

**PENERAPAN METODE DESIGN THINKING TERHADAP
EFEKTIVITAS PENDAFTARAN SISWA: STUDI KASUS DI
BAS HOSPITALITY AND CRUISE SHIP ACADEMY**

TESIS

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



PUTRI SUCI ARISANDY

221102118

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2026**

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

Nama : PUTRI SUCI ARISANDY
NIM : 221102118

Tanda Tangan :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Putri Suci Arisandy', with a large, sweeping flourish extending to the right.

Tanggal : 18 Februari 2026

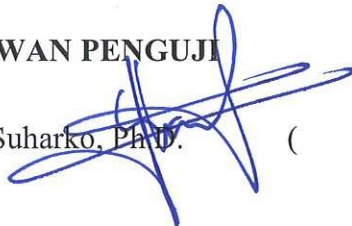
HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang diajukan oleh:

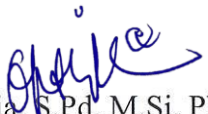
Nama : Putri Suci Arisandy
NIM : 221102118
Program Studi : S2 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Penerapan Metode Design Thinking terhadap Efektivitas
Pendaftaran Siswa: Studi Kasus di BAS Hospitality and Cruise
Ship Academy

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi S2 Manajemen – Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D. ()

Penguji I : Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. ()

Penguji II : Ovalia, S.Pd, M.Si, Ph.D. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Februari 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul: “***Penerapan Metode Design Thinking terhadap Efektivitas Pendaftaran Siswa: Studi Kasus di BAS Hospitality and Cruise Ship Academy***”

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Bakrie. Lebih dari sekadar kewajiban akademik, penelitian ini juga lahir dari refleksi dan kepedulian penulis terhadap tantangan nyata yang dihadapi di lingkungan kerja, khususnya dalam upaya meningkatkan sistem pendaftaran dan komunikasi di BAS Academy. Melalui pendekatan design thinking, penulis berupaya untuk menyusun strategi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna (user-centered), guna menghasilkan solusi yang relevan dan berdampak langsung.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menerima banyak dukungan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

- 1) **Arief Bimantoro Suharko, Ph.D.**, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan komitmen akademik selama proses penulisan tesis ini.
- 2) **Seluruh dosen dan staf Program Magister Manajemen Universitas Bakrie**, atas ilmu dan pengalaman berharga yang diberikan selama masa studi.
- 3) **Keluarga tercinta** terutama kedua orang tua yang selalu mendoakan dan menguatkan, serta adik-adik penulis yang jadi penyemangat tanpa henti.
- 4) **Pimpinan dan seluruh tim BAS Academy**, atas dukungan, waktu, serta kepercayaan yang diberikan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
- 5) **Para calon siswa, siswa aktif, alumni, dan orang tua**, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan dan memberikan perspektif yang sangat berarti bagi penelitian ini.

6) **Sahabat-sahabat terdekat, rekan seperjuangan,** atas pengertian dan dukungan semangat yang tidak pernah putus, bahkan di saat penulis sempat merasa ragu dan lelah.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Besar harapan penulis agar hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan strategi komunikasi dan sistem pelayanan lembaga pendidikan berbasis pendekatan *design thinking*, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa depan.

Akhir kata, semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Februari 2026

Penulis,

Putri Suci Arisandy

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Putri Suci Arisandy
NIM : 221102118
Program Studi : S2 Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Tesis (Pemecahan Masalah)

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

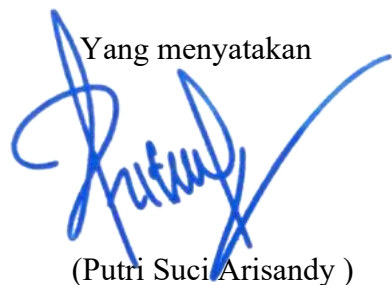
Penerapan Metode Design Thinking terhadap Efektivitas Pendaftaran Siswa: Studi Kasus di BAS Hospitality and Cruise Ship Academy

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis 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 : 18 Februari 2026

Yang menyatakan

(Putri Suci Arisandy)

**Penerapan Metode Design Thinking terhadap Efektivitas Pendaftaran Siswa:
Studi Kasus di BAS Hospitality and Cruise Ship Academy**

Putri Suci Arisandy

ABSTRAK

Studi ini menerapkan metodologi design thinking untuk mengatasi rendahnya tingkat konversi pendaftaran di BAS Hospitality and Cruise Ship Academy. Penelitian dilakukan melalui tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan test dengan menggunakan pendekatan mixed methods yang melibatkan wawancara semi-terstruktur, survei, dan pemetaan customer journey terhadap calon siswa, siswa aktif, orang tua, dan staf internal. Hasil tahap empati dan analisis menunjukkan bahwa hambatan utama dalam proses konversi adalah rendahnya tingkat kepercayaan calon siswa dan orang tua akibat keterbatasan bukti alumni yang ditampilkan secara publik serta kurangnya transparansi peluang karier pasca-pelatihan. Berdasarkan temuan tersebut, dikembangkan tiga solusi utama, yaitu sistem pendaftaran digital tiga langkah, konten testimoni alumni berbasis perjalanan karier, dan strategi co-branding dengan mitra industri. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa setelah intervensi dilakukan, tingkat konversi meningkat dari 1,22% pada periode sebelum intervensi menjadi 2,87% pada periode setelah intervensi, atau meningkat sebesar 135% secara relatif. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan design thinking berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas proses pendaftaran melalui penguatan trust, penyederhanaan alur pendaftaran, dan penyelarasan sistem dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: design thinking, tingkat konversi, trust, pendaftaran pendidikan vokasi, desain berpusat pada pengguna.

***Application of Design Thinking Method to Student Registration Effectiveness:
A Case Study at BAS Hospitality and Cruise Ship Academy***

Putri Suci Arisandy

ABSTRACT

This study applies a design thinking methodology to address the low enrollment conversion rate at BAS Hospitality and Cruise Ship Academy. The research followed the stages of empathize, define, ideate, prototype, and test, employing a mixed-methods approach that included semi-structured interviews, surveys, and customer journey mapping with prospective students, current students, parents, and internal staff. The empathize and analysis stages revealed that the primary barrier to conversion was low trust among prospective students and parents due to limited publicly accessible alumni evidence and insufficient transparency regarding post-training career opportunities. Based on these findings, three key solutions were developed: a three-step digital enrollment system, narrative-based alumni testimonial content, and an industry co-branding strategy. The evaluation results indicate that the conversion rate increased from 1.22% before the intervention to 2.87% after the intervention, representing a 135% relative increase. These findings demonstrate that the implementation of design thinking contributed to improved enrollment effectiveness by strengthening trust, simplifying the registration process, and aligning the system with user needs.

Keywords: design thinking, conversion rate, trust building, vocational education enrollment, user-centered design

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Akademis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. <i>Design Thinking</i> dalam Pendidikan	8
2.1.1. Definisi dan Prinsip <i>Design Thinking</i>	8
2.1.2. Aplikasi dalam Pendidikan	9
2.2. Strategi Rekrutmen Mahasiswa.....	10
2.2.1. Faktor yang Memengaruhi Keputusan Memilih Lembaga Pendidikan	
11	
2.2.2. Contoh Strategi Rekrutmen pada Lembaga Pelatihan Vokasi	13
2.3. Tantangan Industri dan Lembaga Pelatihan Vokasi.....	13
2.4. Trust Building (Pembangunan Kepercayaan)	14
2.5. Mekanisme Proses Pendaftaran.....	15

2.6. Consumer Decision (Proses Pengambilan Keputusan Konsumen).....	16
2.7. Conversion Rate sebagai Indikator Efektivitas	17
2.8. Penelitian Terdahulu	18
2.9. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Desain Penelitian.....	23
3.2. Partisipan Penelitian.....	24
3.3. Teknik Pengumpulan Data	24
3.3.1. Wawancara Semi-terstruktur.....	24
3.3.2. Observasi Non-partisipatif	26
3.4. Teknik Analisis Data.....	27
3.5. Pertimbangan Etis	29
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Hasil	30
4.1.1. Identifikasi Permasalahan dan Kondisi Awal Konversi.....	30
4.1.2. Implementasi <i>Design Thinking</i>	31
4.2. Evaluasi Efektivitas Intervensi.....	50
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Leads vs Pendaftar	3
Tabel 2.1. Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan Mahasiswa.....	11
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Profil Demografis dan Psikografis Partisipan.....	24
Tabel 3.2. Daftar Pertanyaan Wawancara Semi-terstruktur	25
Tabel 3.3. Contoh Koding Tematik Berdasarkan Tahapan Design Thinking.....	28
Tabel 4.1. Hasil Observasi	31
Tabel 4.2. Open Coding Hasil Interview Kak Johan Selaku Calon Student BAS Academy	33
Tabel 4.3. Open Coding Hasil Interview Kak Charles Calon Student BAS Academy	34
Tabel 4.4. Open Coding Hasil Interview Kak Rosa Calon Student BAS Academy	34
Tabel 4.5. Open Coding Hasil Interview Kak Bemby Student BAS Academy.....	34
Tabel 4.6. Open Coding Hasil Interview Kak Iis Septiana Student BAS Academy	35
Tabel 4.7. Open Coding Hasil Interview Orang Tua Siswa Ibu Amalia	35
Tabel 4.8. Open Coding Hasil Interview Orang Tua Siswa Pak Eko	36
Tabel 4.9. Open Coding Hasil Interview Orang Tua Siswa Ibu Wiwit	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Survei Populix 2025	2
Gambar 1.2. Grafik Penurunan Persentase Konversi Pendaftaran.....	4
Gambar 1.3. Pendekatan Design Thinking Menurut Stanford (2015)	9
Gambar 2.1. Tahapan Pendidikan Duta Samudera Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2. Strategi Rekrutmen Praktis DSI.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	22
Gambar 3.1. Alur Metodologi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1. Mockup Portal Alumni.....	42
Gambar 4.2. Kartu Direktori Alumni.....	43
Gambar 4.3. Mockup Tampilan Testimoni.....	44
Gambar 4.4. Mockup Tampilan Jadwal Live.....	44
Gambar 4.5. Mockup Mitra Industri Logo.....	45
Gambar 4.6. Mockup Form Pendaftaran.....	45
Gambar 4.7. Tampilan Website BAS	47
Gambar 4.8. Cerita Alumni Website BAS.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Wawancara dengan Orang Tua <i>Student</i> BAS.....	60
Lampiran 2. Transkrip Wawancara – Johan (Calon Siswa).....	71
Lampiran 3. Transkrip Wawancara – Charles (Calon Siswa, Lulusan Paket C) ...	75
Lampiran 4. Transkrip Calon Student Rosa.....	79
Lampiran 5. Transkrip Bemby <i>Student</i> BAS	83
Lampiran 6. Transkrip Iis Septiana (<i>BAS Academy Student</i>)	87
Lampiran 7. Transkrip Aulia Dwi Damayanti (Karyawan <i>BAS Academy</i>).....	91
Lampiran 8. Transkrip Ara	93
Lampiran 9. Rafsanjani (<i>Student</i>)	95
Lampiran 10. Roby (<i>Student</i>).....	96
Lampiran 11. Lembar Persetujuan Wawancara (<i>Informed Consent</i>).....	97