

## 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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	38
3.1 Sistematika Perancangan.....	38
3.1.1 Tahapan Perancangan.....	38
3.1.2 Penjelasan Alur Penelitian .....	38
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	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
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	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