Empathy Map & User Journey Map

Empathy Map (Dinda)

THINK & FEEL

- "Saya membutuhkan layanan dengan cepat dan praktis."
- "Apakah penyedia jasa ini dapat dipercaya?"
- "Saya tidak memiliki banyak waktu untuk melakukan pengecekan manual."

SEE

- Grup WhatsApp dengan promosi jasa yang tidak jelas
- Postingan acak mengenai jasa di media sosial
- Aplikasi daring dengan navigasi yang membingungkan

HEAR

- "Mencari tukang sekarang itu susah."
- "Hati-hati, banyak jasa palsu di internet."
- "Katanya ada yang bagus, tapi saya tidak tahu siapa."

DINDA

(SERVICE SEEKER)

SAY & DO

- Bertanya kepada teman atau tetangga
- Membatalkan pemesanan karena merasa ragu
- Menyimpan nomor jasa yang direkomendasikan

PAINS

- Rasa takut salah memilih atau tertipu
- Ketidakpastian terhadap informasi yang tersedia
- Tidak tahu cara melakukan pemesanan dengan cepat

GAINS

- Layanan terpercaya dengan ulasan dan rating yang jelas
- Antarmuka pengguna yang sederhana dan mudah digunakan
- Fitur riwayat untuk pemesanan ulang di masa mendatang

Empathy Map (Rahmat)

THINK & FEEL

- "Saya membutuhkan pelanggan baru."
- "Bagaimana cara agar saya terlihat profesional?"
- "Saya ingin mendapatkan pekerjaan secara rutin setiap minggu."

SEE

- Grup WhatsApp yang sepi order
- Kompetitor dengan profil jasa yang rapi dan menarik
- Aplikasi layanan yang kompleks dan sulit dipahami

HEAR

- "Gunakan aplikasi biar gampang dapet orderan."
- "Punya rating tinggi bikin lebih dipercaya pelanggan."
- "Terus promosikan jasamu, pasti ada yang tertarik."

RAHMAT

(SERVICE PROVIDER)

SAY & DO

- Mempromosikan jasa melalui grup WhatsApp
- Membuat postingan layanan di media sosial
- Bertanya kepada rekan sesama pekerja mengenai pelanggan

PAINS

- Kesulitan memperoleh pelanggan di luar lingkaran kenalan
- Minim pengetahuan tentang pemasaran digital
- Sering mengalami pembatalan sepihak oleh pelanggan

GAINS

- Mendapatkan notifikasi secara langsung ketika ada pesanan
- Fitur percakapan langsung dengan calon pelanggan
- Sistem ulasan yang membantu membangun reputasi profesional

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