

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, khususnya unit CFU WIB (Customer Facing Unit – Wholesale & International Business), untuk mempercepat transformasi digital melalui pengembangan sistem informasi berbasis mobile. Namun, aplikasi dashboard internal yang sudah ada dinilai kurang optimal dalam hal tampilan antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX), seperti alur navigasi yang membingungkan, visual yang tidak konsisten, serta kesulitan akses informasi. Untuk menjawab tantangan tersebut, dilakukan proyek perancangan ulang (*redesign*) aplikasi dashboard mobile internal CFU WIB menggunakan pendekatan *Design Thinking*, yang terdiri dari lima tahapan: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Proses ini bertujuan menciptakan solusi desain yang berpusat pada kebutuhan pengguna, serta memperkuat citra digital perusahaan. Evaluasi usability dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dengan melibatkan 21 responden. Hasil pengujian menunjukkan rata-rata skor dari SUS sebesar 73.1, yang mengindikasikan bahwa desain baru aplikasi tergolong memiliki tingkat kegunaan yang baik dan dapat diterima oleh pengguna. Temuan ini mendukung efektivitas penerapan metode *Design Thinking* dalam menghasilkan solusi desain yang lebih intuitif, efisien, dan selaras dengan kebutuhan operasional internal perusahaan.

Kata Kunci: (UI/UX, *Redesign*, *Design Thinking*, CFU WIB, Telkom Indonesia, System Usability Scale)