

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi digital yang berlangsung secara eksponensial telah mengubah cara masyarakat, khususnya para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), berinteraksi dengan layanan digital. Perubahan ini mendorong lahirnya tuntutan baru terhadap produk digital yang tidak hanya unggul secara fungsional, tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman pengguna yang bermakna dan intuitif. Di antara berbagai bentuk produk digital tersebut, *website* telah berkembang menjadi salah satu instrumen utama yang dimanfaatkan perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnis dan membangun relasi dengan pelanggan.

Meskipun demikian, dalam praktik pengembangan nyata, tidak sedikit *website* yang dirancang dengan orientasi dominan pada kapabilitas fungsional, sementara kualitas *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) kerap dikesampingkan. Para pengembang cenderung memprioritaskan stabilitas dan kelengkapan fitur sistem tanpa secara memadai mempertimbangkan bagaimana tampilan antarmuka dan alur interaksi yang akan dirasakan oleh pengguna akhir.

Dalam konteks ini, *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) hadir sebagai dimensi krusial dalam siklus pengembangan produk digital, terutama *website*, mengingat keduanya berpengaruh secara langsung terhadap kenyamanan penggunaan, kemudahan navigasi, serta kepuasan pengguna secara keseluruhan. Defisiensi pada aspek UI/UX berpotensi menimbulkan hambatan navigasi bagi pengguna dan sekaligus menurunkan efektivitas *website* dalam mendukung pencapaian tujuan bisnis yang telah ditetapkan.

PT Rigo Inovasi Digital merupakan perusahaan *start-up* yang bergerak di bidang jasa Teknologi Informasi dan pengembangan solusi berbasis kecerdasan buatan. Perusahaan ini mengembangkan platform bernama Chatrigo, sebuah inovasi *Software as a Service* (SaaS) yang berspesialisasi dalam penyediaan layanan *Artificial Intelligence* (AI) *Sales Agent*. Dalam proses pengembangannya, platform *website* Chatrigo selama ini lebih banyak menitikberatkan pada aspek fungsionalitas sistem, sehingga dimensi *User Interface* dan *User Experience* belum mendapatkan perhatian yang proporsional. Kondisi ini mengakibatkan tampilan antarmuka

yang ada belum sepenuhnya merepresentasikan identitas visual produk dan belum mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Melalui kegiatan *Career Acceleration Program* ini, dilaksanakan perancangan ulang secara komprehensif pada aspek UI/UX *website* Chatrigo dengan tujuan menciptakan tampilan yang lebih atraktif, mereduksi beban kognitif (*cognitive load*), serta memperkuat citra dan kebutuhan perusahaan secara lebih efektif.

Hubungan antara *website* dan *AI Sales Agent* dalam platform Chatrigo bukan sekadar sebagai wadah informasi statis, melainkan sebagai pusat interaksi dinamis. *Website* bertindak sebagai antarmuka utama yang menjembatani pengguna dengan kecerdasan buatan. Desain yang optimal sangat krusial karena kompleksitas fitur AI seringkali membingungkan pengguna awam, tanpa navigasi yang intuitif, potensi AI dalam melakukan asisten penjualan tidak akan tersampaikan secara efektif kepada target UMKM.

Dengan luasnya cakupan dalam pengembangan sebuah platform digital, penyusunan laporan magang ini dibatasi pada aspek perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna Chatrigo. Fokus utama pelaksanaan magang ini terletak pada pembuatan *high-fidelity prototype* untuk platform Chatrigo dengan memanfaatkan alat desain grafis vektor Figma. Ruang lingkup desain dikhususkan pada tampilan *desktop website*. Laporan ini secara spesifik berfokus pada proses perancangan iteratif yang secara ketat prinsip-prinsip UI/UX serta formula desain fundamental, seperti penerapan *4-Point Grid* pada tipografi dan aturan radius konsentris pada elemen visual, hingga tahap *usability testing* dan *demo desain prototype*.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan *Career Acceleration Program* ini bermaksud untuk melatih kemampuan kolaborasi tim secara profesional, mengimplementasikan prinsip-prinsip *Human-Computer Interaction* (HCI) ke dalam perancangan antarmuka platform *AI Sales Agent* Chatrigo. Kegiatan ini difokuskan pada optimalisasi UI/UX secara praktis guna menyelesaikan permasalahan kerumitan navigasi dan menghasilkan rancangan produk digital yang efisien bagi pelaku UMKM.

Adapun tujuan spesifik dari pelaksanaan *Career Acceleration Program* di PT Rigo Inovasi Digital adalah sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan arsitektur informasi platform Chatrigo agar lebih mudah dan efisien digunakan oleh pengguna.

2. Merancang antarmuka (*User Interface*) website yang intuitif, mudah dinavigasi, dan nyaman digunakan.
3. Meningkatkan kemudahan penggunaan (*usability*) website Chatrigo agar lebih mudah dipahami oleh pengguna.

### 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Bagian ini memaparkan detail waktu kerja dan prosedur yang dilaksanakan ketika melakukan kegiatan magang di PT Rigo Inovasi Digital mencakup waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang. Kegiatan *Career Acceleration Program* di PT Rigo Inovasi Digital dilaksanakan selama kurun waktu empat bulan, dimulai dari tanggal 2 Februari 2026 hingga 29 Mei 2026. Waktu operasional *Career Acceleration Program* berlangsung pada hari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 - 17.00 WIB dengan waktu jam istirahat pukul 12.00 - 13.00 WIB. Sesuai dengan kebijakan perusahaan, seluruh rangkaian kegiatan *Career Acceleration Program*, koordinasi tim, dan pelaporan dilakukan secara penuh melalui sistem kerja jarak jauh (*Work From Home*). Proses komunikasi difasilitasi menggunakan aplikasi bernama Discord untuk melaksanakan kegiatan presensi dan juga *Daily meeting*, yang merupakan aktivitas rapat sementara untuk melaporkan progres pekerjaan pada hari sebelumnya, rencana kerja hari berjalan, serta mendiskusikan kendala yang dihadapi selama proses magang. Selain itu, *platform* manajemen Parabol juga digunakan untuk memfasilitasi rapat retrospektif pekerja magang.

Dalam proses perancangan UI/UX *website* Chatrigo, diterapkan serangkaian prosedur kerja yang sistematis dan terstruktur. Adapun tahapan pelaksanaan *Career Acceleration Program* ini terdiri dari:

#### 1. Menganalisis Kebutuhan dan Observasi

Tahap awal dipusatkan pada pemahaman mendalam terhadap produk Chatrigo serta pelaksanaan audit desain (*design audit*) terhadap antarmuka *website* yang telah ada, guna mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan pada aspek UI/UX. Proses ini turut mencakup pemahaman terhadap identitas visual Chatrigo secara komprehensif, meliputi profil target pengguna, panduan tipografi, palet warna, serta *Brandbook* perusahaan.

#### 2. Perancangan *Wireframe* dan *High-Fidelity* Prototype

Berdasarkan temuan dari tahap analisis, proses perancangan diawali dengan pembuatan kerangka visual tingkat rendah (*low-fidelity wireframe*) untuk

menetapkan tata letak dan struktur informasi halaman yang dirancang ulang. Tahapan ini kemudian dilanjutkan dengan pengembangan desain pada level menengah hingga tinggi (*mid-to-high-fidelity prototype*) menggunakan perangkat lunak Figma guna memvisualisasikan antarmuka secara lebih konkret. Pada tahap final, rancangan disempurnakan menjadi *high-fidelity prototype* di mana identitas visual, pustaka komponen desain, interaktivitas *prototype*, serta formula UI/UX diterapkan secara presisi dan konsisten.

### 3. Demonstrasi Internal

Sebelum memasuki tahap pengujian formal, rancangan *prototype* yang telah diselesaikan didemonstrasikan kepada *supervisor* secara berkala setiap dua minggu sekali. Sesi demonstrasi ini dilaksanakan dengan memanfaatkan fitur *screen sharing* pada aplikasi Discord. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menyelaraskan arah pengembangan desain dengan visi desain utama perusahaan, sekaligus memperoleh umpan balik (*feedback*) awal yang diperlukan bagi penyempurnaan desain lebih lanjut.

### 4. Pengujian Kegunaan (*Usability Testing*)

Setelah *prototype* memperoleh persetujuan pada tahap demonstrasi internal, dilaksanakan pengujian kegunaan yang melibatkan calon pengguna yang merepresentasikan segmen target Chatrigo. Pengujian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan antarmuka, efektivitas sistem navigasi, serta pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur utama yang tersedia pada platform.

### 5. Revisi dan Finalisasi Desain

Tahap terakhir mencakup serangkaian proses perbaikan desain antarmuka yang didasarkan pada temuan dan hasil evaluasi dari sesi *usability testing* yang telah dilaksanakan. Penyempurnaan desain dilakukan secara iteratif hingga tercapai versi final yang mendapatkan persetujuan dari *Supervisor* dan dinyatakan siap untuk diserahkan kepada tim pengembang guna diproses pada tahap selanjutnya.