

Makalah Penelitian

ANALISIS FITUR APLIKASI CINCAU STATION DENGAN METODE CUSTOMER KNOWLEDGE MANAGEMET (CKM)

Theofilus Dewa¹, Dionisius R², Louis Maximillan³, Ryan Putranda Kristianto⁴*

¹ Universitas Katolik Darma Cendika

² Universitas Katolik Darma Cendika

³ Universitas Katolik Darma Cendika

Email: ¹theofilus.putra@student.ukdc.ac.id, ²dionisius.reinaldo@student.ukdc.ac.id, ³louis.maximillian@student.ukdc.ac.id, ⁴ryan@ukdc.ac.id

Corresponding Author: Theofilus Dewa

ABSTRACT

In the era of globalization, business competition is fierce, especially in the food and beverage industry. Cincau Station, which initially only served ice cincau with palm sugar, has developed into a variety of flavors and can be accessed through a mobile application. However, this application has shortcomings in design and features that can affect consumer interest. This research uses the Customer Knowledge Management (CKM) method to analyze the UI/UX of the Cincau Station application. CKM is an approach that considers customer needs to develop ideal products. The goal of CKM is to achieve brand effectiveness and competitiveness. This research limits the analysis to the content and composition aspects of the application.

Keywords: Cincau Station, Customer Knowledge Management (CKM), Design, Effectiveness, Mobile Application, UI/UX

ABSTRAK

Dalam era globalisasi, persaingan bisnis sangat ketat, terutama dalam industri makanan dan minuman. Cincau Station, yang awalnya hanya menyajikan es cincau dengan gula aren, telah berkembang menjadi variasi rasa dan dapat diakses melalui aplikasi mobile. Namun, aplikasi ini memiliki kekurangan dalam desain dan fitur yang dapat mempengaruhi minat konsumen. Penelitian ini menggunakan metode Customer Knowledge Management (CKM) untuk menganalisis UI/UX aplikasi Cincau Station. CKM adalah pendekatan yang mempertimbangkan kebutuhan pelanggan untuk mengembangkan produk yang ideal. Tujuan CKM adalah untuk mencapai efektivitas dan daya saing merek. Penelitian ini membatasi analisis pada aspek isi dan komposisi aplikasi.

Kata Kunci: Aplikasi Mobile, Cincau Station, Customer Knowledge Management (CKM), Desain, Efektivitas, UI/UX

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis sangatlah ketat, banyak pemain bisnis yang mulai gencar mendirikan dan menginovasikan brand makanan dan minuman mereka. Produk makanan minuman yang awalnya merupakan hal yang biasa disulap menjadi makanan atau minuman trendy mengikuti perkembangan zaman [1].

Cincau Station merupakan salah satu produk dari perkembangan zaman tersebut. Awalnya Cincau Station didirikan tahun 2005 silam oleh Erwin Tirta Yasa Suwarn, dengan menyajikan es cincau yang dipadukan gula aren yang lezat dan kini berkembang menjadi variasi rasa (tribunjatim.Juni 2023), namun dikarenakan banyak permintaan serta mobilitas yang cepat, cincau station kini bisa diakses dengan mudah melalui appstore. Kini Aplikasi cincau station telah diunduh sebanyak 50 rb kali.



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

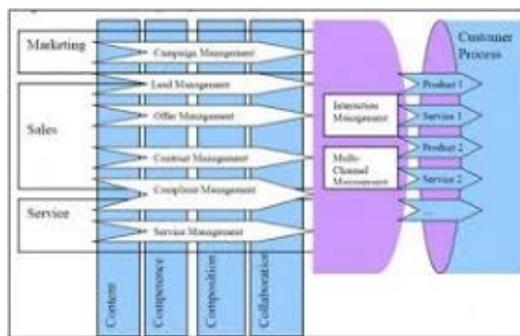
Dalam aplikasi Cincau Station konsumen akan disuguhkan UI yang bersih dan simpel serta fitur-fitur yang dapat menarik pengguna baru untuk mendownload seperti kupon promo, list menu serta cincau poin bagi pengguna yang loyal membeli produk minuman cincau station. Di Setiap aplikasi terutama aplikasi mobile seperti Cincau Station, tentu memiliki banyak celah seperti penataan desain yang kurang baik serta minimnya fitur yang disajikan, sehingga mempengaruhi keinginan konsumen untuk membeli produk.

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis UI/UX dari aplikasi cincau station menggunakan metode manajemen pengetahuan pelanggan (CKM) untuk mengukur seberapa efektif fitur serta UI dan UX yang terdapat dalam aplikasi tersebut.

2. Metode Penelitian

2.1 Customer Knowledge Management (CKM)

Customer Knowledge Management ada teknik pendekatan yang mengambil sudut pandang dari sisi customer sebagai acuannya untuk mendapatkan produk ideal yang memiliki segmentasi pasar yang baik [2].



Gambar 1. Proses CKM (Jennifer E. Rowley, 2002)

Dalam gambar diatas merupakan gambaran dari metode Customer Knowledge Management model (CKM), *Knowledge Management* memiliki peran sebagai penyedia layanan yang mengelola empat aspek pengetahuan yaitu dari isi, kompetensi, kolaborasi serta komposisi. Proses-proses tersebut menggambarkan perspektif untuk mengilustrasikan Knowledge Management sehingga dapat diterapkan untuk proses sub-CRM dalam mencapai tujuan Customer Knowledge Management yang efektif [3]

Melewati proses tersebut dijelaskan bahwa informasi yang dimiliki dari perusahaan berasal dari marketing, sales serta service lalu dikolaborasikan menjadi sebuah produk ataupun service yang kemudian masuk ke dalam proses konsumen.

2.2 Tujuan CKM (Customer Knowledge Management)

Metode ini dilakukan untuk memperoleh keefektifan dan daya saing dari sebuah brand, akan tetapi tingkat keberhasilan CKM bergantung pada keakuratan dalam menarget pelanggan, produk, harga, serta waktu [1].

2.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan dari Model CKM sebelumnya, batasan penelitian yang akan dilakukan hanya mencakup isi dan komposisi [4]. Isi (*content*) akan berisi fitur yang akan ditunjukkan pada



konsumen sehingga tertarik membeli produk serta komposisi terkait layout dari aplikasi yang dimana menentukan apakah konsumen merasa nyaman untuk terus membeli produk di aplikasi tersebut [5]

3. Pembahasan

Berdasarkan batasan permasalahan yang ditentukan, pada penelitian ini dilakukan analisis *UI UX* menggunakan pendekatan metode CKM dimana pada penelitian ini akan berfokus pada beberapa indikator – indikator penilaian seperti: Penilaian dari Segi Konten/Informasi, Penilaian dari Segi Layout dan Penilaian dari Segi Fitur Tambahan [2].

a. Penilaian dari segi Informasi/Konten

Beberapa hal yang didapatkan mengenai konten/informasi yang disajikan pada Aplikasi Cincou Station antara lain:

- Keterbacaan dan tata letak, informasi yang disajikan mudah dibaca dan dipahami oleh pengguna. Tata letak harus logis dan intuitif, dengan penggunaan tipografi yang konsisten dan jelas, yaitu:
 1. Menggunakan ukuran font yang cukup besar agar mudah dibaca oleh pengguna.
 2. Jenis font yang mudah dibaca dan profesional.
 3. Terdapat jarak antar baris (line spacing) agar teks tidak terasa padat.
 4. Menggunakan hierarki visual untuk membedakan antara judul, subjudul, dan konten.
 5. Terdapat penggunaan white space untuk memberi ruang bernapas pada elemen desain dan teks.
- Struktur informasi, informasi disusun dengan baik dan mudah diakses. Mempertimbangkan penggunaan menu navigasi, ikon, dan tombol yang jelas untuk membantu pengguna menemukan informasi yang mereka cari, yaitu:
 1. Memiliki susunan informasi secara hierarkis, mulai dari yang paling penting hingga yang kurang penting.
 2. Menggunakan menu navigasi yang jelas dan mudah ditemukan, seperti menu hamburger atau tab navigasi.
 3. Mempertimbangkan penggunaan breadcrumbs untuk membantu pengguna melacak posisi mereka dalam aplikasi.
 4. Menggunakan ikon yang intuitif dan mudah dikenali untuk menggambarkan fungsi tombol atau tautan.
- Konsistensi, elemen desain dan konten konsisten di seluruh aplikasi. Hal ini mencakup penggunaan warna, tipografi, dan gaya visual yang seragam, yaitu:
 1. Memiliki palet warna yang konsisten di seluruh aplikasi, termasuk warna latar belakang, teks, dan elemen interaktif.
 2. Menggunakan jenis font yang sama di seluruh aplikasi untuk memastikan konsistensi tipografi. Memiliki gaya visual yang seragam, seperti penggunaan bayangan, bentuk tombol, dan efek hover.
 3. Memiliki interaksi dan animasi konsisten di seluruh aplikasi, seperti transisi antar halaman atau respons ketika tombol ditekan.
- Responsif dan fleksibel, aplikasi harus responsif dan fleksibel untuk berbagai ukuran layar dan perangkat. Pastikan konten dan elemen desain tetap fungsional dan mudah digunakan di berbagai perangkat, yaitu:
 1. Menggunakan desain responsif yang menyesuaikan tampilan aplikasi sesuai dengan ukuran layar dan perangkat pengguna.



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

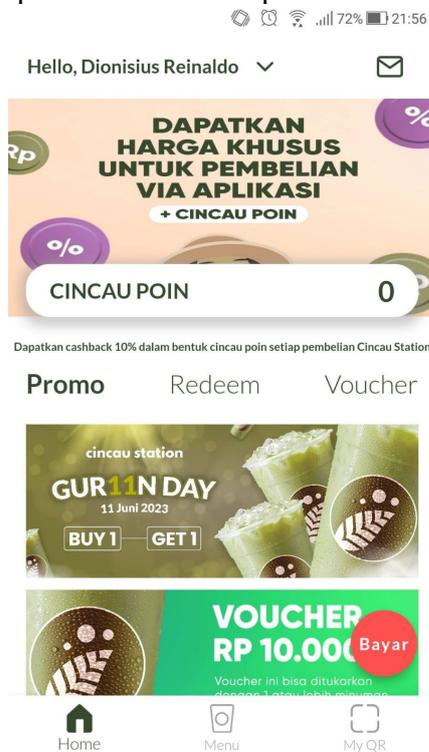
2. Penggunaan grid yang fleksibel untuk mengatur elemen desain dan konten.
 3. Gambar optimalkan dan media agar aplikasi tetap responsif dan cepat dimuat di berbagai perangkat.
 4. Aplikasi dapat dijalankan pada berbagai perangkat dan ukuran layar, sehingga fungsionalitas dan keterbacaan yang optimal.
- Personalisasi, sesuaikan konten dan fitur aplikasi untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna. Hal ini dapat mencakup rekomendasi produk atau layanan yang disesuaikan dengan minat pengguna, yaitu:
 1. Menggunakan data pengguna, seperti riwayat pembelian atau preferensi, untuk menawarkan rekomendasi produk atau layanan yang relevan.
 2. Terdapat fitur yang memungkinkan pengguna menyesuaikan tampilan aplikasi, seperti tema warna atau jenis font.
 3. Telah menerapkan penggunaan algoritma atau teknologi machine learning untuk meningkatkan personalisasi rekomendasi.
 4. Terdapat profil pengguna yang memungkinkan mereka menyimpan preferensi dan informasi pribadi untuk pengalaman yang lebih disesuaikan.
 - Kejelasan pesan, memastikan pesan yang ingin disampaikan melalui aplikasi jelas dan mudah dipahami. Ini mencakup penggunaan bahasa yang sederhana dan jelas, serta penggunaan gambar dan ilustrasi yang relevan, yaitu:
 1. Menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan ringkas untuk menyampaikan informasi.
 2. Tidak ada istilah teknis yang mungkin membingungkan pengguna.
 3. Menggunakan gambar, ilustrasi, atau infografis yang relevan untuk mendukung pesan dan memudahkan pemahaman.
 4. Terdapat pesan yang disampaikan sesuai dengan tujuan aplikasi dan target audiens.
 - Interaksi pengguna, bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi dan apakah interaksi tersebut mudah dan menyenangkan. Hal ini mencakup penggunaan animasi, transisi, dan umpan balik visual atau audio yang sesuai, yaitu:
 1. Interaksi yang intuitif, seperti geser, ketuk, atau klik, yang mudah dipahami oleh pengguna.
 2. Menggunakan animasi dan transisi yang halus untuk meningkatkan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi.
 3. Memberikan umpan balik visual atau audio yang sesuai, seperti perubahan warna tombol saat ditekan atau suara ketika tugas selesai.
 4. Terdapat interaksi dengan pengguna untuk memastikan mereka mudah dan menyenangkan digunakan.
 - Aksesibilitas, memastikan aplikasi mudah digunakan oleh semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau kognitif. Ini mencakup penggunaan warna kontras yang baik, ukuran teks yang mudah dibaca, dan dukungan untuk teknologi asistif, yaitu:
 1. Menggunakan warna kontras yang baik untuk memastikan teks dan elemen desain mudah dilihat oleh pengguna dengan gangguan penglihatan.
 2. Mempertimbangkan ukuran teks yang mudah dibaca dan opsi untuk mengubah ukuran teks sesuai kebutuhan pengguna.
 3. Aplikasi kompatibel dengan teknologi asistif, seperti pembaca layar atau perangkat input alternatif.



- Mengikuti pedoman aksesibilitas yang diterima secara umum, seperti WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), untuk memastikan aplikasi dapat digunakan oleh semua pengguna.

b. Penilaian dari segi Layout

Beberapa hal yang dapat diperhatikan dalam aplikasi cinau station diantaranya :



Gambar 2 .Halaman Utama aplikasi





Gambar 3. Halaman Menu aplikasi

Halaman Home

Pada halaman home sudah memiliki komposisi warna yang baik, menu-menu yang ditonjolkan pada halaman ini seperti menu *Promo*, *Redeem*, dan *Voucher* diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh pengguna aplikasi, selain itu terdapat icon pada bagian bawah dengan fungsionalitas yang baik, icon tersebut akan berubah berdasarkan pilihan menu user. Dalam segi responsivitas, perlu dilakukan analisis ulang karena terdapat beberapa masalah yang ditemukan saat aplikasi dibuka menggunakan perangkat tertentu. Sebagai contoh, saat dibuka menggunakan Asus Zenfone 3 dengan layar 5,2 inci, gambar banner terpotong (crop), sementara saat dibuka menggunakan Samsung M14 dengan layar 6,6 inci dan pengaturan font besar, tampilan teks pada halaman tersebut menjadi tidak teratur. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan pengujian lanjutan pada berbagai perangkat dengan ukuran layar dan pengaturan yang berbeda agar dapat lebih mudah mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan responsivitas aplikasi pada berbagai situasi penggunaan.

Halaman Menu Produk

Pada tampilan halaman menu, tampilan dari produk cincau station tersusun dengan rapi dan konsisten, selain itu terdapat deskripsi dari menu yang ditampilkan yang berisi penjelasan tentang produk tersebut. Namun halaman ini memiliki kekurangan yaitu tidak terdapat informasi mengenai harga produk yang ditampilkan dan juga masalah responsivitas masih terjadi jika pengaturan *font gadget* yang digunakan berukuran besar, deskripsi atau penjelasan produk menjadi tertutup oleh menu yang lain sehingga pengguna tidak bisa melihat dengan jelas penjelasan tentang produk yang ditampilkan di halaman menu.



Halaman QRCode

Pada menu QR, tata letak layout telah diatur dengan benar, di mana gambar kode QR ditempatkan di tengah halaman. Selain itu, hasil evaluasi menunjukkan bahwa tidak ada masalah responsivitas yang terdeteksi dalam halaman ini. Sebagai contoh, saat dibuka menggunakan Asus Zenfone 3 dengan layar 5,2 inci dan M14 dengan layar 6,6 inci dan pengaturan font besar, tampilan menu qr dapat menyesuaikan dengan perbedaan ukuran layar pengguna, letak *qr code* tetap berada di tengah sehingga dapat dipindai dengan mudah.

c. Penilaian dari segi fitur tambahan

Beberapa fitur yang terdapat dalam aplikasi Cincou Station dianggap sebagai tambahan informasi untuk menarik konsumen.



Gambar 4. Cincou Poin

Fitur Cincou Poin merupakan fitur yang digunakan untuk mengetahui seberapa banyak konsumen membeli produk milik cincou station dengan memberikan cashback 10% untuk setiap pembelian yang konsumen.

Redem



Gambar 5. Reedem



Fitur ini diberikan untuk setiap konsumen agar bisa menggunakan promo, sehingga konsumen tertarik membeli produk.

Promo



Gambar 6. Promo

Fitur Promo menampilkan promo yang menarik untuk meningkatkan minat konsumen membeli produk.

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil penilaian sebagai berikut, informasi, layout, dan fitur tambahan pada aplikasi Cincau Station memiliki kelebihan dan kekurangan yang perlu diperhatikan. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas, Cincau Station mungkin perlu mempertimbangkan untuk mengatasi kekurangannya dan terus mengoptimalkan informasi, layout, fitur tambahan, yaitu:

a. Segi Informasi

Kelebihan:

1. Kemudahan akses: Aplikasi Cincau Station memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi tentang produk dan layanan dengan mudah melalui perangkat mobile mereka.
2. Informasi produk yang lengkap: Aplikasi mungkin menyediakan informasi yang rinci tentang produk, termasuk bahan, harga, dan variasi rasa yang tersedia.
3. Update dan promosi: Aplikasi Cincau Station dapat memberikan informasi terkini tentang promosi dan penawaran khusus yang sedang berlangsung, sehingga pengguna dapat memanfaatkan penawaran tersebut.

Kekurangan:



1. Keterbatasan informasi: Aplikasi mungkin tidak menyediakan informasi yang cukup rinci tentang proses pembuatan produk atau sumber bahan baku, yang mungkin penting bagi beberapa pengguna.
2. Kurangnya interaksi langsung: Aplikasi mungkin tidak menawarkan opsi untuk berinteraksi langsung dengan staf Cincau Station, sehingga pengguna mungkin merasa kurang terhubung dengan merek tersebut.
3. Potensi kesalahan informasi: Terkadang, aplikasi mungkin mengalami kesalahan dalam menyajikan informasi, seperti harga yang salah atau promosi yang sudah berakhir, yang dapat menimbulkan kebingungan atau ketidakpuasan di antara pengguna.

b. Segi Layout

Kelebihan:

1. Tampilan yang menarik: Aplikasi Cincau Station mungkin memiliki tampilan yang menarik dan estetika yang sesuai dengan identitas merek, sehingga menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna.
2. Navigasi yang mudah: Layout aplikasi mungkin dirancang dengan navigasi yang intuitif dan mudah digunakan, memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi dan fitur yang mereka inginkan dengan cepat.
3. Responsif dan fleksibel: Aplikasi Cincau Station mungkin memiliki layout yang responsif, yang berarti tampilan dan elemen UI akan menyesuaikan diri dengan berbagai ukuran layar dan perangkat.

Kekurangan:

1. Kurangnya personalisasi: Aplikasi Cincau Station mungkin tidak menawarkan opsi personalisasi yang memadai, seperti tema atau tata letak yang dapat disesuaikan, yang dapat membuat pengalaman pengguna kurang unik dan menarik.
2. Keterbatasan dalam desain: Beberapa elemen desain mungkin terbatas atau tidak fleksibel, yang dapat menyebabkan kesulitan dalam mengakomodasi preferensi pengguna atau perubahan dalam konten aplikasi.
3. Performa: Jika layout aplikasi menggunakan nested layout atau elemen yang kompleks, hal ini dapat mempengaruhi performa aplikasi, seperti waktu loading yang lebih lama atau konsumsi memori yang lebih tinggi.

c. Segi Tambahan Fitur

Kelebihan:

1. Insentif untuk pengguna: Fitur Cincau Poin, Reedem, dan Promo dapat memberikan insentif bagi pengguna untuk menggunakan aplikasi secara teratur dan membeli produk Cincau Station.
2. Meningkatkan loyalitas pelanggan: Fitur tambahan ini dapat membantu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memberikan hadiah dan penawaran eksklusif kepada pengguna yang sering berbelanja.
3. Mendorong pembelian impulsif: Promo dan penawaran khusus dapat mendorong pengguna untuk mencoba produk baru atau membeli lebih banyak produk daripada yang mereka rencanakan.

Kekurangan:

1. Kompleksitas: Fitur tambahan seperti Cincau Poin dan Reedem mungkin memerlukan sistem yang lebih kompleks untuk mengelola dan melacak poin



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

dan penukaran, yang dapat menyebabkan kesalahan atau kebingungan bagi pengguna.

2. Kurangnya variasi: Jika penawaran promo dan hadiah tidak bervariasi atau menarik, pengguna mungkin kehilangan minat dalam mengumpulkan poin atau memanfaatkan penawaran.
3. Potensi penyalahgunaan: Fitur tambahan seperti Promo mungkin rentan terhadap penyalahgunaan, seperti pengguna yang mencoba mengeksploitasi penawaran untuk mendapatkan keuntungan yang tidak adil.

KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi Cincau Station memiliki kelebihan dan kekurangan yang perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitasnya. Dalam hal informasi, kelebihanannya terletak pada kemudahan akses, informasi produk yang lengkap, dan pembaruan serta promosi terkini. Namun, terdapat kekurangan yaitu keterbatasan informasi, kurangnya interaksi langsung dengan staf, dan potensi kesalahan dalam menyajikan informasi.

Dalam segi layout, kelebihan aplikasi ini terletak pada tampilan yang menarik, navigasi yang mudah dipahami, dan kemampuan responsif serta fleksibel. Namun, terdapat kekurangan seperti kurangnya opsi personalisasi, batasan dalam desain, dan potensi pengaruh terhadap performa aplikasi jika layoutnya rumit.

Sementara itu, fitur tambahan pada Cincau Station memberikan kelebihan berupa insentif untuk pengguna, peningkatan loyalitas pelanggan, dan mendorong pembelian impulsif. Akan tetapi, ada kekurangan seperti kompleksitas fitur yang dapat menyebabkan kesalahan atau kebingungan, kurangnya variasi penawaran yang menarik, serta potensi penyalahgunaan fitur promosi.

Dalam rangka meningkatkan pengalaman pengguna, Cincau Station perlu mempertimbangkan untuk mengatasi kekurangan yang ada dan terus mengoptimalkan informasi, layout, dan fitur tambahan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan informasi yang lebih detail, memberikan kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan staf, serta memperbaiki kesalahan informasi yang mungkin terjadi. Selain itu, peningkatan opsi personalisasi dan fleksibilitas desain juga perlu dipertimbangkan. Penting juga untuk menjaga performa aplikasi agar tetap responsif dan menghindari kompleksitas yang berlebihan pada fitur tambahan, sambil tetap menawarkan variasi penawaran yang menarik. Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, Cincau Station dapat meningkatkan pengalaman pengguna, memperkuat loyalitas pelanggan, dan menghindari potensi penyalahgunaan fitur tambahan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. A. Ong, "Analisa pengaruh strategi diferensiasi, citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pelanggan di Cincau Station Grand City, Surabaya," *J. Strateg. Pemasar.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–11, 2013.
- [2] Y. Sutanto and N. Widjiyati, "Analisis Efektifitas UI UX Aplikasi Pedulilindungi



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

- Menggunakan Pendekatan Customer Knowledge Management (CKM),” *Smart Comp Jurnalnya Orang Pint. Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 367–375, 2023.
- [3] I. S. Adhiwinaya, R. Andreswari, and S. F. S. Gumilang, “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Manawa,” *eProceedings Eng.*, vol. 7, no. 2, 2020.
- [4] H. Setiawan, E. Susilo, R. P. Kristianto, M. A. Firdaus, and D. Gunawan, “ANALISIS FITUR DENGAN METODE CUSTOMER KNOWLEDGE MANAGEMET (CKM) PADA SITUS KPU (KPU. GO. ID),” *SEMNASTEKNOMEDIA ONLINE*, vol. 4, no. 1, pp. 2–11, 2016.
- [5] A. Hasan, F. Nadhroh, and P. Fithri, “Usulan Customer Knowledge Management (CKM) Di Fitur Aplikasi Logistik di PT. X,” *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 27–34, 2021.

