

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mobile telah mengubah cara masyarakat dalam berkomunikasi dan mengakses layanan digital, namun Telkomsel sebagai penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia menghadapi tantangan komunikasi internal yang kompleks di kantor Pekanbaru, khususnya dalam koordinasi tim IT Support melalui platform WhatsApp Group dan Telegram Group yang mengakibatkan proses penanganan masalah IT menjadi kurang efisien, informasi penting sering terlewatkan, dan sistem *tracking* penyelesaian masalah tidak terstruktur. Penelitian ini mengembangkan antarmuka aplikasi mobile berbasis Android menggunakan metodologi *Design Thinking* dengan lima tahap utama yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, dimana implementasi *front-end* aplikasi Buzz Telkomsel menggunakan *framework Flutter* menghasilkan fitur utama berupa login, dashboard, pembuatan pesan, pengaturan, dan sistem notifikasi *real-time* yang terintegrasi dengan *platform* komunikasi *existing*. Evaluasi kualitas aplikasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan melibatkan 9 responden IT Support Bisnis Telkomsel Pekanbaru menunjukkan tingkat keberhasilan sangat tinggi dengan skor SUS sebesar 90.28% dengan kategori sangat baik dan lima dari enam aspek UEQ berada dalam kategori sangat baik, membuktikan aplikasi berhasil meningkatkan efisiensi koordinasi tim, mengurangi informasi terlewatkan, dan mempercepat akses informasi melalui sistem terstruktur.

Kata Kunci: *Design Thinking, Aplikasi Mobile, Pengalaman Pengguna, IT Support.*