

Adiraku – Help Center Enhancement

Ver 01

Doc created date: W2 | June 5th 2025

Product documentation

Epic

Help Center Revamp

Feature Name

Improved Help Center Accessibility and Learnability

Latest Update

5 June 2025

Product Owner

Rifqi Rafialdy Dwijaya

Product Designer

TBD

Version

01

Wireframe/Design Link

[Lihat Prototype Visily](#)

Background

Problem

Pengguna Adiraku kesulitan mendapatkan bantuan saat dibutuhkan karena:

- Tombol bantuan sulit ditemukan (ikon kecil di pojok kanan atas)
- Tidak tersedia bantuan kontekstual di halaman penting seperti pengajuan kredit

Dampak Utama:

- Meningkatnya frustrasi pengguna
 - Penurunan konversi dan retensi
 - Peningkatan beban tim CS karena pertanyaan berulang
-

Assumptions

1. Pengguna lebih responsif terhadap bantuan yang mudah terlihat dan familiar.
 2. Letak tombol di bottom navbar lebih mudah diakses dibandingkan header.
 3. Bantuan kontekstual mengurangi beban CS dan meningkatkan self-service.
-

Evidence

- **Heuristic NNG:** Help & Documentation – bantuan harus mudah ditemukan, ringkas, dan kontekstual.
 - **Kompetitor (Kredit Pintar, Akulaku):** Menyediakan tombol bantuan langsung di homepage → CTR +25%
 - **Feedback Play Store & Simulasi:** 50% responden tidak tahu klik di mana untuk bantuan.
Narasumber uji menyarankan tombol “Bantuan” lebih baik diletakkan di bawah.
-

Goals

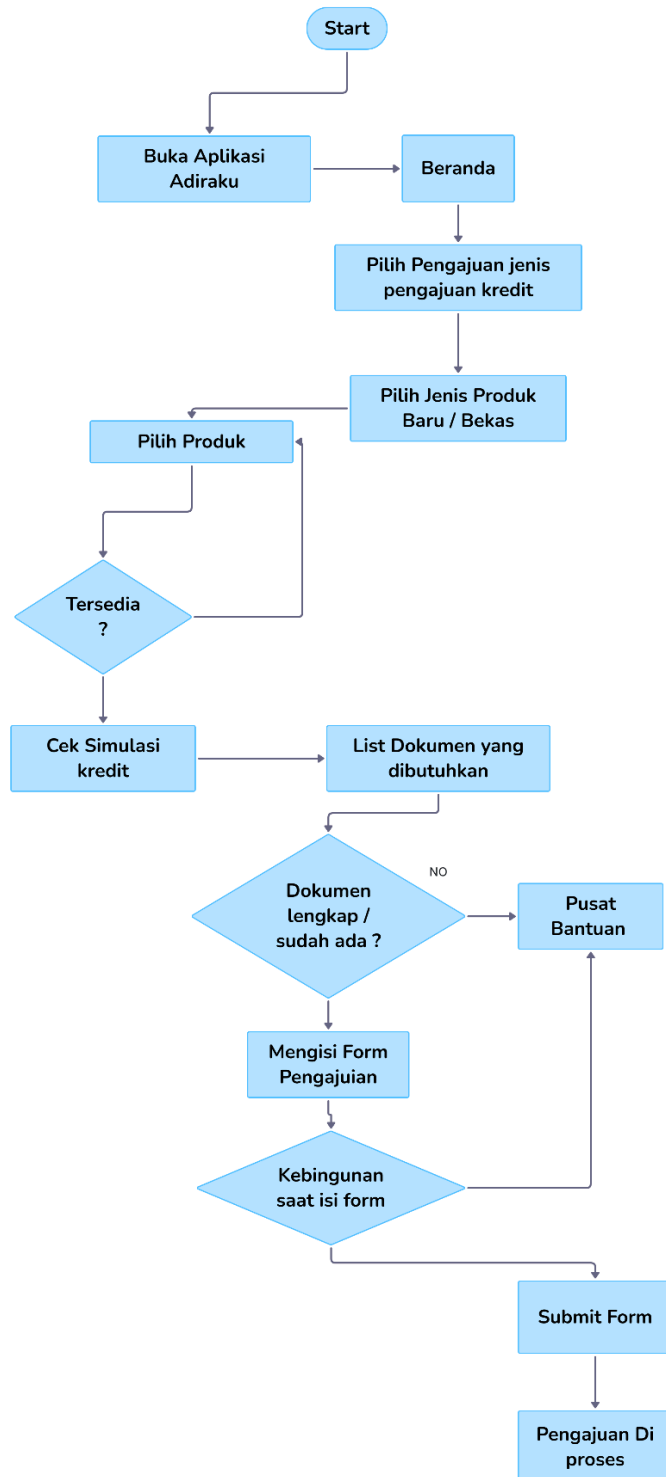
Objective	Success Metrics
Meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas fitur bantuan	<ul style="list-style-type: none">• CTR Bantuan naik 30-40%• Time-to-task completion turun 20-30%• Conversion rate naik 15-25%• Learnability meningkat signifikan (user langsung paham fungsi tombol tanpa edukasi tambahan)

User Stories

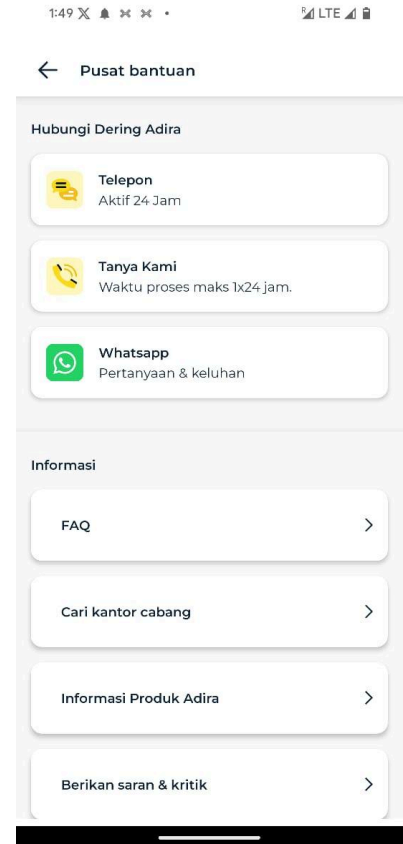
Title	User Story	Acceptance Criteria	RICE Score	Rationale
Tombol Pusat Bantuan di Navbar	Sebagai pengguna, saya ingin tombol bantuan mudah ditemukan sehingga saya tidak bingung saat butuh bantuan	<ul style="list-style-type: none">- Tombol “Pusat Bantuan” berada di bottom navbar- Ikon dan label jelas dan familiar	R: 1200 I: High C: 90% E: Medium Score: 3200	Meningkatkan akses bantuan
Bantuan Kontekstual di Halaman Pengajuan	Sebagai pengguna, saya ingin tombol “Butuh Bantuan?” muncul saat saya isi formulir pengajuan agar saya tidak bingung	<ul style="list-style-type: none">- Shortcut muncul saat user scroll/akses bagian krusial- Mengarah langsung ke “Panduan Pengajuan”	R: 1000 I: Medium C: 85% E: Low Score: 2125	Mengurangi frustrasi
Panduan Visual (Video, Teks, Grafik)	Sebagai pengguna, saya ingin memahami proses tanpa harus tanya CS	<ul style="list-style-type: none">- Tersedia video/tutorial di halaman bantuan- Konten ringan dan ramah akses	R: 800 I: High C: 70% E: Medium Score: 1960	Edukasi mandiri & efisien

User Interaction & Design

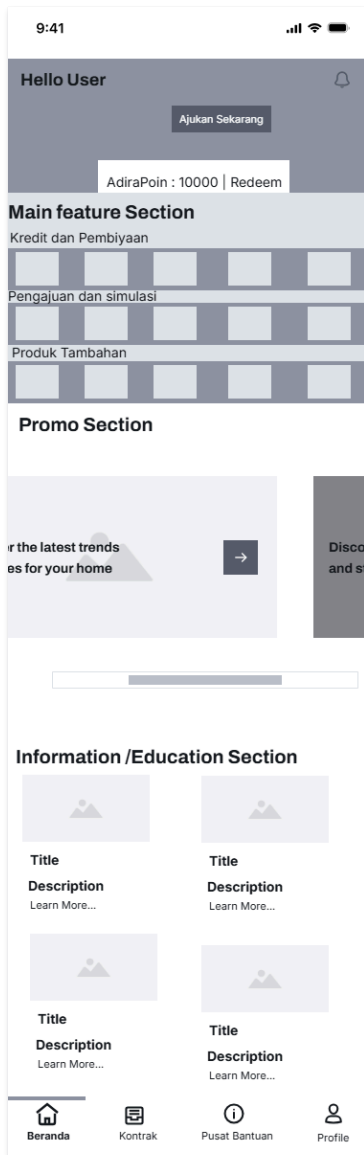
Kredit USER FLOW



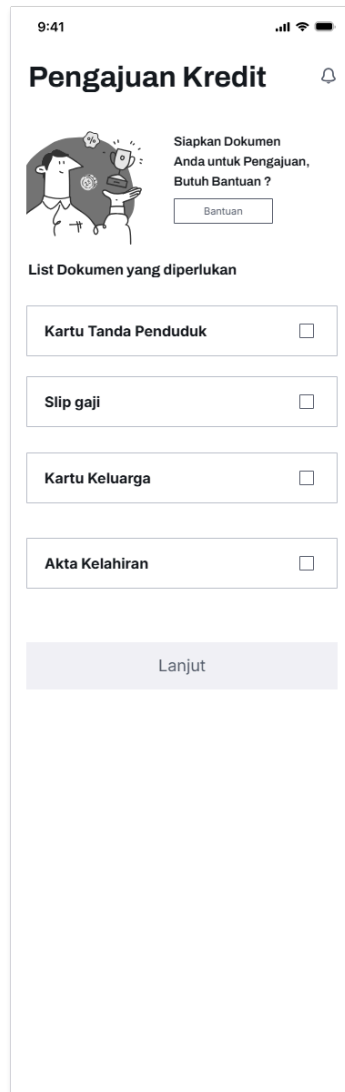
DESIGN LAMA :



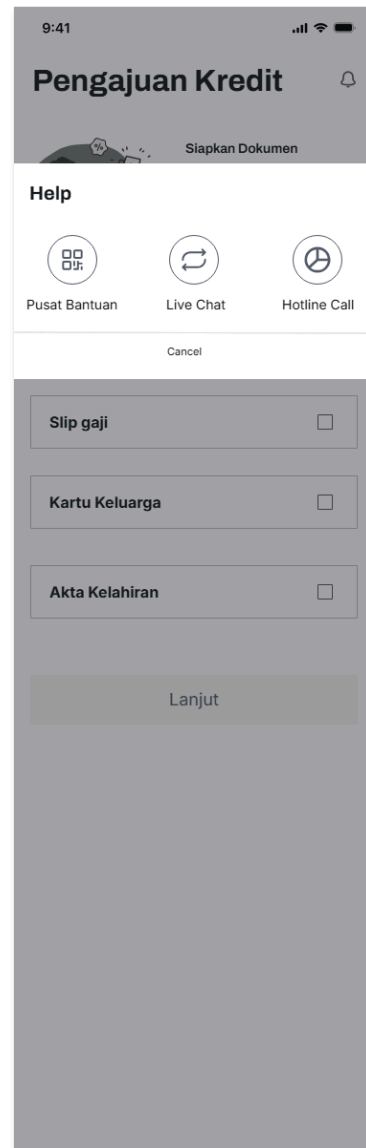
DESIGN BARU :



Made with Visily



Made with Visily



Made with Visily

LINK Prototype:

[Lihat Prototype Visily](#)

Roadmap

Area Produk	Q1 (Riset & Desain)	Q2 (MVP Dev)	Q3 (Uji & Iterasi)	Q4 (Peluncuran & Optimasi)
Web & Mobile App	Riset & studi kompetitor	- Tombol Bantuan di Bottom Navbar - Shortcut bantuan di Form	- Tambahan konten visual - Navigasi card topik	- Integrasi live chat - Fitur riwayat bantuan
UX & UI	Wireframe low-fi	Prototype interaktif	Uji langsung user	Finalisasi UI Mobile

Out of Scope

- Integrasi AI Chatbot untuk auto-response
 - Fitur notifikasi otomatis jika user stuck
 - Personalisasi bantuan berdasarkan behavior
-

Open Questions

Apakah perlu memasukkan semua konten edukasi ke dalam satu halaman atau dipisah per kategori?**Dipisah per kategori.**

Alasan:

- Prinsip UX: Konten yang terlalu panjang (1 halaman penuh) membuat user overwhelmed.
- Navigasi berbasis kategori (misalnya: Pengajuan Kredit, Verifikasi Akun, Pembayaran) membuat user lebih cepat menemukan solusi spesifik.
- Ini mendukung struktur navigasi card yang sudah kamu rencanakan di roadmap.

Apakah perlu fitur rating konten bantuan untuk evaluasi kualitas?

Ya, perlu. Tapi cukup sederhana untuk MVP.

Alasan:

- Ini cara termudah untuk tahu apakah konten membantu user tanpa riset tambahan.
- Kamu bisa pakai skema sederhana: "Apakah konten ini membantu?" → 👍 / 👎
- Data ini berguna untuk iterasi konten di Q3–Q4.

Bagaimana menghindari clutter visual saat menambahkan shortcut di halaman padat seperti form pengajuan?

Gunakan bantuan kontekstual dalam bentuk floating button kecil atau tooltip.

Alasan:

- Jangan pakai komponen besar (seperti full banner) di area krusial form.
- Gunakan ikon (?) atau "Butuh Bantuan?" kecil di pojok kanan bawah form section.
- Aktif hanya saat user *focus* atau *scroll* ke section yang sering bermasalah (berdasarkan analytics atau feedback).