

ABSTRAK

Banyak aspek kehidupan telah berubah karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk pada bidang layanan jasa. Namun, di balik kemajuan ini, masih ada masalah yang belum teratasi sepenuhnya. Salah satunya adalah kesulitan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan reparasi gawai yang terpercaya, cepat, dan sesuai kebutuhan. Proses pencarian jasa reparasi menghadapi beberapa tantangan utama. Beberapa di antaranya adalah ketidakterjangkauan informasi, pilihan layanan yang terbatas, dan kurangnya sistem yang terintegrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan solusi digital yang dapat menghubungkan pelanggan dengan penyedia jasa reparasi melalui aplikasi berbasis pasar. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Selama proses desain, juga digunakan kerangka kerja *design thinking*. Proses analisis dilakukan dengan tujuan akhir yakni pembuatan desain antarmuka (*user interface*) untuk aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata dalam penggunaan teknologi digital untuk menyelesaikan masalah akses yang lebih inklusif dan berkelanjutan ke layanan reparasi.

Kata Kunci : *Design Thinking, Marketplace, User Interface, User Experience*, Reparasi, Gawai.