

User Journey Map : (Pengguna)

Tahapan	Aksi	Emosi	Touch Point	Peluang Perbaikan
Awareness	Melihat iklan "Bantu dong" di Instagram.	Penasaran	Media sosial, iklan	Gunakan iklan testimoni makanan lokal.
Onboarding	Menginstal aplikasi dan login cepat.	Bersemangat	App onboarding	Integrasi login dengan Google/Facebook.
Discovery	Melihat menu "Bantu Lahap" di homepage.	Lapar dan antusias	Bottom Navigation, Home	Tampilkan promo makanan di halaman awal.
Selection	Menjelajah pilihan makanan dari warung sekitar.	Tertarik	Daftar makanan, visual makanan	Foto makanan lebih besar dan menggiurkan.
Payment	Membayar makanan lewat e-wallet.	Cemas sedikit soal keamanan	Halaman pembayaran	Tambahkan konfirmasi keamanan transaksi.
Delivery	Tracking makanan diantar mitra pengantaran lokal.	Tidak sabar	Notifikasi real-time, tracking	Estimasi waktu pengantaran lebih akurat.
Post-Delivery	Makanan tiba, memberi rating warung dan mitra.	Puas dan kenyang	Sistem rating, pop-up feedback	Kasih kupon diskon untuk rating tinggi.

User Journey Map : (Pelaku usaha)

Tahapan	Aksi	Emosi	Touch Point	Peluang Perbaikan
Awareness	Melihat promosi “Bantu dong!” di media sosial atau dari pelanggan	Penasaran, tertarik	Media sosial, pelanggan tetap	Perluas promosi langsung ke pelaku usaha dan komunitas UMKM lokal
Onboarding	Mengunduh aplikasi dan mendaftarkan warung sebagai mitra	Bingung, berharap	Halaman daftar mitra, customer support	Sediakan panduan onboarding yang mudah dipahami (video/tutorial lokal)
Discovery	Menyusun profil warung, menu, dan harga di aplikasi	Antusias, sedikit cemas	Dashboard mitra	Permudah pengisian data menu dengan template, bantu foto makanan
Selection	Menerima notifikasi pesanan dari pelanggan	Sibuk, senang	Aplikasi mitra, notifikasi	Tampilkan estimasi waktu tunggu pelanggan agar warung tidak tergesa-gesa
Payment	Menerima pemberitahuan pembayaran selesai	Lega, aman	Riwayat transaksi, notifikasi	Berikan pelatihan tentang sistem pembayaran digital
Delivery	Menyerahkan pesanan ke kurir lokal	Sibuk, sedikit khawatir	Kurir datang langsung ke warung	Sediakan pelacakan kurir dan estimasi waktu kedatangan
Post-Delivery	Menerima ulasan pelanggan dan melihat penghasilan harian	Bangga, senang, termotivasi	Aplikasi mitra, fitur ulasan	Tambahkan fitur insight penjualan mingguan dan saran peningkatan kualitas pelayanan