

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	6
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	7
1.1.1. Profil PT Finnet Indonesia.....	7
1.1.2. Profil <i>Finpay Money</i>	9
1.2. Latar Belakang Masalah	9
1.3. Perumusan Masalah	15
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	17
1.5. Tujuan Penelitian	17
1.6. Manfaat Penelitian	18
1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Teori Terkait Penelitian	17
2.1.1. Manajemen Strategi	17
2.1.2. <i>User Experience</i>	18
2.1.3. <i>Digital Payment</i>	20
2.1.4. Dompet Digital atau Dompet Elektronik (<i>e-wallet</i>)	21
2.1.5. Uang Elektronik.....	21
2.1.6. <i>Design Thinking</i>	22
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41

3.1.	Jenis Penelitian	41
3.2.	Operasional Variabel	43
3.3.	Situasi Sosial.....	59
3.4.	Pengumpulan Data.....	60
3.4.1	Tahapan Penelitian.....	60
3.4.2	Sumber Data	62
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	64
3.6.	Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
4.1.	Karakteristik Narasumber	69
4.2.	Hasil Penelitian	70
4.2.1.	Tahapan <i>Understand</i>	70
4.2.2.	Tahapan <i>Observe</i>	85
4.2.3.	Tahapan <i>Define POV</i>	104
4.2.4.	Tahapan <i>Ideate</i>	116
4.2.5.	Tahapan <i>Prototype</i>	124
4.2.6.	Tahapan <i>Test</i>	131
4.2.7.	Tahapan <i>Reflect</i>	137
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian	139
4.3.1.	Pembahasan Tahap <i>Understand</i>	139
4.3.2.	Pembahasan Tahap <i>Observe</i>	140
4.3.3.	Pembahasan Tahap <i>Define POV</i>	140
4.3.4.	Pembahasan Tahap <i>Ideate</i>	141
4.3.5.	Pembahasan Tahap <i>Prototype</i>	142
4.3.6.	Pembahasan Tahap <i>Test</i>	142
4.3.7.	Pembahasan Tahap <i>Reflect</i>	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		145
5.1.	Kesimpulan	145
5.1.	Saran	147
5.1.1.	Saran Akademis	147
5.1.2.	Saran Praktis	148

DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN 1 Verbatim Hasil Wawancara	156
Wawancara Pengguna 1.....	156
Wawancara Pengguna 2.....	162
Wawancara Pengguna 3.....	168
Wawancara Pengguna 4.....	172
Wawancara Pengguna 5.....	176
Wawancara Developer.....	186
Wawancara Atasan Developer (Tribe Leader)	193
Wawancara Expert.....	229