

Strategi *Design thinking* pada Peningkatan Layanan Biro Administrasi Akademik (Studi Kasus: Universitas Bakrie)

TUGAS AKHIR



Metha Erzha Chairani
2201021026

Program Studi Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Universitas Bakrie

Jakarta

2024

Strategi *Design thinking* pada Peningkatan Layanan Biro Administrasi Akademik (Studi Kasus: Universitas Bakrie)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen



Metha Erzha Chairani
2201021026

Program Studi Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Universitas Bakrie

Jakarta


2024

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 : Metha Erzha Chairani

NIM : 2201021026

Tanda tangan: 

Tanggal : 1 Agustus 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Metha Erzha Chairani

NPM : 2201021026

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Skripsi : Strategi *Design thinking* pada Peningkatan Layanan Biro Administrasi Akademik (Studi Kasus: Universitas Bakrie)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen, Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing: Arief Bimantoro Suharko, Ph.D



Penguji 1 : Prof. M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D.



Penguji 2 : Prof. Dr. Hoga Saragih S.T., M.T., IPM., CIRR., MIEEE., M.Th.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 1 Agustus 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie;
2. Bapak Arief Bimantoro Suharko., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie;
3. Bapak Arief Bimantoro Suharko., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie;
4. Bapak Prof. M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D. selaku penguji pertama atas saran dan masukkan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik;
5. Bapak Prof. Dr. Hoga Saragih S.T., M.T., IPM., CIRR., MIEEE., M.Th. selaku penguji kedua atas saran dan masukkan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan;
6. Keluarga Universitas Bakrie yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan beasiswa untuk melanjutkan kuliah sehingga proses Pendidikan ini dapat penulis selesaikan dengan baik;
7. Kepada Mahasiswa dan Ka Prodi Universitas Bakrie yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini sehingga Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik dan bermanfaat;
8. Tim Biro Administrasi Akademik yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melaksanakan perkuliahan dan penelitian dengan ruang dan keleluasaan;
9. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Drs. Zainul Khairi dan Ibunda (Almh) Erna Herlina serta adik Nabila Halisa Chairina yang telah memberikan kepercayaan, mendoakan, mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis hingga saat ini;

10. Seluruh staf administrasi dan dosen prodi Magister Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis selama melaksanakan pendidikan di Universitas Bakrie;
11. Seluruh teman-teman MM Batch 15 Universitas Bakrie yang telah bersama selama 3 semester berdiskusi dan menimba ilmu;
12. Teman-teman tim decision making khususnya Widya Handayani, Jaka Reynaldi, Rifky Dinulhaq, dan Muhammad Fuad Billfakkar yang telah saling memberikan motivasi, berdiskusi, dan dorongan sehingga penulis dapat menempuh pendidikan ini dengan sangat baik;
13. Kepada teman jauh saya Choi Seungcheol, Yoon Jeonghan, Hong Jisoo, Moon Junhui, Kwon Soonyoung, Jeon Wonwoo, Lee Jihon, Xu Minghao, Kim Mingyu, Lee Seokmin, Boo Seungkwan, Chwe Vernon, Lee Chan, Choi Soobin, Choi Yeonjun, Choi Beomgyu, Kang Taehyun dan Huening Kai yang telah menemani penulis melalui yang indah dan membuat penulit semangat selama melakukan mengerjakan tugas kuliah maupun penulisan thesis ini.

Penulis terbuka untuk saran dan masukan sehingga penulis dapat menulis lebih baik di kemudian hari. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama untuk Biro Administrasi Akademik di Univeritas Bakrie serta seluruh pihak yang membutuhkan. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan mambalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoha Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 1 Agustus 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Metha Erzha Chairani
NPM : 2201021026
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Stategi *Design thinking*

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:

Strategi *Design thinking* pada Peningkatan Layanan Biro Administrasi Akademik (Studi Kasus: Universitas Bakrie)

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 : 1 Agustus 2024

Yang menyatakan



(Metha Erzha Chairani)

Strategi *Design thinking* pada Peningkatan Layanan Biro Administrasi Akademik (Studi Kasus: Universitas Bakrie)

Metha Erzha Chairani

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan strategi design thinking dalam meningkatkan layanan di Biro Administrasi Akademik Universitas Bakrie. Design thinking, sebagai pendekatan yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna, diadaptasi untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan yang dihadapi dalam layanan administrasi akademik. Melalui metode kualitatif yang melibatkan observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi, penelitian ini menemukan bahwa design thinking dapat meningkatkan proses layanan dengan melakukan sosialisai kepada mahasiswa untuk mengintegrasikan perspektif pengguna, dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini disimpulkan bahwa design thinking dapat digunakan untuk meningkatkan layanan Universitas Bakrie dengan melakukan sosialisasi kepada stake holder tentang layanan agar didapatkan target 90% dari mahasiswa aktif di Universitas Bakrie memahami layanan yang ada. Hasil dari penerapan strategi ini menunjukkan peningkatan kualitas layanan, serta memberikan wawasan berharga untuk pengembangan layanan administrasi akademik di perguruan tinggi.

Kata kunci: Design Thinking, Layanan Administrasi Akademik, Universitas Bakrie, Peningkatan Kualitas.

Design thinking Strategy on Improving Academic Administration Bureau Services (Case Study: Bakrie University)

Metha Erzha Chairani

ABSTRACT

This research discusses the application of design thinking strategies in improving services at the Academic Administration Bureau of Bakrie University. Design thinking, as an approach that focuses on a deep understanding of user needs, was adapted to identify and address challenges faced in academic administration services. Through a qualitative method involving observation, interviews, and documentation analysis, this study found that design thinking can improve the service process by socializing with students to integrate user perspectives, and increase student satisfaction. This research concluded that design thinking can be used to improve Bakrie University services by socializing to stakeholders about services so that a target of 90% of active students at Bakrie University understand existing services is obtained. The results of implementing this strategy show an increase in service quality, as well as providing valuable insights for the development of academic administration services in higher education.

Keyword: Design Thinking, Academic Administration Services, Bakrie University, Quality Improvement.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Layanan.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan Pendidikan	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan Akademik	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.2 <i>Design thinking</i>	9
2.2.1 <i>Design thinking</i> sebagai Pola Pikir.....	10
2.2.2 <i>Design thinking</i> sebagai Proses.....	12
2.3 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Objek Penelitian.....	16
3.2 Metode Penelitian	16
3.2.2 <i>Define</i> atau Definisi	18
3.2.3 <i>Ideate</i> atau Ide.....	18
3.2.4 <i>Prototype</i> atau Prototipe.....	18

3.2.5	<i>Testing</i> atau Uji Coba	19
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.3.1	Observasi.....	19
3.3.2	Wawancara	19
3.4	Alokasi dan Waktu Penelitian	19
BAB IV	20
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
4.1	OBJEK PENELITIAN	20
4.2	OBSERVASI	20
4.3	<i>Empathize</i>	22
4.4	<i>Define</i>	24
4.5	<i>Ideate</i>	25
4.6	<i>Prototype</i>	26
4.7	<i>Testing</i>	29
BAB V	31
KESIMPULAN DAN SARAN	31
5.1	Kesimpulan	31
5.2	Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	33
DAFTAR LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Design thinking Mindset	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4. 1 Hasil reponden kuesioner mahasiswa.....	21
Tabel 4. 2 Masukkan Mahasiswa.....	22
Tabel 4. 3 Kesimpulan Masalah.....	24
Tabel 4. 4 Kategori Permasalahan.....	24
Tabel 4. 5 Solusi.....	25
Tabel 4. 6 Kelebihan dan kekurangan BIG 2.0	29
Tabel 4. 7 Kelebihan dan Kekuranga BAA SIAP!	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Design thinking Model Stanford d.school..... 12

Gambar 3. 1 Skema Design thinking 16

Gambar 4. 1 Tampilan Informasi Bakrie Information Gateway..... 27

Gambar 4. 2 Logo Utama BAA SIAP! 27

Gambar 4. 3 Halaman Utama Website BAA SIAP!..... 28

**Gambar 4. 4 Halaman Panduan, Pengumuman, Informasi Layanan dan Pengajuan Website
BAA SIAP!..... 28**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Observasi Kuesioner Mahasiswa.....	36
Lampiran 2 Wawancara Responden	37