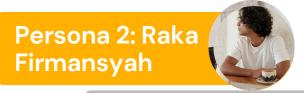
|  | Tahapan                    | Aktivitas   | Emosi                          | Pain Point   | Peluang Desain /<br>Solusi   |
|--|----------------------------|---|--------------------------------|--|--|
| Tindakan<br>Pengguna<br>(Aktivitas)  | Menyadari<br>kebutuhan     | Sari membutuhkan layanan<br>antar makanan dan ingin<br>memesan lewat aplikasi                   | Cemas, takut<br>salah langkah  | Tidak tahu aplikasi<br>mana yang cocok<br>dan mudah<br>digunakan.  | Tampilkan rekomendasi<br>layanan berdasarkan<br>lokasi dan preferensi<br>awal. |
| Titik<br>Sentuh<br>(Titik<br>Interaksi)  | Mencari<br>informasi       | la membuka beberapa<br>aplikasi berbeda tapi<br>bingung dengan<br>tampilannya yang<br>kompleks. | Bingung, tidak<br>percaya diri | Terlalu banyak<br>aplikasi dengan<br>tampilan berbeda-<br>beda.    | Antarmuka ramah<br>pemula, ikon besar, dan<br>panduan visual interaktif.       |
| Titik masalah<br>(Frustrasi,<br>kesalahan,<br>atau<br>hambatan)                    | Memilih layanan            | la ingin memesan makanan,<br>tapi menu layanan<br>tersembunyi dan istilahnya<br>tidak familiar. | Ragu-ragu,<br>khawatir         | Navigasi<br>membingungkan dan<br>tidak konsisten.                  | Sederhanakan menu<br>utama dengan ikon<br>intuitif dan kategori jelas.         |
|  |                            |   | Delighted                      |  |  |
| .i. o (r.  |                            |   |                                |  |  |
| Emos<br>(Moo<br>Metel  |                            |   |                                |  |  |
|  |                            |   | Frustrated                     |  |  |
| Solusi yang<br>Mungkin (Peluang<br>untuk<br>meningkatkan<br>pengalaman<br>persona) | Melakukan<br>pemesanan     | la mencoba memesan<br>makanan, tapi takut<br>prosesnya gagal atau<br>salah.                     | Tegang,<br>waspada             | Tidak ada kepastian<br>bahwa pesanan<br>berhasil.                  | Tampilkan ringkasan<br>pemesanan dan<br>notifikasi real-time yang<br>jelas.    |
| Implementasi<br>dan<br>Pemantauan  | Memantau & mengecek status | la ingin tahu apakah<br>makanannya sedang<br>diproses atau tidak.                               | Tidak yakin, gelisah           | Tidak tahu harus cek<br>di mana, tidak ada<br>ringkasan transaksi. | Tambahkan riwayat<br>layanan dan status aktif<br>di dashboard utama.           |



|   | Tahapan                    | Aktivitas<br>   | Emosi                              | Pain Point   | Peluang Desain /<br>Solusi  |
|---|----------------------------|---|------------------------------------|--|---|
| Tindakan<br>Pengguna<br>(Aktivitas)                             | Menyadari<br>kebutuhan     | Raka butuh kendaraan cepat<br>untuk ke kampus dan makanan<br>ringan untuk dibawa.                               | Netral, siap<br>bertindak          | Tidak ada sistem<br>terpadu yang<br>menampilkan semua<br>layanan langsung. | Tampilkan quick-access<br>untuk layanan favorit<br>dari layar utama.                    |
| Titik<br>Sentuh<br>(Titik<br>Interaksi)                         | Mencari<br>informasi       | la coba buka beberapa aplikasi<br>satu per satu, lalu install ulang<br>karena lupa mana yang paling<br>efisien. | Penasaran,<br>sedikit skeptis      | Aplikasi terpisah,<br>tidak sinkron antar<br>layanan.                      | Super app dengan<br>semua layanan di satu<br>aplikasi.                                  |
| Titik masalah<br>(Frustrasi,<br>kesalahan,<br>atau<br>hambatan) | Memilih cara<br>pembayaran | la memilih ojek dan<br>makanan, tapi harus<br>lakukan dua proses<br>pemesanan terpisah.                         | Optimis tapi<br>cepat<br>terganggu | Tidak bisa pesan dua layanan sekaligus.                                    | Sediakan sistem multi-<br>tasking dan multi-order<br>dalam satu keranjang<br>pemesanan. |
|   |                            |   | 5 1: 1: 1                          |  |   |
|   |                            |   | D e l i g h t e d                  |  |   |
| Emosi<br>(Mood<br>Meter)  |                            |   | Delighted                          |  |   |
|   |                            |   | Frustrated                         |  |   |
|   | Melakukan pemesanan        | Melakukan checkout<br>dan memilih<br>pembayaran via e-<br>wallet.   |                                    | Proses checkout panjang, terlalu banyak klik.                              | Buat pemesanan selesai<br>dalam 2–3 klik, dengan<br>progress bar.                       |



|   | Tahapan                | Aktivitas   | Emosi                             | Pain Point   | Peluang Desain /<br>Solusi   |
|---|------------------------|---|-----------------------------------|--|--|
| Tindakan<br>Pengguna<br>(Aktivitas)                                 | Menyadari<br>kebutuhan | Pak Budi ingin mengatur<br>pengiriman barang dan<br>kendaraan operasional untuk<br>pelanggannya.      | Sibuk, sedikit<br>stres           | Tidak ada aplikasi<br>yang bisa menangani<br>banyak aktivitas<br>sekaligus.    | Dashboard bisnis untuk<br>mengelola beberapa<br>layanan sekaligus. |
| Titik<br>Sentuh<br>(Titik<br>Interaksi)                             | Mencari<br>informasi   | la coba bandingkan<br>beberapa aplikasi dan<br>bandingkan harga serta<br>kecepatan pengiriman.        | Frustrasi, capek<br>membandingkan | Harus buka-buka<br>aplikasi lain untuk<br>cek satu per satu.                   | Sistem perbandingan<br>layanan langsung di<br>dalam OtoSmartaX.    |
| Titik masalah<br>(Frustrasi,<br>kesalahan,<br>atau<br>hambatan)     | Memilih layanan        | la ingin mengatur beberapa<br>layanan pengiriman dalam<br>satu waktu untuk<br>kendaraan yang berbeda. | Ingin efisiensi                   | Tidak ada fitur bulk<br>service management.                                    | Fitur multi-pemesanan<br>dan grup<br>kendaraan/lokasi.             |
|   |                        |   |                                   |  |  |
|   |                        |   | Delighted                         |  |  |
| Emosi<br>(Mood<br>Meter)  |                        |   | Delighted                         |  |  |
| Emosi<br>(Mood<br>Meter)  |                        |   | Delighted  Frustrated             |  |  |
| Solusi yang Mungkin (Peluang untuk meningkatkan pengalaman persona) | Melakukan pemesanan    | la melakukan beberapa<br>transaksi terpisah dan<br>harus menyimpan bukti<br>satu per satu.            |                                   | Tidak bisa lakukan<br>transaksi massal dan<br>tidak ada ringkasan<br>kegiatan. | Integrasi bulk-payment dan otomatisasi rekap aktivitas harian.     |