







USER JOURNEY MAP (User (Anggota Keluarga))

Stage	Awareness	Consideration	Decision	Action
Step	Menyadari kebutuhan bantuan anggota keluarga lansia	Mencari & membandingkan solusi dengan aplikasi serupa dengan penambahan fitur yang lebih fungsional	Memilih paket layanan (Asisten Rumah Tangga/Suster)	Menggunakan layanan & memberikan feedback
TouchPoint	Melihat iklan atau konten edukatif di media sosial, blog keluarga, atau rekomendasi dari orang terdekat	Mengakses website, membaca ulasan pengguna, menonton konten perbandingan di YouTube, atau membaca forum diskusi	Mengeksplorasi fitur aplikasi, membaca detail paket, dan berkonsultasi lewat live chat atau WhatsApp	Menggunakan aplikasi untuk memesan layanan, menerima notifikasi, dan mengisi ulasan setelah layanan selesai
User Activity	Mengamati kondisi lansia, mencari info awal	Mencari aplikasi, membaca ulasan, membandingkan fitur	Mengecek paket, menghitung biaya, konsultasi	Memesan layanan, memantau, beri ulasan
Emotion	 Bingung, khawatir, berharap ada solusi	 Penasaran, ragu, mencari yang terbaik	 Yakin, sedikit khawatir soal kualitas	 Puas (layanan bagus)
Peluang Perbaikan	Perlu edukasi yang lebih luas tentang layanan asisten	Sediakan perbandingan fitur/paket yang jelas dan transparan	Berikan bantuan konsultasi instan atau rekomendasi paket otomatis	Permudah proses pemesanan & dorong pengguna memberi feedback

USER JOURNEY MAP (User (Asisten))

Stage	Awareness	Consideration	Decision	Action
Step	Menyadari peluang kerja melalui aplikasi layanan asisten	Mencari informasi seputar syarat, sistem kerja, dan keamanannya	Mendaftar sebagai asisten melalui aplikasi	Mulai menerima order, bekerja, dan menerima ulasan dari pengguna
TouchPoint	Melihat lowongan kerja di media sosial, grup komunitas, atau mendapat info dari teman	Mengunjungi website/aplikasi, membaca FAQ, melihat testimoni asisten lain di media sosial	Mengakses aplikasi, mengisi formulir pendaftaran, menghubungi admin jika perlu bantuan	Menggunakan aplikasi untuk terima order, komunikasi dengan user, dan cek penilaian kerja
User Activity	Membaca iklan/postingan lowongan, bertanya kepada teman tentang pengalaman, mulai tertarik dan menyimpan informasi kontak/nama aplikasi.	Aktif membuka website/aplikasi, membaca detail persyaratan, mencari tahu cara kerja, melihat kredibilitas platform, membandingkan dengan peluang lain.	Mengunduh (jika belum) & membuka aplikasi, membuat akun, mengisi data diri & dokumen yang dibutuhkan, menyetujui S&K, menunggu proses verifikasi/konfirmasi.	Rutin memeriksa aplikasi untuk tawaran order baru, menerima/menolak order, berkomunikasi dengan klien, melakukan pekerjaan, mengupdate status pekerjaan di aplikasi, melihat ulasan & feedback.
Emotion	 Penasaran, berharap ada peluang baru, mungkin sedikit ragu jika belum familiar.	 Mulai antusias, namun juga waspada (terutama soal sistem & keamanan), mencari kepastian, membandingkan.	 Bersemangat untuk mencoba, sedikit cemas/khawatir saat proses pengisian & menunggu verifikasi, berharap diterima.	 Senang & termotivasi saat dapat order. Puas saat pekerjaan selesai & dapat ulasan baik.
Peluang Perbaikan	Meningkatkan visibilitas lowongan dengan kerjasama influencer/komunitas. Menyediakan testimoni dari asisten yang sudah bergabung.	Informasi yang lebih transparan & detail di FAQ/website (gaji, sistem kerja, jaminan keamanan). Video singkat proses kerja asisten. Menampilkan rating platform secara jelas.	Proses pendaftaran yang lebih sederhana & intuitif. Notifikasi progres verifikasi yang jelas. Estimasi waktu verifikasi. Opsi bantuan chat langsung saat pendaftaran.	Sistem penjadwalan yang lebih fleksibel. Fitur bantuan darurat untuk asisten. Program reward/insentif berdasarkan kinerja. Pelatihan tambahan (soft skills, spesialisasi).