

## **Ini Alasan Kenapa Pramugari Adalah Guru Terbaik bagi UX Designer**

Perjalanan antarnegara tampak menjadi rutinitas menyenangkan. Namun, tidak bagi pekerja. Semenjak bergabung dengan salah satu startup terpopuler di Indonesia, kehidupan saya berubah drastis. Pikiran saya melayang entah kemana saat duduk sendirian di ruang tunggu bandara. Sembari menunggu pesawat berangkat, saya sendiri lupa “apa yang saya pikirkan di saat-saat seperti itu?”. Setau saya, saat ini kepala saya penuh dengan rencana masa depan. Hari ini harus bisa dimaksimalkan, sesulit atau serepot kondisinya. Pikiran melayang tanpa batas, membayangkan banyak hal dalam satu waktu.

Saat menunggu boarding time, saya melihat dua orang pramugari dan di sampingnya ada petugas lain. Dari pakaiannya, saya duga petugas lain itu adalah petugas keamanan bandara. Sekilas sikap dan perilaku ketiga orang tersebut berbeda. Keduanya sama-sama bekerja di bidang penerbangan, tetapi sikap mereka tampak kontradiktif. Pramugari terlihat ramah dan tidak segan melempar senyuman kepada setiap penumpang yang menghampirinya. Sedangkan petugas keamanan tentu tidak demikian. Kamu tentu bisa membayangkannya bukan?

Setelah beberapa saat mengamati tiga sosok manusia di hadapan, saya berpikir ada kesamaan antara saya (sebagai ux designer) dua pramugari itu, misalnya:

### **Speak to people**

Seorang pramugari dilatih selama berbulan-bulan hanya untuk berbicara dan bersikap dengan penumpang. Para pramugari itu akan berinteraksi secara langsung dengan manusia. Bukan melalui telepon, email, atau bahkan video call. Artinya, sikap dan bahasa pramugari akan dilihat sepenuhnya oleh penumpang secara langsung.

Bahasa adalah hal pertama wajib dipelajari. Salah sedikit saja, akibatnya bisa fatal.

Begitu pula bagi ux designer. Kamu dituntut mampu berbicara dengan user secara langsung melalui desain buatanmu. Namun, ux designer tidak perlu berdandan ala pramugari lho ya. Kamu cukup duduk, menatap layar monitor, dan memainkan jari-jarimu untuk mengolah warna dan bentuk. Jangan memakai rok mini serta menata rambut layaknya pramugari :)

Ux designer berbicara melalui desain buataannya. Setiap desain dituntut mampu memanusiakan manusia. Setidaknya, desainmu memiliki kemampuan berbicara serupa manusia. Oleh sebab itu sebelum mulai dibuat, ux designer wajib meriset soal

karakter bahkan kepribadian user. Tujuannya, desain memiliki rasa manusia (empati, simpati, peduli, dan aspek afeksi lain pada manusia). Desainmu harus bisa menampilkan ekspresi dari perasaan manusia.

Ada perbedaan antara desain berperasaan dan desain tanpa perasaan, coba lihat ini:

Contoh desain tanpa perasaan Vs desain berperasaan.

### **Provide clear instructions**

Bertanyalah kepada pramugari soal penerbanganmu, maka ia akan memberi penjelasan dan intruksi mudah dipahami. Ya kan? Yang paling sering kamu temui ketika mereka memperagakan tata cara memakai sabuk pengaman, masker oksigen, pelampung, bahkan soal panduan memosisikan (mengatur) tubuh bila terjadi benturan.

Semua dijelaskan sekaligus dipraktikkan se jelas mungkin. Tujuannya: setiap penumpang bisa mempraktekkannya sendiri.

Ux designer tidak boleh membingungkan user. User harus tahu “apa yang harus dilakukan selepas melihat desainmu”. Jangan sampai, user tercengang dengan keindahan desain saja. Selepas itu mereka bingung mau berbuat apa. Desainmu bukan karya seni untuk dikagumi, dibeli, dan disimpan di museum. Ingat itu.

Sedikit kurangi motivasi estetik di imajinasimu. Selanjutnya, buat desain bersifat menolong. Desainmu harus bisa memandu user untuk mencapai their goals. Sediakan intruksi sejelas-jelasnya (step by step). Selain itu, lengkapi pula dengan panduan mengatasi setiap masalah akibat si user tidak mengikuti intruksi sebelumnya dengan tepat.

Coba perhatikan ini:

IMAGE

### **Delightful experience**

Ahhh, menatap kakak-kakak pramugari sungguh menyenangkan. Perjalanan berjam-jam di atas awan terasa sangat cepat berlalu. Bahkan, tidak jarang penumpang tetap ingin berada di pesawat meski ia sudah sampai di destinasi. Itu gara-gara: tatanan rambut, mackup, pemilihan desain baju, cara berjalan, bentuk atau poster tubuh, ditambah senyuman nan manis si pramugari. Eheemm..

Setiap maskapai memiliki cara masing-masing untuk mengondisikan pramugari menjadi seperti demikian. Yang pasti, senyuman manis dan cara bicara pramugari mampu menjatuh-jatuhkan hatimu kan? Ahaii....

Segala sikap pramugari di atas pesawat tadi bertujuan menciptakan delightful penumpang. Saat si penumpang merasakan itu, bisa dipastikan ia akan kembali memilih maskapai tersebut di perjalanan selanjutnya.

Komunikatif dan solving problem tidak cukup. Begitu juga di ux designer.

Pengalaman nan mengesankan akan mengalirkan dopamin ke otak user. Akibatnya, ia sangat bahagia dan menjadi lupa waktu. Saat menemukan sumber kebahagiaan, manusia pasti tidak segan kembali lagi, lagi, dan lagi. Bukankah itu target apps yang sedang kamu kerjakan saat ini? Dan, itu dimulai dari hasil pikir seorang ux designer. Iya, itu kamu.

Setiap halaman harus memabukkan user. Kunjungan di halaman utama sungguh luar biasa. Selanjutnya, user masuk ke halaman kedua. Rasa bahagia dalam dirinya pun semakin menggejala. Tampaknya itu belum berhenti. Ia menuju ke halaman-halaman selanjutnya. Dan, hasilnya pun sama bagi user. Semua desain memacu hormon dopamin memenuhi otaknya. Si user pun tidak kecewa menukar waktunya untuk menatap apps-mu seharian.

Hmmm... senang rasanya mendengarkan apps buatan sendiri dipakai terus-menerus oleh user, benar begitu bukan? So, beri sentuhan “menyenangkan” ke dalam desainmu. Perhatikan setiap detail. Poles kembali detail-detail tersebut supaya sedap dipandang dan menyamankan perasaan user. Misalnya:

Contoh desain delightful.

### **Let's go there now!**

Pencipta produk seperti di atas memerlukan waktu panjang. Ia mengawali proses desain dengan: the research, the design, the development, the QA and everything. Gerakan tanganmu mengolah warna dan bentuk tidak akan sepenuhnya membantu. Kamu memang seorang designer. Namun, bukan berarti kamu hanya bisa menggambar. Kamu pun harus bisa meriset, membaca data, berbicara dengan user, serta berdiskusi dengan developer. Cukup panjang bukan?

Insting seorang ux designer selalu mendahulukan kepentingan user.

Dari masalah user, dipilah-pilih dan diperdalam lagi, selanjutnya diakhiri dengan mencari referensi solving problem. Penciptaan sebuah apps/website dimulai dari ux designer. Artinya: meski tidak banyak user mengenalmu, keputusanmu hari ini berpengaruh bagi nasib user. Apakah mereka akan tetap tenggelam dalam masalah atau kamu beri ia pelampung + kapal + kompas supaya ia bisa kembali ke daratan?