

ABSTRAK

Perancangan ulang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada aplikasi CFU WIB Dashboard milik PT Telkom Indonesia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam memantau kinerja unit bisnis internasional secara real-time. Aplikasi ini menghadapi masalah dalam navigasi yang rumit, kesulitan membaca data, dan desain visual yang tidak menarik. Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking yang terdiri dari lima tahap: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Prototipe interaktif dikembangkan menggunakan Figma untuk menyempurnakan tampilan dan pengalaman pengguna. Pada hasil evaluasi, total nilai akhir yang diperoleh adalah 33, yang mencerminkan keseimbangan antara pertanyaan positif dan negatif, sesuai dengan harapan perusahaan. Perancangan ulang desain ini bertujuan untuk memperbaiki tampilan antarmuka, menyusun ulang struktur desain, serta mengorganisir data agar lebih mudah dipahami oleh pengguna dan memenuhi ekspektasi perusahaan.

Kata Kunci: Antarmuka (UI), Pengalaman pengguna (UX), Design thinking, Net Promotor Score (NPS), Perancangan ulang desain