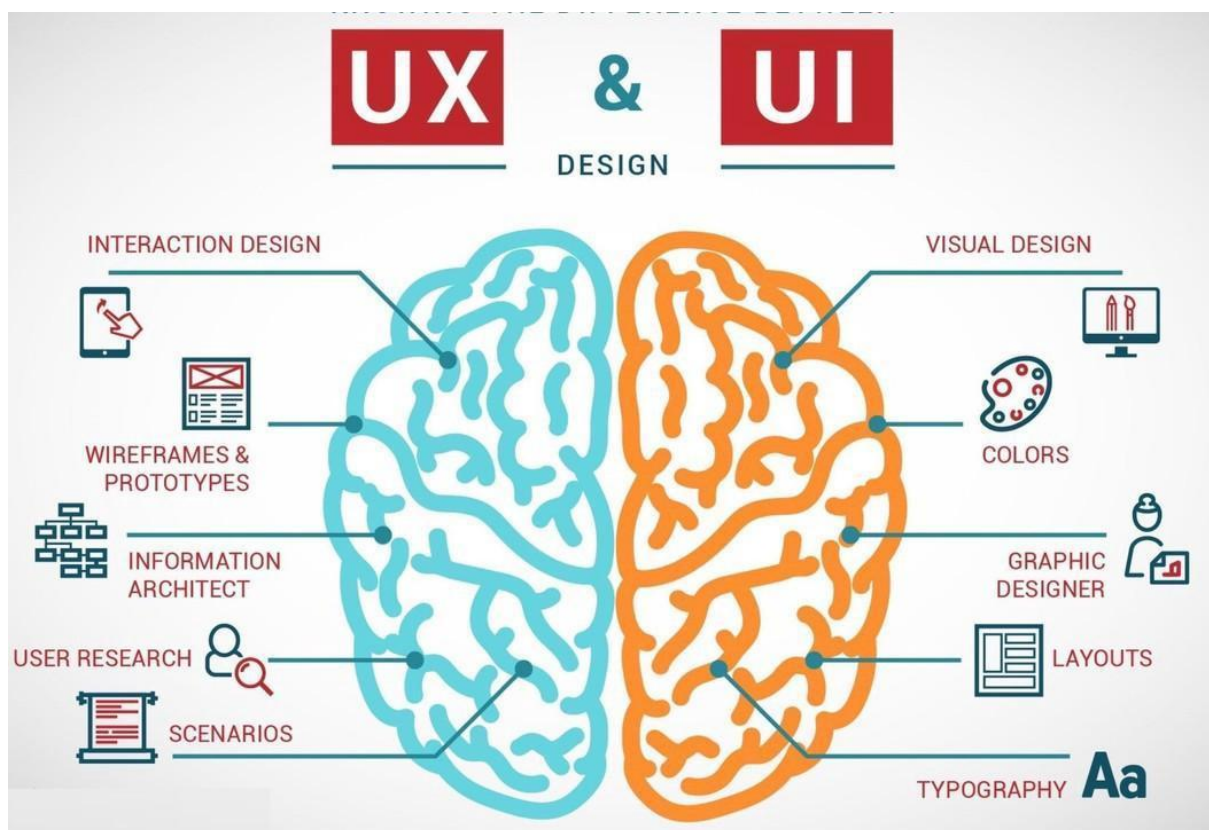


UX Design



Memahami Pengambilan Keputusan Manusia

Pengambilan keputusan manusia adalah proses kognitif yang melaluinya individu menganalisis informasi, mengevaluasi alternatif, dan memilih tindakan berdasarkan preferensi, tujuan, dan keinginan mereka. Ini memainkan peran penting dalam bidang desain UX, karena desainer harus memahami bagaimana pengguna membuat keputusan untuk menciptakan antarmuka yang intuitif dan efisien.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan

Keputusan

- **Bias kognitif** : Ini adalah jalan pintas mental atau pola berpikir yang dapat memengaruhi pengambilan keputusan. Contohnya termasuk bias penahan (terlalu bergantung pada informasi awal) dan bias konfirmasi (mencari informasi yang menegaskan keyakinan).
- **Emosi** : Emosi dapat mempengaruhi keputusan secara signifikan, bahkan ketika orang yakin bahwa mereka membuat pilihan yang rasional. Desainer UX harus mempertimbangkan bagaimana elemen desain dapat membangkitkan emosi positif dan meminimalkan emosi negatif.
- **Kelebihan informasi** : Terlalu banyak informasi dapat menyebabkan kelebihan kognitif dan berdampak negatif pada pengambilan keputusan. Desainer UX perlu mengatur dan menyajikan informasi dengan cara yang mudah dicerna dan diakses.

Model Pengambilan Keputusan

Memahami berbagai model pengambilan keputusan membantu desainer UX membuat antarmuka yang memenuhi berbagai kebutuhan dan preferensi pengguna. Beberapa model umum meliputi:

- **Model kompensasi** : Dalam model ini, individu mempertimbangkan semua pilihan yang tersedia, mempertimbangkan pro dan kontra secara sistematis. Implikasi desain UX mencakup penyediaan informasi terperinci, filter, dan perbandingan untuk membantu pengguna membuat keputusan yang tepat.
- **Model non-kompensasi** : Di sini, pengguna menggunakan berbagai heuristik atau jalan pintas untuk mengambil keputusan dengan cepat. Hal ini mungkin melibatkan ketergantungan pada satu atribut atau menetapkan ambang batas untuk kriteria tertentu. Dalam kasus ini, desain UX harus fokus pada penyorotan fitur-fitur utama dan menyederhanakan proses pengambilan keputusan.
- **Model yang memuaskan** : Dalam pendekatan ini, pengguna membuat keputusan dengan memilih opsi pertama yang tersedia yang memenuhi

kriteria minimum mereka. Desainer UX harus mempertimbangkan penerapan fitur seperti 'pilihan teratas' dan rekomendasi untuk mendukung gaya pengambilan keputusan ini.

Prinsip Desain untuk Mendukung Pengambilan Keputusan

Untuk meningkatkan pengalaman pengambilan keputusan pengguna, pertimbangkan prinsip-prinsip berikut:

- **Pengungkapan progresif** : Menyajikan informasi secara bertahap untuk menghindari pengguna yang berlebihan. Teknik ini dapat mencakup penggunaan tooltips, label, dan perluasan bagian.
- **Alat bantu kognitif** : Membantu pengguna mengingat informasi atau tugas penting dengan memberikan pengingat, pemberitahuan, dan isyarat visual tepat waktu.
- **Umpan Balik** : Umpan balik instan dapat membantu pengguna memahami hasil keputusan mereka dan memandu mereka menuju hasil yang diinginkan. Hal ini dapat dicapai melalui isyarat visual, pesan, dan animasi.
- **Default** : Gunakan default cerdas untuk membantu pengguna mengambil keputusan dengan cara yang sesuai konteks, yang dapat berkisar dari formulir yang sudah diisi sebelumnya hingga opsi yang disarankan.

Memahami pengambilan keputusan manusia dan menggabungkan prinsip-prinsip ini ke dalam desain UX akan memungkinkan desainer menciptakan pengalaman pengguna yang lebih intuitif, menyenangkan, dan efisien.

Teori Dorongan

Teori Nudge adalah konsep ilmu perilaku yang berfokus pada pemahaman bagaimana manusia membuat pilihan dan bagaimana perubahan kecil dan halus di lingkungan kita dapat berdampak signifikan pada proses pengambilan keputusan. Dikembangkan oleh Richard Thaler dan Cass Sunstein, gagasan utamanya adalah bahwa dengan “mendorong” perilaku masyarakat ke arah tertentu, kita dapat mendorong mereka untuk membuat keputusan yang lebih baik dan lebih tepat tanpa memerlukan peraturan atau regulasi yang berat.

Dalam konteks desain UX, teori dorongan dapat diterapkan dalam berbagai cara untuk memengaruhi perilaku pengguna dan mendorong hasil yang diinginkan. Ini mungkin termasuk:

- **Arsitektur Pilihan** : Merancang tata letak dan urutan pilihan sedemikian rupa sehingga memengaruhi keputusan pengguna. Misalnya, menempatkan pilihan yang lebih diinginkan di bagian atas daftar atau membuatnya lebih menonjol secara visual.
- **Default** : Menetapkan opsi default yang mendorong pengguna untuk membuat keputusan yang lebih baik. Misalnya, memilih terlebih dahulu opsi pengiriman yang lebih ramah lingkungan atau mengaktifkan pengaturan privasi secara default.
- **Bukti sosial** : Menunjukkan bagaimana orang lain telah membuat pilihan serupa atau mendapatkan pengalaman positif. Misalnya, menyajikan penilaian dan ulasan produk, atau menunjukkan bahwa sejumlah besar pengguna telah mengambil tindakan tertentu seperti mendaftar buletin.
- **Intervensi tepat waktu** : Memberikan panduan atau petunjuk pada saat yang tepat dalam perjalanan pengguna. Misalnya, menawarkan bantuan ketika pengguna menghadapi tugas yang rumit atau mengingatkan mereka tentang manfaat menyelesaikan suatu proses ketika motivasi mereka mungkin goyah.

Saat menerapkan teori dorongan dalam desain UX, penting untuk menjaga keseimbangan antara mendorong perilaku positif dan menghormati otonomi pengguna. Perancang harus bertujuan untuk memberdayakan pengguna dengan pilihan yang bermakna dan informasi yang berguna, daripada memanipulasi atau menipu mereka.

Teknologi Persuasif

Teknologi persuasif adalah bidang desain UX yang berfokus pada penggunaan teknologi untuk memengaruhi perilaku manusia dan mendorong pengguna untuk mengambil tindakan tertentu. Ini menggabungkan prinsip-prinsip psikologi dan desain untuk menciptakan pengalaman yang memengaruhi perilaku pengguna dengan cara yang diinginkan. Tujuan dari teknologi persuasif adalah untuk secara halus membujuk atau mendorong pengguna untuk mengadopsi kebiasaan atau perilaku tertentu, seringkali dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan atau mencapai hasil tertentu.

Beberapa contoh umum teknologi persuasif meliputi:

- **Penguatan** : Memberikan umpan balik atau penghargaan positif kepada pengguna karena menyelesaikan tindakan tertentu (misalnya, lencana atau poin dalam antarmuka yang digamifikasi).

- Pengaruh sosial : Memanfaatkan hubungan dan norma sosial untuk mendorong tindakan atau keputusan, seperti menampilkan jumlah teman yang juga menikmati suatu produk di situs belanja.
- Kelangkaan : Menggunakan konsep kelangkaan (ketersediaan terbatas, penawaran terbatas waktu) untuk menanamkan rasa urgensi pada pengguna dan mendorong mereka mengambil tindakan sebelum ketinggalan.
- Personalisasi : Menyesuaikan konten atau pengalaman untuk masing-masing pengguna berdasarkan preferensi, perilaku, atau informasi demografis mereka, yang menjadikan pengalaman lebih relevan dan menarik.
- Komitmen dan konsistensi : Mendorong pengguna untuk membuat komitmen kecil dengan maksud untuk membangun komitmen yang lebih besar dari waktu ke waktu, sering kali melalui kemajuan tugas atau pencapaian kecil.

Memasukkan teknologi persuasif ke dalam desain UX dapat menghasilkan pengalaman pengguna yang lebih menarik dan efektif. Namun, sangat penting untuk menggunakan teknik ini secara bertanggung jawab dan etis, memastikan bahwa tujuan akhir selaras dengan kepentingan terbaik pengguna dan tidak mengeksploitasi atau memanipulasinya dengan cara yang negatif.

Desain Perilaku

Behavior Design adalah pendekatan yang menggabungkan unsur psikologi, ilmu saraf, dan prinsip desain untuk memahami dan memengaruhi perilaku manusia. Tujuan di balik desain perilaku adalah untuk memudahkan pengguna mencapai tujuan atau tindakan yang diinginkan dalam suatu produk, layanan, atau sistem.

Dalam konteks Desain UX, desain perilaku berfokus pada:

- Motivasi : Memahami apa yang memotivasi pengguna untuk mengambil tindakan, seperti kepentingan pribadi, penghargaan eksternal, atau pengaruh sosial.
- Kemampuan : Memastikan bahwa pengguna memiliki keterampilan, waktu, dan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan tindakan yang diinginkan.
- Pemicu : Menerapkan perintah tepat waktu yang mendorong pengguna untuk mengambil tindakan tertentu dalam antarmuka.

Untuk membuat desain perilaku yang efektif, desainer UX harus:

- Identifikasi tujuan pengguna dan hasil yang diinginkan.

- Analisis lingkungan pengguna dan potensi hambatan yang mungkin memengaruhi kemampuan mereka untuk menyelesaikan tindakan yang diinginkan.
- Rancang solusi yang mengatasi aspek motivasi dan kemampuan dalam perubahan perilaku, serta pemicu yang tepat untuk segera mengambil tindakan.
- Terus uji dan ulangi desain untuk lebih memahami perilaku pengguna dan mengoptimalkan interaksi.

Dengan berfokus pada desain perilaku, desainer UX dapat menciptakan pengalaman yang lebih menarik dan ramah pengguna yang pada akhirnya mendorong kepuasan pengguna dan meningkatkan peluang mencapai tujuan yang diinginkan.

Ilmu Perilaku

Ilmu perilaku adalah studi interdisipliner tentang perilaku manusia, yang mencakup disiplin ilmu seperti psikologi, sosiologi, dan antropologi. Bidang ini- terutama berfokus pada pemahaman apa yang memengaruhi keputusan, tindakan, dan emosi kita. Dalam konteks desain UX, penerapan konsep dan prinsip ilmu perilaku dapat meningkatkan pengalaman pengguna dengan meningkatkan keterlibatan pengguna, kegunaan, dan kepuasan secara keseluruhan.

Beberapa prinsip utama ilmu perilaku yang harus dipertimbangkan oleh desainer UX meliputi:

- Bias kognitif: Ini adalah jalan pintas mental yang diambil otak kita saat memproses informasi yang dapat menyebabkan keputusan atau penilaian yang tidak rasional. Desainer dapat menggunakan bias ini untuk memandu perilaku pengguna, seperti yang terlihat pada 'efek penahan', yaitu pengguna mengandalkan informasi pertama yang diberikan pada halaman.
- Keengganan terhadap kerugian: Orang cenderung memprioritaskan menghindari kerugian daripada memperoleh keuntungan. Desainer dapat memanfaatkan ini untuk keuntungan mereka dengan menyoroti potensi kerugian yang dapat terjadi tanpa menggunakan fitur atau produk tertentu, sehingga meningkatkan motivasi pengguna.
- Bukti sosial: Orang-orang mencari petunjuk dari orang lain tentang bagaimana berperilaku dalam situasi yang tidak pasti. Untuk memanfaatkan efek ini, desainer dapat menyertakan testimonial, penilaian, dan konten buatan

pengguna untuk menunjukkan bahwa orang lain telah menemukan nilai dalam produk atau layanan mereka.

- **Insentifisasi:** Pengguna mungkin lebih cenderung terlibat dengan suatu produk jika ada imbalan atau insentif untuk menyelesaikan tugas tertentu. Mempermainkan pengalaman atau menawarkan manfaat eksklusif dapat mendorong pengguna untuk terlibat lebih dalam dengan produk.
- **Arsitektur pilihan:** Cara pilihan disajikan mempengaruhi keputusan pengguna. Desainer dapat menggunakan ini untuk memandu pengguna mencapai hasil yang diinginkan atau menyederhanakan pengambilan keputusan dengan mengurangi jumlah opsi yang disajikan.
- **Pembentukan kebiasaan:** Menciptakan pengalaman yang membentuk kebiasaan dapat meningkatkan retensi dan keterlibatan pengguna. Desainer harus mempertimbangkan fitur dan elemen yang memperkuat penggunaan rutin atau mengatasi masalah yang berulang.

Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ilmu perilaku ke dalam proses desain mereka, desainer UX dapat lebih memahami dan mengantisipasi kebutuhan pengguna, yang pada akhirnya menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan, efektif, dan menarik.

Ekonomi Perilaku

Ekonomi Perilaku adalah subbidang ilmu ekonomi yang mempelajari faktor psikologis, sosial, dan emosional yang mempengaruhi pengambilan keputusan dan perilaku ekonomi. Hal ini berupaya untuk memahami mengapa orang membuat pilihan yang menyimpang dari model ekonomi tradisional, yang mengasumsikan bahwa individu berperilaku rasional dan berupaya memaksimalkan utilitasnya.

Konsep utama Ekonomi Perilaku meliputi:

- **Rasionalitas Terikat:** Orang membuat keputusan berdasarkan informasi yang terbatas, kendala kognitif, dan bias pribadi.
- **Teori Prospek:** Individu merasakan kerugian dan keuntungan secara asimetris, merasakan penderitaan yang lebih besar karena kehilangan dibandingkan kepuasan karena mendapatkan keuntungan yang setara.
- **Penahan:** Orang cenderung bergantung pada titik referensi (jangkar) ketika menilai nilai suatu pilihan yang tidak diketahui, yang dapat menyebabkan keputusan yang sewenang-wenang atau tidak rasional.
- **Akuntansi Mental:** Individu secara mental mengkategorikan dan mengalokasikan pengeluaran secara berbeda, yang dapat menyebabkan bias seperti kesalahan sunk cost atau efek endowment.

- Dorongan: Perubahan halus pada arsitektur pilihan dapat memengaruhi keputusan masyarakat tanpa membatasi kebebasan memilih, melalui metode seperti opsi default, pemingkaian, atau bukti sosial.

Memahami dan menerapkan prinsip-prinsip ekonomi perilaku dapat membantu desainer UX menciptakan antarmuka dan pengalaman yang memperhitungkan bias ini dan membantu pengguna membuat pilihan yang lebih baik. Dengan merancang untuk meminimalkan beban kognitif, mendukung pengambilan keputusan, dan menyajikan opsi secara efektif, desainer UX dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong tindakan yang diinginkan.