

## ABSTRAK

Seiring meningkatnya digitalisasi dan kesadaran masyarakat terhadap perawatan kulit, industri *skincare* di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. PT. XYZ, sebagai distributor produk perawatan kulit impor, menghadapi kendala dalam mencapai target penjualan akibat ketidaksesuaian antara kebutuhan pelanggan dengan pendekatan pemasaran digital yang digunakan. Hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa 85,71% responden menginginkan *platform* digital yang dapat mempermudah akses informasi produk dan pembelian. Kondisi ini menegaskan perlunya solusi digital yang lebih terarah dan berfokus pada pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan merancang antarmuka (*User Interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) aplikasi mobile bagi konsumen PT. XYZ berdasarkan kebutuhan pengguna secara nyata. Metode *Design Thinking* yang meliputi tahap *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test* digunakan sebagai pendekatan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan *stakeholder* internal dan konsumen, observasi, studi literatur, serta data sekunder terkait. Tahap *Prototype* menghasilkan rancangan purwarupa aplikasi yang kemudian diuji menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap 10 responden, terdiri dari 6 konsumen dan 4 *stakeholder*. Hasil pengujian menunjukkan nilai skor rata-rata sebesar 97,25 yang termasuk kategori *Best Imaginable*. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa rancangan aplikasi mudah digunakan, informatif, dan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi pengguna baru maupun pengguna berpengalaman. Dengan demikian, penerapan *Design Thinking* terbukti efektif dalam menghasilkan desain aplikasi yang berpusat pada pengguna dan sesuai dengan kebutuhan konsumen *skincare*. Rancangan ini diharapkan dapat menjadi solusi strategis dalam meningkatkan pengalaman digital pelanggan, memperkuat citra PT. XYZ, serta mendorong peningkatan keterlibatan dan loyalitas konsumen di era *digital*.

**Kata kunci :** Aplikasi *Skincare*, *Design Thinking*, *Prototyping*, *System Usability Scale*, UI/UX.