

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	5
1.4.1 Batasan Tugas Akhir	5
1.4.2 Asumsi Tugas Akhir.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Akademis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	7
1.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Literatur Terkait Teori	10
2.2 Posisi Penelitian.....	17
2.3 Dasar Teori.....	23
2.3.1 <i>Knowledge Management System</i>	23
2.3.2 Manajemen Arsip	24
2.3.2 Surat	24
2.3.3 Arsip.....	25

2.3.4 <i>Design Thinking</i>	25
2.3.5 <i>Customer Journey Map (CJM)</i>	27
2.3.6 <i>Empathy Map</i>	28
2.3.7 <i>POV How Might We (HMW)</i>	28
2.3.8 Uji Kegunaan.....	28
2.3.9 <i>System Usability Scale</i>	28
2.3.10 <i>User Interface</i>	31
2.3.11 <i>Innovation Canvas</i>	31
2.3.12 Arsip Digital.....	32
2.3.13 <i>Statistical Product and Service Solution</i>	33
2.3.14 Uji Validitas	34
2.3.15 Uji Reliabilitas.....	34
2.4 Alasan Pemilihan Teori/Model/Metode dan Kerangka Kerja	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Sistematika Perancangan.....	38
3.1.1 Tahapan Perancangan.....	38
3.1.2 Penjelasan Alur Penelitian	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	47
4.1 Pengumpulan Data.....	47
4.1.1 <i>Empathize</i>	47
4.1.2 <i>Define</i>	53
4.1.2 <i>Ideate</i>	53
4.1.3 <i>Prototype</i>	54
4.1.4 <i>Test</i>	55
4.2 Pengolahan Data	55
4.3 <i>Define</i>	56
4.4 <i>Ideate</i>	57
4.5 <i>Prototype</i>	58
4.6 <i>Test</i>	59
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Verifikasi dan Validasi	61
5.2 Analisis Hasil	61

5.2.1 <i>Empathize</i>	61
5.2.2 <i>Define</i>	62
5.2.3 <i>Ideate</i>	63
5.2.4 <i>Prototype</i>	64
5.2.5 <i>Testing</i>	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	70
6.1. Kesimpulan	70
6.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	76