

**PERANCANGAN LAYANAN BARU TRANSPORTASI BARANG
BERDASARKAN *RESOURCE SHARING* DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN METODE *DESIGN THINKING***

(Studi Kasus PT. SSK Yogyakarta)



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri

Nama : Iza Muzaki Anwar Rosid

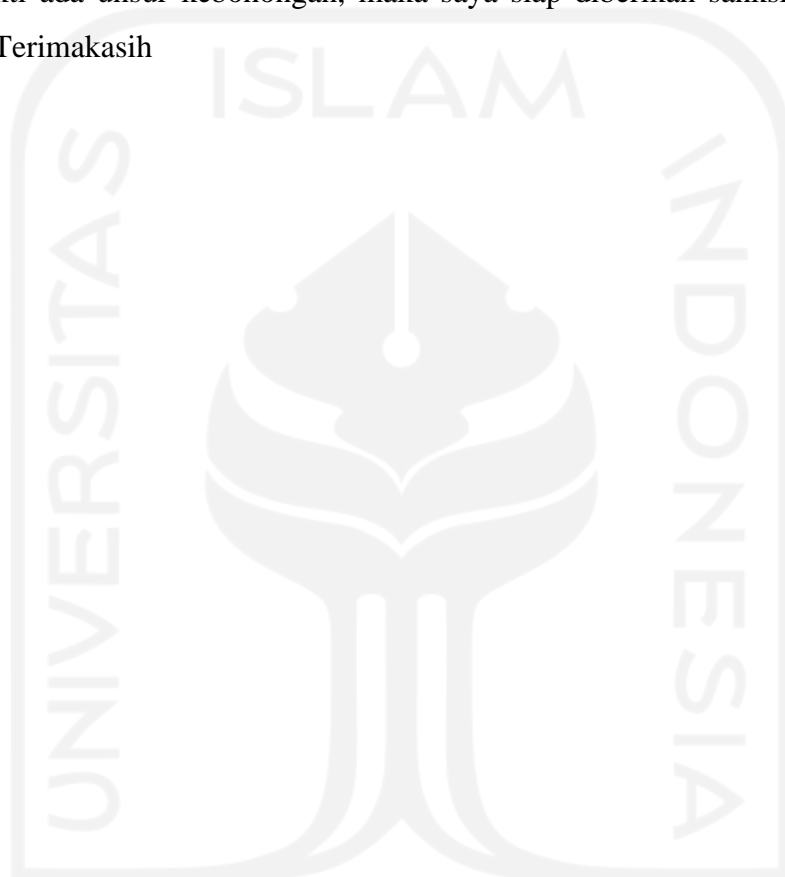
No. Mahasiswa : 18522362

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

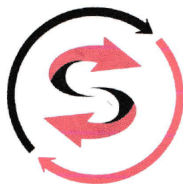
Bismillahirrohmanirrohim, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi ini merupakan hasil kerja keras saya dan dengan jujur saya mengerjakannya. Jika dikemudian hari terbukti ada unsur kebohongan, maka saya siap diberikan sanksi yang setegas – tegasnya. Terimakasih



Yogyakarta, 27 Agustus 2022



Iza Muzaki Anwar Rosid

SURAT KETERANGAN PENELITIAN**PT. SANGSAKA SURYA KARUNIA**

Head Office : Soropadan, Tawang Sari, Pengasih, Kulon Progo, Yogyakarta
Branch Office : Jl. Bantul KM. 7,8 No.39, Sawahan, Pendowoharjo, Sewon,
Bantul, Yogyakarta
Telp : (0274) 4283506
Email : sangsaka.net@gmail.com , Web : www.sangsaka.net

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

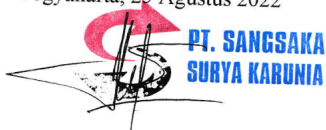
Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Iza Muzaki Anwar Rosid
NIM : 18522362
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di PT. SSK Yogyakarta dengan judul penelitian "Perancangan Layanan Baru Transportasi Barang Berdasarkan *Resource Sharing* dengan Menggunakan Pendekatan Metode *Design Thinking* (Studi Kasus: PT. SSK Yogyakarta).

Demikian surat ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Agustus 2022



Lisdianto Waseso Nugroho
Manager HRD

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**PERANCANGAN LAYANAN BARU TRANSPORTASI BARANG
BERDASARKAN *RESOURCE SHARING* DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN METODE *DESIGN THINKING***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 pada jurusan teknik industri fakultas teknologi industri

Disusun Oleh :

Nama : Iza Muzaki Anwar Rosid

Nim :18522362

Yogyakarta, 27 Agustus 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Bambang Suratno, S.T., M.M., Ph.D

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PERANCANGAN LAYANAN BARU TRANSPORTASI BARANG BERDASARKAN *RESOURCE SHARING* DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN METODE *DESIGN THINKING*

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh:

Nama : Iza Muzaki Anwar Rosid

No Mahasiswa: 18522362

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam

Indonesia

Yogyakarta, 27 September 2022

Tim Penguji

Bambang Suratno, S.T., M.T., Ph.D.

Ketua

Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M.

Anggota I

Chancard Basumerda, S.T., M.Sc

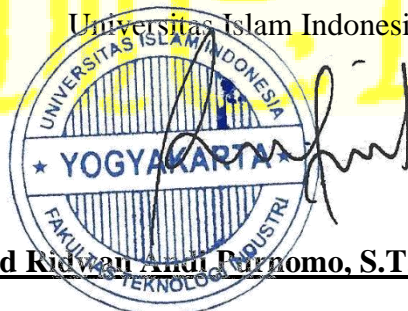
Anggota II

Mengetahui

Ketua Prodi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

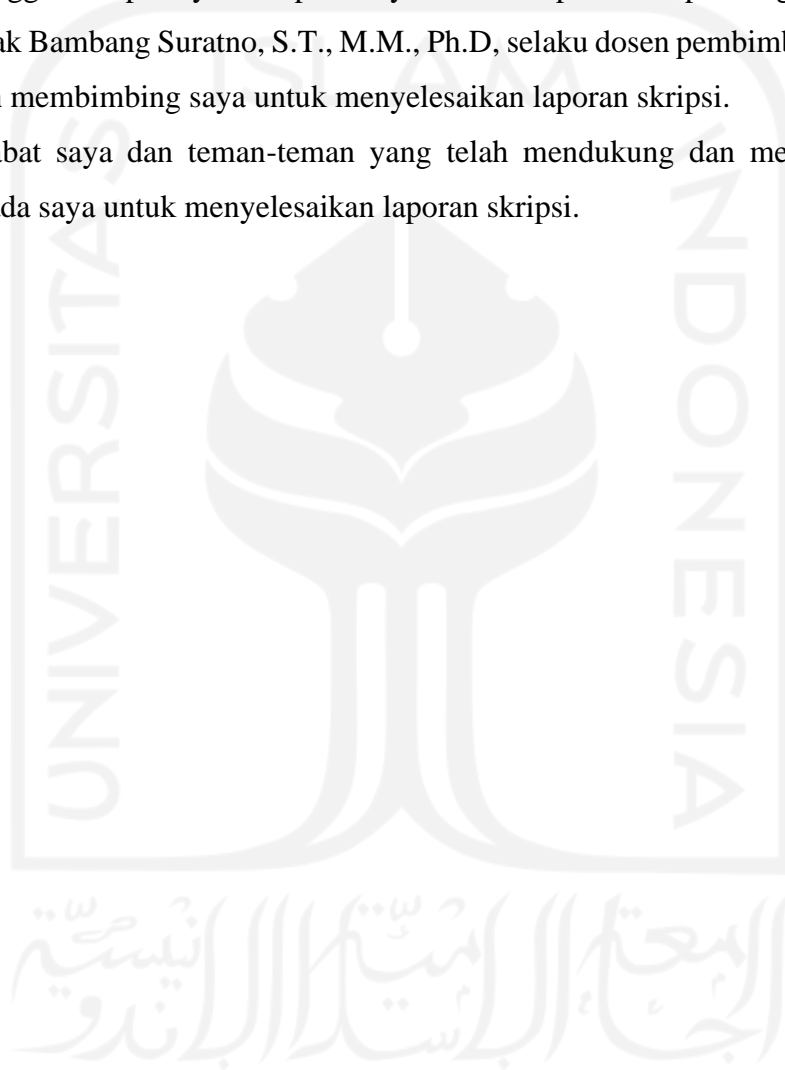


Ir. Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Dengan rasa syukur laporan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua yang selalu mendukung saya dan mendoakan saya, sehingga mampu saya mampu menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
2. Bapak Bambang Suratno, S.T., M.M., Ph.D, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan laporan skripsi.
3. Sahabat saya dan teman-teman yang telah mendukung dan memberi semangat kepada saya untuk menyelesaikan laporan skripsi.



MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.
Tidak ada kemudahan tanpa doa”

-Ridwan Kamil-



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi di PT. Sangsaka Surya Karunia Yogyakarta dengan judul: “Perancangan Layanan Baru Transportasi Barang Berdasarkan *Resource Sharing* Dengan Menggunakan Pendekatan Metode *Design Thinking*” (studi kasus PT. SSK). Saya dalam penulisan laporan skripsi ini mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tanpa bantuan dari banyak pihak maka proses penyelesaian laporan ini tidak akan berjalan dengan baik. Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Ir. Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Bambang Suratno, S.T., M.M., Ph.D, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran dalam mengerjakan laporan skripsi.
5. PT. Sangsaka Surya Karunia yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang telah memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi
6. Segenap pimpinan dan karyawan PT. SSK Yogyakarta yang telah memberikan izin dan bantuan selama penelitian.
7. Sahabat dan teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangatnya secara langsung maupun tidak langsung.

Saya selaku penulis menyadari dalam dalam melakukan penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan dalam melakukan penulisan laporan skripsi. Penulis berharap adanya kritik serta saran agar dikemudian hari bisa menjadi lebih baik lagi. Semoga bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan pahala dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua orang yang membacanya di kemudian hari, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta. 27 Agustus 2022



Iza Muzaki Anwar Rosid



ABSTRAK

PT. SSK merupakan perusahaan yang bergerak dibidang layanan telekomunikasi, konstruksi, dan layanan digital. PT. SSK berencana ingin melebarkan bisnisnya dibidang transportasi dengan basis *resource sharing*. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode *design thinking* untuk menciptakan layanan baru transportasi barang dengan basis *resource sharing* dan dapat mengetahui hasil rancangan layanan baru transportasi barang dengan basis *resource sharing*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *design thinking* yang terdiri dari *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner *empathy map* dan kemudian diolah menggunakan *metode delphi* untuk dimasukkan kedalam *empathy map*. Data yang telah diolah kemudian dilanjutkan dalam proses *define*, pada proses ini didapatkan *insight* membuat suatu layanan transportasi yang aman dapat menempuh jarak jauh dengan harga terjangkau. Setelah proses *define* selesai kemudian dilanjutkan tahap *ideate*, pada tahap *ideate* dihasilkan *customer journey map* dan *service dominant business model radar*. Tahapan selanjutnya pada proses ini adalah *prototype*. *Service blueprint* merupakan *output* yang dihasilkan pada tahap ini. Pelanggan dapat memesan dengan menggunakan aplikasi dan melakukan *tracking*. *Service blueprint* yang dihasilkan menempatkan PT. SSK sebagai pengelola bisnis, sedangkan untuk memperbaiki kerusakan dan membersihkan kendaraan PT. SSK yang kotor, PT. SSK bekerja sama dengan bengkel dan cuci mobil. *Service blueprint* yang tersusun kemudian dinilai *expert* PT. SSK menggunakan kuesioner *Technology Acceptance Model* kemudian diperoleh hasil layanan transportasi barang merupakan model bisnis yang berguna bagi PT. SSK, layanan transportasi barang merupakan model bisnis yang mudah digunakan dan dijalankan oleh PT. SSK dan PT. SSK tertarik untuk menggunakan layanan transportasi barang yang telah didesain.

Kata kunci: *Delphi*, *Design Thinking*, *Service dominant business model radar*, *Service blueprint*, *Transportasi*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	i
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistem Penelitian	5
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Jasa	7
2.1.2 Transportasi barang	7
2.1.3 Resource Sharing	8
2.1.4 Design Thinking	8
2.1.5 Empathy Map	9
2.1.6 Delphi.....	10
2.1.7 Customer Journey Map.....	10
2.1.8 Service Blueprint	11
2.1.9 Service Dominant Business Model Radar	12
2.1.10 Technology Acceptance Model (TAM)	13
2.1.11 Jumlah Minimal Data	14

2.2	Kajian Literatur	16
BAB III.....		28
METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Lokasi dan Objek Penelitian	28
3.2	Subjek Penelitian.....	28
3.3	Sumber Data.....	28
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5	Alur Peneletian.....	29
BAB IV.....		33
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		33
4.1	Pengumpulan Data.....	33
4.1.1	Data Kuesioner.....	33
4.2	Pengolahan Data	37
4.2.1	<i>Empathize</i>	37
4.2.2	<i>Define</i>	51
BAB V.....		52
PEMBAHASAN.....		52
5.1	Ideate.....	52
5.2	<i>Prototype</i>	55
5.3	<i>Test</i>	57
BAB VI.....		62
6.1	Kesimpulan.....	62
6.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Literatur.....	16
Tabel 4. 1 Umur responden.....	34
Tabel 4. 2 Daftar pertanyaan kuesioner	35
Tabel 4. 3 Data <i>Empathy Map</i>	37
Tabel 4. 4 Responden kuesioner <i>delphi</i>	47
Tabel 4. 5 Jawaban <i>see</i>	47
Tabel 4. 6 Jawaban <i>hear</i>	47
Tabel 4. 7 Jawaban <i>think and feel</i>	48
Tabel 4. 8 Jawaban <i>say and do</i>	48
Tabel 4. 9 Jawaban <i>pain</i>	48
Tabel 4. 10 Jawaban <i>gain</i>	49
Tabel 4. 11 <i>Point Of View</i>	51
Tabel 5. 1 Data diri responden <i>test</i>	58
Tabel 5. 2 Tabel keterangan pengisian kuesioner.....	58
Tabel 5. 3 Pertanyaan <i>perceived usefulness</i>	58
Tabel 5. 4 J Pertanyaan <i>perceived ease of use</i>	58
Tabel 5. 5 Pertanyaan <i>intention to use</i>	59
Tabel 5. 6 Jawaban <i>perceived usefulness</i>	59
Tabel 5. 7 Jawaban <i>perceived ease of use</i>	60
Tabel 5. 8 Jawaban <i>intention to use</i>	60
Tabel 1 Lampiran data responden <i>empathy map</i> (1).....	73
Tabel 2 Lampiran data responden <i>empathy map</i> (2).....	74
Tabel 3 Lampiran data responden <i>empathy map</i> (3).....	75
Tabel 4 Lampiran data responden <i>empathy map</i> (4).....	76
Tabel 5 Lampiran data responden <i>empathy map</i> (5).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Contoh <i>Empathy Map</i>	10
Gambar 2. 2 <i>Service Dominant Business Model Radar</i>	12
Gambar 2. 3 Alur TAM	13
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	29
Gambar 4. 2 Umur responden.....	33
Gambar 4. 3 Pekerjaan responden	34
Gambar 4. 4 Indikator pernah menggunakan.....	35
Gambar 4. 5 <i>Empathy Map</i>	49
Gambar 5. 1 <i>Customer journey map</i> responden	52
Gambar 5. 2 <i>Service dominant business model radar</i>	53
Gambar 5. 3 <i>Prototype</i>	55
Gambar 1 Lampiran kuesioner <i>empathy map</i> (1)	71
Gambar 2 Lampiran kuesioner <i>empathy map</i> (2)	72
Gambar 3 Lampiran <i>whatsapp</i> salah satu responden (1).....	77
Gambar 4 Lampiran <i>whatsapp</i> salah satu responden (2).....	78
Gambar 5 Lampiran <i>whatsapp</i> salah satu responden (3).....	78
Gambar 6 Lampiran foto responden (1)	79
Gambar 7 Lampiran foto responden (2)	80
Gambar 8 Lampiran foto responden (3)	81
Gambar 9 Lampiran foto diskusi dan presentasi dengan PT. SSK.....	82
Gambar 10 Lampiran foto responden (4)	82
Gambar 11 Lampiran zoom pengisian kuesioner delphi	82
Gambar 12 Lampiran kuesioner delphi spreadsheet.....	83
Gambar 13 Lampiran foto kuesioner delphi (1)	83
Gambar 14 Lampiran foto kuesioner delphi (2)	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi barang adalah sesuatu hal yang penting dalam kehidupan sekarang ini. Transportasi barang adalah kegiatan memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain (Januar & Kriswati, 2018). Transportasi barang mempunyai peranan yang penting untuk membangun dan mengembangkan infrastruktur pada suatu tempat. Adanya interaksi antara penumpang, barang, dan sarana transportasi barang yang baik diharapkan dapat memaksimalkan fungsi transportasi barang pada suatu tempat (Desga et al., 2016). Transportasi barang dibutuhkan oleh masyarakat di era modern ini. Transportasi barang pada era modern ini terus mengalami perkembangan. Pada zaman dahulu transportasi barang hanya sebatas becak, sepeda, dan lain-lain (Sugianto & Kurniawan, 2020).

Pada zaman dahulu transportasi barang pada umumnya lebih mengandalkan tenaga manusia dan hewan sebagai sumber penggerakannya. Pada zaman dahulu masyarakat menggunakan becak dan andong sebagai sarana transportasi barang untuk memindahkan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Becak dan andong mempunyai peranan yang penting untuk mendukung aktivitas dan pergerakan masyarakat. Seiring berkembangnya zaman pada era sekarang ini becak dan andong sudah beralih fungsi, becak dan andong pada zaman dahulu menjadi transportasi barang umum sekarang beralih fungsi menjadi alat transportasi barang wisata. Becak dan andong masih ada hingga sekarang ini karena memiliki keunikannya sendiri (Trisnawati & Sunaryo, 2014)

Pada era modern ini industri penyedia layanan seperti transportasi barang semakin banyak dan mengalami perkembangan di Indonesia (Saribanon et al., 2016). Pada era modern ini transportasi barang sudah menggunakan mesin dan lebih modern. Ilmu teknologi yang semakin berkembang, informasi, dan komunikasi yang semakin maju membuat sarana transportasi barang di Indonesia diminati (Fillaili, 2019). Dengan

diminatinya jasa transportasi barang tersebut membuat pertumbuhannya menjadi cepat dan dinamis. Banyak perusahaan baru yang menyediakan layanan jasa transportasi barang, hal tersebut menjadi bukti bahwa terjadi pertumbuhan yang cepat dan dinamis (Qomari & Rahman, 2012).

Di Indonesia jumlah kendaraan transportasi barang seperti mobil barang dan bus pada tahun 2018 hanya sebanyak 7,8 juta unit atau hanya sebesar 5,30% dari total kendaraan yang ada dan 2,5 unit atau sebesar 1,72% dari total seluruh kendaraan yang ada, hal tersebut masih terbilang sedikit jika dibandingkan dengan kendaraan lainnya (BPS, 2018). Dengan semakin diminatinya layanan transportasi barang di Indonesia dan masih sedikitnya sarana transportasi barang yang ada dapat menjadi peluang bagi perusahaan untuk dapat mengembangkan usahanya ke bidang layanan transportasi barang.

Dengan adanya peluang tersebut PT. SSK berusaha untuk mengembangkan perusahaannya. PT. SSK berusaha untuk melakukan inovasi. Dengan adanya inovasi yang tinggi diharapkan perusahaan dapat menciptakan produk yang berkualitas (Hartini, 2012). Inovasi yang dilakukan oleh PT. SSK adalah dengan mengembangkan usahanya dengan menciptakan suatu layanan baru transportasi barang dengan menggunakan *resource* yang ada yaitu kendaraan yang dimiliki oleh PT. SSK. PT. SSK sendiri mempunyai kendaraan mobil *pick up* sebanyak 16 mobil dengan rata-rata kendaraan yang digunakan per harinya sebanyak 14 kendaraan, dari hal tersebut dapat dilihat bahwa ada kendaraan yang masih belum dimanfaatkan secara maksimal. PT. SSK menggunakan mobil *pick up* untuk menjalankan bisnisnya, PT. SSK dalam menjalankan bisnisnya di bidang telekomunikasi bekerja sama dengan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Kerjasama yang berlangsung antara PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk dengan PT. SSK sendiri berlangsung secara fleksibel, PT. SSK dapat mengambil pekerjaan yang diberikan oleh PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk atau tidak tanpa adanya denda. Dalam bidang telekomunikasi PT. SSK melayani pemasangan dan perbaikan jaringan fiber optik. Untuk dapat mewujudkan inovasinya, PT. SSK berencana menciptakan layanan transportasi barang dengan basis *resource sharing* untuk dapat memanfaatkan kendaraan yang ada pada PT. SSK. Dengan adanya *resource sharing* diharapkan dapat memanfaatkan sumber daya kendaraan secara maksimal atau memanfaatkan sumber daya secara keseluruhan 100% yang dimiliki oleh PT. SSK, kendaraan yang sedang tidak

digunakan dapat dimanfaatkan menjadi layanan transportasi barang, pendapatan perusahaan diharapkan juga dapat meningkat dengan adanya layanan ini.

Resource sharing adalah berbagi sumber daya dengan menggunakan semua cara agar dapat berjalan secara bersamaan untuk dapat memberikan pelayanan kepada yang menggunakan (Setiawan & Salira, 2020). Dengan menggunakan *resource sharing* diharapkan perusahaan dapat menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk dapat mengembangkan usahanya. Agar perusahaan dapat terus berkembang dan dapat menghadapi bisnis yang tidak menentu seperti di masa pandemi ini, perusahaan dapat melakukan kolaborasi. PT. SSK diharapkan dapat berkolaborasi dengan perusahaan lain untuk menciptakan layanan baru transportasi barang tersebut. Kolaborasi adalah tahapan menjadikan satu dari beberapa pihak dengan kepentingan berbeda untuk mendapatkan *output* visi bersama dan menghasilkan keuntungan bagi semua pihak (Tampanguma et al., 2020). Selain melakukan kolaborasi, agar perusahaan dapat terus berkembang dan dapat bersaing, perusahaan diharapkan dapat memperhatikan kualitas pelayanan dan meningkatkan layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk dapat mencukupi apa yang dibutuhkan pelanggan (Ishak & Waworuntu, 2019).

Untuk dapat menciptakan layanan baru transportasi barang pada PT. SSK tersebut salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *design thinking*. *Design Thinking* merupakan metode yang dapat digunakan untuk menciptakan inovasi dan dapat digunakan untuk menciptakan inovasi model bisnis (Saputra, 2016). Selain menggunakan metode *design thinking* untuk dapat menciptakan layanan baru *transportation barang* dapat dengan mendesain *customer journey map* dan *service blueprint*.

Customer journey map adalah alat desain yang digunakan untuk membuat presentasi visual, *customer journey map* memperlihatkan hubungan yang terjadi, interaksi, dan perjalanan *customer* ketika memakai dan melakukan interaksi yang baik dengan produk atau layanan yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan (Kusuma & Tricahyono, 2020). *Service blueprint* merupakan gambaran dari alur yang matang tentang panduan dan ketentuan dalam memberikan layanan, alur dari *service blueprint* merupakan peran dari pekerja dan pelanggan, dalam *service blueprint* Langkah-langkah kegiatan secara detail akan ditampilkan agar dapat tercipta kesesrasian dalam layanan yang diberikan dan dapat memberikan prosedur standar operasi dalam suatu pelayanan (Kusuma, 2018).

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini akan berfokus kepada Perancangan Layanan Baru *Transportation barang* Berdasarkan *Resource Sharing* Dengan Menggunakan Pendekatan Metode *Design Thinking*. Dalam penelitian ini dilakukan di PT. SSK Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *design thinking* untuk mengembangkan dan menciptakan layanan baru *transportation barang* dengan menggunakan sumber daya yang ada, berbasis *resource sharing*?
2. Bagaimana hasil rancangan layanan baru *transportation barang* dengan basis *resource sharing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Dapat menerapkan metode *design thinking* untuk menciptakan layanan baru transportasi barang dengan basis *resource sharing*.
2. Dapat mengetahui hasil rancangan layanan baru transportasi barang dengan basis *resource sharing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari kegiatan penelitian ini diperoleh manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana cara yang harus dilakukan agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dalam dunia kerja nyata, dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengalaman dan dapat mengasah keterampilan sesuai dengan bidang studi yang dipilih.

2. Bagi Perusahaan dan Perguruan Tinggi

Dapat terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan Perguruan Tinggi. Perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara memanfaatkan *resource* yang ada untuk menciptakan layanan baru, pendapatan perusahaan diharapkan dapat meningkat jika mengikuti rekomendasi yang telah diberikan.

1.5 Batasan Masalah

Agar dapat fokus pada permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, dalam penelitian ini terdapat Batasan masalah sebagai berikut:

1. Hanya menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Pengambilan data hanya dilakukan di PT. SSK Yogyakarta.
3. *Output* penelitian hanya berupa rekomendasi, *blueprint*, *customer journey map*, dan mendesain bisnis model layanan baru *transportation barang* berdasarkan *resource sharing* PT. SSK.

1.6 Sistem Penelitian

Penelitian ini ditulis berdasarkan kaidah penulisan ilmiah dan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan teori yang berasal dari literatur berupa buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang dapat mendukung menyelesaikan masalah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode pengumpulan data, objek penelitian, lokasi, dan langkah- langkah dalam alur penelitian yang dilakukan selama penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data apa saja yang digunakan dan bagaimana cara mengolah data yang telah dikumpulkan. Data yang telah diolah kemudian akan dianalisis dan akan ditampilkan.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan dari hasil yang telah diperoleh dari pengolahan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil yang telah diperoleh dan saran atau rekomendasi.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Jasa

Jasa merupakan sesuatu yang dapat dirasakan oleh orang yang menggunakannya, namun tidak dapat dilihat atau disentuh karena jasa tidak berwujud (Pawestriningtyas et al., 2016). Jasa mempunyai 4 karakteristik, berikut merupakan karakteristik dari jasa (Wibowo, 2014):

- a. *Intangibility*
Jasa tidak dapat dilihat dan dirasa
- b. *Inseparability*
Jasa menjadi satu dengan pihak yang menyediakannya dan tidak dapat dipisahkan
- c. *Variability*
Jasa mempunyai banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis.
- d. *Perishability*
Jasa tidak tahan lama dan tidak bisa untuk disimpan.

2.1.2 Transportasi barang

Transportasi barang merupakan suatu kebutuhan primer untuk sekarang ini (Wijayanti, 2017). Transportasi barang adalah suatu komponen yang penting dalam kehidupan, dengan adanya transportasi barang dapat memaksimalkan terjadinya pertukaran. (Aminah, 2018). Transportasi barang adalah kegiatan memindahkan barang atau penumpang dari tempat asal ke tempat yang akan dituju untuk suatu keperluan (Desga et al., 2016).

2.1.3 Resource Sharing

Resource Sharing merupakan kegiatan melayani pelanggan dalam bentuk barang maupun virtual dengan menggunakan semua cara dan bekerja sama, *Resource Sharing* merupakan penggunaan sumber daya yang sama dengan tetap memperhatikan pembagian sumber daya secara bersama dengan adil, dengan adanya *resource sharing* dapat menghemat pengeluaran biaya (Setiawan & Salira, 2020).

2.1.4 Design Thinking

Design thinking merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang berfokus kepada yang menggunakan (Syahrul, 2019). *Design thinking* adalah metode kolaborasi untuk mengambil semua ide dari keilmuan yang ada dengan tujuan untuk memperoleh solusi (Sari et al., 2020). Dalam menggunakan metode *design thinking* terdapat 5 tahapan, berikut merupakan tahapan yang ada pada *design thinking* (Rabbani et al., 2021):

a. *Empathize*

Empathize adalah tahap awal yang ada pada *design thinking*. Pada tahap ini bertujuan untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan. Pada penelitian ini *tools* yang akan digunakan adalah *empathy map*.

b. *Define*

Pada tahap *define* ini akan dilakukan pengumpulan informasi yang diperoleh pada tahap sebelumnya yaitu *empathize*, informasi yang telah terkumpul kemudian dianalisis untuk menentukan rumusan masalah. Pada tahap *define* akan menggunakan pendekatan *point of view*. Pada *point of view* akan dihasilkan *output* berupa *insight* dan *customer need*, *insight* akan diperoleh dari hasil analisis informasi yang telah dilakukan (Syahrul, 2019). Berdasarkan penggunaan *tools* tersebut kemudian ditentukan masalah yang akan dipecahkan pada tahap *define*.

c. *Ideate*

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan ide. Ide yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang dihasilkan pada tahap *define*. Pada

tahap *ideate* diperlukan analisis kembali agar menghindari adanya permasalahan baru setelah semua selesai. Pada tahap ini akan dilakukan wawancara kepada perwakilan responden yang pernah menggunakan layanan jasa transportasi barang. Dari wawancara tersebut kemudian akan dihasilkan *customer journey map*. Dengan adanya *customer journey map* dan identifikasi masalah pada tahap *define* sebelumnya maka akan didapatkan ide dari kedua tahapan tersebut.

d. *Prototype*

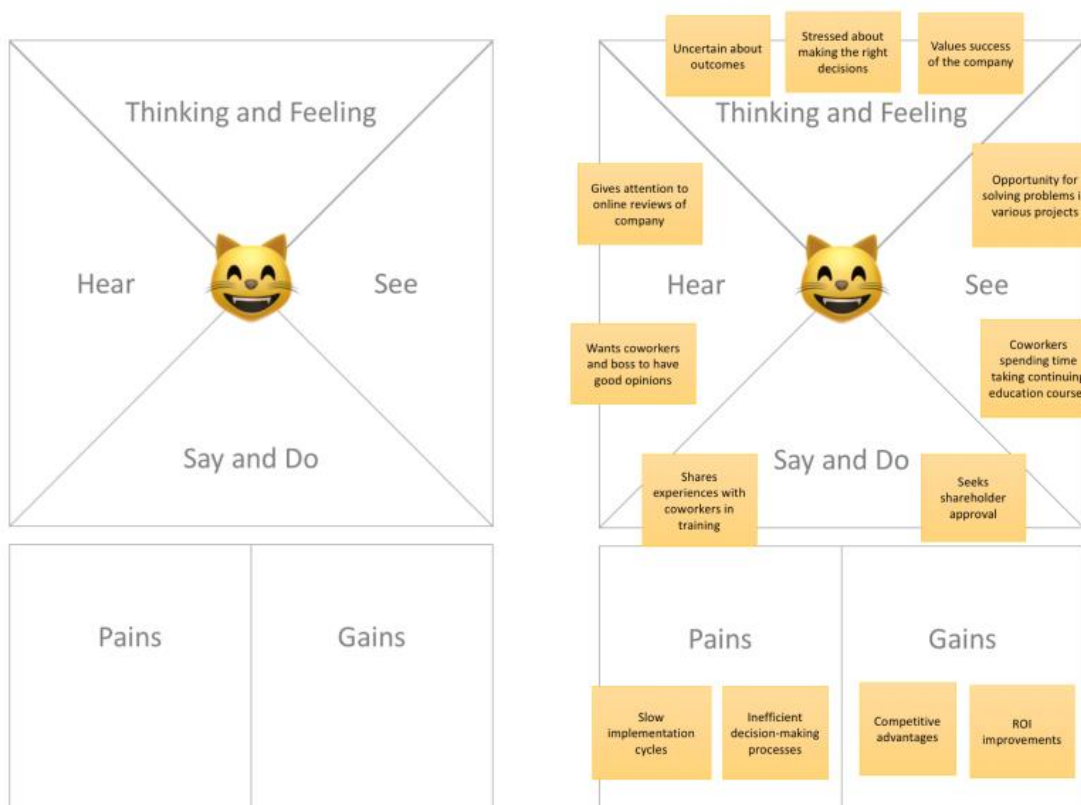
Pada tahap ini ide yang sudah ditentukan akan diwujudkan dalam sebuah produk dengan versi *lite*. *Prototype* pada umumnya masih terdapat kesalahan dalam produknya, dengan adanya kesalahan tersebut maka dapat dilakukan perbaikan agar produk akhir yang akan dibuat lebih sedikit kesalahannya. Pada penelitian ini *tools* yang akan digunakan adalah *service blueprint*.

e. *Test*

Test merupakan tahapan terakhir pada *design thinking*, pada tahap ini akan dilakukan uji dari *prototype* yang sudah dihasilkan dan akan dilakukan evaluasi, dengan adanya *test* diharapkan akan mendapatkan hasil yang terbaik. Untuk tahap terakhir merupakan tahap pengujian, *tools* yang akan digunakan adalah kuesioner, kuesioner tersebut akan ditujukan kepada perwakilan PT.SSK (*Expert Judgment*). Perwakilan PT. SSK akan memberikan penilaian tentang hasil desain *service blueprint* yang telah dibuat. Pada tahap terakhir ini metode yang akan digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM).

2.1.5 *Empathy Map*

Empathy map adalah alat yang berguna untuk melihat pandangan pelanggan tentang apa yang dilihat, didengarkan, dipikirkan, dirasa, dibicarakan, tindakan yang dilakukan, kekecewaan dan keuntungan yang didapatkan oleh pelanggan (Nadzir, 2016). Terdapat 6 kuadran dalam *empathy map* yaitu: *think and feel*, *hear*, *see*, *say and do*, *pain*, dan *gain* (Osterwalder & Pigneur, 2013; dalam Rachman & Sari, 2015). Berikut merupakan contoh kuadran *empathy map* yang dapat dilihat pada gambar 2. 1 Contoh *Empathy Map*:



Gambar 2. 1 Contoh *Empathy Map*

<https://sis.binus.ac.id/2018/02/06/mengenal-empathy-map/>

2.1.6 Delphi

Metode *delphi* merupakan metode pengisian kuesioner. Pada ahli akan mengisi pertanyaan dalam kuesioner, setelah kuesioner terisi kemudian akan disimpulkan dan kemudian akan dikirim lagi. Para ahli akan mempertimbangkan kesimpulan yang telah dibuat apakah kesimpulan tersebut telah sesuai atau belum. Proses tersebut dapat dilakukan tiga hingga enam kali untuk mendapatkan jawaban yang tidak terlalu melebar dalam mengambil keputusan (Pattiwael Irawan, 1999). Tidak ada ketentuan jumlah responden ahli yang dibutuhkan untuk melakukan penilaian (Hsu & Sandford, 2007; dalam Widianti, 2016). Pada penelitian ini responden yang digunakan sebanyak 7 orang.

2.1.7 Customer Journey Map

Customer journey map adalah alat desain yang menggambarkan kegiatan perjalanan pelanggan dalam berinteraksi, berhubungan dengan perusahaan, barang yang dihasilkan perusahaan, ataupun layanan yang diberikan (Rahmalia & Tricahyono, 2020). *Customer journey map* memiliki 4 elemen, berikut merupakan 4 elemen yang ada pada *customer journey map* (Bernard & Andritsos, 2017; dalam Kusuma & Tricahyono, 2020):

a. *Persona*

Merupakan pelanggan yang mempunyai pengalaman menggunakan produk atau layanan yang diberikan perusahaan.

b. *Timeline*

Merupakan sebuah urutan waktu yang terjadi dari awal sampai ke akhir *touchpoint journey*.

c. *Touchpoint*

Merupakan interaksi yang terjadi antara pelanggan dengan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan.

d. *Channel*

Merupakan metode yang digunakan oleh pelanggan untuk melakukan interaksi dengan *touchpoint*.

e. *Emotion*

Emotion merupakan tinggi atau rendahnya emosional pelanggan ketika mengalami pengalaman dalam menggunakan produk atau layanan dari perusahaan.

2.1.8 *Service Blueprint*

Service blueprint mempunyai nama lain *service mapping* atau *service flowchart*. *Service blueprint* menampilkan skema grafis urutan proses yang dilalui oleh *customer* ketika menggunakan jasa atau layanan yang diberikan, dengan adanya *service blueprint* dapat membantu manajer untuk mengetahui karakteristik pengalaman *customer* (Parwati & Ramli, 2012). Dalam *service blueprint* terdapat 5 komponen, berikut merupakan komponen yang ada pada *service blueprint* (Zulfikarijah & Khwarazmita, 2019):

a. *Physical Evidence*

b. *Customer Actions*

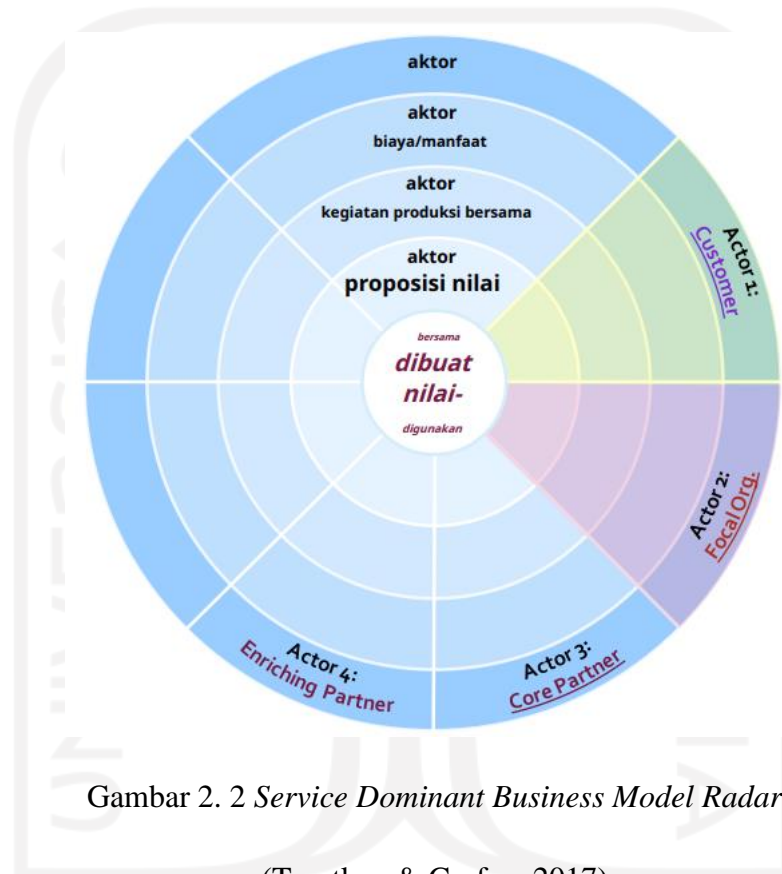
c. *Onstage Contact Employee Actions*

d. *Backstage Contact Employee Actions*

e. *Support Processes (Invisible process)*

2.1.9 Service Dominant Business Model Radar

Menurut (Turetken & Grefen, 2017) *service dominant business model radar* memiliki beberapa bagian sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Service Dominant Business Model Radar

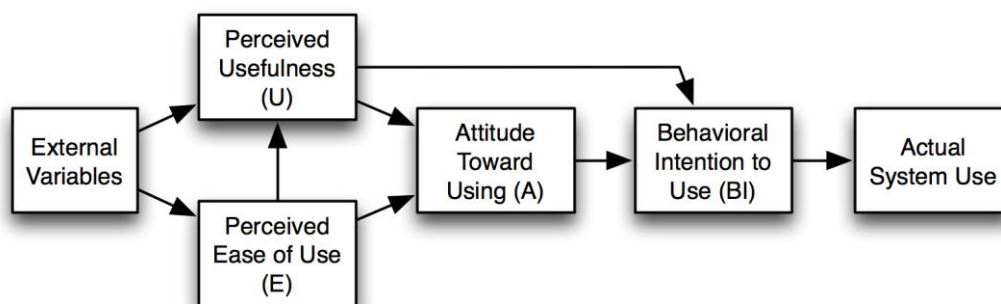
(Turetken & Grefen, 2017)

Berikut merupakan penjelasan dari gambar diatas menurut (Turetken & Grefen, 2017):

1. Lapisan satu adalah *co-created value-in-use*, merupakan titik pusat
2. Lapisan dua adalah *actor's value proposition*. Lapisan kedua mempresentasikan proporsi nilai yang ditawarkan satu pihak atau satu faktor.
3. Lapisan tiga adalah *co-production activity*. Lapisan ketiga berisi tentang kegiatan yang dikerjakan satu aktor untuk mewujudkan *co-creates value-in-use*.
4. Lapisan keempat adalah keuntungan dan kerugian masing-masing actor.
5. Lapisan kelima adalah aktor. Lapisan kelima merupakan pihak yang ikut serta dalam bisnis

2.1.10 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Menurut (Sayekti & Putarta, 2016; dalam Venkatesh & Davis, 2000) *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu konsep yang terbaik untuk menjelaskan tingkah laku pengguna terhadap *new information technology system*. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model yang paling baik untuk memberikan penjelasan bagaimana pengguna dapat menerima system. Dalam TAM terdapat 6 konstruksi yaitu: *external variable*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system usage* (Davis, 1989; dalam Singasatia & Melami, 2018). Berikut merupakan penjelasan dari konstruksi yang ada dalam TAM yang dapat dilihat pada gambar 2. 2 Alur TAM:



Gambar 2. 3 Alur TAM

https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/6/67/Technology_Acceptance_Model.png

a. *External Variables*

Dalam metode *Technology Acceptance Model (TAM)* ada banyak variabel eksternal yang dapat digunakan (Aljoza et al., 2012).

b. *Perceived Usefulness*

Dalam tahap ini akan dilakukan pengumpulan data. *Perceived Usefulness* bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pengguna bahwa dalam menggunakan teknologi dapat membuat kinerjanya meningkat ketika sedang melakukan pekerjaannya (Hartono, 2007; dalam Yani et al., 2018).

c. *Perceived Ease of Use*

Dalam tahap ini akan dilakukan pengumpulan data. *Perceived Ease of Use* merupakan persepsi kemudahan dalam menggunakan, pengguna yang menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merasa susah ketika menggunakannya atau tidak memerlukan usaha lebih dalam menggunakannya (Yani et al., 2018).

d. *Behavioral Intention*

Behavioral Intention merupakan minat atau apa yang diinginkan seseorang dalam melakukan suatu Tindakan (Yani et al., 2018).

e. *Attitude Toward Using*

Attitude Toward Using adalah perasaan yang dirasakan (positif atau negatif) seseorang ketika menjalankan perilaku yang akan ditetapkan (Davis, 1989; dalam Singasatia & Melami, 2018).

f. *Actual System Use*

Actual System Use adalah keadaan nyata dari *user* sistem (Davis, 1989; dalam Hanggono et al., 2015).

Dalam penelitian ini menggunakan dua dimensi yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* penggunaan dimensi ini mengikuti penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Jundullah et al., 2021). Selain menggunakan dua dimensi tersebut, pada penelitian ini juga menggunakan dimensi *Intention to Use* mengikuti penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Moody, 2003).

2.1.11 Jumlah Minimal Data

Dalam penelitian ini ukuran sampel dan populasi tidak diketahui dan dianggap sama antara ukuran sampel dengan popoulasi. Dengan adanya hal tersebut maka rumus yang digunakan mengikuti (Lemeshow et al., 1997), berikut rumus yang digunakan:

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Untuk mengetahui jumlah data yang akan diambil peneliti mengasumsikan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan tingkat *error* sebesar 10%, dalam penelitian ini untuk mengetahui jumlah data yang akan diambil mengikuti rumus (Lemeshow et al., 1997), berikut rumus yang digunakan:

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot \alpha(0,25)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

$Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2$ = Nilai Z skor dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% = 1,96

d = tingkat error sebesar 10% = 0,1

Berikut merupakan hasil perhitungan yang didapatkan:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,25)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04 \sim 97$$

Berdasarkan hasil tersebut maka jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 97 orang, hal tersebut dikarenakan dilakukan pembulatan sampel keatas. (halaman 2 *solution*)

2.2 Kajian Literatur

Bagian ini menjelaskan tentang penelitian sebelumnya tentang jasa, *transportation barang*, *resource sharing*, *design thinking*, *customer journey map*, dan *service blueprint*. Adapun penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2. 1 Kajian Literatur:

Tabel 2. 1 Kajian Literatur

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Nur Ihsan Palembang (Suhada & Putra, 2016)	Belum diketahuinya pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh CV. Nur Ihsan dan belum diketahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.	Metode Analisis Regresi Linear Sederhana.	Dari hasil pengolahan data didapatkan nilai r tabel kurang dari r hitung, untuk kesalahan 5% maupun 1% ($0,843 > 0,361 > 0,279$), hal tersebut menunjukkan terdapat pengaruh positif yang sangat baik sebesar 0,843, pengaruh tersebut terjadi antara kualitas pelayanan jasa (x) dengan kepuasan pelanggan (y).	Dengan adanya hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar kepuasan pelanggan dapat maksimal.

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
2	Kualitas Pelayanan Transportasi barang Darat Pada Era Adaptasi Baru Di Gili Trawangan (Wahyuni, 2021)	Belum diketahuinya tingkat kualitas layanan darat yang ada di Gili Trawangan.	<i>Service quality.</i>	Dari hasil pengolahan data didapatkan rata-rata gap sebesar -0,5. Atribut yang mendapatkan hasil negatif ada pada semua dimensi, <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> bernilai negatif, hal tersebut menunjukkan harapan pelanggan masih belum sesuai dengan pelayanan yang diberikan, dengan adanya hal tersebut maka perlu dilakukan perbaikan	Berdasarkan pengolahan data semua dimensi yang ada pada <i>service quality</i> mendapatkan gap negatif, dengan adanya hal tersebut maka perlu dilakukan evaluasi pelayanan yang diberikan secara konsisten dan perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan.
3	Penerapan Inovasi <i>Resource Sharing</i> dalam Mengurangi Tingginya	Provinsi Banten pada bulan Agustus 2019 memperoleh angka pengangguran yang tinggi, bahkan	<i>Purposive sampling, structural equation modelling</i> dan	<i>Resource sharing</i> telah dijalankan dalam skala kecil. <i>Resource sharing</i> yang ada masih belum tersusun dengan baik. Agar dapat meningkatkan	Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan hasil <i>resource sharing</i> dapat dipertimbangkan untuk meringankan beban pemerintah daerah dalam pengeluaran biaya alat,

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	Pengangguran di Provinsi Banten (Suseno et al., 2021)	termasuk yang paling tinggi di Indonesia. Lapangan kerja yang ada di Banten juga masih tergolong dikit. Lapangan kerja yang tersedia sedikit, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat pengangguran yang terjadi sebesar 8,11%.	menggunakan aplikasi IBM AMOS versi 22.	daya saing dapat dengan menggunakan <i>resource sharing</i> . <i>Resource sharing</i> perlu diterapkan secara <i>flexible</i> . Provinsi Banten dapat mempertimbangkan 5.000 unit sumber daya yang dimiliki oleh Industri sektor manufaktur untuk meringankan beban pengeluaran	mesin, operasional balai pelatihan kerja. Provinsi Banten dapat mempertimbangkan 5.000 unit sumber daya yang dimiliki oleh Industri sektor manufaktur.
4	Penerapan Design Thinking Terhadap Usaha Baju Di Toko Setal	Kurangnya pengetahuan UMKM SETAL dalam berbisnis melalui <i>website</i> dan sering	<i>Design Thinking</i> dan wawancara langsung.	Pada bagian <i>empathize</i> SETAL merasa kewalahan dalam melayani pelanggan bahkan ada barang yang hilang akibat dari banyaknya pelanggan yang	Dengan adanya <i>website</i> dapat mempermudah memperkenalkan produk dan data penjualan dapat tercatat dengan baik.

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	Pangkalpinang Dengan Menggunakan Website Sebagai Salah Satu Solusi (Rabbani et al., 2021)	terjadinya kehilangan barang.		datang. Pada bagian <i>define</i> ditentukan masalah yaitu bagaimana cara meminimalisir pengunjung dan meminimalisir kerugian. Pada bagian <i>deate</i> memberikan masukan berupa membuat <i>website</i> untuk berjualan dan melihat jumlah barang yang tersedia. Pada bagian <i>prototype</i> dilakukan pembuatan <i>website</i> . Pada bagian <i>test</i> dilakukan pengujian <i>website</i> .	
5	Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi Menggunakan	Terdapat masalah pengguna tidak rutin mencatat keuangan.	<i>User journey mapping</i> atau <i>customer journey map</i> .	Dari hasil pengolahan data fitur yang dibutuhkan <i>user</i> pada aplikasi asisten keuangan yaitu ulasan arus kas, edukasi keuangan, dan pemberitahuan	Dengan adanya <i>user persona</i> dan <i>user journey map</i> dapat mempermudah untuk mengetahui prioritas fitur yang akan dimasukkan ke dalam aplikasi asisten keuangan personal.

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	<i>User Persona</i> Dan <i>User Journey</i> (Faticha & Aziza, 2020)			dalam melakukan pencatatan keuangan.	
6	Perancangan <i>Service Blueprint</i> Layanan Jasa Ekspedisi Barang PT. XYZ Dengan Menggunakan Integrasi <i>Service Quality</i> Dan Model Kano (Dahiyaulhaq et al., 2019)	Menurunnya kualitas layanan PT. XYZ dan adanya banyak keluhan dari <i>customer</i> .	<i>Service quality</i> dan model kano.	Dari hasil pengolahan data menggunakan <i>service quality</i> atribut <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance,</i> dan <i>emphaty</i> masuk kedalam kategori lemah, hal tersebut menunjukkan apa yang dibutuhkan <i>customer</i> belum terpenuhi, sedangkan pengolahan data menggunakan model kano menunjukkan 7 atribut masuk dalam kategori One dimensional dan 10 atribut berkategori Indifferent. Setelah	Dengan adanya <i>service blueprint</i> yang telah disusun dapat mempermudah dalam menentukan bagian yang harus diperbaiki. Atribut yang mempunyai titik kegagalan perlu diperhatikan dan diperbaiki.

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				<p>melakukan pengolahan data kemudian dilanjutkan dengan penyusunan <i>service blueprint</i>. Dengan adanya <i>service blueprint</i> tersebut dapat diketahui titik kegagalan dalam atribut yang ada.</p>	
7	<p>Penggunaan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> Dalam Analisis Minat Perilaku Pengguna <i>E-Money</i> Pada Mahasiswa Universitas Telkom</p>	<p><i>E-money</i> merupakan alat pembayaran yang sudah mulai banyak digunakan, namun pada lingkungan mahasiswa Universitas Telkom <i>e-money</i> belum banyak digunakan dalam bertransaksi,</p>	<p><i>Technology Acceptance Model (TAM)</i></p>	<p>Pada uji normalitas didapatkan hasil normal sebesar 0,185, uji multikolinearitas didapatkan hasil tidak terjadi multikolinearitas, uji heteroskedastisitas didapatkan hasil lebih dari 0,05 (tidak terjadi heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda didapatkan hasil variabel</p>	<p>Kesimpulan pada penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada uji <i>t perceived usefulness (X1)</i> berpengaruh positif signifikan kepada <i>behavioral intention to use (Y) e-money</i>. 2. Pada uji <i>t perceived ease of use (X2)</i> berpengaruh positif signifikan kepada <i>behavioral intention to use (Y) e-money</i>.

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	(Syahril & Rikumahu, 2019)	dengan adanya hal tersebut pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan <i>e-money</i> .		<i>perceived usefulness</i> mempunyai pengaruh lebih besar kepada <i>behavioral intention to use</i> dibandingkan dengan variabel yang lain, uji F didapatkan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $sig < 0,05$, uji t didapatkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $sig < 0,005$, dan yang terakhir pada koefisien determinasi didapatkan hasil kuadrat pada nilai R sebesar 0,710.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pada uji t <i>perceived risk</i> (X3) berpengaruh positif signifikan kepada <i>behavioral intention to use</i> (Y) <i>e-money</i>. 4. Pada uji f <i>perceived usefulness</i> (X1), <i>perceived ease of use</i> (X2), dan <i>perceived risk</i> (X3) berpengaruh positif signifikan kepada <i>behavioral intention to use</i> (Y) <i>e-money</i>. 5. Pada uji t <i>perceived usefulness</i> (X1) berpengaruh positif dengan nilai signifikan terbesar terhadap <i>behavioral intention to use</i> (Y) <i>e-money</i>.

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
8	<i>Rating System of Green Building in Indonesia</i> (Erma Setyowati et al., 2014)	Lingkungan rusak dapat disebabkan dari kontribusi yang diberikan oleh sektor bangunan gedung	<i>Delphi</i>	Dengan menggunakan metode <i>delphi</i> dihasilkan 8 kriteria serta 14 sub kriteria untuk tahap perencanaan, untuk tahap operasi dihasilkan 17 subkriteria serta 7 kriteria, dan yang terakhir pada tahap konstruksi dihasilkan 4 subkriteria serta 3 kriteria.	Hasil yang didapatkan dapat digunakan untuk acuan dalam melakukan penilaian bangunan hijau yang ada di Indonesia, hasil yang didapatkan dapat dijadikan acuan pemerintah daerah untuk merancang peraturan daerah yang berkaitan dengan bangunan hijau. Rekomendasi pada penelitian ini yaitu berupa perlunya dilakukan proses penilaian yang dilakukan secara rutin atau bertahap serta perlunya dilakukan edukasi mengenai konsep hijau.
9	Penerapan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	SIPKD merupakan sistem yang penting, untuk itu perlunya mengetahui apakah	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Untuk kemudahan digunakan (PEU), penerimaan SIPKD dipengaruhi persepsi pemakaian, untuk kebermanfaat (POU),	SIPKD dapat diterima karena mudah digunakan, SIPKD dapat diterima tanpa terpengaruh oleh kemanfaatan yang diberikan, dan yang terakhir

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
	Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah (Sayekti & Putarta, 2016)	sistem SPIKD dapat diterima dengan baik oleh masyarakat		penerimaan SIPKD tidak dipengaruhi persepsi kemanfaatan sistem, dan untuk penerimaan SIPKD (PEU) dan (POU) mempengaruhi penerimaan.	SIPKD menurut pengguna akan lebih baik dan dapat diterima dengan baik jika SIPKD mudah digunakan dan bermanfaat untuk pekerjaan.
10	Penentuan Rekomendasi Strategi Pembelajaran Daring Menggunakan Metode <i>Delphi</i> (Dewantoro, 2021)	Dengan adanya pandemi Covid-19 perlunya penyesuaian dalam kegiatan belajar	<i>Delphi</i>	Berikut ini merupakan hasil yang didapatkan berupa prioritas strategi dalam pembelajaran secara <i>online</i> di Uika Darma Cendika: 1. Perlunya dilakukan pelatihan dalam mengembangkan bahan yang akan diajarkan secara <i>online</i>	Pembelajaran harus tetap dilakukan walaupun dalam kondisi Covid-19, pembelajaran dapat dilakukan secara <i>online</i> . Dengan menggunakan metode <i>delphi</i> diharapkan dapat memberikan masukan strategi yang dapat diterapkan dalam melakukan pembelajaran secara <i>online</i>

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				<ol style="list-style-type: none"> 2. Disiapkan ruang studio yang digunakan untuk pembelajaran secara <i>online</i> dan fasilitas yang memadai 3. Pelatihan <i>learning managemet system</i> (LMS) 4. Pembuatan tim untuk pengembangan dalam melakukan pembelajaran secara <i>online</i> 5. Dalam melakukan pembelajaran secara <i>online</i> perlu Kerjasama antar kampus. 6. Perlunya berlangganan zoom 	

No	Judul, Penulis, Tahun	Permasalahan	Metode	Hasil	Kesimpulan
				7. Untuk menggunakan aplikasi zoom perlu berlatih menjadi operator dan <i>host</i> 8. Kebijakan penetapan LMS 9. Diberikan subsidi berupa kuota internet untuk dosen dan mahasiswa 10. Untuk pembelajaran alternatif dapat dengan mempelajari dan memanfaatkan flipping classroom	

Kajian literatur diatas merupakan rangkuman dari penelitian terbaru yang pernah dilakukan sebelumnya, kajian literatur di atas berisikan tentang penelitian jasa, *transportation*, *resource sharing*, *design thinking*, *customer journey map*, *service blueprint*, *delphi*, dan *technology acceptance model*. Berdasarkan kajian literatur yang telah dirangkum, masih belum ada penelitian yang membahas secara dalam tentang perancangan

layanan baru *transportation barang* berdasarkan *resource sharing* dengan menggunakan pendekatan metode *design thinking*. Dengan adanya hal tersebut saya berusaha untuk melakukan penelitian tentang perancangan layanan baru *transportation barang* berdasarkan *resource sharing* dengan menggunakan pendekatan metode *design thinking*.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. SSK Yogyakarta. Objek pada penelitian ini adalah perancangan layanan baru *transportation* barang dengan basis *resource sharing* PT.SSK Yogyakarta.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah responden. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat umum dan pelanggan PT. SSK Yogyakarta.

3.3 Sumber Data

Data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah kuesioner mengenai layanan baru *transportation barang* yang akan dibuat dan wawancara kepada perwakilan dari PT. SSK.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, berikut merupakan metode yang digunakan:

1. Wawancara

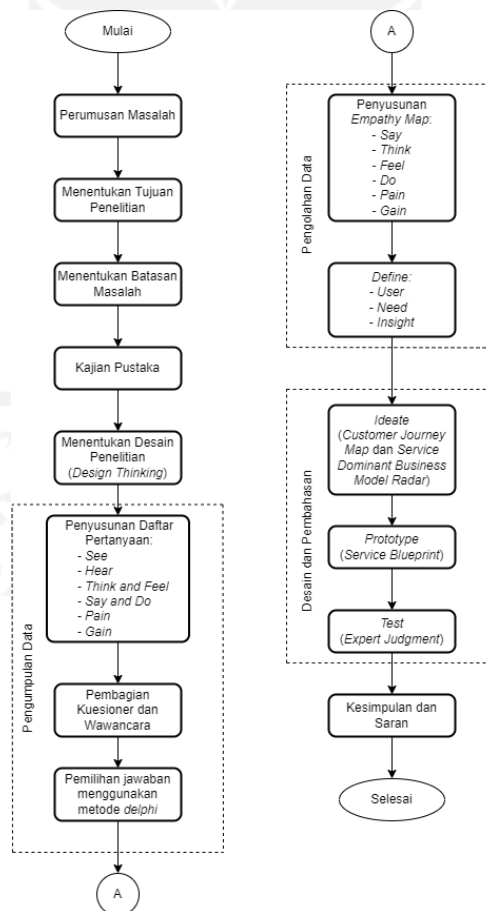
Data dikumpulkan dengan cara melakukan wawancara kepada perwakilan responden dengan tujuan untuk menghasilkan *customer journey map*.

2. Kuesioner

Dalam mengumpulkan data menggunakan 2 kuesioner, untuk kuesioner pertama disusun dengan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan *empathize map*. Setelah kuesioner tersusun kemudian responden mengisi kuesioner lalu data diolah, untuk kuesioner kedua merupakan kuesioner *test*, kuesioner tersebut disusun dengan tujuan untuk mengetahui apakah layanan yang sudah dirancang sudah sesuai dengan kebutuhan, kuesioner tersebut disusun berdasarkan metode TAM dan diisi oleh *expert*.

3.5 Alur Penelitian

Berikut merupakan gambar *flowchart* dalam pengerjaan Tugas Akhir yang dapat dilihat pada gambar 3. 1 Alur Penelitian:



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Berikut merupakan penjelasan dari alur penelitian yang ada pada gambar 3. 1 Alur Penelitian diatas:

1. Perumusan Masalah

Tahap pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah perumusan masalah, peneliti melakukan observasi dengan cara melakukan wawancara melalui aplikasi zoom dengan dosen pembimbing dan *general manager* PT.SSK. Pada tahap pertama ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apa saja permasalahan yang ada di PT. SSK dan untuk mengetahui topik apa yang dapat diambil untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

2. Menentukan Tujuan Penelitian

Setelah menentukan rumusan masalah kemudian dilanjutkan dengan menentukan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ditentukan agar dalam melakukan penelitian memiliki tujuan yang pasti. Dalam penelitian ini terdapat 2 poin tujuan dari dilakukannya penelitian.

3. Menentukan Batasan Masalah

Pada tahap ini akan ditentukan batasan masalah dengan tujuan agar penelitian ini fokus kepada tujuan yang telah ditentukan. Batasan pada penelitian ini adalah: Hanya menggunakan metode *design thinking*, pengambilan data hanya dilakukan di PT. SSK Yogyakarta, dan *output* penelitian hanya berupa rekomendasi, *blueprint*, *customer journey map*, dan mendesain bisnis model layanan baru *transportation barang* berdasarkan *resource sharing* PT. SSK.

4. Kajian Pustaka

Kajian pustaka bertujuan untuk mengumpulkan landasan teori yang digunakan. Teori yang digunakan bersumber dari buku, jurnal, paper, dll. Selain mengumpulkan teori yang digunakan pada kajian pustaka memiliki tujuan agar dapat mengetahui penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang diangkat, dengan adanya hal tersebut dapat menjadi referensi peneliti dalam melakukan penelitian.

5. Menentukan Desain Penelitian (*Design Thinking*)

Untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada metode yang akan digunakan akan ditentukan. Pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan *design thinking*. Dalam *design thinking* terdapat 5 tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Dengan menggunakan metode tersebut maka penelitian ini akan berfokus

kepada Perancangan Layanan Baru *Transportation barang* Berdasarkan *Resource Sharing* Dengan Menggunakan Pendekatan Metode *Design Thinking*.

6. Penyusunan Daftar Pertanyaan

Pada tahap ini akan dilakukan penyusunan daftar pertanyaan. Daftar pertanyaan tersebut terdiri dari beberapa pertanyaan yang dikelompokkan dalam *see, hear, think and feel, say and do, pain, dan gain*. Pengelompokan tersebut bertujuan agar data yang didapat lebih mudah ketika akan diolah.

7. Pembagian Kuesioner dan Wawancara

Pertanyaan yang telah disusun kemudian dibagikan kepada responden melalui kuesioner yang disusun melalui *google form*. Untuk wawancara dilakukan oleh perwakilan responden yang pernah menggunakan jasa layanan transportasi barang untuk mengetahui *customer journey map*.

8. Pemilihan jawaban menggunakan metode *delphi*

Jawaban kuesioner yang telah terkumpul kemudian dilanjutkan untuk diolah dengan menggunakan metode *delphi*. Metode *delphi* digunakan dengan tujuan untuk mengetahui jawaban yang akan menjadi prioritas untuk dimasukkan kedalam *empathy map*.

9. Penyusunan *Empathy Map*

Data yang terkumpul kemudian dikelompokkan dalam kuadran *see, hear, think and feel, say and do, pain, dan gain*. Semua data yang terkumpul akan dikelompokkan dalam 1 *empathy map*.

10. *Define*

Define bertujuan untuk mengidentifikasi kendala apa yang ada. Pada tahap ini akan dilakukan proses identifikasi masalah. Dalam tahap *define* akan terdiri dari *user, need, dan insight*.

11. *Ideate*

Setelah melalui proses identifikasi masalah, tahap selanjutnya adalah *ideate*. Pada tahap ini data yang digunakan adalah wawancara dengan perwakilan responden yang telah dilakukan. Wawancara dilakukan berkaitan tentang urutan pengalaman responden ketika menggunakan layanan transportasi barang sebelumnya. Dari wawancara tersebut kemudian akan dihasilkan *customer journey map*. *Customer journey map* yang telah tersusun akan menjadi landasan ide dalam Menyusun *service*

blueprint. Setelah *customer journey map* tersusun kemudian dilanjutkan dengan penyusunan *Service dominant business model radar*.

12. *Prototype*

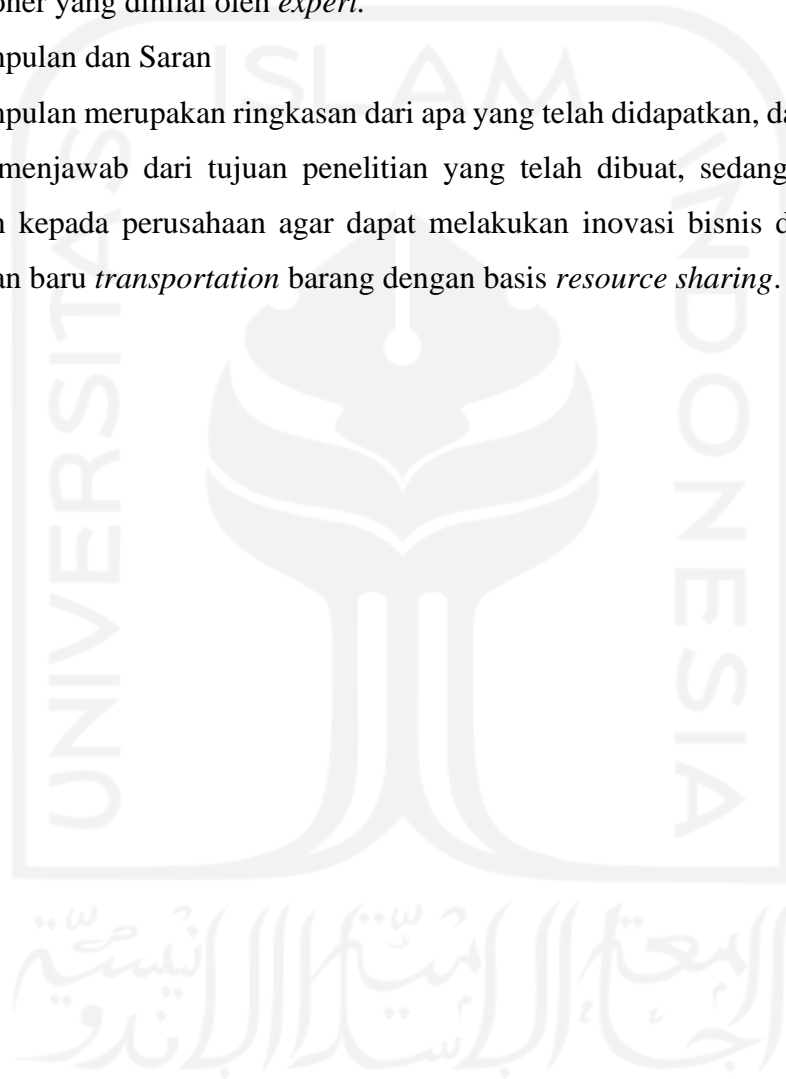
Pada tahap ini akan dilakukan penyusunan *service blueprint*.

13. *Test*

Pada tahap ini akan dilakukan pengujian menggunakan metode TAM dengan bantuan kuesioner yang dinilai oleh *expert*.

14. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan ringkasan dari apa yang telah didapatkan, dalam kesimpulan akan menjawab dari tujuan penelitian yang telah dibuat, sedangkan sara adalah usulan kepada perusahaan agar dapat melakukan inovasi bisnis dengan membuat layanan baru *transportation* barang dengan basis *resource sharing*.



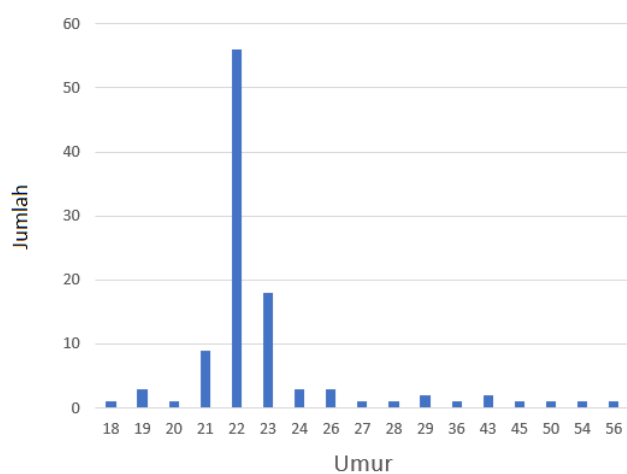
BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Data Kuesioner

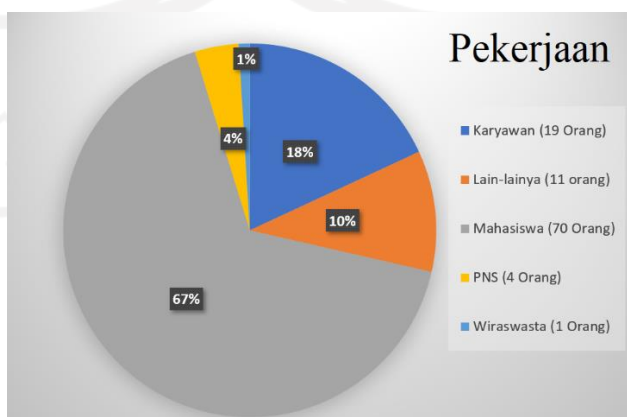
Pengambilan data dilakukan menggunakan *google form* selama 10 hari dimulai dari tanggal 18 Juli 2022 sampai dengan 28 Juli 2022. Data yang diambil sebanyak 105 dengan keterangan orang yang sudah pernah menggunakan layanan transportasi barang sebanyak 99 orang dan yang belum pernah menggunakan sebanyak 6 orang. Responden pada penelitian ini terdiri dari mahasiswa sebanyak 67%, karyawan sebanyak 18%, PNS sebanyak 4%, wiraswasta sebanyak 1%, dan lain-lainnya sebanyak 10%, responden paling banyak pada penelitian ini adalah mahasiswa. Untuk usia responden berkisar antara 18-56 tahun, umur responden paling banyak pada penelitian ini 22 tahun dengan nilai sebesar 53%.



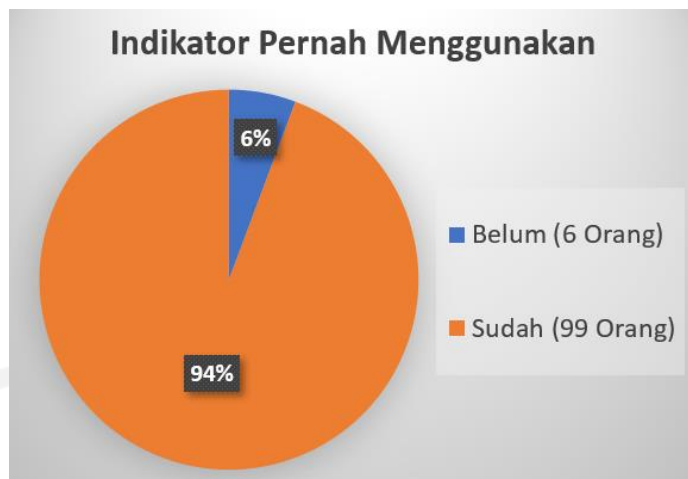
Gambar 4. 1 Umur responden

Tabel 4. 1 Umur responden

Umur	Jumlah	Persentase (%)
18	1	1%
19	3	3%
20	1	1%
21	9	9%
22	56	53%
23	18	17%
24	3	3%
26	3	3%
27	1	1%
28	1	1%
29	2	2%
36	1	1%
43	2	2%
45	1	1%
50	1	1%
54	1	1%
56	1	1%
Total	105	100%



Gambar 4. 2 Pekerjaan responden



Gambar 4. 3 Indikator pernah menggunakan

Dalam Menyusun pertanyaan pada kuesioner *empathy map* mengikuti sumber (Osterwalder & Pigneur, 2013; dalam Rachman & Sari, 2015). Berikut merupakan daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner yang dapat dilihat pada tabel 4. 2 Daftar pertanyaan kuesioner:

Tabel 4. 2 Daftar pertanyaan kuesioner

No	Pertanyaan	Kategori <i>Empathy Map</i>
1	Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang layanan transportasi barang yang pernah anda lihat. Anda dapat menceritakan apa yang anda lihat ketika anda menggunakan layanan transportasi, anda dapat menceritakan seperti apa tampaknya layanan transportasi yang pernah anda lihat, anda dapat menceritakan masalah apa saja yang anda lihat. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.	<i>See</i>
2	Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang layanan transportasi barang yang pernah anda dengar. Anda dapat menceritakan apa yang anda dengar tentang layanan transportasi yang sudah ada. Anda dapat menceritakan siapa yang mempengaruhi atau menyarankan anda untuk menggunakan layanan transportasi barang dan bagaimana menurut anda	<i>Hear</i>

	<p>layanan transportasi barang yang pernah anda dengar sebelumnya. Anda dapat menceritakan tentang layanan transportasi yang ada dari apa yang diceritakan teman anda atau berita yang pernah anda dengar tentang layanan transportasi yang sudah ada. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.</p>	
3	<p>Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang apa yang anda pikirkan dan rasakan ketika menggunakan layanan transportasi barang sebelumnya. Anda dapat menceritakan apa saja yang menurut anda penting bagi sebuah layanan transportasi. Anda dapat menuliskan bagaimana perasaan anda ketika menggunakan layanan transportasi dan apa yang anda pikirkan ketika menggunakan layanan tersebut, misal seperti kekurangan apa saja yang ada pada layanan transportasi. Anda dapat menuliskan pendapat anda tentang layanan transportasi barang yang sudah ada. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.</p>	<i>Think and Feel</i>
4	<p>Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya kekurangan dalam layanan transportasi barang yang anda pernah gunakan sebelumnya dan apa yang perlu dilakukan untuk dapat memperbaiki kekurangan tersebut. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.</p>	<i>Say and Do</i>
5	<p>Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang apa saja yang anda korbakan ketika menggunakan layanan transportasi barang sebelumnya misal seperti waktu, uang dll, ceritakan apakah ada rasa kecewa ketika menggunakan layanan transportasi</p>	<i>Pain</i>

	sebelumnya, dan resiko seperti apa yang anda takuti pada layanan transportasi yang ada. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.	
6	Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang layanan transportasi barang dapat dikatakan baik jika dapat mencapai apa saja? apa yang ingin anda dapatkan dari suatu layanan transportasi? menurut anda layanan transportasi seperti apa yang dapat dikatakan sukses? strategi seperti apa yang perlu diterapkan oleh suatu layanan transportasi agar dapat berhasil menarik minat pelanggan? Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.	<i>Gain</i>

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 *Empathize*

Berdasarkan jawaban yang telah diisikan oleh responden melalui kuesioner *google form* kemudian dikelompokan dalam tabel 4. 3 Data *Empathy Map* sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Data *Empathy Map*

No	Kategori <i>Empathy Map</i>	Indikator	
		Sudah Pernah Menggunakan	Belum Pernah Menggunakan
1	<i>See</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi kendaraan kurang layak dan tidak terawat • Kendaraan dalam kondisi kotor • Kapasitas mobil kurang maksimal 	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengangkut barang • Biaya mahal • Mobil seadanya dan tidak aman • Mudah ditemukan

		<ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengantarkan barang dan pindahan • Layanan yang dapat mengantarkan barang ke tempat yang ingin dituju • Tidak tepat waktu • Membawa barang secara berlebihan • Tidak hati-hati dalam menaikan, menurunkan, dan membawa barang • Tidak menaikan dan menurunkan barang • Polusi, mengeluarkan asap hitam berlebihan • Kendaraan tidak sesuai standar keamanan • Tidak ada kejelasan harga • Beberapa barang rusak ketika memakai layanan transportasi barang • Pelayanan kurang baik • Mudah dijumpai • Jumlah tenaga kerja kurang • Merupakan layanan yang efektif 	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat digunakan untuk pindahan kos • Layanan ini biasanya ada di dekat pasar
2	<i>Hear</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan layanan transportasi barang atas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mendengar dari beberapa orang

		<p>saran yang dikatakan teman</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan layanan transportasi barang atas saran yang dikatakan tetangga • Menggunakan layanan transportasi barang atas saran yang dikatakan saudara dan keluarga • Cepat dalam memindahkan barang • Memuat barang banyak • Memudahkan dalam membawa barang • Mengantar barang kemana saja • Hemat tenaga • Hemat waktu • Harga terjangkau • Efisien dalam memindahkan barang • Efektif dalam memindahkan barang • Dapat dipesan secara dadakan • Aman dalam memindahkan barang • Amanah • Merupakan solusi untuk memindahkan barang • Mudah ditemukan 	<p>tentang layanan transportasi barang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mudah • Efisien • Mendengar dari supir yang menyediakan jasa layanan transportasi barang, supir mengatakan angkutan barang umum • Dapat memindahkan dan mengangkut barang • Mobil kurang aman • Bak kecil • Muatan berlebihan • Kurang aman dan barang dapat jatuh
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Lebih praktis • Pelayanan ramah • Tepat waktu • Mobil kurang layak, tidak bagus, dan tidak ramah lingkungan 	
3	<i>Think and Feel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan transportasi barang merupakan layanan yang dapat mengantarkan barang sampai tujuan dengan aman • Bagus dan cukup membantu • Nyaman menggunakan jasa layanan transportasi barang • Suara bising, mesin tidak terawat, dan polusi berlebihan • Harga tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan • Muatan berlebihan dan cara mengemudi tidak aman menjadi khawatir dengan barang yang dibawa dan berbahaya bagi keselamatan • Ada beberapa korosi, sisi tajam, lampu tidak terang, plat nomer tidak 	<ul style="list-style-type: none"> • Terlalu kencang dalam berkendara sehingga membahayakan pengendara lain • Polusi udara • Menggunakan layanan ini jadi lebih praktis • Dengan adanya layanan transportasi barang menjadi terbantu • Kondisi kendaraan bak kekecilan • Mobil kurang layak, sering dipakai, dan muatan berlebihan dapat membahayakan dan tidak aman • Pelayanan yang diberikan kurang baik

		<p>sesuai ketentuan atau standar, dan lubang yang tidak aman seharusnya layanan transportasi barang harus memperhatikan keamanan</p> <ul style="list-style-type: none">• Asap berlebihan berbahaya bagi kesehatan, pernapasan juga dapat terganggu• Percaya kepada supir agar barang yang dibawa aman• Barang rusak, dan hilang namun asuransi yang diberikan kurang memuaskan dan terjamin• Tidak tepat waktu ketika datang• Pelayanan kurang baik, tidak professional, tidak menaikkan, menurunkan barang, dan belum memuaskan• Harga terlalu mahal• Terdapat layanan yang belum bisa mengantarkan barang dengan jarak jauh	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Lama dalam proses menaikan dan menurunkan barang • Asal dalam meletakkan barang dapat menyebabkan kerusakan barang • Tidak memperhatikan aturan lalu lintas • Harga tidak sesuai dengan perjanjian 	
4	<i>Say and Do</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan perbaikan pada mobil yang tidak layak atau diganti mobil muda yang layak dan mobil dilakukan perawatan • Diperhatikan kebersihan, Kesehatan, dan keamanannya • Dilakukan pengecekan pada barang yang akan dikirim dan diberikan keamanan tambahan bagi barang yang akan dikirimkan • Perlu tepat waktu dalam melayani • Jangan membawa barang secara berlebihan dapat dilakukan lebih dari 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobil dirawat, dipastikan keamanan, kelayakan, dan jangan melebihi kapasitas dalam mengangkut agar barang terjamin keamanannya • Mobil dengan bak besar • Diberi penahan ketika mengangkut dapat berupa tali atau penahan sisi pada bak • Menaruh barang hati-hati • Diberikan pelatihan pada pengendara agar hati hati dijalan

		<p>sekali atau menggunakan mobil dengan ukuran bak lebih besar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cek kondisi bensin ketika akan melayani pelanggan agar tidak lama antri bensin • Hati-hati dalam menaruh barang • Pelatihan kepada sopir agar berkendara tetap aman • Menyediakan layanan yang dapat mengantarkan jarak jauh • Mobil disesuaikan dengan standar dalam berlalu lintas • Pelayanan diperbaiki, barang yang diangkut diturunkan dan dinaikan oleh penyedia jasa layanan transportasi barang dan diberikan SOP • Perlu dilakukan promosi layanan transportasi barang secara luas agar orang-orang banyak yang mengetahuinya dan percaya 	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Perlu ketetapan standar harga berdasarkan jumlah barang dan jarak • Lebih profesional dan cekatan dalam mengirim barang • Menambah tenaga kerja lebih dari satu orang agar lebih cepat dalam menaikkan dan menurunkan barang 	
5	<i>Pain</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Khawatir kendaraan mogok • Harga mahal • Tidak tepat waktu • Waktu tidak sesuai dengan perjanjian • Khawatir barang tidak sampai tujuan • Barang rusak • Barang hilang tidak sampai ke lokasi • Barang diantar tidak sesuai lokasi yang ditentukan • Asap berlebihan mengganggu kesehatan, pernapasan dan menyakiti hidung • Pick up kotor • Terlalu terburu-buru dan tidak hati-hati dalam 	<ul style="list-style-type: none"> • Khawatir tidak tepat waktu • Takut mobil mogok di jalan • Takut pengemudi tidak kompeten • Khawatir barang hilang • Khawatir barang rusak • Khawatir barang tidak sampai tujuan • Takut barang jatuh • Biaya terlalu mahal

		<p>menaikkan serta menurunkan barang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenaga yang dikeluarkan untuk mengangkat barang • Pelayanan tidak sebanding dengan uang yang dibayar • Khawatir resiko kendala di jalan seperti tiba-tiba mogok, pecah ban, atau kecelakaan • Takut menggunakan mobil yang tua • Tidak bisa mengantar jarak jauh • Suara bising tidak enak didengar • Tidak dilayani secara profesional • Khawatir menggunakan layanan transportasi barang lagi kedepannya 	
6	<i>Gain</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mobil muda, bersih, bagus, bersih, terawat, dan polusi yang tidak berlebihan • Harga terjangkau • Dapat membawa barang • Cepat, efektif, dan efisien • Tepat waktu 	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi fisik bagus, aman, bersih, mesin bagus, dan layak jalan • Tepat waktu • Pengendara kompeten • Memastikan barang terkirim sampai tujuan • Harga terjangkau

		<ul style="list-style-type: none"> • Memperhatikan keamanan • Membawa barang secara hati-hati • Membawakan barang sampai tujuan dan menaikan, menurunkan barang • Barang aman dan ada asuransi kerusakan barang • Pelayanan baik, ramah, melayani secara professional, dan memuaskan • Ketentuan harga yang pasti • Dapat mengiklankan layanan transportasi barang ini agar banyak yang mengetahui dan menggunakan layanan transportasi barang • Dapat menempuh jarak jauh • Memenuhi keinginan pelanggan • Kapasitas bak besar 	<ul style="list-style-type: none"> • Terjamin barang dikirim sampai tujuan
--	--	---	---

Berdasarkan jawaban yang sudah terkumpul kemudian dilanjutkan dengan memilih jawaban yang akan dimasukan dengan menggunakan metode *delphi*. Dalam metode ini terdapat 7 responden. Berikut merupakan profil dari responden:

Tabel 4. 4 Responden kuesioner *delphi*

No	Pekerjaan
1	Karyawan
2	Karyawan
3	Mahasiswa
4	Mahasiswa
5	Mahasiswa
6	Mahasiswa
7	Mahasiswa

7 responden dikumpulkan melalui zoom kemudian dilakukan diskusi dan pengisian kuesioner sebanyak 3 putaran. Dari hasil 3 putaran kemudian diambil rangking 1-5 untuk dimasukkan kedalam *empathy map*, pemilihan rangking 1-5 tersebut atas hasil diskusi yang telah dilakukan dengan responden yang mengisi. Dari hasil diskusi ditetapkan rangking 1-5 yang dimasukkan, pemilihan tersebut didasari karena rangking 1-5 merupakan prioritas yang penting untuk dimasukkan. Berikut merupakan hasil yang didapat:

Tabel 4. 5 Jawaban *see*

No	<i>See</i>
1	(A105) Layanan yang dapat mengantarkan barang ketempat yang ingin dituju
2	(A101) Kondisi kendaraan kurang layak dan tidak terawat
3	(A201) Dapat mengangkut barang
4	(A116) Jumlah tenaga kerja kurang
5	(A102) Kendaraan dalam kondisi kotor

Tabel 4. 6 Jawaban *hear*

No	<i>Hear</i>
1	(B104) Cepat dalam memindahkan barang
2	(B206) Mobil kurang aman
3	(B107) Mengantar barang kemana saja

No	<i>Hear</i>
4	(B112) Efektif dalam memindahkan barang
5	(B111) Efisien dalam memindahkan barang

Tabel 4. 7 Jawaban *think and feel*

No	<i>Think and Feel</i>
1	(C116) Asal dalam meletakkan barang dapat menyebabkan kerusakan barang
2	(C118) Harga tidak sesuai dengan perjanjian
3	(C115) Lama dalam proses menaikkan dan menurunkan barang
4	(C117) Tidak memperhatikan aturan lalu lintas
5	(C114) Terdapat layanan yang belum bisa mengantarkan barang dengan jarak jauh

Tabel 4. 8 Jawaban *say and do*

No	<i>Say and Do</i>
1	(D204) Menaruh barang hati-hati
2	(D113) Perlu ketetapan standar harga berdasarkan jumlah barang dan jarak
3	(D115) Menambah tenaga kerja lebih dari satu orang agar lebih cepat dalam menaikkan dan menurunkan barang
4	(D110) Mobil disesuaikan dengan standar dalam berlalu lintas
5	(D109) Menyediakan layanan yang dapat mengantarkan jarak jauh

Tabel 4. 9 Jawaban *pain*

No	<i>Pain</i>
1	(E101) Khawatir kendaraan mogok
2	(E102) Harga mahal
3	(E106) Barang rusak
4	(E105) Khawatir barang tidak sampai tujuan
5	(E103) Tidak tepat waktu

Tabel 4. 10 Jawaban *gain*

No	Gain
1	(F102) Harga terjangkau
2	(F103) Dapat membawa barang
3	(F101) Mobil muda, bersih, bagus, bersih, terawat, dan polusi yang tidak berlebihan
4	(F104) Cepat, efektif, dan efisien
5	(F111) Ketentuan harga yang pasti

Setelah ditetapkan jawaban yang akan dimasukan kemudian dilanjutkan dengan penyusunan *empathy map*. Berikut merupakan hasil penyusunan *empathy map*:



Gambar 4. 4 *Empathy Map*

Berikut ini merupakan penjelasan dari *empathy map* yang sudah tersusun pada gambar 4.5 *Empathy Map* diatas:

1. *See*

Pada bagian *see* responden melihat ada beberapa kekurangan seperti jumlah tenaga kerja kurang, kondisi kendaraan dalam keadaan kotor, serta kondisi kendaraan kurang layak dan tidak terawat. Kondisi kendaraan kurang layak dan tidak terawat tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa korosi, polusi kendaraan yang dihasilkan berlebihan, kondisi mesin tidak bagus. Selain kekurangan yang telah disebutkan responden melihat bahwa layanan transportasi barang pada umumnya merupakan layanan yang dapat mengangkut barang dan dapat mengantarkannya sesuai dengan tujuan yang ingin dituju.

2. *Hear*

Pada bagian *hear* responden menceritakan apa yang mereka dengar tentang layanan transportasi barang. Menurut responden layanan transportasi barang merupakan layanan yang cepat dalam memindahkan barang, efektif dalam memindahkan barang, efisien dalam memindahkan barang, dan dapat mengantar barang kemana saja. Selain kelebihan yang sudah disebutkan responden juga mengatakan bahwa layanan transportasi barang pada umumnya juga memiliki kekurangan seperti mobil kurang aman. Keamanan mobil kurang diperhatikan oleh penyedia jasa layanan transportasi barang.

3. *Think and Feel*

Responden berpikir dan merasa bahwa layanan transportasi barang pada umumnya memiliki kekurangan seperti tidak memperhatikan aturan lalu lintas, lama dalam proses menaikkan dan menurunkan barang, asal dalam meletakkan barang yang dapat menyebabkan kerusakan barang, belum bisa mengantarkan barang dalam jarak yang jauh, dan harga yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian awal yang telah disepakati.

4. *Say and Do*

Pada bagian *say and do* responden mengatakan bahwa sebaiknya layanan transportasi barang menyediakan layanan yang dapat mengantarkan barang dalam jarak jauh, menambah tenaga kerja lebih dari satu orang agar lebih cepat dalam menaikkan dan menurunkan barang, diberikan ketetapan standar harga berdasarkan jarak dan jumlah barang agar dalam melakukan pembayaran lebih jelas, menaruh

barang secara hati-hati agar tidak rusak, serta mobil disesuaikan dengan standar dalam berlalu lintas.

5. *Pain*

Pada bagian *pain* responden merasa khawatir jika kendaraan yang digunakan mogok, dan khawatir barang tidak sampai tujuan. Responden merasa khawatir kendaraan yang digunakan mogok karena kondisi kendaraan yang digunakan dalam kondisi yang kurang bagus. Selain khawatir mobil mogok responden juga khawatir barang yang diantar tidak sampai tujuan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, responden takut barang yang diantar hilang. Pada bagian *pain* responden juga mengatakan bahwa layanan transportasi barang ada beberapa yang tidak tepat waktu dan ada barang yang diantar menjadi rusak.

6. *Gain*

Responden menginginkan layanan transportasi barang dengan harga terjangkau, ketentuan harga yang pasti, dapat membawa barang, mobil muda, bersih, terawat, polusi tidak berlebihan, cepat, efektif dan efisien.

4.2.2 Define

Berdasarkan *empathy map* yang telah disusun kemudian dilanjutkan dengan tahap *define*. Dalam tahap *define* dapat menggunakan *point of view*. Berikut merupakan analisis tahap *define* yang dapat dilihat pada tabel 4. 4 *point Of View*:

Tabel 4. 11 *Point Of View*

<i>User</i>	Orang yang sudah pernah dan belum pernah menggunakan layanan transportasi barang
<i>Need</i>	Pelayanan cepat, Kendaraan layak, dapat mengantar barang kemana saja, dan harga murah dengan ketetapan harga yang jelas
<i>Insight</i>	Membuat suatu layanan transportasi yang aman dapat menempuh jarak jauh dengan harga terjangkau

Berdasarkan hasil yang didapatkan kemudian didiskusikan dengan 7 responden dan responden setuju dengan apa yang diusulkan.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Ideate

Pada tahap *define* didapatkan *insight* Membuat suatu layanan transportasi yang aman dapat menempuh jarak jauh dengan harga terjangkau. Hasil tersebut dapat menjadi landasan untuk membuat layanan transportasi baru bagi PT. SSK. Untuk dapat membantu dalam menemukan ide peneliti menggunakan bantuan *tools customer journey map*. Berikut merupakan *customer journey map* dari salah satu responden:

Customer Journey Map

Muhammad Wahyudi

Stage of Journey	Mencari penyedia jasa layanan transportasi barang	Penyedia layanan datang ke lokasi	Mengangkut barang	Membawa barang ke lokasi	Menurunkan barang	Selesai
Customer Result	Mendapatkan jasa yang dapat mengantarkan barang saya	Layanan datang ke lokasi hanya menunggu dikos lama saja	Barang dibawakan semua secara bersamaan	Barang diantarkan ke lokasi yang saya tuju	Barang sudah dibawakan kelokasi secara bersamaan	Hemat waktu dalam memindahkan barang
Activity	<ul style="list-style-type: none"> Menghubungi penyedia layanan transportasi barang Negosiasi harga 	<ul style="list-style-type: none"> Keluar kamar dan menunggu didepan kos Mengarahkan mobil agar didepan kamar kos 	<ul style="list-style-type: none"> Menalkan barang sendiri ke bak mobil Menata barang sendiri di bak mobil 	<ul style="list-style-type: none"> Menyerahkan kunci dan berpamitan kepada pemilik kos Menuruti pengemudi menuju ke lokasi 	<ul style="list-style-type: none"> Menurunkan barang sendiri Membawa barang ke dalam kos sendiri 	<ul style="list-style-type: none"> Membayar
Think and Feel	<ul style="list-style-type: none"> Senang karena mudah dihubungi dan mudah mendapatkan jasa yang dicari Kecewa karena belum ada ketentuan harga yang jelas 	<ul style="list-style-type: none"> Puas karena penyedia layanan transportasi barang datang sesuai dengan lokasi yang dijanjikan Kecewa karena dalam menunggu kedatangan terlalu lama 	<ul style="list-style-type: none"> Kecewa karena pelayanan yang diberikan kurang maksimal, harus menaikan barang sendiri 	<ul style="list-style-type: none"> Puas karena pengemudi mengikuti arahan untuk menuju lokasi 	<ul style="list-style-type: none"> Kecewa karena pelayanan yang diberikan kurang maksimal, harus menurunkan barang sendiri 	<ul style="list-style-type: none"> Bahagia karena barang diantarkan dengan aman Kecewan karena penyedia jasa layanan transportasi barang meminta biaya tambahan
Improvement	<ul style="list-style-type: none"> Diberikan ketentuan harga yang jelas berdasarkan jarak dan muatan yang dibawa 	<ul style="list-style-type: none"> Penyedia layanan transportasi barang dapat datang tepat waktu 	<ul style="list-style-type: none"> Penyedia layanan transportasi barang dapat menaikan dan menata barang 	<ul style="list-style-type: none"> Penyedia layanan dapat menuju ke tempat tujuan sendiri mengikuti google maps yang diberikan pelanggan, pelanggan hanya perlu menunggu dilokasi tujuan 	<ul style="list-style-type: none"> Penyedia layanan transportasi barang dapat menurunkan dan membawakan barang 	<ul style="list-style-type: none"> Penyedia layanan transportasi barang dapat menarik tarif sesuai dengan ketentuan yang ditentukan

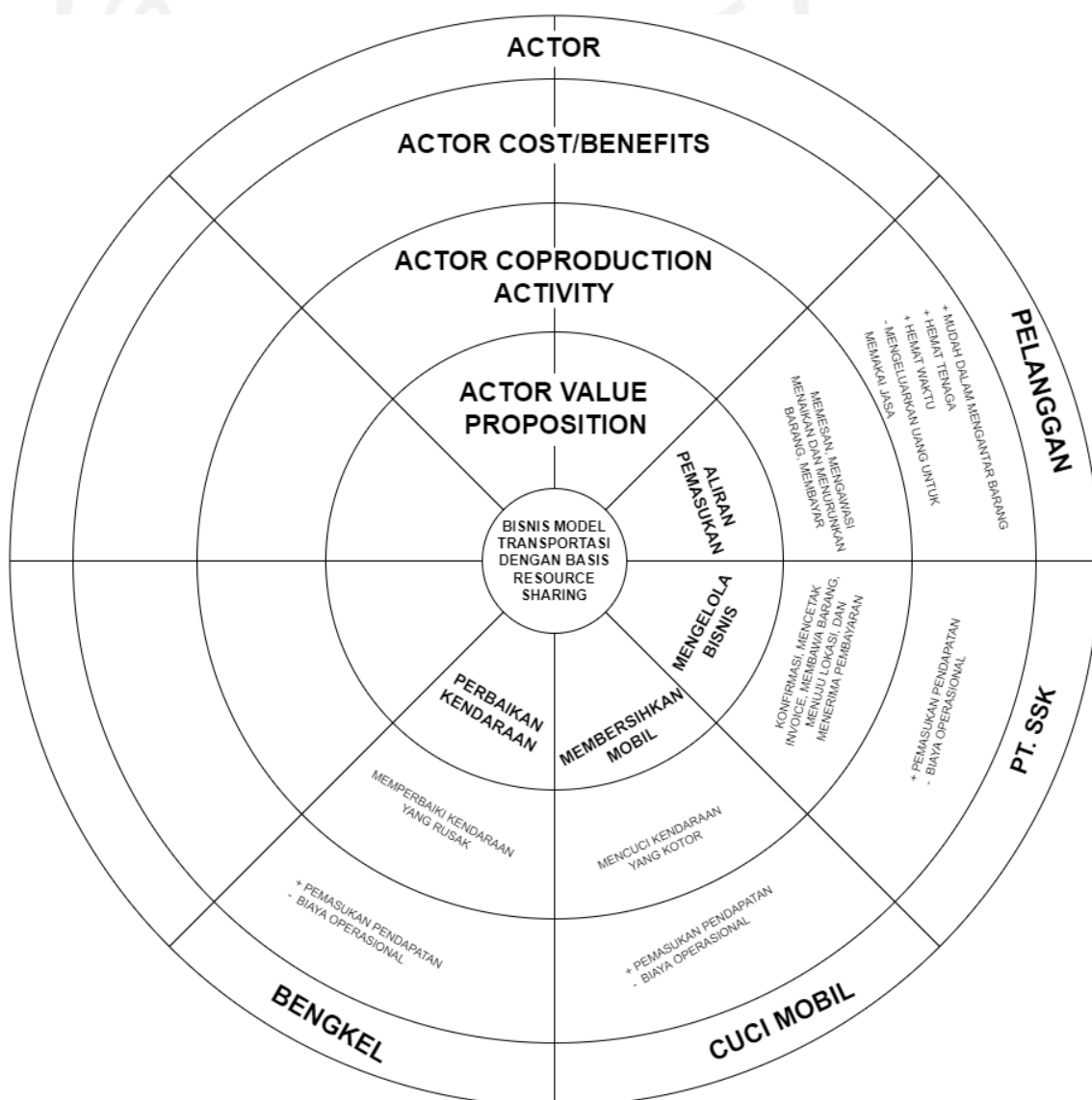
Gambar 5. 1 *Customer journey map* responden

Berdasarkan *customer journey map* Muhammad Wahyudi dan pada proses *define* sebelumnya didapatkan hasil bahwa responden menginginkan layanan transportasi barang dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Harga murah dengan ketentuan yang jelas berdasarkan jumlah muatan dan jarak yang ditempuh

2. Pelayanan yang baik, menaikkan menurunkan barang dengan tenaga kerja 2 orang serta melayani dengan ramah
3. Layanan transportasi barang dengan kendaraan yang aman serta jaminan barang aman
4. Layanan yang siap mengantarkan barang dengan jarak jauh
5. Dapat menuju lokasi yang dituju tanpa dipandu

Setelah *customer journey map* disusun kemudian dilanjutkan dengan penyusunan *Service dominant business model radar*. Berikut merupakan hasil dari penyusunan *Service dominant business model radar*:



Gambar 5. 2 *Service dominant business model radar*

Berikut ini merupakan penjelasan dari *Service dominant business model radar* yang telah didesain:

1. Pelanggan

Pelanggan merupakan pihak yang diberikan pelayanan. Pelanggan merupakan sumber aliran pemasukan bagi layanan transportasi barang ini. Dalam bisnis model radar yang telah didesain aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan adalah memesan layanan transportasi barang, mengawasi proses menaikkan barang, mengawasi proses menurunkan barang, dan membayar. Pelanggan akan mendapatkan keuntungan jika menggunakan layanan transportasi barang ini. Keuntungan yang didapatkan oleh pelanggan seperti mudah dalam mengantarkan barang, hemat tenaga, dan hemat waktu. Untuk menggunakan layanan ini pelanggan perlu mengeluarkan uang untuk membayar layanan transportasi barang ini.

2. PT. SSK

PT. SSK mempunyai *value* mengelola bisnis. PT. SSK bertugas untuk melakukan konfirmasi pesanan kepada pelanggan, konfirmasi pesanan kepada operator, membuat *invoice*, menuju ke lokasi yang dituju, membawa barang, dan menerima pembayaran. Dengan menjalankan bisnis ini PT. SSK akan menerima pendapatan dari hasil pembayaran pelanggan dengan tetap mengeluarkan biaya operasional.

3. Cuci Mobil

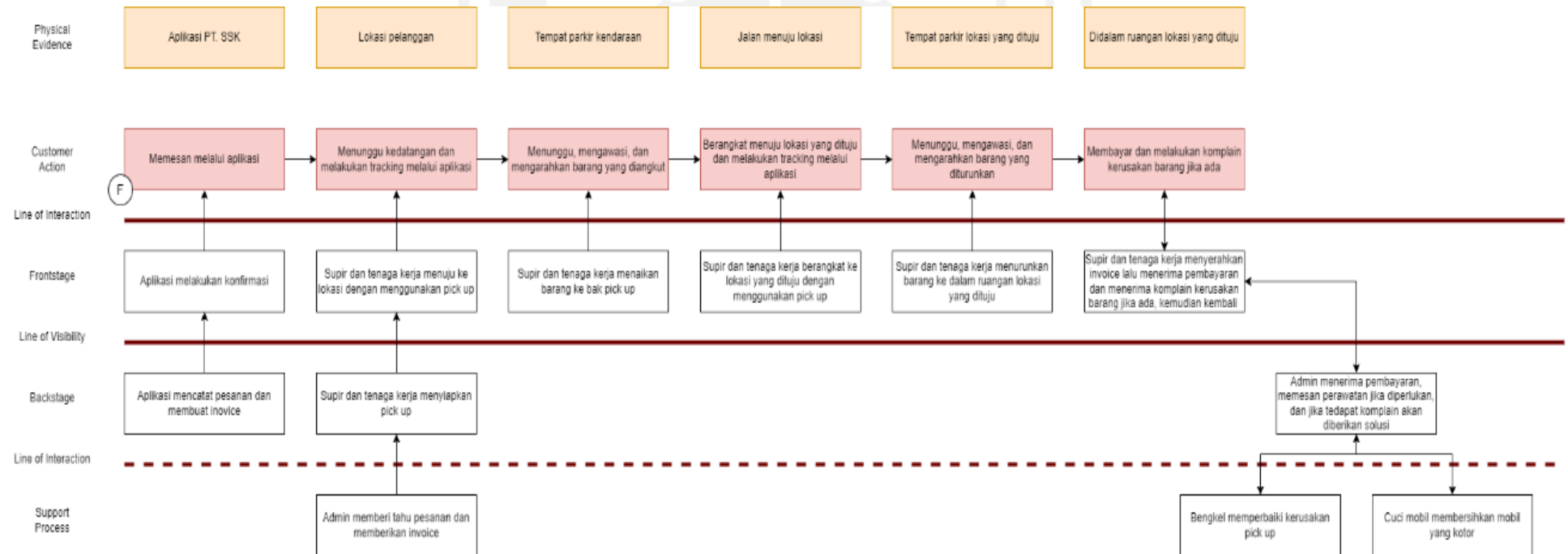
Cuci Mobil memiliki *value* membersihkan mobil. Cuci mobil bertugas untuk mencuci kendaraan yang kotor. Cuci mobil akan mendapatkan keuntungan berupa pembayaran hasil mencuci mobil pick up PT. SSK yang kotor dengan tetap mengeluarkan biaya operasional.

4. Bengkel

Bengkel memiliki *value* perbaikan kendaraan. Bengkel bertugas untuk memperbaiki kendaraan mobil pick up PT. SSK yang rusak. Bengkel akan mendapatkan keuntungan berupa pembayaran hasil mencuci mobil pick up PT. SSK yang rusak dengan tetap mengeluarkan biaya operasional.

5.2 Prototype

Prototype merupakan tahap perancangan hasil. Perancangan *prototype* yang didesain mengikuti *customer journey map* Muhammad Wahyudi dengan dilakukan modifikasi di beberapa bagian. *Prototype* yang dihasilkan pada tahapan ini berupa *service blueprint*. Berikut merupakan hasil *prototype* yang didesain:



Gambar 5.3 Prototype

Berikut ini merupakan penjelasan dari *service blueprint* yang telah didesain:

1. *Physical evidence*

Physical evidence merupakan tempat terjadinya tindakan pelanggan atau *customer action*. Pada *physical evidence* yang disusun terdapat 6 bagian. Secara garis besar terjadi pada 3 tempat yaitu di lokasi tujuan awal (*customer action* 1 hingga 3), jalan menuju lokasi yang dituju pelanggan (*customer action* 4), dan yang terakhir di lokasi yang ingin dituju pelanggan (*customer action* 5 hingga 6).

2. *Customer action*

Customer action pada *service blueprint* yang telah disusun terdapat 6 bagian, diawali dengan memesan melalui aplikasi PT. SSK, menunggu kedatangan layanan transportasi barang PT. SSK dan melakukan *tracking* melalui aplikasi, mengawasi proses menaikkan barang, berangkat menuju lokasi yang dituju dan melakukan *tracking*, mengawasi barang yang diturunkan, serta yang terakhir melakukan pembayaran dan komplain kerusakan barang jika ada. *Tracking* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pelanggan untuk mengetahui posisi mobil layanan transportasi barang. Proses pemesanan layanan transportasi barang dilakukan dengan menggunakan aplikasi, pelanggan memilih jadwal, jenis barang, jumlah barang, mengisi data diri, memilih lokasi penjemputan barang, memilih lokasi pengiriman barang, dan melakukan cek harga. Dalam proses pemesanan terdapat *fall point*, pelanggan ketika melakukan pemesanan terdapat kemungkinan terjadi kesalahan dalam memasukkan data, untuk mengatasi hal tersebut aplikasi akan melakukan konfirmasi ulang kepada pelanggan.

3. *Line of interaction*

Line of interaction merupakan sebuah gambaran garis batas proses adanya interaksi pelanggan dengan perusahaan. Pada *service blueprint* yang didesain terdapat interaksi antara pelanggan dengan aplikasi PT. SSK barang serta pelanggan dengan supir dan tenaga kerja PT. SSK.

4. *Frontstage*

Frontstage merupakan tahap dimana pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan transportasi barang PT. SSK. Pada tahapan ini pelanggan akan berinteraksi melalui aplikasi PT. SSK. Aplikasi PT. SSK akan melakukan konfirmasi data diri, harga, jadwal, lokasi, dan barang yang dibawa. Supir dan tenaga kerja menuju ke lokasi setelah melakukan konfirmasi. Supir dan tenaga kerja akan membawakan barang sampai tujuan yang akan dituju oleh pelanggan kemudian memberikan *invoice* dan menerima pembayaran dari pelanggan. Pelanggan dapat membayar secara tunai atau melakukan pembayaran digital. Jika pelanggan melakukan komplain kerusakan barang

supir dan tenaga kerja akan menerima komplain tersebut, supir dan tenaga kerja akan menghubungi admin untuk dapat memberikan solusi terbaik kepada pelanggan.

5. *Line of visibility*

Merupakan garis pemisah antara pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan dengan pelayanan yang tidak dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan. Garis ini merupakan pemisah antara *front stage* dengan *backstage*.

6. *Backstage*

Backstage merupakan tahapan pelayanan yang tidak dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan. Pada *service blueprint* yang telah disusun aplikasi PT. SSK akan mencatat pesanan meliputi data diri pemesan, jadwal, lokasi, barang yang dibawa, dan membuat *invoice*. Pada tahap ini supir dan tenaga kerja juga terlibat dalam menyiapkan kendaraan dan melakukan pengecekan kendaraan yang digunakan. Tahapan terakhir pada *backstage* adalah admin menerima pembayaran dari supir dan tenaga kerja serta melakukan pemesanan bengkel untuk melakukan perbaikan jika ada mobil yang rusak atau melakukan pemesanan untuk mencuci mobil kepada cuci mobil jika ada kendaraan yang kotor. Jika terdapat komplain kerusakan barang pelanggan admin akan memberikan solusi terbaik untuk mengatasi masalah tersebut.

7. *Support process*

Support process merupakan pendukung dalam unit bisnis. Pada *service blueprint* yang didesain admin bertugas untuk memberitahu kepada tenaga kerja dan supir tentang pesanan yang didapat. Admin akan memberitahu data diri pemesan, lokasi, jadwal, barang yang dibawa, dan memberikan *invoice*. Selain admin pada tahapan ini terdapat *support process* bengkel dan cuci mobil. Bengkel bertugas untuk memperbaiki mobil PT. SSK yang mengalami kerusakan, bengkel akan menjemput mobil yang rusak dan memperbaikinya jika dilakukan pemesanan oleh admin PT. SSK. Cuci mobil bertugas untuk mencuci mobil PT. SSK yang kotor, cuci mobil akan menjemput mobil yang kotor dan membersihkannya jika dilakukan pemesanan oleh admin PT. SSK.

5.3 *Test*

Tahapan terakhir dalam *design thinking* ini adalah *test*. *Test* merupakan tahapan yang bertujuan untuk mengetahui desain *service blueprint* yang sudah dibuat apakah sudah sesuai atau masih terdapat kekurangan. *Service blueprint* yang telah didesain sebelumnya dinilai oleh responden yaitu *expert* PT. SSK dengan menggunakan kuesioner *Technology Acceptance Model* (TAM). Berikut merupakan profil dari responden:

Tabel 5. 1 Data diri responden *test*

No	Umur	Jabatan
1	41	Manajer HRD
2	25	Admin Eksternal
3	31	Admin Eksternal

Kuesioner disusun dengan menggunakan skala *likert* 1-5 dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 5. 2 Tabel keterangan pengisian kuesioner

Skala	Keterangan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

Kuesioner *Technology Acceptance Model* (TAM) yang disusun terdiri dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Intention to Use*. Kuesioner ini disusun berdasarkan (Jundullah et al., 2021), (Mulyanto et al., 2020), (Moody, 2003), dan (Davis, 1989). Berikut merupakan hasil kuesioner yang telah disusun:

Tabel 5. 3 Pertanyaan *perceived usefulness*

<i>Perceived Usefulness</i>		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menggunakan model bisnis baru layanan transportasi dapat meningkatkan produktivitas perusahaan (A1)	Skala 1-5
2	Menggunakan model bisnis baru layanan transportasi dapat meningkatkan efektivitas perusahaan (A2)	Skala 1-5
3	Saya merasa layanan transportasi ini bermanfaat bagi perusahaan (A3)	Skala 1-5

Tabel 5. 4 J Pertanyaan *perceived ease of use*

<i>Perceived Ease of Use</i>		
No	Pertanyaan	Jawaban

1	Saya beranggapan bahwa model bisnis dengan basis resource sharing layanan transportasi merupakan model bisnis yang fleksibel (B1)	Skala 1-5
2	Saya merasa mudah mempelajari untuk menjalankan layanan transportasi yang telah dirancang (B2)	Skala 1-5
3	Saya merasa layanan transportasi ini mudah untuk digunakan (B3)	Skala 1-5

Tabel 5. 5 Pertanyaan *intention to use*

<i>Intention to Use</i>		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Saya akan menjalankan layanan transportasi ini (C1)	Skala 1-5
2	Saya tidak akan mempertimbangkan menggunakan layanan transportasi ini di masa depan (C2)	Skala 1-5

Kuesioner *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah disusun kemudian dibagikan kepada responden dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. 6 Jawaban *perceived usefulness*

<i>Perceived Usefulness</i>				
No	Pertanyaan	Manajer HRD	Admin Eksternal	Admin Eksternal
1	Menggunakan model bisnis baru layanan transportasi dapat meningkatkan produktivitas perusahaan (A1)	4	5	4
2	Menggunakan model bisnis baru layanan transportasi dapat meningkatkan efektivitas perusahaan (A2)	5	4	4
3	Saya merasa layanan transportasi ini bermanfaat bagi perusahaan (A3)	5	4	5

Berdasarkan jawaban *Perceived Usefulness* yang telah terkumpul sebanyak 2 responden setuju dengan menggunakan model bisnis baru layanan transportasi dapat meningkatkan produktivitas perusahaan, sedangkan sisanya responden memilih sangat setuju. Untuk selanjutnya sebanyak 2 responden setuju dengan menggunakan model bisnis baru layanan transportasi dapat meningkatkan efektivitas perusahaan, dan sisanya responden memilih

sangat setuju. Untuk yang terakhir sebanyak 2 responden sangat setuju layanan transportasi barang bermanfaat bagi perusahaan, dan sisanya responden memilih setuju. Dari hasil yang didapatkan responden setuju dengan adanya layanan transportasi barang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan, meningkatkan efektivitas, dan bermanfaat bagi perusahaan.

Tabel 5. 7 Jawaban *perceived ease of use*

<i>Perceived Ease of Use</i>				
No	Pertanyaan	Manajer HRD	Admin Eksternal	Admin Eksternal
1	Saya beranggapan bahwa model bisnis dengan basis resource sharing layanan transportasi merupakan model bisnis yang fleksibel (B1)	4	4	4
2	Saya merasa mudah mempelajari untuk menjalankan layanan transportasi yang telah dirancang (B2)	4	4	4
3	Saya merasa layanan transportasi ini mudah untuk digunakan (B3)	5	5	4

Berdasarkan jawaban *Perceived Ease of Use* yang telah terkumpul sebanyak 3 responden setuju adanya model bisnis dengan basis resource sharing layanan transportasi merupakan model bisnis yang fleksibel. Untuk selanjutnya sebanyak 3 responden setuju bahwa mudah dipelajari untuk menjalankan layanan transportasi yang telah dirancang. Untuk yang terakhir sebanyak 2 responden setuju bahwa layanan transportasi barang yang didesain mudah digunakan dan sisanya responden memilih setuju. Dari hasil yang didapatkan responden setuju layanan transportasi barang merupakan layanan yang fleksibel, mudah dipelajari, dan mudah digunakan perusahaan.

Tabel 5. 8 Jawaban *intention to use*

<i>Intention to Use</i>				
No	Pertanyaan	Manajer HRD	Admin Eksternal	Admin Eksternal
1	Saya akan menjalankan layanan transportasi ini (C1)	4	4	4

2	Saya tidak akan mempertimbangkan menggunakan layanan transportasi ini di masa depan (C2)	1	1	2
---	--	---	---	---

Berdasarkan jawaban *Intention to Use* yang telah terkumpul sebanyak 3 responden setuju akan menjalankan layanan transportasi barang yang telah didesain. Untuk yang terakhir sebanyak 2 responden sangat tidak setuju dengan tidak akan mempertimbangkan menggunakan layanan transportasi ini di masa depan dan sisanya responden memilih tidak setuju. Dari hasil yang didapatkan responden setuju akan menjalankan layanan transportasi barang dan akan mempertimbangkan menggunakan layanan transportasi barang di masa depan.

Berdasarkan jawaban responden yang telah terkumpul kemudian didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Layanan transportasi barang merupakan model bisnis yang berguna bagi PT. SSK. Layanan transportasi barang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan, meningkatkan efektivitas, dan bermanfaat bagi perusahaan.
2. Layanan transportasi barang merupakan model bisnis yang mudah digunakan dan dijalankan oleh PT. SSK. Layanan transportasi barang merupakan layanan yang fleksibel, mudah dipelajari, dan mudah digunakan perusahaan.
3. PT. SSK tertarik untuk menggunakan layanan transportasi barang yang telah didesain. PT. SSK setuju akan menjalankan layanan transportasi barang dan akan mempertimbangkan menggunakan layanan transportasi barang di masa depan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berikut merupakan kesimpulan yang didapatkan:

1. PT. SSK merupakan perusahaan yang bergerak dibidang konstruksi dan telekomunikasi. PT. SSK dalam bidang telekomunikasi bekerja sama dengan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Selain bidang yang sudah disebutkan PT. SSK mempunyai satu layanan lagi yang bergerak dibidang digital, layanan tersebut adalah layanan visual side. PT. SSK merupakan perusahaan yang selalu berusaha untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki, untuk itu perusahaan ini berencana untuk mengembangkan layanan baru transportasi barang dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki. PT. SSK. Untuk membuat layanan transportasi barang metode yang digunakan adalah *design thinking*. Berikut merupakan tahapan yang ada pada *design thinking*:

- a. *Empathize*

Empathize merupakan tahap pertama dalam *design thinking*. Data yang digunakan adalah *see, hear, think and feel, say and do, pain* dan *gain*. Data dikumpulkan dengan cara menyebar kuesioner melalui *google form* dan kemudian diisi oleh sebanyak 105 responden. Sebanyak 105 responden akan mengisi pertanyaan yang ada pada *see, hear, think and feel, say and do, pain* dan *gain*. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pemilihan data yang dimasukkan kedalam *empathy map* oleh responden sebanyak 7 orang dengan cara melakukan rangking setiap jawaban dari responden dengan menggunakan metode *delphi* 3 kali putaran. Setelah selesai kemudian dilakukan diskusi dengan responden dan disepakati bahwa yang dimasukkan dalam *empathy map* rangking 1-5 untuk setiap dimensinya.

- b. *Define*

Empathy map yang telah tersusun kemudian dilanjutkan dengan tahap *define* dan didapatkan hasil berupa *insight* membuat suatu layanan transportasi yang aman dapat menempuh jarak jauh dengan harga terjangkau. Hasil yang diperoleh kemudian didiskusikan ulang oleh 7 responden dan responden setuju dengan apa yang telah diusulkan.

- c. *Ideate*

Ideate merupakan proses untuk menggali ide, pada tahapan ini menggunakan bantuan *customer journey map* dan bisnis model radar. *Customer journey map* digunakan sebagai landasan dalam menyusun *prototype* dengan dilakukan modifikasi alur di beberapa bagian untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Untuk melakukan pemesanan responden memesan dengan cara menghubungi melalui *whatsapp*, kemudian menunggu kedatangan, jika sudah selesai responden melakukan pembayaran. Terdapat kekurangan pada alur proses yang telah dijelaskan oleh responden. Responden perlu membantu untuk menaikkan dan menurunkan barang dan responden perlu membayar biaya tambahan, hal tersebut dapat menjadi masukan dan perbaikan dalam mendesain *service blueprint*. Setelah *customer journey map* tersusun kemudian dilanjutkan dengan penyusunan bisnis model radar. Terdapat 4 aktor dalam bisnis model radar layanan transportasi barang. Aktor pertama adalah pelanggan yang berfungsi sebagai aliran pendapatan PT. SSK. Selanjutnya ada PT. SSK yang bertugas untuk mengelola dan menjalankan bisnis layanan transportasi barang. PT. SSK dalam menjalankan layanan transportasi barang bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu bengkel dan cuci mobil. Bengkel bertugas untuk memperbaiki mobil jika ada kerusakan, sedangkan cuci mobil bertugas mencuci mobil yang kotor.

d. *Prototype*

Prototype yang didesain untuk layanan transportasi barang adalah *service blueprint*. *Service blueprint* dirancang mengikuti *customer journey map* yang telah disusun dan dilakukan modifikasi di beberapa bagian. Pelanggan dapat memesan layanan transportasi barang PT. SSK dengan menggunakan aplikasi PT. SSK. Pelanggan yang memesan akan memasukkan data diri, lokasi, jadwal, dan akan mendapatkan ketentuan harga yang pasti berdasarkan jarak dan jumlah barang yang dibawa, Admin akan meneruskan pesanan kepada operator dan kemudian operator akan melayani pelanggan. Tahapan terakhir pada *service blueprint* yang telah disusun pelanggan akan melakukan pembayaran yang kemudian diterima operator. Operator yang menerima pembayaran akan menyerahkan kepada admin. Jika terjadi kerusakan pada mobil admin akan memesan perbaikan mobil pada bengkel, sedangkan jika mobil kotor admin akan melakukan pemesanan untuk pembersihan mobil kepada cuci mobil. Jika terjadi kerusakan barang admin akan memberikan solusi terbaik kepada pelanggan.

e. *Test*

Service blueprint yang telah didesain kemudian akan dinilai oleh *expert* PT. SSK menggunakan kuesioner TAM. Dari hasil penilaian yang diisikan didapatkan hasil bahwa model bisnis layanan transportasi barang yang telah didesain berguna bagi

PT. SSK, Layanan transportasi barang merupakan model bisnis yang mudah digunakan dan dijalankan oleh PT. SSK, dan yang terakhir PT. SSK tertarik untuk menggunakan layanan transportasi barang yang telah didesain.

2. Hasil *service blueprint* yang didesain sudah sesuai. Berikut merupakan hasil penilaian *expert* dari *service blueprint* yang telah didesain:
 - a. Layanan transportasi barang merupakan model bisnis yang berguna bagi PT. SSK. Layanan transportasi barang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan, meningkatkan efektivitas, dan bermanfaat bagi perusahaan.
 - b. Layanan transportasi barang merupakan model bisnis yang mudah digunakan dan dijalankan oleh PT. SSK. Layanan transportasi barang merupakan layanan yang fleksibel, mudah dipelajari, dan mudah digunakan perusahaan.
 - c. PT. SSK tertarik untuk menggunakan layanan transportasi barang yang telah didesain. PT. SSK setuju akan menjalankan layanan transportasi barang dan akan mempertimbangkan menggunakan layanan transportasi barang di masa depan.

6.2 Saran

Berikut ini merupakan saran yang diberikan oleh peneliti kepada peneliti selanjutnya:

1. Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat membuat aplikasi yang mudah digunakan
2. Membuatkan SOP dalam melayani pelanggan
3. Memberikan ketentuan harga
4. Memberikan solusi dalam melakukan promosi layanan transportasi barang PT. SSK
5. Memberikan solusi jika terjadi kerusakan barang

DAFTAR PUSTAKA

- Aljoza, M., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Penerimaan Website Imigrasi Kota Surabaya Dengan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Teknik Pomits*, 1–6.
- Aminah, S. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Teknik Sipil Untan*, 9(April), 1142–1155. file:///C:/Users/Nur Ali Rahmatullah/Downloads/1435-4550-1-PB.pdf
- Bernard, G., & Andritsos, P. (2017). A process mining based model for customer journey mapping. *CEUR Workshop Proceedings*, 1848, 48–56.
- BPS. (2018). *Statistik Transportasi Darat*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/publication/2019/11/27/7fdd3379108b4a60e046f4c8/statistik-transportasi-darat-2018.html>
- Dahiyaulhaq, Y., Suhendra, A. A., & Aurachman, R. (2019). PERANCANGAN SERVICE BLUEPRINT LAYANAN JASA EKSPEDISI BARANG PT. XYZ DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVICE QUALITY DAN MODEL KANO. *E-Proceeding of Engineering*, 6(1), 1775–1785.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MS Quarterly (Online)*, 13(3), 319–339.
- Desga, W., Putri, F. M., & Yulanda, N. (2016). *Pemodelan Bangkitan Perjalanan Di Nagari Siguntur, Nagari Barung-Barung Belantai Dan Nagari Nanggalo Kecamatan Koto Xi Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan*. 77–82. <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/jurnalmtm/article/view/173/107>
- Dewantoro, A. D. (2021). Penentuan Rekomendasi Strategi Pembelajaran Daring Menggunakan Metode Delphi. *Jurnal Teknik Industri*, 11(1), 23–29. <https://doi.org/10.25105/jti.v11i1.9662>
- Erma Setyowati, A., Nurfajri Alfata, M., & Wibowo, A. (2014). SISTEM RATING BANGUNAN HIJAU INDONESIA Rating System of Green Building in Indonesia. *Jurnal Permukiman*, 9(2), 115–121.
- Faticha, R., & Aziza, A. (2020). ANALISIS KEBUTUHAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN USER Abstraksi. 3(2), 6–10.
- Fillaili, N. (2019). Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Penumpang

- Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun Driver. *Jurist-Diction*, 2(4), 1375–1403. <https://doi.org/10.20473/jd.v2i4.14499>
- Hanggono, A. A., Handayani, S. R., & Susilo, H. (2015). Analisis Atas Praktek TAM (Technology Acceptance Model) Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(1), 1–9.
- Hartini, S. (2012). Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(1), 82–88. <https://doi.org/10.9744/jmk.14.1.83-90>
- Hartono, J. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hsu, C. C., & Sandford, B. A. (2007). The Delphi technique: Making sense of consensus. *Practical Assessment, Research and Evaluation*, 12(10), 1–8.
- Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen ...*, 1(2), 2715–4920. <http://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand/article/view/430>
- Januar, M. A., & Kriswati, L. (2018). Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Transportasi Berbasis Aplikasi Dan Konvensional Di Kota Malang. *Jurnal Pangripta*, 1(2), 205–215. <https://jurnalpangripta.malangkota.go.id/index.php/PANGRIPTA/article/view/37>
- Jundullah, M., Umar, R., & Yudhana, A. (2021). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penerimaan Sistem E-Learning Di SMK Negeri 4 Kota Sorong. *Bina Insani Ict Journal*, 8(1), 11. <https://doi.org/10.51211/biict.v8i1.1487>
- Kusuma, A. B., & Tricahyono, D. (2020). ANALISIS CUSTOMER JOURNEY MAPPING UNTUK MENINGKATKAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA APLIKASI DOMPET DIGITAL OVO CUSTOMER JOURNEY MAPPING ANALYSIS TO IMPROVE CUSTOMER EXPERIENCE IN DIGITAL WALLET APPLICATION OVO. *Jurnal Manajemen*, 7(3), 2015–2021.
- Kusuma, I. R. W. (2018). Service Blueprint sebagai Sarana Penunjang Loyalitas Customer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 2(1), 28–32. https://doi.org/10.37484/manajemen_pelayanan_hotel.v2i1.36
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., Lwanga, S. K., & Pramo, D. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Moody, D. L. (2003). *The Method Evaluation Model: A Theoretical Model for Validating Information Systems Design Methods*.

<http://aisel.aisnet.org/ecis2003%0Ahttp://aisel.aisnet.org/ecis2003/79>

- Mulyanto, A., Sumarsono, S., Niyartama, T. F., & Syaka, A. K. (2020). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink. *Semesta Teknik*, 23(1), 27–38. <https://doi.org/10.18196/st.231253>
- Nadzir, M. M. (2016). Analisis Usaha Event Organizer MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) Melalui Kanvas Model Bisnisdan Peta Empati: Studi Kasus Event Organizer di Yogyakarta dan Surakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(2), 170–193.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2013). *Business Model Generation*.
- Parwati, N., & Ramli, D. M. (2012). Studi Kualitas Pelayanan dari Segi Fasilitas dan Operasional di Universitas Al Azhar Indonesia (Sebuah Studi Kasus). *JURNAL AL-AZHAR INDONESIA SERI SAINS DAN TEKNOLOGI*, 1(4), 162–172. <https://doi.org/10.36722/sst.v1i4.88>
- Pattiwael Irawan, J. F. (1999). Metoda Delphi, Pendekatan Kualitatif Dalam Peramalan Permintaan Produk. *Bina Ekonomi*, 3(2).
- Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 39–46. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1262>
- Qomari, I. N., & Rahman, A. . (2012). Analisis Pengaruh Total Service Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi. *Maksimum*, 1(2), 115. <https://doi.org/10.26714/mki.1.2.2011.115-127>
- Rabbani, A. R., Muftiadi, A., & Sukoco, I. (2021). Penerapan Design Thinking Terhadap Usaha Baju Di Toko Setal Pangkalpinang Dengan Menggunakan Website Sebagai Salah Satu Solusi. *Rainstek Jurnal Terapan Sains Dan Teknologi*, 3(3), 167–175. <https://doi.org/10.21067/jtst.v3i3.6046>
- Rachman, R., & Sari, D. (2015). PERANCANGAN MODEL BISNIS RUMAH WARNA KEDALAM BISNIS MODEL KANVAS MENGGUNAKAN PETA EMPATI. *E-Proceeding of Management*, 2(2), 1951–1962.
- Rahmalia, N., & Tricahyono, I. D. (2020). Analisis Customer Journey Mapping Untuk Meningkatkan Customer Experience Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Diary Study (Studi Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Shopee).

- E-Proceeding of Management*, 7(2), 5226–5239.
- Saputra, T. (2016). Implementasi Design Thinking dalam Membangun Inovasi Model Bisnis Perusahaan Percetakan. *Agora*, 4(1), 833–844.
- Sari, I. P., Kartina, A. H., Pratiwi, A. M., Oktariana, F., Nasrulloh, M. F., & Zain, S. A. (2020). Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking dalam Pembuatan Aplikasi Happy Class Di Kampus UPI Cibiru. *Edsence: Jurnal Pendidikan Multimedia*, 2(1), 45–55. <https://doi.org/10.17509/edsence.v2i1.25131>
- Saribanon, E., Rohana, S., & Amrizal. (2016). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas the Satisfaction of Transportation’S Customers To Enchance Loyalty. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 03(03), 317–326.
- Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 9(3), 196–209. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v9i3.3075>
- Setiawan, Y., & Salira, B. (2020). Model resource sharing dan kinerja manajemen sarana dan prasarana. *Journal of Business Management Education*, 5(3), 66–73.
- Singasatia, D., & Melami, M. (2018). Pengaruh Perceived Usefulness (PU) Dan Perceived Ease Of Use (PEOU) Terhadap Attitude Toward Using (ATU) Serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intention To Use (BITU). *STT Wastukencana*.
- Sugianto, S., & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi ...*, 1(2), 51–58. <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jttl/article/view/11>
- Suhada, & Putra, A. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV.Nurihsan Palembang. *Media Wahana Ekonomika*, 13(2), 100–114.
- Suseno, B. D., Yusuf, F. A., Hidayat, S., & Surani, D. (2021). Penerapan Inovasi Resource Sharing dalam Mengurangi Tingginya Pengangguran di Provinsi Banten. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 18(2), 94–102. <https://doi.org/10.53512/valid.v18i2.168>
- Syahril, W. N., & Rikumahu, B. (2019). Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Telkom. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(2), 201–214. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v3i2.201>

- Syahrul, Y. (2019). Penerapan Design Thinking Pada Media Komunikasi Visual Pengenalan Kehidupan Kampus Bagi Mahasiswa Baru Stmik Palcomtech Dan Politeknik Palcomtech. *Jurnal Bahasa Rupa*, 2(2), 109–117. <https://doi.org/10.31598/bahasarupa.v2i2.342>
- Tampanguma, K. S., Kalangi, J ohny, A. F., & Rogahang, Joula, J. (2020). Kolaborasi Bisnis terhadap Pendapatan Pengelolaan Captikus di Desa Lalumpe. *Productivity*, 1(4), 322–327. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/30063>
- Trisnawati, Y., & Sunaryo, B. (2014). KEBERADAAN MODA TRANSPORTASI UMUM TIDAK BERMOTOR DALAM MENDUKUNG Pada zaman dahulu sarana transportasi yang menjadi primadona masyarakat adalah menggunakan tenaga manusia dan hewan bermotor dan meyingkirkan keberadaan moda semakin menjadi primadona di kal. *Jurnal Teknik PWK*, 3, 1013–1024.
- Turetken, O., & Grefen, P. (2017). DESIGNING SERVICE-DOMINANT BUSINESS MODELS. *Twenty-Fifth European Conference on Information Systems*, 2218–2233.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wahyuni, E. S. (2021). KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI DARAT PADA ERA ADAPTASI BARU DI GILI TRAWANGAN. 15(12), 5907–5923.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>
- Widianti, T. (2016). Standar Pengukuran Implementasi 5S Pada Kelompok Penelitian Di Lembaga Penelitian XYZ. *Jurnal Teknologi*, 1(November 2015), 12–13.
- Wijayanti, C. W. (2017). CITRA MAHASISWA MENGGUNAKAN KENDARAAN (Studi Fenomenologi Mahasiswa UNS dalam Membangun Citra Menggunakan Kendaraan Sepeda Motor). *Jurnal Analisa Sosiologi*, 6(2), 91–106. <https://doi.org/10.20961/jas.v6i2.18170>
- Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34–42. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2717>
- Zulfikarijah, F., & Khwarazmita, T. (2019). Service Blueprinting Program Magang

Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) di UMM. ... *Indonesian Carrier Center* ..., 136–140.
<http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/ICCN/article/view/3116>



LAMPIRAN

KUESIONER EMPATHY MAP

Kuesioner Penelitian Tugas Akhir Skripsi

Assalamualaikum Wb, perkenalkan saya Iza Muzaki Anwar Rosid (18522362) mahasiswa UII jurusan Teknik Industri Angkatan 18. Saya sedang Menyusun Tugas Akhir pada semester 8 ini. Dalam tugas akhir ini saya melakukan penelitian tentang "Perancangan Layanan Baru Transportation Berdasarkan Resource Sharing Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Design Thinking". Saya melakukan penelitian ini di PT. Sangsaka Surya Karunia Yogyakarta. PT. Sangsaka Surya Karunia Yogyakarta berencana ingin mengembangkan usahanya dibidang transportasi barang. PT. Sangsaka Surya Karunia Yogyakarta berencana membuat layanan baru yaitu layanan transportasi barang dengan basis resource sharing. Layanan transportasi barang ini merupakan layanan yang digunakan untuk mengangkut barang/logistik dengan menggunakan mobil pick up. Dengan adanya hal tersebut maka akan dilakukan pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh calon pelanggan PT. Sangsaka Surya Karunia Yogyakarta.

Saya selaku peneliti mengharap bantuannya kepada anda untuk dapat mengisi pertanyaan yang ada pada kuesioner ini. Atas ketersediaan anda dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

18522362@students.uil.ac.id (not shared) [Switch account](#)

* Required

Nama *

Your answer

Umur (Tulis dalam bentuk angka) *

Your answer

Pekerjaan *

- Pelajar
- Mahasiswa
- Wiraswasta
- Karyawan
- PNS
- Lain-lainya

Sudah pernah menggunakan layanan transportasi barang *

- Sudah
- Belum

See

Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang layanan transportasi barang yang pernah anda lihat. Anda dapat menceritakan apa yang anda lihat ketika anda menggunakan layanan transportasi, anda dapat menceritakan seperti apa tampaknya layanan transportasi yang pernah anda lihat, anda dapat menceritakan masalah apa saja yang anda lihat. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.

1. Apa yang dilihat? *

Your answer

Gambar 1 Lampiran kuesioner *empathy map* (1)

Hear
 Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang layanan transportasi barang yang pernah anda dengar. Anda dapat menceritakan apa yang anda dengar tentang layanan transportasi yang sudah ada. Anda dapat menceritakan siapa yang mempengaruhi atau menyarankan anda untuk menggunakan layanan transportasi barang dan bagaimana menurut anda layanan transportasi barang yang pernah anda dengar sebelumnya. Anda dapat menceritakan tentang layanan transportasi yang ada dari apa yang diceritakan teman anda atau berita yang pernah anda dengar tentang layanan transportasi yang sudah ada. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.

2. Apa yang didengar? *

Your answer

Think and Feel
 Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang apa yang anda pikirkan dan rasakan ketika menggunakan layanan transportasi barang sebelumnya. Anda dapat menceritakan apa saja yang menurut anda penting bagi sebuah layanan transportasi. Anda dapat menuliskan bagaimana perasaan anda ketika menggunakan layanan transportasi dan apa yang anda pikirkan ketika menggunakan layanan tersebut, misal seperti kekurangan apa saja yang ada pada layanan transportasi. Anda dapat menuliskan pendapat anda tentang layanan transportasi barang yang sudah ada. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.

3. Apa yang dipikirkan dan dirasakan? *

Your answer

Say and Do
 Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya kekurangan dalam layanan transportasi barang yang anda pernah gunakan sebelumnya dan apa yang perlu dilakukan untuk dapat memperbaiki kekurangan tersebut. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.

4. Apa yang dikatakan dan dilakukan? *

Your answer

Pain
 Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang apa saja yang anda korbankan ketika menggunakan layanan transportasi barang sebelumnya misal seperti waktu, uang dll, ceritakan apakah ada rasa kecewa ketika menggunakan layanan transportasi sebelumnya, dan resiko seperti apa yang anda takuti pada layanan transportasi yang ada. Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.

5. Rasa sakit hati yang dirasakan seperti apa? *

Your answer

Gain
 Dalam pertanyaan dibawah ini berisikan tentang layanan transportasi barang dapat dikatakan baik jika dapat mencapai apa saja? apa yang ingin anda dapatkan dari suatu layanan transportasi? menurut anda layanan transportasi seperti apa yang dapat dikatakan sukses? strategi seperti apa yang perlu diterapkan oleh suatu layanan transportasi agar dapat berhasil menarik minat pelanggan? Anda dapat menuliskan jawaban anda pada kolom jawaban dibawah ini lebih dari satu jawaban.

6. Apa yang diperoleh? *

Your answer

Submit Clear form

Don't submit passwords through Google Forms

Gambar 2 Lampiran kuesioner *empathy map* (2)

Tabel 1 Lampiran data responden *empathy map* (1)

Nama	Umur	Pekerjaan	Sudah/belum pernah menggunakan layanan transportasi barang
Cita	22	Mahasiswa	Sudah
Tian	22	Mahasiswa	Sudah
zum	21	Mahasiswa	Sudah
Rizka	22	Mahasiswa	Sudah
Akmal	22	Mahasiswa	Sudah
Arif Munawar	45	Wiraswasta	Sudah
Muhammad wahyudi	22	Mahasiswa	Sudah
Diana Silfia Ermantiani	23	Karyawan	Sudah
Ririn	22	Karyawan	Sudah
Karina Hana Pratiwi	23	Karyawan	Sudah
Refinda Khalisa	22	Mahasiswa	Sudah
Izza Harlindra	22	Mahasiswa	Sudah
Ahmad Fauzi	22	Mahasiswa	Sudah
Suwastika Anggraeni	19	Mahasiswa	Sudah
Faiz	23	Karyawan	Sudah
Imam Khoiru	22	Mahasiswa	Sudah
Irsyifa M.A	22	Mahasiswa	Sudah
Erita Desi	23	Lain-lainnya	Belum
Naufal Indra G	22	Mahasiswa	Sudah
Amanat Bintang Saptomo	22	Mahasiswa	Sudah
Syafina Pramesti H	18	Mahasiswa	Sudah
Feby	22	Karyawan	Sudah
Tito	22	Mahasiswa	Sudah
Donny Haris	22	Mahasiswa	Sudah
Tommy ervin saputra	24	Mahasiswa	Sudah

Tabel 2 Lampiran data responden *empathy map* (2)

Nama	Umur	Pekerjaan	Sudah/belum pernah menggunakan layanan transportasi barang
Dela Adhisty	20	Lain-lainnya	Sudah
Nurrahim Muhammad	22	Mahasiswa	Sudah
Iswika	23	Mahasiswa	Sudah
Era	22	Mahasiswa	Sudah
Adiel Putra	22	Mahasiswa	Sudah
Mujahidin Subkhi	22	Mahasiswa	Sudah
Ditya	22	Mahasiswa	Sudah
Ridha	22	Karyawan	Sudah
Brimando Mala K	23	Lain-lainnya	Sudah
Dicki Yuliansyah	22	Lain-lainnya	Sudah
Haris Mukti	22	Mahasiswa	Sudah
Billy	22	Mahasiswa	Sudah
Fahriza	23	Mahasiswa	Sudah
Faiz	22	Mahasiswa	Sudah
Denny Agung	22	PNS	Sudah
Restu Aufa Maghriza	22	Mahasiswa	Sudah
HANIFA NURUL W	22	Mahasiswa	Sudah
Laudri Jafar	21	Mahasiswa	Sudah
Sita	24	Lain-lainnya	Sudah
Aldi Mahendra	22	Mahasiswa	Sudah
Febrina Ika Fatmawati	29	Lain-lainnya	Sudah
Ida Suryani Rahmawati	29	Lain-lainnya	Sudah
Adhi	22	Mahasiswa	Sudah
Hasbi Ariawan Wahyu Wibowo	21	Mahasiswa	Sudah
Afnan Reza	22	Mahasiswa	Sudah

Tabel 3 Lampiran data responden *empathy map* (3)

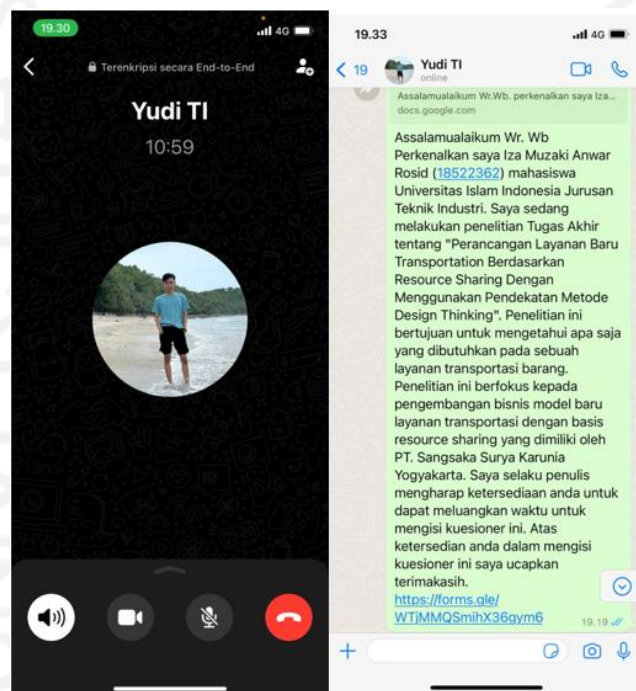
Nama	Umur	Pekerjaan	Sudah/belum pernah menggunakan layanan transportasi barang
Bagus Rian	22	Mahasiswa	Sudah
Selly Tripitasaki Istiqomah	23	Mahasiswa	Sudah
Novia Putri	22	Mahasiswa	Sudah
Ananda Arman	22	Mahasiswa	Sudah
Dito Dewa	22	Mahasiswa	Sudah
Hanifah Nur F.	23	Karyawan	Sudah
Ariyani Febriastuti	23	Karyawan	Sudah
Widhanti Kencana Dewanti	23	Karyawan	Sudah
Kharismadianti	23	PNS	Sudah
Reskie Yuli Trinarsiwi Mawar	23	PNS	Sudah
Trinanda	22	Mahasiswa	Sudah
weddy alvino martin	22	Mahasiswa	Sudah
Hannaesa Laurens	22	Mahasiswa	Sudah
Muhammad Yusuf	22	Mahasiswa	Sudah
Maulana Sadid	22	Mahasiswa	Sudah
Dita Indriani	24	Karyawan	Sudah
Farhan Afrizal	19	Mahasiswa	Sudah
Mahmud Hidayat	22	Mahasiswa	Sudah
Sekar	21	Mahasiswa	Sudah
Kevin Ahmad Anandi	23	Mahasiswa	Sudah
Feri Candra Yuniarto	23	Lain-lainnya	Sudah
Singgih Agus Laksono	27	Karyawan	Sudah
Imam Zuhri	43	Karyawan	Sudah
Ayib Mahendra	23	Mahasiswa	Sudah
Subandrio	56	Karyawan	Sudah

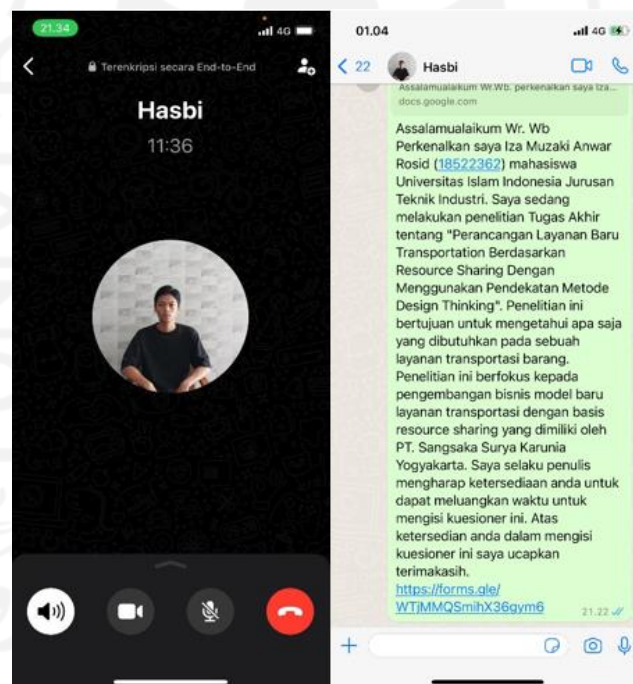
Tabel 4 Lampiran data responden *empathy map* (4)

Nama	Umur	Pekerjaan	Sudah/belum pernah menggunakan layanan transportasi barang
Faza	22	Mahasiswa	Sudah
Acintha Ulina C	22	Mahasiswa	Sudah
Ida Yeni Fatniasih	22	Karyawan	Sudah
Yahya Mustafa	21	Mahasiswa	Sudah
Yosan Maulana	22	Lain-lainnya	Sudah
Muhammad Deva A	19	Mahasiswa	Sudah
Fia Dwi Astuti	22	Mahasiswa	Sudah
Achmad Amarudin	21	Mahasiswa	Sudah
Riska Nuzuli	21	Mahasiswa	Sudah
Ninik Fitri Wahyuningrum	36	Lain-lainnya	Sudah
Gilang ramadhan	23	Mahasiswa	Sudah
Muhamad arafi bati pasya	21	Mahasiswa	Sudah
Iko tatag anggoro	21	Mahasiswa	Belum
Zulpahmi	26	Mahasiswa	Belum
Dita Isni	22	Mahasiswa	Belum
Bayu Ardy	22	Mahasiswa	Belum
Muhammad rizki	22	Mahasiswa	Sudah
Kumala Dewi	22	Mahasiswa	Belum
Mardi ono abdi	28	PNS	Sudah
Fahri Danianto	22	Mahasiswa	Sudah
Aditya Prayoga	22	Lain-lainnya	Sudah
Berta Pratama	22	Mahasiswa	Sudah
Muhammad Abdul Raihan	22	Mahasiswa	Sudah
Safina Fitri Kamalin	26	Karyawan	Sudah
Barikly	23	Mahasiswa	Sudah
Irzy	22	Mahasiswa	Sudah

Tabel 5 Lampiran data responden *empathy map* (5)

Nama	Umur	Pekerjaan	Sudah/belum pernah menggunakan layanan transportasi barang
DELA NUR SEPTIANA	26	Karyawan	Sudah
Samsuri	50	Karyawan	Sudah
Marsugino	54	Karyawan	Sudah
Roy kidin	43	Karyawan	Sudah

Gambar 3 Lampiran *whatsapp* salah satu responden (1)

Gambar 4 Lampiran *whatsapp* salah satu responden (2)Gambar 5 Lampiran *whatsapp* salah satu responden (3)



Gambar 6 Lampiran foto responden (1)



Gambar 7 Lampiran foto responden (2)



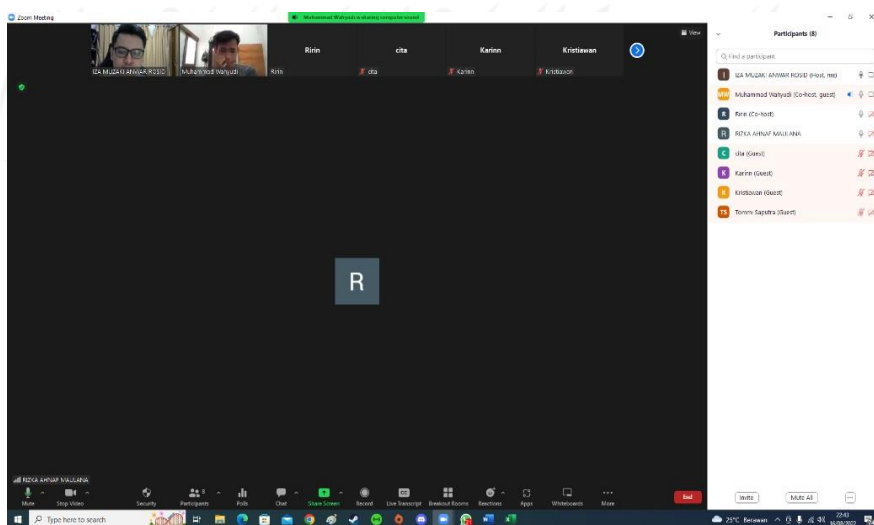
Gambar 8 Lampiran foto responden (3)



Gambar 9 Lampiran foto diskusi dan presentasi dengan PT. SSK



Gambar 10 Lampiran foto responden (4)



Gambar 11 Lampiran zoom pengisian kuesioner *delphi*

New										
No		Karin	Cita	Hanes	Wahyudi	Rizka	Ririn	Tomi	Tian	Jumlah
1	(A105) Layanan yang dapat mengantarkan barang ketempat yang ingin dituju	1	1			1	1	1	1	7
2	(A101) Kondisi kendaraan kurang layak dan tidak terawat	2	2			2	2	2	2	15
3	(A201) Dapat mengangkut barang	3	3			3	3	3	3	20
4	(A116) Jumlah tenaga kerja kurang	4	4			4	5	4	4	30
5	(A102) Kendaraan dalam kondisi kotor	5	5			5	4	5	5	33
6	(A111) Kendaraan tidak sesuai standar keamanan	6	7			6	6	6	7	44
7	(A113) Beberapa barang rusak ketika memakai layanan transportasi barang	7	6			7	7	7	6	47
8	(A114) Pelayanan kurang baik	8	8			8	8	8	8	56
9	(A202) Biaya mahal	10	10			11	10	9	11	72
10	(A117) Merupakan layanan yang efektif	17	20			22	14	10	14	117
11	(A203) Mobil seadanya dan tidak aman	14	17			21	16	15	20	119
12	(A204) Mudah ditemukan	16	19			19	12	21	19	125
13	(A110) Polusi, mengeluarkan asap hitam berlebihan	20	23			17	19	23	23	138
14	(A103) Kapasitas mobil kurang maksimal	18	22			14	15	13	16	121

Gambar 12 Lampiran kuesioner *delphi spreadsheet*

KUESIONER TEST

Kuesioner Penelitian Tugas Akhir Skripsi

Assalamualaikum Wr.Wb, perkenalkan saya Iza Muzaki Anwar Rosid (18522362) mahasiswa U11 Jurusan Teknik Industri Angkatan 18. Saya sedang Menyusun Tugas Akhir pada semester 8 ini. Dalam tugas akhir ini saya melakukan penelitian tentang "Perancangan Layanan Baru Transportation Berdasarkan Resource Sharing Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Design Thinking". Saya melakukan penelitian ini di PT. Sangsaka Surya Karunia Yogyakarta, PT. Sangsaka Surya Karunia Yogyakarta berencana ingin mengembangkan usahanya dibidang transportasi barang. PT. Sangsaka Surya Karunia Yogyakarta berencana membuat layanan baru yaitu layanan transportasi barang dengan basis resource sharing. Layanan transportasi barang ini merupakan layanan yang digunakan untuk mengangkut barang/logistik dengan menggunakan mobil pick up. Dengan adanya hal tersebut maka akan dilakukan pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui apakah layanan yang akan disusun dapat diterapkan oleh PT. Sangsaka Surya Karunia Yogyakarta. Saya selaku peneliti berharap bantuannya kepada anda untuk dapat mengisi pertanyaan yang ada pada kuesioner ini. Atas ketersediaan anda dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Beri tanda centang pada kolom skala linkert dalam melakukan pengisian kuesioner dibawah.

Keterangan skala linkert:

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat setuju

Nama *

Long answer text

Umur (Tulis dalam bentuk angka) *

Short answer text

Jabatan (Tulis dengan lengkap) *

Long answer text

Perceived Usefulness

Description (optional)

Menggunakan model bisnis baru layanan transportasi dapat meningkatkan produktivitas perusahaan (A1) *

1 2 3 4 5

Menggunakan model bisnis baru layanan transportasi dapat meningkatkan efektivitas perusahaan (A2) *

1 2 3 4 5

Saya merasa layanan transportasi ini bermanfaat bagi perusahaan (A3) *

1 2 3 4 5

Gambar 13 Lampiran foto kuesioner *delphi* (1)

Perceived Ease of Use
Description (optional)

...

Saya beranggapan bahwa model bisnis dengan basis resource sharing layanan transportasi merupakan model bisnis yang fleksibel (B1) *

1 2 3 4 5

Saya merasa mudah mempelajari untuk menjalankan layanan transportasi yang telah dirancang (B2) *

1 2 3 4 5

Saya merasa layanan transportasi ini mudah untuk digunakan (B3) *

1 2 3 4 5

Intention to Use
Description (optional)

Saya akan menjalankan layanan transportasi ini (C1) *

1 2 3 4 5

Saya tidak akan mempertimbangkan menggunakan layanan transportasi ini di masa depan (C2) *

1 2 3 4 5

Gambar 14 Lampiran foto kuesioner *delphi* (2)

الجامعة الإسلامية
الاستاذ الدكتور