

**Penerapan Metode *Design Thinking* dalam Peningkatan
Kecepatan Pelayanan Program Loyalitas G CARD PT Grand
Indonesia**

TUGAS AKHIR



**Zefanya Louis Pandia
1201921004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

**Penerapan Metode *Design Thinking* dalam Peningkatan
Kecepatan Pelayanan Program Loyalitas G CARD PT Grand
Indonesia**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



**Zefanya Louis Pandia
1201921004**

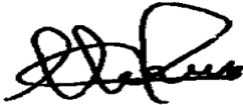
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Zefanya Louis Pandia

NIM : 1201921004

Tanda Tangan : 

Tanggal : 04 Agustus 2022

HALAMAN PENGESAHAN

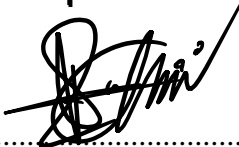
Tugas Akhir ini diajukan oleh

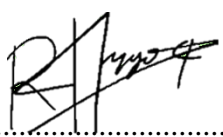
Nama : Zefanya Louis Pandia
NIM : 1201921004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Penerapan Metode *Design Thinking* dalam Peningkatan Kecepatan Pelayanan Program Loyalitas G CARD PT Grand Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D (.....)

Penguji 1 : Dr. Muhamad Amin., S.T., M.M.S.I. (.....)

Penguji 2 : Raden Aryo Febrian, S.M., M.M. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 4 Agustus 2022

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Amsal 9:10 “*Permulaan hikmat adalah takut akan Tuhan, dan mengenal Yang Mahakudus adalah pengertian*”

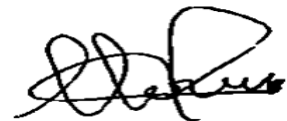
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Penerapan Metode *Design Thinking* dalam Peningkatan Kecepatan Pelayanan Program Loyalitas G CARD PT Grand Indonesia. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, membantu saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Hery Cahaya Pandia dan Dasni Thandry br Sinukaban, kedua orang tua penulis. Semuanya ini terselesaikan karena berkat doa dan dukungan mereka untuk penulis bisa terus melanjutkan studi sambil bekerja;
2. S.E., M.M., Ph.D. M. Taufik Amir, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
3. Pihak PT Grand Indonesia, tempat bekerja dan juga penelitian saya, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dan mendukung penulisan Tugas Akhir ini;
4. Kedua adik penulis Mia & Ema yang selalu mendukung saya yang selalu mendoakan dan mendukung penulis;
5. Teberia Br Sinulingga, *support system* saya yang selalu mendorong dan mengingatkan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh teman-teman Manajemen Kelas Karyawan 2021, terimakasih atas kerjasama dan kekeluargaan pada saat berkuliah yang bisa penulis nikmati selama 1,5 tahun ini.
7. Keluarga besar penulis yang ada di Tanah Karo maupun yang di Jakarta. Mereka senantiasa mendoakan keberhasilan penulis.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Saya menyadari masih banyaknya kekurangan dalam penulisan ini. Oleh karena itu, saya sangat menerima kritik dan saran yang dapat membangun penulis agar menjadi lebih baik lagi.

Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 10 Agustus 2022



Zefanya Louis Pandia

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zefanya Louis Pandia

NIM : 1201921004

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Penerapan Metode *Design Thinking* dalam Peningkatan Kecepatan Pelayanan Program Loyalitas G CARD PT Grand Indonesia

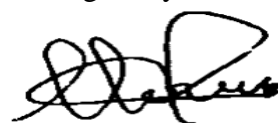
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 4 Agustus 2022

Yang menyatakan



(Zefanya Louis Pandia)

Penerapan Metode *Design Thinking* dalam Peningkatan Kecepatan Pelayanan Program Loyalitas G CARD PT Grand Indonesia

Zefanya Louis Pandia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi dalam pengembangan pelayanan G CARD Grand Indonesia dengan menerapkan metode *Design Thinking*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan eksploratif yang berfokus pada studi kasus analisis pelayanan program G CARD yang dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking* dengan tahapan *emphatize, define, ideate, prototype* dan *test*. Proses pengumpulan data dilakukan dengan metode *interview contextual inquiry* sesuai dengan *empathize mapping method*. Peneliti memilih 5 orang responden yang sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Berdasarkan hasil *empathize map* yang dilakukan kepada para *user*, ditemukannya kebutuhan pelayanan G CARD yang bisa memproses transaksi yang cepat, kemudahan dalam mendapatkan voucher, adanya *platform online* untuk menyampaikan keluhan dan masukan terkait program G CARD. Adapun ide yang menjadi pilihan peneliti adalah menggunakan layanan Whatsapp bisnis yang mengintegrasikan program G CARD dan *customer service digital* dalam menjawab kebutuhan *user*. Penelitian ini menghasilkan rancangan berupa *prototype* aplikasi Whatsapp Bisnis yang bisa mempercepat proses pelayanan pada *customer journey* G CARD member dari 20 menit hanya menjadi 2 menit. Peneliti menyarankan agar manajemen Grand Indonesia mengembangkan pelayanan digital program G CARD menggunakan Whatsapp Bisnis.

Kata kunci: *Design Thinking, Empathy Map, Whatsapp Bisnis, Program Loyalitas & G CARD*

ABSTRACT

The purpose of this study is to use Design Thinking to identify solutions for the development of G CARD Grand Indonesia services. This study adopts a descriptive and exploratory methodology and concentrates on case studies of analysis G CARD service program that is done using the Design Thinking technique with the steps of emphatize, define, ideate, prototype, and test. In accordance with the empathy mapping method, the contextual inquiry interview method was used to obtain the data. Five respondents who met the needs of the study were chosen by the researchers. The outcomes of empathy map by users, the identification of the demand for G CARD services that can handle transactions fast, the simplicity of receiving vouchers, the existence of an online platform to report complaints and input regarding the G CARD program. In order to respond to user requests, the researcher's proposal was to utilize a Whatsapp business service that integrated the G CARD program and digital customer service. The study's findings led to the creation of a prototype Whatsapp Business application that might reduce the customer journey for G CARD members from 20 minutes to 2 minutes. The researcher advises the management of Grand Indonesia to build G CARD digital program services using Whatsapp Bisnis.

Keyword: *Design Thinking, Empathy Map, Whatsapp Business, Loyalty Program & G CARD*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR PUSTAKA	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.1.1 Kondisi Aktual Pelayanan G CARD	3
1.1.2 Penerapan Metode <i>Design Thinking</i>	6
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	2
2.1 Metode <i>Design Thinking</i>	10
2.2 Prosedur <i>Design Thinking</i>	11
2.3 Eksplorasi permasalahan dengan <i>Empathy Map</i>	14
2.4 Customer Relationship Management	16
2.5 Program Loyalitas	17
2.6 Kecepatan Pelayanan.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Metode Pengumpulan Data	21
3.3 Sumber Data	23
3.4 Tahapan Penelitian	23
a. <i>Empathize</i>	25

b. <i>Define</i>	28
c. <i>Ideate</i>	28
d. <i>Prototype</i>	28
e. <i>Test</i>	29
3.5 Kesimpulan dan saran bagi program loyalitas G CARD	29
BAB IV PEMBAHASAN	29
4.1 Fase Inspirasi	29
A. <i>People Learn from</i>	30
B. <i>Expert to speak to</i>	31
C. <i>In-Context Immersion</i>	33
D. <i>Seek Analogous Inspirations</i>	34
4.2 <i>Empathize</i>	35
a. <i>Empathy Map</i> Nio	35
b. <i>Empathy Map</i> Ade	37
c. <i>Empathy Map</i> Alan	38
d. <i>Empathy Map</i> Laura	39
e. <i>Empathy Map</i> Shinta	40
4.3 <i>Define</i>	41
4.4 <i>Ideate</i>	44
a. <i>Mind map</i>	44
b. <i>Gut check</i>	46
4.5 <i>Prototype</i>	49
a. <i>Customer Journey</i> layanan Whatsapp bisnis API	49
b. <i>Flowchart</i> layanan Whatsapp Bisnis API	50
c. <i>Mockup</i> Whatsapp Bisnis	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	57
LAMPIRAN	58
Lampiran 1. Profil Ringkas Grand Indonesia	58
Lampiran 2. Program Loyalitas G CARD Grand Indonesia	59
Lampiran 3. Transkrip Wawancara	61
Daftar Pustaka	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.01 Loyaly Program Grand Indonesia	3
Gambar 1.02 <i>Customer Journey</i> G CARD	5
Gambar 1.03 Situasi antrian G CARD GI.....	5
Gambar 2.01 <i>Design Thinking Process</i>	13
Gambar 2.02 <i>Empathy Map</i>	15
Gambar 3.01 Tahapan Penelitian	23
Gambar 3.02 Tahapan <i>Design Thinking</i>	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.01 Analisis SWOT G CARD GI.....	4
Tabel 4.01 Fase Inspirasi.....	35
Tabel 4.02 <i>Empathy Map</i> Nio	36
Tabel 4.03 <i>Empathy Map</i> Ade	37
Tabel 4.04 <i>Empathy Map</i> Alan	38
Tabel 4.05 <i>Empathy Map</i> Laura.....	39
Tabel 4.06 <i>Empathy Map</i> Sinta.....	41
Tabel 4.07 <i>Point of View Template</i>	42
Tabel 4.08 <i>Gut Check</i>	48
Tabel 4.09 <i>Test Prototype</i>	56