

PETA EMPATI

APA YANG IA LIHAT?

Sari sering menjumpai aplikasi layanan yang tampak rumit, penuh menu dan istilah yang tidak familiar. Ia merasa tidak nyaman dengan aplikasi yang memerlukan terlalu banyak langkah atau navigasi berlapis hanya untuk kebutuhan sederhana seperti memesan makanan atau kendaraan.

APA YANG IA KATAKAN?

Ia sering menyampaikan bahwa ia akan merasa sangat terbantu jika ada satu aplikasi yang bisa menyatukan berbagai kebutuhan—transportasi, pesan makanan, kirim barang—tanpa perlu berpindah-pindah dan bisa langsung digunakan tanpa perlu belajar teknis.

APA YANG IA RASAKAN?

Sari merasa terbebani saat harus menggunakan banyak aplikasi terpisah. Ia mudah cemas jika layanan tidak langsung memberikan notifikasi, takut salah pesan, atau bingung apakah transaksinya berhasil.

APA YANG IA LAKUKAN?

Untuk menghindari kesalahan, ia biasanya meminta bantuan anggota keluarga yang lebih paham teknologi atau mencatat manual di buku atau kalender rumah. Dalam situasi darurat, ia merasa bingung harus mulai dari mana dan aplikasi mana yang perlu digunakan.



**SARI
LESTARI**



Usia: 35 tahun



Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga



Domisili: Jakarta Selatan



Tingkat Literasi Digital:

Rendah – Menengah

PETA EMPATI

APA YANG IA LIHAT?

Raka melihat banyak aplikasi digital lokal masih belum setara dengan standar kenyamanan aplikasi global yang biasa ia gunakan, seperti e-wallet atau marketplace. Ia menilai tampilan banyak aplikasi lokal terasa kaku dan terlalu bertele-tele dalam proses.

APA YANG IA KATAKAN?

Ia sering menyuarakan bahwa semua transaksi seharusnya bisa selesai dalam beberapa klik. Menurutnya, super app ideal adalah yang memungkinkan pengguna langsung melihat menu, pilih layanan, dan bayar tanpa hambatan berarti.

APA YANG IA RASAKAN?

Ia merasa frustrasi dan tidak efisien saat aplikasi menuntut banyak tahap hanya untuk satu tindakan sederhana. Akibatnya, ia cepat kehilangan minat dan mencari alternatif lain yang lebih cepat dan familiar.

APA YANG IA LAKUKAN?

Daripada memakai aplikasi yang menurutnya kurang efisien, Raka memilih menggunakan platform digital yang sudah ia percayai dan sering digunakan sehari-hari. Ia juga terbiasa mencari tahu sendiri lewat internet sebelum memutuskan pakai suatu layanan.



RAKA
FIRMANSYAH



Usia: 22 tahun



Pekerjaan: Mahasiswa



Domisili: Yogyakarta



Tingkat Literasi Digital: Tinggi

PETA EMPATI

APA YANG IA LIHAT?

Pak Budi melihat bahwa sebagian besar aplikasi layanan digital belum mendukung manajemen kebutuhan multi-kendaraan dan multi-layanan dalam satu sistem. Ia harus menggunakan aplikasi yang berbeda untuk keperluan yang berbeda, padahal ia butuh efisiensi dalam operasional bisnisnya.

APA YANG IA KATAKAN?

Ia berharap ada satu platform terpadu yang dapat mengelola semua kebutuhan bisnisnya—termasuk transportasi, logistik, dan pencatatan transaksi—dengan tampilan yang ringkas dan langsung menunjukkan status layanan.

APA YANG IA RASAKAN?

Pak Budi merasa kewalahan karena harus mengelola banyak hal sekaligus dari aplikasi yang berbeda-beda. Ia merasa lelah dan khawatir jika ada layanan atau pengiriman yang terlewat atau tidak tercatat dengan baik.


APA YANG IA LAKUKAN?

Untuk mengatasi ketidakefisienan, ia masih mengandalkan pencatatan manual melalui spreadsheet. Ia juga lebih memilih cara konvensional jika aplikasi digital dirasa tidak cukup membantu, meskipun itu berarti harus meluangkan lebih banyak waktu.



**BUDI
SANTOSA**

 **Usia: 40 tahun**

 **Pekerjaan: Wirausahawan**
(Rental Mobil)

 **Domisili: Surabaya**

 **Tingkat Literasi Digital: Menengah**