

Experience Map

Awareness

Consideration

Decision

Service

Loyalty

Phase #1

Phase #2

Phase #3

Phase #4

Phase #5

Customer Action

Menghabiskan 3 jam di malam hari mencoba merekap stok dan laba mingguan secara manual.

Touchpoints

Buku catatan, Tumpukan nota, Aplikasi Kasir sederhana (jika ada), Obrolan dengan sesama pemilik toko.

Emotions

Frustrasi (Capek menghitung), Cemas (Takut salah catat), Lelah (Waktu habis).

Pain Points

Ketidakpastian Laba: Tidak tahu secara pasti keuntungan bersihnya. Kekalahan Waktu: Waktu istirahat habis untuk administrasi.

Solutions

Tunjukkan Testimonial: Menampilkan kisah sukses pemilik toko seperti dia yang beralih dari manual.

Customer Action

Mencari solusi digital sederhana di Google/Play Store dengan kata kunci seperti "aplikasi stok UMKM" atau "catat laba toko".

Touchpoints

Iklan digital (Facebook/Instagram), Hasil pencarian di Play Store, Ulasan aplikasi.

Emotions

Skeptis (Apakah ini akan rumit?), Berhati-hati (Mahal tidak ya?), Harapan (Semoga ini solusi yang gampang).

Pain Points

Kompleksitas: Takut aplikasi baru terlalu banyak fitur rumit atau istilah akuntansi yang tidak ia pahami. Harga: Khawatir biaya langganan terlalu mahal untuk UMKM.

Solutions

Sajikan Value Prop: Iklan harus menyoroti "Cepat, Mudah, dan Laba Akurat"; Fokus pada Free Trial atau harga yang jelas.

Phase #1

Customer Action

Mengunduh aplikasi UMKM STOCK dan memulai proses pendaftaran/login.

Touchpoints

Layar Login/Daftar, Halaman Onboarding (jika ada), Konfirmasi Email/SMS.

Emotions

Fokus (Cepat masuk), Penasaran (Ingin segera input data pertama).

Pain Points

Hambatan Login/Daftar: Proses terlalu panjang atau meminta terlalu banyak izin/data.

Solutions

Pendaftaran Sekali Klik: Memprioritaskan "Masuk dengan Google" dan proses onboarding yang minimalis.

Phase #1

Customer Action

Mencatat barang masuk harian menggunakan fitur "Tambah Stok Masuk".

Touchpoints

Layar "Beranda", Layar "Barang", Notifikasi Stok Rendah.

Emotions

Senang (Input stok cepat), Lega (Melihat label Rendah di barang kritis), Percaya Diri (Laba terlihat jelas).

Pain Points

Kesalahan Input: Jika data awal (harga beli/jual) salah, semua laporan jadi kacau.

Solutions

Visualisasi Data Cepat: Memastikan fitur Aksi Cepat bekerja secepat kilat. Sediakan prompt bantuan di layar input.

Phase #1

Customer Action

Secara rutin memeriksa Laporan Kinerja (7 Hari/Bulan Ini) untuk membuat keputusan bisnis.

Touchpoints

Fitur "Pilih Rentang Waktu" di Laporan, Pengaturan Notifikasi di "Profil", Fitur Bantuan & FAQ.

Emotions

Kepuasan (Bisnis stabil), Kontrol (Manajemen stok proaktif), Motivasi (Melihat laba yang konsisten).

Pain Points

Keterbatasan Analisis: Data historis tidak cukup dalam untuk memprediksi tren musiman.

Solutions

Fitur Baru: Menawarkan fitur seperti perbandingan kinerja dari tahun ke tahun atau saran untuk batas minimum stok.