

Pentingnya Komunikasi Dengan Pengunjung Situs Kita

Pepen Saepudin

pepen@javanite.com

<http://www.javanite.com>

Lisensi Dokumen:

Copyright © 2003 IlmuKomputer.Com

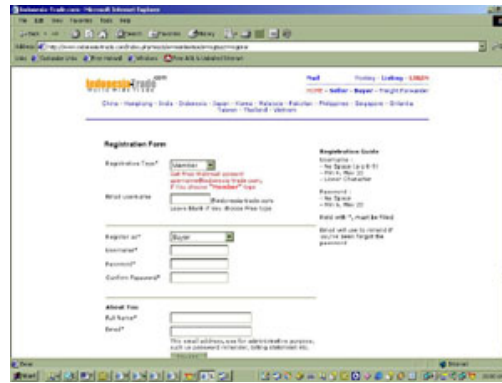
Seluruh dokumen di IlmuKomputer.Com dapat digunakan, dimodifikasi dan disebarkan secara bebas untuk tujuan bukan komersial (nonprofit), dengan syarat tidak menghapus atau merubah atribut penulis dan pernyataan copyright yang disertakan dalam setiap dokumen. Tidak diperbolehkan melakukan penulisan ulang, kecuali mendapatkan ijin terlebih dahulu dari IlmuKomputer.Com.

Tidak semua orang mengenal situs kita, mungkin hanya beberapa saja diantara mereka yang terbiasa dengan situs kita selebihnya mereka adalah pengunjung baru yang belum terbiasa dengan sistem navigasi yang tersedia pada situs kita. Ibarat mengunjungi kota lain untuk pertama kalinya, seorang pengunjung/turis membutuhkan panduan yang jelas agar tidak tersesat, mereka akan membawa peta dan melihat tanda-tanda disepanjang jalan. Begitu juga dengan pengunjung sebuah situs, mereka membutuhkan petunjuk yang jelas agar mereka dapat langsung menemukan apa yang mereka cari dalam situs tersebut, oleh sebab itu komunikasi yang terjalin hangat dengan pengunjung situs akan membuat mereka nyaman dan betah berada lama pada situs kita.

Sebagai tuan rumah yang baik, sudah semestinya kita memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat membantu pengunjung menemukan informasi yang mereka cari dengan cepat dan tepat, atau kita akan mengambil resiko ditinggalkan pengunjung/visitor tanpa mengucapkan kata "sampai jumpa lagi" bahkan "selamat tinggal" sekalipun. Lebih parah lagi kalau mereka menceritakan pengalamannya itu kepada teman atau kerabatnya.

Teman saya pernah bilang, "rasanya fasilitas itu tidak perlu, saya lebih memilih try and error saja, saya malas membaca lama-lama". Ok, mungkin ada diantara kita yang lebih suka "try and error", tetapi kita tidak dapat men-generalisasi semua orang berpikiran sama seperti kita, bagaimanapun juga fasilitas yang kita buat untuk mempermudah visitor berselancar disitus kita sangat diperlukan sebagai tanda kepedulian kita kepada pengunjung situs. Ingat pelayanan yang memuaskan akan membuat mereka datang kembali.

Komunikasi dengan visitor .. caranya ?



Indonesia-trade.com, memberikan petunjuk registrasi pada saat registrasi member

Melengkapi Situs Dengan Site Map

Site Map atau peta situs dapat memberikan gambaran singkat tetapi lengkap tentang keseluruhan isi situs, site map akan berguna sekali untuk scanning informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung situs kita.



globalsources.com, melengkapi situsnya dengan sitemap

Fasilitas Pencarian

Untuk sebagian orang yang tidak memiliki banyak waktu, menelusuri semua halaman situs untuk mencari informasi yang dibutuhkan bisa membuat mereka kesal, oleh sebab itu fasilitas pencarian akan sangat berarti bagi mereka. Dengan menyediakan fasilitas ini pada situs kita, maka pengunjung akan merasa nyaman dengan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkannya.



migas-indonesia.com, memberikan fasilitas pencarian artikel

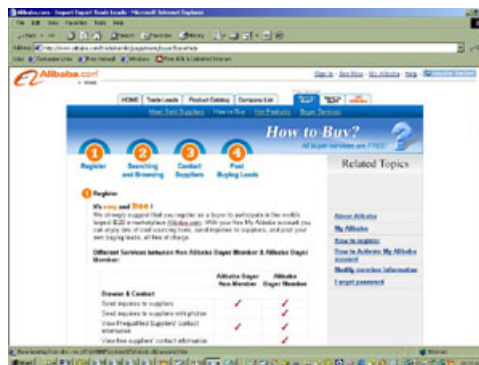
Error Message

Untuk sebagian pengunjung yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang komputer dan internet, error message yang tidak jelas dapat membingungkan mereka bahkan membuat panik. Kata-kata seperti "Fatal Error" yang tidak disertai dengan penjelasan yang memadai akan membuat mereka tambah kebingungan, apalagi menyangkut data pribadi atau pendaftaran yang gagal padahal mereka sangat membutuhkan itu dalam waktu yang cepat.

Sebuah error message yang baik biasanya memberitahukan hal-hal seperti : masalah apa yang sedang terjadi dan bagaimana mengatasi masalah itu serta disertai link terkait.

Help dan 'Fisrt time tutorial'

Membuat dokumentasi situs dan mengumpulkan informasi berguna dalam help, kadang membuat kita malas mengerjakannya, apalagi untuk situs pribadi yang non-komersial. Tetapi kenyataannya hal ini sangat berguna baik bagi kita maupun bagi pengunjung.



alibaba.com, memberikan petunjuk how-to untuk buyer dan seller

Sebuah situs yang baik biasanya menyediakan semacam panduan, how-to atau "fisrt time tutorial" untuk pengunjungnya.

Penutup

Akhirnya .. komunikasi yang terjalin dengan pengunjung situs akan membuat mereka nyaman dan tidak ragu untuk kembali lagi mengunjungi situs kita.

Biografi



Pepen Saepudin. lahir di Lembang, 22 September 1979

Saat ini bekerja sebagai Web Master beberapa situs, juga pendiri javanite.com. Tercatat juga sebagai anggota Muslim Information Technology Association (MIFTA)

Informasi lebih lengkap tentang penulis :

Url : <http://www.javanite.com>

Email : pepen@javanite.com

