

## ABSTRAK

Industri telekomunikasi di Indonesia mengalami perubahan yang dinamis dengan munculnya Layanan *Digital Telco* yang inovatif. Indosat, sebagai salah satu operator telekomunikasi terkemuka di Indonesia, perlu beradaptasi dengan perubahan ini dan mengembangkan layanan *Digital Telco* yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Layanan *Digital Telco* yang baru untuk Indosat dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Pendekatan *Design Thinking* merupakan metode yang berpusat pada pengguna dan berorientasi pada solusi yang membantu dalam memahami kebutuhan pengguna serta mengembangkan solusi yang efektif dan inovatif.

Penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan studi kasus yang berfokus pada pengembangan Layanan *Digital Telco* baru untuk Indosat sebagai pengganti dari aplikasi MPWR (dibaca *empower*). MPWR merupakan layanan berbasis aplikasi untuk kartu prabayar seluler yang memungkinkan pengguna untuk membeli berbagai produk dan layanan digital, seperti pulsa, paket data dan produk digital lainnya.

Penelitian ini menggunakan berbagai metode penelitian, termasuk wawancara, observasi, dan *brainstorming*, untuk mengumpulkan data dan informasi tentang kebutuhan dan keinginan pengguna. Data dan informasi ini kemudian dianalisa dan digunakan untuk mengembangkan purwarupa Layanan *Digital Telco* baru. Purwarupa Layanan *Digital Telco* baru ini dievaluasi dengan menggunakan metode pengujian pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa purwarupa ini diterima dengan baik oleh pengguna dan memiliki potensi untuk menjadi Layanan *Digital Telco* yang sukses.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan *Design Thinking* dapat membantu Indosat dalam mengembangkan Layanan *Digital Telco* yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Purwarupa Layanan *Digital Telco* baru yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat menjadi contoh yang baik untuk Indosat dalam mengembangkan Layanan *Digital Telco* yang inovatif dan kompetitif.

Kata kunci: *Design Thinking*, Layanan *Digital Telco*, Indosat, MPWR, purwarupa