

ABSTRAK

Aplikasi WHOMAM (*Wholesale Market Management*) adalah sistem yang dimiliki oleh PT Telkom Indonesia yang digunakan oleh unit CFU WINS untuk memantau dan menganalisis kinerja layanan *wholesale*. Meskipun demikian, aplikasi ini masih menghadapi kendala dalam aspek Antarmuka Pengguna (UI) dan Pengalaman Pengguna (UX), seperti tampilan yang tidak seragam, alur navigasi yang membingungkan, dan struktur informasi yang kurang efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendesain ulang antarmuka WHOMAM supaya lebih intuitif dan mudah digunakan, sehingga dapat mendukung kebutuhan karyawan dalam pengolahan data grosir. Metode yang diterapkan ialah *Design Thinking*, yang terdiri dari lima langkah: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Proses ini dimulai dengan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pengguna dan penentuan permasalahan dari desain yang ada sebelumnya. Kemudian, prototipe baru diciptakan menggunakan Figma dan diuji dengan kuesioner *usability* yang berbasis skala Likert. Hasil evaluasi menunjukkan nilai rata-rata 84, yang menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada kenyamanan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, desain ulang menggunakan pendekatan *Design Thinking* terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas UI/UX WHOMAM, dan prototipe ini dapat menjadi landasan untuk pengembangan aplikasi di masa depan.

Kata Kunci: WHOMAM, *Design Thinking*, Antarmuka Pengguna (UI), Pengalaman Pengguna (UX), Pengujian Kegunaan