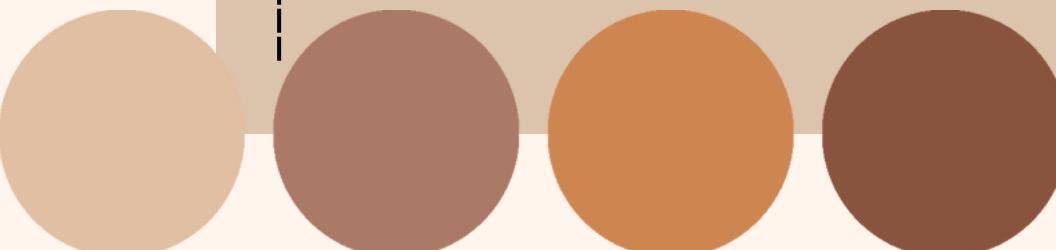
Let's connect!



Terimakasih sudah meluangkan waktunya, silakan jika
ingin terhubung dibawah ini.

zpuspa9@gmail.com

linkedin.com/in/zuba-saidilla-puspa-570b60207/



THANK YOU
SO MUCH!

