

**PENGEMBANGAN UI/UX *MOBILE* PADA PEMBUKAAN  
REKENING *DIGITAL SAVING* DENGAN  
PENDEKATAN *DESIGN THINKING***



Disusun Oleh:

N a m a : Haris Riski Rakhman  
NIM : 18523113

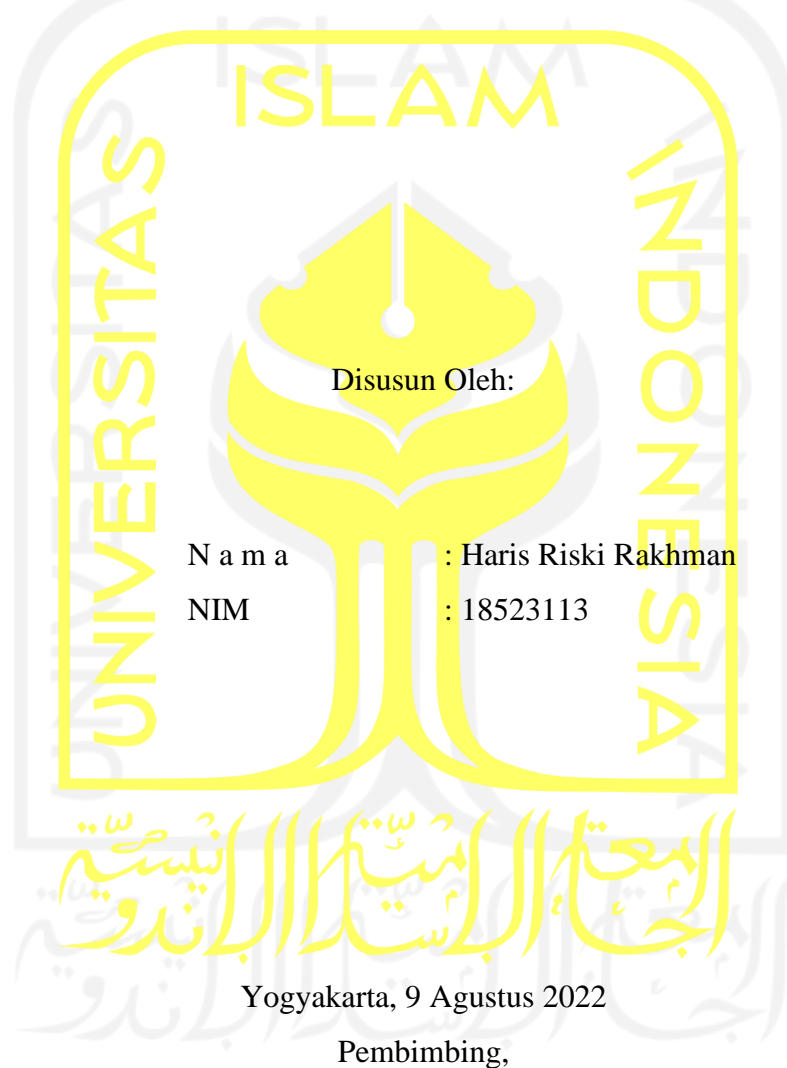
**PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING**

**PENGEMBANGAN UI/UX *MOBILE* PADA PEMBUKAAN  
REKENING *DIGITAL SAVING* DENGAN  
PENDEKATAN *DESIGN THINKING***

**TUGAS AKHIR JALUR MAGANG**



*Fayz*

(Fayruz Rahma, ST., M.Eng.)

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**PENGEMBANGAN UI/UX *MOBILE* PADA PEMBUKAAN  
REKENING *DIGITAL SAVING* DENGAN  
PENDEKATAN *DESIGN THINKING***

**TUGAS AKHIR JALUR MAGANG**

Telah dipertahankan di depan sidang pengujian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 3 Agustus 2022

Tim Penguji

Fayruz Rahma, ST., M.Eng.

**Anggota 1**

Chandra Kusuma Dewa, S.Kom., M.Cs., Ph.D.

**Anggota 2**

Rahadian Kurniawan, S.Kom., M.Kom.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



( Dr. R. Teduh Dingahayu, S.T., M.Sc. )

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haris Riski Rakhman

NIM : 18523113

Tugas akhir dengan judul:

**PENGEMBANGAN UI/UX *MOBILE* PADA PEMBUKAAN  
REKENING *DIGITAL SAVING* DENGAN  
PENDEKATAN *DESIGN THINKING***

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Agustus 2022

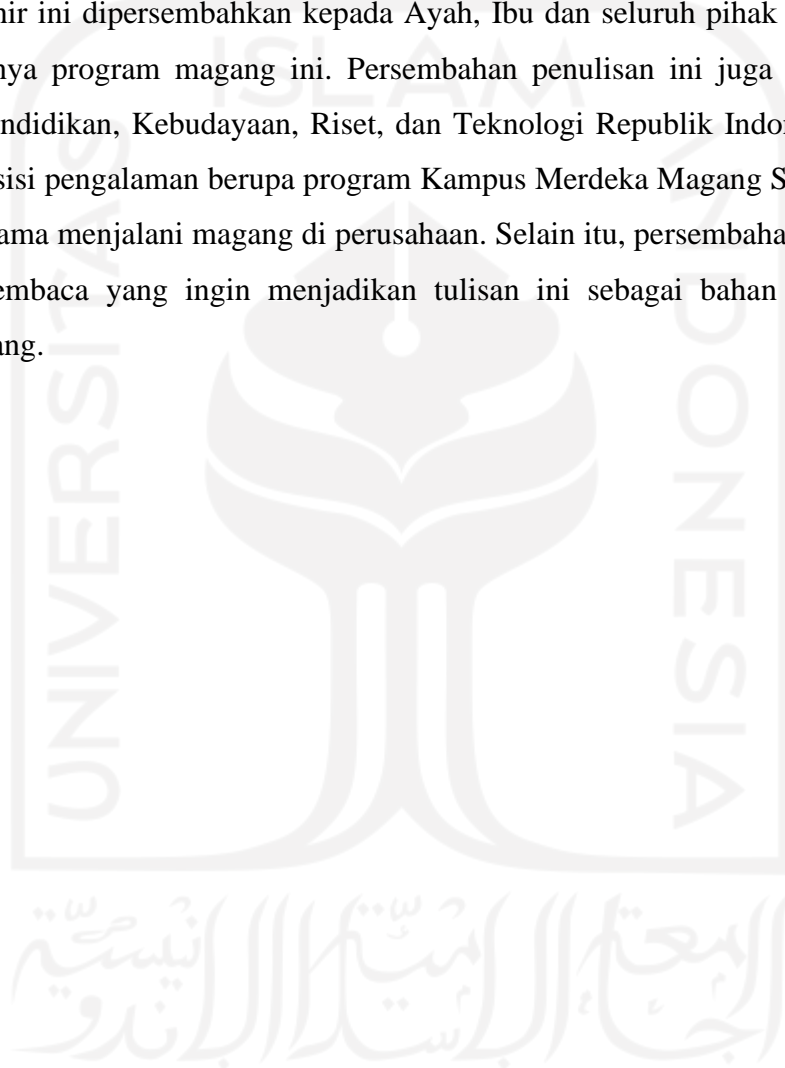


( Haris Riski Rakhman )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah Swt. yang telah memberikan kemudahan, kelancaran serta keberkahan selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Semoga Tugas Akhir ini dapat menjadi salah satu langkah awal untuk masa depan dalam meraih cita-cita yang diinginkan dan menjadi bermanfaat untuk orang lain.

Laporan akhir ini dipersembahkan kepada Ayah, Ibu dan seluruh pihak yang membantu proses berjalannya program magang ini. Persembahan penulisan ini juga ditujukan untuk Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia yang telah membantu dari sisi pengalaman berupa program Kampus Merdeka Magang Studi Independen Bersertifikat selama menjalani magang di perusahaan. Selain itu, persembahan juga ditujukan bagi seluruh pembaca yang ingin menjadikan tulisan ini sebagai bahan referensi untuk penjaluran magang.



## HALAMAN MOTO

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azab-Ku sangat berat.”

### Q.S Ibrahim: 7

“Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkan untuknya jalan menuju surga.”

### H.R Bhukari dan Muslim

“Dalam karakter, sikap, gaya, dan semua hal, keunggulan tertinggi adalah kesederhanaan.”

Henry W L

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur selalu dihantarkan kepada Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan taufiq serta hidayat-Nya sehingga laporan akhir magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) melalui program magang Kampus Merdeka yang diselenggarakan oleh Kemendikbud dapat diselesaikan.

Program ini menuntut mahasiswa untuk terjun langsung ke dalam dunia pekerjaan, khususnya dalam bidang teknologi informasi selama enam bulan terhitung sejak bulan September hingga Februari tahun 2022. Pelaksanaan program magang di sebuah perusahaan bernama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).

Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan tugas akhir jalur magang di Prodi Informatika – Program Sarjana, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia. Penyusunan laporan ini tidak lepas bimbingan dari beberapa pihak. Rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak terkait di antaranya sebagai berikut:

1. Allah Swt. yang telah memberikan kesempatan, kesehatan dan kesabaran yang tak terhingga.
2. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan mendo'akan selama kegiatan magang berlangsung.
3. Bapak Dr. R. Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Informatika dan Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Fayruz Rahma, S.T., M.Eng., selaku dosen pembimbing selama program magang berlangsung.
5. Bapak Yudi Dharmawan, selaku Division Head yang telah memberi kesempatan magang khususnya di Divisi Mass Funding PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).
6. Kakak Winda Andriani dan Muhamad Rizki Herdian selaku pembimbing dan mentor lapangan di Divisi Mass Funding PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).
7. Para dosen Jurusan Informatika Universitas Islam Indonesia yang telah memberi ilmu selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman, baik di luar maupun di dalam lingkungan Jurusan Informatika Universitas Islam Indonesia, yang selalu memberi dukungan dan semangat sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga sangat diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Besar harapan semoga tugas akhir berupa skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 3 Agustus 2022



( Haris Riski Rakhman )





## SARI

Pandemi COVID-19 menjadi salah satu tantangan bagi perusahaan perbankan untuk dapat berevolusi demi mencapai target. Pembuatan tabungan secara *online* bagi nasabah/calon nasabah dimulai selama masa pandemi COVID-19. Hal ini dilakukan untuk menghindari kerumunan orang dan menghindari proses antre yang pada umumnya terjadi apabila menggunakan metode *offline*. Aplikasi *Digital Saving* BRI adalah aplikasi yang menyediakan wadah kepada nasabah untuk melakukan pembukaan rekening secara *online* tanpa harus datang ke bank dan unduh aplikasi. Terdapat kendala pada sisi UI dan UX aplikasi *Digital Saving* BRI versi lama sehingga memiliki performa yang tidak maksimal. Pengembangan redesain UI/UX aplikasi *Digital Saving* BRI ini bertujuan untuk meningkatkan performa *Digital Saving* BRI menjadi lebih baik. Pengembangan redesain UI/UX aplikasi *Digital Saving* BRI ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* yang memiliki beberapa tahap yaitu: *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*. Pemilihan metode *Design Thinking* ini karena memiliki keunggulan berpusat pada pengguna dan berbasis solusi, yang membedakannya dari kerangka kerja pemecahan masalah lainnya. Harapan dari proyek yang dikerjakan ini dapat menghasilkan produk yang memiliki *user interface* dan *user experience* yang lebih baik dibandingkan sebelumnya, memastikan keefektifan dalam menggunakan aplikasi. Berdasarkan implementasi *Design Thinking*, proyek ini telah berhasil membuat produk berupa *prototype* hasil desain aplikasi *Digital Saving* BRI versi *mobile web* terbaru. Hasil pengujian secara keseluruhan, proses pengisian data dapat dilakukan secara benar. Mayoritas instruksi pada aplikasi sudah dapat dipahami dengan mudah oleh responden. *User interface* yang disediakan sudah tepat dan tidak mengganggu proses pengerjaan responden.

Kata kunci: *Design Thinking*, *Digital Saving*, *e-KYC*, *User Experience*, *User Interface*

## GLOSARIUM

<i>Design Thinking</i>	Suatu metode yang dilakukan untuk memecahkan suatu masalah dengan cara yang kreatif dan praktis.
<i>Digital Saving</i>	Aplikasi BRI yang menyediakan wadah kepada nasabah untuk melakukan pembukaan rekening secara <i>online</i> tanpa harus datang ke bank dan unduh aplikasi dengan menggunakan sistem e-KYC.
E-KYC	Salah satu cara verifikasi melalui media digital yang dipilih oleh BRI untuk memastikan bahwa calon nasabah/nasabah yang akan bertransaksi adalah yang bersangkutan atau tidak diwakilkan.
<i>Face Recognition</i>	Proses verifikasi dengan mencocokkan <i>file</i> foto/video dengan <i>database</i> foto nasabah di Dukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) menggunakan <i>service Face Recognition</i> (FR) milik Dukcapil.
<i>High-Fidelity</i>	UI dengan tingkat presisinya yang tinggi.
<i>User Experience</i>	Persepsi seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah sistem, produk, dan jasa.
<i>User Interface</i>	Kumpulan alat yang digunakan pengguna untuk berinteraksi dengan sebuah mesin, perangkat, program komputer, atau peralatan khusus lainnya.
<i>Wireframe</i>	Sebuah kerangka untuk menata suatu item di laman web atau aplikasi.

## DAFTAR ISI

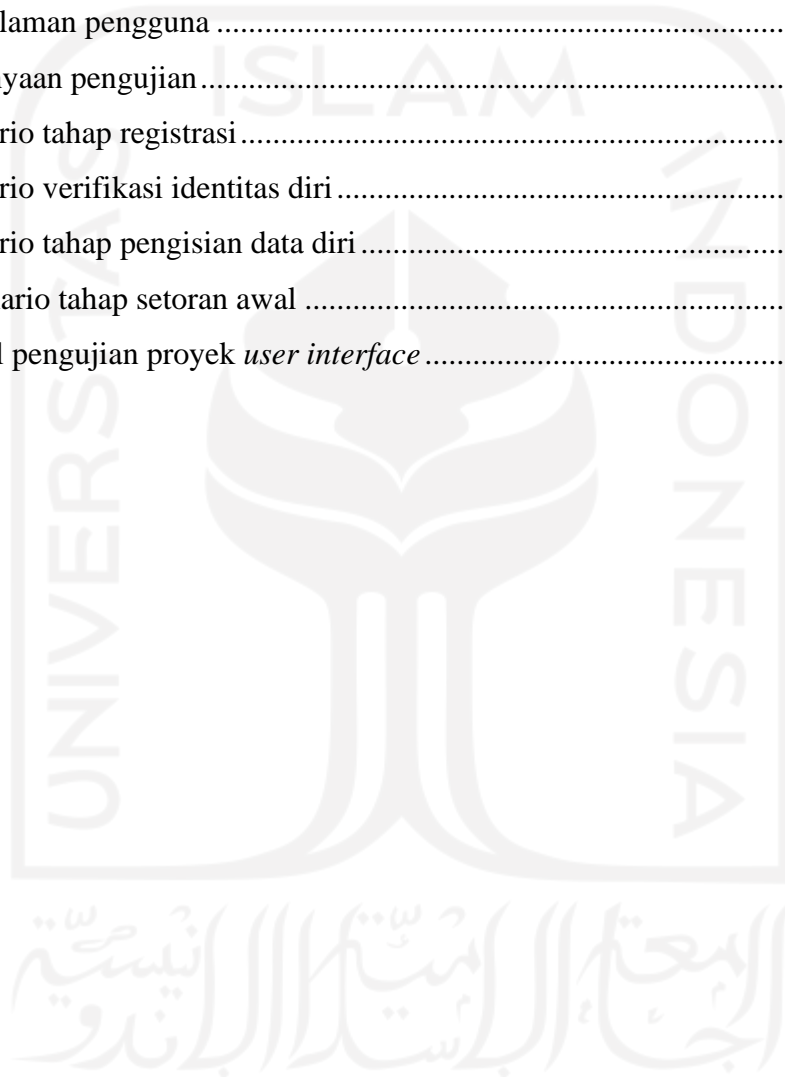
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SARI .....	ix
GLOSARIUM .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	2
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 <i>User Experience</i> .....	5
2.2 <i>User Interface</i> .....	5
2.3 <i>E-KYC (Electronic Know Your Customer)</i> .....	5
2.4 <i>Design Thinking</i> .....	6
2.4.1 <i>Empathize</i> .....	6
2.4.2 <i>Define</i> .....	8
2.4.3 <i>Ideate</i> .....	10
2.4.4 <i>Prototype</i> .....	12
2.4.5 <i>Test</i> .....	14
2.5 Tinjauan Pustaka .....	16
<b>BAB III PELAKSANAAN MAGANG .....</b>	<b>20</b>
3.1 Inisialisasi Proyek .....	20
3.2 Pendefinisian Proyek.....	21
3.2.1 Figma.....	21
3.2.2 Miro .....	22
3.3 Perencanaan Proyek .....	23
3.3.1 Riset dan Pengumpulan Data .....	23
3.3.2 Perancangan dan Implementasi .....	23
3.3.3 Pengujian Hasil Implementasi.....	24
3.4 Pelaksanaan dan Pengembangan Proyek .....	24
3.4.1 <i>Emphatize</i> .....	24
3.4.2 <i>Define</i> .....	26
3.4.3 <i>Ideate</i> .....	30
3.4.4 <i>Prototype</i> .....	35
3.4.5 <i>Testing</i> .....	65
3.5 Pemantauan dan Pengendalian Proyek .....	73
3.6 Kondisi Lingkungan Tempat Magang .....	74
3.7 Penutupan Proyek .....	77
<b>BAB IV REFLEKSI PELAKSANAAN MAGANG .....</b>	<b>79</b>
4.1 Relevansi Akademik .....	79

4.1.1 Penerapan e-KYC.....	79
4.1.2 Implementasi <i>Design Thinking</i> .....	79
4.2 Pembelajaran Magang.....	80
4.2.1 Manfaat Magang.....	81
4.2.2 Kendala, Hambatan, dan Tantangan Magang .....	82
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN .....	87



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan aspek metode <i>Design Thinking</i> .....	16
Tabel 3.1 Aktivitas magang .....	20
Tabel 3.2 <i>User persona</i> .....	27
Tabel 3.3 <i>Participant profile</i> .....	28
Tabel 3.4 <i>How Might We</i> (HMW) .....	29
Tabel 3.5 Pengalaman pengguna .....	65
Tabel 3.6 Pertanyaan pengujian .....	65
Tabel 3.7 Skenario tahap registrasi .....	67
Tabel 3.8 Skenario verifikasi identitas diri .....	68
Tabel 3.9 Skenario tahap pengisian data diri .....	70
Tabel 3.10 Skenario tahap setoran awal .....	72
Tabel 3.11 Hasil pengujian proyek <i>user interface</i> .....	74



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan <i>Design Thinking</i> .....	6
Gambar 2.2 Contoh <i>empathy map</i> .....	7
Gambar 2.3 Contoh <i>user persona</i> .....	8
Gambar 2.4 Contoh <i>participant profile</i> .....	10
Gambar 2.5 Contoh <i>userflow</i> .....	10
Gambar 2.6 Contoh <i>sitemap</i> .....	11
Gambar 2.7 Contoh <i>moodboard</i> .....	12
Gambar 2.8 Contoh <i>wireframe low-fidelity</i> .....	13
Gambar 2.9 Contoh <i>wireframe high-fidelity</i> .....	14
Gambar 2.10 Contoh <i>usability testing</i> .....	15
Gambar 2.11 Grafik <i>usability problems found</i> .....	16
Gambar 3.1 Tampilan aplikasi Figma.....	22
Gambar 3.2 Tampilan aplikasi Miro.....	22
Gambar 3.3 <i>User interview</i> .....	25
Gambar 3.4 <i>Empathy map</i> .....	26
Gambar 3.5 <i>Pain point</i> dari pengguna .....	29
Gambar 3.6 Daftar fitur.....	30
Gambar 3.7 <i>Sitemap Digital Saving BRI</i> .....	31
Gambar 3.8 <i>Userflow Digital Saving BRI</i> .....	33
Gambar 3.9 Pembuatan <i>Moodboard</i> .....	34
Gambar 3.10 Tampilan <i>Digital Saving BRI</i> versi lama.....	35
Gambar 3.11 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman <i>onboarding</i> .....	36
Gambar 3.12 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman langkah pembukaan rekening pertama .....	37
Gambar 3.13 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman pilih jenis tabungan .....	38
Gambar 3.14 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman detail jenis tabungan .....	39
Gambar 3.15 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman pilih kantor BRI.....	40

Gambar 3.16 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman langkah pembukaan rekening kedua.....	41
Gambar 3.17 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman verifikasi email.....	41
Gambar 3.18 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman verifikasi nomor <i>handphone</i> .....	42
Gambar 3.19 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman kode OTP.....	43
Gambar 3.20 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman panduan foto e-KTP.....	43
Gambar 3.21 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman ambil foto e-KTP .....	44
Gambar 3.22 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman hasil foto e-KTP .....	45
Gambar 3.23 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman isi data utama.....	46
Gambar 3.24 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman panduan perekaman video.....	47
Gambar 3.25 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman ambil perekaman video .....	47
Gambar 3.26 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman hasil perekaman video .....	48
Gambar 3.27 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman panduan foto <i>selfie</i> dengan e-KTP.....	49
Gambar 3.28 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman ambil foto <i>selfie</i> dengan e-KTP .....	49
Gambar 3.29 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman hasil foto <i>selfie</i> dengan e-KTP .....	50
Gambar 3.30 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman panduan foto NPWP dengan NPWP.....	51
Gambar 3.31 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman ambil foto NPWP.....	51
Gambar 3.32 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman hasil foto NPWP.....	52

Gambar 3.33 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman tanda tangan digital.....	53
Gambar 3.34 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman langkah ketiga pembukaan rekening .....	53
Gambar 3.35 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman data alamat.....	54
Gambar 3.36 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman data keuangan .....	55
Gambar 3.37 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman data pekerjaan.....	56
Gambar 3.38 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman data lainnya.....	56
Gambar 3.39 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman syarat dan ketentuan .....	57
Gambar 3.40 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman kode tanda tangan digital.....	58
Gambar 3.41 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman konfirmasi .....	59
Gambar 3.42 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman langkah keempat pembukaan rekening.....	60
Gambar 3.43 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman Setoran Awal.....	61
Gambar 3.44 <i>Prototype wireframe low-fidelity</i> (kiri) dan <i>high-fidelity</i> (kanan) halaman rekening berhasil.....	62
Gambar 3.45 Notifikasi email status dan verifikasi email.....	63
Gambar 3.46 Notifikasi proses verifikasi <i>face recognition</i> .....	63
Gambar 3.47 Notifikasi pembayaran setoran awal .....	64
Gambar 3.48 Notifikasi pembukaan rekening sudah selesai .....	64
Gambar 3.49 Grafik skenario tahap registrasi .....	66
Gambar 3.50 Grafik skenario verifikasi identitas diri .....	68
Gambar 3.51 Grafik skenario tahap pengisian data diri .....	70
Gambar 3.52 Grafik skenario tahap setoran awal.....	72
Gambar 3.53 <i>Daily meeting</i> proyek.....	73
Gambar 3.54 Presentasi hasil proyek.....	74



Gambar 3.55 Do'a pagi dan <i>sharing session</i> .....	75
Gambar 3.56 Lomba tenis meja.....	76
Gambar 3.57 Pemotongan tumpeng.....	76
Gambar 3.58 Tukar kado .....	77
Gambar 3.59 Lomba drama teater .....	77



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan terbentuknya proyek ini. Pendahuluan ini membahas mengenai latar belakang proyek, ruang lingkup tempat magang proyek, tujuan proyek manfaat proyek, dan sistematika penulisan tugas akhir ini. Berikut penjelasan pendahuluan pada proyek ini.

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia teknologi saat ini semakin pesat dan pertumbuhannya semakin tahun semakin meningkat. Kemajuan teknologi dan komunikasi yang semakin pesat ini memengaruhi mobilitas masyarakat dalam melakukan berbagai jenis kegiatan sehari-hari, terutama pada internet yang menghadirkan sistem *online*, kemudian disalurkan kepada teknologi berupa komputer dan telepon genggam. Pada tahun 2020, pandemi Covid-19 melanda di Indonesia yang mengharuskan masyarakat beraktivitas di rumah untuk mengurangi penularan virus sehingga membuat masyarakat menggunakan internet semakin meningkat.

Menurut laporan *We Are Social*, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Tanah Air per Januari 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total penduduk pada awal 2022. Tercatat, total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada Januari 2022 (Riyanto, 2022). Sejak pandemi Covid-19 melanda Indonesia, tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam tiga tahun terakhir.

Perkembangan internet selama pandemi Covid-19 sangat memberikan dampak yang luar biasa besar terhadap sektor-sektor industri perusahaan. Pandemi Covid-19 membuat perusahaan terus berinovasi. Dalam rangka mendukung inovasi perusahaan di era *open banking*, salah satu strategi perusahaan adalah dengan cara memperluas kanal pembukaan rekening khususnya secara digital. Strategi ini memungkinkan calon nasabah dan nasabah *existing* dapat dengan mudah mengakses fitur pembukaan rekening secara e-KYC (*electronic Know Your Customer*). Hal ini dilakukan perusahaan untuk menghindari kerumunan orang dan menghindari proses pengantrean yang pada umumnya terjadi apabila menggunakan metode

*offline*. Perluasan kanal pembukaan rekening digital tersebut diharapkan dapat meningkatkan basis pelanggan, dan pendapatan bank yang bersumber dari biaya administrasi simpanan.

Performa platform *Digital Saving* selalu dilakukan reuiu secara berkala. Namun masih terdapat kendala dalam proses pembukaan rekening *Digital Saving* BRI sehingga untuk menyikapinya dibutuhkan pengembangan *bug fixing*. Selain itu, pengembangan *Digital Saving* 4.0 dilakukan dalam rangka pemenuhan regulasi, perluasan akses di IOS, perbaikan kendala UI/UX dengan tujuan untuk performa *Digital Saving* BRI yang lebih baik, dan untuk mengakomodir kebutuhan *placement Digital Saving* BRI pada platform.

Perancangan pada proyek ini akan membahas mengenai pengembangan UI/UX pada platform aplikasi *Digital Saving* BRI menggunakan pendekatan metode *Design Thinking*. Menurut Kelley & Brown (2018) *Design Thinking* adalah pendekatan yang berpusat pada manusia terhadap inovasi yang diambil dari perangkat perancang untuk mengintegrasikan kebutuhan orang-orang, kemungkinan teknologi, dan persyaratan untuk kesuksesan bisnis (Lazuardi & Sukoco, 2019).

Laporan ini mencakup aktivitas selama magang di PT Bank Rakyat Indonesia sebagai UI/UX *Designer*. Proyek berupa redesain platform *Digital Saving* BRI. Harapan dari proyek yang dikerjakan ini dapat menghasilkan produk yang memiliki *user interface* dan *user experience* yang lebih baik dibandingkan sebelumnya, memastikan keefektifan dalam menggunakan aplikasi, dan beberapa poin yang memungkinkan untuk disimplifikasi pada platform *Digital Saving* BRI saat ini untuk memberikan *user experience* yang lebih baik bagi nasabah.

## 1.2 Ruang Lingkup

Program MSIB (Magang Studi Independen Bersertifikat) yang diselenggarakan oleh Kemendikbud berlangsung selama enam bulan sebagai UI/UX *Designer* di perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia. PT Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. PT Bank Rakyat Indonesia berlokasi di Jl. Jend. Sudirman Kav. 44-46, Bendungan Hilir, Tanah abang, Jakarta Pusat 10210. Tugas pokok suatu bank sebagai lembaga perantara keuangan adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana yang telah dihimpun tersebut kepada masyarakat melalui kegiatan usaha dan keperluan lain bagi yang membutuhkannya (Banking & Program, 2020).

Selama magang sebagai UI/UX *Designer*, terdapat dua proyek yang dikerjakan yaitu sebagai berikut.

a. Redesain platform *Digital Saving* BRI

Fokus dari proyek ini adalah membuat redesain platform pembukaan rekening *Digital Saving* pada BRI versi *mobile* (<https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>). Metode yang digunakan dalam proyek ini adalah *Design Thinking* yang melibatkan lima tahapan: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Hasil akhir dari proyek ini berupa *prototype* yang akan di-*deploy* oleh tim pengembang agar dapat digunakan oleh calon nasabah maupun nasabah *existing*.

b. Redesain platform BRISPOT Konsumer

BRISPOT Konsumer adalah aplikasi internal untuk pegawai BRI yang memiliki fitur:

1. Prakarsa Kredit (KPR, BRIGUNA, Kartu Kredit)
2. Putusan Kredit
3. Simulasi Pinjaman
4. *Tracking*
5. *Referral*
6. *Customer Relationship Management*

Dalam penulisan tugas akhir ini, fokus penjelasan terdapat pada poin a, yaitu pengembangan redesain platform *Digital Saving* BRI dengan pendekatan metode *Design Thinking*. Pengetahuan yang didapatkan dari hasil pengerjaan proyek ini dapat membantu perusahaan maupun calon nasabah memiliki platform pembukaan rekening yang *user friendly* dan sebagai *branding* perusahaan.

### 1.3 Tujuan

Mengacu pada latar belakang di atas, tujuan redesain platform *Digital Saving* BRI dengan pendekatan *Design Thinking* yaitu:

- a. Memperbaiki permasalahan dari segi UI dan UX yang terjadi pada saat nasabah membuka rekening *Digital Saving* BRI.
- b. Peningkatan kompatibilitas *Digital Saving* BRI untuk sistem operasi IOS.
- c. Pengembangan informasi nomer *virtual account* (VA) melalui email.
- d. Pengembangan informasi *reminder* untuk pembayaran VA.
- e. Pengembangan syarat dan ketentuan untuk informasi yang berisi data lengkap mengenai nasabah.
- f. Perubahan *user interface*.

## 1.4 Manfaat

Terdapat beberapa manfaat dari hasil pengembangan proyek ini, yaitu:

- a. Mengetahui fitur-fitur yang harus dioptimalkan agar calon nasabah maupun nasabah *existing* dapat menggunakan aplikasi *Digital Saving* BRI dengan nyaman.
- b. Mengimplementasi *user interface* dan *user experience* dengan pendekatan *Design Thinking*.
- c. Menghasilkan aplikasi yang dapat digunakan secara efektif oleh pengguna

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan akhir ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum yang akan dijelaskan. Berikut sistematika penulisan:

- a. BAB I: Pendahuluan

Fokus pendahuluan ini meliputi latar belakang, ruang lingkup, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan dari pengembangan redesain platform *Digital Saving* BRI.

- b. BAB 2: Kajian Pustaka

Bab ini berisikan pembahasan detail teori dan ringkasan dari hasil pengerjakan proyek.

- c. BAB 3: Pelaksanaan Magang

Fokus pada bab ini adalah pembahasan tentang pelaksanaan magang yang meliputi aktivitas magang sampai implementasi proyek.

- d. BAB 4: Refleksi Magang

Bab ini berisikan hal-hal yang didapatkan selama magang di PT Bank Rakyat Indonesia baik dari sudut pandang teknis maupun nonteknis.

- e. BAB 5: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan hasil implementasi proyek yang didapatkan selama magang berupa kesimpulan. Selain itu, bab ini juga berisi berupa saran selama magang berlangsung sehingga dapat dijadikan manfaat bagi pembaca.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori dan tinjauan sebagai pedoman dalam menyusun laporan proyek. Teori-teori yang dibahas mengenai *User Experience*, *User Interface*, e-KYC, dan *Design Thinking*. Berikut penjelasan tentang teori-teori pada proyek ini.

#### **2.1 *User Experience***

*User Experience* merupakan persepsi seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah sistem, produk, dan jasa. *User Experience* merupakan ilmu yang mengkaji tentang apa yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem sehingga mendapatkan kepuasan setelah menggunakannya (Yunus, 2014). *User Experience* yang baik juga didukung oleh tampilan antarmuka (*User Interface*) yang baik pula. *User Interface* yang *friendly* dapat membuat pengguna nyaman untuk berinteraksi lebih lama dengan produk yang diciptakan. Selain itu, aplikasi yang baik juga harus memiliki akses yang ringan, tampilan menu yang tidak sulit, dan mempunyai konten yang jelas. Interaksi pengguna yang dilakukan langsung pada tampilan antarmuka *Digital Saving* BRI akan menghasilkan sebuah penilaian berdasarkan pengalaman pengguna.

#### **2.2 *User Interface***

*User Interface* merupakan kumpulan alat yang digunakan pengguna untuk berinteraksi dengan sebuah mesin, perangkat, program komputer, atau peralatan khusus lainnya. Antarmuka pengguna menyediakan (sarana) dari input, yang memungkinkan pengguna mengendalikan sistem dan *output*, memungkinkan sistem menginformasikan pengguna (umpan balik) (Isnain et al., 2021). Manfaat *user interface* untuk menghubungkan atau penerjemah informasi antara pengguna dengan sistem operasi sehingga komputer dapat digunakan.

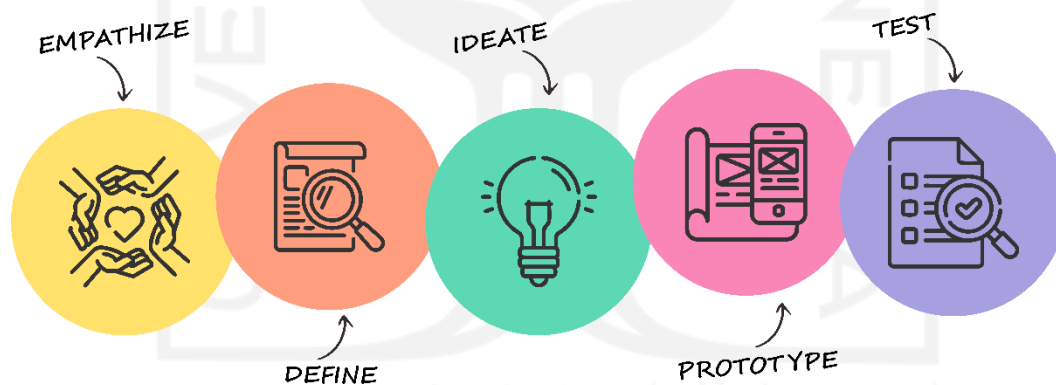
#### **2.3 E-KYC (*Electronic Know Your Customer*)**

e-KYC merupakan prosedur untuk mengidentifikasi dan melakukan verifikasi identitas pelanggan secara digital atau *online*. Proses e-KYC terdiri dari serangkaian prosedur yang dilakukan oleh pelanggan untuk memverifikasi bahwa mereka adalah orang yang sesuai dengan kriteria identitas yang dicantumkan (Mantik, 2022). Teknologi e-KYC ini bermanfaat untuk

meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan proses pengenalan konsumen dengan proses yang kini sepenuhnya digital dan mengurangi tingkat kesalahan manusia dengan akurat dan presisi (Permana, 2022).

## 2.4 Design Thinking

*Design Thinking* adalah proses berulang yang memungkinkan tim untuk mengidentifikasi dan memahami *user*, masalah yang dialami *user* dan solusinya. Menurut Kelley & Brown (2018) *Design Thinking* merupakan pendekatan yang berpusat pada manusia terhadap inovasi yang diambil dari perangkat perancang untuk mengintegrasikan kebutuhan manusia, kemungkinan teknologi, dan persyaratan untuk kesuksesan bisnis (Lazuardi & Sukoco, 2019). *Design Thinking* memiliki lima tahapan yaitu: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Tahapan tersebut bisa dilihat pada Gambar 2.1. Langkah-langkah ini bukanlah langkah satu arah di mana setelah satu langkah selesai maka tidak akan pernah kembali ke langkah tersebut namun ada beberapa langkah dan tergantung kepada kasus permasalahan tertentu yang bisa membuat kembali ke langkah sebelumnya hal ini bisa diterapkan ketika akan melakukan proses pembaharuan aplikasi (Hamdani et al., 2022)



Gambar 2.1 Tahapan *Design Thinking*

Sumber: Hamdani (2022)

### 2.4.1 *Empathize*

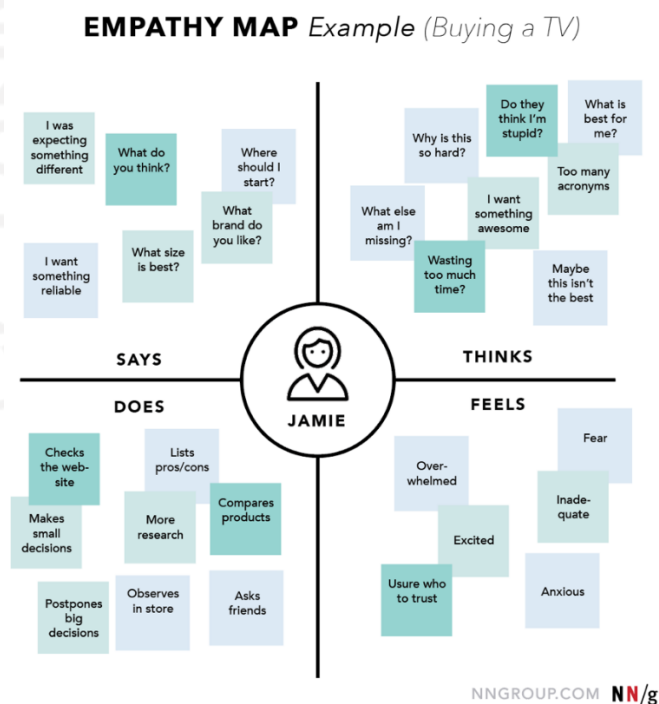
Langkah pertama proses *Design Thinking* bukanlah melihat kepada pasar, fitur dari produk, atau hal-hal yang berkaitan dengan produk itu sendiri. Metode ini berupaya untuk memahami pengguna dalam konteks produk yang dirancang, dengan melakukan observasi, wawancara, dan menggabungkan observasi dan wawancara dengan terlebih dahulu diberikan suatu skenario (Razi et al., 2018). Hal pertama yang harus dilakukan adalah untuk fokus kepada pengguna. Tujuan pada tahap ini adalah untuk membantu desainer dalam mencari tahu

pandangan dan kebutuhan dari target penggunaanya dengan *research* sebelum mendefinisikan *problem statement* dan melakukan *ideation*.

### ***Empathy Map***

Dalam tahap *empathize*, terdapat penyusunan *empathy map*. Tujuan dari *empathy map* adalah mengenal target *audience* guna menyelaraskan strategi bisnis dan *value proposition* dengan keinginan, kebutuhan, tujuan, dan perasaan pelanggan. *Tools* ini menggunakan konsep persegi yang dibagi menjadi empat kuadran dengan meletakkan pengguna atau klien di bagian tengah. Masing-masing kuadran mewakili kategori yang membantu kamu dalam mempelajari empat pikiran pengguna. Keempatnya adalah *says*, *thinks*, *feels*, dan *does*.

Pertama, *says* mencakup kutipan langsung dari *user* yang telah dikumpulkan dari wawancara, tahap penelitian, atau data sebelumnya. Kedua, *thinks* fokus pada pikiran pengguna dibandingkan pada yang mereka ungkapkan secara langsung. Ketiga, *feels* memberikan pembahasan soal emosional pengguna, terutama dalam aspek perasaan dan kekhawatiran mereka. Keempat, *does* ini mewakili hal-hal yang akan dilakukan oleh pengguna secara fisik serta detail perilaku tersebut (Gibbons, 2018). Contoh dari *empathy map* terdapat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Contoh *empathy map*

Sumber: Gibbons (2018)



## 2.4.2 Define

Tahap ini merupakan proses menganalisis dan memahami berbagai wawasan yang telah diperoleh melalui *empathize*, dengan tujuan untuk menentukan pernyataan masalah sebagai *point of view* atau perhatian utama pada proyek tersebut (Razi et al., 2018). Tahap ini di *Design Thinking* bertujuan untuk melihat permasalahan nyata yang akan dipecahkan oleh desain. Idealnya akan mendefinisikan masalah dalam bentuk pertanyaan di dalam sebuah pernyataan masalah dan menempatkan pengguna sebagai pusat objek permasalahan. Di tahap ini untuk mengolah data dan menentukan permasalahan menggunakan *user persona*, HMW (*How Might We*) sebagai *opportunity*, menyusun *pain point* dan *participant profile*.

### a. User Persona

*User persona* adalah deskripsi fiktif, namun realistis, tentang pengguna produk atau target tertentu. *User persona* adalah arketipe dan bukan manusia hidup yang sebenarnya, tetapi *user persona* harus digambarkan seolah-olah mereka adalah orang yang nyata. Dengan adanya *user persona* ini akan lebih mudah menemukan solusi desain yang pada akhirnya mampu membuat pengalaman aplikasi yang ramah pengguna. Contoh user persona terdapat pada gambar Gambar 2.3.

**User Persona 2**



**NUR ARIFAH**

**DEMOGRAFI**

Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 35 Tahun
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Status	: Menikah
Lokasi	: Yogyakarta

**DESKRIPSI**

Nur Arifah adalah seorang ibu rumah tangga berusia 35 tahun yang berdomisili di Yogyakarta. Ia sering mengalami kekerasan dalam rumah tangga dalam bentuk fisik oleh suaminya, dan ia sering dalam keadaan berdaya.

**MASALAH**

- Sering mengalami kekerasan fisik dari suami
- Tidak punya tempat untuk bercerita dan berkeluh-kesah

**TUJUAN**

Ingin mendapatkan bantuan, baik dari profesional maupun orang-orang terdekat ketika saya mengalami masalah kekerasan verbal maupun fisik.

Gambar 2.3 Contoh *user persona*

Sumber: Rahmalia (2021)

## b. HMW (*How Might We*)

Dalam tahap *define*, terdapat tahap HMW yang bertujuan untuk menentukan permasalahan yang akan diangkat dalam sebuah produk. Tahapan ini didapatkan dari hasil wawancara di tahap *emphatize*. Metode ini mengenai bagaimana kita bisa menggali ide sebanyak mungkin solusi dari suatu masalah atau tantangan (Pratama, 2019).

## c. *Pain Point*

Dalam tahap ini, menyusun *pain point* dari pengguna adalah masalah spesifik yang dialami oleh calon pengguna dalam berbagai aspek. Secara sederhana, *pain point* adalah segala kesulitan yang mereka hadapi (Rahmalia, 2020). Penyusunan *pain point* ini menempatkan sudut pandang pengguna sebagai pusat objek permasalahan. Setelah menyusun *pain point* dari pengguna akan dilakukan pembuatan *participant profile*.

## d. *Participant Profile*

*Participant profile* merupakan salah satu tahap *define*. *Participant profile* adalah karakter fiksi yang dibuat berdasarkan pada proyek yang desainer lakukan untuk mewakili target audiens yang mungkin menggunakan layanan, produk, barang, jasa atau merek produk yang dikembangkan (Junaedi, 2022). *Participant profile* akan dilengkapi dengan sekumpulan data-data yang relevan tentang pengguna mulai dari jenis kelamin, pekerjaan, keluarga, usia, status perkawinan, status pekerjaan, keuangan, motivasi, tujuan hidup dan sebagainya. Contoh *participant profile* pada Gambar 2.4.

Tabel 2. Karakteristik demografis responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	341	91,2
	Perempuan	33	8,8
Usia	< 30 tahun	92	24,6
	30 - 40 tahun	48	12,8
	41 - 50 tahun	69	18,4
	51 - 60 tahun	84	22,5
	> 60 tahun	81	21,7
Pendidikan	SD	14	3,7
	SLTP	22	5,9
	SLTA	159	42,5
	Diploma/Sarjana	151	40,4
	Pascasarjana	28	7,5
Status pekerjaan	Wiraswasta	86	23,0
	Swasta formal	124	33,2
	Pemerintahan	56	15,0
	Tidak bekerja/pensiun	108	28,9
Penghasilan	< Rp 1.000.000	72	19,3
	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	129	34,5
	Rp 2.501.000 – Rp 5.000.000	129	34,5
	Rp 5.001.000 – Rp 10.000.000	37	9,9
	> Rp 10.000.000	7	1,9

Gambar 2.4 Contoh *participant profile*

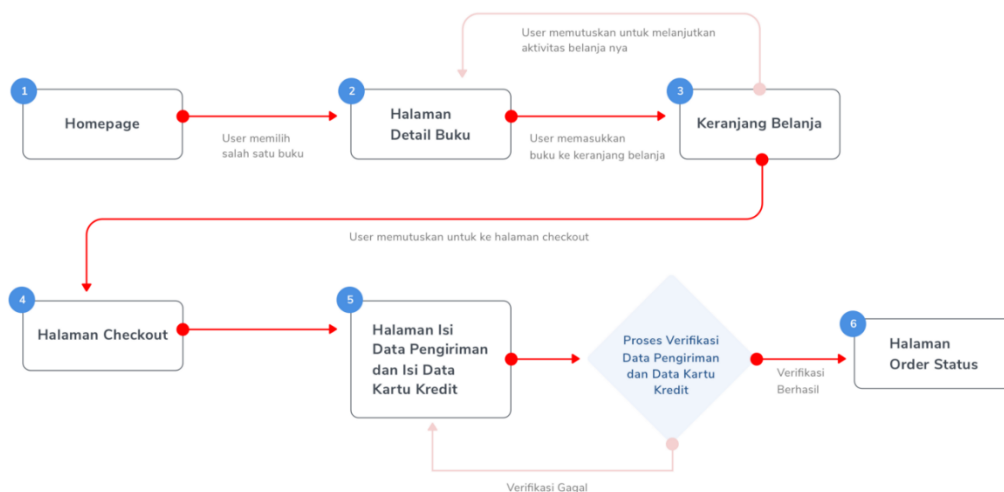
Sumber: Budiman (2016)

### 2.4.3 Ideate

Tahap ini merupakan proses transisi dari rumusan masalah menuju penyelesaian masalah. Adapun dalam proses *ideate* ini akan berkonsentrasi untuk menghasilkan gagasan atau ide sebagai landasan dalam membuat *prototype* rancangan yang akan dibuat (Razi et al., 2018). Fokus dari tahap ini adalah pembuatan *brainstorming* untuk menemukan cara-cara atau solusi yang bisa dibuat untuk mencapai tujuan. Cara-cara tersebut meliputi pembuatan *User flow*, *Sitemap*, dan *Moodboard* yang berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna dari proses HMW (*How Might We*) dan *participant profile* pada tahap *define*.

#### a. User flow

*User flow* adalah langkah-langkah yang sudah divisualisasikan dan dapat diikuti pengguna melalui aplikasi untuk menyelesaikan satu atau beberapa tugas. Langkah-langkah ini memberikan sebuah alur yang dapat membawa pengguna dari titik masuk menuju hasil yang sukses serta tindakan akhir (Hidayati, 2021). Pada tahap ini, *userflow* dibuat menggunakan aplikasi Figma. Figma adalah sebuah alat desain untuk membuat sebuah *prototype* aplikasi berbasis web maupun *smartphone*. Contoh *user flow* pada Gambar 2.5.

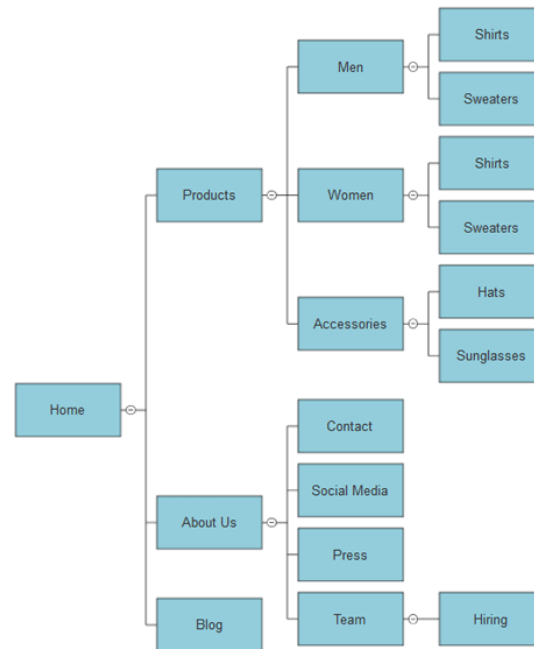
Gambar 2.5 Contoh *userflow*

Sumber: Dwinawan (2018)

#### b. Sitemap

*Sitemap* merupakan isi dari semua halaman fitur aplikasi. *Sitemap* menyertakan ‘metadata’ – atau mengontekstualisasikan informasi tentang setiap halaman. Data ini memberi tahu *bot*

cara halaman disusun dan terkait satu sama lain, waktu terakhir diperbarui, dan sebagainya (APPKEY, 2020). *Sitemap* memiliki fungsi mirip dengan daftar judul buku yaitu untuk memudahkan pencarian informasi di aplikasi/web tanpa harus menavigasi banyak halaman. Contoh *sitemap* pada Gambar 2.6.

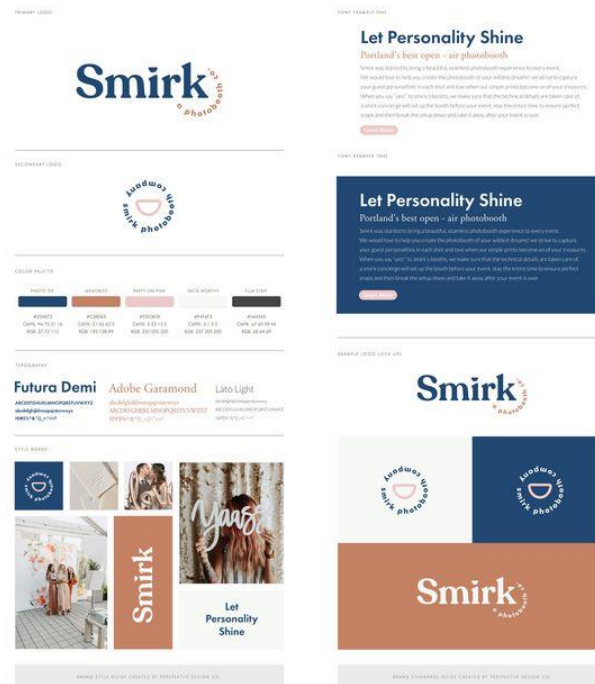


Gambar 2.6 Contoh *sitemap*

Sumber: smartdraw.co (2021)

### c. *Moodboard*

*Moodboard* adalah kumpulan atau komposisi gambar, visual dan objek lain yang biasanya dibuat untuk tujuan desain ataupun presentasi dengan klien atau orang lain. Pada dasarnya, *moodboard* memang sangat penting bagi desainer karena dapat membantu mereka untuk mengetahui cara membuat tema untuk suatu proyek desain. Dengan kata lain, *moodboard* bisa menjadi panduan bagi desainer dalam mengembangkan proyek bisnis (Adieb, 2021). Secara sederhana, pembuatan *moodboard* adalah mengumpulkan beragam gambar, warna, ataupun objek lain dalam satu wadah. Ada beberapa sampel yang dapat dimasukkan ke dalam *moodboard* yaitu: gambar, *font*, warna, grafik, pola. Secara umum, *moodboard* bersifat kasual sehingga bebas bagi desainer untuk menentukan *moodboard* tersebut (Adieb, 2021). Contoh *moodboard* pada Gambar 2.7.



Gambar 2.7 Contoh moodboard

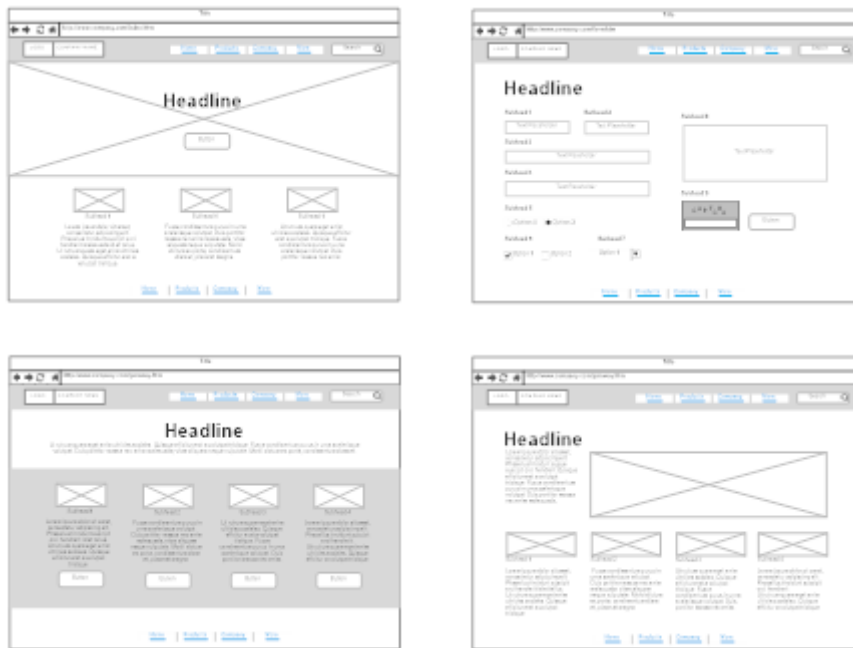
Sumber: <https://pin.it/6xDgwBf>

#### 2.4.4 Prototype

*Prototype* dikenal sebagai rancangan awal suatu produk yang akan dibuat, untuk mendeteksi kesalahan sejak dini dan memperoleh berbagai kemungkinan baru. Dalam penerapannya, rancangan awal diuji coba kepada pengguna untuk memperoleh respons dan *feedback* yang sesuai untuk menyempurnakan rancangan (Razi et al., 2018). Dalam pembuatan *prototype* ada dua jenis pembuatan yaitu pembuatan *wireframe low-fidelity* dan *wireframe high-fidelity*. Pada tahap ini, pembuatan *wireframe* menggunakan aplikasi Figma.

##### a. Wireframe low-fidelity

*Wireframe low-fidelity* merupakan representasi visual yang paling dasar. Biasanya, desain *wireframe low-fidelity* digunakan sebagai titik awal proses desain *wireframe*. *Wireframe low-fidelity* adalah desain kasar yang dibuat tanpa ukuran dan akurasi piksel. Jadi, desain ini masih sangat sederhana dan tidak terinci. *Wireframe low-fidelity* adalah yang biasanya dibuat saat pertama kali mendapatkan ide dan ketika desainer UI/UX berusaha merancang dasar gagasan tersebut (Rahmalia, 2021). Contoh *wireframe low-fidelity* pada Gambar 2.8.

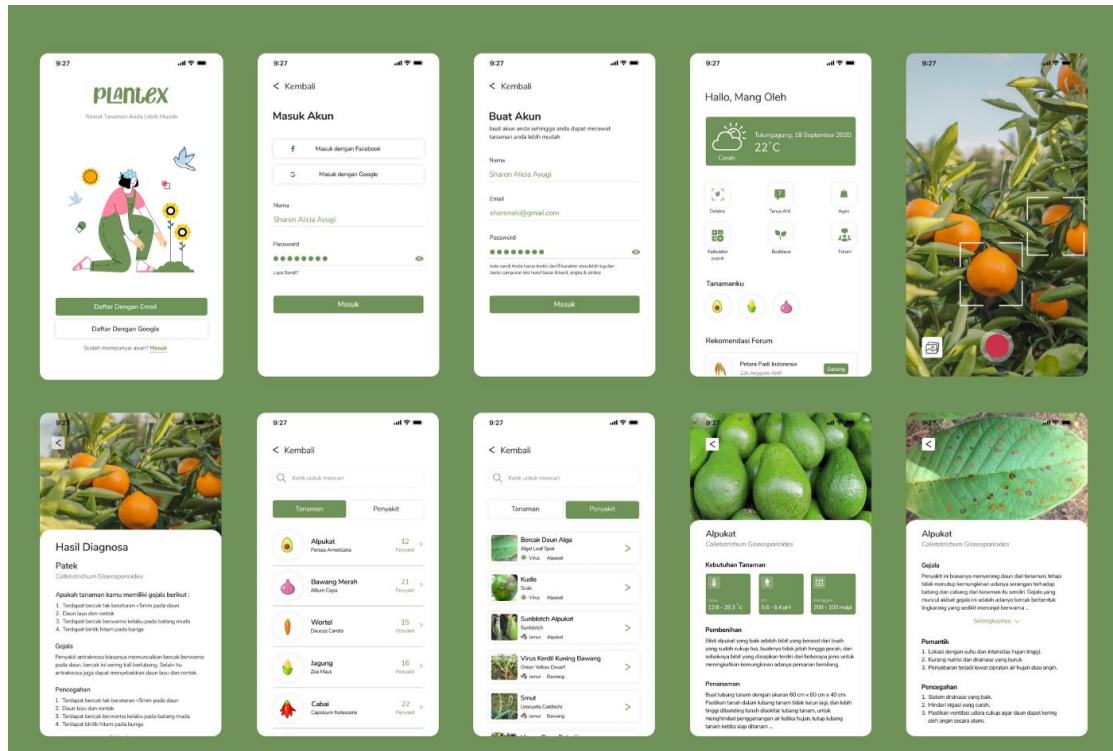


Gambar 2.8 Contoh *wireframe low-fidelity*

Sumber: smartdraw.com (2021)

#### **b. Wireframe high-fidelity**

*Wireframe high-fidelity* adalah tipe *wireframe* yang memiliki detail paling baik dibanding dua lainnya. Rencana gambar dan konten sudah ditampilkan jelas dengan tipe *wireframe* ini beserta detail-detail lainnya. Biasanya, *wireframe high-fidelity* dibuat ketika konsepnya benar-benar matang dan desainer sudah siap untuk pengerjaan bagian yang lebih rumit seperti sistem menu atau peta interaktif (Rahmalia, 2021). Contoh *wireframe high-fidelity* pada Gambar 2.9.



Gambar 2.9 Contoh wireframe high-fidelity

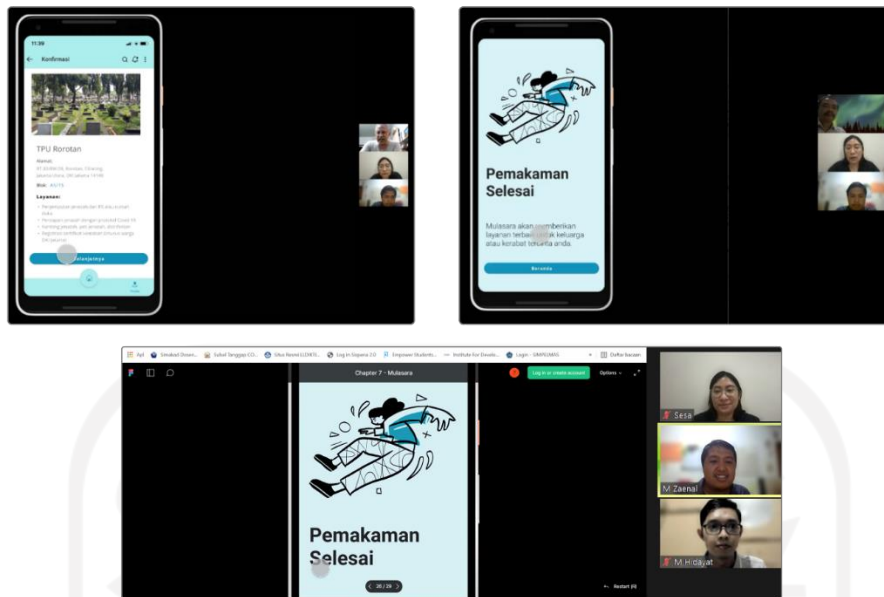
Sumber: Ayugi (2020)

## 2.4.5 Test

Tahapan Test (uji coba) atau pengujian dilakukan untuk mengumpulkan berbagai *feedback* pengguna dari berbagai rancangan akhir yang telah dirumuskan dalam proses prototipe sebelumnya. Proses ini merupakan tahap akhir namun bersifat *life cycle* sehingga memungkinkan perulangan dan kembali pada tahap perancangan sebelumnya apabila terdapat kesalahan (Razi et al., 2018). Salah satu tahap *test* yang digunakan pada tahap *Design Thinking* adalah *usability testing*.

### *Usability Testing* (UT)

*Usability Testing* dilakukan untuk menguji *prototype* kepada pengguna untuk menentukan kepuasan pengguna dan mengetahui sejauh mana aplikasi dapat berguna, juga untuk memperbaiki kesalahan dari aplikasi berdasarkan kritik dan saran dari pengguna (Ayugi, 2020). Contoh *usability testing* pada Gambar 2.10.



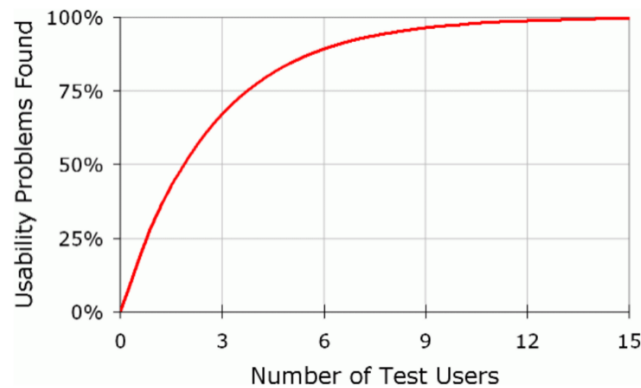
Gambar 2.10 Contoh *usability testing*  
Sumber: Zaenal (2021)

### Teori Jakob Nielsen

*Testing* proyek ini mengacu pada teori yang dilakukan oleh Jakob Nielsen. Jakob Nielsen adalah pendiri NNG (Nielsen Norman Group). Nielsen Norman Group merupakan konsultan UX yang dipercaya oleh organisasi terkemuka di seluruh dunia untuk memberikan panduan andal tentang pengalaman pengguna. Riset tersebut menyatakan bahwa hasil terbaik datang dari pengujian tidak lebih dari lima pengguna dan menjalankan pengujian kecil sesuai kemampuan (Nielsen, 2000).

Seperti pada Gambar 2.11, pada saat pengujian dilakukan dengan satu pengguna, ditemukan sejumlah besar masalah, dan akan terus berkembang pesat hingga mencapai tiga pengguna. Tiga sampai lima pengguna akan mencapai 80% dari kemungkinan masalah pada pengguna. Apabila lebih dari lima pengguna, perolehan masalah tidak lagi relevan. Ini berarti bahwa pengguna mungkin akan menemukan masalah serupa yang hanya menambahkan beberapa hal spesifik sesuai dengan perilaku pribadi pengguna. Jika terus menguji lebih banyak orang, kemungkinan besar akan menghabiskan biaya dan menemukan masalah yang sama berulang kali dengan keuntungan yang berkurang pada setiap pengujian baru. Namun, tetap mengamati gambar bahwa untuk menemukan 100% masalah harus menguji setidaknya lima belas pengguna (Nielsen, 2000).





Gambar 2.11 Grafik *usability problems found*

Sumber: Nielsen (2000)

## 2.5 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini membahas tentang perbandingan aspek-aspek antara metode *Design Thinking* penelitian serupa dengan pengembangan proyek ini yang dapat dilihat pada Tabel 2.1. Terdapat beberapa penelitian serupa terdahulu yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan proyek ini. Berikut beberapa penelitian yang dimaksud.

Tabel 2.1 Perbandingan aspek metode *Design Thinking*

<i>Design Thinking</i>	Model Perancangan UI/UX Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan dan Temuan Barang Tercecer	Membangun Inovasi Model Bisnis Perusahaan Percetakan	Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa dengan Metode UX	Redesain Aplikasi Digital Saving BRI
<i>Empathize</i>	Melakukan riset dengan wawancara, observasi, dan kuesioner	Melakukan riset dengan wawancara dan observasi	Melakukan riset dengan wawancara dan kuesioner	Melakukan riset dengan wawancara
<i>Define</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Target pengguna rentang usia umur 19-34 tahun</li> <li>- Sudah terbiasa menggunakan sosial media</li> <li>- Berasal dari kaum urban</li> </ul>	Mendefinisikan produk sesuai harapan pengguna seperti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kertas tebal</li> <li>- Bermotif</li> <li>- Warna cerah</li> <li>- Ukuran beragam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menganalisis masalah pengguna seperti pengguna yang sedang merantau tidak bisa memilih Kepala Desa</li> <li>- Menganalisis kebutuhan pengguna seperti</li> </ul>	Mengolah data permasalahan dari <i>participant profile</i> dengan bantuan HMW dan <i>pain point</i> dari pengguna

			pengguna membutuhkan sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna yang sedang merantau untuk dapat memilih Kepala Desa	
<i>Ideate</i>	Menggunakan model kait ( <i>hook model</i> ) yang terdapat empat tahap: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Triggers</i></li> <li>- <i>Actions</i></li> <li>- <i>Rewards</i></li> <li>- <i>Investment</i></li> </ul>	Melakukan pengumpulan ide dari pengguna seperti produk dapat dibuat lebih inovatif dengan memberikan bentuk yang berbeda	Menciptakan sebuah aplikasi <i>e-voting</i> yang dapat bermanfaat kepada pengguna yang sedang merantau	Melakukan <i>brainstorming</i> dengan membuat daftar fitur, <i>sitemap</i> , <i>userflow</i> , dan <i>moodboard</i> pada aplikasi
<i>Prototype</i>	Aplikasi <i>mobile</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inovasi Model Bisnis Berbasis Kanvas Model Bisnis Peneliti</li> <li>- Inovasi Model Bisnis Berbasis Kanvas Model Bisnis dengan Pengembangan dari <i>Design Thinking</i></li> </ul>	Aplikasi <i>mobile</i>	Aplikasi <i>mobile web</i>
<i>Testing</i>	Melakukan pengujian dengan cara <i>digital prototyping</i> dan kuesioner	Tidak ada pengujian dalam proyek ini	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan skenario pengujian</li> <li>- Menguji prototipe</li> <li>- Analisis data umpan balik responden</li> <li>- Pengujian <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)</li> <li>- Analisis pengujian <i>usability</i> menggunakan <i>System Usability Scale</i> (SUS)</li> </ul>	Pengujian atau <i>Usability Testing</i> menggunakan acuan dari NNG (Nielsen Norman Grup)

### **Penerapan Metode *Design Thinking* pada Model Perancangan UI/UX Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan dan Temuan Barang Tercecer**

Tujuan penelitian ini bermaksud membuat model perancangan UI/UX dengan melakukan inovasi dalam bentuk aplikasi *mobile* yang dirancang secara khusus untuk mengatasi permasalahan kasus kehilangan dan temuan barang tercecer di tempat umum. Pengujian aplikasi ini dilakukan dengan melalui dua tahap, yaitu dengan uji coba digital *prototyping* dan kuesioner. Meskipun target pengguna menilai bahwa secara keseluruhan aplikasi sebagai aplikasi yang sangat bermanfaat dan telah sesuai dengan kebutuhan mereka, namun tetap memiliki beberapa kendala untuk dijadikan masukan dan perbaikan (Razi et al., 2018).

### **Implementasi *Design Thinking* dalam Membangun Inovasi Model Bisnis Perusahaan Percetakan**

Penelitian ini bertujuan untuk membangun Inovasi Model Bisnis berbasis Kanvas Model Bisnis dengan implementasi *Design Thinking* pada perusahaan percetakan di Surabaya. *Design Thinking* memiliki lima tahapan, namun pada penelitian ini, peneliti membatasi hanya sampai pada tahap *prototyping*. Inovasi Model Bisnis menggunakan Kanvas Model Bisnis dengan Sembilan elemen yang ada di dalamnya. Pengimplementasian *Design Thinking* dapat membangun Inovasi Model Bisnis dengan memberikan tambahan nilai pada elemen *value propositions* yaitu: *newness*, *customization*, *performance*, *getting the job done* dan *design*. Pada elemen *customer relationship*, perusahaan dapat menambahkan *cocreation*. Sementara itu, pada elemen *key activities* perusahaan dapat menambahkan aktivitas *problem solving*. Pengimplementasian *Design Thinking* dapat menciptakan produk sesuai dengan harapan pengguna melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate* dan *prototyping*. Pengguna menginginkan produk kertas yang tebal, motif dan gambar yang beranekaragam dan *update*, gambar kotak dapat digambar kartun agar dapat menarik minat anak-anak, warna yang cerah, lipatan kotak yang pas dan ukuran yang beragam seperti ukuran 12 × 12 cm, 12 × 16 cm, 18 × 18 cm dan 22 × 22 cm. (Aland Saputra, 2016).

### **Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa dengan Metode UX *Design Thinking* (Studi Kasus: Kampung Kuripan)**

Penelitian ini bertujuan untuk membantu masyarakat perantauan menggunakan hak suara mereka sehingga walaupun mereka tidak kembali ke daerah asal mereka tetap dapat menggunakan hak suara mereka. Perancangan ini menggunakan metode *Design Thinking*, yang

mencakup tahap *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Testing*. Pada tahap pengujian, penelitian ini menggunakan pengujian *usability* dan perhitungan *System Usability Scale* (SUS) untuk menguji kegunaan prototipe. Pengujian *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk menguji pengalaman pengguna prototipe dalam penelitian ini. Hasil pengujian kegunaan dengan perhitungan SUS diperoleh hasil 77.00, nilai ini berada pada tingkatan baik (grade B) (Fariyanto & Ulum, 2021).

Hasil perbandingan dari tiga penelitian serupa dengan proyek ini adalah memiliki persamaan penggunaan metode yaitu *Design Thinking*. Penerapan tahap *Design Thinking* seperti *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing* pada masing-masing penelitian sudah sesuai. Namun terdapat kekurangan seperti pada penelitian kedua yang berjudul “Implementasi *Design Thinking* Membangun Inovasi Model Bisnis Perusahaan Percetakan”. Pada tahap *prototype* penelitian tersebut tidak menghasilkan sebuah rancangan, sampel, atau model produk sehingga tidak ada tahap testing dalam penelitian tersebut. Oleh karena itu, proyek ini memiliki keunggulan tersendiri dari setiap tahap implementasi metode *Design Thinking*. Keunggulan dari proyek ini adalah tahapan metode *Design Thinking* yang sudah sesuai dengan riset yang dilakukan oleh Jakob Nielsen.

### BAB III

#### PELAKSANAAN MAGANG

Aktivitas magang telah dilaksanakan selama kurang lebih enam bulan sejak bulan September 2021 hingga Februari 2022. Dalam kurun waktu tersebut telah dilakukan berbagai macam aktivitas, seperti: *Onboarding* magang Kampus Merdeka, pengenalan, sharing pengalaman, berpartisipasi dalam beberapa proyek, mengikuti *workshop* dan mengikuti *daily meeting* setiap minggunya, dan lain-lain. Berikut ringkasan aktivitas magang yang tertuang dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Aktivitas magang

No	Tahun	Aktivitas	Bulan
1	2021	Perkenalan dan pembekalan Proyek <i>redesign Digital Saving BRI</i>	September
		Riset dan pengumpulan data proyek	September - Oktober
		Perancangan dan implementasi proyek	Oktober - Desember
2	2022	Pengujian hasil implementasi proyek	Januari – Februari
		Penutupan proyek	Februari

Dalam membangun manajemen proyek *redesign Digital Saving BRI*, terdapat tahapan untuk membangun proyek *redesign Digital Saving BRI*. Tahapan tersebut yaitu: Inisialisasi proyek, pendefinisian proyek, perencanaan proyek, dan pelaksanaan dan pengembangan proyek. Penjelasan tahapan membangun proyek ini adalah sebagai berikut.

#### 3.1 Inisialisasi Proyek

Pandemi Covid-19 menjadi salah satu tantangan bagi perusahaan perbankan untuk dapat berevolusi demi mencapai target. Pembuatan tabungan secara *online* bagi para partisipan dimulai selama masa pandemi Covid-19. Hal ini dilakukan mereka untuk menghindari kerumunan orang dan menghindari proses pengantrean yang pada umumnya terjadi apabila menggunakan metode *offline*. Survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2017 menunjukkan hampir separuh konsumen internet lebih memilih *smartphone* atau tablet daripada menggunakan perangkat komputer (APJII, 2017). Oleh karena itu, perusahaan terus melakukan pengembangan pada aplikasi *Digital Saving BRI*. Aplikasi *Digital Saving BRI* adalah pembukaan rekening melalui platform BRI maupun pihak ketiga yang bekerja sama, baik melalui aplikasi *mobile* maupun web, yang dilakukan *non face*

*to face* dan dilakukan verifikasi secara e-KYC melalui mekanisme *Face Recognition* dan *Digital Signature*, serta pembayaran setoran awal dilakukan menggunakan mekanisme *Virtual Account*. Proses pembuatan aplikasi *Digital Saving* BRI terbagi dalam sejumlah peran yaitu:

- *Product Manager*, bertanggung jawab atas proyek redesain *Digital Saving* BRI. Dalam proyek ini terdapat satu *Product Manager*. Tugas dari seorang *product manager* yaitu melakukan pemantauan, pengendalian, dan pengelolaan progres proyek secara keseluruhan.
- *UI/UX Designer*, bertanggung jawab atas implementasi perancangan *redesain* aplikasi *Digital Saving* BRI. Tugas seorang *UI/UX Designer* meliputi mencari solusi dari data *user experience*, membuat *prototyping user interface*, dan *usability testing* dari aplikasi *Digital Saving* BRI. Dalam proyek ini terdapat satu *UI/UX Designer* junior dan dua *UI/UX Designer* senior dari Divisi *Digital Banking Development*.
- *Mobile Developer*, bertanggung jawab atas pengembangan dan eksekusi aplikasi redesain *Digital Saving* BRI. Tugas dari seorang *mobile developer* yaitu mengimplementasikan desain UI/UX ke dalam bentuk kode program. Dalam proyek ini, Divisi *Digital Banking Development* yang akan mengimplementasikannya.

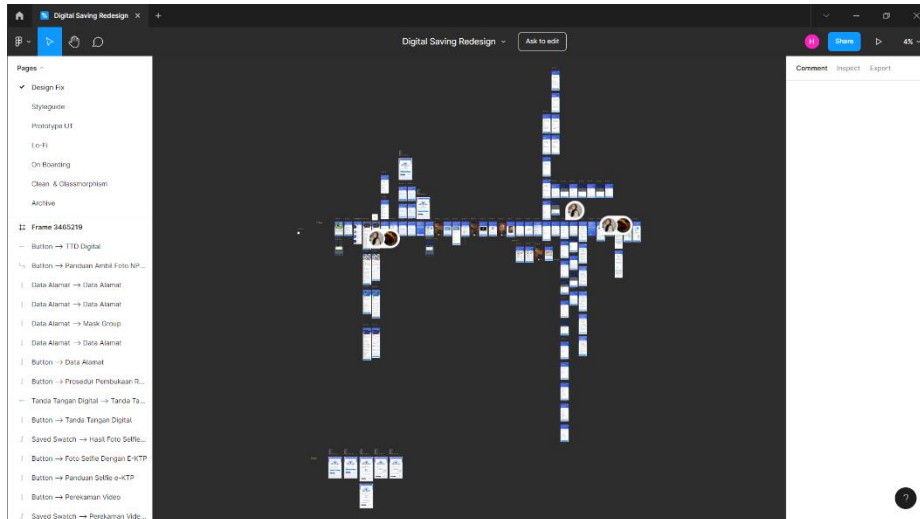
### 3.2 Pendefinisian Proyek

Setelah tahap inisialisasi proyek, tahap selanjutnya adalah pendefinisian proyek redesain platform aplikasi *Digital Saving* BRI. Aplikasi *Digital Saving* BRI merupakan platform pembukaan rekening secara *online* (<http://bukarekening.bri.co.id/>) tanpa harus datang ke bank dan unduh aplikasi. Perancangan redesain UI/UX pada platform *Digital Saving* BRI dilakukan untuk memberikan pengalaman yang terbaik kepada pengguna saat menggunakannya. Metode yang digunakan dalam proyek redesain UI/UX ini adalah *Design Thinking*. Dalam membangun proyek redesain *Digital Saving* BRI ini, pendampingan dilakukan oleh mentor yaitu *product manager* dan senior *UI/UX Designer*. Selama pengerjaan proyek ini, terdapat beberapa *tools* yang digunakan untuk membuat desain UI/UX sebagai berikut.

#### 3.2.1 Figma

Aplikasi Figma merupakan salah satu aplikasi kolaborasi untuk desainer untuk membuat sebuah *prototype* desain aplikasi secara bersamaan di waktu yang bersamaan. Pada proyek kali

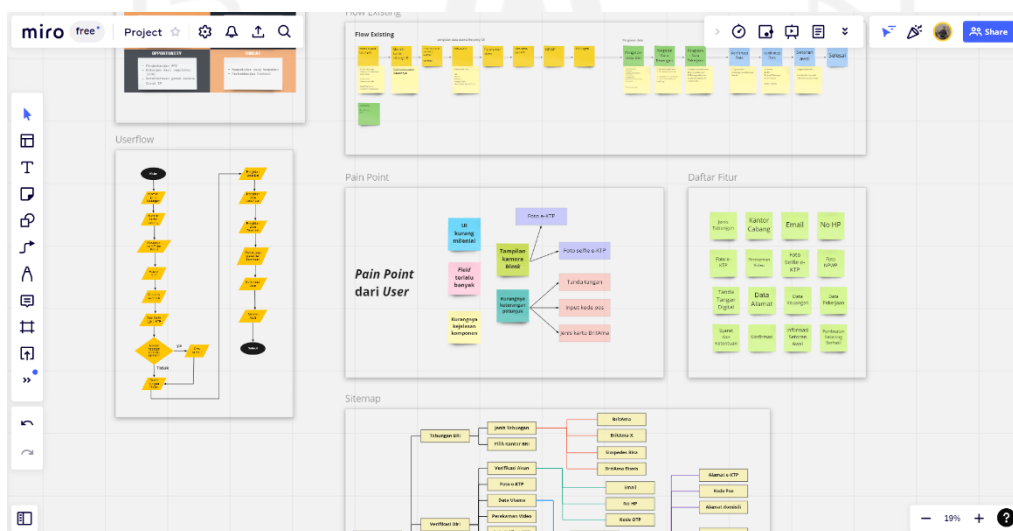
ini, pembuatan *prototyping* aplikasi *Digital Saving* BRI menggunakan aplikasi Figma. Tampilan aplikasi Figma dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tampilan aplikasi Figma

### 3.2.2 Miro

Aplikasi Miro merupakan *tools* untuk menyusun hasil *brainstorming* seperti menyusun *userflow*, *sitemap*, *pain point* dan lain-lain. Aplikasi Miro ini digunakan dalam proyek menyusun *brainstorming* ketika proses *Design Thinking* dilakukan. Tampilan aplikasi Miro dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Tampilan aplikasi Miro

### 3.3 Perencanaan Proyek

Perencanaan proyek dilakukan berdasarkan pada inisialisasi proyek dan pendefinisian proyek. Tahap perencanaan proyek meliputi: riset dan pengumpulan data, perancangan dan implementasi, dan perancangan pengujian hasil implementasi. Penjelasan tahap tersebut di antaranya sebagai berikut.

#### 3.3.1 Riset dan Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada tahap riset dan pengumpulan data dalam proyek ini adalah tahap *emphatize*. Tahap pertama dalam metode *Design Thinking* ini bertujuan untuk memberikan pemahaman atas permasalahan yang diperoleh dengan melakukan beberapa *user interview* pada aplikasi *Digital Saving BRI*. *User interview* dilakukan melalui platform *Google Meet* selama kurang lebih satu jam. Platform *Google Meet* merupakan layanan komunikasi video yang dikembangkan oleh Google.

Tahap kedua dalam metode *Design Thinking* yaitu tahap *define*. Fokus dari tahap ini adalah mengolah data menggunakan bantuan *user persona*, *HMW (How Might We)* dan *pain point* pengguna. *HMW* merupakan salah satu metode untuk mengubah suatu permasalahan menjadi sebuah pertanyaan. Tujuan menggunakan *HMW* dan *pain point* ini untuk menentukan letak permasalahan berada yang kemudian akan diangkat untuk diberikan sebuah solusi. Di dalam proyek ini digunakan *participant profile* yang sama pada saat *interview* di tahap *emphatize* sebelumnya. Jadi, permasalahan pengguna sudah didapatkan pada saat melakukan *interview*. *Participant profile* pada proyek ini membantu dalam penyusunan *HMW*. Di tahap ini, pengumpulan dan pengolahan data dari *participant profile* berfungsi untuk mendapatkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### 3.3.2 Perancangan dan Implementasi

Setelah melakukan riset dan pengumpulan data, dilakukan langkah perancangan dan implementasi proyek. Tahap pada perancangan dan implementasi yaitu tahap *ideate* dan *prototype*. Berikut penjelasan tahap *ideate* dan *prototype*.

##### a. *Ideate*

Pada tahap *ideate* ini, fokus utama adalah untuk menciptakan sebuah ide-ide yang akan diberikan untuk mencapai sebuah solusi. Penyusunan *Brainstorming* berdasarkan *HMW (How Might We)* yang sudah dilakukan pada tahap *define*. Pada tahap ini, dibuat



daftar fitur aplikasi *Digital Saving* BRI berdasarkan dari hasil *sitemap*, *userflow* dan *moodboard*. Hasil dari ide-ide atau solusi tersebut akan digunakan untuk keperluan pembuatan *prototype*.

#### **b. Prototype**

Tahap *prototype* ini merupakan tahap pembuatan desain *prototype low-fidelity & high-fidelity*. *Prototype low-fidelity* merupakan sketsa kasar yang berguna untuk melihat seberapa efektif *user interface* yang dibuat berdasarkan hasil dari pembuatan *sitemap* dan *userflow* pada tahap sebelumnya. Setelah membuat desain *low-fidelity*, langkah berikutnya adalah membuat *prototype high-fidelity*. *Prototype high-fidelity* merupakan desain final yang nantinya akan digunakan sebagai pengujian dengan pengguna yang akan menggunakan aplikasi *Digital Saving* BRI.

### **3.3.3 Pengujian Hasil Implementasi**

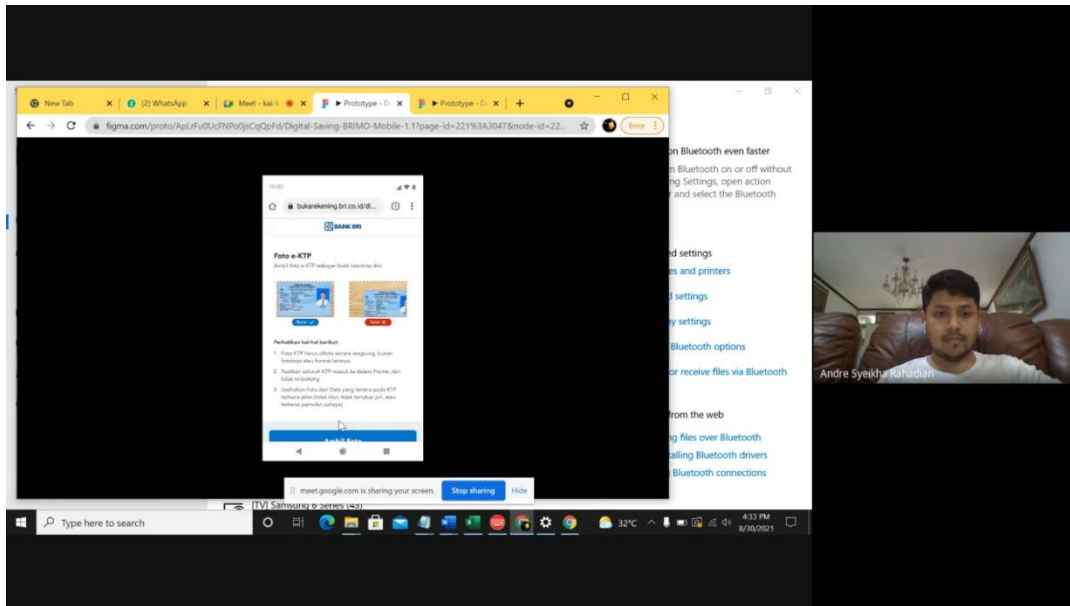
Pengujian atau *testing* desain *prototype* pada aplikasi *Digital Saving* BRI dilakukan setelah proses perancangan *prototype* keseluruhan selesai. Dalam pelaksanaan *testing* atau pengujian dilakukan dengan metode *usability testing* sesuai dengan metode *Design Thinking*. Pengujian yang dilakukan menggunakan *usability testing* ini bertujuan untuk mengukur seberapa efektif desain *prototype* yang digunakan.

## **3.4 Pelaksanaan dan Pengembangan Proyek**

Pada pelaksanaan dan pengembangan proyek ini, pembuatan redesain UI/UX *mobile* pada pembukaan rekening aplikasi *Digital Saving* BRI menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Penjelasan mengenai tahapan *Design Thinking* di antaranya sebagai berikut.

### **3.4.1 Emphasize**

Metode *Design Thinking* dimulai tahap *emphasize*. Tahap *emphasize* dilakukan untuk memahami permasalahan dan kebutuhan dalam pengembangan redesain pada aplikasi *Digital Saving* BRI. Tahap ini dilakukan dengan cara wawancara atau *user interview* kepada pengguna melalui platform Google Meet selama kurang lebih satu jam per pengguna. Wawancara tersebut dilakukan secara *realtime* pada aplikasi Google Meet yang dapat dilihat pada Gambar 3.3.

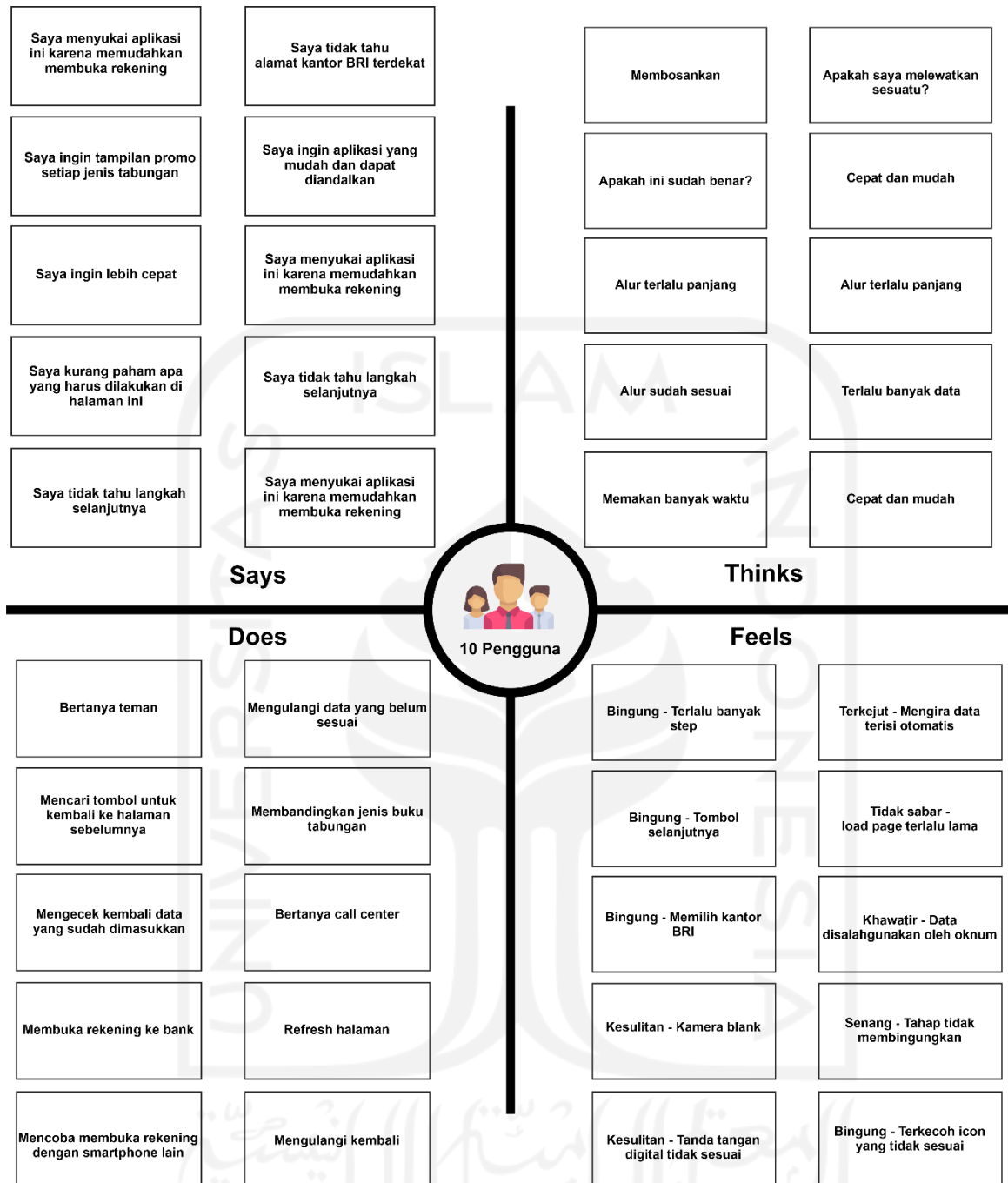


Gambar 3.3 *User interview*

Sebelum melakukan *interview*, pengguna diarahkan untuk mencoba aplikasi *Digital Saving* BRI versi lama. Setelah mencoba aplikasi *Digital Saving* BRI, *interview* dapat dilakukan dengan menggali informasi dan permasalahan selama mencoba aplikasi *Digital Saving* BRI versi lama. Hasil yang didapatkan dari *interview* disusun dan diolah untuk dapat dibuatkan *empathy map*.

#### a. *Empathy Map*

Terdapat sepuluh pengguna di dalam *empathy map* yang terdapat masing-masing kuadran mewakili kategori yang dapat membantu dalam mempelajari empat pikiran pengguna. Keempat kuadran tersebut yaitu *says*, *thinks*, *feels*, dan *does*. *Empathy map* bermanfaat dalam mengomunikasikan informasi *user* kepada tim *UX Designer* lainnya. Hasil yang didapatkan dari *interview* berupa *empathy map* dapat dilihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4 Empathy map

### 3.4.2 Define

Tahap selanjutnya setelah melakukan pemahaman terhadap permasalahan pengguna adalah tahap *define* atau tahap analisis. Pada tahap ini, data yang didapatkan berdasarkan dari tahap sebelumnya yaitu *empathize* dan pengolahan data tersebut dilakukan dengan bantuan HMW (*How Might We*) dan *pain point* dari pengguna. Tujuan pengolahan data dengan bantuan HMW dan *pain point* dari pengguna adalah untuk menentukan masalah yang akan diangkat

dan diberikan solusi yang tepat. *Participant profile* dalam proyek ini adalah orang yang sama ketika *interview* dilakukan pada tahap *empathize* sebelumnya. Pada tahap ini, *participant profile* membantu dalam penyusunan HMW.

#### a. User Persona

Berdasarkan data yang telah didapatkan dan karakteristik pengguna yang telah ditentukan, maka tahap selanjutnya adalah pembuatan persona. Informasi yang dibutuhkan pada pembuatan persona antara lain nama, usia, pekerjaan, keluhan, dan tujuan. Pembuatan user persona ini dapat memahami secara mendalam tentang perilaku dan kebutuhan pengguna. Berikut user persona pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 *User persona*

Nama	Usia	Pekerjaan	Keluhan	Tujuan
Prischila	22	Traveler/mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terlalu banyak langkah</li> <li>- Terlalu banyak data yang dimasukkan</li> <li>- Terlalu banyak waktu yang dibutuhkan</li> </ul>	Membuka rekening dengan cepat dan langkah yang tidak panjang
Lia	24	Wirausaha	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak terdapat solusi ketika <i>error</i></li> <li>- Tampilan masih membingungkan</li> </ul>	Memaksimalkan detail informasi
Andre	26	Wirausaha	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terlalu banyak waktu yang dibutuhkan</li> </ul>	Ingin membuka rekening dengan mudah dan cepat
Nanda	27	Guru	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sulit menemukan alamat kantor BRI terdekat sehingga harus mencari terlebih dahulu</li> <li>- Tidak ada rekomendasi kantor alamat BRI terdekat</li> </ul>	Rekomendasi kantor BRI terdekat dengan membaca alamat <i>smartphone</i> pengguna
Juliarti	31	Ibu rumah tangga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terapat halaman tertentu yang membingungkan</li> <li>- Tidak ada call center atau bantuan saat membuka rekening</li> </ul>	Berkonsultasi mengenai masalah pada saat pembukaan rekening secara online

### **b. Participant Profile**

Karakteristik pengguna yang telah ditentukan di dalam pembuatan *participant profile* tertuang pada Tabel 3.3. Informasi yang dibutuhkan untuk membuat *participant profile* antara lain nama *participant* (inisial), usia, rekening bank yang aktif, apakah pernah mendaftar rekening *Digital Saving* BRI, apakah pernah daftar rekening *online* Bank lain. Pada proyek ini, tim menghadirkan sepuluh *participant profile* dengan rentang usia 25-35 tahun karena target pengguna aplikasi *Digital Saving* BRI ini adalah generasi milenial. Berdasarkan hasil diskusi, jumlah *participant* tersebut sudah memenuhi kriteria untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

Tabel 3.3 *Participant profile*

Inisial	Usia	Rekening Bank aktif	Pernah mendaftar rekening melalui <i>Digital Saving</i> BRI	Pernah mendaftar Rekening <i>Online</i> melalui Bank Lain
B	28 th	BCA	Tidak Pernah	Pernah, gagal (Blu BCA)
DJ	34 th	BCA, Permata, Danamon, OCBC, DBS	Tidak Pernah	Pernah, berhasil (OCBC) dan gagal (Permata & Jenius)
EWP	33 th	BCA, BRI, BNI, CIMB, Mandiri	Tidak Pernah	Tidak pernah
IAK	25 th	BRI, BCA	Tidak Pernah	Pernah, gagal (Jenius)
IAM	31 th	BRI, BCA, Mandiri	Tidak Pernah	Tidak pernah
DN	34 th	BCA	Ya, tapi gagal	Tidak pernah
ORA	32 th	Mandiri, CIMB Niaga, BCA	Ya, tapi gagal	Tidak pernah
ASR	29 th	BCA & BNI	Ya, tapi gagal	Pernah, berhasil (BCA & Jenius)
SB	32 th	BCA, Mandiri, BRI	Ya, tapi gagal	Tidak pernah
MKA	26 th	BCA & BRI	Ya, tapi gagal	Tidak pernah

### **b. Pain Point pengguna**

*Pain point* merupakan masalah spesifik yang dialami oleh calon pengguna dalam berbagai aspek. Penyusunan *pain point* berdasarkan permasalahan pada saat *user interview* dilakukan pada tahap *empathize* sebelumnya. Penyusunan *pain point* dari user ini menggunakan aplikasi Miro. Fokus dari *pain point* ini adalah menitikberatkan

terhadap permasalahan utama pengguna. Penyusunan *pain point* pengguna dapat dilihat pada gambar Gambar 3.5.



Gambar 3.5 *Pain point* dari pengguna

### c. *How Might We (HMW)*

*How Might We (HMW)* merupakan tahap untuk mengubah permasalahan menjadi sebuah pertanyaan. Permasalahan yang sudah ditentukan pada proses pendefinisian masalah akan diubah menjadi sebuah pertanyaan berupa *how* atau bagaimana. Pertanyaan dari permasalahan tersebut dapat dijawab dengan cara penyelesaiannya atau *might*. Berikut hasil dari proses *How Might We* yang tertuang pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 *How Might We (HMW)*

<i>How?</i>	<i>Might?</i>
Bagaimana cara kita membantu pembukaan rekening secara <i>online</i> dengan mudah oleh pengguna?	Membuat alur atau step pembukaan rekening dengan sederhana dan tidak memakan waktu yang lama
Bagaimana cara kita mempermudah pengguna saat menggunakan aplikasi?	Menyusun desain antarmuka yang simpel dan sederhana serta mudah dimengerti oleh pengguna
Bagaimana caranya agar pengguna nyaman menggunakan aplikasi?	Membuat desain aplikasi yang <i>user friendly</i>
Bagaimana penyampaian informasi terbaru ke pengguna?	Segala informasi akan tersedia di email pengguna dan nomor <i>handphone</i>
Bagaimana cara untuk memastikan bahwa data nasabah adalah data asli?	Sistem yang akan digunakan adalah menggunakan sistem e-KYC ( <i>electronic Know Your Customer</i> )
Bagaimana mengatasi apabila sistem <i>error</i> pada aplikasi?	Penyebab masalah tersebut dikarenakan adanya <i>bug</i> maka akan lebih baik perbaikan <i>bug</i>

	tersebut dilakukan secara berkala atau <i>maintenance</i> aplikasi
--	--

### 3.4.3 *Ideate*

Tahap *ideate* ini, merupakan kumpulan ide-ide berdasarkan permasalahan dan pengolahan data yang didapatkan pada tahap sebelumnya. Pada tahap ini, pembuatan *brainstorming* dilakukan seperti membuat daftar fitur, membuat *sitemap*, membuat *userflow*, dan membuat *moodboard* pada aplikasi redesain *Digital Saving BRI*.

#### a. Daftar Fitur

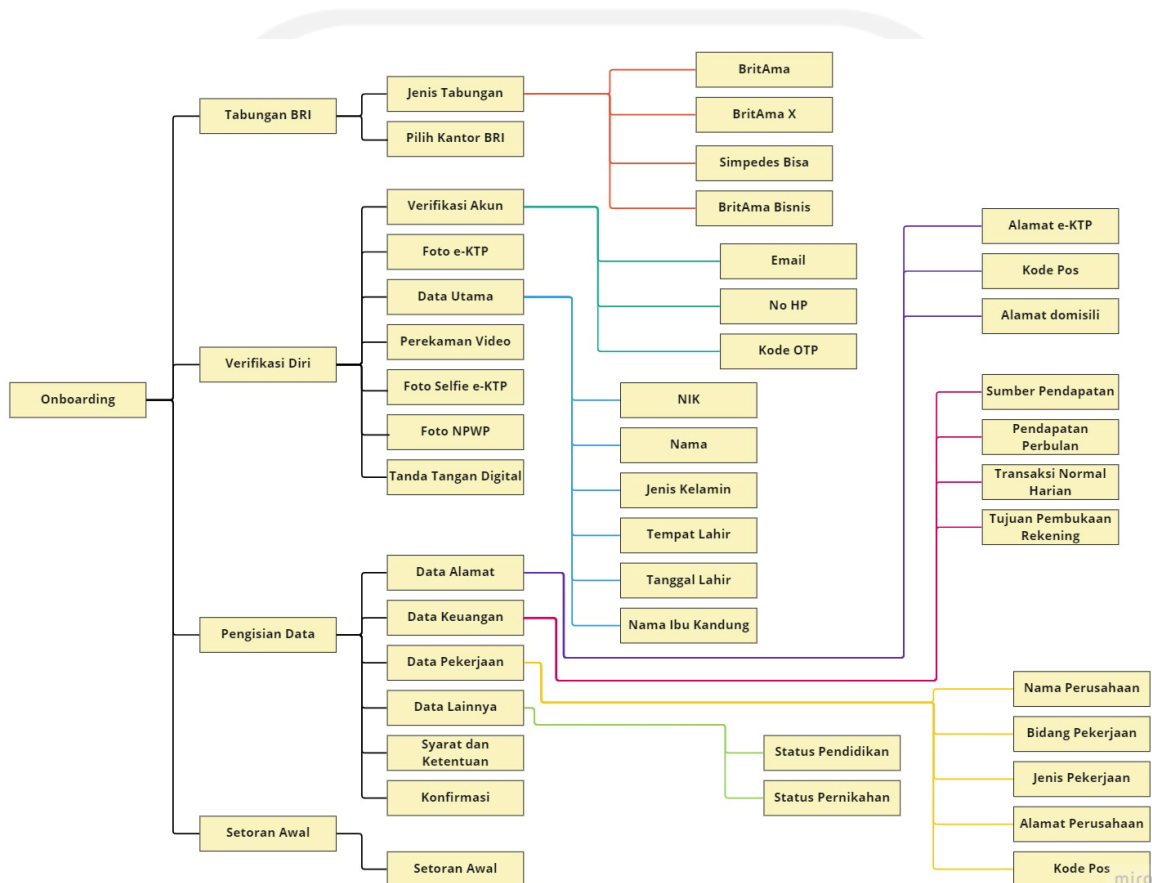
Daftar fitur pada aplikasi *Digital Saving BRI* tertuang dalam Gambar 3.6. Daftar fitur berfungsi untuk mengetahui fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *Digital Saving BRI*. Hasil dari daftar fitur ini akan digunakan dalam pengembangan aplikasi *Digital Saving BRI*. Daftar fitur aplikasi *Digital Saving BRI* meliputi: fitur jenis tabungan, fitur kantor cabang, fitur email, fitur no. HP, fitur foto e-KTP, fitur perekaman video, fitur foto *selfie* dengan e-KTP, fitur foto NPWP, fitur tanda tangan digital, fitur data alamat, fitur keuangan, fitur data pekerjaan, fitur syarat dan ketentuan, fitur konfirmasi, dan fitur pembukaan rekening berhasil.



Gambar 3.6 Daftar fitur

### b. Sitemap

*Sitemap* memiliki fungsi yaitu untuk melihat seluruh halaman fitur pada aplikasi dan mempermudah pengguna untuk menavigasi halaman pada aplikasi *Digital Saving BRI*. *Sitemap* ini berbentuk diagram agar mempermudah desainer dalam mengetahui halaman fitur pada aplikasi *Digital Saving BRI*. *Sitemap Digital Saving BRI* dapat dilihat pada Gambar 3.7.



Gambar 3.7 Sitemap *Digital Saving BRI*

### c. Userflow

*Userflow* memiliki fungsi untuk mengetahui alur penggunaan aplikasi *Digital Saving BRI* dan mempermudah pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi. *Userflow* pada aplikasi *Digital Saving BRI* mencakup seluruh tahap pembukaan rekening dari awal hingga pembukaan rekening berhasil. Pembuatan *userflow* menggunakan aplikasi Miro. Berikut adalah hasil *userflow Digital Saving BRI* yang dapat dilihat pada Gambar 3.8.

Terdapat empat langkah buka rekening BRI:

1. Jenis tabungan BRI



Langkah pertama ditunjukkan pada kotak yang berwarna merah yaitu memilih jenis tabungan BRI. Nasabah perlu memastikan memilih jenis tabungan & kantor BRI.

2. Verifikasi diri

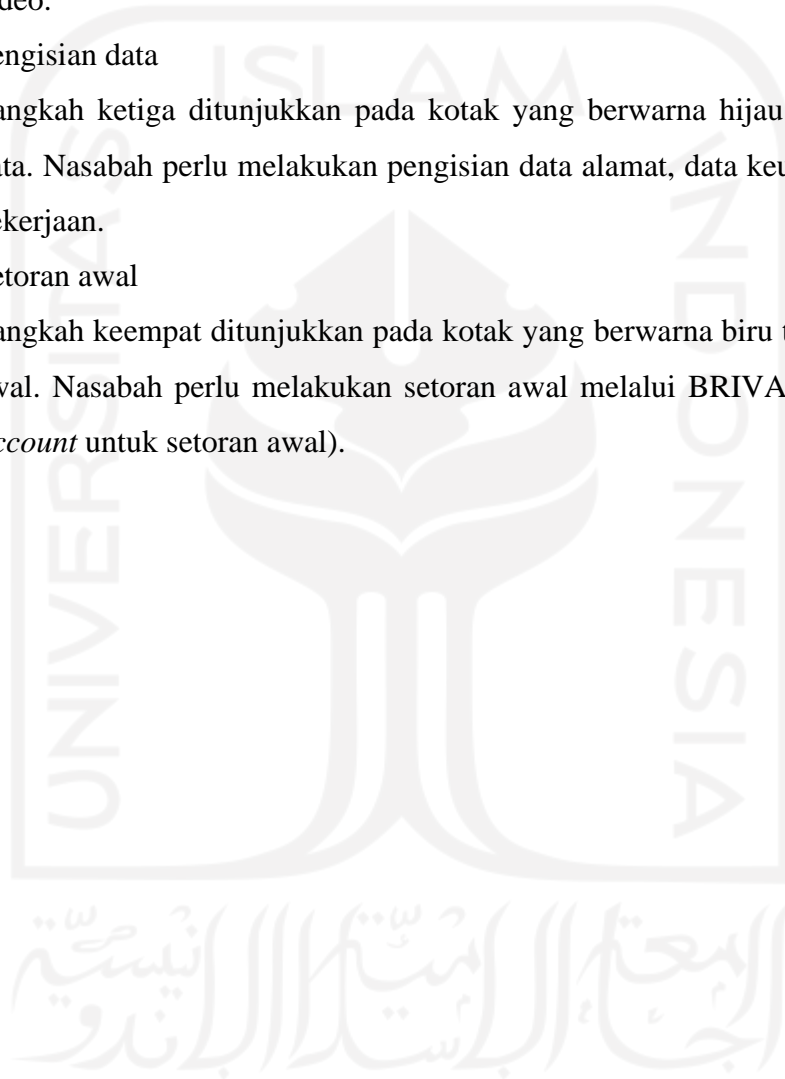
Langkah kedua ditunjukkan pada kotak yang berwarna kuning yaitu verifikasi diri. Nasabah perlu melakukan verifikasi diri dengan identitas dan perekaman video.

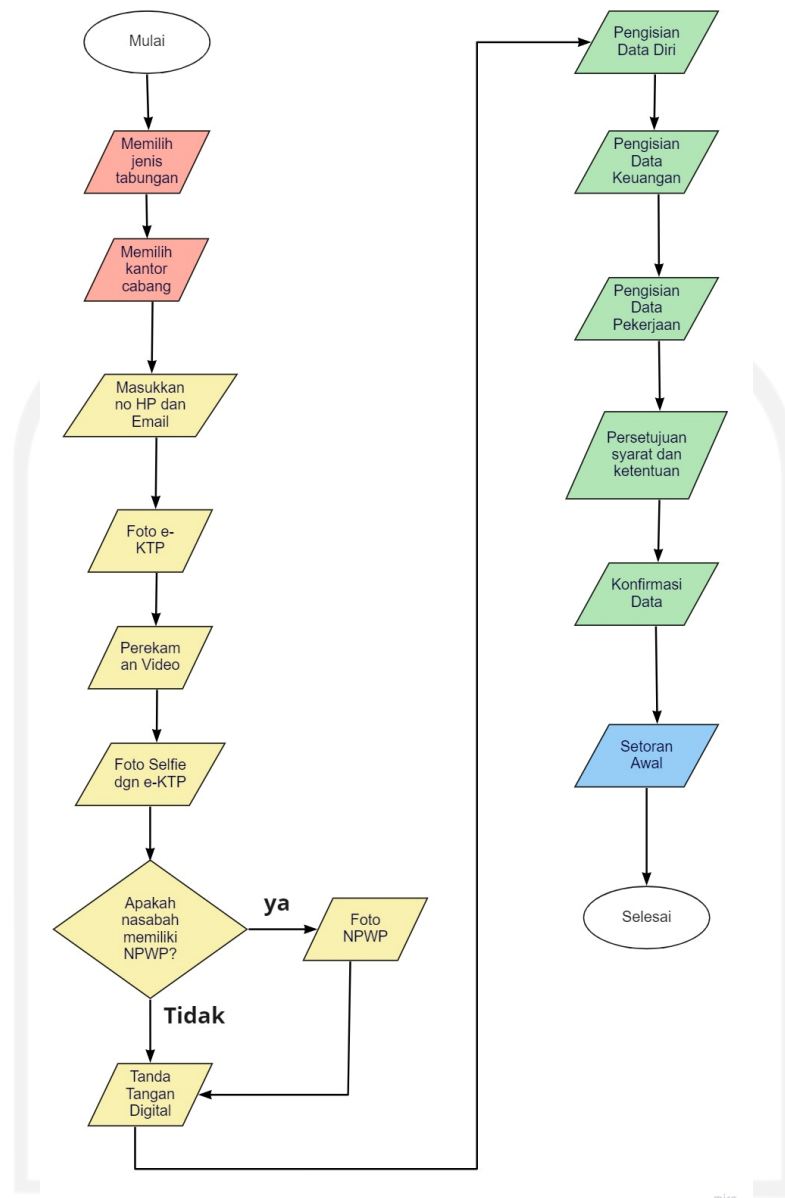
3. Pengisian data

Langkah ketiga ditunjukkan pada kotak yang berwarna hijau yaitu pengisian data. Nasabah perlu melakukan pengisian data alamat, data keuangan, dan data pekerjaan.

4. Setoran awal

Langkah keempat ditunjukkan pada kotak yang berwarna biru tua yaitu setoran awal. Nasabah perlu melakukan setoran awal melalui BRIVA (nomor *Virtual Account* untuk setoran awal).



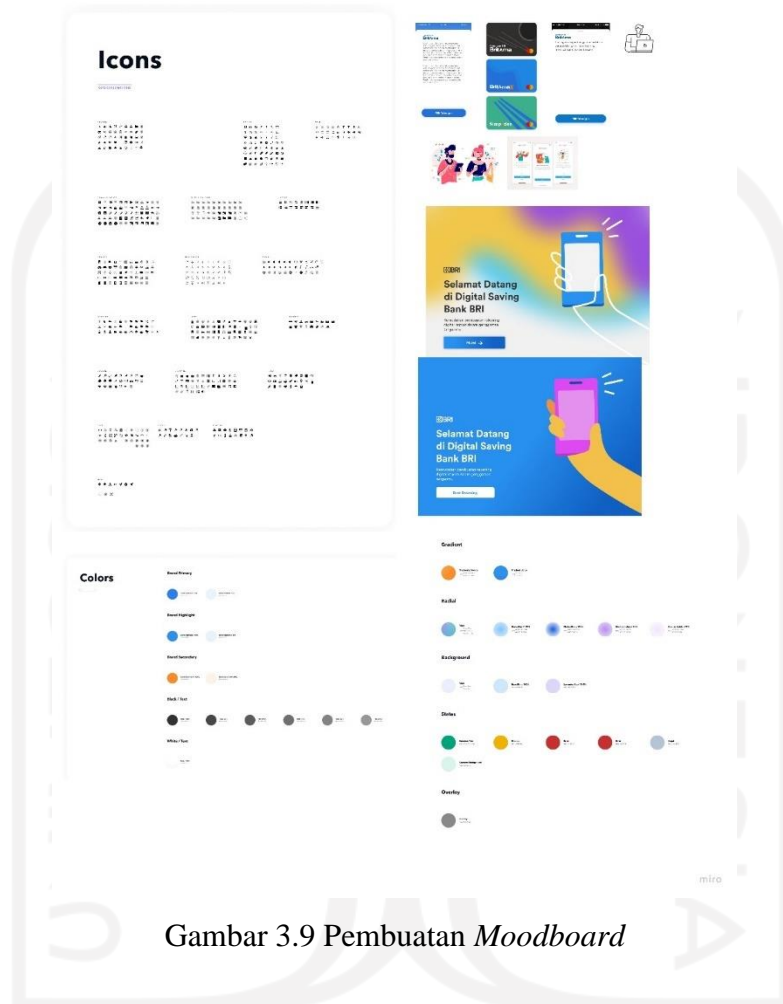


Gambar 3.8 Userflow Digital Saving BRI

#### d. Moodboard

*Moodboard* dilakukan untuk membuat desainer lebih mudah mencari referensi desain. Pembuatan *moodboard* ini melalui diskusi antara tim UI/UX, *product manager*, dan tim pengembang. Hasil pembuatan *moodboard* pada aplikasi *Digital Saving BRI* dapat dilihat pada Gambar 3.9. Hasil diskusi yang didapatkan pada *moodboard* berupa warna, *font*, *icon*, tema *style* antarmuka yang nantinya akan dijadikan bahan untuk membuat desain *prototype*. Tema warna biru pada aplikasi menggambarkan *brand BRI*. *Font* yang digunakan menggunakan Circular Std. Tema *style* antarmuka pada aplikasi

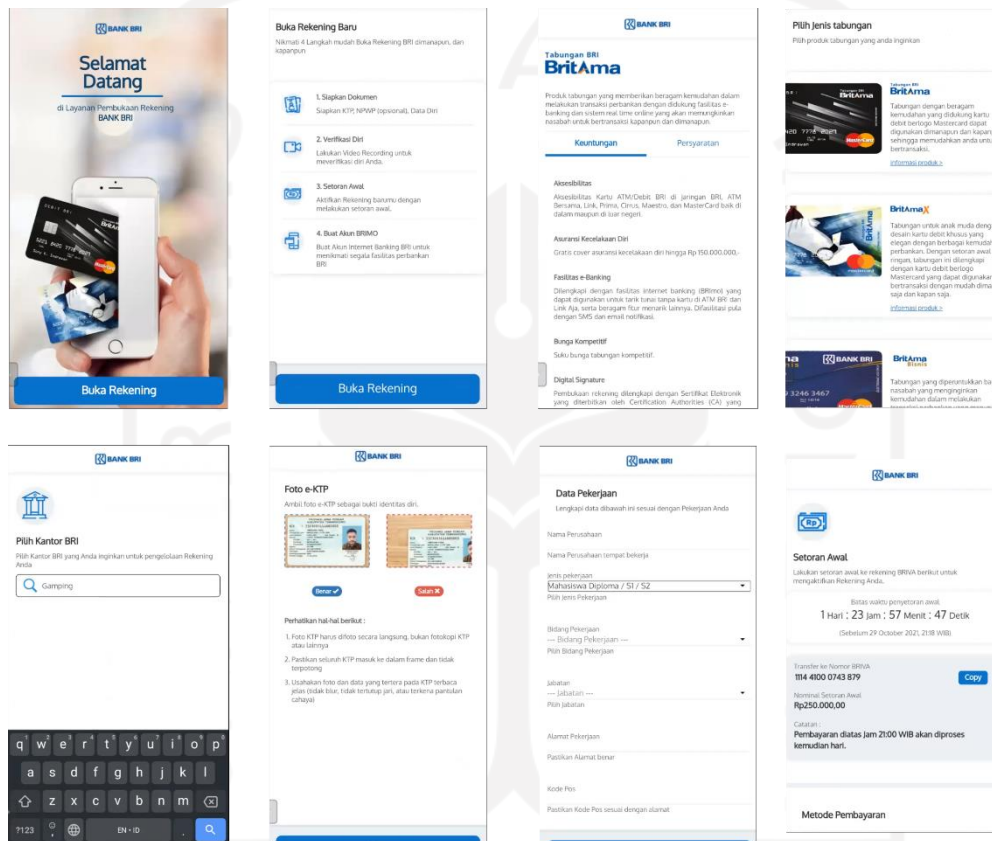
*Digital Saving BRI* menggunakan tema *Glassmorphism*. *Glassmorphism* adalah transparansi dengan efek kaca yang blur berkat penggunaan latar belakang blur. Tema yang digunakan ini cocok dengan target nasabah yang sebagian besar adalah milenial.



Gambar 3.9 Pembuatan *Moodboard*

### 3.4.4 Prototype

Aplikasi *Digital Saving* BRI versi lama perlu dilakukan pengembangan baik dari segi *user interface* dan *user experience*. Berdasarkan proses yang sudah dilakukan sebelumnya tampilan *user interface* dan *user experience* aplikasi *Digital Saving* BRI versi lama masih terdapat banyak kendala. Beberapa tampilan aplikasi *Digital Saving* BRI versi lama dapat dilihat pada gambar Gambar 3.10.



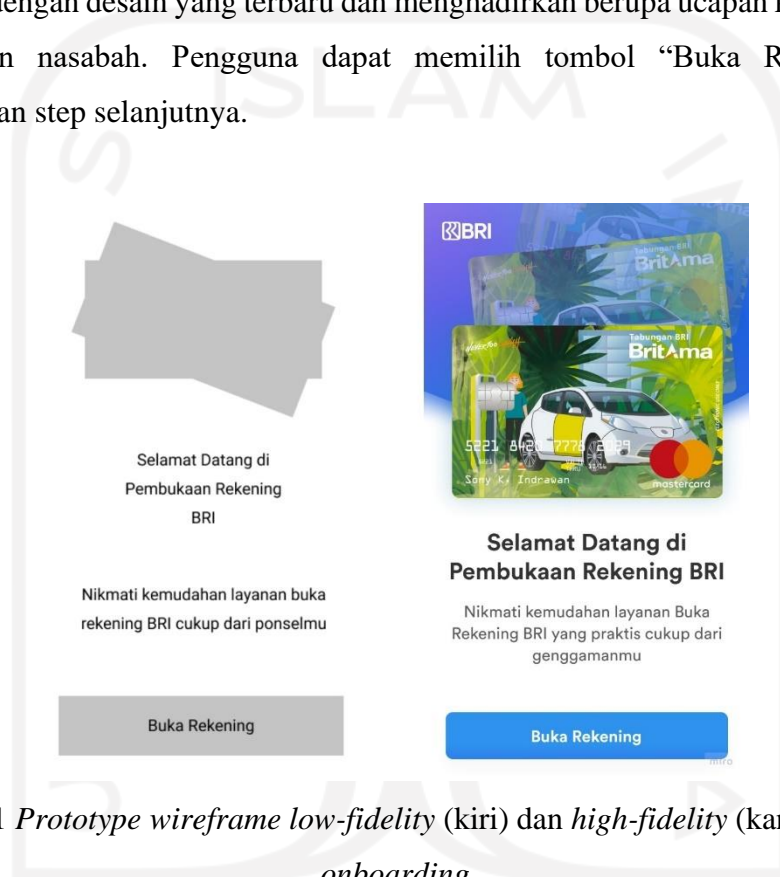
Gambar 3.10 Tampilan *Digital Saving* BRI versi lama

Setelah melakukan tahap *ideate*, tahap selanjutnya adalah pembuatan *prototype*. Pembuatan *prototype* ini sesuai dengan hasil yang sudah didapatkan pada proses *empathize*, *define*, dan *ideate* dan *moodboard* yang sudah dibuat. *Prototype* digunakan pengguna untuk melihat perilaku pengguna dalam hasil produk yang dibuat. Di tahap ini pembuatan *prototype* *wireframe* aplikasi *Digital Saving* BRI berupa *low-fidelity* dan *high-fidelity*. Terdapat beberapa perubahan tampilan *low-fidelity* ke *high-fidelity* karena berdasarkan hasil diskusi dengan tim.

Hasil dari proses pembuatan *prototype wireframe low-fidelity* dan *wireframe high-fidelity* adalah sebagai berikut.

### ***Prototype Onboarding***

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman *onboarding* dapat dilihat pada Gambar 3.11. Pada halaman *onboarding* ini terdapat salah satu jenis kartu BritAma dengan desain yang terbaru dan menghadirkan berupa ucapan kepada pengguna atau calon nasabah. Pengguna dapat memilih tombol “Buka Rekening” untuk melanjutkan step selanjutnya.

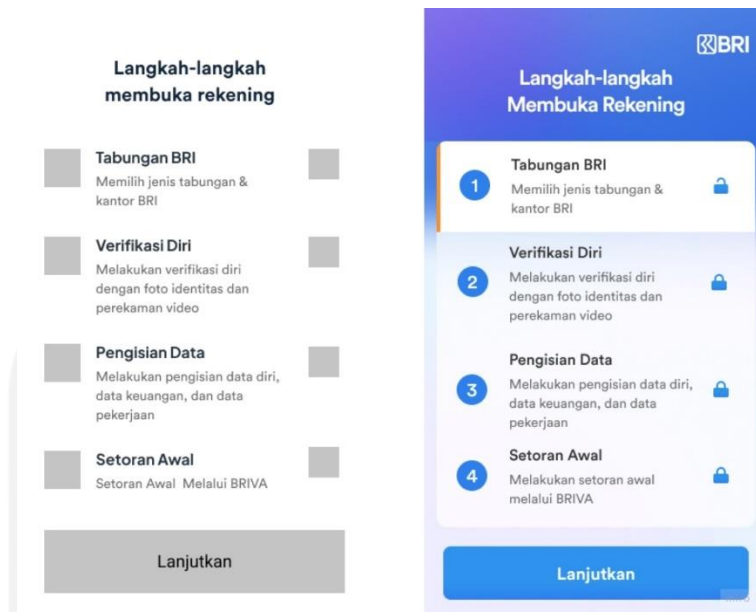


Gambar 3.11 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman *onboarding*

### ***Prototype Langkah Pembukaan Rekening Pertama***

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman langkah pembukaan rekening pertama dapat dilihat pada Gambar 3.12. Pada halaman ini terdapat langkah-langkah pembukaan rekening. Langkah pertama yaitu tabungan BRI dengan deskripsi memilih jenis tabungan dan kantor BRI serta terdapat *icon* gembok terbuka, sedangkan

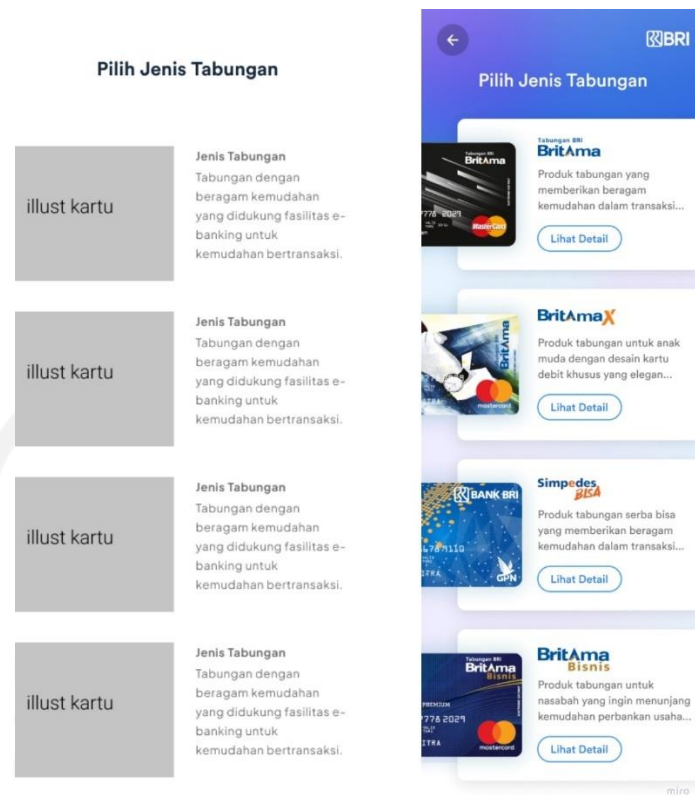
untuk langkah kedua, ketiga dan keempat terdapat *icon* yang masih terkunci. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.



Gambar 3.12 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman langkah pembukaan rekening pertama

### ***Prototype Pilih Jenis Tabungan***

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman pilih jenis tabungan dapat dilihat pada Gambar 3.13. Pada halaman ini terdapat beberapa pilihan jenis tabungan beserta kartu tabungan serta deskripsi singkat dari masing-masing jenis tabungan tersebut. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Lihat Detail” dari setiap jenis tabungan.



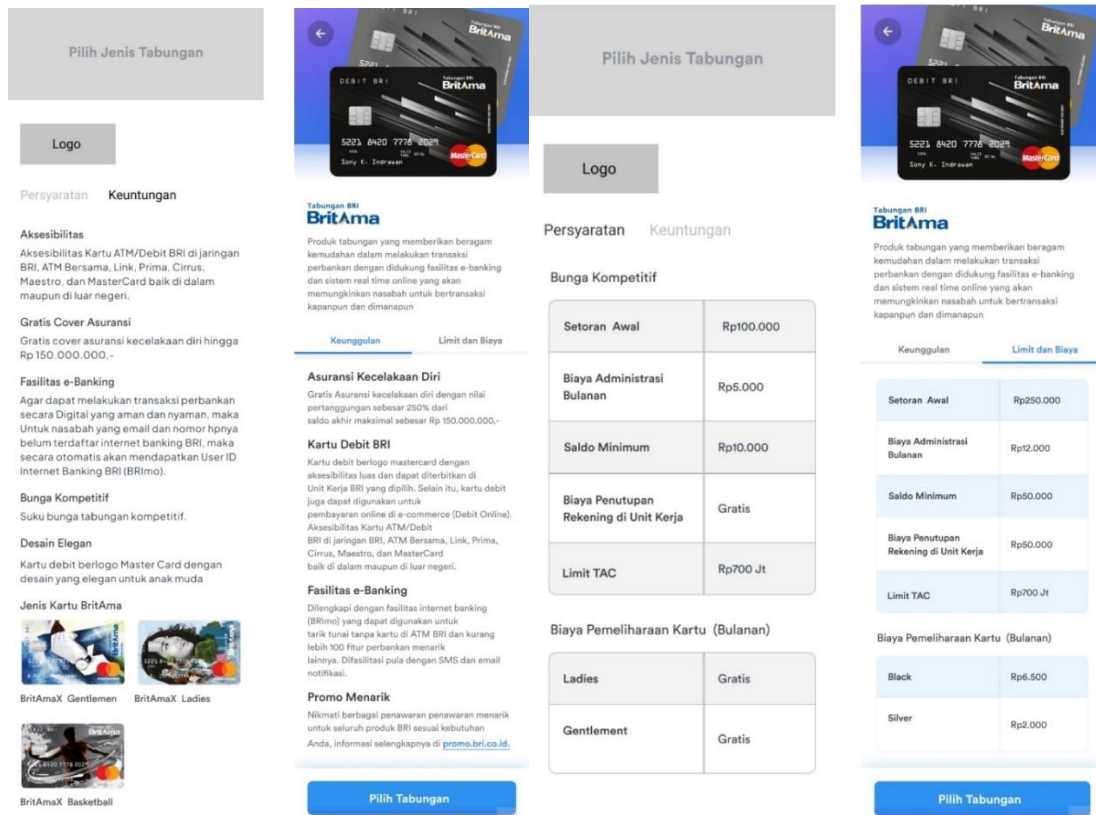
Gambar 3.13 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman pilih jenis tabungan

### ***Prototype Detail Jenis Tabungan Keunggulan dan Limit dan Biaya***

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman detail jenis tabungan ini dapat dilihat pada Gambar 3.14. Pada halaman ini terdapat gambar berupa kartu jenis tabungan, deskripsi lengkap jenis tabungan dan terdapat keunggulan seperti asuransi kecelakaan diri, penjelasan kartu debit, fasilitas *e-banking*, dan promo menarik serta terdapat juga limit biaya dari masing-masing tabungan seperti minimal jumlah setoran awal, biaya administrasi bulanan, saldo minimum, biaya penutupan rekening, limit TAC dan biaya pemeliharaan kartu bulanan. Setelah pengguna membaca detail lengkap jenis tabungan, pengguna dapat memilih tombol “Pilih Tabungan” untuk melanjutkan ke step berikutnya.

Perubahan istilah pada judul “Keuntungan” menjadi “Keunggulan” berdasarkan dari hasil diskusi tim dan rekomendasi perusahaan. Perubahan deskripsi juga terjadi karena pengguna menginginkan informasi jenis kartu tabungan ditampilkan dengan detail. Perubahan istilah pada judul “Persyaratan” menjadi “Limit dan Biaya”

dikarenakan informasi yang ditampilkan berupa informasi limit dan biaya jenis kartu tabungan bukan persyaratan jenis kartu tabungan.

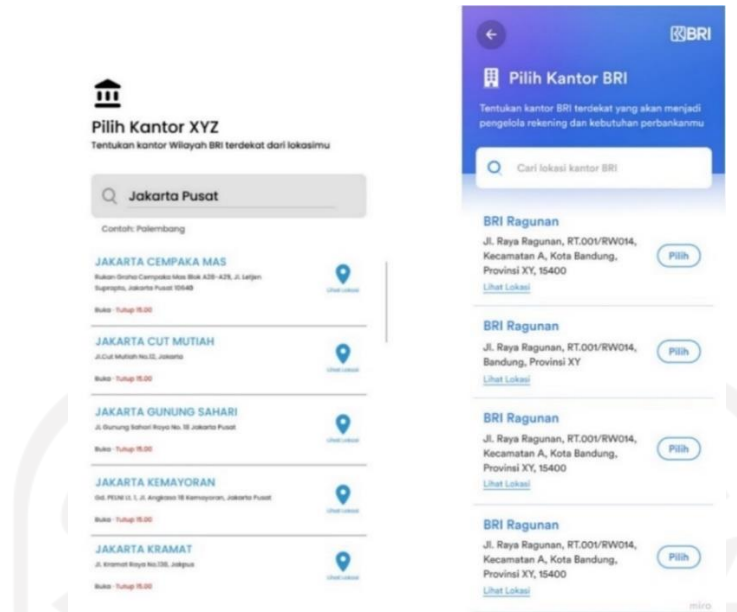


Gambar 3.14 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman detail jenis tabungan

### **Prototype Pilih Kantor BRI**

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman pilih kantor BRI ini dapat dilihat pada Gambar 3.15. Pada halaman ini terdapat penjelasan mengenai pengelolaan rekening dan kebutuhan perbankan. Pengguna dapat mengetik nama kantor terdekat atau sesuai yang diinginkan pengguna pada *text field* yang telah tersedia. Pengguna juga dapat memilih tombol “Lihat Lokasi” yang akan langsung mengarah ke *direct map* Google. Setelah pengguna memilih kantor, pengguna dapat memilih tombol “Pilih” untuk melanjutkan ke step berikutnya.



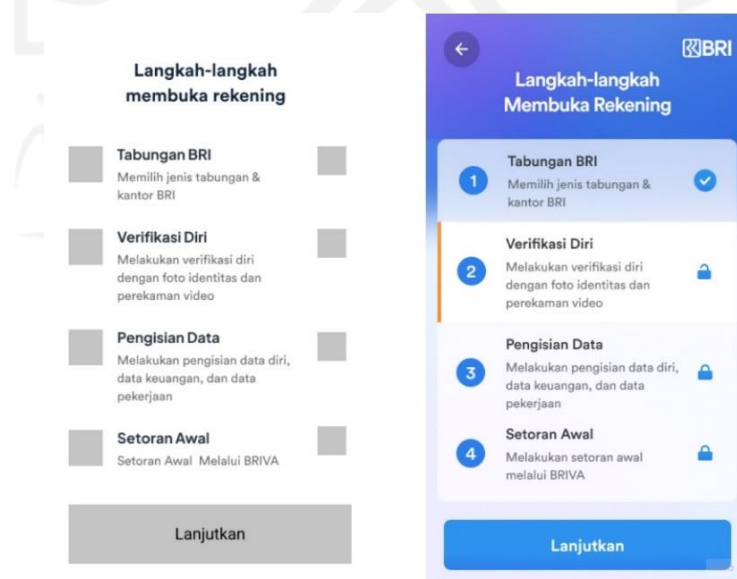


Gambar 3.15 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman pilih kantor BRI

### **Prototype Langkah Pembukaan Rekening Kedua**

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman langkah kedua pembukaan rekening ini dapat dilihat pada

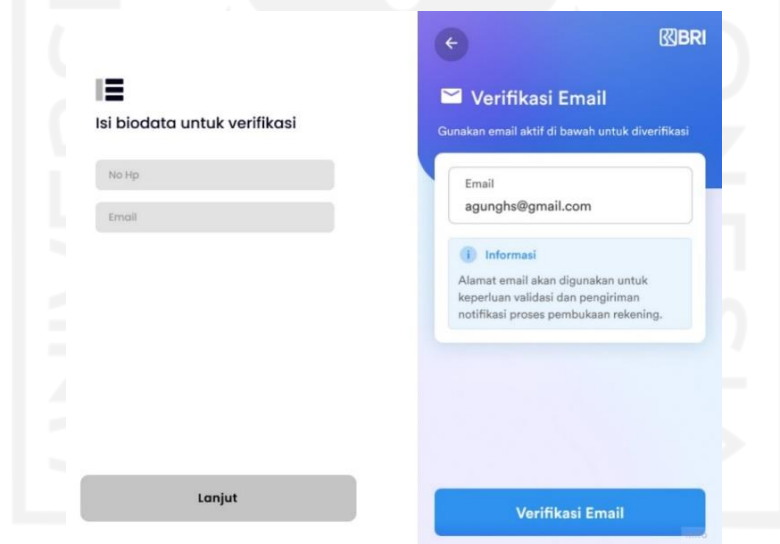
Gambar 3.16. Langkah kedua yaitu verifikasi diri dengan deskripsi serta terdapat *icon* gembok terbuka, sedangkan untuk langkah ketiga dan keempat terdapat *icon* yang masih terkunci. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.



Gambar 3.16 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman langkah pembukaan rekening kedua

### ***Prototype Verifikasi Email***

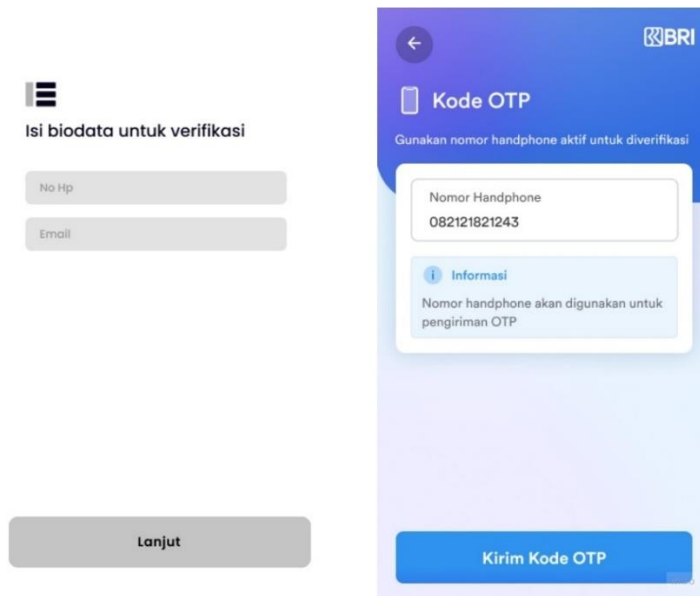
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman verifikasi email ini dapat dilihat pada Gambar 3.17. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, *text field* untuk mengisi email pengguna. Pengisian nomor HP dan email dilakukan secara terpisah dikarenakan pengguna perlu memverifikasi email terlebih dahulu untuk keperluan seluruh informasi rekening dan transaksi. Pada langkah ini, apabila pengguna belum verifikasi email maka tidak dapat melanjutkan ke step selanjutnya. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Verifikasi Email” apabila pengguna sudah memasukkan email dengan tepat.



Gambar 3.17 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman verifikasi email

### ***Prototype Verifikasi No Handphone***

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman verifikasi nomor *handphone* dapat dilihat pada Gambar 3.18. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, *text field* untuk mengisi nomor *handphone* dan informasi mengenai keperluan kode OTP. Pengguna harus mengisi nomor *handphone* pengguna pada *text field* yang disediakan. Pengguna dapat memilih tombol “Kirim Kode OTP” apabila sudah memasukkan nomor *handphone* dengan sesuai milik pengguna.

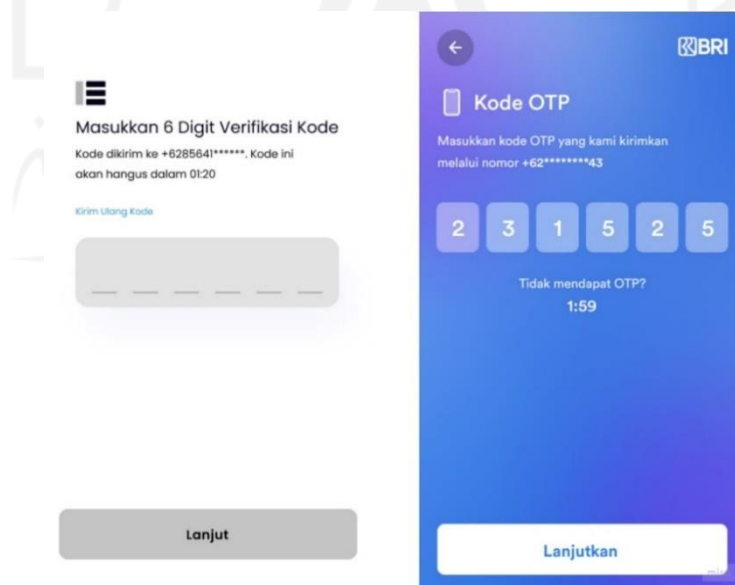


Gambar 3.18 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman verifikasi nomor *handphone*

### ***Prototype Kode OTP (One Time Password)***

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman kode OTP dapat dilihat pada

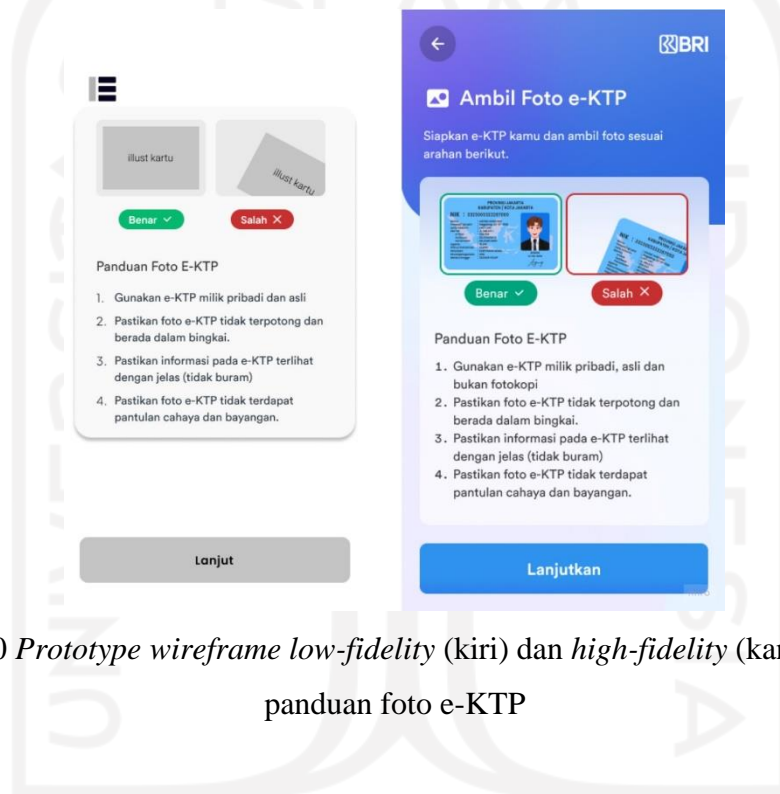
Gambar 3.19. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi tentang informasi kode OTP yang sudah dikirimkan melalui nomor *handphone* pengguna. Pengguna dapat memasukkan kode OTP dan dapat melanjutkan ke step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.



Gambar 3.19 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman kode OTP

### ***Prototype Panduan Foto e-KTP***

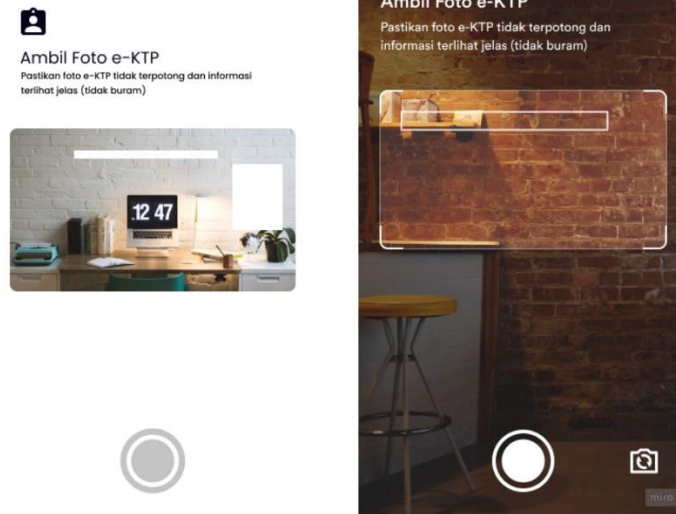
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman panduan foto e-KTP dapat dilihat pada Gambar 3.20. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, ilustrasi foto kartu e-KTP dengan benar maupun salah, dan panduan-panduan foto e-KTP. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.



Gambar 3.20 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman panduan foto e-KTP

### ***Prototype Ambil Foto e-KTP***

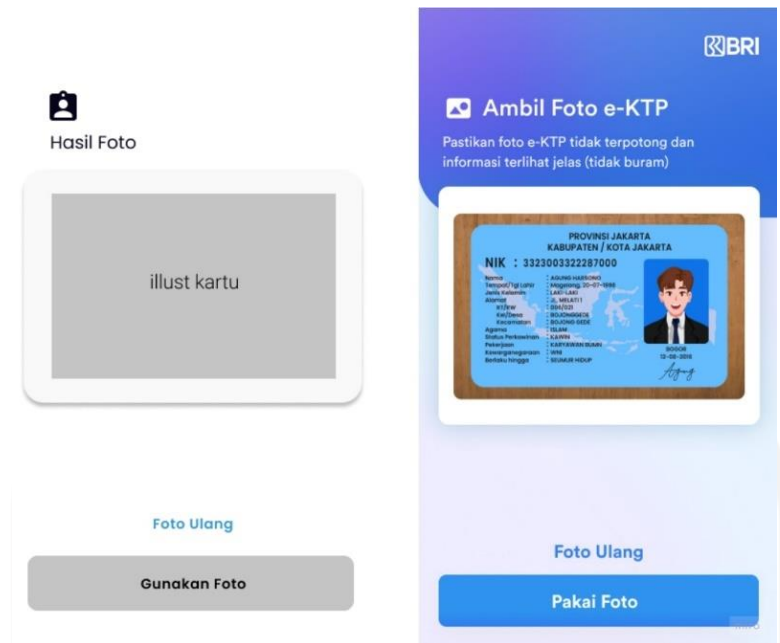
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman ambil foto e-KTP dapat dilihat pada Gambar 3.21. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, *template* untuk foto kartu e-KTP yang mengharuskan pengguna foto e-KTP sesuai dengan *template* yang disediakan. Pengguna dapat memilih tombol lingkaran apabila foto e-KTP sudah sesuai dengan *template*.



Gambar 3.21 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman ambil foto e-KTP

### ***Prototype Hasil Foto e-KTP***

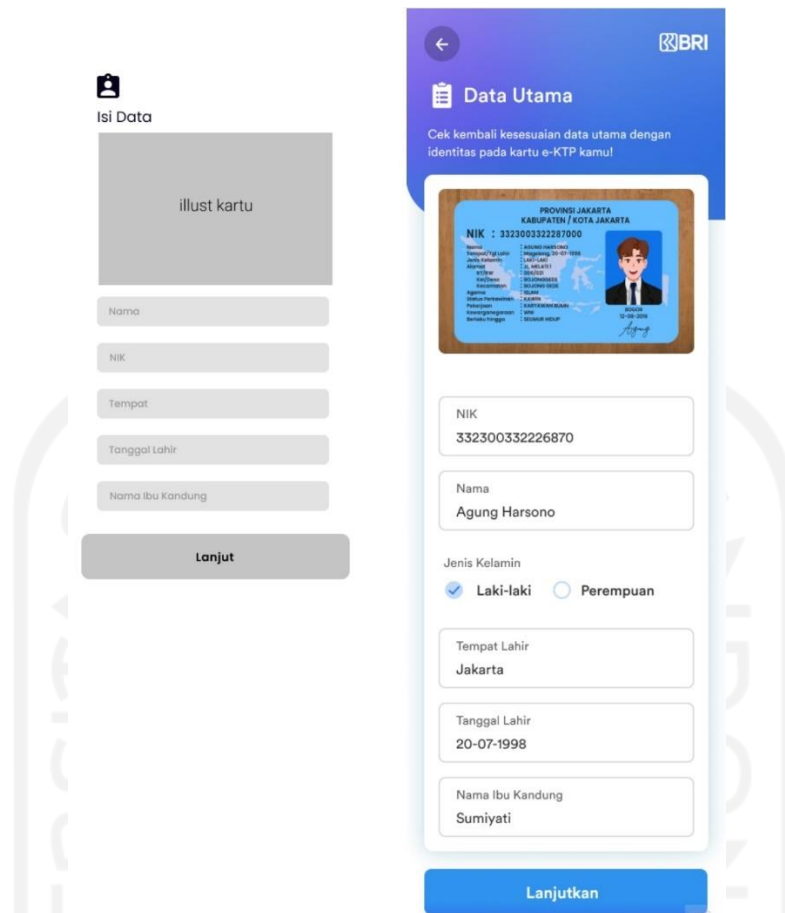
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman hasil foto e-KTP dapat dilihat pada Gambar 3.22. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi serta hasil foto e-KTP. Terdapat perubahan kata pada tombol “Gunakan Foto” menjadi “Pakai Foto” karena perubahan tersebut berdasarkan hasil diskusi tim. Pengguna dapat mengulangi foto e-KTP dengan memilih kalimat “Foto Ulang” atau melanjutkan ke step berikutnya dengan memilih tombol “Pakai Foto”.



Gambar 3.22 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman hasil foto e-KTP

### ***Prototype Isi Data Utama***

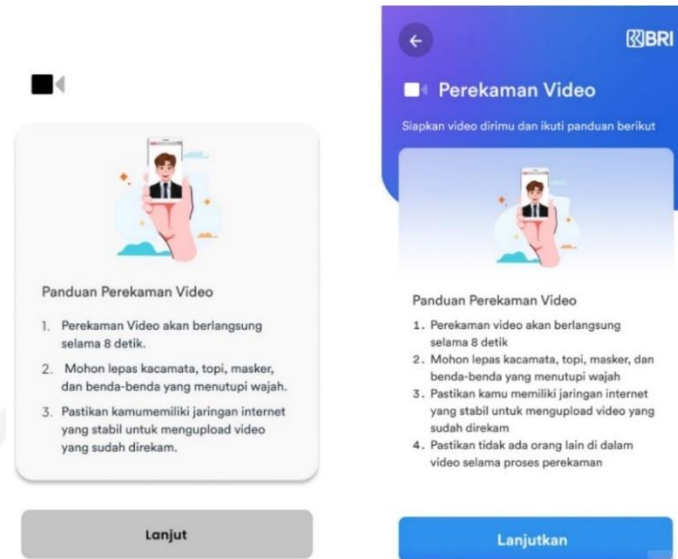
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman isi data utama dapat dilihat pada Gambar 3.23. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi serta hasil foto e-KTP. Pengguna wajib mengisi data utama berupa NIK, Nama, Jenis kelamin, Tempat lahir, Tanggal lahir, dan Nama ibu kandung. Pengguna dapat melanjutkan ke step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan” apabila isi data utama sudah sesuai dengan data pengguna.



Gambar 3.23 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman isi data utama

### ***Prototype Panduan Perekaman Video***

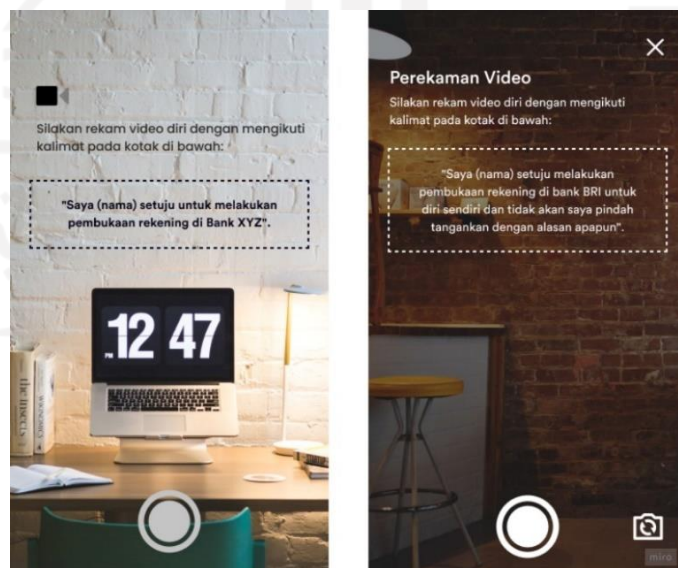
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman panduan perekaman video dapat dilihat pada Gambar 3.24. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, ilustrasi gambar perekaman video serta panduan-panduan perekaman video. Pengguna dapat melanjutkan ke step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.



Gambar 3.24 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman panduan perekaman video

### ***Prototype Ambil Perekaman Video***

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman ambil perekaman video dapat dilihat pada Gambar 3.25. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, serta kalimat yang harus diucapkan pengguna guna mendeteksi gerak gerik pada wajah. Pengguna dapat melanjutkan dengan memilih tombol lingkaran apabila perekaman video sudah sesuai.

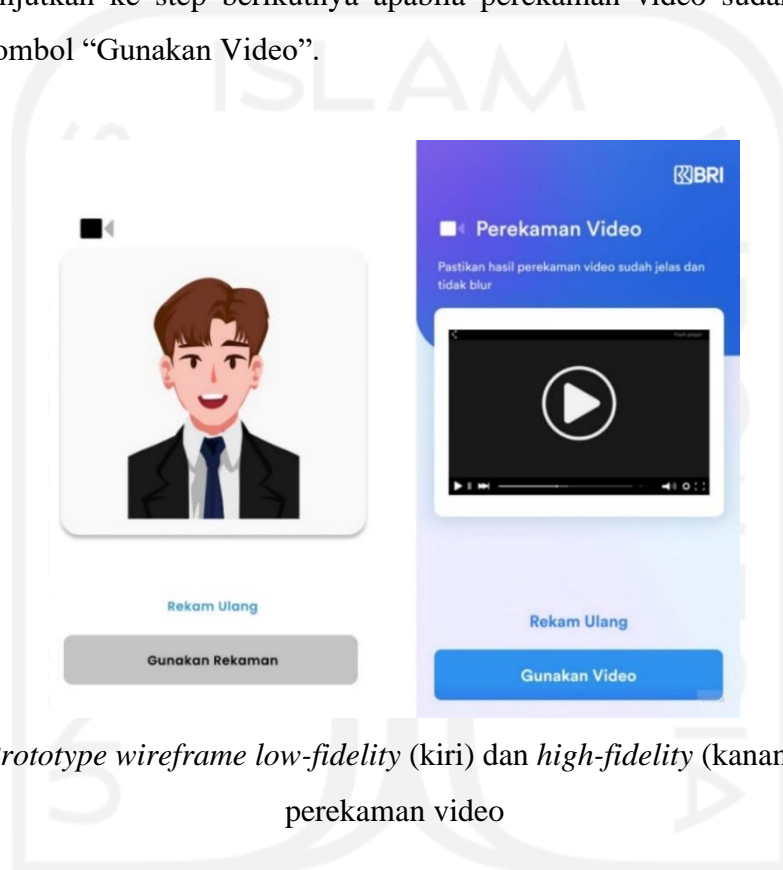


Gambar 3.25 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman ambil perekaman video



### **Prototype Hasil Perekaman Video**

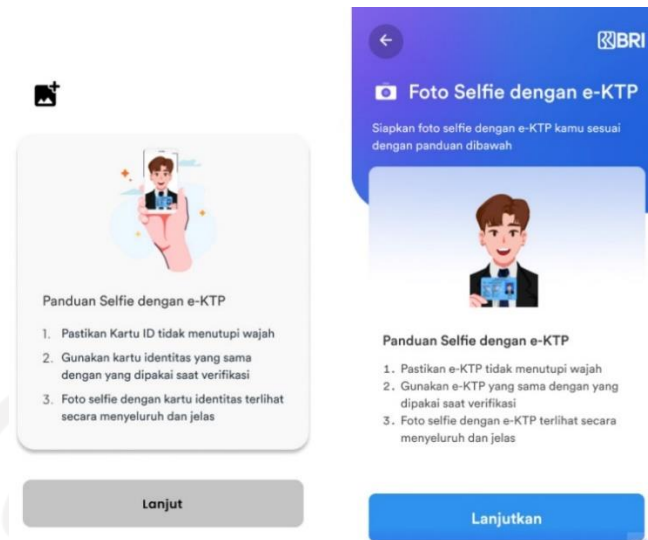
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman hasil perekaman video dapat dilihat pada Gambar 3.26. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi serta hasil perekaman video pengguna. Terdapat perubahan kata pada tombol “Gunakan Rekaman” menjadi “Gunakan Video” karena perubahan tersebut berdasarkan hasil diskusi tim. Pengguna dapat mengulangi perekaman video dengan memilih kalimat “Rekam Ulang” atau melanjutkan ke step berikutnya apabila perekaman video sudah sesuai dengan memilih tombol “Gunakan Video”.



Gambar 3.26 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman hasil perekaman video

### **Prototype Panduan Foto Selfie dengan e-KTP**

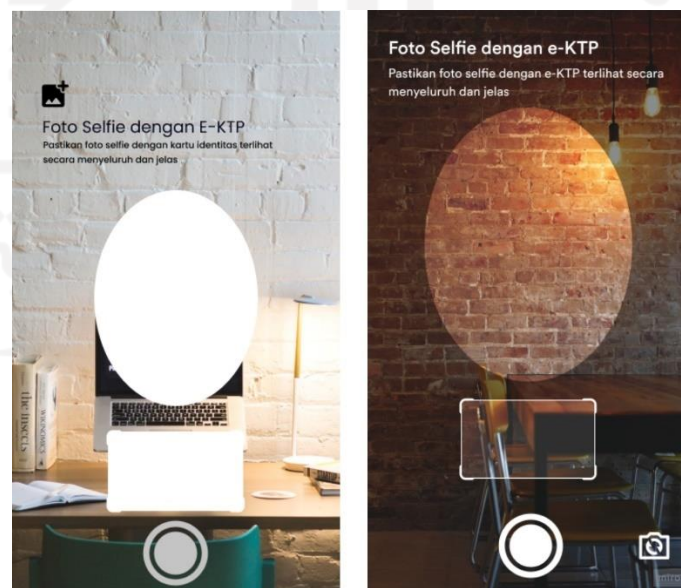
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman panduan foto *selfie* dengan e-KTP dapat dilihat pada Gambar 3.27. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, ilustrasi foto *selfie* dengan e-KTP, dan panduan-panduan foto *selfie* dengan e-KTP. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.



Gambar 3.27 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman panduan foto *selfie* dengan e-KTP

### ***Prototype* Ambil Foto Selfie dengan e-KTP**

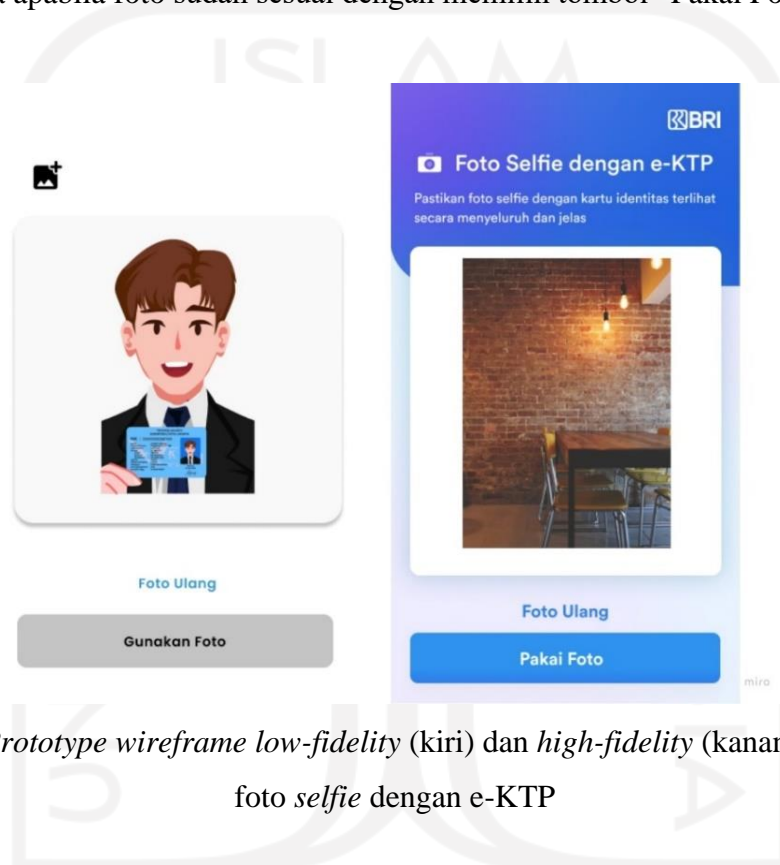
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman ambil foto *selfie* dengan e-KTP dapat dilihat pada Gambar 3.28. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, serta *template* untuk pengguna agar pengguna dapat foto *selfie* dengan e-KTP sesuai dengan *template* yang disediakan. Pengguna dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya dengan memilih tombol lingkaran apabila foto sudah sesuai dengan *template*.



Gambar 3.28 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman ambil foto *selfie* dengan e-KTP

### **Prototype Hasil Foto Selfie dengan e-KTP**

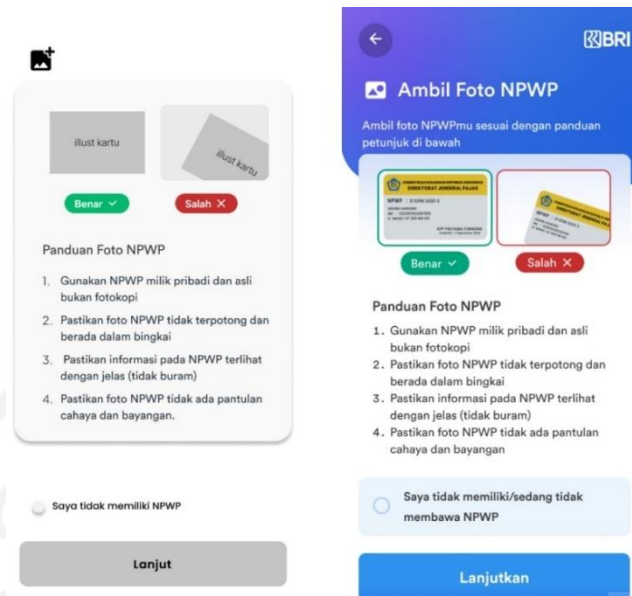
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman hasil foto *selfie* dengan e-KTP dapat dilihat pada Gambar 3.29. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi serta hasil foto *selfie*. Terdapat perubahan kata pada tombol “Gunakan Foto” menjadi “Pakai Foto” karena perubahan tersebut berdasarkan hasil diskusi tim. Pengguna dapat mengulangi foto *selfie* dengan memilih kalimat “Foto Ulang” atau melanjutkan ke step berikutnya apabila foto sudah sesuai dengan memilih tombol “Pakai Foto”.



Gambar 3.29 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman hasil foto *selfie* dengan e-KTP

### **Prototype Panduan Foto NPWP**

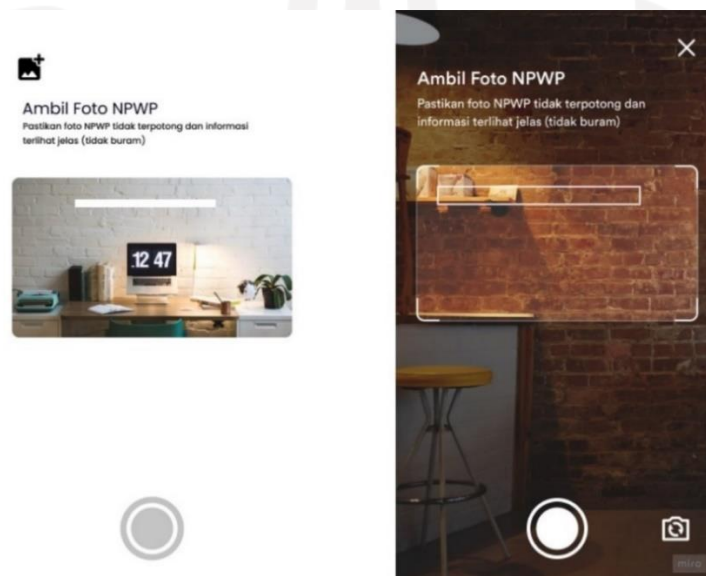
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman panduan foto NPWP dengan NPWP dapat dilihat pada Gambar 3.30. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, ilustrasi foto kartu NPWP dengan benar maupun salah, dan panduan-panduan foto NPWP. Pengguna dapat memilih *checkbox* apabila pengguna tidak memiliki NPWP. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.



Gambar 3.30 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman panduan foto NPWP dengan NPWP

### **Prototype Ambil Foto NPWP**

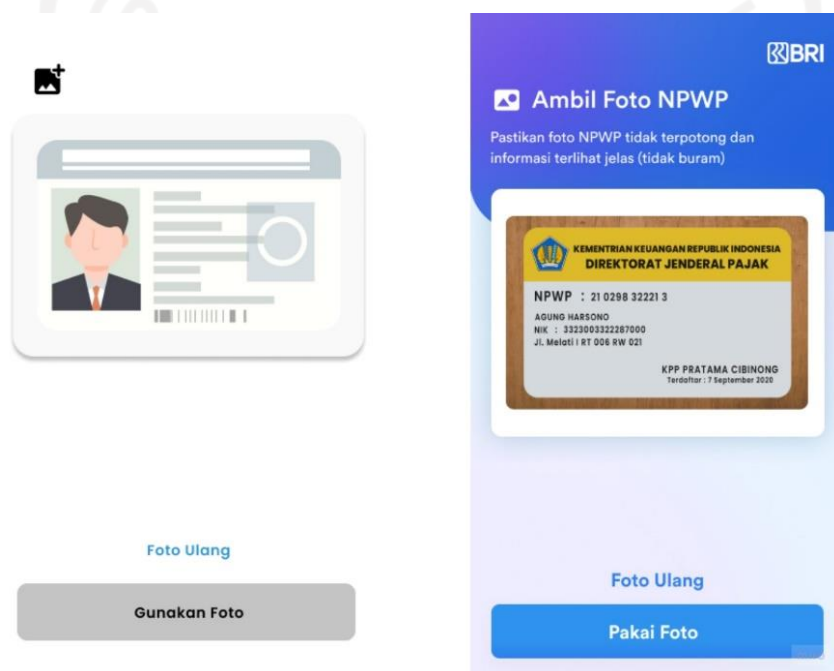
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman ambil foto NPWP dapat dilihat pada Gambar 3.31. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, *template* untuk foto kartu NPWP yang mengharuskan pengguna foto NPWP sesuai dengan *template* yang disediakan. Pengguna dapat memilih tombol lingkaran apabila foto NPWP sudah sesuai dengan *template*.



Gambar 3.31 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman ambil foto NPWP

### **Prototype Hasil Foto NPWP**

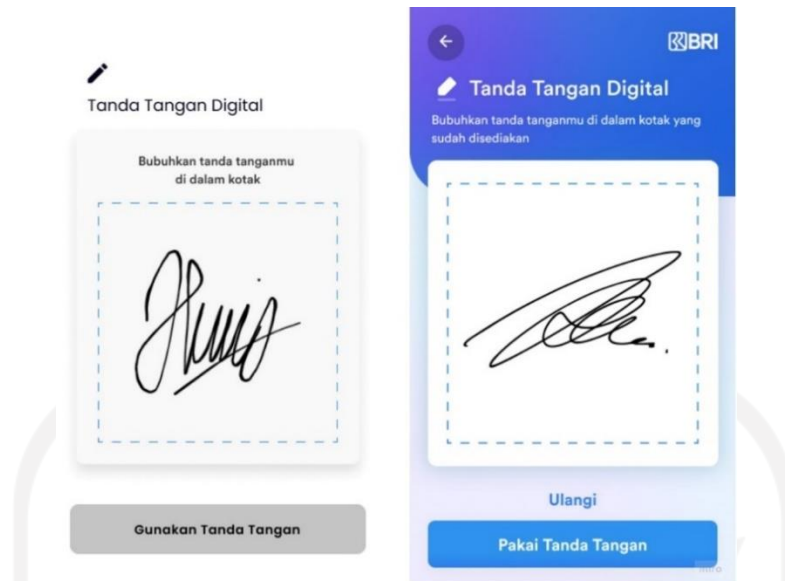
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman hasil foto NPWP dapat dilihat pada Gambar 3.32. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi serta hasil foto NPWP. Terdapat perubahan kata pada tombol “Gunakan Foto” menjadi “Pakai Foto” karena perubahan tersebut berdasarkan hasil diskusi tim. Pengguna dapat mengulangi foto NPWP dengan memilih kalimat “Foto Ulang” atau melanjutkan ke step berikutnya dengan memilih tombol “Pakai Foto”.



Gambar 3.32 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman hasil foto NPWP

### **Prototype Tanda Tangan Digital**

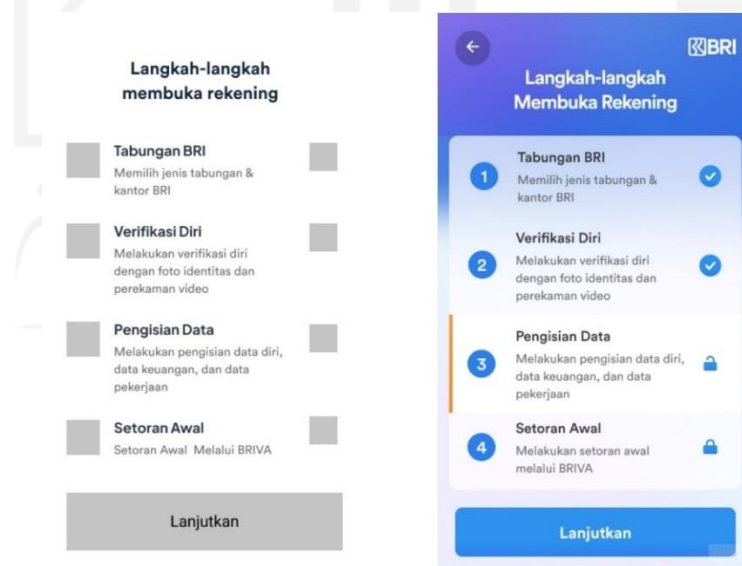
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman tanda tangan digital dapat dilihat pada Gambar 3.33. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi tanda tangan digital. Pengguna dapat membubuhkan tanda tangan di kotak yang sudah disediakan. Terdapat perubahan kata pada tombol “Gunakan Tanda Tangan” menjadi “Pakai Tanda Tangan” karena perubahan tersebut berdasarkan hasil diskusi tim. Tombol “Ulangi” pada *prototype wireframe high-fidelity* berfungsi untuk mengulangi tanda tangan apabila tanda tangan belum sesuai. Pengguna dapat melanjutkan dengan memilih tombol “Pakai Tanda Tangan” apabila tanda tangan digital sudah sesuai.



Gambar 3.33 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman tanda tangan digital

### ***Prototype Langkah Pembukaan Rekening Ketiga***

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman langkah ketiga pembukaan rekening ini dapat dilihat pada Gambar 3.34. Langkah ketiga yaitu pengisian data dengan deskripsi serta terdapat *icon* gembok terbuka, sedangkan untuk langkah keempat terdapat *icon* yang masih terkunci. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.



Gambar 3.34 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman langkah ketiga pembukaan rekening

### Prototype Data Alamat

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman data alamat ini dapat dilihat pada Gambar 3.35. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi data alamat. Terdapat perubahan tampilan dari *dropdown* menjadi *text field* pada desain karena pengguna harus mengisi alamat sesuai e-KTP dan kode pos, serta alamat domisili apabila alamat domisili sama dengan alamat e-KTP, pengguna hanya perlu *checkbox* pada “Alamat domisili sesuai dengan e-KTP”. Pengguna dapat melanjutkan ke langkah berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.

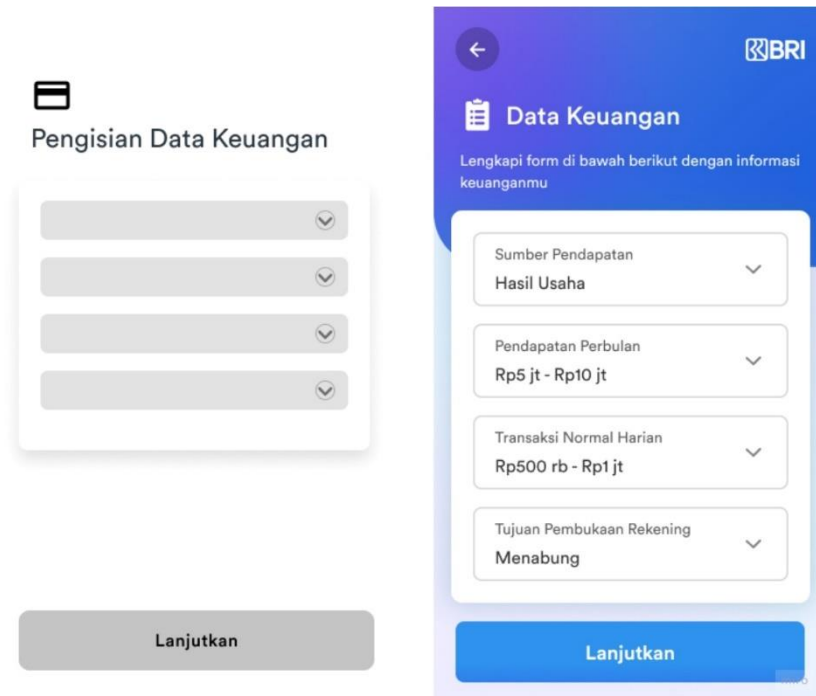
The image shows two mobile app prototypes for address data entry. The left prototype is a low-fidelity wireframe with a title 'Pengisian Data Diri' and a subtitle 'Kami ingin mengenalmu lebih dekat'. It features several grey input fields with dropdown arrows, a section for 'Alamat sesuai eKTP', a section for 'Alamat Domisili', and a checkbox labeled 'Alamat domisili sama dengan alamat eKTP'. The right prototype is a high-fidelity design with a blue header, a BRI logo, and a title 'Data Alamat'. It includes a subtitle 'Lengkapi form di bawah berikut dengan informasi alamatmu'. The form is divided into two sections: 'Alamat Sesuai E-KTP' and 'Alamat Domisili'. Each section has a text field for the address and a text field for the postal code. A checkbox is present for 'Alamat domisili sesuai dengan E-KTP'. A blue 'Lanjutkan' button is at the bottom.

Gambar 3.35 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman data alamat

### Prototype Data Keuangan

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman data keuangan ini dapat dilihat pada Gambar 3.36. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi. Pengguna melengkapi data keuangan seperti sumber pendapatan, pendapatan perbulan, transaksi normal harian, dan tujuan pembukaan rekening. Pengguna dapat melanjutkan ke step

berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan” apabila sudah mengisi seluruh data keuangan.



Gambar 3.36 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman data keuangan

### ***Prototype Data Pekerjaan***

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman data pekerjaan ini dapat dilihat pada Gambar 3.37. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi. Pengguna melengkapi data pekerjaan seperti nama perusahaan, bidang pekerjaan, jenis pekerjaan, alamat perusahaan, dan kode pos perusahaan. Pengguna dapat melanjutkan ke step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan” apabila sudah mengisi seluruh data pekerjaan.



The image shows two versions of a mobile application screen for job data entry. On the left is a low-fidelity wireframe with a grey background, a briefcase icon, the title 'Pengisian Data Pekerjaan', five horizontal input fields with dropdown arrows, and a 'Lanjutkan' button. On the right is a high-fidelity prototype with a blue header, the BRI logo, a back arrow, the title 'Data Pekerjaan', and a subtitle 'Masukkan data pekerjaanmu pada kolom di bawah ini'. The form fields are filled with example data: 'Nama Perusahaan' (PT Bank Rakyat Indonesia), 'Bidang Pekerjaan' (Perbankan), 'Jenis Pekerjaan' (Pegawai BUMN), 'Alamat Perusahaan' (Jl. Jend. Sudirman Kav. 44-46, Bendungan Hilir, Tanahabang Jakarta Pusat 10210), and 'Kode Pos' (10210). A blue 'Lanjutkan' button is at the bottom.

Gambar 3.37 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman data pekerjaan

### ***Prototype Data Lainnya***

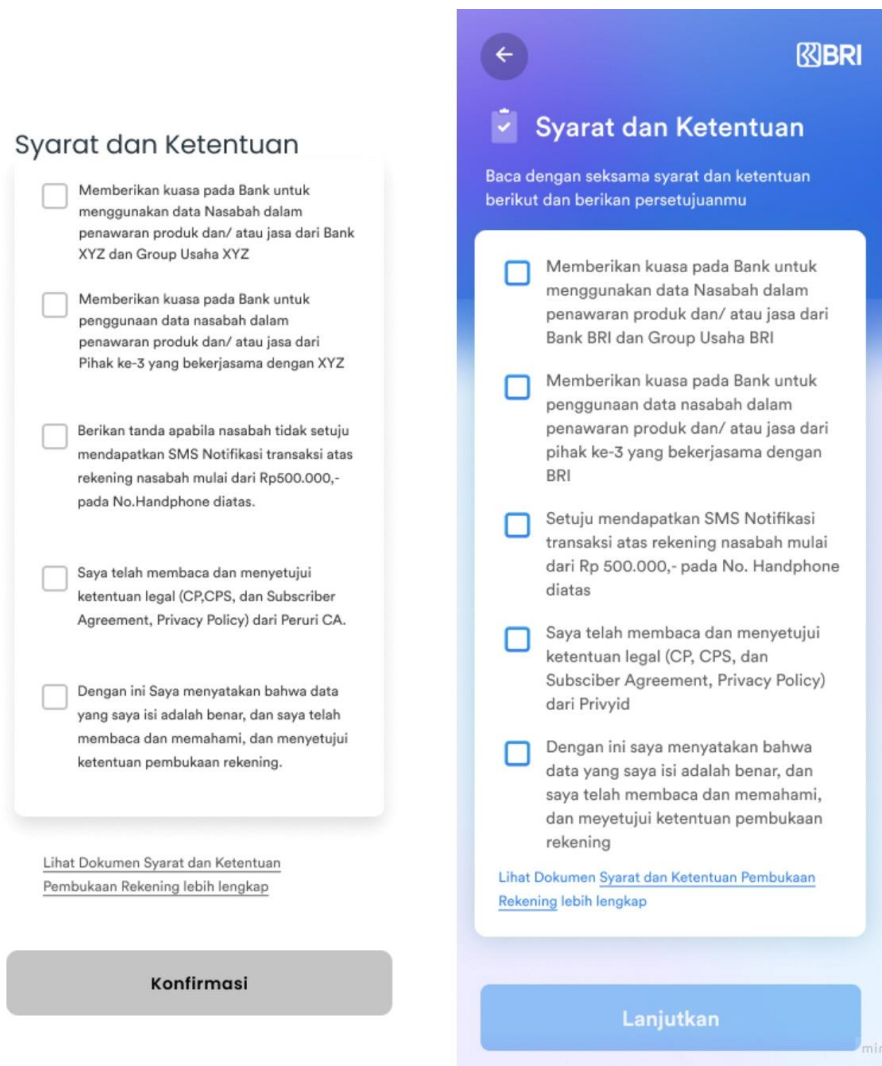
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman data lainnya ini dapat dilihat pada Gambar 3.38. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi. Pengguna melengkapi data lainnya seperti status pendidikan dan status pernikahan. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan” apabila sudah mengisi seluruh data lainnya.

The image shows two versions of a mobile application screen for 'Data Lainnya'. On the left is a low-fidelity wireframe with a grey background, a briefcase icon, the title 'Data Lainnya', two horizontal input fields with dropdown arrows, and a 'Lanjutkan' button. On the right is a high-fidelity prototype with a blue header, the BRI logo, a back arrow, the title 'Data Lainnya', and a subtitle 'Masukkan status pendidikan dan status pernikahan pada form di bawah ini'. The form fields are filled with example data: 'Sarjana' and 'Belum Menikah'. A blue 'Lanjutkan' button is at the bottom.

Gambar 3.38 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman data lainnya

### Prototype Syarat dan Ketentuan

Prototype wireframe low-fidelity dan high-fidelity halaman syarat dan ketentuan ini dapat dilihat pada Gambar 3.39. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi. Pengguna diharapkan memilih semua *checkbox* pada halaman syarat dan ketentuan ini dan dapat melanjutkan ke step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.

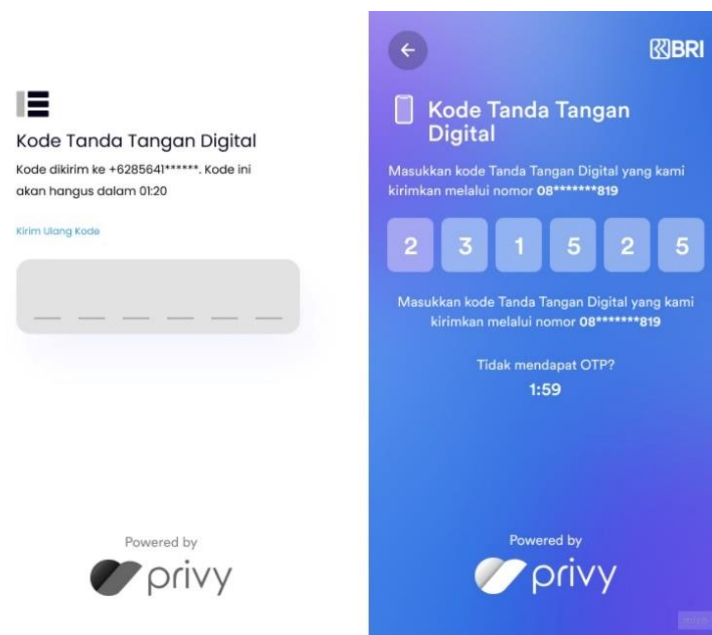


Gambar 3.39 Prototype wireframe low-fidelity (kiri) dan high-fidelity (kanan) halaman syarat dan ketentuan

### Prototype Kode Tanda Tangan Digital

Prototype wireframe low-fidelity dan high-fidelity halaman kode tanda tangan digital ini dapat dilihat pada Gambar 3.40. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi tentang informasi kode tanda tangan digital yang akan dikirimkan melalui nomor

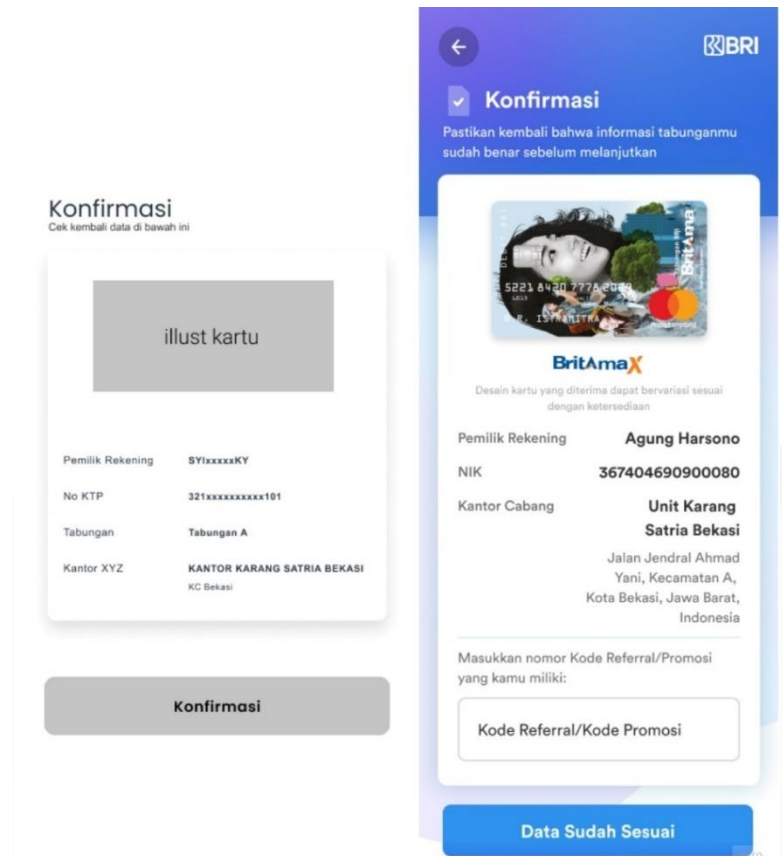
*handphone* pengguna. Pengguna dapat melanjutkan ke step berikutnya dengan otomatis apabila kode sudah sesuai yang dikirimkan.



Gambar 3.40 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman kode tanda tangan digital

### **Prototype Konfirmasi**

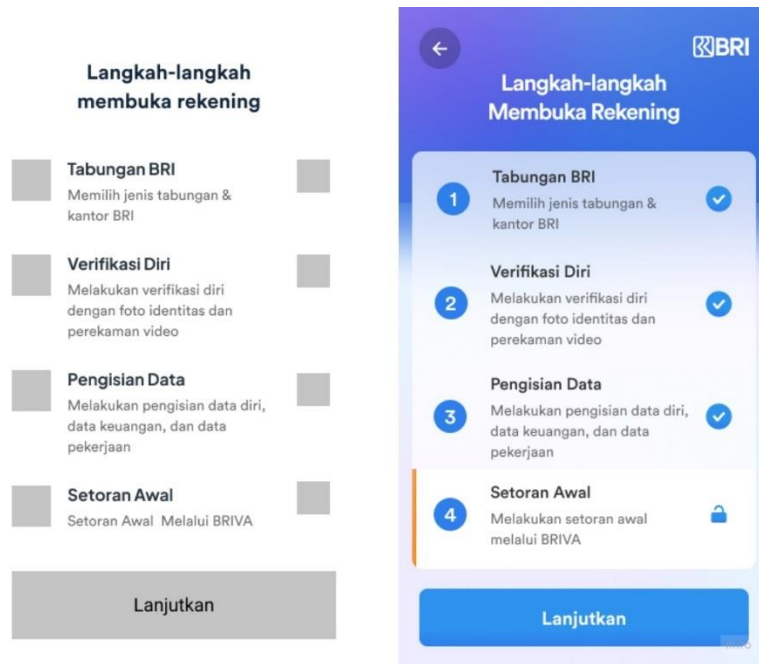
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman konfirmasi ini dapat dilihat pada Gambar 3.41. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi. Pengguna memastikan kembali informasi tabungan apakah sudah sesuai atau belum, apabila pengguna mempunyai kode Referral atau kode promosi, pengguna dapat memasukkan kode tersebut ke kolom “Kode Referral/Kode Promosi”. Pengguna dapat melanjutkan ke step berikutnya dengan memilih tombol “Data Sudah Selesai”.



Gambar 3.41 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman konfirmasi

### ***Prototype Langkah Pembukaan Rekening Keempat***

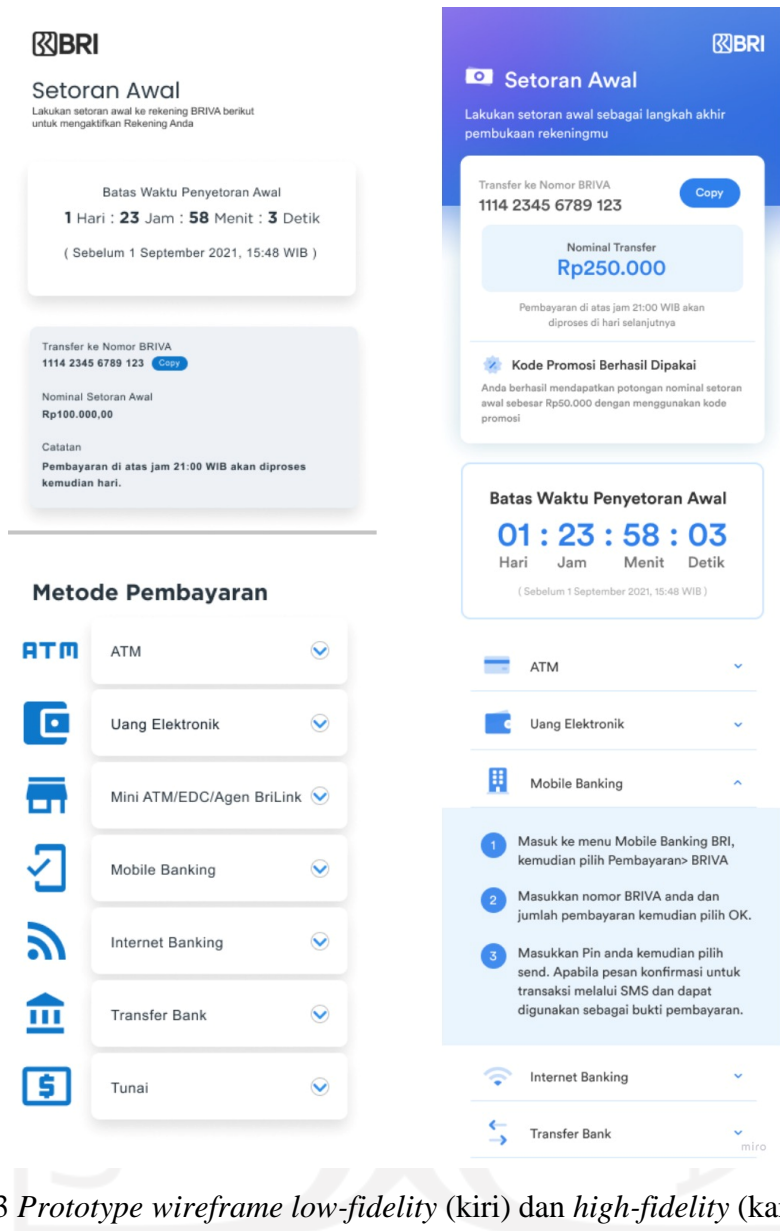
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman langkah keempat pembukaan rekening ini dapat dilihat pada Gambar 3.42. Langkah keempat yaitu setoran awal dengan deskripsi serta terdapat *icon* gembok terbuka. Pengguna dapat melanjutkan step berikutnya dengan memilih tombol “Lanjutkan”.



Gambar 3.42 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman langkah keempat pembukaan rekening

### ***Prototype Setoran Awal***

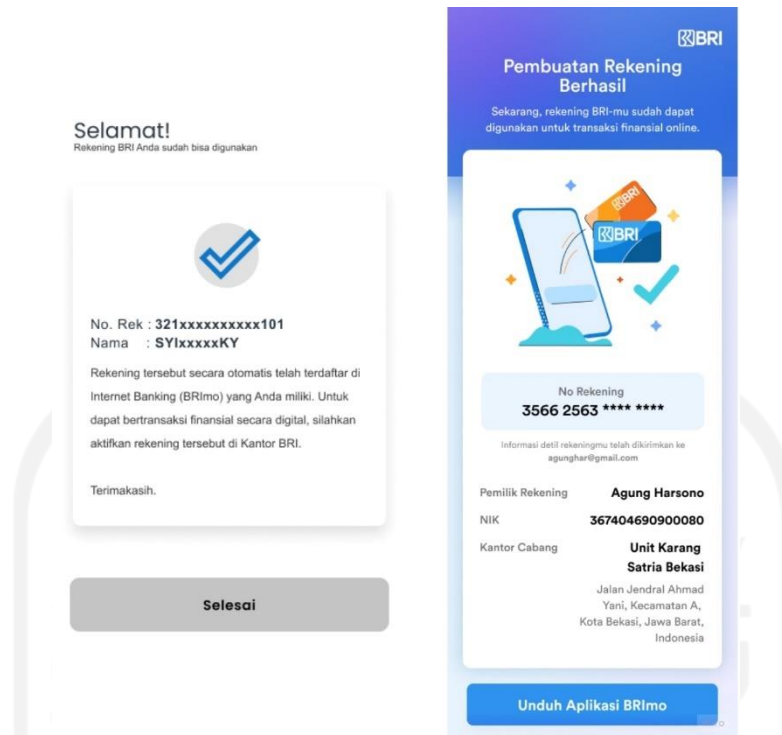
*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman Setoran Awal ini dapat dilihat pada Gambar 3.43. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi, nomor BRI *Virtual Account* (BRIVA), nominal setoran awal, batas waktu penyetoran awal, panduan pembayaran setoran awal. Pengguna akan mendapatkan potongan setoran awal apabila memiliki kode promosi yang sudah dimasukkan sebelumnya.



Gambar 3.43 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman Setoran Awal

### **Prototype Rekening Berhasil**

*Prototype wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity* halaman rekening berhasil ini dapat dilihat pada Gambar 3.44. Pada halaman ini terdapat judul dan deskripsi. Pengguna akan ditampilkan nomer rekening, pemilik rekening, NIK, dan kantor cabang serta alamatnya.

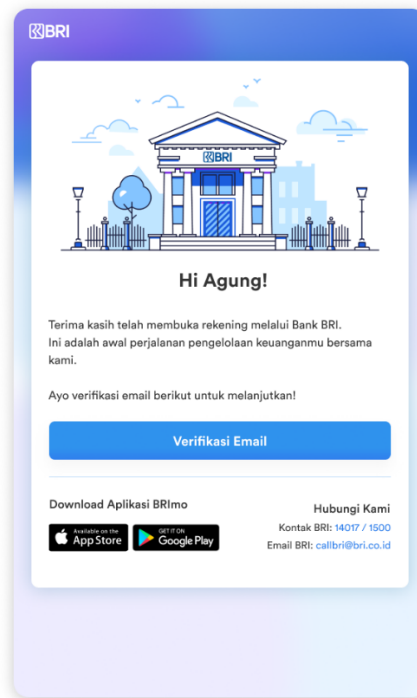


Gambar 3.44 *Prototype wireframe low-fidelity* (kiri) dan *high-fidelity* (kanan) halaman rekening berhasil

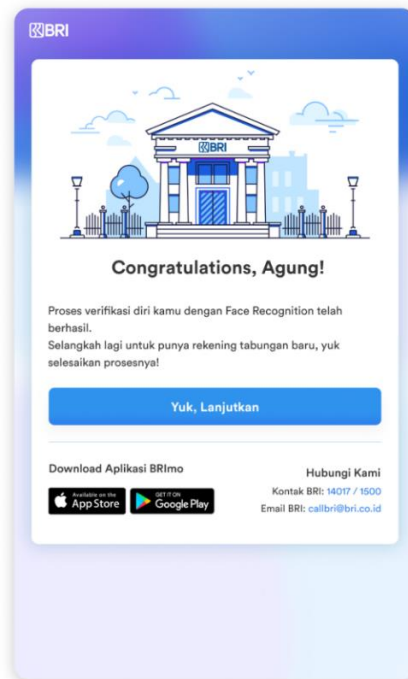
### Desain Notifikasi Email

Desain notifikasi email ini merupakan informasi detail setelah pengguna berhasil melewati langkah tertentu pada pembukaan rekening *Digital Saving* BRI. Judul pada notifikasi email ini terdapat beberapa halaman yang menggunakan bahasa Inggris dikarenakan rekomendasi dari perusahaan. Notifikasi email ini terdiri dari:

1. Notifikasi email status dan verifikasi email yang dapat dilihat pada Gambar 3.45.
2. Notifikasi proses verifikasi *face recognition* telah berhasil yang dapat dilihat pada Gambar 3.46.
3. Notifikasi pembayaran setoran awal menggunakan BRIVA (BRI Virtual Account) yang dapat dilihat pada Gambar 3.47.
4. Notifikasi pembukaan rekening sudah selesai yang dapat dilihat pada Gambar 3.48.

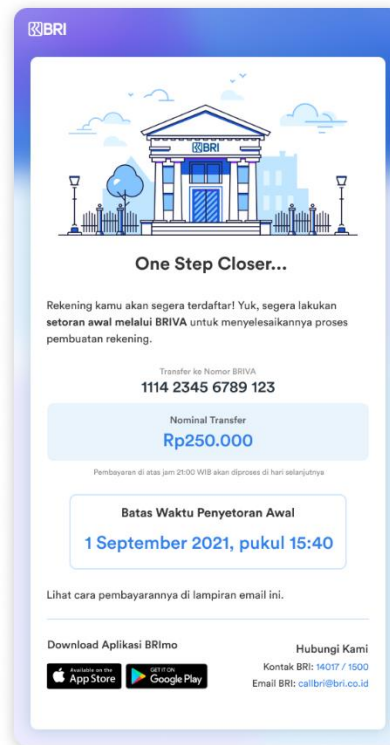


Gambar 3.45 Notifikasi email status dan verifikasi email

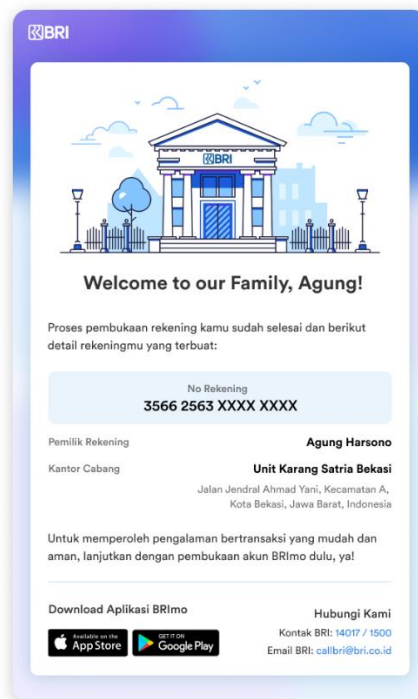


Gambar 3.46 Notifikasi proses verifikasi *face recognition*





Gambar 3.47 Notifikasi pembayaran setoran awal



Gambar 3.48 Notifikasi pembukaan rekening sudah selesai

### 3.4.5 Testing

Setelah pembuatan *prototype*, tahap selanjutnya adalah pengujian atau *usability testing* dalam *Design Thinking*. Tahapan pengujian ini dilakukan dengan menguji *prototype* untuk mendapatkan umpan balik terhadap solusi desain yang dibuat. Umpan balik dari responden digunakan untuk memperbaiki solusi desain dalam *prototype* yang belum sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan pengguna. Metode dalam pengujian ini adalah dengan cara *interview* singkat dengan partisipan yang dilanjutkan dengan proses *usability testing* dengan durasi kurang lebih satu jam per partisipan. *Interview* singkat dengan partisipan berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang dapat dilihat pada Tabel 3.5 berupa pengalaman partisipan dan Tabel 3.6 berupa pertanyaan pengujian.

Tabel 3.5 Pengalaman pengguna

Pertanyaan	Kesimpulan Respon
Pada saat pembukaan rekening <i>online</i> di bank lain, apakah ada kendala?	Lancar dan tidak ada kendala, Sebagian besar partisipan berhasil membuat rekening
Pada saat memasukkan data, apakah ada data-data yang seharusnya tidak perlu dimasukkan?	Data yang dimasukkan sebagian besar sudah sesuai standar
Pada saat pembukaan rekening, bagaimana kesan layanan yang diberikan?	Sangat membantu karena tidak perlu datang ke kantor dan tidak perlu mengantre
Dari mana informasi yang didapatkan mengenai pembukaan rekening <i>online</i> ?	Google, sosial media

Tabel 3.6 Pertanyaan pengujian

Pertanyaan
Apakah penggunaan verifikasi email itu penting?
Apakah foto KTP merasa keberatan?
Pada saat pengisian data utama yang terdapat pada foto KTP, apakah lebih baik terisi otomatis atau mengisi manual dari awal?
Apakah proses perekaman video perlu ada atau tidak?
Apakah keberatan <i>selfie</i> dengan KTP?
Apakah keberatan foto NPWP?
Dari seluruh proses foto, bagaimana prosesnya?
Bagaimana dengan halaman tanda tangan digital?
Pada halaman data alamat dan data keuangan apakah terdapat masalah?

Pada halaman data keuangan, apakah data yang diminta sudah cukup atau kelebihan?
Pada halaman syarat dan ketentuan apakah merasa keberatan apabila harus klik satu per satu?
Bagaimana proses pada halaman setoran awal?
Pada seluruh halaman, apakah seluruh instruksi sudah jelas?
Bagaimana untuk desainnya?

Pengujian ini melibatkan lima responden untuk setiap skenario, tujuannya untuk mendapatkan hasil yang efektif. Keterlibatan lima responden tersebut berdasarkan hasil diskusi tim dan menurut riset yang dilakukan oleh Nielsen Norman *Group* pada teori yang sudah dijelaskan pada Bab II tentang *testing*. Responden pada tahap pengujian ini berbeda dengan responden yang terdapat pada tahap *empathize* dan akan menjalankan *prototype* tanpa diarahkan. Terdapat tiga kategori dalam pengujian ini yaitu: kategori gagal, kategori cukup lama yang terlihat responden bingung dalam menjalankan langkah tertentu dan kategori berhasil. Terdapat empat skenario dalam pengujian ini yaitu:

### 1. Skenario Tahap Registrasi

Seluruh proses pada tahap registrasi dapat dikerjakan dengan cepat oleh setiap partisipan. Hal ini menandakan bahwa di setiap tahapnya, pemberian instruksi dan cara pengerjaannya sudah sesuai dan mudah untuk dijalankan. Grafik skenario tahap registrasi dapat dilihat pada Gambar 3.49. Pada tahap registrasi ini terdapat pro dan kontra serta respon dari partisipan yang bisa dilihat pada Tabel 3.7.



Gambar 3.49 Grafik skenario tahap registrasi

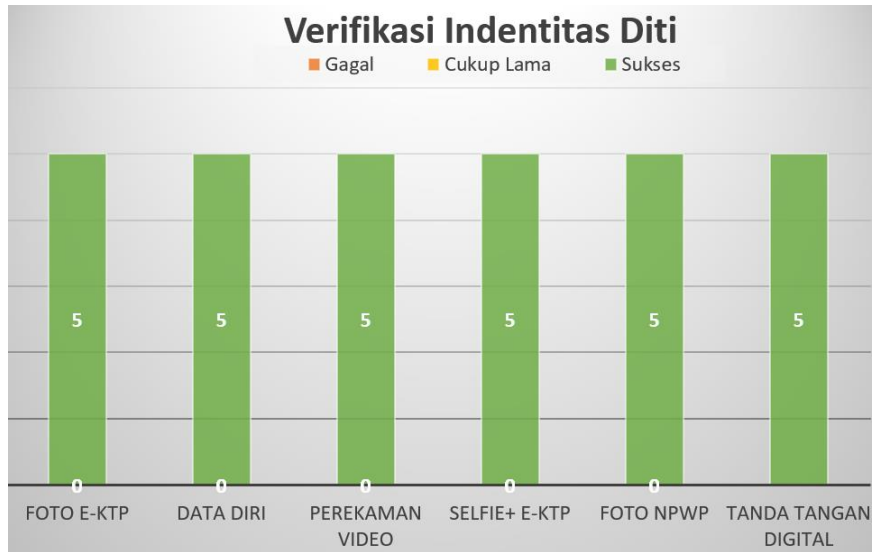
Sumber: Dokumen *Digital Saving BRI report* (2022)

Tabel 3.7 Skenario tahap registrasi

Halaman	Pro	Kontra	Respon
Jenis Tabungan	Informasi yang disediakan dirasa sudah cukup lengkap sebagai bahan pertimbangan pemilihan	Bagi sebagian kecil partisipan, merasa perlu ditambahkan informasi terkait promo yang disediakan/berjalan disetiap jenis tabungannya	Dengan disediakannya beragam jenis tabungan, partisipan dapat memilih jenis tabungan mana yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Di sisi lain hal ini juga membuat para pembuat rekening melalui metode <i>online</i> tetap memiliki pilihan yang sama dengan metode <i>offline</i>
Kantor BRI	Adanya opsi untuk menuliskan nama daerah/lokasi tertentu dirasa akan mempermudah mereka untuk mendapatkan pilihan kantor yang lebih akurat		Secara keseluruhan, proses pemilihan kantor BRI ini dirasa dapat membantu partisipan untuk mencari kantor mana yang terdekat dari lokasi partisipan
Email & Kode OTP	Proses yang harus dijalani dirasa umum dalam pembuatan akun di manapun, dan tidak memerlukan adanya pembelajaran tambahan		Secara keseluruhan, proses verifikasi dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Di sisi lain, para partisipan juga merasa bahwa verifikasi email & kode OTP ini merupakan salah satu prosedur keamanan akun

## 2. Skenario Verifikasi Identitas Diri

Secara keseluruhan setiap proses pengerjaan dapat dilakukan dengan baik dan benar oleh setiap partisipan. Meskipun demikian terdapat beberapa input dari partisipan dalam pengambilan rekaman video, NPWP, dan tanda tangan digital. Grafik skenario tahap verifikasi identitas diri dapat dilihat pada Gambar 3.50. Pada tahap registrasi ini terdapat pro dan kontra serta respon dari partisipan yang bisa dilihat pada Tabel 3.8.



Gambar 3.50 Grafik skenario verifikasi identitas diri

Sumber: Dokumen *Digital Saving BRI report (2022)*

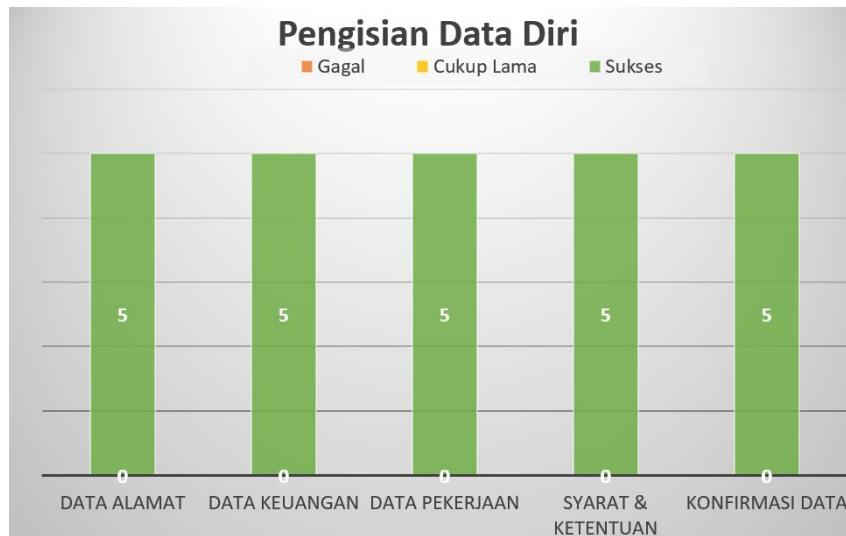
Tabel 3.8 Skenario verifikasi identitas diri

Halaman	Pro	Kontra	Respon
Foto e-KTP	Terdapat <i>guideline</i> pada saat pengambilan foto sehingga para partisipan dapat menyesuaikan foto dengan guideline yang disediakan.		Bagi seluruh partisipan, proses ini merupakan proses standar dalam pengisian data <i>online</i> di manapun sehingga prosesnya sangat familiar dan dapat dikerjakan dengan mudah.
Isi Data Utama	Mempersingkat proses pengisian karena hanya perlu melakukan pengecekan data yang tertera	Bagi sebagian kecil partisipan, pengisian otomatis dapat membuat orang cenderung tidak melakukan pengecekan data dan langsung mengklik tombol "lanjutkan"	Seluruh partisipan dapat menjalankan proses pada tahap ini dengan lancar dan benar, tidak terdapat instruksi yang tidak dimengerti maupun berbeda dibandingkan proses pada umumnya.
Perekaman Video	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dengan disediakan kalimat penuntun sangat membantu partisipan untuk melakukan proses perekaman.</li> <li>- Adanya fungsi untuk memutar ulang video dapat</li> </ul>	Bagi sebagian kecil partisipan, kalimat yang harus dibaca dirasa panjang sehingga akan sulit untuk diingat.	Pada tahap ini, instruksi pengerjaan dirasa sudah cukup jelas dan tidak membingungkan. Dari keseluruhan partisipan, pengerjaan pada proses ini dapat dilakukan dengan lancar.

	membantu partisipan untuk melakukan pengecekan video untuk memastikan video yang dilakukan.		
Foto <i>Selfie</i> dengan e-KTP	Terdapat <i>guideline</i> pada proses pengambilan foto yang dapat membantu para partisipan untuk menyesuaikan posisi wajah dan E-KTP guna menghasilkan foto yang akurat.		Secara keseluruhan, instruksi pengerjaan dapat dipahami dengan mudah dan proses pengerjaan yang dijalani dapat dilakukan dengan benar.
Foto NPWP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya <i>guideline</i> yang mempermudah pengambilan foto.</li> <li>- Adanya pilihan untuk melewati tahap ini apabila belum memiliki NPWP.</li> </ul>	<i>Guideline</i> yang disediakan dirasa kurang cocok dengan NPWP, karena nomor NPWP pada umumnya berada lebih bawah dibandingkan <i>guideline</i> yang disediakan.	Pada tahap ini, seluruh partisipan dapat mengerjakan dengan baik karena instruksi pengisian yang jelas dan mudah dimengerti.
Tanda Tangan Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proses dianggap umum dan kurang lebih sama seperti pada saat pembuatan <i>digital saving</i> pada umumnya.</li> <li>- Terdapat <i>guideline</i> garis putus-putus sebagai cue batas tanda tangan</li> </ul>	Bagi sebagian kecil partisipan, penulisan tanda tangan digital dirasa sulit karena pada umumnya harus sama seperti tanda tangan yang tertera pada KTP	Instruksi pengerjaan pada halaman ini dirasa sudah sangat jelas, meskipun demikian proses pembuatan tanda tangan digital ini mungkin saja akan sedikit sulit berdasarkan pengalaman pribadi mereka sebelumnya

### 3. Skenario Tahap Pengisian Data Diri

Seluruh proses dapat dikerjakan dengan baik dan cepat oleh setiap partisipan. Meskipun demikian, beberapa partisipan merasa bahwa tahap pengerjaan terasa lebih panjang karena pada umumnya data alamat, keuangan dan pekerjaan menjadi satu dalam satu tahap pengisian. Grafik skenario tahap registrasi dapat dilihat pada Gambar 3.51. Pada tahap pengisian data diri ini terdapat pro dan kontra serta respon dari partisipan yang bisa dilihat pada Tabel 3.9.



Gambar 3.51 Grafik skenario tahap pengisian data diri

Sumber: Dokumen *Digital Saving BRI report* (2022)

Tabel 3.9 Skenario tahap pengisian data diri

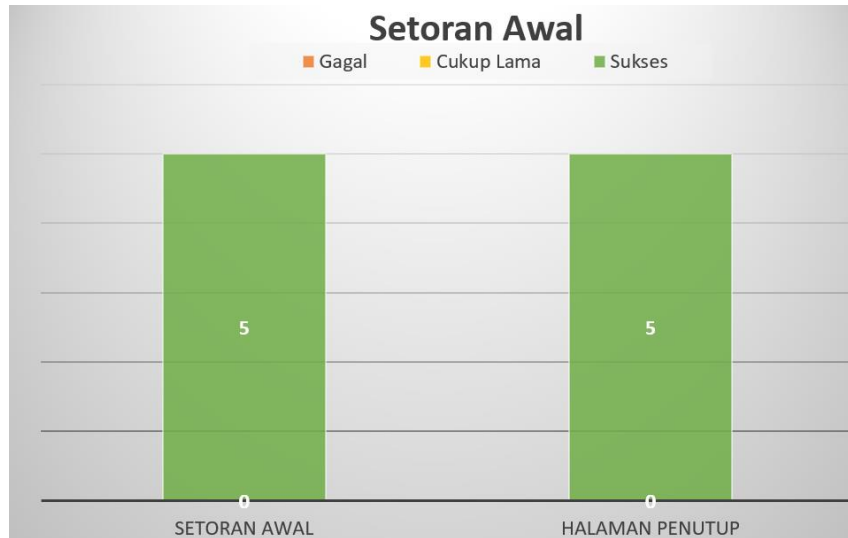
Halaman	Pro	Kontra	Respon
Data Alamat	Terdapat pilihan apabila alamat domisili sesuai dengan alamat di E-KTP dan terisi secara otomatis. Hal ini dirasa akan sangat membantu untuk mempersingkat proses pengisian.		Data yang diminta pada halaman ini dianggap sudah sesuai dengan standar pengisian alamat pada umumnya dan terdapat pilihan untuk menuliskan alamat domisili apabila berbeda dengan alamat di KTP.
Data Keuangan	Proses pengerjaan dirasa mudah, karena hanya tinggal memilih pilihan yang telah disediakan.	Bagi beberapa partisipan, data transaksi normal harian dianggap tidak perlu karena pada umumnya tidak pernah ditanyakan	Secara keseluruhan, tidak terdapat kesulitan yang ditemui oleh partisipan pada halaman ini. Bagi mereka informasi yang diminta kurang lebih sama seperti proses pembuatan tabungan secara <i>offline</i> maupun <i>online</i> lainnya.
Data Pekerjaan	Proses pengerjaan mudah dan tidak terdapat kalimat/instruksi yang tidak dipahami		Secara keseluruhan bagi para partisipan, data yang diminta pada halaman ini merupakan data standar yang biasanya diperlukan pada saat pengajuan

			pembuatan akun aplikasi finansial pada umumnya
Syarat dan Ketentuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosesnya mudah hanya perlu memberikan tanda <i>checkbox</i> pada pernyataan yang disediakan.</li> <li>- Seluruh dokumen syarat dan ketentuan sudah direkap sehingga partisipan langsung mendapatkan inti dari dokumen syarat dan ketentuan yang pada umumnya sangat panjang.</li> <li>- Terdapat opsi untuk membaca syarat dan ketentuan secara lengkap apabila partisipan membutuhkannya.</li> </ul>	Sebagian kecil partisipan merasa perlu point kedua perlu diperjelas lebih lanjut terkait dengan pihak ketiga yang dimaksud	Partisipan merasa bahwa proses ini jauh lebih singkat dibandingkan proses syarat dan ketentuan pada pengajuan <i>offline</i> maupun <i>online</i> pada aplikasi lainnya. Hal ini karena pada umumnya partisipan harus membaca banyak dokumen yang harus mereka setujui
Konfirmasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tampilan yang simpel dan tidak banyak data yang dituliskan dirasa mempermudah pembacaan informasi yang diberikan.</li> <li>- Terdapat gambar kartu untuk memastikan kartu yang dipilih sudah sesuai atau belum</li> </ul>		Pada halaman ini, informasi yang diberikan sudah cukup untuk melakukan pengecekan data yang telah diisi.

#### 4. Skenario Tahap Setoran Awal

Pada proses setoran awal, para partisipan dapat melakukannya proses ini dengan baik dan cepat. Tidak terdapat hal yang mengganggu maupun tidak dipahami oleh partisipan. Grafik skenario tahap setoran awal dapat dilihat pada Gambar 3.52. Pada tahap registrasi ini terdapat pro dan kontra serta respon dari partisipan yang bisa dilihat pada Tabel 3.10.





Gambar 3.52 Grafik skenario tahap setoran awal  
 Sumber: Dokumen *Digital Saving BRI report* (2022)

Tabel 3.10 Skenario tahap setoran awal

Halaman	Pro	Kontra	Respon
Setoran Awal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat beberapa pilihan metode pembayaran setoran awal sehingga para partisipan dapat memilih metode yang paling sesuai dengan kondisi pribadi.</li> <li>- Terdapat tombol <i>copy</i> pada nomor BRIVA untuk mempermudah proses penyetoran dana dari aplikasi/metode pembayaran yang digunakan.</li> </ul>	Batas waktu penyetoran awal dirasa sangat panjang dan dapat dipersingkat menjadi 3-24 jam	Bagi seluruh partisipan, seluruh instruksi dan informasi yang tersedia (termasuk langkah transfer yang disediakan) sudah cukup jelas dan mudah untuk dipahami.
Rekening berhasil (penutup)	Terdapat informasi kantor cabang yang dapat mengingatkan partisipan akan kantor cabang yang dipilih sebelumnya untuk mengambil kartu ATM dan buku rekening	Tombol “buat rekening lain” dianggap tidak perlu dan bisa diganti dengan fungsi lain. Hal ini dikarenakan pada umumnya para partisipan hanya akan membuat satu rekening tabungan saja.	Pada halaman ini, data yang diberikan cukup simpel dan mudah untuk dipahami oleh setiap partisipan.

### Hasil Pengujian *Usability Testing*

Secara keseluruhan, proses pengisian data dapat dilakukan secara benar oleh partisipan. Mayoritas instruksi pada aplikasi sudah dapat dipahami dengan mudah oleh partisipan. *User Interface* yang disediakan sudah tepat dan tidak mengganggu proses pengerjaan partisipan.

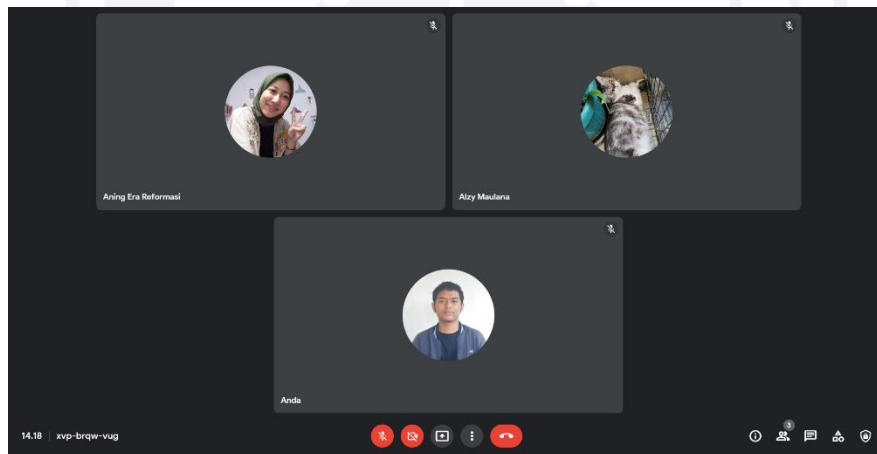
Terdapat beberapa hal yang dapat dikembangkan/direvisi lebih baik untuk meningkatkan *user experience*.

### 3.5 Pemantauan dan Pengendalian Proyek

Pemantauan dan pengendalian proyek selama magang berlangsung menggunakan beberapa *tools* dan manajemen proyek sebagai berikut.

#### a. *Daily Meeting* Proyek

Aktivitas magang selama pengembangan proyek dilakukan oleh *product manager* dan tim *UI/UX Designer* yang dilakukan setiap 2x dalam seminggu. Setiap *daily meeting* dilakukan selama kurang lebih satu jam menggunakan aplikasi Google Meet. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat hasil progres dan mendapatkan evaluasi yang telah pekerjaan. *Daily meeting* proyek dapat dilihat pada Gambar 3.53.



Gambar 3.53 *Daily meeting* proyek

#### b. *Monitoring* Proyek

*Monitoring* Proyek dalam tim menggunakan aplikasi Slack. Slack merupakan sebuah aplikasi yang digunakan sebagai alat komunikasi di tim, aplikasi Slack bisa mengirimkan pesan, *file*, dan lain-lain dalam satu tempat. Aplikasi seperti Figma juga menjadi alat proyek.

#### c. Hasil Pengujian Proyek

Hasil pengujian dari segi *user interface* yaitu warna *layout*, gambar & icon, alur pengerjaan, metode pengisian dapat dilihat pada Tabel 3.11.

Tabel 3.11 Hasil pengujian proyek *user interface*

<i>User Interface</i>	
Warna Layout	Tema warna biru pada versi <i>mobile</i> web redesain dirasa lebih hidup dibandingkan versi yang lama. Di sisi lain warna biru ini juga lebih cocok menggambarkan <i>brand</i> BRI dibandingkan versi yang sekarang.
Gambar & Icon	Dalam perihal gambar maupun <i>icon</i> yang terdapat di beberapa tahap pengerjaan, dianggap tidak mengganggu dan menjadi <i>clue</i> tambahan dalam setiap pengerjaannya.
Alur Pengerjaan	Alur pengerjaan terasa cukup <i>seamless</i> , meskipun terdapat sebagian kecil partisipan yang merasa bahwa proses pengisian data pribadi (alamat, keuangan, dan pekerjaan) terasa sedikit lebih panjang karena terbagi berdasarkan tahapan.
Metode Pengisian	Metode pengisian dapat dilakukan dengan mudah oleh setiap partisipan. Bagi mereka cara pengisiannya tidak membingungkan karena kurang lebih sama seperti proses pengerjaan aplikasi <i>online</i> pada umumnya.

#### d. Presentasi Hasil Proyek

Presentasi hasil proyek dilaksanakan setiap satu bulan sekali. Presentasi berupa progress desain aplikasi *Digital Saving* BRI. Setiap presentasi dilakukan selama kurang lebih lima belas menit bersama Kepala Divisi dan mentor. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat hasil progres dan mendapatkan evaluasi yang telah pekerjaan. Presentasi hasil proyek dapat dilihat pada Gambar 3.54.



Gambar 3.54 Presentasi hasil proyek

### 3.6 Kondisi Lingkungan Tempat Magang

Selama magang di kantor pusat PT Bank Rakyat Indonesia, terdapat hal-hal menarik terkait kondisi lingkungan kantor BRI. Adapun beberapa hal-hal menarik tersebut yaitu:

a. Kondisi Lingkungan Kantor

Selama magang di kantor pusat PT Bank Rakyat Indonesia, antara Kepala Divisi, manager, staff karyawan, pelaksana, dan magang mudah berbaur dan bercanda, melakukan pekerjaan secara professional. Jam kerja kantor dimulai pukul 08.30, kegiatan pertama yaitu do'a pagi dan *sharing session* yang dapat dilihat pada Gambar 3.55, kemudian dilanjutkan dengan bekerja sampai pukul 12.00. Pukul 12.00-13.00 adalah waktu istirahat dan kemudian dilanjut bekerja sampai pukul 16.30.



Gambar 3.55 Do'a pagi dan *sharing session*

b. Mengikuti HUT BRI ke-126

Perayaan HUT BRI ke-126 dilaksanakan selama empat hari, namun tepat pada tanggal HUT BRI yaitu 16 Desember 2021 adalah puncak perayaan. Selama empat hari tersebut terdapat beberapa acara yaitu: lomba tenis meja, lomba *playstation*, lomba *fashion show*, lomba yel-yel, lomba drama teater, tukar kado dan pemotongan tumpeng. Kegiatan tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.56, Gambar 3.57, Gambar 3.58, dan Gambar 3.59.



Gambar 3.56 Lomba tenis meja



Gambar 3.57 Pemoongan tumpeng



Gambar 3.58 Tukar kado



Gambar 3.59 Lomba drama teater

### 3.7 Penutupan Proyek

Penutupan proyek pada aktivitas magang ini adalah redesain aplikasi *Digital Saving* BRI pada versi *mobile*. Pada bagian desain UI/UX sudah selesai, namun masih dilakukan diskusi lebih lanjut mengenai perubahan langkah pembukaan rekening. Terdapat beberapa hal yang dapat dikembangkan/direvisi lebih baik untuk meningkatkan *user experience*. Proyek ini akan

diteruskan oleh tim pengembang UI/UX *Designer* karena periode kegiatan magang sudah selesai.



## BAB IV

### REFLEKSI PELAKSANAAN MAGANG

Bab ini berisi tentang refleksi selama pelaksanaan magang dengan pengembangan proyek ini. Refleksi pelaksanaan magang ini membahas mengenai relevansi akademik yang berkaitan dengan teori-teori sebelumnya, pembelajaran magang, manfaat dan kendala selama magang berlangsung. Berikut penjelasan terkait refleksi pelaksanaan magang.

#### 4.1 Relevansi Akademik

Relevansi ini berisi tentang analisis kesenjangan antara landasan teori yang telah dibahas pada Bab II dengan pelaksanaan proyek selama magang. Beberapa hal yang akan dibahas, yaitu mengenai penerapan e-KYC pada aplikasi *Digital Saving* BRI dan implementasi metode *Design Thinking* pada pengembangan UI/UX *Design*. Berikut pembahasan relevansi akademik.

##### 4.1.1 Penerapan e-KYC

Penerapan sistem e-KYC dalam pembukaan rekening bank secara *online* sudah diberlakukan sesuai dengan fungsinya, yaitu terkait pengenalan atau verifikasi diri melalui digital agar sesuai dengan data yang bersangkutan atau tidak diwakilkan. Dokumen ini berisi langkah-langkah penerapan e-KYC seperti: unggah foto e-KTP, unggah foto *selfie* dengan e-KTP, unggah rekaman video, unggah foto NPWP (jika punya), dan membubuhkan tanda tangan digital. Namun, dalam penerapan sistem e-KYC terdapat pesan *error* yang memungkinkan didapatkan oleh nasabah/calon nasabah. Pesan *error* tersebut seperti data yang dimasukkan tidak sesuai atau terindikasi penipuan, rekening gagal terbentuk dan *error-error* lain yang tidak bisa diprediksi dalam jangkauan. Oleh karena itu, solusi tersebut adalah mengecek kembali data yang dimasukkan dan memastikan penulisan data sudah sesuai dengan identitas diri atau melakukan pembukaan rekening melalui kantor unit kerja terdekat.

##### 4.1.2 Implementasi *Design Thinking*

Mata kuliah *Design Thinking* menjadi bekal untuk mengembangkan proyek ini selama magang. Implementasi *Design Thinking* pada proyek ini menjadi tantangan sendiri karena penerapannya sangat luas. *Design Thinking* yang memiliki lima tahap tersebut sudah dilakukan dengan baik dan tidak terdapat perbedaan dengan teori yang dijelaskan. Mulai dari tahap



*Empathize* yaitu melakukan riset berupa *interview participant* berdasarkan masalah yang ada, kemudian menitikberatkan masalah tersebut sebagai *pain point* pengguna. Kedua, *Define* yaitu mengolah data berdasarkan masalah yang sudah didapatkan pada saat *interview* dengan membuat *participant profile*, HMW, dan *pain point* pengguna. Ketiga, *Ideate* yaitu membuat ide-ide sebanyak mungkin untuk dijadikan solusi dari permasalahan tersebut. Ide-ide tersebut seperti membuat daftar fitur, *sitemap*, *userflow*, dan *moodboard*. Keempat, yaitu *Prototype* yaitu menghasilkan sebuah produk atau fitur yang ditemukan di dalam produk. Kelima, *Testing* yaitu melakukan pengujian produk kepada pengguna yang hasilnya akan dilakukan perubahan dan penyempurnaan produk tersebut.

## 4.2 Pembelajaran Magang

Subbab ini membahas tentang pembelajaran selama menjalankan magang. Hal yang akan dibahas pada subbab ini yaitu: manfaat, kendala, hambatan, dan tantangan selama magang. Berikut penjelasan mengenai pembelajaran magang.

### 4.2.1 Penerapan Mata Kuliah dengan Lingkungan Magang

Selama magang, pengerjaan proyek dan tugas-tugas lain dilakukan berdasarkan instruksi dari atasan atau manager. Instruksi tersebut seperti membuat desain, mengikuti *meeting* diskusi, dan tugas-tugas yang diberikan lainnya. Dalam pengembangan proyek Digital Saving BRI tersebut juga tidak runut atau masih terdapat tahap yang terlewati, seperti dalam pengembangan masih sedikit melibatkan pengguna dalam proses desain. Sedangkan untuk penerapan mata kuliah *Design Thinking*, diberikan kesempatan untuk melakukan pengembangan produk dengan alur yang sesuai, mulai dari penciptaan gagasan, penyaringan gagasan, mencari solusi, pengembangan produk sampai uji coba pemasaran terhadap *stakeholder*. Terdapat perbedaan penerapan mata kuliah dengan lingkungan magang sebagai berikut.

#### a. Kondisi pekerjaan di tim *Product Development*

Selama magang di PT Bank Rakyat Indonesia selama enam bulan sebagai UI/UX *Designer*, terdapat tugas-tugas lain yang harus dikerjakan. Tugas-tugas tersebut seperti membuat notulensi ketika staff karyawan melakukan diskusi dengan divisi lain, membantu para *customer service* untuk mendapatkan solusi ketika calon nasabah mengalami kesulitan saat membuka rekening di *Digital Saving* BRI seperti rekening belum terbentuk, setoran awal belum masuk, dan lain-lain, tugas lainnya yaitu melakukan

kerja sama kepada pihak-pihak tertentu untuk menawarkan produk-produk BRI, dan membantu melakukan *benchmark* terhadap platform yang sama dengan produk yang akan dikembangkan oleh tim. Tugas-tugas yang diberikan tersebut harus diselesaikan sesuai arahan staff karyawan.

b. Dokumentasi proyek redesain *Digital Saving* BRI

Menurut buku yang ditulis oleh Mueller-Roterberg yang berjudul *Handbook Of Design Thinking-Tips & Tools For How To Design Thinking* bahwa pemahaman tentang *Design Thinking* dalam pengembangan aplikasi melalui beberapa tahap. Mulai dari tahap memahami masalah, mengamati masalah, menentukan masalah, menemukan dan memilih ide, mengempangkan prototipe, dan melakukan pengujian. Tahap tersebut selalu melibatkan pengguna di setiap tahapnya. *Design Thinking* didalam pengembangan produk menggunakan proses *agile management* (Mueller-Roterberg, 2018). Namun dalam pengembangan proyek redesain *Digital Saving* BRI yang dilakukan oleh tim perusahaan BRI masih terdapat kekurangan di tahap tertentu, seperti melibatkan pengguna pada tahap tertentu yaitu tahap memahami masalah dan pengujian saja. Proses redesain aplikasi masih terbilang cukup lama karena tidak menggunakan proses manajemen yang sesuai.

#### 4.2.2 Manfaat Magang

Setelah menjalani magang kurang lebih enam bulan, manfaat yang didapatkan banyak dan pengalaman pada saat bekerja. Pengalaman tersebut belum pernah didapatkan sebelumnya, seperti: lingkungan perusahaan yang kondusif, cara berinteraksi dengan rekan kerja lain, dan bekerja secara profesional. Pengalaman tersebut sudah didapatkan ketika sedang mengikuti perkuliahan baik saat bekerja kelompok, mengerjakan tugas kuliah dan mengikuti organisasi.

Selama magang, dituntut untuk bekerja di bawah tekanan dan harus bisa bekerja sama dengan baik dengan tim internal maupun tim yang lain. Harapannya untuk dapat memajemen waktu dengan baik agar tetap bisa menjaga kesehatan dan proyek dengan baik pula. Komunikasi adalah hal penting yang wajib diterapkan pada saat bekerja sama dengan tim agar tercapai dengan baik. Selama berdiskusi dengan tim, biasanya menggunakan Whatsapp, Google Meet, Slack, Zoom dan rapat secara *offline*.

Kegiatan magang ini menjadi lebih mudah dilakukan karena mendapatkan ilmu terlebih dahulu ketika perkuliahan, terutama pada mata kuliah Pemikiran Desain, Pengembangan Aplikasi Bergerak (PAB), Pengembangan Aplikasi Berbasis Web (PABW) dan Rekayasa

Perangkat Lunak (RPL). Kegiatan ini banyak melakukan desain aplikasi *mobile* dan *prototyping* yang didapatkan ketika mata kuliah tersebut berlangsung. Ilmu yang belum pernah didapatkan ketika perkuliahan, yaitu diskusi atau belajar tentang penggunaan *tools* Figma yang masih luas dan tata cara melakukan tahap *usability testing* dengan baik.

#### 4.2.3 Kendala, Hambatan, dan Tantangan Magang

Pada saat magang, dihadapkan dengan masalah yang sesungguhnya dan harus dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan mengaplikasikan ilmu yang sudah dipelajari selama perkuliahan. Covid-19 masih menjadi salah satu hambatan, dikarenakan aturan dari pemerintah masih belum membebaskan aktivitas di luar. Maka dari itu tetap berhati-hati, memakai masker dan menjaga jarak.

Selama pengembangan proyek redesain aplikasi *Digital Saving* BRI terdapat tantangan tersendiri, yaitu membuat desain versi *mobile* dari awal sampai akhir *prototype low-fidelity* dan *prototype high-fidelity* pada aplikasi *Digital Saving* BRI dengan menjalankan proyek sesuai metode *Design Thinking*. Tantangan lain adalah mengikuti diskusi yang mengharuskan melakukan beberapa revisi desain, adaptasi di lingkungan baru, baik di lingkungan kantor maupun dari lingkungan tempat tinggal selama magang berlangsung.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini berisi tentang penutup dari pengembangan proyek ini. Penutup ini membahas mengenai kesimpulan dan saran proyek untuk pembaca. Berikut penjelasan terkait penutup pengembangan proyek.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan implementasi proyek pengembangan UI/UX *mobile* pada pembukaan rekening *Digital Saving* BRI dengan pendekatan *Design Thinking* didapatkan bahwa hasil desain aplikasi *Digital Saving* BRI versi *mobile* yang baru dapat memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas pembukaan rekening secara *online*. Pengembangan peningkatan UI/UX *design* pada aplikasi *Digital Saving* BRI dapat dibuktikan dari hasil pengujian dengan *prototype* desain yang baru, pengguna dapat memahami alur dengan jelas dan dapat menjalankannya dengan baik.

#### **5.2 Saran**

Pada proses pengembangan UI/UX *mobile Digital Saving* BRI dengan pendekatan *Design Thinking* masih terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan yang perlu dikembangkan lagi. Berikut adalah hal-hal yang perlu ditingkatkan pengembangannya:

1. Terdapat beberapa hal yang dapat dikembangkan/direvisi lebih baik untuk meningkatkan *user experience*.
2. Terdapat beberapa fitur yang harus diperbaiki seperti proses pengisian data pribadi terasa sedikit lebih panjang karena terbagi dalam beberapa tahapan.
3. Pada tahap pengujian atau *testing* akan lebih akurat apabila dilakukan secara tatap muka langsung dengan pengguna daripada dilakukan secara *online*.
4. Pada pembuatan proyek desain *prototype* aplikasi *Digital Saving* BRI tidak sepenuhnya diputuskan oleh tim UI/UX *design* karena pembuatan desain berdasarkan pengalaman pengguna yang dapat memudahkan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adieb. (2021). *Kupas Tuntas Moodboard, Papan yang Bisa Dijadikan Panduan Desain*.  
<https://glints.com/id/lowongan/moodboard-adalah/#.YnvBNOhBxEY>
- Aland Saputra, T. (2016). Implementasi Design Thinking Dalam Membangun Inovasi Model Bisnis Perusahaan Percetakan. *Agora*, 4(1), 1–12.
- APJII. (2017). Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, 39.  
<https://apji.or.id/survei2018s/download/TK5oJYBSyd8iqHA2eCh4FsGELm3ubj>
- APPKEY. (2020). *Apa Itu Sitemap? Fungsi dan Cara Membuatnya*.  
<https://appkey.id/pembuatan-website/teknologi-web/apa-itu-sitemap/>
- Ayugi. (2020). *Studi Kasus UX : Aplikasi untuk mendiagnosa penyakit tanaman melalui foto*.  
<https://sharenalicia0602.medium.com/studi-kasus-ux-aplikasi-untuk-mendiagnosa-penyakit-tanaman-melalui-foto-5f364e1187b2>
- Banking, B., & Program, O. (2020). *Brilian banking officer program*.
- BRI. (2022). *USABILITY TESTING OF DIGITAL SAVING BRI REPORT 2022*.
- Budiman, M. A. (2016). *Kategori demografi responden*.  
[https://www.researchgate.net/figure/Tabel-2-Kategori-demografi-responden\\_fig2\\_318561277](https://www.researchgate.net/figure/Tabel-2-Kategori-demografi-responden_fig2_318561277)
- Dwinawan. (2018). *Memahami User Flow*. <https://medium.com/insightdesign/memahami-user-flow-d8f97d30816>
- Fariyanto, F., & Ulum, F. (2021). Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa Dengan Metode Ux Design Thinking (Studi Kasus: Kampung Kuripan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), 52–60. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Gibbons, S. (2018). *Empathy Mapping: The First Step in Design Thinking*.  
<https://www.nngroup.com/articles/empathy-mapping/#>
- Hamdandi, M., Chandra, R., Bachtiar, F., Lais, N., Apriyanti, D., & Pribadi, M. R. (2022). Perancangan UI / UX Pada Aplikasi Bapakkost Dengan Metode Design Thinking. *MDP Student Conference 2022, 2021*, 392–397.
- Hidayati. (2021). *Kenalan dengan User Flow, Fungsi, serta Jenis-jenisnya, Yuk!*  
<https://glints.com/id/lowongan/user-flow-adalah/#.Yn11behBxEY>
- Isnainidin, R. N., Arikeasa, I. D. G., Nasution, R. I., & Hidayat, M. F. (2021). Penggunaan User Interface ( UI ) Aplikasi Google Classroom Pada Siswa Tingkat SMP di Denpasar Selatan.

- Seminar Nasional Desain, 1*, 1–7. <https://eproceeding.isi-dps.ac.id/index.php/sandi-dkv/article/view/125>
- Junaedi. (2022). *User persona: Pengertian, tujuan, cara membuat, dan 3 contohnya*. <https://www.ekrut.com/media/user-persona-adalah>
- Lazuardi, M. L., & Sukoco, I. (2019). Design Thinking David Kelley & Tim Brown: Otak Dibalik Penciptaan Aplikasi Gojek. *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.35138/organum.v2i1.51>
- Mantik, H. (2022). *PENGEMBANGAN EKYC (ELECTRONIC KNOW-YOUR-CUSTOMER) MENGGUNAKAN METODE BIOMETRIC SEBAGAI ALAT BANTU VERIFIKASI DATA PELANGGAN. STUDI KASUS PT XYZ*. Hari Mantik.
- Mueller-Roterberg, C. (2018). *Handbook Of Design Thinking-Tips & Tools For How To Design Thinking*. November, 1–228. <https://www.amazon.com/Handbook-Design-Thinking-design-thinking-ebook/dp/B07KYM631Q>
- Nielsen, J. (2000). *Why You Only Need to Test with 5 Users*. <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Permana. (2022). *Mengenal Sistem e-KYC: Manfaat dan Keuntungannya di Era Digital*. [https://www.itb.ac.id/news/read/58560/home/mengenal-sistem-e-kyc-manfaat-dan-keuntungannya-di-era-digital#:~:text="e-KYC atau electronic know,%2C"](https://www.itb.ac.id/news/read/58560/home/mengenal-sistem-e-kyc-manfaat-dan-keuntungannya-di-era-digital#:~:text=) jelas Dr. Manahan.
- Pratama. (2019). *Apa Itu Design Sprint dan Bagaimana Cara Menjadi Sprint Master*. <https://medium.com/gits-apps-insight/apa-itu-design-sprint-dan-bagaimana-cara-menjadi-sprint-master-a35966f1dee8>
- Rahmalia. (2020). *Customer Pain Point, Kendala Pengguna yang Harus Disingkirkan dari Produk*. <https://glints.com/id/lowongan/customer-pain-point/#.YnmhMOhBxEY>
- Rahmalia. (2021). *Yuk, Kenalan dengan Wireframing untuk Desain UI/UX*. <https://glints.com/id/lowongan/wireframe-adalah/#.YoW34ahBxEY>
- Razi, A. A., Mutiaz, I. R., & Setiawan, P. (2018). *Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan Ui/Ux Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan Dan Temuan Barang Tercecer*. *Desain Komunikasi Visual, Manajemen Desain Dan Periklanan (Demandia)*. <https://doi.org/10.25124/demandia.v3i02.1549>
- Riyanto. (2022). *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2022*. [https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/#:~:text=Total Populasi \(jumlah penduduk\)%3A 277%2C7 juta \(tahun,juta%2C naik 12%2C6%25\)](https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/#:~:text=Total Populasi (jumlah penduduk)%3A 277%2C7 juta (tahun,juta%2C naik 12%2C6%25))

Smartdraw.co. (2020). *Start with a Sitemap*. <https://www.smartdraw.com/website-wireframe/>

Yunus, A. (2014). Perancangan Desain User Interface Pada Aplikasi Siakad Dengan Menggunakan Metode User Centered Design. *User Interface*, 1, 95. <http://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/3143/1/14410100068-2018-STIKOMSURABAYA.pdf>



LAMPIRAN

