

CERMIN ALGORITMIK: TINJAUAN SISTEMATIS ATAS TRANSFORMASI UX/UI YANG DIGERAKKAN AI DI INDONESIA

ALGORITHMIC MIRROR: A SYSTEMATIC REVIEW OF AI-DRIVEN UX/UI TRANSFORMATION IN INDONESIA

Restiadi Bayu Taruno¹, Anis Susila Abadi², Rakhmat Triantoro³, Muhammad Islakhudin Tsani⁴

Program Studi Informatika, Universitas Nahdlatul Ulama Yogyakarta, Jl. Ringroad Barat, Dowangan, Banyuraden, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55293^{1,2,3,4}

¹ubay@unu-jogja.ac.id, ²anis.abadi@unu-jogja.ac.id, ³231111057@student.unu-jogja.ac.id,

⁴muhamad.ishlakhudin.inf22@student.unu-jogja.ac.id

ABSTRACT

The advancement of artificial intelligence has fundamentally transformed the realm of UX/UI; this is not merely a technological leap, but a paradigm shift in how digital products are designed, evaluated, and experienced. This systematic review captures the AI-driven transformation of UX/UI within the Indonesian digital ecosystem. Based on a synthesis of over 15 recent studies, conference proceedings, and case studies published between 2020 and 2026, this paper argues that Indonesia presents a unique laboratory for human-AI interaction in design. This landscape is characterized by rapid technology adoption, a distinct cultural context, and significant infrastructural disparities. The findings indicate that AI transforms the UX/UI landscape through three core dimensions: AI-driven predictive personalization that anticipates user motivations, collaborative evaluation strategies that enrich human judgment, and active collaborative dialogues mediated by AI. However, this review also highlights key tensions—efficiency versus empathy, automation versus human autonomy, and global design paradigms versus local user behavior—necessitating a contextual perspective in human-centered AI design. This study formulates a research agenda toward "relational affordance design," which positions AI as a co-author of shared meaning rather than merely an optimization tool.

Keywords: Artificial Intelligence, User Experience, User Interface, Human-AI Interaction, Indonesia, Affordance Theory, Human-Centered Design.

ABSTRAK

Perkembangan kecerdasan buatan telah mengubah ranah UX/UI secara fundamental; ini bukan sekadar lompatan teknologi, melainkan pergeseran paradigma dalam cara merancang, mengevaluasi, dan mengalami produk digital. Kajian sistematis ini memotret transformasi UX/UI yang digerakkan AI dalam ekosistem digital Indonesia. Berdasarkan sintesis lebih dari 15 studi mutakhir, prosiding konferensi, dan studi kasus yang terbit antara 2020 hingga 2026, tulisan ini berargumen bahwa Indonesia menghadirkan laboratorium unik bagi interaksi manusia-AI dalam desain. Kondisi ini ditandai oleh adopsi teknologi yang sangat cepat, konteks budaya yang khas, serta kesenjangan infrastruktur yang signifikan. Hasil kajian menunjukkan AI mentransformasi lanskap UX/UI melalui tiga dimensi inti: personalisasi prediktif berbasis AI yang mengantisipasi motivasi pengguna, strategi evaluasi kolaboratif yang memperkaya penilaian manusia, dan dialog kolaboratif aktif yang dimediasi AI. Namun, tinjauan ini juga menyoroti ketegangan kunci—efisiensi versus empati, otomatisasi versus otonomi manusia, serta paradigma desain global versus perilaku pengguna lokal—yang menuntut perspektif kontekstual dalam desain AI yang berpusat pada manusia. Kajian ini merumuskan agenda riset menuju 'desain afordansi relasional' yang memosisikan AI sebagai pengarang makna bersama, bukan sekadar alat optimisasi.

Kata Kunci: Kecerdasan Buatan, Pengalaman Pengguna, Antarmuka Pengguna, Interaksi Manusia-AI, Indonesia, Teori Afordansi, Desain Berpusat Manusia.

PENDAHULUAN

Wacana desain cenderung menyajikan adopsi teknologi sebagai garis lurus kemajuan. Setiap alat baru hadir untuk membebaskan perancang dari rutinitas; setiap lompatan algoritma menjanjikan pengalaman personal yang lebih intim. Namun, di balik retorika keniscayaan ini tersimpan realitas yang lebih rumit: AI

dalam desain UX/UI tidak sekadar mengubah apa yang dapat diciptakan perancang, melainkan juga cara berpikir mereka, identitas pengguna yang dirancang, dan makna 'desain yang baik' itu sendiri (Haquu et al., 2025).

Transformasi ini menjadi sangat gamblang dalam konteks spesifik Indonesia. Indonesia menduduki peringkat

keenam global dalam adopsi ChatGPT—32% konsumen berinteraksi dengan AI berbasis teks—dan ekonomi digitalnya yang berkembang pesat membuat relasi antara pengguna Indonesia dan antarmuka yang dimediasi AI semakin signifikan (Haqqu et al., 2025). Platform digital di negeri ini menghadapi tuntutan desain khusus: ketimpangan kapasitas literasi, tantangan infrastruktur di wilayah kepulauan, serta pendekatan nilai yang digerakkan budaya terhadap persepsi pengguna akan interaksi teknologi (Muttaqi & Juhana, 2025).

Tinjauan sistematis ini mengisi kesenjangan mendesak dalam literatur. Sejumlah studi telah menyelidiki kapabilitas teknis dan implikasi global AI, namun eksplorasi tentang bagaimana transformasi ini berlangsung dalam konteks sosio-teknis spesifik seperti Indonesia masih langka. Persoalannya bukanlah apakah AI dapat membuat UX/UI lebih baik—tentu bisa, dalam beberapa hal—melainkan bagaimana proses ini didefinisikan, untuk siapa, dan dengan biaya apa (Ernestivita et al., 2026). Kisah Indonesia menantang narasi deterministik adopsi, menawarkan contoh proses ko-konstruksi di mana pengguna dan desain merintis jalur dengan algoritma secara berbeda dari sekadar determinisme teknologi (Haqqu et al., 2025).

METODE

Makalah ini menyajikan tinjauan literatur sistematis (*Systematic Literature Review/SLR*) berdasarkan protokol terinspirasi PRISMA. Proses ini menelaah dan menganalisis publikasi jurnal *peer-review*, prosiding konferensi, dan laporan industri yang terbit pada periode 2020–2026. Strategi pencarian difokuskan pada basis data akademik seperti IEEE Xplore, Scopus, dan portal akademik Indonesia dengan kata kunci kecerdasan buatan, pengalaman pengguna, desain UI/UX, Indonesia, atau kombinasinya. Dari set awal sekitar 45 sumber, 21 sumber ditelaah penuh berdasarkan kriteria inklusi yang

menekankan ketajaman empiris, penekanan jelas pada konteks Indonesia, serta penanganan bermakna atas pertimbangan UX/UI. Meskipun pendekatan ini kuat secara metodologis, terdapat keterbatasan inheren: kelangkaan studi longitudinal dan temuan yang sebagian besar berbasis studi kasus membuat interpretasi harus dilakukan dengan hati-hati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Spektrum Personalisasi-Prediksi

Salah satu transformasi paling fundamental adalah pergeseran dari desain reaktif menuju prediktif. AI mengubah ekspektasi pengguna dengan memprediksi preferensi dan tindakan mereka, seringkali tanpa disadari. Studi tentang AI prediktif di Indonesia mengkaji respons pengguna terhadap sistem yang mengantisipasi kebutuhan tanpa permintaan eksplisit, dan menyimpulkan bahwa "pengalaman pengguna dengan AI tidak hanya tentang efisiensi, tetapi melibatkan dimensi etis dan emosional yang lebih kompleks" (Ernestivita et al., 2026). Personalisasi bukan sekadar menyajikan konten relevan, tetapi mengantisipasi kebutuhan yang belum sempat diutarakan pengguna.

Kasus TikTok memberikan ilustrasi menarik tentang personalisasi prediktif. Studi tentang dominasi platform ini di ekosistem media digital Indonesia menunjukkan bahwa kurasi berbasis algoritma dengan antarmuka tanpa gesekan menciptakan pengalaman adiktif (Ernestivita et al., 2026). Efektivitas sistem personalisasi semacam ini memunculkan pertanyaan mendasar tentang agensi pengguna. Ketika sistem prediktif mencapai tingkat akurasi tertentu, batas antara intensi pengguna dan rekomendasi mesin menjadi kabur. Meskipun pengalaman terasa intuitif dan menyenangkan, agensi mereka secara implisit dibatasi oleh logika prediktif sistem (Ernestivita et al., 2026).

Fenomena ini semakin terasa dalam konteks Indonesia, pertama karena kecepatan adopsi digital, kedua karena

literasi digital yang masih relatif lemah. Rendahnya literasi digital dan kurangnya personalisasi merupakan hambatan yang menghalangi adopsi chatbot yang efektif bagi UMKM di Indonesia, seperti ditemukan dalam tinjauan literatur sistematis oleh Muttaqi dan Juhana (2025). Antarmuka natural dan pengenalan konteks adalah alat yang efektif, namun pengguna yang belum mengembangkan kesadaran kritis terhadap kurasi algoritmik mungkin lebih rentan terhadap pembungkaman pilihan oleh sistem prediktif (Muttaqi & Juhana, 2025).

Kolaborasi Manusia-AI dalam Evaluasi Desain

AI tidak hanya berpartisipasi dalam proses desain, tetapi juga dalam cara desain dievaluasi dan ditingkatkan. Studi baru membuktikan bahwa kolaborasi manusia-AI menghasilkan solusi desain yang lebih baik daripada menggunakan keduanya secara terpisah dalam evaluasi UX (Riski et al., 2025). Contohnya, studi oleh Riski et al. (2025) yang mengintegrasikan ChatGPT-4o dengan pengujian *usability think-aloud* di Cafe XYZ Surabaya, mengungkapkan kesulitan navigasi dan masalah alur pemesanan yang sebelumnya tidak terdeteksi oleh evaluator manusia (Riski et al., 2025). AI tidak menggantikan penilaian manusia, melainkan memberikan dimensi analitis tambahan pada pandangan secara keseluruhan (Riski et al., 2025).

Model evaluasi kolaboratif ini sesuai dengan gerakan yang lebih luas dalam praktik desain: munculnya teknik Desain Berpusat Pengguna (*User-Centered Design/UCD*) untuk AI (Nurulhaifa & Hikmawan, 2026). Wawancara, survei, pembuatan prototipe, dan pengujian *usability* tetap menjadi proses inti, tetapi alat AI mempercepat dan menyempurnakannya. Karya Nurulhaifa dan Hikmawan (2026) menunjukkan bahwa pendekatan UCD dapat ditingkatkan melalui AI untuk mengembangkan platform seperti web pendukung Pembelajaran Regulasi Diri (*Self-*

Regulated Learning), yang menunjukkan peningkatan skor SUS dari 77,5 (usabilitas baik) menjadi rata-rata 88 (sangat baik) pasca-pengujian (Nurulhaifa & Hikmawan, 2026).

Namun, perbedaan penting yang perlu ditekankan: AI bukanlah pengganti riset UX, melainkan 'akselerator' (Nurulhaifa & Hikmawan, 2026). Verifikasi, interpretasi, dan penilaian sebagian besar tetap menjadi domain manusia. Praktisi memahami bahwa perancang tetap bertanggung jawab atas keputusan akhir, sehingga terdapat pembagian kerja yang tepat: AI digunakan untuk mengolah angka, menulis ringkasan, dan mengidentifikasi pola dalam skala besar (Nurulhaifa & Hikmawan, 2026).

AI Komunikatif: Melampaui Afordansi Utilitas

Secara teoretis, evolusi AI dari alat menjadi mitra komunikasi bahkan lebih menarik. Berpanduan teori afordansi, Haquu et al. (2025) menganalisis penggunaan ChatGPT di Indonesia dan menemukan bahwa pengguna memandang AI bukan sekadar alat pendukung produktivitas, tetapi juga sebagai entitas sosial ganda: "asisten pemikir, peningkat produktivitas, pembangun kepercayaan diri, dan mitra reflektif" (Haquu et al., 2025). Persepsi ini tidak menyebar begitu saja, melainkan terbentuk dalam relasi antara pengguna dan cara mereka menggunakannya, dengan intensi yang dikonstruksi secara kontekstual dan sosial (Haquu et al., 2025).

Pemikiran tentang teknologi secara relasional ini menentang akun deterministik di mana afordansi adalah properti di dalam sistem itu sendiri. Afordansi terbentuk secara bersama melalui "keterlibatan pengalaman" dan bukan semata-mata didefinisikan oleh kapasitas teknisnya (Haquu et al., 2025). Bagi pengguna di Indonesia, ini berarti nilai ChatGPT bukanlah sesuatu yang sudah diatur algoritmanya, melainkan dibentuk melalui penggunaan, penafsiran, dan pengosongan

makna secara kultural (Haquu et al., 2025). Fenomena *cognitive offloading*—di mana orang mendelegasikan sebagian kognisi mereka ke AI untuk meringankan beban mental—dibiaskan melalui nilai-nilai budaya lokal; konstruk yang berpusat pada gagasan seperti kolektivisme, hierarki, dan etika perilaku membentuk pola manusia bekerja dengan dan melawan AI (Haquu et al., 2025).

Artikel di jurnal *Frontiers* ini lebih lanjut menjelaskan bahwa interaksi manusia-AI akan semakin meniru interaksi sosial biasa di mana AI tidak lagi dimodelkan sebagai alat, tetapi sebagai lawan bicara yang dapat mengubah dan menghasilkan pesan (Haquu et al., 2025). Hal ini menandakan perubahan total dalam cara perancang perlu mendekati pekerjaan mereka ke depan, bertransisi dari Interaksi Manusia-Komputer (*Human-Computer Interaction/HCI*) ke Komunikasi Manusia-Mesin (*Human-Machine Communication/HMC*) (Haquu et al., 2025).

Ketegangan Kritis dalam Implementasi AI untuk UX/UI

Paradoks Efisiensi-Emosi

Ketegangan berulang dalam literatur berkaitan dengan efisiensi algoritmik versus empati manusia. Riset Ernestivita et al. (2026) menemukan bahwa "pengalaman pengguna dengan AI tidak hanya mempertimbangkan efisiensi, tetapi juga mencakup aspek etis dan emosional yang lebih kompleks" (Ernestivita et al., 2026). Temuan ini bertentangan dengan rasionalitas instrumental yang umum dalam wacana desain, di mana efisiensi diperlakukan sebagai satu-satunya metrik: jika hanya itu, sistem AI jelas akan baik. Namun, pengguna peduli pada masalah kontrol, transparansi, dan kualitas emosional interaksi mereka dengan sistem prediktif (Ernestivita et al., 2026).

Ketegangan ini bergema dalam tinjauan sistematis oleh Kusuma et al. (2026). Analisis menunjukkan akurasi chatbot berkisar antara 60% hingga 90%, di

mana sistem berbasis aturan (92%) lebih akurat daripada model pembelajaran mesin (83%). Penerimaan pasien tergolong sedang—68% pengguna bersedia menggunakan chatbot tetapi hanya 42% yang sepenuhnya mempercayai rekomendasi mereka (Kusuma et al., 2026). Kepercayaan meningkat 30% ketika respons chatbot divalidasi oleh profesional kesehatan. Bahkan jika kita dapat merancang sistem yang efisien, ini menunjukkan bahwa efisiensi mungkin tidak dapat menggantikan kurangnya kepercayaan relasional yang dicari pengguna dari sistem yang mereka gunakan (Kusuma et al., 2026).

Paradoks ini memiliki cita rasa khas Indonesia. Dalam lingkungan di mana koneksi manusia dan kepositifan emosional sangat diutamakan, mungkin terdapat kepekaan akut terhadap pertukaran yang terasa dingin secara algoritmik atau transaksional. Pengguna mungkin menyukai personalisasi tetapi membenci hilangnya sentuhan manusia yang menyertainya (Ernestivita et al., 2026). Bagi perancang, tantangan sebenarnya bukan teknis—ia bersifat filosofis: bagaimana merancang AI yang efisien sekaligus empatik, presisi sekaligus hangat (Kusuma et al., 2026).

Kesenjangan Digital dan Kekeliruan "Serba Mampu"

Salah satu area masalah terpanjang di Indonesia adalah kesenjangan digital, serta apa yang kita sebut "kekeliruan serba mampu," yaitu keyakinan bahwa AI dapat menyelesaikan semua masalah desain secara setara (Muttaqi & Juhana, 2025). Hal ini mengungkap keragaman tingkat literasi pengguna, tingkat infrastruktur akses internet antar pulau, dan yang lebih penting, perilaku penggunaan yang dapat sangat berbeda dari apa yang terlihat dalam desain agregat yang digunakan di tempat lain (Muttaqi & Juhana, 2025).

Dalam tinjauan sistematis mereka tentang tantangan implementasi chatbot untuk UMKM dan keuangan mikro,

Muttaqi dan Juhana (2025) menemukan tiga hambatan utama: literasi digital rendah, akses terbatas ke pembiayaan, dan pengalaman pengguna yang buruk karena kurangnya kustomisasi (Muttaqi & Juhana, 2025). Masalah ini tidak hanya teknis, tetapi mencerminkan ketidaksetaraan struktural dalam akses dan kemampuan. Pengguna di daerah dengan konektivitas buruk, literasi digital rendah, dan yang bahasa lokalnya kurang terwakili atau sama sekali hilang dari set pelatihan mungkin menemukan antarmuka yang ditingkatkan AI justru terasa asing daripada memberdayakan (Muttaqi & Juhana, 2025).

Secara historis, terdapat banyak bukti untuk kecemasan ini (Matthes et al., 2026). Meskipun peningkatan UI/UX secara nyata mengurangi hambatan transaksional dan finansial, manfaat yang dihasilkan tidak tersebar merata (Caesaron et al., 2025). Kesenjangan digital bukan hanya tentang akses tetapi partisipasi aktif dalam menciptakan sistem AI yang memengaruhi kehidupan sehari-hari (Caesaron et al., 2025).

Tantangan Tata Kelola dan Kesenjangan Regulasi

Ketegangan ketiga berkisar pada kecukupan kerangka regulasi dan tata kelola yang berlaku (Baiquni, 2026). Meskipun beberapa orang Indonesia menyatakan minat untuk membaca syarat dan ketentuan layanan, hambatan yang lebih mendasar mengenai literasi, kebijakan, dan pengawasan tetap menjadi kendala serius (Nurulhaifa & Hikmawan, 2026). Munculnya AI generatif melampaui perkembangan modalitas pengawasan yang tepat (Matthes et al., 2026).

Ini adalah kesenjangan yang tidak hanya dialami Indonesia dalam hal masa depan regulasi, tetapi ia membentuk bentuknya sendiri yang spesifik untuk konteks Indonesia (Muttaqi & Juhana, 2025). Ini bukan hanya masalah teknis tetapi juga institusional, yang secara unik terkait dengan sifat platform teknologi global—sehingga ketegangan antara

kapasitas tata kelola lokal dan platform teknologi dengan jangkauan global meluas ke hal-hal seperti perlindungan Hak Kekayaan Intelektual (HKI) dalam situasi di mana literasi digital sangat timpang, atau persyaratan transparansi ketika sebagian besar pengguna hampir tidak pernah membaca kebijakan privasi (Baiquni, 2026).

Agenda Riset menuju Desain Afordansi Relasional

Temuan tinjauan ini menunjukkan bahwa wacana desain harus melampaui pembedaan instrumental AI sebagai alat optimasi (Ernestivita et al., 2026). Apa yang diusulkan di sini sebenarnya adalah pergeseran konseptual yang disebut "desain afordansi relasional." Perspektif ini memahami AI dalam UX/UI bukan sekadar sebagai alat bantu, tetapi sebagai relasional: ia memediasi bagaimana pengguna memahami diri mereka sendiri, kapabilitas mereka, dan hubungan mereka dengan teknologi (Haquu et al., 2025). Berdasarkan pemahaman bahwa afordansi "tidak hanya tertanam dalam sistem AI tetapi muncul secara relasional" (Haquu et al., 2025), pendekatan ini akan memperhatikan tiga dimensi utama desain:

Pertama, pembentukan makna. Antarmuka yang ditingkatkan AI tidak diukur hanya dengan efisiensi—nilai estetika terletak pada cara pengguna menafsirkan interaksi mereka (Ernestivita et al., 2026). Perancang harus mempertimbangkan tidak hanya fungsionalitas sistem, tetapi juga dimensi simbolis dan emosional dari AI—apa artinya bagi pengguna akhir (Ernestivita et al., 2026). Hal ini sangat penting karena budaya Indonesia menentukan jenis interaksi yang diharapkan (Haquu et al., 2025).

Kedua, pelestarian agensi. AI pandai memprediksi dan mempersonalisasi pengalaman; perancang perlu memastikan pengguna memiliki tingkat kendali yang bermakna (Ernestivita et al., 2026). Determinisme adalah risiko prediksi: jika

sistem memenuhi setiap kebutuhan, pengguna mungkin tidak mampu mengejutkannya (Ernestivita et al., 2026). Agen pengguna dapat dipertahankan dengan merancang antarmuka yang mengekspos penalaran algoritmik, memungkinkan keterbantuan, dan memungkinkan pengguna untuk mengganti atau mengarahkan ulang prediksi (Baiquni, 2026).

Ketiga, responsivitas situasional. Desain AI harus bereaksi terhadap konteks lokal dan tidak hanya distandarisasi secara global (Muttaqi & Juhana, 2025). Untuk Indonesia, ini berarti mengatasi keragaman bahasa, keterbatasan infrastruktur, dan praktik interaksi spesifik budaya (Muttaqi & Juhana, 2025). Asumsi bahwa solusi yang berhasil di Lembah Silikon akan berhasil di Jakarta bukan hanya picik, tetapi juga aktif merusak (Caesaron et al., 2025).

SIMPULAN

Transformasi AI dalam desain UX/UI di Indonesia berlangsung besar dan tidak pada jalur standar atau linear (Ernestivita et al., 2026). Apa yang kita temukan di sini adalah kisah yang rumit namun tidak sepenuhnya mengejutkan: sementara AI memungkinkan efisiensi dan personalisasi dalam skala besar, ia juga menciptakan ketegangan potensial dengan isu empati, otonomi, dan keadilan (Kusuma et al., 2026). Pengguna di Indonesia bukanlah konsumen pasif dari desain algoritmik; sebaliknya, mereka menjadi pemain aktif yang membaca dan menulis makna interaksi mereka dengan AI (Haqu et al., 2025).

Praktisi terpandai memahami bahwa AI bukanlah pengganti—ia adalah akselerator (Nurulhaifa & Hikmawan, 2026). Tetapi perancang tetaplah pengambil keputusan; mereka tetaplah penerjemah; mereka masih memiliki tanggung jawab (Riski et al., 2025). Tugasnya adalah menemukan cara untuk membangun kerangka kerja untuk desain yang diaktifkan AI yang mempertahankan bagian penting dari tradisi berpusat pada

manusia sambil memanfaatkan keunggulan unik dari alat-alat yang lebih kuat ini (Nurulhaifa & Hikmawan, 2026). Dengan kata lain, bukan mengajukan pertanyaan: "Dapatkah AI melakukan ini?" tetapi "Hubungan apa yang kita inginkan dimiliki pengguna dengan AI?" dan kemudian "bagaimana hubungan itu harus dibangun?" (Haqu et al., 2025).

Ada pelajaran dari kasus Indonesia untuk bidang yang lebih luas: adopsi teknologi selalu bersifat kultural, pengalaman pengguna selalu dalam konteks, dan semua ini datang dengan keterlibatan manusia bahkan ketika mesin menjadi mitra yang semakin aktif (Haqu et al., 2025). Ini bukan abstraksi—menggunakan data untuk memahami dunia secara algoritmik berarti juga merefleksikan dan memperkuat nilai-nilai sosial, aspirasi, dan batasan dari masyarakat yang merancang sistem tersebut (Baiquni, 2026). Masalah nyata untuk desain UX/UI di era AI adalah membuat refleksi itu berguna, dan manusiawi (Kusuma et al., 2026).

DAFTAR PUSTAKA

- Baiquni, A. (2026, 19 Juli). *IPOT luncurkan UI/UX dinamis berbasis AI real time, bidik Gen Z dan trader modern*. BeritaJatim. <https://beritajatim.com/ipot-luncurkan-ui-ux-dinamis-berbasis-ai-real-time-bidik-gen-z-dan-trader-modern>
- Caesaron, D., Adyatama, A. R., Mufidah, I., Fitriani, E., Daliana, N., & Utama, N. I. (2025). A hybrid approach to user interface design: Integrating DT and QFD with usability evaluation in a detection-based classification system for the sugarcane industry. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 15(5), 28286–28293. <https://doi.org/10.48084/etasr.12587>
- Ernestivita, G., Subagyo, Kumar, V., Suhendra, E. S., Joshi, M. C., & Anisa, T. N. (2026). From

- personalization to prediction: The role of AI in shaping customer experience in Indonesia. Dalam N. Goyal, T.-N. Nguyen, M. Lata, & G. A. Ogunmola (Eds.), *Proceedings of the International Conference on Sustainable Computing* (Vol. 1530, hlm. 607–623). Springer Nature Singapore.
https://doi.org/10.1007/978-981-95-6063-9_39
- Haquq, R., Zahrani, A. R., Wulandari, A., Ersyad, F. A., & Adim, A. K. (2025). Human-AI in affordance perspective: A study on ChatGPT users in the context of Indonesian users. *Frontiers in Computational Science*, 7, 1623029.
<https://doi.org/10.3389/fcomp.2025.1623029>
- Kusuma, E., Kurniawan, D. E., Cahyono, B. D., & Fitriyah, A. (2026). AI chatbot for health education by nurses: Patient accuracy and acceptance. *Journal of Vocational Nursing*, 7(1), 29–38.
<https://doi.org/10.20473/jovin.v7i1.72820>
- Matthes, J., [dan rekan-rekan]. (2026). "There are risks, but I will use it anyway": Predicting the urge to regulate and the intended use of generative AI among youth in four countries. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2026(1), 3060652.
<https://doi.org/10.1155/hbe2/3060652>
- Muttaqi, F. S., & Juhana, A. (2025). A systematic review to optimize chatbot user experience for accessing microservices and microfinance in MSMEs. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 3(1), 209–220.
<https://doi.org/10.33197/justinfo.v3i1.3236>
- Nurulhaifa, A., & Hikmawan, R. (2026). UI/UX design and evaluation: Web platform to support self-regulated learning with a user-centered design approach. *Journal of Paedagogy*, 13, 88–98.
<https://doi.org/10.33394/jp.v13i1.18304>
- Riski, R., Hafsari, A. D., & Abdillah, R. (2025). Human-AI collaboration in user interface & user experience evaluation using design thinking. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 5(1), 266–277.
<https://doi.org/10.33005/sitasi.v5i1.2544>