

## ABSTRAK

Di era digital saat ini, pendekatan design thinking menjadi instrumen kunci dalam pengembangan solusi inovatif. Penelitian ini berfokus pada pemahaman dan penyelesaian masalah dalam ekosistem bisnis umrah, mengeksplorasi bagaimana platform digital dapat dirancang dan disesuaikan untuk kebutuhan pengguna, serta memberikan pandangan holistik tentang pengembangan rancangan platform digital.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan membuat konsep platform digital ekosistem umrah dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Metodologi penelitian ini bersifat kualitatif, dengan fokus pada pemahaman pengalaman pengguna dan iterasi desain yang berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan studi kasus dan penelitian lapangan, dengan wawancara sebagai metode utama pengumpulan data primer. Hasilnya memberikan pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan perilaku pengguna.

Dengan menggunakan pendekatan design thinking, penelitian ini memfasilitasi interaksi langsung dengan pengguna melalui wawancara, pengamatan, dan sesi umpan balik. Proses ini menghasilkan iterasi desain dan pengembangan prototipe yang terus menerus, menjaga keterlibatan moderat untuk memastikan objektivitas dan menghindari bias subjektif. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan platform digital di sektor umrah, menunjukkan potensi besar platform digital dalam mendukung berbagai aspek bisnis dan pengembangan. Saran untuk penelitian masa depan termasuk eksplorasi lebih lanjut mengenai aplikasi praktis platform ini dalam konteks nyata, serta peningkatan fitur berdasarkan umpan balik pengguna.

**Kata Kunci:** Platform Digital, Ekosistem Umrah, Design Thinking.