



**SARI
LESTARI**

 **Usia: 35 tahun**

 **Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga**

 **Domisili: Jakarta Selatan**

 **Tingkat Literasi Digital: Rendah – Menengah**

Kebutuhan Harian: Mengurus berbagai kebutuhan keluarga, termasuk layanan transportasi, pemesanan makanan, dan pengiriman barang

LATAR BELAKANG

Sari terbiasa menggunakan aplikasi dasar seperti WhatsApp dan YouTube, namun mudah merasa kewalahan saat menggunakan aplikasi dengan antarmuka yang kompleks. Ia sering menyerah saat harus berpindah-pindah aplikasi untuk keperluan berbeda dan lebih nyaman dengan aplikasi yang sederhana dan langsung ke tujuan.

TUJUAN

- Mengakses berbagai layanan harian keluarga (antar-jemput, makanan, kurir) dari satu aplikasi
- Mendapatkan notifikasi otomatis terkait status layanan atau transaksi
- Melakukan pemesanan dengan mudah tanpa harus memahami istilah teknis

PAIN POINT

- Bingung saat harus mengoperasikan aplikasi yang banyak tombol dan istilah asing
- Tidak ada sistem yang menyederhanakan semua kebutuhan dalam satu tempat
- Merasa tidak yakin saat proses transaksi selesai karena tidak ada feedback atau bukti langsung

KUTIPAN KHAS PENGGUNA

“Kalau aplikasinya terlalu ribet, saya biasanya nyerah. Maunya yang simpel aja—bisa pesan, bayar, langsung dapet info jelas.”



RAKA FIRMANSYAH

 Usia: 22 tahun

 Pekerjaan: Mahasiswa

 Domisili: Yogyakarta

 Tingkat Literasi Digital: Tinggi

Kebutuhan Harian: Transportasi harian, pesan makanan, dan kurir instan

LATAR BELAKANG

Raka adalah digital native yang terbiasa menyelesaikan berbagai urusan secara cepat melalui aplikasi. Ia tidak suka aplikasi yang lambat atau bertele-tele, dan lebih memilih layanan yang cepat, langsung, dan terintegrasi dengan dompet digital.

TUJUAN

- Menyelesaikan transaksi dalam beberapa klik
- Mendapatkan notifikasi dan status layanan secara real-time
- Terintegrasi langsung dengan e-wallet, QRIS, dan sistem pembayaran instan

PAIN POINT

- Aplikasi yang tidak efisien, butuh banyak klik untuk satu layanan
- Tidak ada kepastian transaksi selesai tanpa umpan balik langsung
- Tampilan aplikasi terasa ketinggalan zaman dan tidak adaptif

KUTIPAN KHAS PENGGUNA

"Kalau harus klik sana-sini cuma buat pesan makanan atau ojek, itu udah bikin malas. Harusnya tinggal buka, klik, beres."



**BUDI
SANTOSA**

📅 Usia: 40 tahun

💼 Pekerjaan: Wirausahawan
(Rental Mobil)

🏠 Domisili: Surabaya

📱 Tingkat Literasi Digital:
Menengah

Kebutuhan Harian: Mengelola
operasional transportasi dan logistik
ringan

LATAR BELAKANG

Pak Budi menjalankan usaha kecil yang bergantung pada efisiensi layanan. Ia terbiasa menggunakan aplikasi digital, namun keterbatasan waktu membuatnya butuh sistem yang cepat, jelas, dan bisa mengelola banyak hal sekaligus dari satu tempat.

TUJUAN

- Memesan layanan transportasi dan pengiriman secara cepat dan terpusat
- Melacak beberapa kendaraan atau aktivitas layanan dalam satu dasbor
- Melihat histori transaksi atau pengeluaran operasional secara ringkas

PAIN POINT

- Harus membuka aplikasi berbeda untuk kebutuhan yang berbeda
- Tidak ada sistem pemantauan terpusat untuk aktivitas harian bisnisnya
- Tidak tersedia rekap atau laporan ringkas yang bisa diakses dengan cepat

KUTIPAN KHAS PENGGUNA

"Saya butuh satu aplikasi yang bisa ngatur semua aktivitas, dari pesan kendaraan sampai lacak pengiriman. Gak mau ribet buka-buka aplikasi lain."