

**ANALISIS ETNOGRAFI DAN DESIGN THINKING PADA SISTEM BIG  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**TUGAS AKHIR**



**HAFAZ ZAM ZAMI  
1211001052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
JULI 2025**

**ANALISIS ETNOGRAFI DAN DESIGN THINKING PADA SISTEM BIG  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**SKRIPSI**

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



**HAFAZ ZAM ZAMI  
1211001052**


**PROGRAM STUDI MANAJEMAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
JULI 2025**

## 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 : Hafaz zam zami**

**NIM : 1211001052**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 1 Juli 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Universitas Bakrie

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Hafaz zam zami

NIM : 1211001052




Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Judul : ANALISIS ETNOGRAFI DAN DESIGN THINKING PADA SISTEM  
BIG UNIVERSITAS BAKRIE

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	: Dr. Jerry Herhal, S.T., M.M. 	( )
Pembahas I	: Prof. Muchsin Saggaff Shihab, SE., MSc., MBA., PhD 	( )
Pembahas II	: Raden Aryo Febrian S.E. M.M. 	( )

## UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wata'ala, karena berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, Saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran. Untuk itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Pertama, Saya menyampaikan penghargaan yang mendalam kepada Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing. Beliau telah dengan penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan beliau, penulis tentu tidak akan dapat mencapai hasil yang maksimal sebagaimana yang tersaji dalam penelitian ini.

Kedua, ucapan terima kasih penulis tujukan kepada Bapak Raden Aryo Febrian, S.E., M.M. dan Prof. Muchsin Saggaff Shihab, S.E., MSc., MBA., Ph.D. selaku dosen penguji. Saya sangat berterima kasih atas kritik, saran, serta masukan yang membangun sehingga penulisan skripsi ini dapat disempurnakan dan memiliki kualitas yang lebih baik.

Selanjutnya, Saya menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang tiada terhingga kepada kedua orang tua tercinta serta kakak saya. Doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan moral maupun material yang diberikan selama ini menjadi sumber kekuatan terbesar dalam menyelesaikan pendidikan hingga tahap akhir. Tanpa mereka, Saya tidak akan mampu melewati berbagai tantangan yang ada dalam proses ini.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada sahabat-sahabat terdekat, yaitu Candika, Herdi, dan Dea, yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta kebersamaan yang berarti. Kehadiran mereka senantiasa menjadi penyemangat dalam melewati masa-masa sulit dan menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.

Akhir kata, Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis



Hafaz zam zami

### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Hafaz zam zami

NIM : 1211001052

Program Studi : Sarjana Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Bakrie Hak bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

#### **ANALISIS ETNOGRAFI DAN DESIGN THINKING PADA SISTEM BIG UNIVERSITAS BAKRIE**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 1 Juli 2025

Yang menyatakan



Hafaz zam zami

**ANALISIS ETNOGRAFI DAN DESIGN THINKING PADA SISTEM BIG  
UNIVERSITAS BAKRIE**

Hafaz zam zami dan Dr. Jerry Heikal, ST, MM

Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie [hafazzamzami9@gmail.com](mailto:hafazzamzami9@gmail.com),  
[jerry.heikal@bakrie.ac.id](mailto:jerry.heikal@bakrie.ac.id)

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk merancang solusi atas permasalahan dalam penggunaan sistem *Bakrie Information Gateway* (BIG) di Universitas Bakrie. Sistem ini digunakan oleh mahasiswa, dosen, BAA, dan staf prodi. Fenomena yang terlihat dan diidentifikasi adalah *lag* saat pengisian Kartu Rencana Studi (KRS). Untuk memahami lebih dalam, dilakukan wawancara terhadap 13 pengguna aktif. Hasilnya, ditemukan tiga *shared pain value*: (1) tidak adanya alur jelas untuk pendaftaran seminar proposal dan sidang skripsi, (2) waktu *scan* barcode kehadiran yang terlalu singkat, dan (3) tidak adanya notifikasi resmi saat sistem bermasalah. Menanggapi hal ini, penulis merancang *prototype* berupa alur pendaftaran sempro dan sidang skripsi yang sistematis dengan *Service Level Agreement* (SLA) dan pengingat otomatis. Tujuannya adalah menciptakan proses yang lebih transparan, efisien, mengurangi komunikasi manual serta mengurangi kebingungan mahasiswa setelah mereka mengajukan pendaftaran sempro dan sidang. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* (*empathize, define, ideate, prototype*) dan etnografi realis untuk menggali kebutuhan pengguna secara mendalam. Hasilnya menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif menghasilkan solusi yang relevan. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan akademik dalam sistem BIG serta mampu menjawab kebutuhan pengguna, dan adaptif terhadap dinamika proses akademik.

**Kata Kunci:** *Bakrie Information Gateway* (BIG), *Design Thinking*, *Shared Pain Value*, *Prototype* Sistem Akademik, *Service Level Agreement* (SLA)

**ETNOGRAPHIC ANALYSIS AND DESIGN THINKING ON THE BIG SYSTEM AT  
BAKRIE UNIVERSITY**

Hafaz zam zami and Dr. Jerry Heikal, ST, MM

Study Program of Management, Bakrie University [hafazzamzami9@gmail.com](mailto:hafazzamzami9@gmail.com),  
[jerry.heikal@bakrie.ac.id](mailto:jerry.heikal@bakrie.ac.id)

---

**ABSTRACT**

This study aims to design solutions for issues related to the use of the Bakrie Information Gateway (BIG) system at Bakrie University. The system is used by students, lecturers, the Academic Administration Division (BAA), and program staff. One identified issue is system lag during the Course Registration (KRS) process. To gain deeper insights, interviews were conducted with 13 active users. The findings revealed three shared pain values: (1) the absence of a clear procedure for proposal seminar and thesis defense registration, (2) the short duration for scanning attendance barcodes, and (3) the lack of official notifications when the system experiences problems. In response, the author designed a prototype consisting of a systematic workflow for seminar and thesis defense registration, complete with a Service Level Agreement (SLA) and an automatic reminder system. The goal is to create a more transparent and efficient process, reduce manual communication, and minimize student confusion after submitting seminar and thesis defense registrations. This study applies the Design Thinking approach (empathize, define, ideate, prototype) and realist ethnography to explore user needs in depth. The results show that this approach effectively produces relevant solutions. This study is expected to improve the efficiency and quality of academic services in the BIG system and better meet user needs while adapting to academic process dynamics.

**Keywords:** Bakrie Information Gateway (BIG), Design Thinking, Shared Pain Value, Academic System Prototype, Service Level Agreement (SLA)

DAFTAR ISI

<b>ANALISIS ETNOGRAFI DAN DESIGN THINKING PADA SISTEM BIG UNIVERSITAS BAKRIE</b> .....	i
<b>ANALISIS ETNOGRAFI DAN DESIGN THINKING PADA SISTEM BIG UNIVERSITAS BAKRIE</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>ANALISIS ETNOGRAFI DAN DESIGN THINKING PADA SISTEM BIG UNIVERSITAS BAKRIE</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ETNOGRAPHIC ANALYSIS AND DESIGN THINKING ON THE BIG SYSTEM AT BAKRIE UNIVERSITY</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar belakang</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan masalah</b> .....	5
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1. Landasan Teori</b> .....	8
<b>2.1.1. Sistem Informasi Manajemen</b> .....	8
<b>2.1.2. Sistem Informasi Akademik Di Perguruan Tinggi</b> .....	9
<b>2.2. Literatur Rievew</b> .....	10
<b>2.3. Kerangka Berpikir</b> .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	27
<b>3.1. Pendekatan Penelitian</b> .....	27
<b>3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	29

3.2.1. Tempat Penelitian.....	29
3.2.2. Waktu Penelitian .....	30
3.3. Subjek Penelitian .....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5. Teknik Analisis Data.....	33
3.5.1. <i>Shared Pain Value</i> .....	34
3.5.2. <i>Pain Value</i> .....	34
3.5.3. <i>Matrix Shared Pain Value dan Pain Value</i> .....	35
3.5.4. <i>Design Thinking</i> .....	38
3.6. Etnografi.....	44
3.6.1. Etnografi Realis .....	47
3.6.2. Hubungan Antara Etnografi Dan <i>Design Thinking</i> .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Hasil Wawancara Sistem BIG Universitas Bakrie.....	50
4.1.1. <i>Verbatim</i> .....	50
4.2. Analisis <i>Empathy</i> pada <i>Pain Value</i> Sistem BIG Universitas Bakrie berdasarkan perspektif pengguna.....	59
4.2.1. <i>Define</i> .....	63
4.3. Analisis <i>Define</i> pada <i>Shared Pain Value</i> .....	68
4.3.1. <i>Ideate</i> .....	69
4.4.1. <i>Prototype</i> .....	70
4.4. Analisis <i>Ideate</i> atas <i>Shared Pain Value</i> .....	71
4.5. <i>Prototype</i> pada <i>Shared Pain Value</i> .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
5.1. Kesimpulan & Saran.....	83
5.2. Kontribusi Penelitian.....	84
5.3. Penutup.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>

**DAFTAR TABEL**

Table 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Table 4. 1 Empathy.....	52
Table 4. 2 Define.....	65
Table 4. 3 Ideate.....	71
Table 4. 4 Prototype.....	72

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Bakrie Tahun 2022/2024 ..... 3  
Gambar 1. 2 Grafik lonjakan penggunaan BIG ..... 4

Gambar 2. 1 Bagan Design Thinking ..... 26

Gambar 4. 1 Proses Alur Pendaftaran Sempro dan Sidang Tugas Akhir ..... 75  
Gambar 4. 2 Proses Pendaftaran Sempro, Sidang Tugas Akhir Dan Bimbingan Skripsi Dengan Menggunakan Service Level Agreement (SLA) Dan Sistem Pengingat Otomatis ..... 79