

# User Persona, Customer Journey Map, dan User Flow

## Latar Belakang:

Tugas ini adalah bagian dari rangkaian tugas untuk mengembangkan solusi inovatif dalam bisnis digital. Setelah membuat **Business Model Canvas (BMC)**, **OKR**, dan **Product Metrics**, mahasiswa kini diminta untuk lebih mendalami pengalaman pengguna melalui pembuatan **User Persona**, **Customer Journey Map (CJM)**, dan **User Flow**. Tiga komponen ini akan membantu tim memahami perilaku pengguna, perjalanan mereka dalam menggunakan solusi, dan alur interaksi dengan produk yang diusulkan. Tugas ini bertujuan untuk memastikan solusi yang diusulkan benar-benar **user-centric** dengan fokus pada pengalaman pengguna yang optimal!

## Instruksi Tugas:

### 1. User Persona

1. Identifikasi profil pengguna utama (target audience) dari solusi yang diusulkan.
2. Buat minimal **2-3 User Persona** yang mencerminkan karakteristik pengguna berdasarkan data riset.
  - Informasi yang wajib dimasukkan:
    - **Nama** (fiktif).
    - **Demografi** (usia, jenis kelamin, pekerjaan, lokasi, dll.).
    - **Kebutuhan utama** (pain points yang ingin diselesaikan).
    - **Tujuan** (apa yang ingin dicapai pengguna dengan solusi Anda).
    - **Motivasi dan Frustrasi** (apa yang mendorong atau menghambat pengguna).
3. Visualisasikan persona dalam bentuk yang menarik dan ringkas.

## Output:

- Setiap persona disajikan dalam slide terpisah dengan elemen visual, seperti gambar avatar dan diagram.

### 2. Customer Journey Map (CJM)

1. Petakan **perjalanan pengguna** dari pertama kali mengetahui solusi hingga mereka menjadi pengguna setia.
  - Tahapan yang perlu dimasukkan: **Awareness, Consideration, Acquisition, Activation, Retention, dan Advocacy**.
  - Untuk setiap tahap, sertakan informasi berikut:
    - **Kegiatan:** Apa yang dilakukan pengguna pada tahap ini?
    - **Touchpoints:** Bagaimana mereka berinteraksi dengan solusi (misalnya, website, aplikasi, iklan)?
    - **Emosi:** Bagaimana perasaan mereka di setiap tahap (positif/negatif)?
    - **Pain Points:** Hambatan apa yang dihadapi pengguna?
    - **Solusi:** Bagaimana solusi yang diusulkan dapat mengatasi hambatan tersebut?
2. Sajikan CJM dalam bentuk tabel atau diagram visual yang jelas.

## Output:

- **1 Customer Journey Map (CJM)** untuk setiap persona yang dibuat.

## 3. User Flow

1. Gambarkan **alur langkah pengguna** dalam menggunakan solusi Anda.
  - Fokus pada satu skenario utama (misalnya, pengguna melakukan pendaftaran, pembelian, atau menggunakan fitur utama).
  - Tentukan langkah-langkah yang harus dilalui pengguna, termasuk:
    - **Poin masuk:** Bagaimana pengguna pertama kali masuk ke sistem.
    - **Keputusan:** Pilihan apa yang tersedia di setiap langkah.
    - **Hasil akhir:** Apa yang dihasilkan di akhir proses.
2. Gunakan diagram alur sederhana dengan elemen visual, seperti kotak untuk langkah, panah untuk transisi, dan tanda keputusan (diamond).

## Output:

- Minimal **1 User Flow Diagram** yang menggambarkan alur penggunaan fitur utama solusi.

---

## Struktur Output Tugas (PPT/PDF)

Setiap kelompok harus mengumpulkan laporan dalam format **PPT** atau **PDF** dengan struktur berikut:

1. **Pendahuluan**
  - Ringkasan singkat tentang solusi inovatif yang diusulkan dan konteksnya.
2. **User Persona**
  - 2-3 User Persona yang visual dan jelas.
3. **Customer Journey Map (CJM)**
  - CJM untuk setiap persona dengan tabel/diagram.
4. **User Flow**
  - Diagram alur interaksi pengguna dengan penjelasan singkat.
5. **Kesimpulan & Langkah Selanjutnya**
  - Bagaimana elemen ini mendukung BMC, OKR, dan Product Metrics.
  - Rencana untuk iterasi lebih lanjut.

---

## Kriteria Penilaian

1. **(poin 40) Kelengkapan Konten:** Semua elemen (User Persona, CJM, User Flow) disertakan dengan detail.
2. **(poin 20) Keterkaitan:** Konten mendukung solusi inovatif yang diusulkan dan relevan dengan BMC, OKR, serta Product Metrics.
3. **(poin 20) Kreativitas dan Visualisasi:** Presentasi menarik, jelas, dan mudah dipahami.

4. **(poin 20) Analisis yang Mendalam:** Setiap elemen menunjukkan pemahaman mendalam tentang perilaku dan kebutuhan pengguna.