

Nayla - Pegawai Kantoran

Customer Journey Map

	Awareness	Consideration	Decision	Service
Customer Actions	Melihat iklan Hijauin saat scroll Instagram setelah kerja	Unduh dan buka aplikasi, eksplorasi fitur scan	Coba fitur Scan karena melihat daun tanamannya mulai kusam	Mendapat hasil deteksi overwatering + panduan singkat menyiram
Touchpoint	"Kalau ini simpel & langsung bisa dipakai, aku mau coba."	"Aku mau langsung tahu tanamanku kenapa, jangan ribet"	"Aku nggak yakin ini bakal ngerti fotoku atau enggak..."	"Oke, ternyata bukan karena pupuk, tapi kebanyakan air!"
Pain Points	Ragu karena pengalaman sebelumnya dengan aplikasi yang terlalu teknis	Bingung navigasi, ingin fitur instan	Sulit ambil foto yang sesuai, tidak ada panduan	Tidak paham istilah seperti "overwatering", bingung langkah selanjutnya
Solutions	Promosikan fitur-fitur ringan seperti Scan Tanaman dan Reminder di halaman awal	Tambahkan fitur rekomendasi cepat: "Mulai dengan 3 langkah rawat tanamanku	Tambahkan preview/overlay cara ambil gambar tanaman + contoh foto yang benar	Gunakan istilah awam, ilustrasi hasil diagnosis + tombol: "Buat Reminder Otomatis Sekarang"

Lusi - Ibu Rumah Tangga

Customer Journey Map

	Awareness	Consideration	Decision	Service
Customer Actions	Mendapat info tentang Hijauin dari grup WA komunitas ibu-ibu	Unduh aplikasi, daftar akun, dan buka fitur katalog Tanaman Nusantara	Menggunakan fitur scan untuk daun sirih yang menguning	Hasil diagnosis keluar: "Gejala kekeringan akar" + tips pupuk organik dan siram sore hari
Touchpoint	"Kalau bisa bantu deteksi penyakit, aku mau coba deh"	"Mana ya yang cocok buat halaman rumahku?"	"Ini kayaknya kena jamur... atau kurang air?"	"Untung dicek dulu, jadi tahu masalahnya apa"
Pain Points	Belum yakin fitur benar-benar bisa bantu tanaman lokal	Informasi katalog terlalu banyak dan teknis	Tidak tahu cara ambil gambar + hasil tidak langsung muncul	Istilah botani membuat bingung
Solutions	Tampilkan testimoni ibu rumah tangga + tanaman lokal Indonesia di homepage & App Store	Filter katalog berdasarkan lokasi (indoor/outdoor) dan level pengalaman (pemula – ahli)	Panduan singkat ambil foto + loading bar saat pemrosesan diagnosis	Tambahkan ikon + penjelasan awam seperti "Akar butuh air sore hari → siram jam 5 sore"