

Memetakan perjalanan pembeli dan UI/UX

Temukan bagian website yang membuat pembeli ragu, lalu susun perbaikan berdasarkan tugas yang ingin mereka selesaikan.

PERSIAPAN PROYEK

Untuk siapa panduan ini?

Pemilik bisnis, tim sales, marketing, serta desainer yang perlu menyepakati prioritas pengalaman pelanggan.

Hasil yang disiapkan

Peta perjalanan dengan pertanyaan, hambatan, bukti, dan langkah berikutnya.

Bahan awal

- Percakapan atau wawancara pelanggan
- Contoh inquiry berhasil dan tidak cocok
- Halaman utama yang dilalui pengunjung

Isi Playbook

01 Persiapan / 02 Langkah kerja / 03 Contoh latihan

04 Titik review / 05 Lembar kerja / 06 Checklist & rujukan

Panduan kerja terbuka, bukan sertifikasi atau jaminan hasil. Contoh di dalamnya adalah latihan editorial, bukan dokumentasi klien.

Kerjakan dalam urutan yang jelas.

01 Pilih satu keputusan dan satu kelompok pembeli

Jangan memetakan semua pelanggan sekaligus. Pilih konteks nyata, misalnya procurement mencari vendor untuk kebutuhan tertentu. Tulis pemicu pencarian, pihak yang menyetujui, dan informasi yang harus dibawa ke rapat. Pisahkan temuan percakapan pelanggan dari dugaan tim, agar keputusan desain dapat diuji.

Output: Satu skenario pembelian beserta sumber temuan.

02 Petakan tugas, bukan hanya layar

Pengunjung mungkin datang dari pencarian, membaca spesifikasi, memeriksa bukti, lalu menyimpan informasi untuk atasannya sebelum kontak. Untuk setiap tahap, tulis tugas dan pertanyaan yang belum terjawab. Jangan memaksa semua orang mengikuti funnel yang sama; sediakan pintu masuk yang sesuai kebutuhan.

Output: Urutan tugas dengan pertanyaan dan titik keraguan.

03 Pasangkan hambatan dengan perubahan

Jika orang tidak menemukan cakupan layanan, perjelas struktur dan label, bukan sekadar warna tombol. Jika formulir meminta terlalu banyak informasi, tentukan mana yang sungguh diperlukan untuk respons awal. Gunakan label input, penjelasan, dan pesan kesalahan yang dapat dipahami. Perubahan harus memiliki alasan yang terkait tugas.

Output: Hipotesis perbaikan dan indikator keberhasilannya.

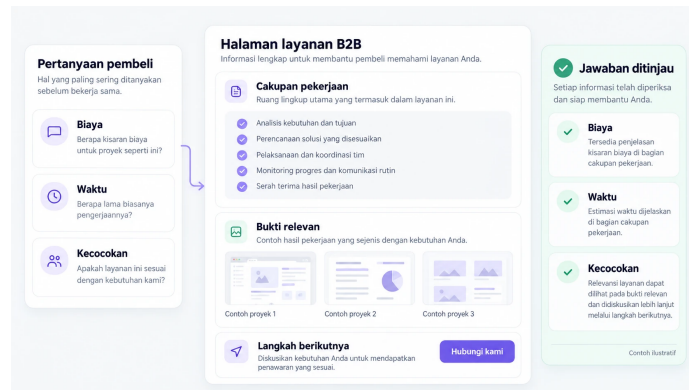
04 Amati tugas dan hubungkan ke tindak lanjut

Minta calon pengguna mencari satu informasi tanpa arahan. Catat salah klik, kebingungan, dan bagian yang perlu mereka baca ulang. Lanjutkan dengan melihat apakah inquiry memiliki konteks yang dibutuhkan sales. Bandingkan kondisi sebelum dan sesudah pada periode yang layak; jangan menyimpulkan sebab dari perubahan trafik semata.

Output: Catatan pengujian dan keputusan perbaikan berikutnya.

Hubungkan langkah dengan keputusan.

Dalam latihan vendor layanan IT, pembeli perlu memahami kecocokan sebelum meminta proposal. Peta ini membantu memilih isi halaman, bukan menganggap setiap pengunjung siap membeli.



Ilustrasi alur kerja; data dan label adalah contoh, bukan hasil klien.

Tahap	Pertanyaan / hambatan	Elemen yang membantu
Mengenali kebutuhan	Apakah masalah saya dilayani?	Contoh masalah dan cakupan
Menilai kecocokan	Apa prasyarat dan batasnya?	Persyaratan serta proses
Memeriksa bukti	Adakah pekerjaan yang serupa?	Studi kasus dengan konteks
Memulai diskusi	Apa yang harus saya siapkan?	Formulir singkat dan instruksi

04 / HINDARI SALAH LANGKAH

Menganggap desain baru pasti lebih efektif

Periksa penyelesaian tugas dan kualitas inquiry, bukan hanya preferensi visual internal.

Menghilangkan semua pilihan navigasi

Pembeli perlu akses ke bukti, syarat, atau informasi lain yang mendukung keputusan.

Susun rencana Anda.

Isi kondisi, keputusan, atau pertanyaan yang perlu dikonfirmasi. Jangan menuliskan password, token, atau data pribadi pelanggan.

01 Segmen dan keputusan

02 Sumber temuan pelanggan

03 Tugas dan pertanyaan tiap tahap

04 Hambatan utama

05 Hipotesis perubahan

06 Indikator untuk mengevaluasi perubahan

06 / CHECKLIST SEBELUM DISERAHKAN

- ☐ Segmen dan keputusan dipilih secara spesifik
- ☐ Asumsi dibedakan dari temuan
- ☐ Setiap hambatan punya usulan perbaikan
- ☐ Formulir memiliki label dan pesan kesalahan
- ☐ Tugas diuji tanpa mengarahkan pengguna

Periksa batas dan sumbernya.

Apakah harus melakukan riset besar?

Mulai dari percakapan yang sudah tersedia dan beberapa pengujian tugas. Catat keterbatasan sampelnya.

Apa peran analytics?

Analytics membantu menunjukkan pola tindakan; percakapan dan observasi membantu menjelaskan mengapa hambatan terjadi.

Rujukan publik

[W3C: label untuk formulir](#)

<https://www.w3.org/WAI/tutorials/forms/labels/>

Batas penggunaan

Rujukan diperiksa pada 2 Oktober 2026. Langkah, contoh, dan lembar kerja merupakan rumusan editorial Oura dengan bantuan AI dan rujukan publik. Sesuaikan keputusan dengan kondisi bisnis dan periksa hal teknis bersama pihak yang berwenang. Panduan ini bukan kontrak, sertifikasi, atau jaminan hasil.

[Baca versi interaktif Playbook](#)