

Ringkasan Kuliah Tamu Interaksi Manusia Komputer

Nama : Relieyan Ramadhan Hilman

NIM : 18219089

Kelas : K-1

Topik : Digital User Experience Fundamentals

Pembicara : Melina Mayella S. , UI/UX Designer at GDP Labs

Pada topik ini dijelaskan mengenai apa itu UX, yaitu mencakup segala sesuatu yang mencakup seluruh interaksi user dan suatu produk. UX juga merupakan perpaduan antara *business needs* dan teknologi. *Scope* dari UX ini meliputi 3 hal, yaitu *Single Interaction Level*, *journey level*, dan *Relationship Level*.

Contoh dari *Single Interaction Level* adalah penggunaan *navbar*, fitur *checkout* yang hanya mengandung satu proses saja. *Journey Level* adalah scope UX yang lebih Panjang daripada *single interaction level*, contohnya adalah jika kita mengambil konteks belanja *online*, maka *journey level* adalah proses dari barang dibeli hingga diterima oleh pengguna. Sedangkan *relationship level* adalah scope UX yang terdiri atas beberapa proses *journey level*, istilahnya adalah pengalaman pengguna yang terus berlanjut setelah pengguna menggunakan produk, contohnya adalah promosi atau iklan yang diberikan oleh pihak penyedia produk kepada pengguna setelah pengguna menggunakan produk tersebut.

Dalam membangun UX, ada prioritas tertentu yang perlu diikuti, dimulai dari *security*, *functional*, *usable*, *delight*, dan *customizable*. *Security* berkaitan dengan keamanan dari penggunaan produk. *Functional* berkaitan dengan fungsi-fungsi produk agar dapat bekerja sesuai fungsi yang didefinisikan sebelumnya. *Usable* terkait mudah tidaknya produk tersebut digunakan. *Delight* terkait tampilan dari suatu produk. Terakhir yaitu *customizable* terkait ketersediaan fitur untuk pengguna dalam meng-*customisasi* suatu fitur produk.

Selanjutnya adalah bagaimana membuat UX yang baik. Ada beberapa tahap, yaitu pertama adalah *understand*, yaitu mengerti konteks problem apa. Lalu

selanjutnya adalah *research*, yaitu mendefinisikan *research goals* beserta metode-metode yang digunakan. Selanjutnya adalah Analisis, yaitu menganalisis data-data yang sudah di-*collect* pada tahap *research*. Selanjutnya adalah *design*. Lalu Develop, yaitu me-*translate design* ke dalam code. Terakhir, yaitu *analyze*.

Kualitas yang harus dimiliki oleh UX designer yang baik, adalah adanya *empathy*, *curious*, *communication*, dan *technical*.

Topik : ChatBot UX & EQ

Pembicara : Dara Tamara, Product Designer Catapa

Pertama mengenai pengenalan Emotional Intelligence yaitu intinya adalah kemampuan untuk peduli dan memiliki *ability* untuk mengidentifikasi, me-*manage*, dan *apply* emosi untuk berpikir dan memecahkan masalah.

Implementasi EI dalam bisnis salah satunya adalah mengenai *customer support*. Selanjutnya dijelaskan pula perkembangan Chatbot dari tahun 1964 hingga saat ini. Hal selanjutnya adalah mengenai *business bots vs consumer bots*, yang mana perbedaannya terletak pada tujuan, *functionalnya*, dan EQ utilizationnya. Keterhubungan antara AI dan Chatbots adalah adanya keterkaitan AI dalam Chatbots itu sendiri, seperti NLP, *conversation management*, *image recognition*, *prediction*, dan *sentiment analysis*. Dalam implementasi pembuatan conversation dalam chatbot step by stepnya adalah pertama, menggunakan *case definition and exploration*, kedua melakukan *conversation scripting*, ketiga *designing and testing*, keempat *bot building overview*, dan terakhir adalah *analytics and continuous improvement*.

Tantangan dalam men—develop EQ dalam chatbot UX ada beberapa *issue*, yaitu *technical constraint* dan *bot amnesia x lose context*.

Masa depan Bots diperkirakan akan lebih interaktif, multiplatform, *identify consolidation*, dan *agile conversation*