	Tahapan	Aktivitas 	Emosi	Pain Point	Peluang Desain / Solusi
Tindakan Pengguna (Aktivitas)	Menyadari kebutuhan	Sari menyadari pajak kendaraan sudah hampir jatuh tempo dari catatan atau info keluarga.	Cemas, takut lupa, merasa dikejar waktu	Tidak ada sistem pengingat otomatis yang terhubung ke ponselnya.	Tambahkan fitur notifikasi pengingat yang bisa diatur jadwalnya secara personal.
Sentuh (Titik Interaksi)	Mencari informasi	la membuka aplikasi Samsat tapi cepat bingung lalu bertanya ke suami atau anaknya.	Bingung, tidak percaya diri	Tampilan terlalu teknis, dan informasi sulit ditemukan.	Gunakan tampilan ramah pemula, istilah sederhana, serta ikon pendukung.
Titik masalah (Frustrasi, kesalahan, atau hambatan)	Memilih cara pembayaran	la ragu untuk mencoba bayar online karena takut salah dan tidak yakin berhasil.	Ragu-ragu, khawatir	Tidak ada konfirmasi real-time, takut gagal bayar atau dana hilang.	Sediakan notifikasi "berhasil" yang jelas, serta tampilan ringkasan transaksi.
			Delighted		
si od					
Emos (Mood Meter					
			Frustrated		
Solusi yang Mungkin (Peluang untuk meningkatkan pengalaman persona)	Melakukan pembayaran	la mencoba mengisi data secara perlahan sambil mencocokkan informasi di STNK.	Tegang, waspada	Proses membingungkan, tidak ada validasi langsung atau bantuan visual.	Tampilkan panduan langkah demi langkah dan validasi otomatis di setiap isian.
Implementasi dan Pemantauan	Mengecek status	Ingin lihat apakah pajaknya sudah lunas.	Lega jika berhasil	Kadang tidak tahu di mana cek bukti pembayaran.	Buat riwayat transaksi dengan opsi unduh bukti bayar (PDF/Foto)



Timenio					
	Tahapan	Aktivitas 	Emosi	Pain Point	Peluang Desain / Solusi
Tindakan Pengguna (Aktivitas)	Menyadari kebutuhan	Teringat pajak motor setelah lihat notifikasi e-wallet atau Google Calendar.	Biasa saja, siap bertindak	Tidak ada sistem yang terintegrasi otomatis dengan notifikasi digital.	Sinkronisasi jadwal jatuh tempo dengan Google Calendar atau push notif
Titik Sentuh (Titik Interaksi)	Mencari informasi	Buka Play Store lalu coba instal aplikasi terkait.	Penasaran, sedikit skeptis	Aplikasi Samsat lambat dan sulit digunakan.	Desain modern dan ringan seperti aplikasi mobile kekinian.
Titik masalah (Frustrasi, kesalahan, atau hambatan)	Memilih cara pembayaran	Langsung pilih opsi digital (e-wallet).	Optimis, ingin cepat	Beberapa metode tidak terhubung atau error saat transaksi.	Integrasi pembayaran langsung dengan dompet digital populer (Gopay, OVO).
			Delighted		
od er)					
Emos (Mood Meter					
			Frustrated		
Solusi yang Mungkin (Peluang untuk meningkatkan pengalaman persona)	Melakukan pembayaran	lkuti instruksi pembayaran sambil multitasking.	Sedikit terganggu	Proses pembayaran terlalu banyak langkah.	Buat pembayaran cukup 2–3 langkah dan tunjukkan progresnya
Implementasi dan Pemantauan	Mengecek status	Ingin pastikan status bayar muncul.	Lega tapi ingin bukti nyata	Tidak ada riwayat atau status real-time.	Tambahkan badge status pajak di dashboard & riwayat transaksi.



		AL 12 St		D : D : .	
	Tahapan	Aktivitas 	Emosi	Pain Point	Peluang Desain / Solusi
Tindakan Pengguna (Aktivitas)	Menyadari kebutuhan	Mengecek catatan pajak bulanan kendaraan rental.	Sibuk, sedikit stres	Tidak ada sistem otomatis untuk cek seluruh kendaraan sekaligus.	Tambahkan fitur notifikasi massal dan tampilan daftar kendaraan
Titik Sentuh (Titik Interaksi)	Mencari informasi	Buka situs atau aplikasi satu per satu.	Lelah, frustrasi	Tidak ada tampilan kolektif seluruh kendaraan.	Buat tampilan dashboard multi-kendaraan lengkap dengan status pajak.
Titik masalah (Frustrasi, kesalahan, atau hambatan)	Memilih cara pembayaran	Mencoba bayar pajak satu kendaraan, lalu lanjut ke yang lain.	Ingin efisien, cepat	Proses terlalu manual untuk kendaraan yang banyak.	Sediakan opsi "bayar semua" atau bulk action untuk kendaraan terdaftar.
			Delighted		
: p (;					
Emos (Moo Metel					
			Frustrated		
Solusi yang Mungkin (Peluang untuk meningkatkan pengalaman persona)	Melakukan pembayaran	Bayar pajak kendaraan satu per satu melalui aplikasi atau m- banking.	Butuh cepat, ingin efisiensi	Tidak bisa transaksi massal dari satu tempat.	Tambahkan fitur pembayaran terjadwal & pengelompokan kendaraan.
Implementasi dan Pemantauan		Ingin laporan		Tidak ada rekap pajak	Tambahkan fitur laporan bulanan dan status