

Journey Map

2024



Prodi D-IV Teknik Informatika
Jurusan Teknologi Informasi



Outline



Apa itu *User Journey Map*?



Beberapa jenis *User Journey Map*



Apa kegunaan *User Journey Map*?



Bagaimana cara membuat *User Journey Map*?

Outline



Apa itu *User Journey Map*?



Beberapa jenis *User Journey Map*



Apa kegunaan *User Journey Map*?



Bagaimana cara membuat *User Journey Map*?

Pengertian *User Journey Map*

Bagan yang mengilustrasikan terjadinya suatu proses.

Bagaimana proses pengambilan keputusan menentukan jurusan yang mau diambil?

Apa saja yang biasanya dilakukan oleh individu ketika akan belanja online?



Bagaimana cara penjual mengelola stok barang dengan penjualan yang banyak per hari nya>

Apa saja informasi yang
umumnya ada di *User
Journey Map*?



- ✓ Action
- ✓ *Touch points*
- ✓ *Goals*
- ✓ *Feeling/thoughts*
- ✓ *Pain points*
- ✓ Pertimbangan/aspek penting
- ✓ Ekspektasi ideal
- ✓ *Opportunity/potential solution*

Outline



Apa itu *User Journey Map*?



Beberapa jenis *User Journey Map*



Apa kegunaan *User Journey Map*?



Bagaimana cara membuat *User Journey Map*?

Jenis *User journey map*
yang umum digunakan



Experience

Current state

Service blueprint

Jenis *User journey map*
yang umum digunakan



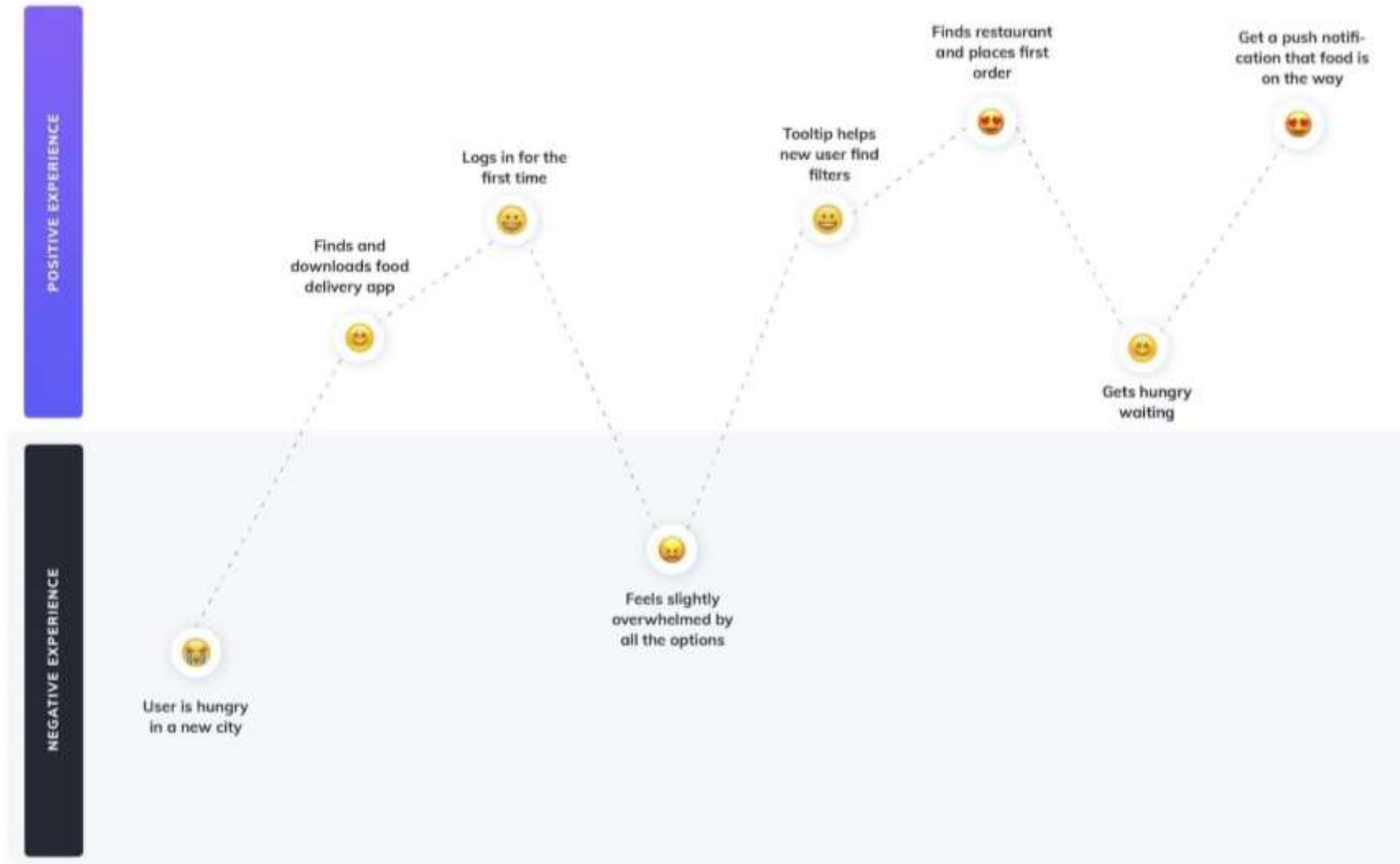
Experience

Fokus utama pada Action (apa user yang dilakukan dalam suatu proses).

Current state

Service blueprint

Contoh *Experience User Journey Map*



Picture source: appcues.com

Jenis *User journey map*
yang umum digunakan



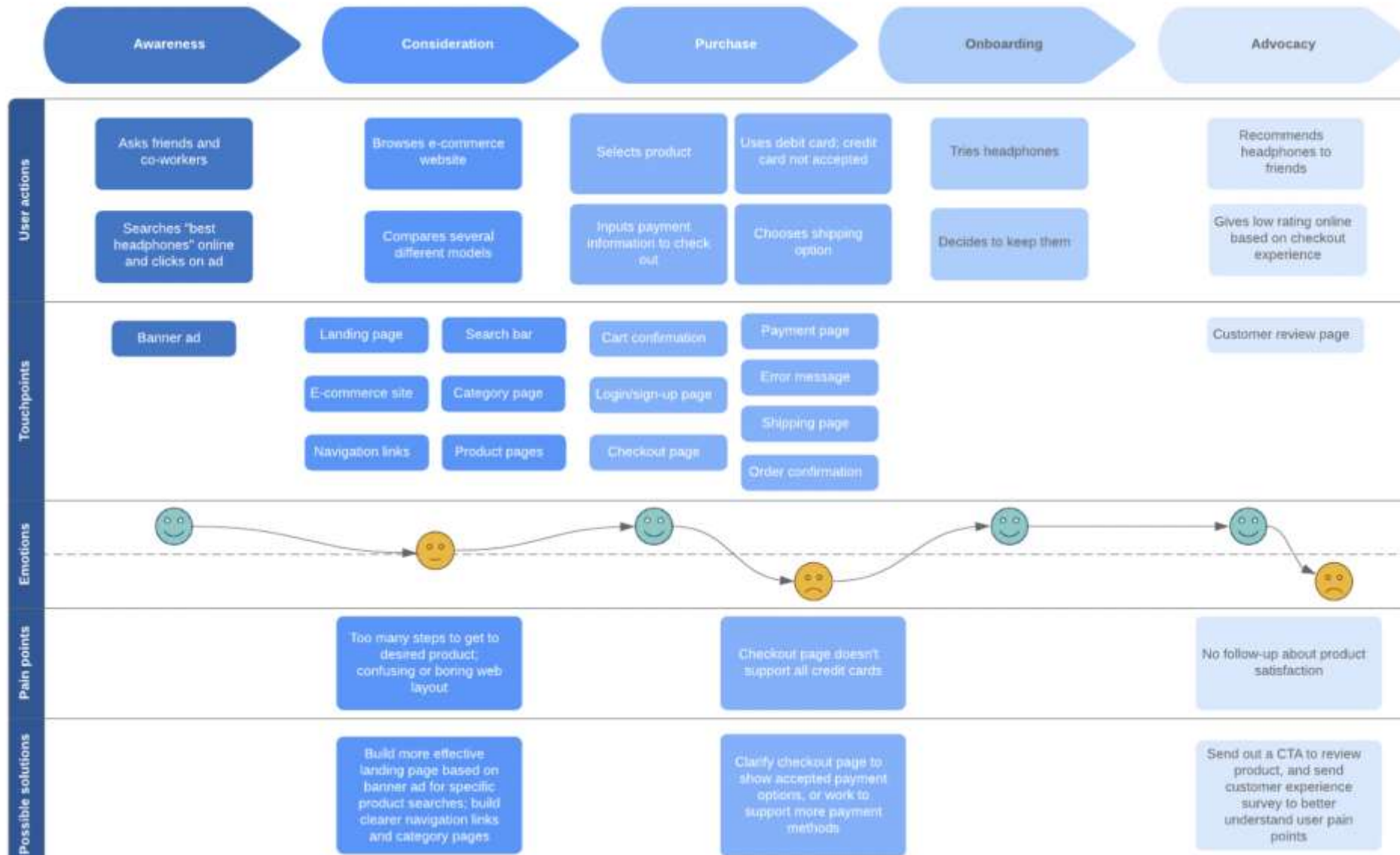
Experience

Current state

Fokus pada Action serta penjelasan lebih detail
terkait *action* tersebut (e.g. *touch points*, *pain points*,
consideration, dll).

Service blueprint

Contoh Current State User Journey Map



Picture source:
ludichart.com

Jenis *User journey map*
yang umum digunakan



Experience

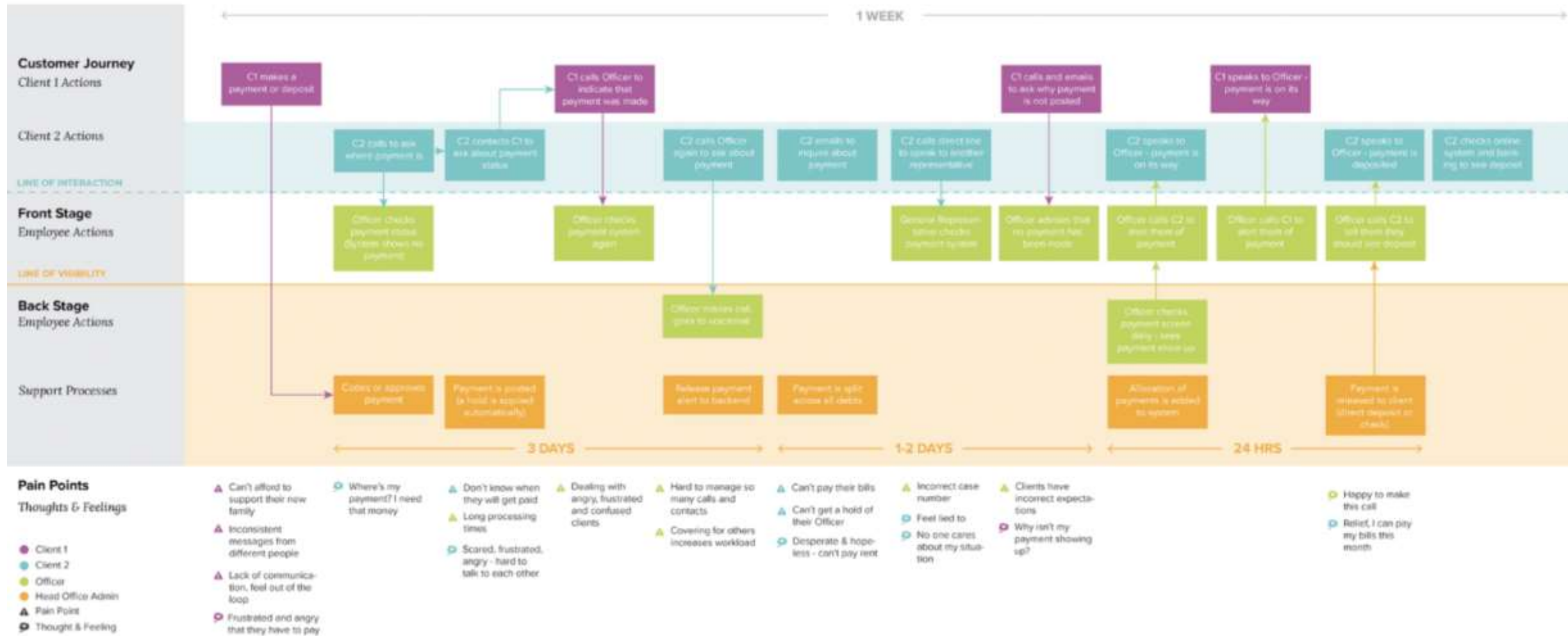
Current state

Service blueprint

Menggambarkan keseluruhan proses tidak hanya dari sisi *user* saja namun juga apa yang terjadi pada *front end* dan *back end*.

Contoh Service Blueprint User Journey Map

Payment Processing (Current)



Outline



Apa itu *User Journey Map*?



Beberapa jenis *User Journey Map*



Apa kegunaan *User Journey Map*?



Bagaimana cara membuat *User Journey Map*?

Kegunaan *User Journey Map*



Ilustrasi perilaku pengguna dalam proses melakukan sesuatu dari awal hingga akhir.



Ilustrasi proses pengambilan keputusan pada pengguna.



Ilustrasi kompleksitas sebuah *flow*/proses.



Identifikasi kapan/dimana kesulitan terletak.

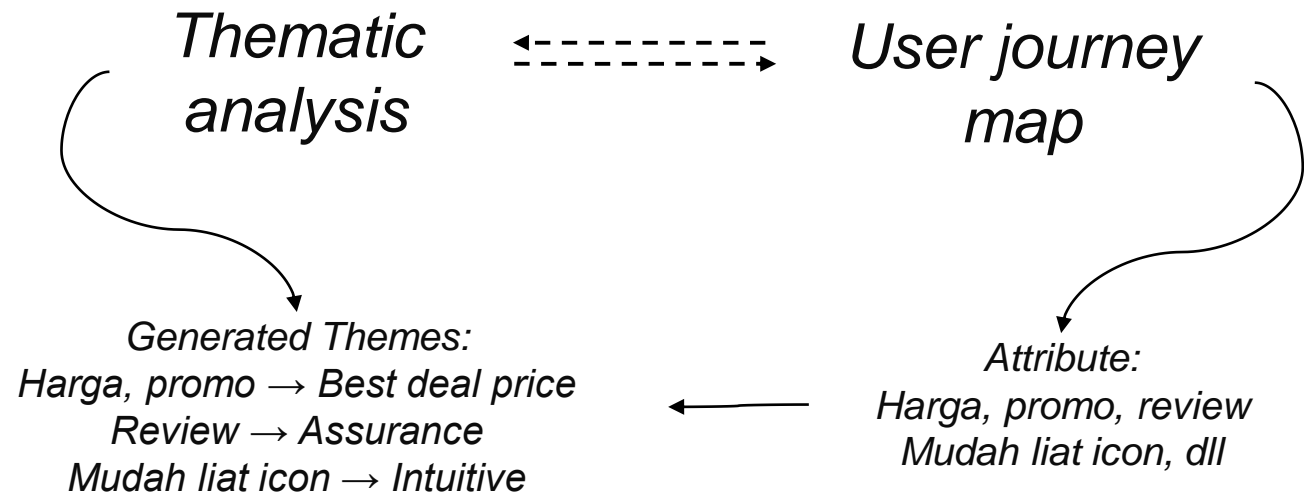


Memudahkan proses memahami suatu fenomena karena tervisualisasi secara runut.



User journey map juga merupakan salah satu *tools* yang umumnya digunakan dalam proses analisis data serta *solution brainstorming* bersama dengan *stakeholders*.

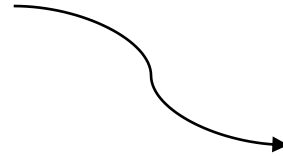
*Proses analisis data dengan user journey map
juga bisa di disandingkan dengan thematic
analysis*



Proses pembuatan *User journey map* dalam tahap analisis dapat dibuat dengan media apapun.



Pilih yang Anda rasa paling mudah/fleksibel membantu proses berpikir saat analisis.

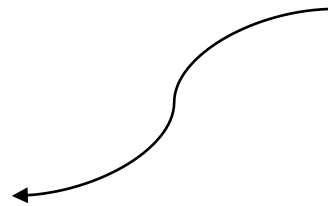


Tools: Miro

Spreadsheet/ Excel

Manual (buku catatan)

dll.



Outline



Apa itu *User Journey Map*?



Beberapa jenis *User Journey Map*



Apa kegunaan *User Journey Map*?



Bagaimana cara membuat *User Journey Map*?

Tahapan membuat *User Journey Map*



Define the scope & angle.

Tentukan proses apa yang ingin diilustrasikan pada *journey map*, misalnya proses belanja online, proses user memutuskan aplikasi baru, proses dalam melakukan investasi, dll.

Identify any different segments/persona.

Jika terdapat indikasi lebih dari 1 segment tipe user, misalnya perbedaan pada perilaku/goal/motivasi/dl., maka ilustrasi *User journey map* nya sebaiknya dibuat terpisah.

Map the journey based on stage.

Tentukan urutan tahapan/proses yang ingin divisualisasikan. Hal ini dapat dilakukan menggunakan *excel*, *sticky notes*, *miro*, dll maupun menggunakan UX tools yang ada pada umumnya (e.g. Sketch, Figma, dll)

List users actions & touch points

Jabarkan apa yang partisipan lakukan, termasuk touch points (button yang di klik, channels yang dikunjungi, dll.). Misalnya pengguna cenderung mengetik nama barang pada kolom search ketika akan belanja online. Dalam konteks ini, salah satu touchpoints pada tahap “*product discovery*” adalah “*search bar*”.

Describe users' goals, pain points, & expectations.

Pada tahap kita mulai menjabarkan secara lebih detil terkait motivasi, kesulitan, dan ekspektasi dari partisipan pada tiap tahapan/stage process.

Contoh *scope perspectives* saat membuat *user journey*

	<i>Product discoverability</i>	<i>Sorting store</i>	<i>Proceeding checkout</i>
<i>Goal</i>			
<i>Actions</i>			
<i>Touchpoints</i>			
<i>Pain points</i>			

	<i>Homepage</i>	<i>Product discovery page</i>	<i>Product detail page</i>	<i>Checkout</i>
<i>Goal</i>				
<i>Actions</i>				
<i>Touchpoints</i>				
<i>Pain points</i>				



Yuk kita coba lihat sekilas *sketching user journey map*.

