

ABSTRAK

Perkembangan *Internet of Things* (IoT) semakin meningkat di Indonesia sehingga beberapa operator seluler berlomba-lomba dalam mengembangkan produk IoT, namun dalam persaingan tersebut operator seluler XYZ berada dalam posisi terkecil ketimbang tiga kompetitor yang lain di Indonesia sehingga XYZ perlu mengembangkan produk yang lebih inovatif agar mampu bersaing dengan kompetitor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengembangan produk IoT smart tracking untuk operator seluler XYZ di Indonesia dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*. *Design Thinking* adalah pendekatan kreatif dan inovatif yang berfokus pada desain yang berpusat pada pengguna. Tidak seperti metode desain tradisional, *Design Thinking* melibatkan pemikiran kreatif yang kuat dan fokus pada kebutuhan pengguna. Dalam penelitian ini,

Metodologi penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini, termasuk wawancara mendalam dengan beberapa pelanggan potensial dan pelanggan yang sudah ada untuk pelacakan cerdas IoT selama tahap empati *Design Thinking*. Tahap selanjutnya, mendefinisikan masalah dan ide, divalidasi oleh tim pengembangan produk operator IoT XYZ.

Melalui wawancara dengan tiga partisipan dari berbagai latar belakang bisnis yang tertarik untuk menggunakan produk IoT dan tiga ahli dari tim pengembangan IoT di operator seluler XYZ, studi ini mengidentifikasi pertanyaan “Bagaimana Kita Bisa” (*How Might We*), yaitu: “Bagaimana kita dapat mengembangkan produk pelacakan pintar IoT yang lebih andal dan real-time?” Setelah melakukan *brainstorming* dan mendiskusikan 19 ide yang diusulkan dengan tim ahli IoT XYZ, hasil dari tahap ideation menentukan bahwa pengembangan fitur keamanan siber dan algoritma prediktif merupakan produk yang paling unik dan berdampak besar, serta merupakan solusi yang hemat biaya dalam mengembangkan produk IoT baru untuk operator seluler XYZ.

Dengan melakukan proses *design thinking*, diharapkan inovasi dalam pengembangan produk dapat dilakukan oleh perusahaan dengan tingkat keberhasilan yang tinggi. Proses *design thinking* akan menjadi proses penting yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk menghasilkan produk yang akan menjawab kebutuhan pelanggannya dengan lebih efektif. Pada gilirannya, hal ini akan menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Kata kunci: *internet of things*, Operator Seluler, pengembangan produk inovasi, *design thinking*, Indonesia