

# ANALISIS PERBANDINGAN USER FLOW DARI APLIKASI E-CATALOGUE IFURNHOLIC

Annette Kathleen<sup>1</sup>, Ryan P. Sutanto<sup>2</sup>, Aristarchus Pranayama K.<sup>3</sup>

Desain Komunikasi Visual, Fakultas Seni dan Desain, Universitas Kristen Petra,  
Jl. Siwalankerto No 121-131, Surabaya  
Email: annette.kathleen.susanto@gmail.com

## Abstrak

Aplikasi *e-catalogue* milik Ifurnholic tidak hanya memerlukan *user interface* yang bagus, tetapi *user experience* yang baik pula agar aplikasi tersebut dapat memuaskan pengguna yang menjalankannya. Salah satu hal yang mempengaruhi *user experience* adalah *user flow*. *User flow* aplikasi tersebut telah ditetapkan desainer, tetapi tidak menutup kemungkinan adanya perbedaan *user flow* saat aplikasi digunakan oleh pengguna lain. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan desain *user interface*, yang menyebabkan *user experience* aplikasi buruk. Untuk mengidentifikasi adanya kesalahan, *user flow* dari pengguna harus dibandingkan dengan milik desainer dan dianalisis. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi untuk mendapatkan data. Hasil dari penelitian ini adalah *user flow* pengguna telah sesuai dengan *user flow* yang ditetapkan oleh desainer.

**Kata Kunci:** aplikasi, *e-catalogue*, *user flow*, *user experience*, analisis perbandingan

## Abstract

**Title:** *User Flow Comparative Analysis of Ifurnholic's E-Catalogue Application*

*Ifurnholic's e-catalogue application does not only require a good user interface, but also a good user experience, so that the application can satisfy the users who use it. One of the things that affect the user experience is user flow. The user flow of the application has been determined by the designer, but it is possible that there will be some differences in the user flow when the application is used by another user. This could happen due to some mistakes in the user interface design, which could cause a bad user experience as well. To identify any errors, the user flow from the designer and the user must be compared and analyzed. The method used in this research is qualitative, with interview and observation techniques to obtain the data. The result of this research is that the user flow is in accordance with the user flow set by the designer.*

**Keywords:** *application, e-catalogue, user flow, user experience, comparative analysis*

## Pendahuluan

Salah satu *project* yang dikerjakan pada masa *internship* bersama perusahaan Ifurnholic adalah membuat aplikasi *e-catalogue*. *E-catalogue* ini dirancang untuk meningkatkan kredibilitas perusahaan agar terlihat lebih profesional. Namun, *e-catalogue* ini belum diluncurkan kepada pengguna umum dan masih berupa *prototype*.

Selain *user interface* yang menarik, salah satu faktor penting pada aplikasi adalah *user experience* yang baik pula. *User experience* sebuah aplikasi perlu untuk

diketahui sebelum aplikasi tersebut digunakan oleh pengguna sesungguhnya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman yang dirasakan pengguna, apakah baik atau tidak. Salah satu cara untuk menguji *user experience* adalah dengan menganalisis *user flow*. *User flow* sendiri merupakan tahapan atau langkah-langkah seorang pengguna saat menggunakan sebuah aplikasi dari awal hingga tujuannya selesai.

*User flow* sebuah aplikasi tentunya sudah ditetapkan oleh desainer, tetapi tidak menutup kemungkinan apabila ada pengguna lain yang memiliki *user flow*

berbeda dan tidak mengikuti langkah-langkah yang ditentukan saat menjalankan aplikasi itu. Perbedaan alur tersebut dapat mengakibatkan *user experience* yang kurang baik, serta menurunkan performa *brand* dan perusahaan.

Sama halnya dengan aplikasi *e-catalogue* Ifurnholic. Untuk mengetahui *user experience* dari aplikasi, *user flow* milik pengguna perlu dibandingkan dengan *user flow* yang dibuat desainer. Jika hasil perbandingannya berbeda, kemungkinan ada kesalahan yang terjadi dan menyebabkan *user experience* buruk. Kesalahan tersebut dapat diperbaiki terlebih dahulu sebelum aplikasi *e-catalogue* ini digunakan kepada pengguna sesungguhnya.

### Rumusan Masalah

Bagaimana perbandingan alur pengguna (*user flow*) aplikasi *E-Catalogue* Ifurnholic antara yang dibuat desainer dengan *user*?

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini adalah kualitatif dengan analisis perbandingan, sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis.

### Data yang Dibutuhkan

Untuk menunjang penelitian ini, dibutuhkan sumber yang dapat menjadi landasan dalam penelitian ini. Sumber data dalam penelitian subyek dari mana data dapat diperoleh. Terdapat dua jenis data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer  
Data primer adalah data yang didapatkan dari analisis *user flow* pengguna pada aplikasi *e-catalogue* Ifurnholic.
2. Data Sekunder  
Data sekunder didapatkan melalui pemahaman secara global mengenai *user flow* sebuah aplikasi pada umumnya.

### Metode Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini dikumpulkan menggunakan teknik:

1. Observasi  
Dalam pelaksanaannya, wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur, di mana sekuensi pertanyaan pada responden tidak semuanya sama, bergantung pada proses dan jawaban tiap individu.
2. Wawancara

Pada penelitian ini, metode observasi yang digunakan adalah observasi partisipan, dimana peneliti terjun langsung dalam kegiatan observasi. Sedangkan menurut situasinya, observasi ini menggunakan sistem *manipulated situation* karena dilakukan dengan sengaja dan terkontrol.

### Profil Narasumber

Narasumber pada penelitian ini berjumlah 3 orang. Pemilihan narasumber juga tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Terdapat kriteria yang harus dipenuhi untuk seseorang dapat menjadi narasumber dalam penelitian ini. Kriteria tersebut disesuaikan dengan *target audience* dari Ifurnholic sendiri, yaitu wanita berusia 25-35 tahun yang memiliki hobi mendekor interior rumah. Berdasarkan kriteria tersebut, narasumber yang digunakan adalah:

1. Nama: Hikma  
Umur: 25 tahun  
Pekerjaan: Pegawai perusahaan  
Hobi: Mendekorasi ruangan
2. Nama: Sabrina  
Umur: 30 tahun  
Pekerjaan: Pegawai perusahaan dan ibu rumah tangga  
Hobi: Menata interior rumah, memelihara tanaman
3. Nama: Desi  
Umur: 33 tahun  
Pekerjaan: Wirausahawan dan ibu rumah tangga  
Hobi: Menata interior rumah untuk diunggah ke media sosial

### Alat/Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengukur data yang hendak dikumpulkan. Adapun alat-alat yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Panduan wawancara
2. Laptop pribadi
3. Buku tulis
4. Alat tulis

Pada saat wawancara dan observasi berlangsung, laptop yang digunakan adalah milik pribadi. Aplikasi *e-catalogue* ditampilkan secara *offline* dalam bentuk *prototype*, kemudian dijalankan oleh narasumber yang berperan sebagai pengguna aplikasi. Buku tulis dan pulpen digunakan untuk menulis jawaban dari narasumber saat wawancara, serta menulis langkah-langkah narasumber saat menjalankan aplikasi. Panduan wawancara dan observasi berupa daftar pertanyaan yang diketik dan dicetak pada selebaran kertas.

## Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis perbandingan yang bersifat kualitatif, sehingga menghasilkan analisis deskriptif berupa kata-kata tertulis. Adapun langkah-langkah analisis yang digunakan:

1. Pengumpulan data  
Dilakukan dengan cara observasi dan wawancara terhadap narasumber untuk mendapatkan data *user flow*.
2. Penyaringan data  
Data-data yang relevan akan disaring untuk mendukung penelitian.
3. *Display* data  
Data *user flow* yang didapat ditampilkan dalam bentuk *flowchart*.
4. Pengolahan data  
Data *user flow* yang didapat dari narasumber (pengguna) akan dibandingkan dengan milik desainer kemudian dianalisis.
5. Penarikan kesimpulan  
Mengambil kesimpulan dari data *user flow* yang dibandingkan.

## Kajian Teori dan Kerangka Pemikiran

### Teori *User Interface*

*User interface (UI)* adalah tampilan visual sebuah produk yang menjembatani sistem dengan pengguna (*user*). Tampilan *UI* dapat berupa bentuk, warna, tulisan, dan *layout* yang di desain semenarik mungkin. Istilah sederhananya, *UI* adalah bagaimana tampilan sebuah produk yang dilihat oleh pengguna. Segala elemen yang memperindah tampilan produk digital dapat dikategorikan dalam elemen *UI*.

### Pentingnya *User Interface*

1. Memudahkan interaksi pengguna (*user*) dengan produk  
Tampilan *UI* yang baik dapat mempermudah interaksi. Jika interaksi ini terjadi dengan baik, maka tujuan pengguna saat menggunakan aplikasi/*website* dapat terpenuhi dengan baik.
2. Meningkatkan kualitas *branding* dan kepercayaan pengguna

Desain *UI* secara langsung akan meningkatkan kualitas *brand*. Desain *UI* yang baik dan mudah digunakan juga akan terkesan profesional dan dapat memperoleh kepercayaan pengguna.

### Teori *User Experience*

*User experience* adalah bagaimana pengalaman pengguna selama berinteraksi/ menggunakan *website* dan aplikasi. Pengalaman ini dapat diukur dan dilihat dari seberapa mudah pengguna menjalankan *website* tersebut. Dengan kata lain, *user experience website* yang baik tidak akan menyusahkan pengguna untuk mencapai tujuan mereka. Selain itu, *user experience* dapat memaksimalkan aspek-aspek seperti fitur, desain, dan konten agar pengguna dapat dengan mudah berinteraksi.

Hal ini dapat diwujudkan dari desain *user interface* yang tertata rapi, kemudahan akses, menu yang tidak berbelit-belit, dan lain sebagainya. *User experience* yang baik dapat membuat pengguna merasa nyaman berinteraksi lebih lama dengan produk digital tersebut. Sebaliknya, *user experience* yang buruk dapat membuat pengguna frustrasi karena kesulitan untuk mendapatkan sesuatu yang mereka inginkan dari *website*.

### Tujuan *User Experience*

1. Memberikan pengalaman baik bagi pengguna  
Saat berkunjung ke sebuah situs, tentu pengguna akan mengharapkan tampilan yang menarik sekaligus mudah untuk digunakan. Dengan *user experience* yang baik, pengguna akan merasa nyaman berada pada *website* kita.
2. Membantu *user* mendapatkan informasi dengan mudah dalam aplikasi/*website*  
*User experience* tidak hanya membantu pengunjung itu mendapatkan apa yang diinginkan, tetapi juga kemudahan dalam mendapatkannya.
3. Meningkatkan performa bisnis produk  
Dengan memberikan pengalaman terbaik saat menggunakan produk digitalnya, tentu akan memberikan dampak positif pula bagi bisnis perusahaan. Dampak positif itu dapat berupa peningkatan trafik *website* / aplikasi, penjualan produk atau jasa yang ditawarkan.
4. Agar dapat bersaing dengan kompetitor di bidang yang sama  
Pada era modern ini, persaingan dalam dunia teknologi/digital sangatlah ketat, sehingga sebuah *brand* perlu untuk meningkatkan performa dan sistem yang dimiliki. Oleh karena itu, *user experience* yang baik memudahkan suatu *brand* untuk dapat bersaing dengan kompetitor pada bidang yang sama.

### Apa itu *User Flow* dalam *User Experience Design*

Saat menjalankan sebuah aplikasi atau *website*, akan ada beberapa alur yang dilalui oleh pengguna. Alur tersebut disebut juga dengan *user flow*. *User flow* adalah representasi visual, baik secara tertulis

maupun digital, mengenai alur atau cara yang dapat dilalui pengguna saat menggunakan sebuah aplikasi. Pada umumnya *user flow* digambarkan dengan visual diagram atau *flow chart*. Titik awal diagram dimulai saat pengguna masuk ke halaman pertama aplikasi, lalu berakhir saat pengguna telah selesai mencapai tujuannya, seperti berhasil membeli sebuah produk. *User flow* adalah bagian penting dari *user experience*. Mengetahui dan mempelajari *user flow* ini berguna untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan *user experience* agar bisa menjadi sebuah aplikasi/*website* yang baik.

### Peranan dan Manfaat *User Flow*

1. Membuat *user interface* yang intuitif  
Salah satu manfaat *user flow* adalah untuk meningkatkan kemudahan pengguna saat menjalankan aplikasi atau *website*. Waktu pengguna juga harus diperhatikan agar tidak terbuang sia-sia saat mencari sesuatu atau menjalankan sebuah aksi/tindakan.
2. Mengevaluasi *interface*  
Untuk sebuah *website* atau aplikasi yang sudah dirancang, *user flow* dapat membantu menentukan apa yang berfungsi, apa yang tidak, dan apa yang perlu ditingkatkan. Dengan memetakan pergerakan pengguna selama menggunakan *website*, rute atau alurnya akan terlihat. Alur tersebut dapat dievaluasi jika terdapat kesalahan, sehingga nantinya pengguna dapat menyelesaikan tujuannya dengan alur sesuai yang telah ditentukan, tanpa membuang waktu lagi.
3. Menyajikan *website* atau aplikasi dengan lebih jelas kepada klien  
*User flow* akan memudahkan komunikasi dalam menyampaikan pandangan umum tentang bagaimana aplikasi/*website* tersebut bekerja dalam bentuk yang efisien. *User flow* memberikan rincian langkah demi langkah tentang apa yang akan dilihat dan dilakukan pengguna untuk mendaftar, membeli produk, dan lain sebagainya.

### Contoh dan Tipe-tipe *User Flow*

#### 1. *Task flows*

Sumber: [careerfoundry.com](http://careerfoundry.com)

**Gambar 1. Contoh *task flows***



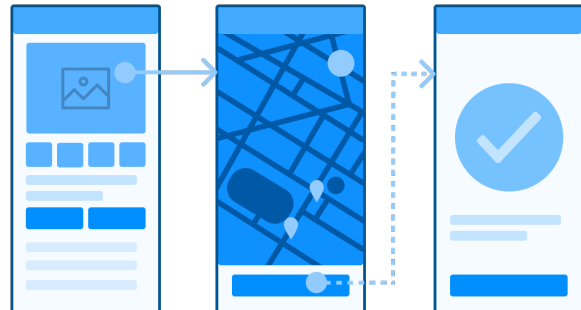
*Task flows* berfokus pada bagaimana pengguna melakukan perjalanan selama berada di *website*/aplikasi sampai tujuannya terselesaikan.

Tampilan pada umumnya hanya berupa satu jalur, tidak bercabang seperti *user flow* pada umumnya.

#### 2. *Wire flows*

Sumber: [careerfoundry.com](http://careerfoundry.com)

**Gambar 2. Contoh *wire flows***

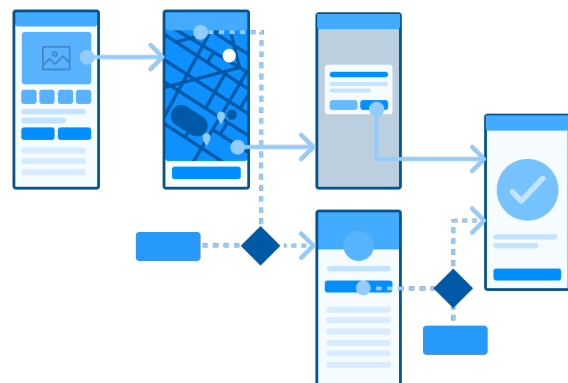


*Wire flows* adalah kombinasi antara *wireframe* dengan *flowchart*. Tipe ini menggunakan layout layar atau halaman individu sebagai elemen di dalam diagram. *Wire flows* cocok digunakan pada aplikasi mobile dengan layar seluler, karena ukuran layar yang kecil mudah untuk menggantikan bentuk diagram abstrak pada *flow chart*.

#### 3. *User flows*

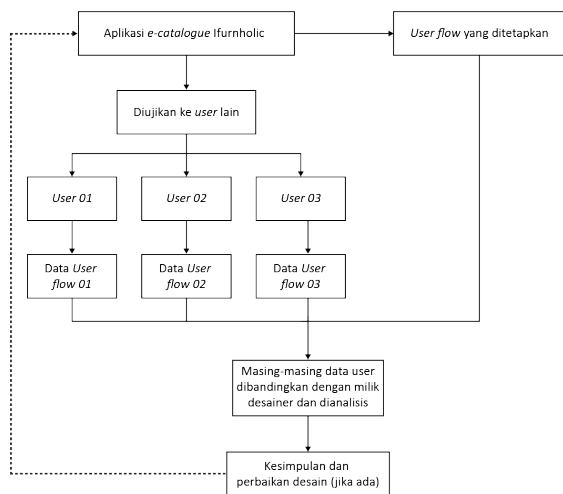
Sumber: [careerfoundry.com](http://careerfoundry.com)

**Gambar 3. Contoh *user flows***



*User flows* berfokus pada cara pengguna berinteraksi dengan *website*/aplikasi. Tipe ini menekankan bahwa semua pengguna mungkin tidak akan melakukan aksi yang sama dan bahkan bisa menghasilkan alur berbeda. Oleh karena itu saat menggunakan jenis *flow chart* ini, pengguna mungkin memiliki skenario alur berbeda dan dimulai di tempat yang berbeda pula. Namun, tujuan akhir atau pencapaian utama biasanya selalu sama.

## Kerangka Pemikiran



Sumber: Dokumentasi pribadi

**Gambar 4. Kerangka pemikiran**

## Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini adalah *user flow* pengguna lain berbeda dari *user flow* yang ditetapkan desainer saat menjalankan aplikasi *e-catalogue* Ifurnholic.

## Hasil Penelitian

Data penelitian ini didapatkan dengan teknik wawancara dan observasi terhadap tiga narasumber. Pada wawancara ini, narasumber berperan sebagai pelanggan yang menjalankan aplikasi *e-catalogue* Ifurnholic, sehingga mereka dapat disebut sebagai *user*. *Task* atau tugas yang diberikan kepada mereka adalah menggunakan aplikasi dari awal masuk hingga menemukan sebuah produk spesifik, yaitu meja rias helsinki. Langkah-langkah yang dilalui narasumber selama menjalankan tugasnya akan diobservasi untuk mendapatkan data *user flow*. *User flow* dari narasumber akan dibandingkan dengan *user flow* yang telah ditetapkan desainer, kemudian dianalisis untuk mengetahui apakah alurnya telah sesuai atau ada perbedaan.

Selain mengobservasi *user flow*, narasumber juga akan diberikan beberapa pertanyaan mengenai aplikasi *e-catalogue* tersebut seperti yang ada pada tabel panduan wawancara. Mereka dapat menyampaikan pendapatnya tentang desain *user interface* dan kemudahan penggunaan aplikasi. Kritik dan saran juga diterima sebagai masukan bagi aplikasi tersebut kedepannya.

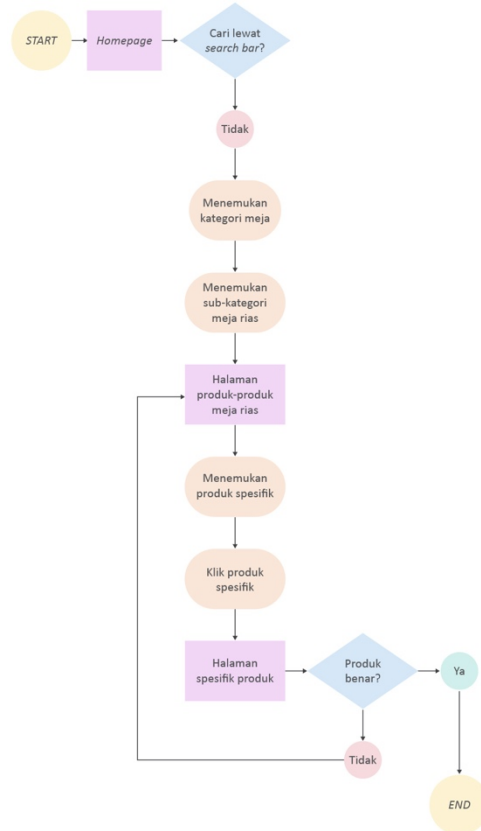
Data *user flow* akan ditampilkan dalam bentuk diagram *flowchart* agar mudah untuk dibaca. Selain itu, ada empat simbol atau bentuk yang berfungsi menunjukkan tindakan pengguna. Bentuk-bentuk tersebut adalah:



Sumber: Dokumentasi pribadi

**Gambar 5. Bentuk/symbol dalam user flow**

Sebelum melakukan wawancara dan observasi kepada narasumber, terdapat data *user flow* yang telah ditetapkan desainer. *User flow* yang ditetapkan desainer adalah sebagai berikut:

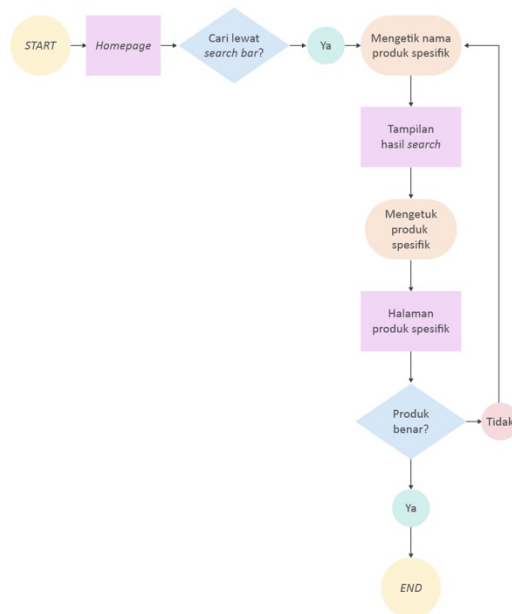


Sumber: Dokumentasi pribadi

**Gambar 6. User flow aplikasi pertama yang ditetapkan desainer**

Terdapat 2 cara atau alur untuk menemukan produk meja rias *Helsinki*. Cara pertama yaitu cara manual. Alurnya adalah *user* mengetuk halaman kategori meja, kemudian mengetuk lagi halaman sub-kategori meja rias yang menampilkan halaman produk-produk meja rias. Kemudian *user* akan mencari produk spesifik yang dimaksud dan mengetuk halaman detailnya saat produk telah ditemukan. Jika produknya benar, maka tugas *user* telah selesai. Jika

produknya salah, maka *user* harus kembali ke halaman sebelumnya yaitu halaman yang menampilkan produk-produk meja rias dan mencarinya kembali. Cara kedua adalah menggunakan fitur *search bar*, yaitu sebagai berikut:



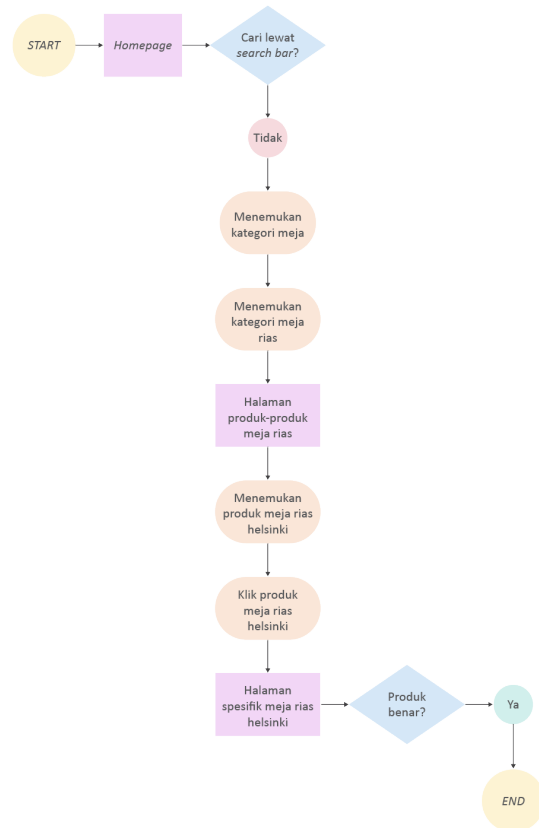
Sumber: Dokumentasi pribadi

**Gambar 7. User flow aplikasi kedua yang telah ditetapkan desainer**

Tahap pertama jika *user* mencari produk melalui *search bar* adalah mengetikkan nama produknya. Kemudian tampilan hasil *search* akan muncul dan *user* dapat mengetuk nama produk yang dicari. Setelah itu, *user* berada pada halaman detail (spesifik) produk. Jika produknya benar, maka tugas *user* telah selesai. Jika tidak, maka *user* harus mencari lagi produk yang ditugaskan dengan mengetikkannya lagi pada *search bar*.

### Analisis Perbandingan User Flow antara desainer dengan Narasumber Pertama

Narasumber pertama bernama Hikma. Hikma adalah seorang wanita 25 tahun yang berprofesi sebagai pegawai perusahaan. Jika memiliki saat senggang, Hikma gemar untuk menata ruangan di rumahnya, baik dengan furnitur baru maupun dekorasi. Latar belakang singkat Hikma menunjukkan bahwa beliau sudah sesuai dengan target *audience* *Iurnholic*. Wawancara dan observasi dengan Hikma dibuka dengan penjelasan singkat mengenai aplikasi *e-catalogue Iurnholic*, kemudian Hikma mencoba menjalankan aplikasi sesuai tugas yang telah diberikan. Hasil *user flow* Hikma adalah sebagai berikut:



Sumber: Dokumentasi pribadi

**Gambar 8. User flow narasumber pertama**

Hasil analisis *User flow* milik Hikma diatas jika dibandingkan dengan *user flow* yang ditetapkan desainer adalah:

1. *User flow* Hikma dengan desainer sudah sesuai. Tidak ada alur yang berbeda menandakan bahwa Hikma dapat menyelesaikan tugasnya tanpa melakukan kesalahan. Hikma juga tidak kebingungan mencari produk yang dimaksud, ditandakan dengan *user flow* Hikma yang tidak berbelit-belit.
2. Hikma dapat menyelesaikan tujuannya dengan baik, tetapi Hikma membutuhkan waktu sedikit lama karena menggunakan cara manual saat mencari produk, yaitu harus mengetuk halaman kategori per kategori terlebih dahulu. Hal ini diakibatkan karena Hikma tidak mengetahui jika ada tombol *search bar* untuk mencari produk dan baru menyadarinya setelah diberi tahu.

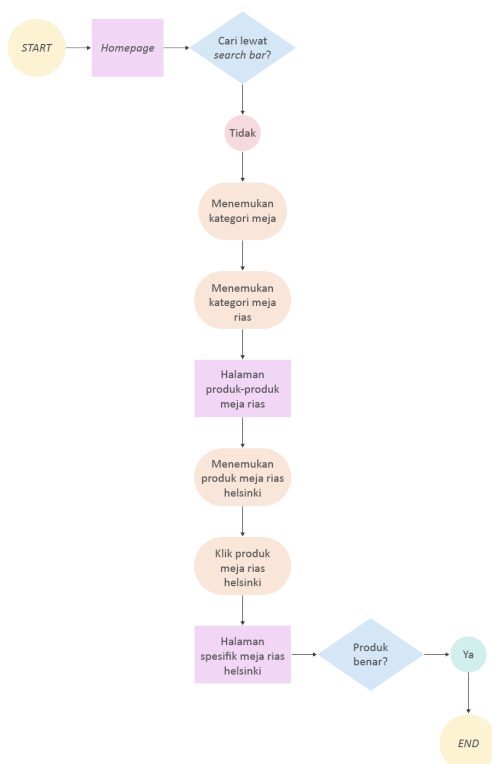
Setelah menjalankan aplikasi, narasumber Hikma juga membahas mengenai desain aplikasi *e-catalogue* dan memberikan beberapa saran. Hikma sendiri sangat menyukai adanya aplikasi ini. Menurut Hikma, desain *user interface* nya sudah cukup bagus dan menarik. Cara menggunakan aplikasinya pun mudah dan gampang dimengerti, walaupun dirinya bukan merupakan generasi Z yang sifatnya lebih dekat dan mengikuti perkembangan teknologi. Hikma juga

mengaku jarang melihat suatu *brand* memiliki aplikasi khusus katalog online, sehingga aplikasi Ifurnholic ini merupakan inovasi yang baik untuk memikat pengguna.

Saran yang disampaikan Hikma terhadap aplikasi *e-catalogue* ini adalah tampilan harga seharusnya dapat lebih cepat dilihat bersamaan dengan produk. Pada aplikasi, *user* baru dapat melihat harga saat mengetuk halaman spesifik produknya. Sebaiknya, harga sudah ditampilkan di halaman sebelumnya saat berbagai jenis produk dipaparkan. Menurut Hikma, mayoritas *customer* ingin mencari tahu harga produk terlebih dahulu sebelum deskripsi atau detail produk itu sendiri.

### Analisis Perbandingan *User Flow* antara desainer dengan Narasumber Kedua

Narasumber kedua bernama Sabrina. Sabrina adalah wanita berusia 30 tahun, pekerjaannya adalah sebagai pegawai kantor dan juga ibu rumah tangga. Sabrina senang untuk menata sendiri letak furnitur dalam ruangan dan tidak menggunakan jasa interior. Wawancara dan observasi dengan Sabrina juga diawali dengan penjelasan singkat mengenai aplikasi *e-catalogue*, kemudian Sabrina diperkenankan menjalankan tugasnya dalam mencari produk. Berikut adalah hasil *user flow* milik Sabrina:



Sumber: Dokumentasi pribadi

**Gambar 9.** *User flow* narasumber kedua

Hasil analisis *User flow* milik Sabrina jika dibandingkan dengan *user flow* yang ditetapkan desainer adalah sebagai berikut:

1. *User flow* Sabrina telah sesuai dengan milik desainer. Sabrina juga dapat menemukan produk yang ditentukan dengan benar. Tidak ada alur yang berbelit-belit pula, menunjukkan bahwa Sabrina dapat menemukan produk tanpa merasa kesulitan.
2. Untuk menemukan produk, Sabrina tidak mencarinya menggunakan *search bar*, tetapi dengan mengetuk halaman kategori per kategori. Hal ini juga mengurangi kecepatan Sabrina dalam menemukan produk. Setelah Sabrina menemukan produk dan memeriksa beberapa elemen desain, barulah Sabrina mengetahui jika sebenarnya terdapat *search bar* yang baru akan terlihat saat menu *sidebar* diketuk.

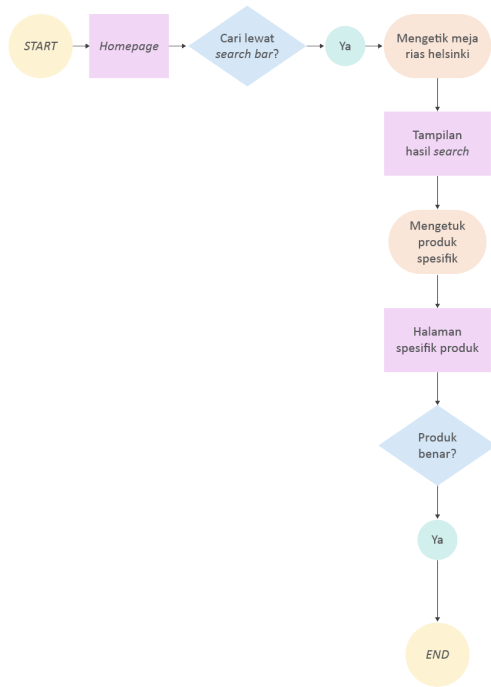
Setelah tuntas menjalankan aplikasi dan *user flow* telah didapatkan, Sabrina membahas mengenai aplikasi *e-catalogue* itu sendiri. Menurut Sabrina, aplikasi ini sangat memudahkan *customer* yang hendak melihat-lihat produk Ifurnholic secara cepat. Desain *user interface* nya pun menarik karena disertai dengan ilustrasi, tidak hanya foto produk saja yang dipaparkan.

Sabrina tidak merasa kesulitan saat diberi tugas menemukan suatu produk. Hanya saja, fitur *search* tidak terlihat karena menu *sidebar* nya yang kurang menonjol. Saran dari Sabrina adalah sebaiknya fitur *search* tersebut dapat ditampilkan diluar menu *sidebar*, sehingga *customer* yang ingin mencari suatu produk spesifik dapat ditemukan dengan lebih cepat. Secara keseluruhan, Sabrina mengaku puas saat menggunakan aplikasi karena sangat memudahkan, seperti saat hendak mencari produk pada katalog toko buku atau perpustakaan.

### Analisis Perbandingan *User Flow* antara desainer dengan Narasumber Ketiga

Narasumber ketiga adalah Desi. Desi adalah seorang wanita berusia 33 tahun yang bekerja sebagai wirausahawan dan ibu rumah tangga. Dikarenakan jam kerjanya yang fleksibel, Desi mempunyai kegemaran mendekorasi rumahnya sendiri, kemudian hasilnya akan diunggah ke media sosial *Instagram*. Desi sendiri juga pernah membeli produk dari Ifurnholic dan gemar mengikuti *update* yang ada di *Instagram* Ifurnholic. Wawancara ini dibuka dengan pengenalan singkat tentang aplikasi, kemudian Desi menjalankan tugasnya untuk menemukan produk meja rias *Helsinki* dalam aplikasi. Berikut hasil *user flow* milik Desi:





Sumber: Dokumentasi pribadi

**Gambar 10. User flow narasumber ketiga**

Hasil analisis *User flow* milik Desi jika dibandingkan dengan *user flow* yang ditetapkan desainer adalah sebagai berikut:

1. *User flow* Desi telah sesuai dengan milik desainer saat menggunakan *search bar* untuk mencari produk.
2. Waktu yang ditempuh Desi dalam menyelesaikan tugasnya adalah yang tersingkat, karena Desi mencarinya langsung menggunakan *search bar*.

Setelah melakukan tugasnya, Desi juga membahas mengenai aplikasi *e-catalogue* itu sendiri berdasarkan pertanyaan yang diajukan. Desi sangat tertarik dengan aplikasi ini karena beliau sangat jarang melihat katalog *online* pada *brand* lain, terutama pada produk-produk furnitur. Walaupun ada, Desi mengungkapkan bahwa aplikasi milik Ifurnholic lebih mudah dipahami karena *flow* nya singkat, padat, dan jelas.

Namun, biarpun Desi dapat mencari produk secara cepat melalui *search bar*, Desi mengaku bahwa dirinya menemukan fitur tersebut secara tidak sengaja saat membuka menu *sidebar*. Hal ini diungkapkan Desi sebagai saran untuk mengubah letak *search bar* tersebut, agar *user* asli nantinya dapat menemukan produk dengan lebih cepat. Selain letak *search bar*, Desi juga menyarankan untuk memperbanyak foto produk, mengingat pada aplikasi ini foto yang ditampilkan hanya 1 jenis per produk. Sebaiknya, disertakan pula foto produk dari sisi lain agar lebih menarik bagi *customer*.

## Uji Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah *flow* milik pengguna lain berbeda dari *user flow* yang ditetapkan desainer. Namun, hasil penelitian yang didapatkan adalah tidak ada perbedaan alur dari *user flow* saat dibandingkan. Hal ini menandakan bahwa hipotesis pada penelitian tidak sesuai.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis perbandingan *user flow* antara pengguna lain (narasumber) dengan desainer, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perbandingan *user flow* dari pengguna (narasumber) dengan *user flow* yang ditentukan oleh desainer adalah sesuai.
2. Tidak ada pengguna yang mempunyai alur berbeda. Alur yang dihasilkan pun tidak berbelit-belit. Semua pengguna berhasil menemukan produk spesifik seperti yang ditugaskan secara tepat.
3. Narasumber pertama dan kedua mencari produk menggunakan cara manual, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas lebih lama. Sedangkan narasumber ketiga dapat mencari produk menggunakan *search bar* sehingga waktu yang dibutuhkan lebih cepat. Hal ini dikarenakan peletakan fitur *search bar* yang kurang terlihat secara jelas pada *homepage*.

Secara keseluruhan, tidak ada masalah saat narasumber menjalankan aplikasi *e-catalogue* Ifurnholic. Hal ini menandakan bahwa desain *user interface* dan *user experience* aplikasi sudah cukup baik. Hal *minor* yang perlu diperbaiki adalah mengubah letak tombol *search bar* agar pengguna dapat melihatnya dengan lebih jelas.

Selain berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan lain yang dapat diambil adalah selama melakukan riset, terdapat beberapa kendala yang dialami. Kendala tersebut adalah proses wawancara dan observasi yang cukup rumit karena membutuhkan laptop sebagai instrumen penelitian, sedangkan proses pengumpulan data dilakukan pada tempat umum. Selain itu, wawancara dan observasi harus dilakukan secara *offline* karena *prototype* aplikasi hanya terdapat pada laptop pribadi, sedangkan pada kondisi pandemi ini, disarankan segala aktifitas dapat dilaksanakan secara *online*.



## Daftar Pustaka

Adani, M.R. (2020, November). *User Experience (UX): Pengertian, Tujuan, Metode, dan Penerapannya*. Retrieved June 17, 2021 from <https://www.sekawanmedia.co.id/pengertian-user-experience/>

Anwar, I.C. (2021, Januari). *Mengenal Penelitian Kualitatif: Pengertian dan Metode Analisis*. Retrieved February 11, 2021, from <https://tirto.id/mengenal-penelitian-kualitatif-pengertian-dan-metode-analisis-f9vh>

*Apa itu User Experience (UX): Pengertian, Fungsi, dan Cara Kerjanya*. (October 25, 2020). *Idcloudhost.com*. Retrieved April 7, 2021, from <https://idcloudhost.com/apa-itu-user-experience-ux-pengertian-fungsi-dan-cara-kerjanya>

*Apa itu User Interface? (December 06, 2020)*. *Dewaweb.com*. Retrieved March 24, 2021, from <https://www.dewaweb.com/blog/user-interface/>

*Apa itu Prototipe? Mengenal Pengertian, Tujuan, dan Manfaat Prototipe*. (September 28, 2020). *Divedigital.id*. Retrieved February 11, 2021, from <https://divedigital.id/apa-itu-prototipe/>

Aprilia, A. (2020, April). *Mengenal User Interface: Pengertian, Kegunaan, dan Contohnya*. Retrieved March 19, 2021, from <https://www.niagahoster.co.id/blog/user-interface/?amp>

Browne, C. (2019, Oktober). *What Are User Flows in User Experience (UX) Design?*. Retrieved March 24, 2021, from <https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/what-are-user-flows/>

*Contoh Metode Penelitian*. (January 16, 2018). *Sosiologis.com*. Retrieved February 11, 2021, from <http://sosiologis.com/contoh-metode-penelitian>

Daryaatmaka, G. (2019, Agustus). *E-Katalog/E-Catalogue: Sejarah, Definisi, Contoh, Penjelasan Lengkap!* Retrieved February 11, 2021, from <https://promise.co.id/e-katalog-apa-itu-definisi-lengkap-e-catalogue/>

Ermadi, A.A. (2019, Januari). *Apa Sih Gunanya Bikin Prototipe?* Retrieved February 11, 2021, from <https://www.digination.id/read/013557/apa-sih-gunanya-bikin-prototipe>

Indri (2016, Januari). *Apa Saja Metode dan Instrumen Pengumpulan Data?* Retrieved February 18, 2021,

from <https://timur.ilearning.me/2016/01/04/apa-saja-metode-dan-instrumen-pengumpulan-data/>

*Pengertian Metode Penelitian dan Jenis-jenis Metode Penelitian*. (n.d.). Retrieved February 11, 2021, from <https://ranahresearch.com/metode-penelitian-dan-jenis-metode-penelitian>