

ABSTRAK

Perkembangan di dunia otomotif yang pesat di Indonesia, khususnya pada kendaraan beroda dua, sehingga menuntut layanan perawatan kendaraan atau bengkel untuk terus melakukan perkembangan. Meningkatnya para pemilik kendaraan beroda dua di Indonesia, terutama di wilayah Kota Bandung menunjukkan bahwa adanya kebutuhan terhadap layanan perawatan sangatlah tinggi. Meskipun bengkel sudah tersebar luas, banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi seperti lokasi yang sulit ditemukan, antrian yang tidak pasti, ketersediaan *sparepart* yang tidak diketahui, menjadi permasalahan bagi *customer*. Dari permasalahan-permasalahan tersebut, timbul sebuah solusi inovatif berupa perancangan aplikasi *mobile* yang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, guna meningkatkan kualitas pelayanan pada bengkel dan memenuhi keinginan para *customer*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah *prototype* pada aplikasi *mobile* untuk *customer* dengan pembuatan desain *user interface* dan menggunakan metode pendekatan *design thinking*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang baik para *customer*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif berupa Observasi, Wawancara, Kuisisioner, dan Studi Pustaka. Data-data yang diperoleh dari penelitian tersebut akan dianalisis lebih dalam menggunakan matriks perbandingan dan berfokus pada pembahasan utama terkait perancangan *prototype*, *user interface*, *user experience*, dan aplikasi *mobile*. Dalam hal tersebut guna untuk memahami bagaimana perancangan *prototype* untuk aplikasi *mobile* dapat berjalan dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan para *user*. Diharapkan, hasil perancangan ini dapat menjadi solusi dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada.

Kata Kunci : bengkel motor, *design thinking*, *user interface*, *user experience*, aplikasi *mobile*.