

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI DAN KETUA PRODI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK/ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Umum ke Teori Khusus	10
2.1.1 Transformasi Sistem Pangan dan Pertanian.....	10
2.1.2 Transformasi Digital dan Pengaruhnya pada Desain Layanan	12
2.1.3 Konsep Desain dalam Konteks Digital	12
2.1.4 Desain Sistem Layanan <i>Multistakeholder</i>	13
2.1.5 Kajian Desain dalam Ekosistem Digital	13
2.1.6 Relevansi <i>Multilevel Service Design (MSD)</i> sebagai Kerangka Kajian Desain	14
2.1.7 Studi Kasus: Desain untuk Transformasi Digital di Pertanian	19
2.2 Penelitian Terdahulu	19

2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Asumsi atau Preposisi Penelitian	23
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.1.1 Populasi dan Sampel	28
3.1.2 Fokus Penelitian	28
3.1.3 Metode Pengumpulan Data	29
3.1.4 Uji Validitas Data.....	30
3.1.5 Metode Analisis Data	30
3.2 Metode Perancangan	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Studi Literatur.....	33
4.2 Hasil Studi Layanan Agriculture Telkom Indonesia.....	33
4.3 Hasil Identifikasi Masalah dengan MSD	40
4.3.1 Hasil Wawancara Pemangku Kepentingan	41
4.3.2 Hasil Wawancara Mendalam dengan Pelanggan	43
4.3.3 Hasil Diskusi <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) dengan Pelanggan	50
4.4 Hasil Kajian Desain Layanan dengan MSD	66
4.4.1 Hasil Kajian Konsep Layanan.....	66
4.4.2 Hasil Kajian Sistem Layanan	73
4.4.3 Hasil Kajian Pertemuan Layanan.....	78
4.5 Hasil Perbaikan Desain Layanan dengan MSD	88
4.5.1 Hasil Perancangan Konsep Layanan Baru	88
4.5.2 Hasil Perancangan Sistem Layanan Baru	92
4.5.3 Hasil Perancangan Pertemuan Layanan Baru	96
4.6 Hasil Evaluasi Desain Layanan Baru.....	124
4.6.1 Hasil Prototipe Layanan Baru	124
4.6.2 Hasil Pengujian Prototipe Layanan Baru	135
4.7 Hasil Penarikan Kesimpulan	138
BAB V KESIMPULAN	140

5.1 Kesimpulan	140
5.2 Saran.....	142
DAFTAR PUSTAKA.....	145