

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
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	6
1.4.2. Asumsi Tugas Akhir	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Literatur Terkait Teori	11
2.2. Posisi Penelitian	22
2.3. Alasan Pemilihan Teori / Model/ Metode, dan Kerangka Kerja	28
2.4. Dasar Teori	31
2.4.1. Produktivitas	31
2.4.2. Sumber Daya Manusia	31
2.4.3. Kinerja	32
2.4.4. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	32
2.4.5. <i>Design Thinking</i>	33
2.4.6. <i>Customer Journey Map (CJM)</i>	36
2.4.7. <i>Empathy Map</i>	37

2.4.8. <i>How Might We</i> (HMW).....	38
2.4.9. Profil perusahaan UD KS PRO	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Sistematika Penyelesaian Masalah	40
3.2 Penjelasan Alur Penelitian	42
3.3 Deskripsi Mekanisme Verifikasi	44
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	46
4.1. <i>Emphatize</i>	46
4.1.1. <i>Customer Journey Map</i>	46
4.2. <i>Define</i>	48
4.2.1 <i>Empathy Map</i>	48
4.2.2. <i>POV How Might We</i> (HMW)	50
4.3. <i>Ideate</i> (FGD).....	50
4.3.1. Pengumpulan Data	50
4.3.2. Pengolahan Data.....	52
4.3.3. Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	54
4.3.4. <i>Key Perfomance Indicators</i> (KPI).....	60
Perhitungan <i>Key Performance Indicator KPI</i> :	62
4.4. <i>Prototype</i> (Flowchart)	63
4.5. <i>Testing</i> (SUS)	65
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	69
5.1 Verifikasi dan Validasi	69
5.1.1. Analisis <i>Empathize</i>	69
5.1.2. Analisis <i>Define</i>	70
5.1.3. Analisis <i>Ideate</i>	72
5.1.4. Analisis <i>Prototype</i>	77
5.1.5. Analisis <i>Testing</i>	77
5.2 Analisis Hasil	79
5.2.1. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	79
5.2.2. Kinerja Karyawan	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	82

6.2.1. Saran bagi perusahaan UD KS PRO:	82
6.2.2. Saran bagi peneliti selanjutnya:.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	89