

BAB 3

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Kegiatan magang di PT Global Loyalty Indonesia dilakukan dengan posisi sebagai *UI/UX Designer Intern* yang tergabung dalam divisi *Technical Product*. Divisi ini berfokus pada pengembangan produk digital, baik dalam bentuk aplikasi maupun sistem internal perusahaan. Selama menjalani program magang, peran yang dijalankan tidak hanya terbatas pada perancangan antarmuka pengguna (*user interface*), tetapi juga melibatkan proses pengembangan sisi *frontend* agar hasil rancangan dapat diimplementasikan secara optimal.

Koordinasi dan komunikasi dalam pelaksanaan magang dilakukan melalui dua metode, yaitu secara langsung di kantor selama jadwal *work from office* (WFO) dan secara tidak langsung melalui platform Telegram sebagai sarana komunikasi harian. Setiap proyek atau tugas diawali dengan sesi *briefing* bersama tim yang melibatkan *Project Manager*, *Quality Assurance* (QA), *UI/UX Designer*, serta *Developer* (*frontend* dan *backend*) yang dilakukan melalui *Google Meet* untuk membahas alur kerja, pembagian tanggung jawab, dan target penyelesaian proyek. Selain itu, peserta magang juga diberikan akses ke *software* Figma sebagai alat utama dalam pembuatan desain UI/UX, serta *repository* BitBucket sebagai media pengumpulan hasil kerja pada sisi *frontend*.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama menjalani program magang di PT Global Loyalty Indonesia, peran yang diemban adalah sebagai *UI/UX Designer Intern* dengan fokus pada perancangan antarmuka (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*), serta kontribusi dalam implementasi *frontend* untuk kebutuhan tampilan *layouts*. Tugas utama meliputi proyek besar, yaitu perancangan fitur *shopping assistance* pada aplikasi Alfragift yang mencakup pembuatan desain antarmuka untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pembelian produk *e-Service* dan penyesuaian desain melalui implementasi *frontend*. Proyek tersebut menjadi tugas utama selama menjalani program magang. Adapun garis besar tugas yang telah diselesaikan selama menjalani magang sebagai *UI/UX Designer Intern* adalah sebagai berikut:

1. Membuat tampilan desain UI/UX fitur *shopping assistance* Alfagift yang membantu pengguna untuk pembelian produk *e-Service* dengan memperhatikan aspek fungsionalitas, visual, dan kemudahan dalam penggunaan.
2. Mengimplementasikan hasil desain pada sisi tampilan *frontend shopping assistance* yang difokuskan dalam tampilan antarmuka menggunakan *framework* Vue.js.

3.3 Uraian Pelaksanaan Magang

PT Global Loyalty Indonesia memberikan sejumlah tugas kepada peserta magang yang harus diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan melalui koordinasi dengan mentor yang bertanggung jawab menentukan dan mengarahkan tugas sesuai dengan lingkup pekerjaan *UI/UX Designer*. Rangkuman tugas yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Pekerjaan yang dilakukan setiap minggu

Minggu ke	Pekerjaan yang dilakukan
1	Mengikuti <i>briefing</i> untuk proyek perancangan <i>website</i> Admin Tools Internasional dengan tim <i>Back-Office Developer</i> dan mentor <i>UI/UX Designer</i> . Serta melakukan eksplorasi pada <i>website</i> Admin Tools yang sudah ada sebelumnya.
2-3	Membuat <i>design system</i> untuk komponen yang digunakan sebagai <i>library</i> dan mempermudah dalam desain UI untuk tampilan <i>website</i> Admin Tools Internasional.
4-5	Melanjutkan membuat <i>design system</i> dan mengikuti sesi <i>design review</i> dengan mentor. Serta melakukan desain antarmuka (<i>User Interface</i>) untuk tampilan <i>sign in</i> , <i>sign up</i> , dan <i>forgot password</i> untuk <i>website</i> Admin Tools Internasional.
6-7	Mengikuti <i>design review</i> dengan mentor apakah tampilan <i>sign in</i> , <i>sign up</i> , dan <i>forgot password</i> sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kemudian melanjutkan membuat tampilan halaman beranda dan <i>sidebar</i> untuk menu setiap <i>section</i> .
Lanjut pada halaman berikutnya	

Minggu ke	Pekerjaan yang dilakukan
8-9	Mengikuti <i>briefing</i> terkait proyek fitur <i>shopping assistance chatbot</i> berbasis AI yang akan diterapkan di aplikasi Alfagift. Kemudian membuat desain antarmuka (<i>User Interface</i>) dan pengalaman pengguna (<i>User Experience</i>) tampilan fitur <i>shopping assistance</i> untuk pembelian produk <i>e-Service</i> pulsa dan paket data.
10	Mengikuti <i>briefing</i> bersama mentor dan tim <i>Developer</i> untuk <i>intern UI/UX</i> bisa dilibatkan dalam sisi <i>frontend</i> menggunakan <i>framework</i> Vue.js untuk fitur <i>shopping assistance</i> . Kemudian melakukan <i>git clone</i> dari <i>repository</i> Bitbucket untuk mulai pengerjaan, serta Mempelajari <i>framework</i> Vue. js yang akan digunakan untuk pengerjaan proyek.
11-12	Mengerjakan <i>frontend</i> untuk sisi tampilan utama <i>shopping assistance</i> pada aplikasi Alfagift. Kemudian membuat <i>chat bubble</i> untuk pengguna dan AI, serta membuat tampilan <i>chat bubble</i> rincian pembelian.
13-14	Melanjutkan membuat tampilan <i>frontend</i> untuk <i>shopping assistance</i> dan memperbaiki <i>request bug</i> dari tim QA.

Bagian berikut penjabaran secara sistematis mengenai proyek yang dikerjakan selama pelaksanaan program magang.

3.3.1 Proses proyek Fitur *Shopping Assistance* aplikasi Alfagift

Shopping assistance merupakan fitur *chatbot* berbasis AI yang akan diterapkan pada aplikasi Alfagift untuk mempermudah proses pembelian produk *e-Service* dengan bantuan *Salma (virtual assistant)*. Produk *e-Service* ini mencakup pembelian pulsa, paket data, PLN, BPJS, PDAM, dan berbagai layanan lainnya. Proyek ini muncul dari inisiatif manajemen yang ingin menghadirkan teknologi berbasis AI pada aplikasi Alfagift untuk meningkatkan kenyamanan serta kemudahan pengguna dalam melakukan transaksi. Melalui fitur ini, pengguna dapat melakukan pembelian tanpa perlu berpindah banyak halaman, sehingga alur transaksi menjadi lebih praktis dan efisien.

Proyek dimulai melalui sesi *briefing* bersama tim lintas divisi untuk

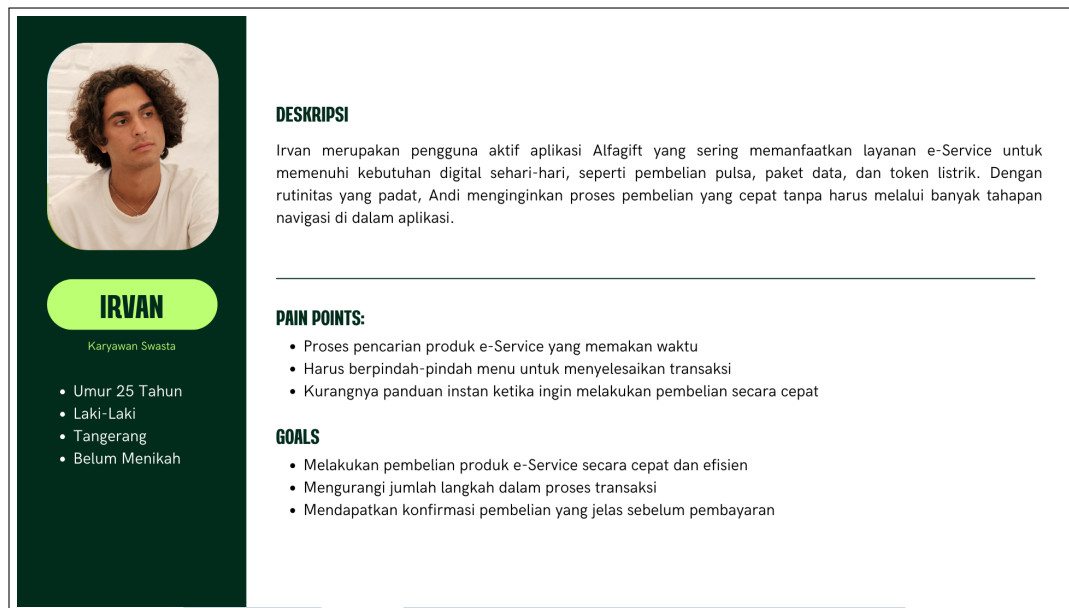
menentukan kebutuhan bisnis serta arah pengembangan produk. Proses perancangan antarmuka dilakukan menggunakan Figma dengan menerapkan prinsip 8 *Golden Rules of Interface Design* agar desain memiliki konsistensi tinggi, mudah digunakan, dan mendukung efisiensi interaksi. Setiap elemen visual, seperti *chat bubble*, *bottom sheet*, ringkasan pembelian yang dirancang untuk menciptakan pengalaman pengguna yang mudah dipahami oleh pengguna. Proses desain dilakukan secara iteratif melalui beberapa sesi *design review* bersama mentor UI/UX untuk mengevaluasi, memperbaiki, serta memastikan bahwa rancangan memenuhi standar desain Alfagift dan selaras dengan kebutuhan pengguna.

Kemudian tahap implementasi *frontend* dilakukan menggunakan *framework* Vue.js dengan fokus pada pembuatan komponen antarmuka yang menampilkan alur percakapan interaktif antara pengguna dan sistem AI, mulai dari *chat bubble*, pemilihan kategori produk, hingga tampilan ringkasan pesanan. Selain itu, Bitbucket digunakan sebagai *repository code* untuk melakukan kolaborasi, *code review*, serta memantau perubahan *code* secara transparan selama proses pengembangan berlangsung.

A *User Persona*

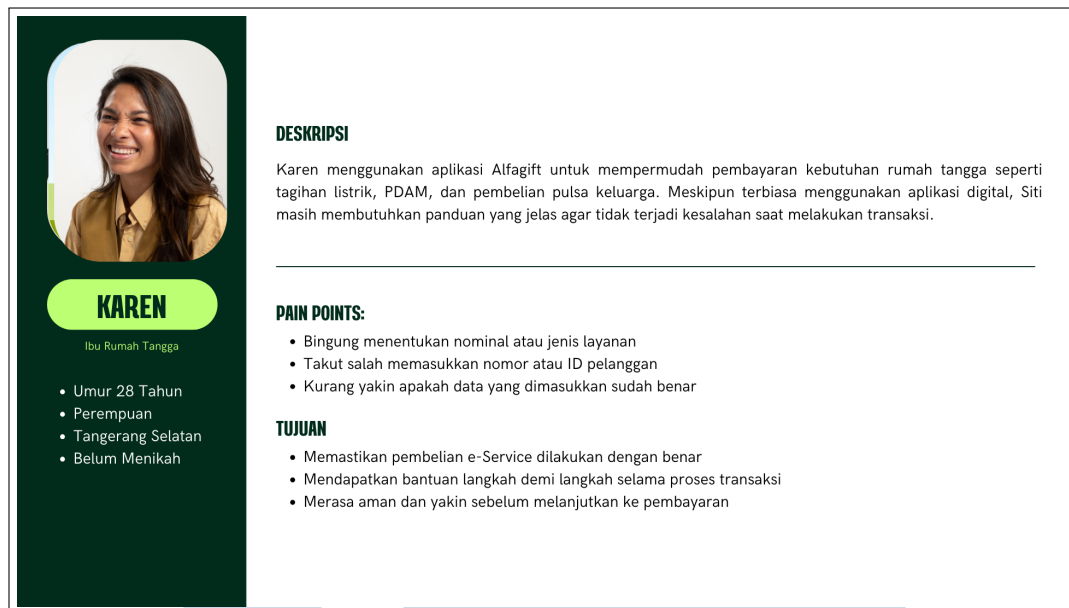
Dalam perancangan UI/UX, pemahaman yang mendalam terhadap karakteristik dan kebutuhan pengguna merupakan aspek penting untuk menghasilkan pengalaman penggunaan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pengguna. Salah satu metode yang umum digunakan untuk merepresentasikan kebutuhan, tujuan, serta perilaku pengguna adalah melalui penyusunan *user persona*. *User persona* merupakan representasi fiktif dari kelompok pengguna yang menggambarkan latar belakang, motivasi, tujuan, serta pola interaksi pengguna terhadap suatu produk digital.

Pada perancangan fitur *Shopping Assistance* di aplikasi Alfagift, penyusunan *user persona* dilakukan untuk memahami kebutuhan pengguna dalam melakukan pembelian produk *e-Service* melalui bantuan *chatbot* berbasis AI, yaitu *virtual assistant* Salma. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa fitur yang dirancang mampu memberikan kemudahan serta pengalaman interaksi yang intuitif bagi berbagai karakteristik pengguna. Hasil perancangan *user persona* ditunjukkan pada Gambar 3.1 dan Gambar 3.2.



Gambar 3.1. *User persona 1*

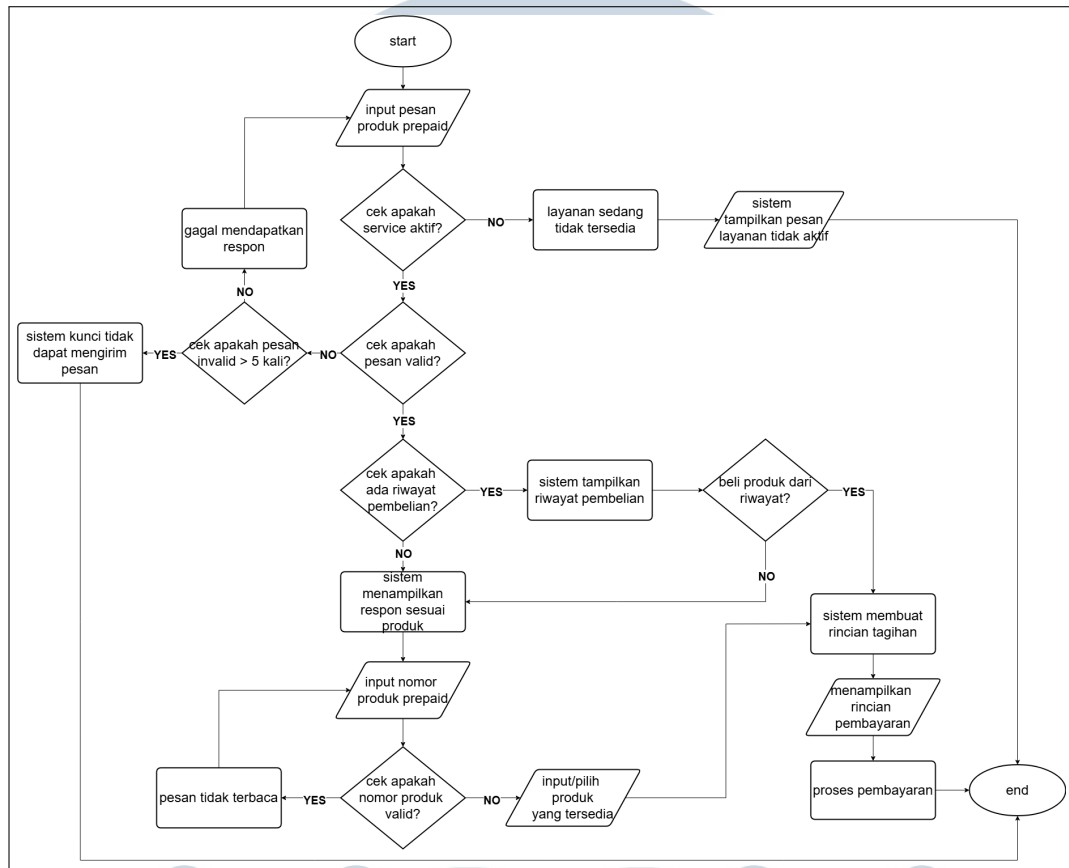
User persona pertama adalah Irvan, seorang karyawan swasta yang aktif menggunakan aplikasi Alfagift untuk memenuhi kebutuhan digital sehari-hari, khususnya pembelian produk *e-Service* seperti pulsa, paket data, dan token listrik. Dengan mobilitas yang tinggi dan jadwal kerja yang padat, Irvan menginginkan proses pembelian yang cepat, praktis, dan tidak memerlukan banyak tahapan navigasi di dalam aplikasi. Dalam penggunaannya, Irvan sering mengalami kendala ketika harus mencari produk *e-Service* tertentu secara manual, terutama saat waktu yang dimiliki terbatas. Oleh karena itu, Irvan membutuhkan fitur *shopping assistance* yang mampu memahami perintah berbasis bahasa alami, memberikan respon secara instan, serta menampilkan ringkasan pembelian yang jelas sebelum diarahkan ke halaman pembayaran. Fitur ini diharapkan dapat mempercepat proses transaksi serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi Alfagift.



Gambar 3.2. User persona 2

User persona kedua adalah Karen, seorang ibu rumah tangga yang menggunakan aplikasi Alfagift untuk mendukung kebutuhan rumah tangga sehari-hari, terutama dalam melakukan pembayaran produk *e-Service* seperti tagihan listrik, PDAM, dan pembelian pulsa keluarga. Meskipun terbiasa menggunakan aplikasi digital, Karen masih membutuhkan panduan yang jelas dalam memahami alur pembelian serta memastikan data yang dimasukkan sudah benar. Dalam penggunaannya, Karen sering merasa ragu dan khawatir melakukan kesalahan saat proses transaksi, khususnya ketika memasukkan nomor pelanggan atau menentukan nominal pembayaran. Oleh karena itu, Karen membutuhkan fitur *shopping assistance* yang mampu memberikan panduan secara bertahap, menampilkan rincian pembelian secara jelas, serta melakukan konfirmasi sebelum pengguna melanjutkan ke proses pembayaran. Fitur ini diharapkan dapat meningkatkan rasa aman, kepercayaan diri, dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi Alfagift.

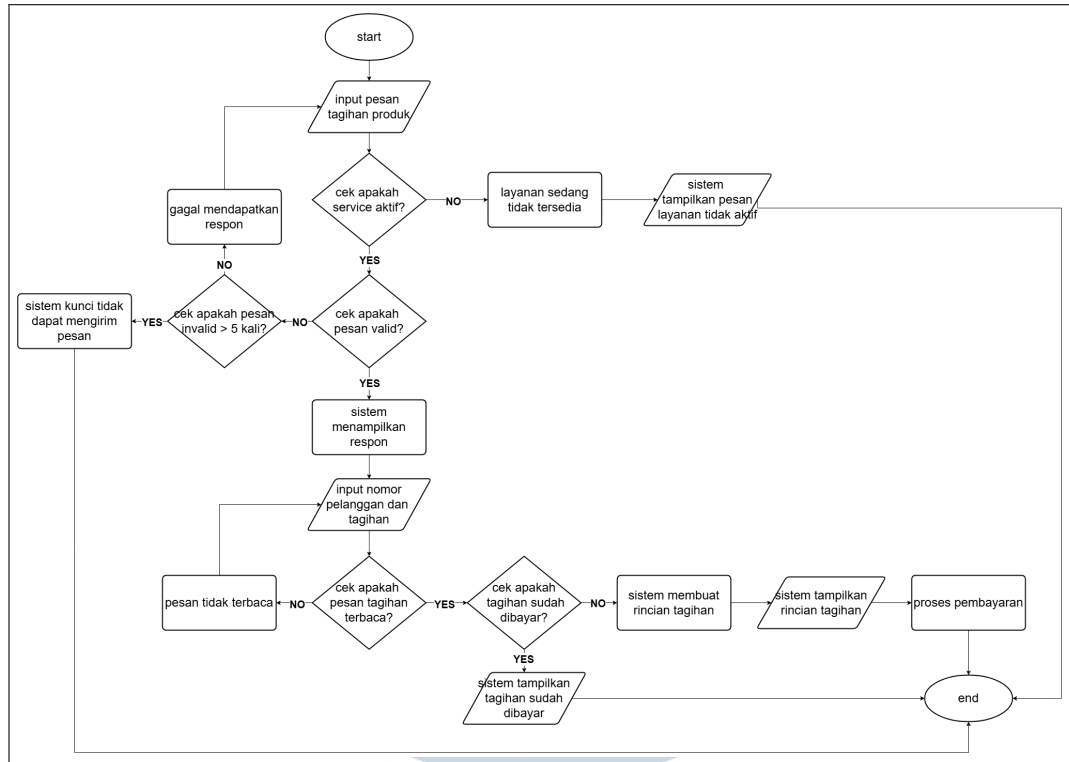
B Flowchart Fitur *Shopping Assistance*



Gambar 3.3. Flowchart pembelian produk *prepaid* menggunakan *shopping assistance*

Pada Gambar 3.3 menampilkan proses pembelian produk jenis *prepaid* pada *shopping assistance* dimulai ketika pengguna mengirim pesan berisi produk yang ingin dibeli, lalu sistem terlebih dahulu memastikan apakah layanan sedang tersedia. Jika layanan bermasalah, sistem langsung menampilkan pemberitahuan bahwa layanan sedang tidak tersedia. Jika layanan aktif, sistem memeriksa apakah pesan yang diterima valid. Ketika pesan tidak valid, sistem memberikan respons “pesan tidak terbaca”, dan jika kesalahan terjadi lebih dari lima kali, pengguna harus menunggu lima menit sebelum dapat melanjutkan. Jika pesan valid, sistem kemudian melihat apakah pengguna memiliki riwayat pembelian dan menawarkan opsi untuk melakukan pembelian ulang. Jika pengguna memilih untuk tidak menggunakan riwayat atau tidak memilikinya, sistem meminta nomor tujuan pembayaran dan melakukan pengecekan kembali untuk memastikan nomor tersebut valid atau tidak. Setelah nomor dan produk berhasil diverifikasi, sistem memproses

serta menampilkan rincian tagihan, kemudian lanjut ke proses pembayaran.



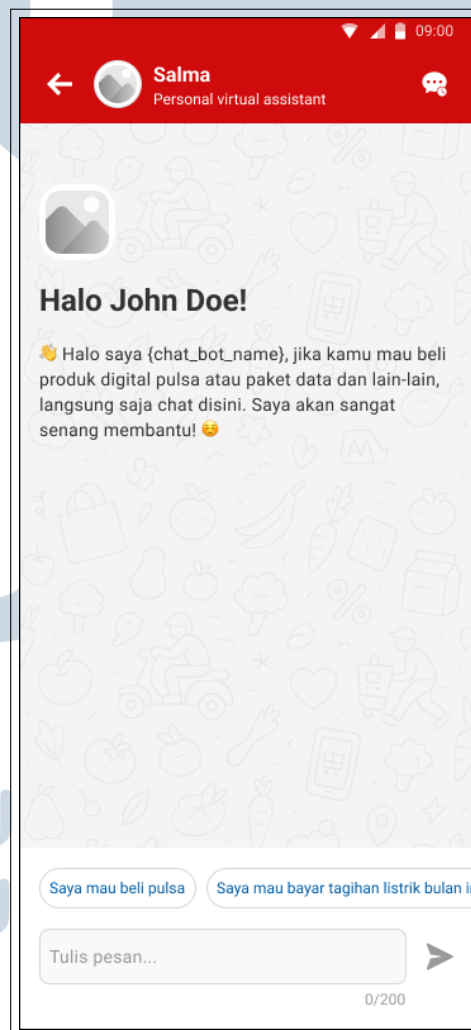
Gambar 3.4. Flowchart pembelian produk *postpaid* menggunakan *shopping assistance*

Pada Gambar 3.4 menampilkan proses pembayaran jenis produk *postpaid* pada *shopping assistance* dimulai ketika pengguna mengirim pesan berisi tagihan produk yang ingin dibayar, kemudian sistem memeriksa apakah layanan sedang aktif. Jika layanan tidak tersedia, sistem menampilkan pemberitahuan bahwa layanan sedang tidak dapat digunakan. Jika layanan aktif, sistem mengecek apakah pesan pengguna valid; apabila tidak valid, sistem menampilkan pesan “pesan tidak terbaca”, dan jika kesalahan terjadi lebih dari lima kali, sistem memberikan batas waktu lima menit sebelum pengguna dapat mencoba kembali. Jika pesan valid, sistem meminta pengguna untuk memasukkan nomor pelanggan dan jenis tagihan yang ingin dibayarkan, kemudian melakukan pengecekan apakah nomor tersebut terbaca. Jika nomor pelanggan tidak terbaca, pengguna diminta untuk menginput ulang nomor tersebut. Setelah nomor tervalidasi, sistem memeriksa apakah tagihan yang dimaksud sudah dibayar sebelumnya apabila sudah dibayar, sistem menampilkan pesan “tagihan sudah dibayar”. Jika tagihan belum dibayar, sistem membuat rincian tagihan dan menampilkannya kepada pengguna, kemudian lanjut ke proses pembayaran.

C Implementasi

Pada tahap implementasi, rancangan UI/UX yang telah disusun sebelumnya direalisasikan ke dalam bentuk antarmuka aplikasi melalui proses pengembangan *frontend*. Implementasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa desain yang telah dirancang dapat berfungsi secara optimal, mudah digunakan, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna dan alur bisnis yang telah ditetapkan. Proses implementasi *frontend* dilakukan dengan mengacu pada *design system* yang telah dibuat, sehingga tampilan antarmuka tetap konsisten dari segi warna, tipografi, tata letak, dan komponen interaktif.

C.1 Tampilan *Shopping Assistance*



Gambar 3.5. Tampilan halaman *shopping assistance*

Pada Gambar 3.6 menampilkan halaman *shopping assistance* pada aplikasi Alfagift yang berfungsi sebagai media percakapan antara pengguna dengan *Salma* (*virtual assistant*) yang membantu pengguna dalam melakukan pembelian produk *e-Service* dari Alfagift. Tampilan halaman ini terdiri dari *header* berwarna merah yang menampilkan *back button* untuk kembali ke halaman sebelumnya, kemudian terdapat nama chatbot *Salma* (*virtual assistant*), serta *history button* untuk menampilkan *history* chat sebelumnya. Dibawah *header* terdapat area percakapan utama, di mana saat pengguna pertama kali membuka halaman ini akan muncul pesan berupa sapaan nama pengguna “Halo John Doe!” yang disertai penjelasan singkat mengenai fungsi dari fitur *shopping assistance*.

Kemudian pada bagian paling bawah terdapat kolom input pesan untuk menuliskan pesan, *button send* untuk mengirimkan pesan, serta *suggestion button* yang membantu mempercepat dan mempermudah pengguna dalam mengirim pesan, seperti “Saya mau beli pulsa” atau “Saya mau bayar tagihan listrik bulan ini.” Fitur ini memudahkan pengguna memulai percakapan tanpa perlu mengetik secara manual, sehingga interaksi menjadi lebih cepat dan efisien. Dari sisi desain antarmuka, halaman ini menerapkan prinsip *strive for consistency* melalui penggunaan warna merah khas Alfamart, gaya ikon, bentuk tombol, serta penempatan elemen yang seragam seperti *input field* dan *button* yang konsisten pada setiap halaman. Konsistensi ini membantu pengguna berpindah antarhalaman tanpa perlu beradaptasi ulang dengan tata letak [6]. Selain itu, prinsip *reduce short-term memory load* juga diterapkan melalui penggunaan *suggestion button* yang menyediakan opsi pesan yang paling sering digunakan. Dengan fitur ini, beban memori pengguna berkurang karena mereka tidak perlu mengingat format atau kalimat permintaan tertentu. Cukup dengan satu klik, perintah dapat dikirim sehingga proses menjadi lebih cepat [6].

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



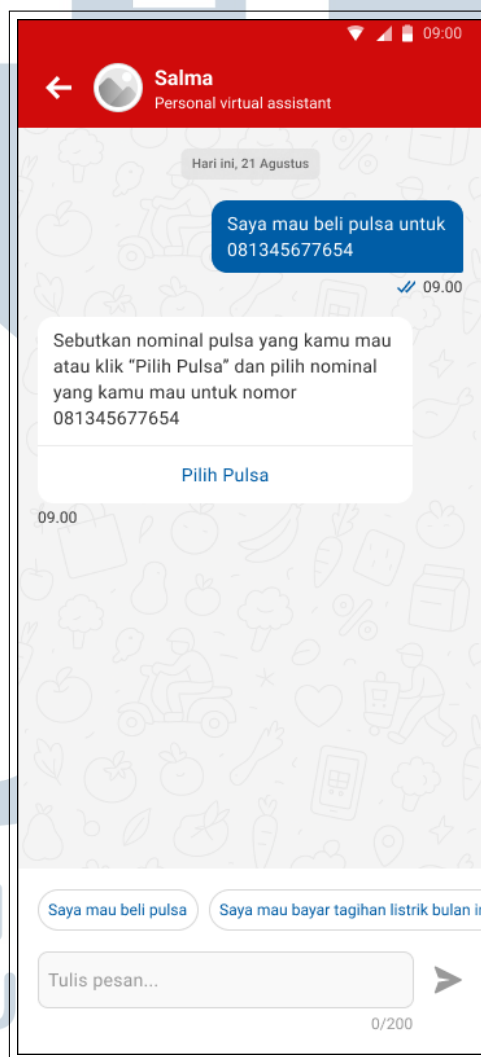
Gambar 3.6. Tampilan ketika pengguna memasukkan pesan lebih dari 200 karakter

Pada Gambar 3.6 menampilkan kondisi *negative case* ketika pengguna mencoba mengirim pesan yang melebihi batas karakter yang ditentukan, yaitu 200 karakter. Sistem secara otomatis menampilkan *error message* yang menjelaskan bahwa pesan terlalu panjang dan perlu diringkas agar dapat dikirim. Tampilan ini memberikan umpan balik yang jelas dan langsung kepada pengguna sehingga mereka dapat mengetahui penyebab kegagalan pengiriman pesan. Penerapan prinsip *offer informative feedback* dan *prevent errors* terlihat pada cara sistem memberikan informasi atau peringatan yang mudah dipahami serta mencegah pesan tidak valid terkirim, sehingga membantu pengguna dalam memasukkan pesan dengan benar.

C.2 Tampilan Chat

Melalui tampilan chat ini, pengguna dapat melakukan pembelian produk *e-Service* secara bertahap dan terstruktur melalui interaksi berbasis percakapan, mulai dari pemilihan produk, pengisian data yang dibutuhkan, hingga konfirmasi transaksi, yang akan dijelaskan pada pembahasan berikutnya.

C.2.1 Contoh Pembelian Produk *e-Service* Pulsa



Gambar 3.7. Tampilan ketika pengguna mengirim pesan untuk membeli pulsa

Pada Gambar 3.7 menampilkan ketika pengguna melakukan percakapan untuk pembelian produk *e-Service* pulsa melalui fitur *shopping assistance* pada

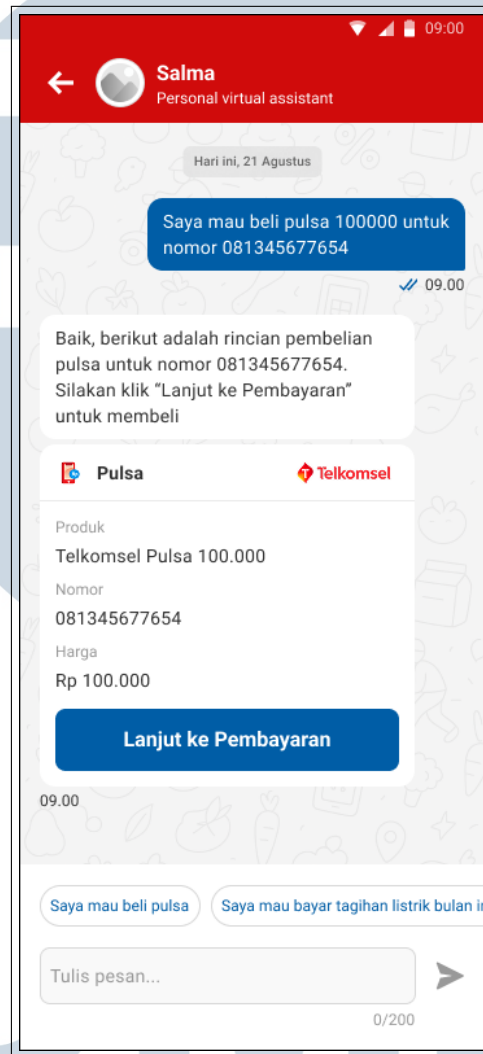
aplikasi Alfagift. Alur ini dimulai ketika pengguna memulai mengirim pesan “Saya mau beli pulsa untuk 081345677654” pada kolom percakapan. Lalu sistem AI akan membaca *keyword* dari pesan pengguna seperti “beli”, “pulsa”, dan kombinasi pendukung lainnya seperti nomor telepon yang nantinya sistem akan membaca respon pengguna yang ingin membeli pulsa dengan nomor yang di masukkan. Dari proses tersebut *Salma (virtual assistant)* akan merespon dengan pesan instruksi yang berisi permintaan agar pengguna menyebutkan nominal pulsa yang diinginkan atau klik *button* ‘Pilih Pulsa’ untuk melihat daftar nominal yang tersedia.



Gambar 3.8. Tampilan *Bottom Sheet* untuk pilihan jenis pulsa yang tersedia

Pada Gambar 3.8 menampilkan kondisi ketika pengguna klik *button* aksi ‘Pilih Pulsa’. Sistem akan menampilkan sebuah *bottom sheet* berisi daftar nominal pulsa yang tersedia lengkap dengan harga masing-masing. Melalui tampilan

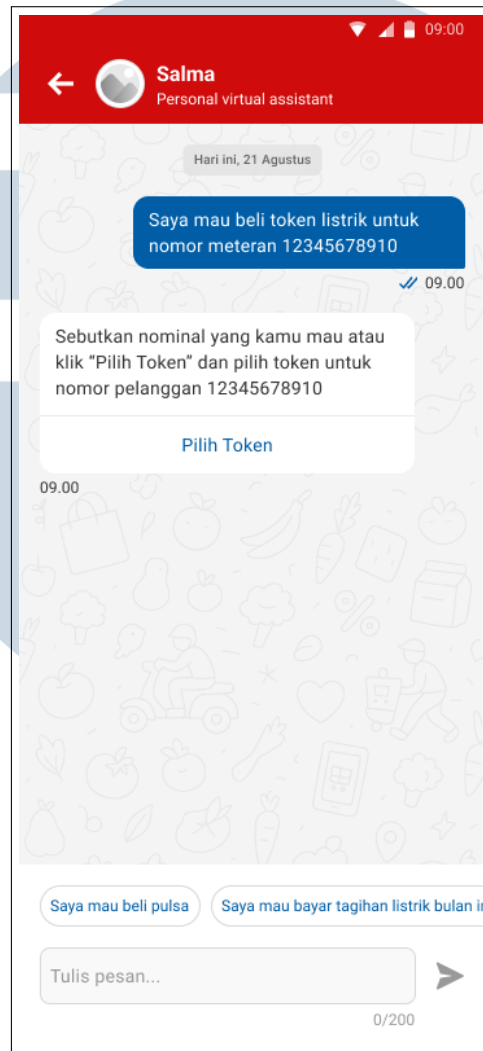
ini, pengguna dapat dengan mudah memilih nominal yang diinginkan tanpa perlu memasukkan nilai secara manual, sehingga proses menjadi lebih cepat dan mengurangi potensi kesalahan input.



Gambar 3.9. Tampilan ketika *Salma* mengirim pesan rincian pembelian

Pada Gambar 3.9 menampilkan kondisi setelah pengguna memilih salah satu nominal dari daftar. Setelah pilihan dikonfirmasi, *Salma* secara otomatis akan memproses pilihan tersebut dan mengirimkan pesan ringkasan pembelian. Pesan ini berfungsi sebagai tahap verifikasi akhir sebelum transaksi dilanjutkan. Rincian yang disampaikan seperti informasi produk, nomor tujuan, serta total harga yang harus dibayar, sehingga pengguna dapat memastikan bahwa seluruh data yang tercatat sudah benar. Pada bagian bawah pesan tersedia *button* aksi 'Lanjut ke Pembayaran' yang memberikan akses langsung menuju halaman pembayaran.

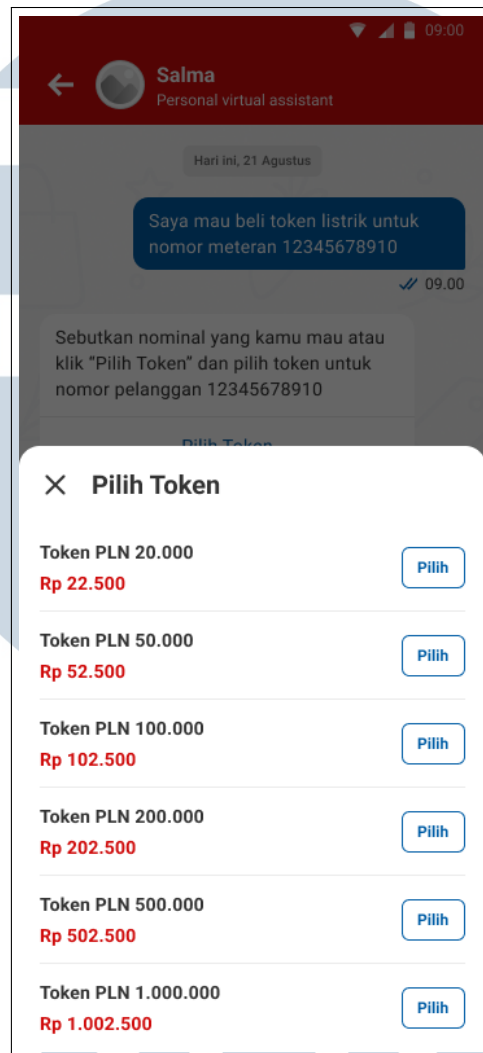
C.2.2 Contoh Pembelian Produk *e-Service* Token PLN



Gambar 3.10. Tampilan Ketika pengguna memulai percakapan untuk membeli token listrik

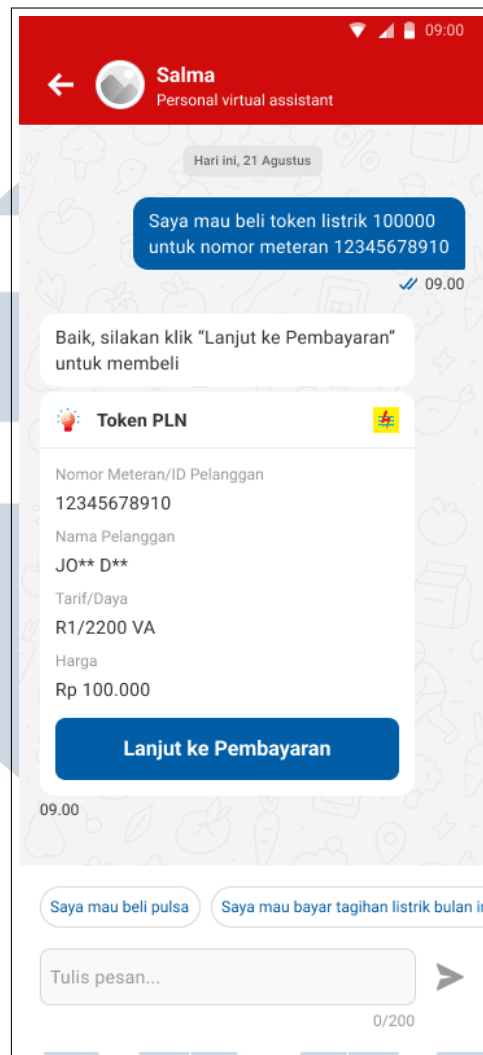
Pada Gambar 3.10 menampilkan alur pembelian token listrik menggunakan fitur *shopping assistance* Salma (*virtual assistant*). Proses dimulai ketika pengguna mengirimkan pesan “Saya mau beli token listrik untuk nomor meteran 12345678910”. Kemudian sistem memproses permintaan tersebut dengan mengenali kata kunci seperti “token,” “listrik,” serta nomor meteran yang dicantumkan untuk mengidentifikasi kebutuhan transaksi. Setelah informasi awal terbaca dengan benar, Salma akan merespon dengan meminta pengguna menyebutkan nominal token yang ingin dibeli atau sebagai alternatif klik *button* ‘Pilih Token’ untuk melihat daftar nominal yang tersedia. Opsi ini membantu

pengguna memilih nominal dengan lebih cepat dan praktis, sehingga alur pembelian menjadi lebih efisien dan mudah dipahami.



Gambar 3.11. Tampilan *bottom sheet* untuk pilihan token listrik yang tersedia

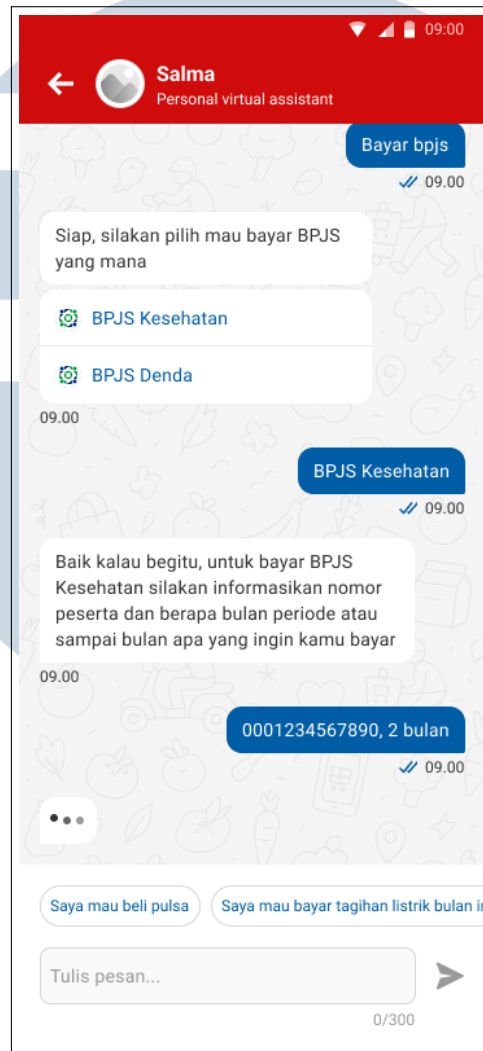
Pada Gambar 3.11 ditampilkan proses ketika pengguna klik *button* aksi 'Pilih Token'. Setelah tombol tersebut ditekan, sistem menampilkan sebuah *bottom sheet* berisi daftar pilihan nominal token listrik yang tersedia, mulai dari Token PLN 20.000, 50.000, 100.000, hingga 1.000.000, dengan harga yang sudah termasuk biaya layanan. Setiap nominal dilengkapi *button* 'Pilih' yang memudahkan pengguna memilih opsi yang sesuai tanpa harus mengetik ulang nominal secara manual.



Gambar 3.12. Tampilan ketika *Salma* mengirim pesan rincian pembelian

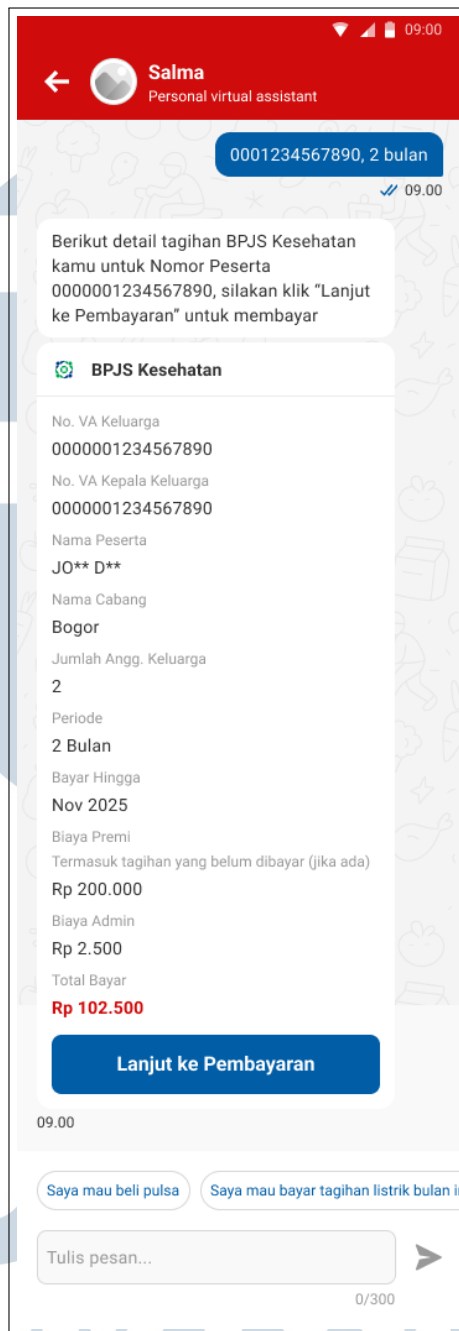
Kemudian, pada Gambar 3.12 menampilkan ketika pengguna sudah memilih salah satu nominal token, misalnya token PLN 100.000. *Salma* otomatis memproses pilihan tersebut dan menampilkan rincian pembelian dalam bentuk pesan informasi yang terstruktur. Rincian ini mencakup data seperti nomor meteran/ID pelanggan, nama pelanggan, tarif/daya, dan harga token yang dipilih. Menampilkan informasi yang jelas ini berfungsi sebagai langkah verifikasi akhir bagi pengguna untuk memastikan seluruh data sudah benar sebelum melanjutkan transaksi. Pada bagian bawah kartu, terdapat button 'Lanjut ke Pembayaran' yang akan mengarahkan pengguna ke halaman pembayaran untuk menyelesaikan pembelian token. Ringkasan ini ditampilkan agar pengguna dapat memeriksa kembali informasi pembelian sebelum klik *button* 'Lanjut ke Pembayaran' untuk melanjutkan ke tahap transaksi berikutnya

C.2.3 Contoh Pembelian Produk *e-Service* BPJS



Gambar 3.13. Tampilan ketika pengguna memulai percakapan untuk transaksi BPJS kesehatan

Pada Gambar 3.13 menampilkan alur percakapan ketika pengguna ingin melakukan pembayaran BPJS Kesehatan melalui fitur *shopping assistance* pada aplikasi Alfagift. Saat pengguna mengirimkan pesan “Bayar BPJS”, *Salma* terlebih dahulu menampilkan dua pilihan jenis pembayaran yang tersedia, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Denda. Setelah pengguna memilih BPJS Kesehatan, *Salma* akan meminta informasi lanjutan berupa nomor peserta serta jumlah bulan yang ingin dibayarkan. Data tersebut diperlukan agar proses pembayaran dapat dilanjutkan sesuai periode yang diminta oleh pengguna.

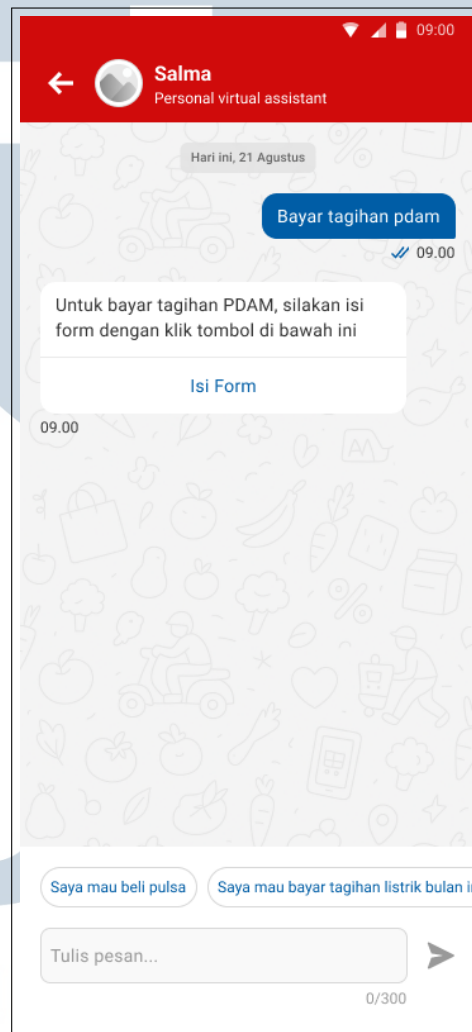


Gambar 3.14. Menampilkan pesan detail tagihan sebelum melakukan pembayaran

Pada Gambar 3.14 menampilkan pesan ketika pengguna telah mengirimkan nomor peserta BPJS dan periode pembayaran yang ingin dibayarkan. Setelah menerima data tersebut, sistem terlebih dahulu memproses dan melakukan validasi terhadap informasi yang diberikan. Jika seluruh data berhasil diverifikasi, *Salma* kemudian menampilkan ringkasan pembayaran yang berisi detail informasi peserta, seperti nomor *virtual account*, nama peserta, cabang terdaftar, jumlah anggota

keluarga, periode pembayaran, rincian biaya premi beserta biaya administrasi, serta total biaya yang harus dibayarkan. Ringkasan ini ditampilkan agar pengguna dapat memeriksa kembali informasi yang muncul sebelum klik *button* “Lanjut ke Pembayaran” untuk melanjutkan ke tahap transaksi berikutnya.

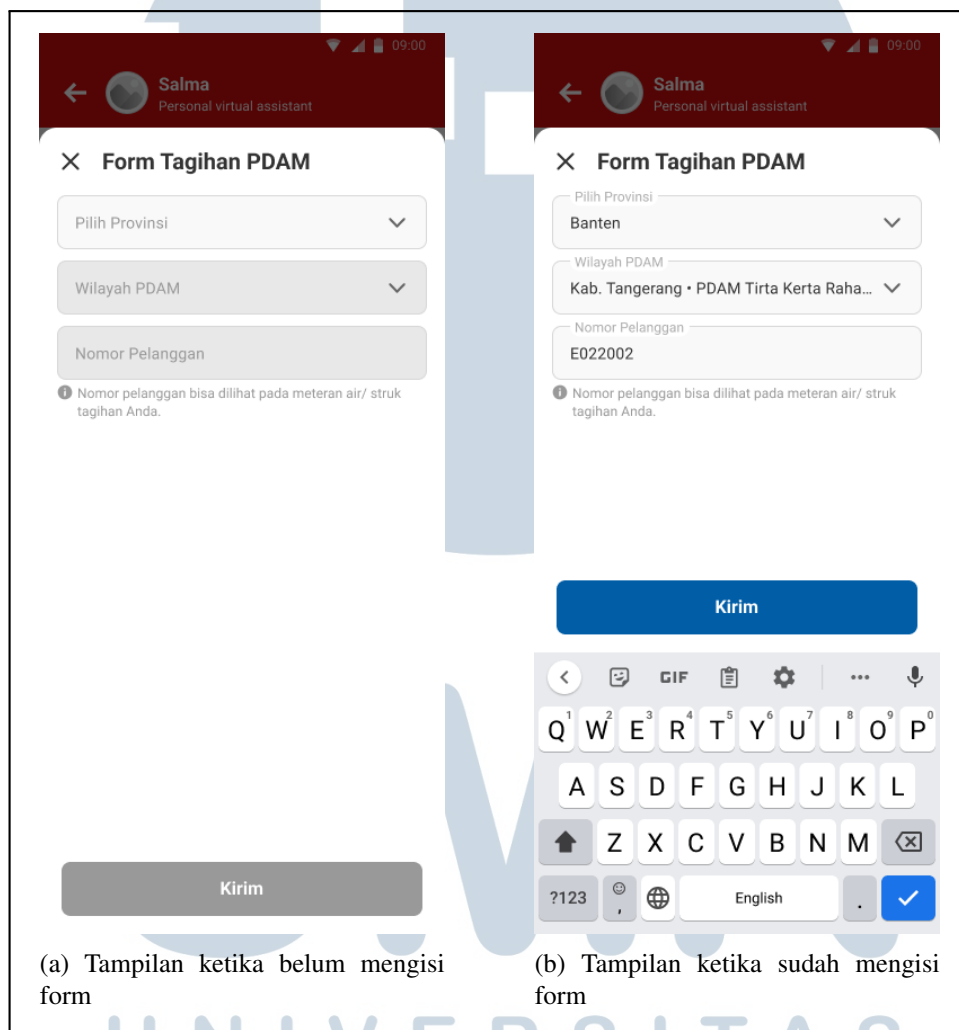
C.2.4 Contoh Pembelian Produk *e-Service* Tagihan PDAM



Gambar 3.15. Tampilan ketika pengguna melakukan percakapan untuk transaksi tagihan air PDAM

Pada Gambar 3.15 menampilkan ketika pengguna ingin melakukan pembayaran tagihan PDAM melalui fitur *shopping assistance* pada aplikasi Alfagift. Pengguna memulai percakapan dengan Salma dengan mengirimkan pesan “Bayar tagihan PDAM” kemudian sistem akan memproses permintaan tersebut

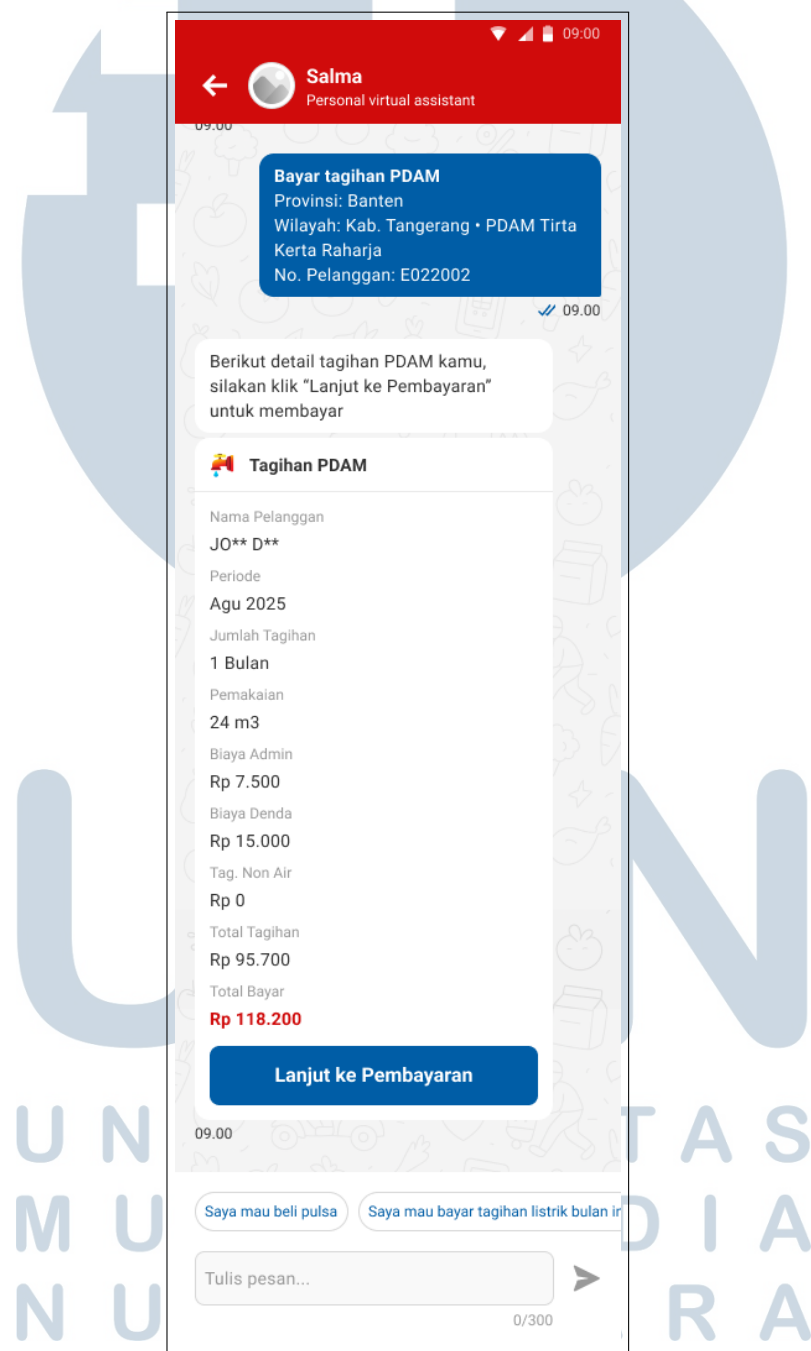
dan merespons dengan menampilkan sebuah *button* isi Form untuk memudahkan pengguna dalam mengisi data yang diperlukan sebelum membayar tagihan. Setelah *button* di klik, sistem akan menampilkan *bottom sheet* berisi form tagihan PDAM yang terdiri dari tiga input utama, yaitu pilihan provinsi, pilihan wilayah PDAM, dan nomor pelanggan. Seluruh elemen formulir dirancang menggunakan dropdown serta kolom input yang jelas seperti pada Gambar 3.16.



Gambar 3.16. Tampilan form tagihan PDAM

Setelah pengguna melengkapi *form* tagihan PDAM dan klik *button* 'Kirim', *Salma* akan menampilkan rincian data yang telah diisi beserta detail tagihan, seperti nama pelanggan, periode tagihan, jumlah pemakaian, biaya admin, biaya denda (jika ada), dan total pembayaran. Informasi ini ditampilkan untuk memastikan bahwa seluruh data sudah benar sebelum pengguna melanjutkan ke tahap pembayaran melalui *button* 'Lanjut ke Pembayaran'. Alur ini menerapkan

prinsip *offer informative feedback* dan *reduce short-term memory load*, di mana sistem memberikan umpan balik yang jelas pada setiap langkah serta menyajikan informasi penting secara terstruktur sehingga proses transaksi dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat, seperti ditampilkan pada Gambar 3.17.



Gambar 3.17. Tampilan *Shopping Assistance*

D Pengujian *User Acceptance Test* (UAT)

Pengujian *User Acceptance Test* (UAT) dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap fitur *shopping assistance* berbasis *chatbot AI* yang diimplementasikan pada aplikasi Alfagift. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa fitur yang dikembangkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna, mudah digunakan, serta berfungsi dengan baik dalam membantu proses pembelian produk *e-service* seperti pulsa, paket data, token listrik, dan produk *e-Service* lainnya.

Metode pengujian UAT dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala jawaban "Ya" dan "Tidak". Skala ini digunakan karena pengujian difokuskan pada aspek penerimaan (*acceptance*) terhadap fitur yang telah dirancang. Pengujian melibatkan 10 responden yang merupakan pengguna aplikasi Alfagift. Responden diminta untuk mencoba langsung desain UI/UX fitur *shopping assistance* sebelum mengisi kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan.

Tabel 3.2. Hasil Pengujian *User Acceptance Test* (UAT) Fitur *Shopping Assistance*

No	Pertanyaan	Yes	No	Persentase (%)
1	Apakah fitur <i>Shopping Assistance</i> mudah ditemukan di aplikasi Alfagift?	8	2	80
2	Apakah tampilan <i>shopping assistance</i> mudah dipahami?	8	2	80
3	Apakah alur percakapan chatbot mudah diikuti?	10	0	100
4	Apakah chatbot mempercepat proses pembelian produk <i>e-service</i> ?	9	1	90
5	Apakah chatbot memudahkan transaksi dibandingkan cara manual?	10	0	100
6	Apakah chatbot AI merespons pesan anda dengan cepat?	9	1	90
7	Apakah chatbot AI memahami kebutuhan Anda saat melakukan pembelian produk <i>e-Service</i> ?	10	0	100
Lanjut pada halaman berikutnya				

Tabel 3.2 – lanjutan

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Persentase (%)
8	Apakah informasi produk yang diberikan sudah jelas?	10	0	100
9	Apakah transaksi dapat diselesaikan tanpa kendala?	10	0	100
10	Apakah fitur <i>shopping assistance</i> membantu Anda?	10	0	100
11	Apakah fitur ini meningkatkan pengalaman menggunakan Alfagift?	10	0	100
12	Apakah Anda nyaman menggunakan chatbot untuk melakukan pembelian produk <i>e-Service</i> ?	9	1	90
13	Apakah fitur <i>shopping assistance</i> layak digunakan di aplikasi Alfagift?	10	0	100
14	Apakah Anda akan menggunakan fitur ini kembali?	10	0	100
15	Apakah anda akan merekomendasikan fitur ini ke pengguna lain?	10	0	100
Total Skor		143	7	
Nilai UAT (%)				95,33

Pertanyaan dalam kuesioner mencakup beberapa aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), efisiensi dan kecepatan, fungsionalitas sistem, kepuasan pengguna, serta penerimaan fitur secara keseluruhan. Setiap jawaban "Ya" diberikan skor 1, sedangkan jawaban "Tidak" diberikan skor 0. Skor maksimum yang dapat diperoleh adalah 150, yang merupakan hasil dari jumlah pertanyaan dikalikan dengan jumlah responden.

Perhitungan nilai *User Acceptance Test* (UAT) dilakukan dengan membandingkan total skor aktual yang diperoleh dari seluruh jawaban responden dengan skor maksimum yang mungkin dicapai. Total skor aktual diperoleh dari akumulasi seluruh jawaban "Ya" yang diberikan oleh responden pada setiap pertanyaan. Nilai UAT kemudian dihitung dengan membagi total skor aktual dengan skor maksimum, selanjutnya dikalikan dengan 100% untuk mendapatkan nilai dalam bentuk persentase.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fitur *shopping assistance* memperoleh

total skor sebesar 143 dari skor maksimum 150. Berdasarkan perhitungan tersebut, nilai UAT yang diperoleh adalah sebesar 95,33%. Nilai ini termasuk ke dalam kategori *sangat diterima*, menunjukkan bahwa fitur telah memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat diterima dengan sangat baik oleh pengguna aplikasi Alfagift.

3.4 Kendala dan Solusi yang Ditemukan

Selama pelaksanaan kegiatan program magang di PT Global Loyalty Indonesia, ditemukan beberapa kendala yang mempengaruhi pada proses penyelesaian tugas, antara lain:

1. Kesulitan menyesuaikan desain antarmuka (*User Interface*) dengan kebutuhan dan menyesuaikan standar tampilan Alfagift, sehingga rancangan harus diadaptasi agar tetap konsisten dengan karakter aplikasi.
2. Kurangnya pengalaman dalam penggunaan *framework* Vue.js dan dokumentasi *code* proyek *shopping assistance* yang tidak terstruktur menyebabkan proses memahami *code*, struktur folder membutuhkan waktu lebih lama dan memperlambat dalam pengerjaan.

Solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala yang muncul selama pelaksanaan program kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia (Alfagift) adalah sebagai berikut:

1. Melakukan *design review* dan diskusi dengan mentor UI/UX untuk memahami batasan dalam pembuatan fitur *shopping assistance* di aplikasi Alfagift.
2. Mempelajari dasar *framework* Vue.js secara bertahap melalui dokumentasi, referensi online, dan diskusi dengan tim *Developer* untuk mempercepat pemahaman konsep serta proses *layouting*.