



Institut Informatika & Bisnis
DARMAJAYA
Yayasan Alfian Husin

DESIGN THINKING

(Pola Tahapan Pemecahan Masalah)

Niken Paramitasari, S.E., M.M.

What is Design Thinking?

- Design Thinking adalah pendekatan inovasi yang berpusat pada manusia atau berorientasi pada pelanggan secara komprehensif yang bertujuan untuk menghasilkan dan mengembangkan ide bisnis kreatif atau seluruh model bisnis.
- Design Thinking mencoba membangun kerangka bisnis dengan pendekatan dan metode perancang proyek ke dalam proses bisnis. Pendekatan ini pada akhirnya berlaku untuk semua jenis ide bisnis - apakah mereka memiliki produk atau karakter layanan.
- Design Thinking sendiri dipopulerkan oleh David Kelley dan Tim Brown pendiri IDEO – sebuah konsultan desain yang berlatar belakang desain produk berbasis inovasi.
- Design Thinking menekankan Empati: sebagai Elemen utama atau dengan kata lain menempatkan diri pada posisi pelanggan / pengguna dan untuk mengamatinya secara detail. sehingga menciptakan sebuah solusi yang berorientasi pelanggan

Prinsip Dalam Melakukan Design Thinking

- Tidak ada hierarki antara peserta selama lokakarya Design Thinking. Semua harus berpartisipasi aktif.
- Dorong ide-ide liar! Biarkan imajinasimu menjadi liar. Gagasan gila dan setiap ide harus diperlakukan sama.
- Pilih kuantitas! Kuantitas sebelum kualitas. Ide yang muncul dipilih, dianalisis, dan dievaluasi nanti.
- Bangun Ide dari orang lain (Team)! Tidak ada hak cipta. Gagasan dari orang lain harus diambil, ditambah atau diubah.
- Berfikir yang berpusat pada Manusia. Yang pertama dan yang paling penting dari Design

Thinking adalah tentang manusia bukan tentang teknologi atau target bisnis.

- Dapat divisualisasikan dan buatlah menjadi nyata! Gunakan gambar, ilustrasi, foto, video, prototipe, dll.
- Hindari kritik! Pembuatan dan evaluasi ide harus benar-benar dipisahkan.
- Gagal lebih awal dan sering! Kegagalan berarti belajar. Seringkali gagal berarti Anda telah belajar banyak.
- Tetap fokus! Tentukan batas diri Anda, tetap berpegang pada tugas konkret dalam proses

Design Thinking.

- Ayo bersenang-senang! Mengembangkan ide-ide baru dalam tim harus menyenangkan. Kreativitas membutuhkan kesenangan.

*“Some people think design means how it looks.
But of course, if you dig deeper, it's really how
it works.” – Steve Jobs, Apple*



Elemen penting dalam Design Thinking

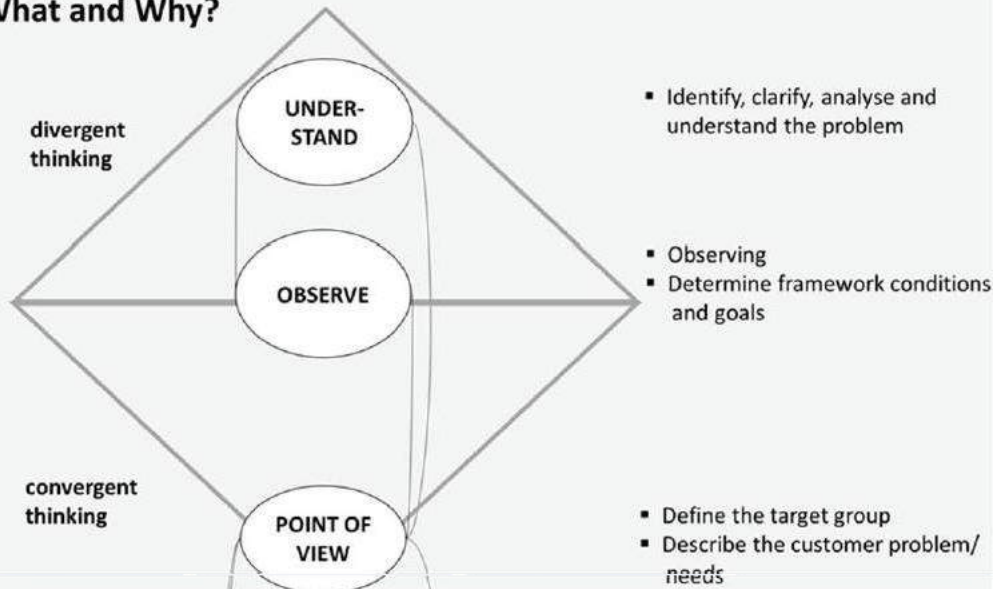
1. People centered : dalam metode ini, perlu ditekankan bahwa setiap tindakan yang dilakukan berpusat pada apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh user.
2. Highly creative : dalam menggunakan metode ini, dapat digunakan kreativitas sebebasnya, tidak perlu aturan yang terlalu kaku dan baku.
3. Hands on : proses desain memerlukan percobaan langsung oleh tim desain, bukan hanya pembuatan teori atau sebuah gambaran di kertas.
4. Iterative : proses desain merupakan sebuah proses dengan tahapan-tahapan yang dilakukan berulang-ulang untuk melakukan improvisasi dan menghasilkan sebuah produk atau aplikasi yang baik

The process of Design Thinking

- Menurut Plattner et al. (2009), proses Berpikir Desain terdiri dari enam langkah proses yaitu: Memahami, mengamati, mendefinisikan masalah, menemukan ide, mengembangkan prototipe, dan pengujian.
- Tiga fase awal, ruang masalah yang disebut menggambarkan masalah dan penyebabnya (apa masalahnya dan mengapa masalahnya ada di sana?).
- Tiga fase berikutnya, yang disebut ruang solusi, menggambarkan solusi mana yang bisa ada dan bagaimana ini bisa terjadi diimplementasikan.

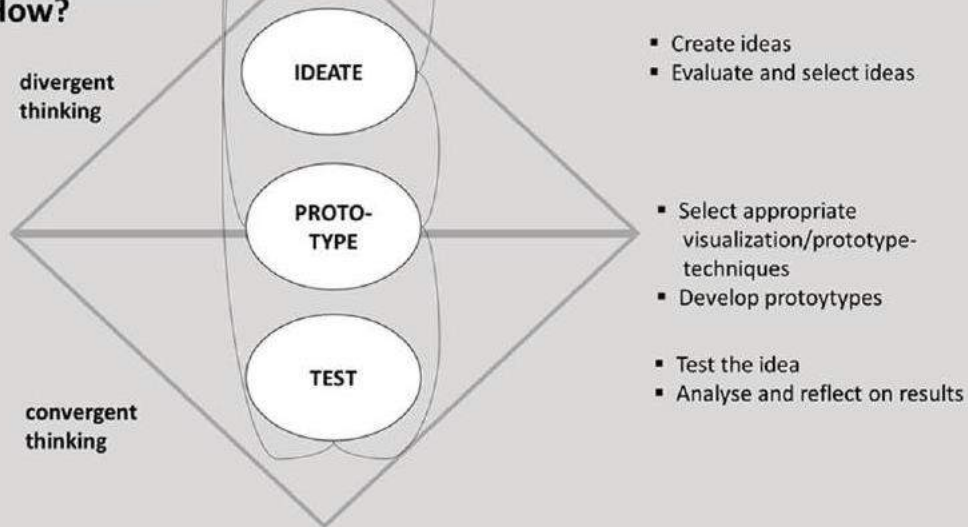
problem space:

➤ What and Why?



solution space

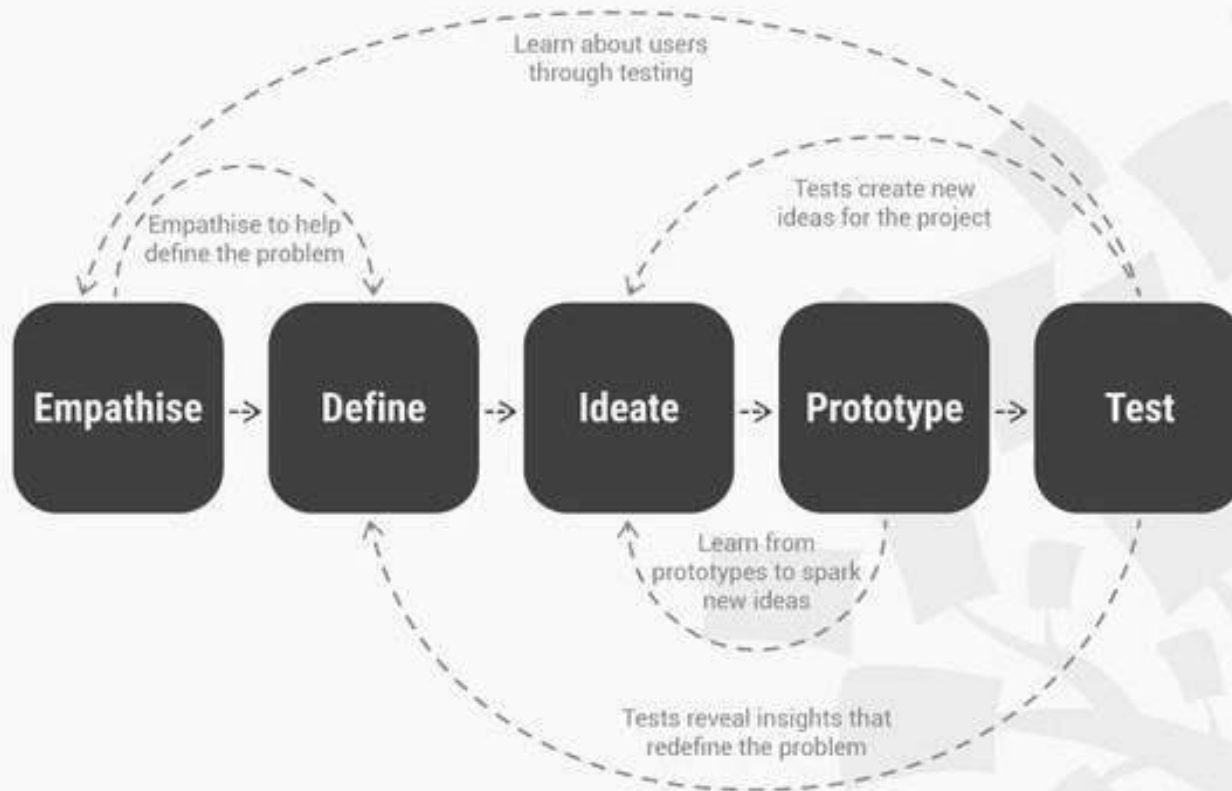
➤ How?



Gambar 1: Proses Berpikir Desain dilengkapi dengan model Double-Diamond Sumber: Plattner / Meinel / Weinberg (2009), Lindberg et al. (2010) dan Dewan Desain Inggris (2005)

Design Thinking (Stanford's d.school):

DESIGN THINKING: A NON-LINEAR PROCESS



Design Thinking

Empathize	Define	Ideate	Prototype	Test
Memahami pengalaman, emosi, dan situasi user dengan melakukan user research	Mengakumulasi informasi dari fase empathy kemudian menganalisis dan mendefinisikan masalah utama	Lakukan brainstorming ide dan eksplorasi ide sebanyak mungkin berdasarkan hasil identifikasi masalah dalam fase define	Fase eksperimen untuk membuat ide pada fase define menjadi produk nyata. Disini kita dapat menimbang apakah ide ini dapat diimplementasi dari segi produk dan kesiapan teknologi	Melakukan tes dengan meminta user mencoba prototipe yang kita buat, dan berusaha mencari feedback sebanyak mungkin.



Empathize. Memahami pengalaman, emosi, dan situasi user dengan melakukan user research.

1. Tahapan pertama ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman empatik mengenai pengguna, yaitu dengan mengobservasi dan berinteraksi dengan pengguna agar kita bisa berempati dengan mereka. Selain itu, tujuan dari tahapan ini adalah untuk menghilangkan asumsi-asumsi yang kita miliki dan bisa mendapat pemahaman dan wawasan mendalam mengenai motivasi dan kebutuhan pengguna.

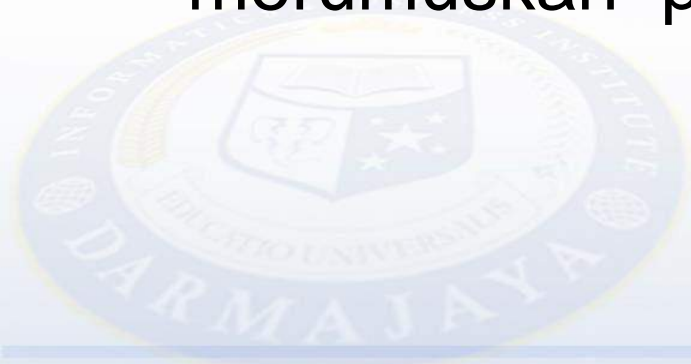
Contoh :



- Kita ingin memperbaiki layanan Transjakarta untuk jalur 1E (Blok M – Pondok Labu). Kita bisa menanyakan pengguna yang memakai jalur tersebut, menanyakan apa saja pengalamannya dan keluhannya. Kita juga bisa mencoba jalur tersebut di berbagai waktu yang berbeda seperti saat *rush hour* (berangkat/pulang) maupun saat jam sepi.

Define. Mengakumulasi informasi dari fase empathy kemudian menganalisis dan mendefinisikan masalah utama.

- Setelah mengumpulkan berbagai temuan dari tahapan empathize, kita bisa mulai menganalisa temuan tersebut untuk dapat merumuskan permasalahannya.





Contoh:

- Setelah mengobservasi dan mewawancarai pengguna Transjakarta 1E dan juga mencoba langsung rute tersebut, kita mulai menuliskan temuan-temuan kita, misalnya jumlah busnya sedikit, durasi perjalanan sangat lama, hingga busnya selalu penuh sesak saat *rush hour*.



Ideate. Lakukan brainstorming ide dan eksplorasi ide sebanyak mungkin berdasarkan hasil identifikasi masalah dalam fase define.

- Ideate adalah saat kita membuat beberapa alternatif solusi untuk memecahkan masalah yang kita rumuskan sebelumnya. Dari berbagai alternatif itu bisa kita pilih mana yang memungkinkan untuk diterapkan.



Contoh:

- **Alternatif 1:** Durasi perjalanan yang lama disebabkan oleh jalur yang dilalui tidak steril. Membuat jalur khusus bus harus memperhatikan beberapa faktor seperti ruas jalan yang dilalui cukup sempit dan juga bersinggungan dengan proyek MRT.
- **Alternatif 2:** Bus terasa penuh sesak saat *rush hour* yang disebabkan oleh dua hal, yaitu bus yang digunakan adalah yang berukuran kecil dan keterbatasan jumlah armada. Solusi yang bisa dilakukan adalah menggunakan bus yang besar atau memperbanyak jumlah armada.
- Alternatif 2 lebih memungkinkan untuk diterapkan dan ini yang akan kita pilih.

Prototype. Fase eksperimen untuk membuat ide pada fase define menjadi produk nyata. Disini kita dapat menimbang apakah ide ini dapat diimplementasi dari segi produk dan kesiapan teknologi

- Prototype adalah tahapan untuk mencoba solusi yang telah dibuat dengan skala yang lebih kecil.

Contoh:

- Dalam kasus Transjakarta ini, prototype bisa menggunakan simulasi komputer untuk melakukan perhitungannya.



Test: Melakukan tes dengan meminta user mencoba prototipe yang kita buat, dan berusaha mencari feedback sebanyak mungkin

- Test adalah waktunya untuk menggali temuan baru dari pengguna mengenai solusi yang diterapkan dan terus mengembangkan solusinya.

Contoh:

- Dari hasil simulasi komputer, ternyata menggunakan bus besar lebih efektif untuk diterapkan. Kita lalu mengganti seluruh bus kecil dengan bus besar dan mengujinya selama sekian waktu.



Pelajari pengalaman Stanford dalam melakukan Design Thinking Untuk Produk Embrace ...

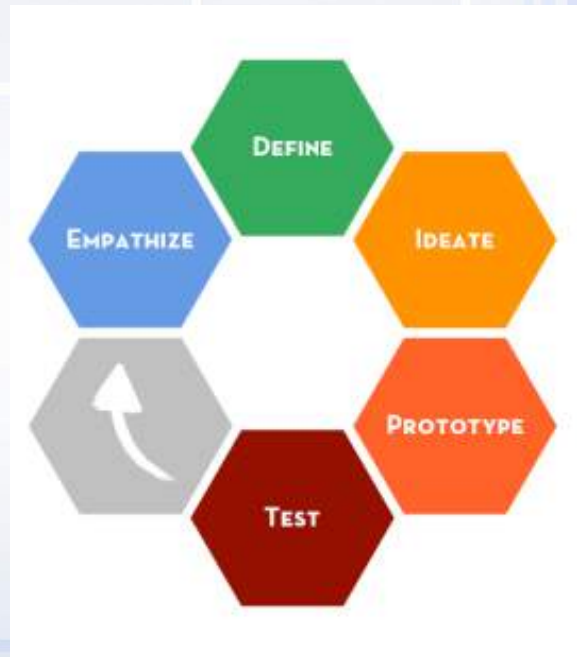


Sebuah kantong bayi yang berfungsi sebagai pengganti inkubator bagi bayi yang terlahir prematur yang diciptakan untuk mengurangi kasus kematian bayi akibat hipotermia di wilayah yang tak terjangkau Fasilitas kesehatan.

CONTOH DESING THINKING GOJEK

1. **EMPHATY** : Berawal dari keprihatinan akan masalah kemacetan di Jakarta.
2. **DEFINE** : Mencari informasi bagaimana orang mengatasi kemacetan, ditemukan dengan menggunakan ojek yang mudah untuk menyelip di jalan yang macet.
3. **IDEATE** : Merancang ide dan kemitraan dengan ojek pangkalan.
4. **PROTOTYPE** : Membuat prototype yang pertama dengan menggunakan layanan call center tahun 2010.
5. **TEST** : Dilakukan test pada 20 mitra ojek

SETELAH DILAKUKAN TEST, GOJEK MELAKUKAN PENELUSURAN KEMBALI DENGAN POLA DESIGN THINKING, YAITU DIAWALI KE EMPHATY. BAGAIMANA RESPON KONSUMEN ATAS LAYANAN CALL CENTER GOJEK DAN SETERUSNYA HINGGA DIBUAT PROTOTYPE BERUPA APLIKASI VERSI BETA PADA TAHUN 2015. GOJEK JUGA MELAKUKAN POLA TERSEBUT UNTUK APLIKASI LAINNYA (GOFOOD, GO CLEAN, DLL.)



TUGAS ANALISA PRODUK STARTUP MENGUNAKAN POLA DESIGN THINKING

1. Buatlah analisa design thinking dari startup lokal seperti pada contoh Gojek sebagaimana dijelaskan dalam ppt di atas. Bila Anda mencari di internet dan ditemukan design thinking pada sebuah startup, maka gunakan kalimat Anda sendiri dalam memberikan penjelasan. Dan bila tidak ditemukan, maka coba buat analisisnya bagaimana pola design thinking dari startup yang Anda pilih.
2. Pengumpulan tugas diketik atau ditulis rapi dan dikirimkan dalam bentuk PDF/Word ke WhatsApp Grup Kelas. Tiap kalimat yang dibuat mahasiswa tentu berbeda, bila sama maka tidak akan dinilai.
3. Dikirimkan paling lambat 1 minggu setelah jadwal perkuliahan hari ini.

end

