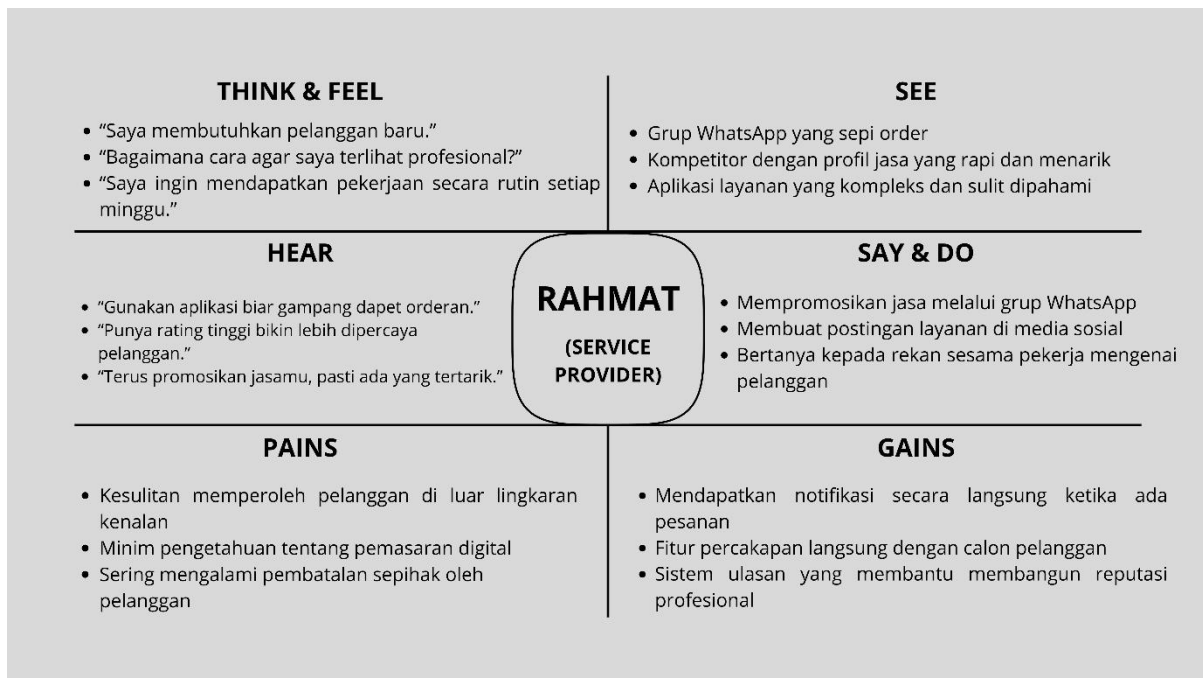


Empathy Map & User Journey Map

Empathy Map (Dinda)



Empathy Map (Rahmat)



User Journey Map (Dinda – Service Seeker)

Stage	User Action	User Thought	Emotion	Design Opportunity
Awareness	Mencari penyedia jasa karena ada kebutuhan mendesak	"Saya harus menemukan yang cepat dan terpercaya."	Bingung, terburu-buru	Sediakan filter lokasi dan kategori sejak halaman awal
Search	Mengakses fitur "Cari Jasa"	"Apakah ada yang sesuai dengan kebutuhan saya?"	Berharap	Tampilkan informasi ringkas: rating, jarak, harga
Booking	Melakukan pemesanan melalui aplikasi	"Semoga responnya cepat."	Cemas	Sediakan estimasi waktu respon & tombol konfirmasi cepat
Waiting for response	Menunggu penyedia jasa merespons	"Apakah pesanan saya akan diterima?"	Khawatir	Tampilkan status pesanan secara real-time
After Service	Memberi ulasan dan menyimpan riwayat	"Kalau bagus, bisa saya gunakan lagi nanti."	Lega, puas	Fitur riwayat pemakaian & pemesanan ulang

User Journey Map (Rahmat – Service Provider)

Stage	User Action	User Thought	Emotion	Design Opportunity
Awareness	Membuka aplikasi untuk mencari peluang order	"Semoga ada pesanan masuk hari ini."	Berharap, cemas	Tampilkan notifikasi real-time saat ada permintaan baru
View Order	Melihat permintaan jasa dari calon pelanggan	"Apakah saya bisa mengerjakannya dan lokasinya dekat?"	Ragu, berhitung	Sertakan info lengkap (lokasi, waktu, detail tugas) di awal
Accepting Order	Menekan tombol "Terima Order" dan menyiapkan alat	"Saya harus segera konfirmasi agar gak diambil orang lain."	Cepat, fokus	Tambahkan sistem konfirmasi cepat dan waktu respons otomatis
Communication	Menghubungi pelanggan via chat	"Pastikan alamat dan detail tugasnya benar."	Waspada	Sediakan fitur chat yang jelas, aman, dan tersimpan
Job Execution	Menjalankan pekerjaan di lokasi pelanggan	"Semoga gak ada kendala di lapangan."	Konsentrasi	Tambahkan fitur update status pekerjaan (mulai → selesai)
After Service	Menyelesaikan pekerjaan dan menerima ulasan	"Semoga ulasan saya bagus, biar dapet order lagi."	Lega, menunggu	Tampilkan sistem rating, dan fitur review otomatis setelah job