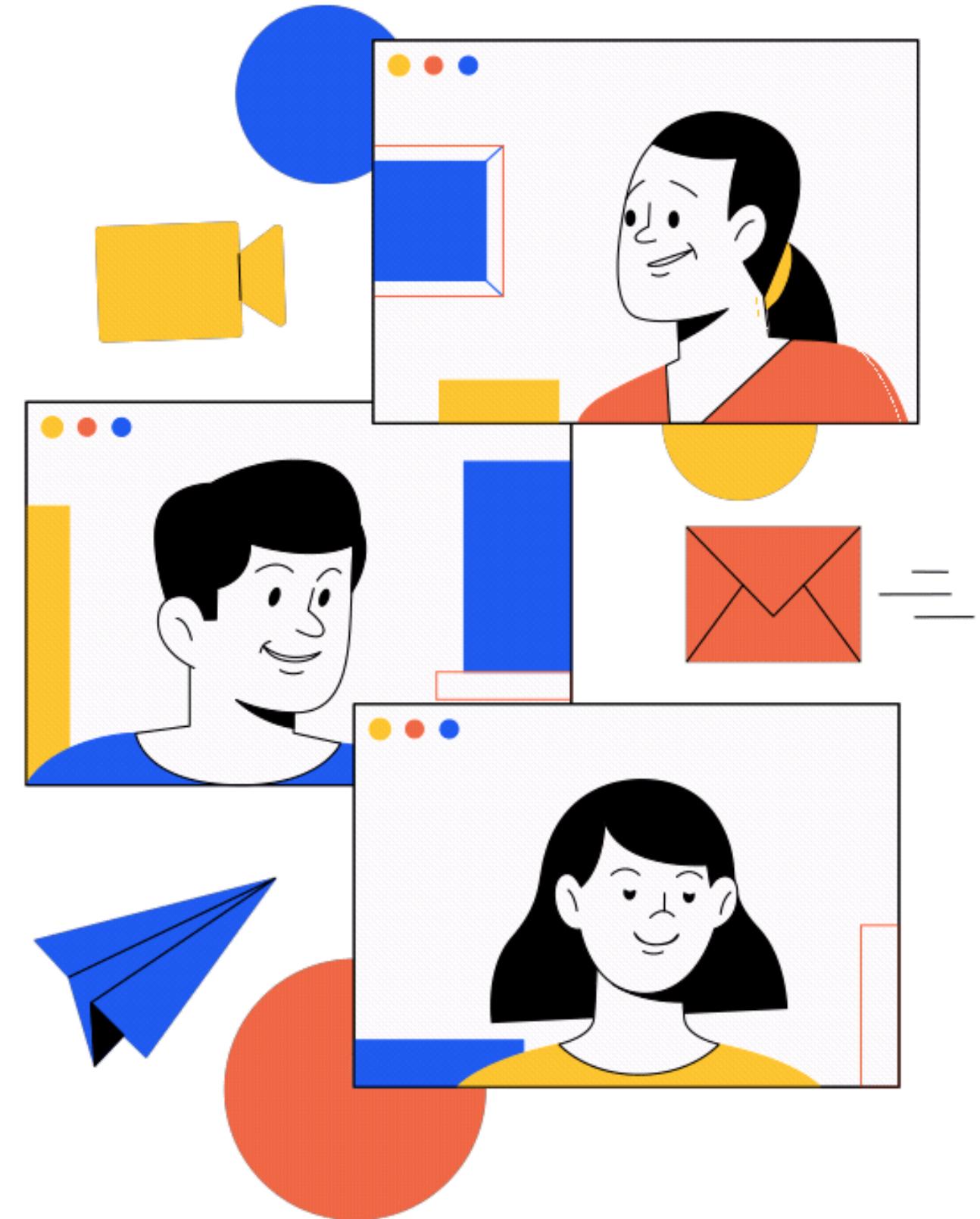




User Persona Presentation

Presented by: Refqi Herdiansyah





Introduction of User Personas

Learn about what matters to our users and how they can have a **better experience** using our online-based work management platform.





Nama: Adit Tiya

Umur: 19 th

Status: mahasiswa

Asal: Kediri

Deskripsi Pengguna:

"Adit adalah seorang mahasiswa jurusan teknik sipil dari universitas muhamadiyah malang dan dalam keseharian nya dia suka menonton film-film di netflix "

Alasan memilih Netflix:

- Karena menurut saya yang paling enak untuk nonton ya di netflix daripada platform lain

Tujuan:

- Ingin bebas menonton tanpa iklan dan tanpa batas

Kebutuhan:

- Menonton film yang sedang trend

Kebiasaan Menonton:

- Hampir setiap hari

Masalah/Tantangan dalam Berlangganan:

- Increase in complex emerging online applications

Perangkat Yang Biasa pake Untuk Menonton dan pembayarn:

- Handphone
- Transfer bank





Nama: Ananta Restia

Umur: 19 th

Status: mahasiswa

Asal: Jambi

Deskripsi Pengguna:

"Ananta adalah seorang mahasiswa jurusan Pendidikan Bahasa Inggris dari universitas muhamadiyah malang dan dalam keseharian nya dia suka menonton film-film di netflix "

Alasan memilih Netflix:

- menurut sy karena Netflix menawarkan akses mudah ke berbagai film, serial, dan dokumenter dengan kualitas tinggi, dan fleksibilitas untuk streaming.

Kebiasaan Menonton:

- Hampir setiap hari

Masalah/Tantangan dalam Berlangganan:

- tidak ada tantangan besar sejauh ini pengalaman yg menyulitkan membayar langgan apabila saat payment

Tujuan:

- tujuan saya berlangganan Netflix adalah untuk mengakses berbagai film, serial, dan dokumenter dengan nyaman kapan saja dan di mana saja. selain itu juga saya menyukaikonten orisinal eksklusif yang tidak tersedia di platform lain serta kualitas video tinggi dan pengalaman menonton yang menyenangkan

Kebutuhan:

- kemudahan akses menikmati berbagai film, serial, dan dokumenter dari berbagai genre dan negara hanya dengan berlangganan

Perangkat Yang Biasa di pake Untuk Menonton dan pembayarn:

- Laptop
- E-Wallet





Nama: Aninda

Umur: 19 th

Status: mahasiswa

Asal: Blitar

Deskripsi Pengguna:

"Aninda adalah seorang mahasiswa jurusan teknik Industri dari universitas Negeri malang dan dalam keseharian nya dia suka menonton film-film di netflix "

Alasan memilih Netflix:

- Karena konten yang ingin saya tonton kebanyakan tayang di Netflix

Kebiasaan Menonton:

- Hampir setiap hari

Tujuan:

- Dapat menonton tanpa gangguan iklan dan limit

Masalah/Tantangan dalam Berlangganan:

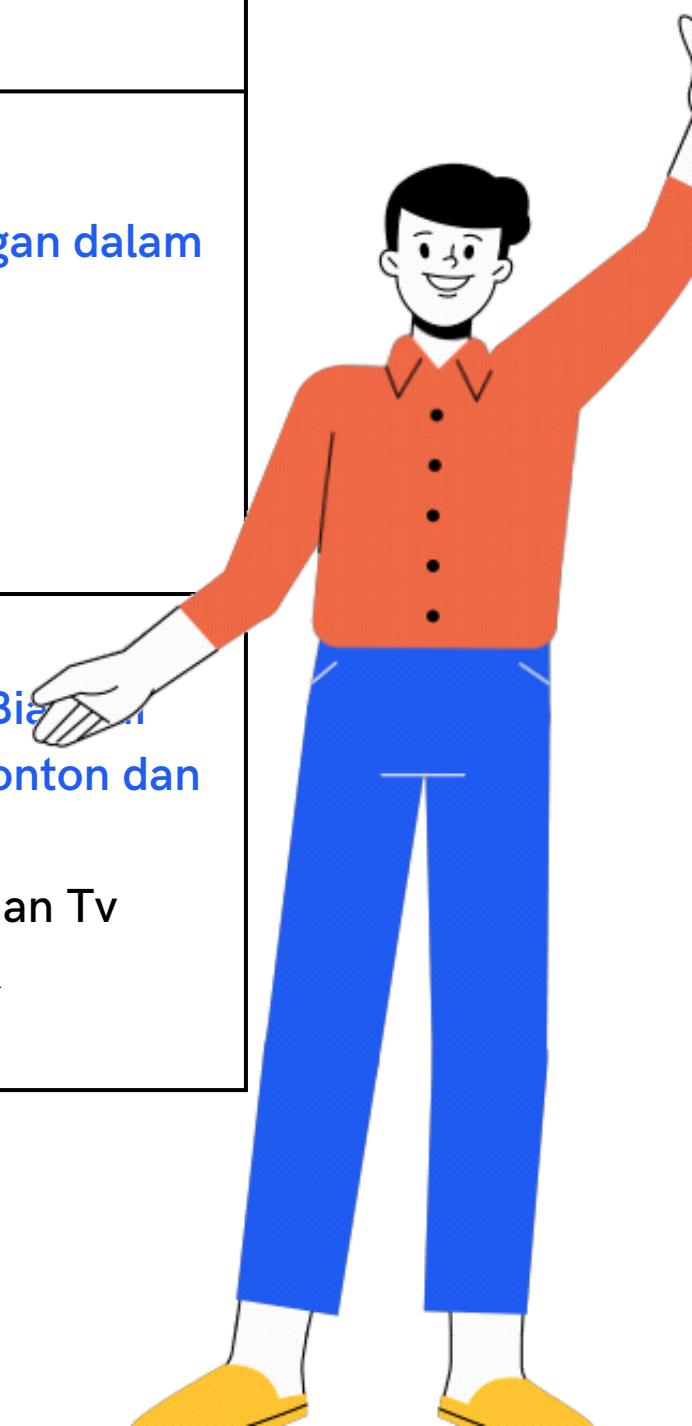
- Tidak ada

Kebutuhan:

- Menonton film

Perangkat Yang Biasa Dipake Untuk Menonton dan pembayarn:

- Handphone dan Tv
- Trnsfer bank



Tugas Kedua



Tip: Collaboration makes teamwork easier! Click "Share" and invite your teammates to fill this up. Use this page for bulletins, brainstorms, and other fun team ideas.

Right-click for the option to **expand** this page into a whiteboard for more space!

Customer Journey

Write a note here



Write a note
here



Fase	Kesadaran	Pertimbangan	Akuisisi	Pengiriman	Pascapengiriman	
Costumer Journey>>	Steps	Melihat iklan atau mendengar dari teman.	Mencari informasi tentang harga dan keuntungan.	Simplifikasi tampilan paket dan penawaran khusus.	Menerima konfirmasi pembayaran.	Menggunakan layanan, memberikan feedback.
	Action	Klik link atau cari informasi online	Membandingkan paket, membaca ulasan.	Masukkan informasi pembayaran, konfirmasi	Aktivasi akun.	Menonton film/seri, memberikan ulasan, menghubungi dukungan jika ada masalah
	Touchpoints	Iklan online, media sosial, situs web Netflix.	Situs web Netflix, forum pengguna, artikel ulasan	Situs web Netflix, halaman pembayaran	Email konfirmasi, notifikasi aplikasi	Aplikasi Netflix, pusat bantuan.
	Emotion	Penasaran, tertarik	Bingung, mempertimbangkan.	Cemas, yakin.	Puas, lega	Senang, kecewa (jika ada masalah)
	Masalah	Informasi yang tidak lengkap atau sulit ditemukan.	Bingung, mempertimbangkan.	Proses pembayaran yang rumit atau gagal.	Tidak menerima konfirmasi atau penundaan aktivasi	Kesulitan mencari konten atau masalah teknis
	Peluang	Perbaiki iklan untuk menjelaskan manfaat utama	Simplifikasi tampilan paket dan penawaran khusus.	Sederhanakan proses pembayaran, dukungan 24/7	Percepat proses aktivasi, komunikasi yang lebih baik.	Peningkatan rekomendasi konten, dukungan cepat

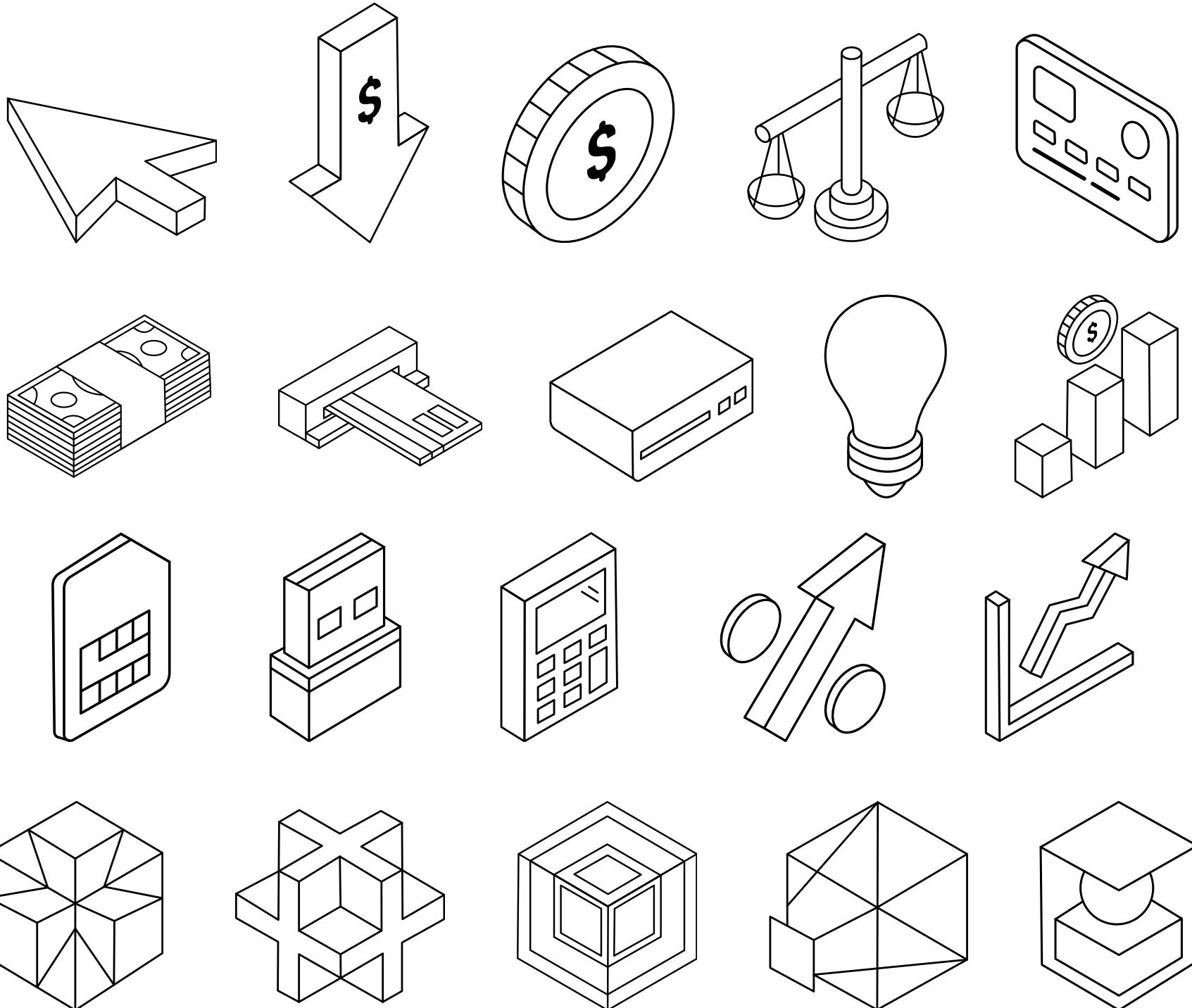


1. Identifikasi Fase Utama

1. Awareness (Kesadaran): Pelanggan mengetahui tentang Netflix dan layanan langganan 1 bulan melalui iklan atau rekomendasi teman.
2. Consideration (Pertimbangan): Pelanggan mencari informasi tentang paket dan keuntungan langganan.
3. Acquisition/Order (Akuisisi/Pemesanan): Pelanggan membuat akun dan memilih paket langganan.
4. Payment (Pembayaran): Pelanggan melakukan pembayaran untuk langganan.
5. Delivery/Service (Pengiriman/Layanan): Pelanggan menerima konfirmasi dan mulai menggunakan layanan.
6. Post-Delivery/Service (Pascapengiriman/Layanan): Pelanggan menonton konten dan memberikan umpan balik.



Tugas ketiga



Costumer Journey>>

Mencari Informasi	Mendaftar	Memilih Paket	Melakukan Pembayaran	Menonton Konten	Melakukan Feedback
Steps	Mengunjungi situs web Netflix, membaca tentang paket langganan.	Membuat akun.	Memilih paket langganan.	Melakukan pembayaran.	Menjelajah dan menonton konten.
Action	Telusuri halaman paket dan harga.	Mengisi informasi pribadi	Meninjau paket dan memilih.	Memilih metode pembayaran, memasukkan detail	Menelusuri berbagai film dan acara TV
Touchpoint	Situs web Netflix	Halaman Pendaftaran Netflix	Halaman paket Netflix.	Halaman pembayaran.	Aplikasi Netflix.
Emotion	Tertarik, bingung.	Yakin, cemas.	Yakin, puas.	Cemas, puas.	Senang, puas.
Pain Point	Banyak pilihan paket yang membuat bingung	Proses pendaftaran yang panjang	Kesulitan memilih paket yang tepat	Terbatasnya metode pembayaran.	Kesulitan menemukan konten yang diminati
Opportunity	Memberikan panduan yang lebih jelas untuk memilih	Proses pendaftaran yang lebih cepat dan sederhana	Panduan yang membantu pengguna memilih paket yang sesuai dengan	Menambah variasi metode pembayaran yang tersedia	Rekomendasi konten yang lebih personal dan relevan