

# STUDI KASUS KOMUNIKASI

KELOMPOK 4

# OUR TEAM

**Adhiva**

**Alif**

**Andi**

**Annisa**

**Chayani**

**Cinta**

**Elisabeth**

**Gizza**

**Nadjmi**

**Nezha**

**Gayus**

**Zelga**

# LATAR BELAKANG

**Mahasiswa sering mengalami kebingungan ketika ingin berkomunikasi dengan dosen,**

**Contoh:**

**Banyak dosen mengeluhkan cara mahasiswa berkomunikasi**

**Mahasiswa bingung bagaimana menyusun pesan formal.**

**Tidak tahu waktu yang tepat untuk menghubungi dosen.**

**Respon dosen tidak konsisten (ada yang cepat, ada yang lama).**

# PROBLEM STATEMENT

Hambatan Komunikasi antara Mahasiswa dan Dosen:

- ✿ Tidak ada saluran komunikasi resmi sehingga mahasiswa bingung memilih media (WhatsApp, email, atau perantara asisten dosen).
- ✿ Perbedaan kebiasaan dan aturan dosen dalam berkomunikasi.
- ✿ Respon dosen tidak konsisten dan ketersediaan dosen kurang transparan.
- ✿ Mahasiswa merasa sungkan dan kesulitan menyusun bahasa sopan serta menentukan waktu tepat sehingga komunikasi menjadi tidak efektif dan sering terhambat.

# IDE SOLUSI

Kami memiliki ide untuk membuat aplikasi yang akan menyelesaikan permasalahan mahasiswa ini dengan nama aplikasi **ConnectEd**. Untuk penjelasan dan elaborasi tentang fitur-fitur aplikasi dijelaskan di tahapan Design Thinking.

# **DESIGN THINKING**

**Berdasarkan pernyataan dari responden kami, kami merumuskan dan menganalisis permasalahan mereka dengan menggunakan design thinking.**

1

# EMPATHY MAP

**SAYS**

- "Dosen lama membalas chat sehingga harus menunggu lama."
- "Kadang dosen menghilang dan tidak merespon chat."
- "Bahasa dosen saat bertemu terasa mengintimidasi."
- "Ada dosen yang cuek atau menjawab singkat, sehingga membuat bingung apakah perlu bertanya lagi atau tidak."
- "Kadang sulit mengetahui kapan waktu yang tepat untuk menghubungi dosen."
- "Beberapa dosen terlihat serius tanpa ekspresi membuat mahasiswa ragu bertanya."
- "Dosen tidak selalu memberi informasi tentang waktu konsultasi atau bimbingan."

**THINK**

- Balasan chat jangan terlalu lama.
- Saat ditemui langsung, dosen seharusnya tidak menghindar.
- Dosen sebaiknya merespon dengan bahasa yang nyaman, bukan mengintimidasi.
- Seharusnya dosen bisa lebih komunikatif dan tidak cuek.
- Kalau ada jadwal online atau waktu khusus untuk komunikasi, interaksi dengan dosen pasti lebih mudah.
- Respon non-verbal yang positif dari dosen akan membuat komunikasi lebih nyaman.
- Dosen sebaiknya terbuka dalam komunikasi dengan mahasiswa agar mahasiswa lebih berani bertanya.
- Transparansi jadwal akan mengurangi rasa cemas mahasiswa

## MAHASISWA

- Menghubungi dosen pada waktu yang dianggap tepat agar mendapat respon cepat.
- Menyusun pesan/chat dengan bahasa sopan dan jelas.
- Mengajukan pertanyaan dengan hati-hati dan terstruktur.
- Mencatat pertanyaan/keluhan sebelum menghubungi dosen.
- Mencari tahu jadwal konsultasi atau jam online dosen.
- Menjaga nada/intonasi saat bertemu agar komunikasi berjalan nyaman.
- Menanyakan konfirmasi untuk memastikan waktu yang tepat.

**DOES**

- Takut mendapat respon negatif dari dosen.
- Khawatir dianggap mengganggu ketika menghubungi.
- Tidak nyaman saat dosen terlihat marah, cuek, atau intimidatif.
- Cemas kalau pertanyaan dianggap remeh atau mengganggu.
- Kurang percaya diri saat berkomunikasi dengan dosen.
- Takut salah ngomong sehingga dianggap tidak sopan, lalu dosen bisa tersinggung.
- Khawatir chat/pertanyaan kurang sopan.
- Gelisah karena tidak tahu kapan waktu yang tepat untuk menghubungi.

**FEELS**

# USER STORY

- Sebagai mahasiswa, saya ingin mudah menghubungi dosen, sehingga saya bisa cepat mendapat klarifikasi tentang tuga.
- Sebagai dosen, saya ingin platform yang terstruktur untuk mengelola pesan mahasiswa, sehingga saya tidak melewatkkan pertanyaan penting.
- Sebagai mahasiswa, saya ingin ada pengingat untuk jadwal konsultasi, sehingga saya tidak lupa pertemuan dosen.
- Sebagai dosen, saya ingin bisa mengirim pengumuman ke semua mahasiswa sekaligus, sehingga informasi tersebar dengan efisien.

# USER MAP

## USER PERSONA

### PROFILE

Name : Alif Taufiqurahman  
Umur : 21  
Lokasi : Mahasiswa  
Alamat : Pekanbaru,indonesia



“

### DESKRIPSI

Alif adalah mahasiswa tingkat akhir yang sering perlu menghubungi dosen untuk bimbingan skripsi, klarifikasi tugas, dan konsultasi akademik. Ia sering mengalami kendala karena tidak tahu kapan dosen tersedia dan cara komunikasi yang paling tepat.

### MOTIVATIONS

- Ingin menyelesaikan tugas tepat waktu.
- Ingin konsultasi berjalan lancar.
- Ingin menghindari kesalahpahaman dalam komunikasi.

### GOALS

- Dapat berkomunikasi dengan dosen secara cepat dan tepat.
- Mendapatkan kejelasan waktu konsultasi tanpa menebak-nebak.
- Menerima respon yang baik dari dosen.

### FRUSTRATIONS

- Tidak tahu waktu yang tepat untuk menghubungi dosen.
- Bingung harus pakai media apa (WA, email, asisten).
- Takut dianggap tidak sopan saat mengirim pesan.

# DEFINE

Kategori	Pain Point (Masalah Utama)
Waktu & Ketersediaan	Mahasiswa bingung kapan waktu yang tepat untuk menghubungi dosen, takut dianggap mengganggu.
Media Komunikasi	Tidak ada satu jalur resmi → mahasiswa bingung harus WA, email, atau asdos (setiap dosen beda aturan)
Responsivitas	Respons dosen tidak konsisten (cepat atau lama) → membuat urusan mahasiswa tertunda.
Bahasa & Etika Pesan	Mahasiswa takut dianggap tidak sopan atau salah format walaupun sudah berusaha sopan.
Aksesibilitas Dosen	Sulit tahu kapan dosen available (online/offline) → sering menebak-nebak.
Psikologis	Mahasiswa merasa sungkan, takut, bahkan cemas ketika harus memulai komunikasi, apalagi jika pernah dimarahi atau dibalas singkat.
Kejelasan Jawaban	Balasan dosen yang terlalu singkat membuat mahasiswa bingung apakah harus follow-up atau sudah cukup.



# HOW MIGHT WE

BERDASARKAN WAWANCARA DENGAN RESPONDEN, DIPEROLEH BEBERAPA MASALAH UTAMA, YAITU KETIDAKJELASAN WAKTU KOMUNIKASI, MEDIA KOMUNIKASI YANG BERAGAM, RESPON DOSEN YANG TIDAK KONSISTEN, RASA TAKUT DARI MAHASISWA, SERTA KURANGNYA TRANSPARANSI KETERSEDIAAN DOSEN.

UNTUK MENJAWAB TANTANGAN TERSEBUT, KAMI MERUMUSKAN BEBERAPA HOW MIGHT WE SEBAGAI BERIKUT:

## TERKAIT WAKTU DAN RESPON DOSEN

### HOW MIGHT WE 1

BAGAIMANA KITA DAPAT MEMBANTU MAHASISWA MENGETAHUI WAKTU YANG TEPAT UNTUK BERKOMUNIKASI DENGAN DOSEN SEHINGGA PROSES KOMUNIKASI MENJADI LEBIH CEPAT, EFEKTIF, DAN TIDAK SALING MENGGANGGU?

### HOW MIGHT WE 2

BAGAIMANA KITA DAPAT MENCiptakan SISTEM YANG DAPAT MENINGKATKAN KONSISTENSI DAN KECEPATAN RESPON DOSEN TERHADAP PESAN MAHASISWA?

## TERKAIT WAKTU DAN RESPON DOSEN

- **HOW MIGHT WE 3**

BAGAIMANA KITA DAPAT MENDUKUNG MAHASISWA AGAR LEBIH PERCAYA DIRI DAN MAMPU MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN DAN TEPAT SAAT MENGHUBUNGI DOSEN?

- **HOW MIGHT WE 4**

BAGAIMANA KITA DAPAT MENGURANGI RASA SUNGKAN ATAU KETAKUTAN MAHASISWA SAAT INGIN MEMULAI KOMUNIKASI DENGAN DOSEN?

## TERKAIT MEDIA KOMUNIKASI

- **HOW MIGHT WE 5**
- BAGAIMANA KITA DAPAT MENYEDIAKAN SATU MEDIA KOMUNIKASI RESMI YANG JELAS DAN MUDAH DIGUNAKAN, SEHINGGA MAHASISWA TIDAK BINGUNG MEMILIH JALUR KOMUNIKASI YANG BERBEDA-BEDA UNTUK SETIAP DOSEN?



# HOW MIGHT WE

BERDASARKAN WAWANCARA DENGAN RESPONDEN, DIPEROLEH BEBERAPA MASALAH UTAMA, YAITU KETIDAKJELASAN WAKTU KOMUNIKASI, MEDIA KOMUNIKASI YANG BERAGAM, RESPON DOSEN YANG TIDAK KONSISTEN, RASA TAKUT DARI MAHASISWA, SERTA KURANGNYA TRANSPARANSI KETERSEDIAAN DOSEN.

UNTUK MENJAWAB TANTANGAN TERSEBUT, KAMI MERUMUSKAN BEBERAPA HOW MIGHT WE SEBAGAI BERIKUT:

## TERKAIT TRANSPARANSI DAN SISTEM

- **HOW MIGHT WE 6**

BAGAIMANA KITA DAPAT MERANCANG SISTEM YANG MENAMPILKAN STATUS KETERSEDIAAN DOSEN (MISALNYA ONLINE, SIBUK, ATAU JAM KONSULTASI), SEHINGGA MAHASISWA DAPAT MENYESUAIKAN WAKTU KOMUNIKASI DENGAN TEPAT?

- **HOW MIGHT WE 7**

BAGAIMANA KITA DAPAT MENCiptakan SISTEM KOMUNIKASI YANG TRANSPARAN, FLEKSIBEL, DAN DAPAT MENJEMBATANI PERBEDAAN KARAKTER DOSEN DAN MAHASISWA?

## TERKAIT KARAKTER DAN ATURAN

- **HOW MIGHT WE 8**

BAGAIMANA KITA DAPAT MERANCANG SOLUSI YANG MEMPERTIMBANGKAN KARAKTER DOSEN DAN KEBIASAAN MAHASISWA, SEHINGGA TERCIPTA POLA KOMUNIKASI YANG SALING MENGHARGAI DAN EFEKTIF?

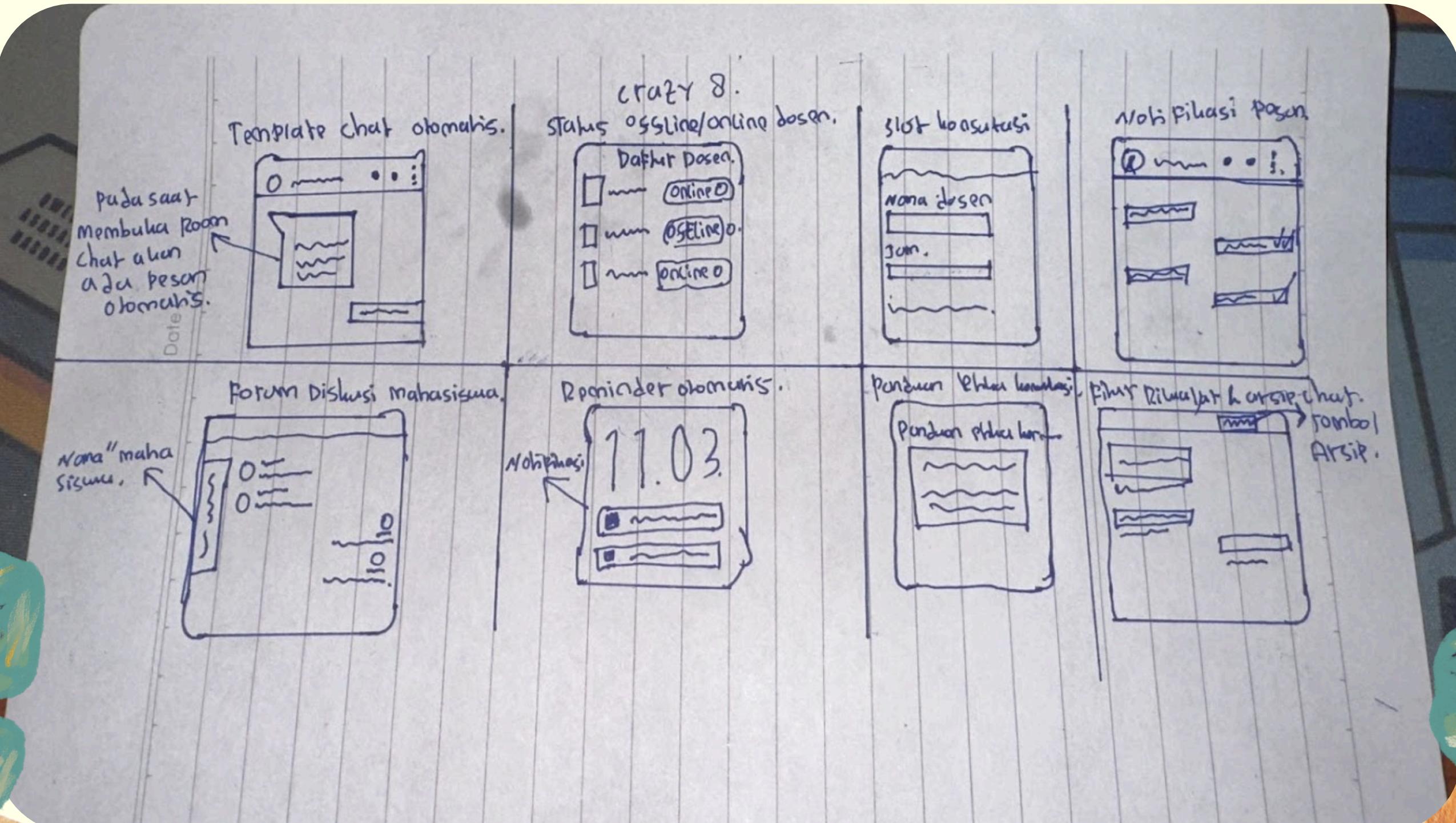
# IDEATE

## A. PRIORITIZATION MATRIX

Aspek	Mendesak	Tidak Mendesak
Penting	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat jadwal konsultasi dosen</li><li>- Membuat sistem notifikasi</li><li>- Membuat fitur histori percakapan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat pelatihan komunikasi untuk Mahasiswa</li><li>- mengadakan forum tanya jawab</li></ul>
Tidak Penting	<ul style="list-style-type: none"><li>- Update status ketersediaan Dosen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat sistem rating</li></ul>

# IDEATE

## B. CRAZY 8



**Connected**  
Dibuat oleh k4 IMK

3 detik

Logo

Selamat Datang!  
Login menggunakan NIM.

NIM  
Password

Login  
Lupa password?

Buat janji Pertemuan  
Nama Dosen  
Tujuan  
Waktu  
DD MM YY HOUR  
Submit

Janji pertemuan  
Buat janji bertemu

Kalender  
2025 September

Ming	Sen	Sel	Rab	Kam	Jum	Sab
		1	2	3	4	S
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30			

DISKUSI JUDUL  
Fitria, S.T., M.T.

scroll

Home Search Bookings Chats

Fi

Dr. Firda Amilia  
Dosen Bisnis Digital  
o Ada

Fitria, S.T., M.T.  
Dosen TEKNIK INFORMATIKA  
o Sedang Meeting

scroll

Home Search Bookings Chats

Pesan

9:22 AM

DR. Fira  
Silakan chat saya lagi...

Fitria, S.T., M.T  
Oke buk, terima kasih. Kewarm

scroll

Home Search Bookings Chats

Dr. Fira online

Halo, saya sudah review  
proposal kamu.

Silakan chat Saya lagi  
untuk follow up-nya.

Tulis Pesan

# RINGKASAN RESPONDEN

## A. TAHAPAN EMPATHIZE

### 1. PENGALAMAN BAIK:

- DOSEN CEPAT MERESPON CHAT.
- DOSEN RAMAH, JELAS, DAN MEMBERI ARAHAN YANG TEPAT.

### 2. PENGALAMAN BURUK:

- RESPON LAMA/TIDAK MEMBALAS, CUEK, JAWABAN SINGKAT.

### 3. KETAKUTAN MAHASISWA:

- TAKUT DIANGGAP TIDAK SOPAN, DOSEN MARAH/TERSINGGUNG, BINGUNG WAKTU MENGHUBUNGI.
- 

### 4. KETAKUTAN MAHASISWA:

- KOMUNIKASI TERBUKA & JELAS, DOSEN MENDENGARKAN, ADA KEPASTIAN JADWAL.

# RINGKASAN RESPONDEN

## B. TAHAPAN DEFINE

- 1. MASALAH UTAMA: RESON DOSEN TIDAK KONSISTEN, MAHASISWA SUNGKAN, PERBEDAAN GAYA KOMUNIKASI.**
- 2. KEBINGUNGAN: MEDIA YANG TEPAT (WA/EMAIL), WAKTU YANG PAS, BAHASA YANG SOPAN.**
- 3. PERUBAHAN YANG DIHARAPKAN: ATURAN KOMUNIKASI JELAS, TRANSPARANSI KETERSEDIAAN DOSEN, RESON LEBIH CEPAT.**

# RINGKASAN RESPONDEN

## C. TAHAPAN IDIATE

- 1. HARAPAN JIKA JADI DOSEN: PESAN MAHASISWA SOPAN, SINGKAT, JELAS, SERTAKAN IDENTITAS & TUJUAN.**
- 2. AGAR KOMUNIKASI EFEKTIF: JAM KONSULTASI JELAS, ATURAN KOMUNIKASI DITENTUKAN, TEMPLATE PESAN SINGKAT & SOPAN.**
- 3. FITUR APLIKASI YANG DIINGINKAN:**
  - STATUS ONLINE/OFFLINE & JADWAL KETERSEDIAAN.
  - NOTIFIKASI PESAN DIBACA/DIBALAS.
  - TEMPLATE PESAN OTOMATIS.
  - RIWAYAT PERCAKAPAN & REMINDER KONSULTASI.
  - FORUM TANYA JAWAB ANTAR MAHASISWA.

THANK  
YOU