

PETA EMPATI

APA YANG IA LIHAT?

Sari sering menemui aplikasi-aplikasi resmi yang tampak kompleks, penuh istilah yang tidak ia pahami, dan tidak memberikan informasi pajak kendaraan dengan cara yang jelas atau mudah diakses.

APA YANG IA KATAKAN?

Dalam kesehariannya, ia kerap mengatakan bahwa kalau ada aplikasi yang bisa kasih pengingat dan tinggal klik untuk bayar tanpa perlu belajar terlalu banyak, pasti akan sangat membantu aktivitasnya yang sudah padat.

APA YANG IA RASAKAN?


Setiap kali waktu pembayaran pajak mendekat, ia mulai merasa cemas karena takut lupa, tidak tahu apakah sudah dibayar, dan khawatir terkena denda tanpa sadar.

APA YANG IA LAKUKAN?

Biasanya ia mencatat tanggal jatuh tempo di kalender rumah dan sesekali bertanya kepada suaminya atau anaknya untuk memastikan status pajak kendaraan mereka.



**SARI
LESTARI**

 **Usia: 35 tahun**

 **Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga**

 **Domisili: Jakarta Selatan**

 **Tingkat Literasi Digital: Rendah – Menengah**

 **Jumlah Kendaraan: 2 (1 motor, 1 mobil)**

PETA EMPATI

APA YANG IA LIHAT?

Raka memperhatikan bahwa aplikasi resmi seperti Samsat Digital memiliki tampilan yang ketinggalan zaman, proses yang berbelit, dan tidak memberikan pengalaman pengguna yang lancar seperti yang ia harapkan dari aplikasi masa kini.

APA YANG IA KATAKAN?

Ia sering berkomentar bahwa seharusnya semua bisa selesai hanya dalam beberapa langkah saja, seperti saat ia membeli pulsa atau membayar tagihan lainnya lewat e-wallet favoritnya.

APA YANG IA RASAKAN?

Ada rasa jengkel yang muncul saat ia harus membuka banyak halaman hanya untuk mengetahui berapa pajak yang harus dibayar, dan rasa malas pun ikut tumbuh karena sistemnya dianggap tidak efisien.

APA YANG IA LAKUKAN?

Alih-alih menggunakan aplikasi resmi, Raka cenderung mencari informasi lewat internet atau bertanya ke teman, dan lebih nyaman memakai aplikasi digital yang sudah ia kenal dan percayai.



RAKA
FIRMANSYAH



Usia: 22 tahun



Pekerjaan: Mahasiswa



Domisili: Yogyakarta



Tingkat Literasi Digital: Tinggi



Jumlah Kendaraan: 1 (motor)

PETA EMPATI

APA YANG IA LIHAT?

Pak Budi terbiasa menghadapi sistem yang tidak bisa menampung banyak kendaraan sekaligus, memaksanya mengecek satu per satu secara manual yang tentu memakan waktu dan melelahkan.

APA YANG IA KATAKAN?

Dalam diskusinya, ia menyatakan keinginan kuat agar ada satu platform yang dapat mengatur semua kendaraan sekaligus dengan status yang jelas dan proses pembayaran yang tidak perlu dilakukan berulang kali.

APA YANG IA RASAKAN?

Ia merasa lelah dan cukup khawatir setiap kali harus mengelola seluruh armada kendaraan rentalnya, karena takut ada yang terlewat atau pajaknya sudah jatuh tempo tanpa ia sadari.


APA YANG IA LAKUKAN?

Untuk menghindari kekacauan, ia membuat catatan sendiri di Excel dan tetap memilih datang langsung ke kantor Samsat jika merasa aplikasi online tidak cukup bisa diandalkan.



**BUDI
SANTOSA**

 **Usia: 40 tahun**

 **Pekerjaan: Wirausahawan
(Rental Mobil)**

 **Domisili: Surabaya**

 **Tingkat Literasi Digital: Menengah**

 **Jumlah Kendaraan: 6 (mobil)**