

ABSTRAK

PT Telkom Indonesia Tbk menciptakan platform bernama Ideabox Multitenant yang bertujuan untuk mengembangkan inovasi, awalnya dari internal perusahaan hingga akhirnya menarik minat eksternal. Sebagai seorang UX Researcher, penulis bertugas mengoptimalkan pengalaman pengguna pada website Ideabox Multitenant. Dalam proses ini, berbagai tugas telah dilakukan, termasuk pengecekan *user experience* (UX), pengecekan *user journey*, pengecekan slicing, analisis kebutuhan, pembuatan userflow untuk tiga perspektif berbeda (Admin Tenant, Innovation Manager, Event Manager), finalisasi *User Interface*, pengujian kegunaan (Usability Testing), pembuatan laporan UT, dan pembuatan panduan Pendo. Total terdapat 10 userflow website Ideabox Multitenant, 11 tugas pengecekan UX + finalisasi UI, membuat content writing, check journey, finalisasi ui guidebook website Ideabox Multitenant, membuat userflow pendo, content writing, pengecekan journey, finalisasi ui website Ideabox Multitenant, analisis kebutuhan, usability testing plan, check UX + finalisasi UI landing page website Ideabox Multitenant yang telah diselesaikan menggunakan metode design thinking pada platform Figma. Hasil dari tugas-tugas ini menunjukkan bahwa *System Usability Scale* (SUS) yang dihasilkan adalah F atau *Not Acceptable* dengan nilai *Adjective Ratings* 77,5, *Simple Easy Question* (SEQ) yang dihasilkan adalah 6,8 yaitu sangat mudah bagi pengguna, serta *Net Promotor Score* (NPS) yang dihasilkan adalah 100%. Output yang dihasilkan dapat dilihat pada FigJam, prototipe website Ideabox Multitenant, serta pada website Ideabox Multitenant, yang diharapkan akan meningkatkan retensi pengguna dan mendorong inovasi lebih lanjut.

Kata Kunci: User Experience, Design Thinking, Figma, Prototipe.