

ABSTRAK

Dengan pertumbuhan aplikasi olah pesan yang cepat, adaptasi *chat bot* juga tumbuh secara eksponensial. Pada 2017, ada lebih dari 30.000 *bot* di seluruh dunia untuk membuat manusia merasa lebih mudah memenuhi kebutuhan mereka. Salah satu *chat bot* di Indonesia adalah Kiwari, aplikasi *chat bot* untuk karyawan BUMN untuk memenuhi kebutuhan kerja mereka dengan percakapan yang lebih alami dan lebih cerdas. Namun, sebagian besar karyawan di Indonesia masih kesulitan menggunakan Kiwari sebagai aplikasi perpesanan mereka.

Tujuan dari penelitian ini antara lain adalah mengetahui hasil evaluasi dari *User Experience* dan *User interface* dari *chat bot* Kiwari sebelumnya dan memberikan *User Experience* dan *User interface* dari *chat bot* Kiwari yang mampu meningkatkan minat *user* dilihat dari faktor *learnability* dan *satisfaction*.

Peneliti melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara dengan berbagai narasumber dan mengamati pengguna menggunakan aplikasi Kiwari. Lokasi penelitian diambil di Jakarta dan Bandung di mana banyak kantor pusat pegawai negeri berada.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa *chat bot* Kiwari masih sulit digunakan oleh *user* Kiwari sebelumnya khususnya pada faktor *Learnability* (Pembelajaran *user*) dan faktor *Satisfaction* (*User Interface*). Peneliti memberikan beberapa rekomendasi desain aplikasi Kiwari melalui beberapa tahap, antara lain: Evaluasi *user*, melakukan wawancara dengan berbagai sumber, membuat *information architecture*, dan membuat *paper prototype* dan *usability test*. Hasil desain menjadi rekomendasi untuk *chat bot* Kiwari yang mampu meningkatkan *user* Kiwari di Indonesia.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dilakukan metode *usability test* secara kuantitatif dan melakukan penelitian dengan menyasar khusus kepada *user* dalam kondisi ekstrim, seperti di pulau terpencil Indonesia untuk mendapatkan hasil data yang lebih akurat.

Kata kunci: *Chat bot; Perilaku konsumen; User Experience; Usability*