

Customer Journey Mapping



- Nama: Ibu Faiz
- Usia: 42 tahun
- Pekerjaan: Ibu rumah tangga & pengelola usaha kecil makanan rumahan
- Latar Belakang Teknologi: Terbatas, hanya menggunakan aplikasi yang sangat sederhana (WhatsApp, Shopee)
- Motivasi: Mendapat keuntungan dari pengelolaan sampah rumah tangga dan usaha, khususnya limbah seperti minyak jelantah

Tujuan

- Ingin solusi mudah dan ramah pengguna untuk mengelola dan menukar sampah
- Mencari bentuk penghargaan nyata seperti cashback agar lebih semangat
- Membutuhkan sistem yang membantu mendaur ulang limbah rumah tangga yang sulit diolah sendiri

Alur Interaksi Pengguna

- Pengguna membuka aplikasi
Tantangan: Tampilan pertama harus jelas dan tidak membingungkan
Peluang: Bisa diberi tutorial onboarding yang singkat dan visual
- Pengguna memilih jenis sampah yang akan ditukar
Tantangan: Pengguna mungkin bingung membedakan kategori sampah
Peluang: Gunakan ikon dan deskripsi sederhana untuk tiap jenis
- Pengguna memilih metode penukaran (pickup atau antar ke agen)
Tantangan: Tidak semua pengguna bisa mengakses tempat penukaran
Peluang: Sediakan opsi pickup terjadwal, terutama untuk limbah seperti minyak jelantah
- Penukaran selesai, pengguna menerima cashback ke e-wallet atau rekening
Tantangan: Pengguna belum tentu punya akun digital
Peluang: Berikan opsi tunai atau bantuan aktivasi e-wallet
- Pengguna diberi notifikasi / riwayat transaksi
Tantangan: Informasi terlalu teknis bisa membingungkan
Peluang: Sajikan info dengan ikon sederhana dan bahasa non-teknis

Peta Empati

- Banyak agen pengumpul minyak jelantah, tapi belum ada aplikasi yang memfasilitasi prosesnya
- Orang lain mungkin sudah mulai memakai aplikasi, tapi merasa ragu karena takut rumit
- Lebih memilih menggunakan agen langsung karena tidak familiar dengan teknologi
- Ingin sistem yang tidak ribet, aman, dan punya manfaat finansial langsung
- Aplikasi yang intuitif, mudah digunakan oleh orang tua, memberikan cashback, menyediakan info titik kumpul atau pengambilan
- Kurangnya literasi digital, belum pernah mencoba aplikasi pengelolaan sampah sebelumnya

Customer Journey Mapping



- Nama: Andin
- Usia: 17 tahun
- Pekerjaan: Pelajar SMA
- Lokasi: Kota besar, tinggal di daerah urban
- Status Teknologi: Pengguna aktif media sosial dan aplikasi, namun lebih cenderung menggunakan aplikasi yang mudah dipahami dan tidak rumit.

Pain Point

- Kurangnya Fasilitas: Andin tinggal di daerah yang tidak memiliki fasilitas pemisahan sampah yang memadai, sehingga kebiasaan masyarakat di sekitar tidak mendukung perilaku pemisahan sampah.
- Kesadaran Rendah: Banyak orang di sekitar Andin yang tidak peduli dengan pemisahan sampah, membuatnya merasa kesulitan untuk mengubah kebiasaan tersebut tanpa adanya insentif.
- Kompleksitas Aplikasi: Andin ingin menggunakan aplikasi yang mudah dipahami dan tidak membutuhkan waktu lama untuk belajar, namun banyak aplikasi yang sulit digunakan atau tidak transparan dalam hal penghargaan atau poin.

Kutipan Khas Pengguna

- "Kadang saya malas memisahkan sampah karena nggak ada tempat yang memadai, dan banyak orang juga nggak peduli. Kalau ada aplikasi yang mudah dan bisa ngasih reward, pasti saya lebih rajin."
- "Saya lebih suka kalau ada yang ngasih reward jelas, jadi ada motivasi untuk lebih peduli dengan pengelolaan sampah."
- "Aplikasi yang gampang dipakai dan bisa ngasih info tentang pengelolaan sampah itu penting. Jangan yang ribet, soalnya saya nggak punya banyak waktu buat belajar."

Tujuan

- Andin ingin lebih peduli terhadap pengelolaan sampah, terutama dalam hal pemisahan sampah yang dapat didaur ulang.
- Andin ingin terlibat lebih aktif dalam ekonomi sirkular dengan cara mendaur ulang sampah dan mendapatkan manfaat atau imbalan sebagai bentuk apresiasi.
- Andin ingin lebih memahami cara-cara yang efektif untuk mengelola sampah melalui aplikasi yang mudah digunakan.