



**SARI  
LESTARI**

📅 **Usia: 35 tahun**

💼 **Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga**

🏠 **Domisili: Jakarta Selatan**

📊 **Tingkat Literasi Digital: Rendah – Menengah**

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

## LATAR BELAKANG

Sari aktif mengurus kebutuhan keluarga, termasuk administrasi kendaraan suami dan anak. Ia cukup terbiasa dengan aplikasi dasar seperti WhatsApp dan YouTube, tapi merasa tidak percaya diri saat harus menggunakan aplikasi yang tampilannya rumit atau banyak istilah teknis. Ia pernah mencoba aplikasi Samsat, tapi menyerah karena bingung harus mulai dari mana.

## TUJUAN

- Ingin ada pengingat otomatis soal pajak kendaraan.
- Bisa bayar dengan mudah langsung dari HP tanpa harus ke Samsat.
- Bisa atur semua kendaraan keluarga dari satu aplikasi.

## PAIN POINT

- Sering lupa kapan pajak kendaraan harus dibayar.
- Aplikasi resmi membingungkan dan terasa “berat”.
- Tidak yakin apakah pembayaran berhasil atau tidak karena tidak ada notifikasi jelas.

## KUTIPAN KHAS PENGGUNA

“Saya tuh suka bingung kalau disuruh buka aplikasi yang ribet. Udah kebanyakan tombol, istilahnya juga susah dimengerti. Kalau bisa sih ya ada aplikasi yang langsung kasih tahu kapan harus bayar, bisa langsung klik buat bayar, terus ada bukti bayarnya juga. Simpel, tapi jelas.”



## RAKA FIRMANSYAH

📅 Usia: 22 tahun

💼 Pekerjaan: Mahasiswa

🏠 Domisili: Yogyakarta

📱 Tingkat Literasi Digital: Tinggi

🚗 Jumlah Kendaraan: 1 (motor)

## LATAR BELAKANG

Raka adalah mahasiswa aktif yang suka efisiensi. Ia terbiasa menggunakan aplikasi digital untuk keperluan harian, termasuk belanja, transportasi, dan keuangan. Ia tahu soal Samsat Digital, tapi malas menggunakannya karena prosesnya panjang dan tidak langsung selesai. Ia butuh sistem yang serba instan.

## TUJUAN

- Melakukan pembayaran secepat mungkin, sekali klik.
- Mendapatkan informasi dan status pembayaran dengan jelas.
- Terhubung langsung dengan e-wallet atau QRIS.

## PAIN POINT






- Tampilan aplikasi resmi kurang modern dan terasa lambat.
- Proses pembayaran tidak praktis dan terlalu banyak langkah.
- Tidak ada feedback langsung setelah pembayaran.

## KUTIPAN KHAS PENGGUNA

“Saya tuh tipikal yang pengen semua selesai dalam 2-3 klik. Kalau harus login, terus klik sana sini, terus gak tahu udah dibayar atau belum, males banget. Kalau aplikasinya kayak marketplace yang kita biasa pakai sehari-hari, itu baru saya pakai. Harusnya bisa langsung bayar dan langsung muncul statusnya beres.”



**BUDI  
SANTOSA**

-  **Usia: 40 tahun**
-  **Pekerjaan: Wirausahawan**  
(Rental Mobil)
-  **Domisili: Surabaya**
-  **Tingkat Literasi Digital: Menengah**
-  **Jumlah Kendaraan: 6 (mobil)**

## LATAR BELAKANG

Pak Budi menjalankan usaha rental mobil kecil di Surabaya. Ia cukup paham teknologi, tetapi waktunya terbatas. Ia ingin sistem yang bisa bantu dia mengatur semua kendaraan sekaligus tanpa ribet. Ia pernah mencoba aplikasi pajak kendaraan, tapi harus input satu-satu dan tidak ada ringkasan laporan yang bisa dia lihat cepat

## TUJUAN

- Mengelola pajak semua kendaraan dalam satu akun.
- Bisa bayar sekaligus atau satu per satu, tapi dari satu tempat.
- Melihat status aktif, tertunggak, atau jatuh tempo dalam satu layar.

## PAIN POINT

- Aplikasi tidak mendukung multi-kendaraan.
- Harus login dan cek satu per satu kendaraan.
- Tidak ada rekap transaksi atau notifikasi menyeluruh.

## KUTIPAN KHAS PENGGUNA

"Saya punya beberapa mobil, dan kalau harus cek pajak satu-satu itu buang waktu banget. Harusnya ada satu aplikasi yang bisa nampilin semua kendaraan saya, statusnya apa, dan langsung bisa bayar dari situ. Kalau bisa juga ada laporan bulanan atau ringkasan, jadi gak perlu repot ngecek manual tiap kendaraan. Yang penting cepat, jelas, dan gak bikin ribet."