



Pertemuan 2

DESIGN THINKING

Tim Ajar Mata Kuliah E-Business
Jurusan Teknologi Informasi
Politeknik Negeri Malang

Capaian Pembelajaran

- Mahasiswa memahami konsep design thinking
- Mahasiswa memahami proses design thinking
- Mahasiswa memahami tools yang digunakan pada aktivitas design thinking

Pokok Bahasan

01

Definisi Design Thinking

02

Konsep Design Thinking

03

Proses Design Thinking

04

Tools yang digunakan dalam Design

APA ITU DESIGN THINKING?

Design → Untuk memecahkan masalah

Design thinking → *Thinking out-of-the-box*

“metode yang membantu cara berpikir untuk **berpusat pada manusia** (*human-centered*) untuk menciptakan **inovasi** menarik dengan mengintegrasikan **kebutuhan user**, kemungkinan **teknologi**, dan **persyaratan** untuk keberhasilan bisnis”

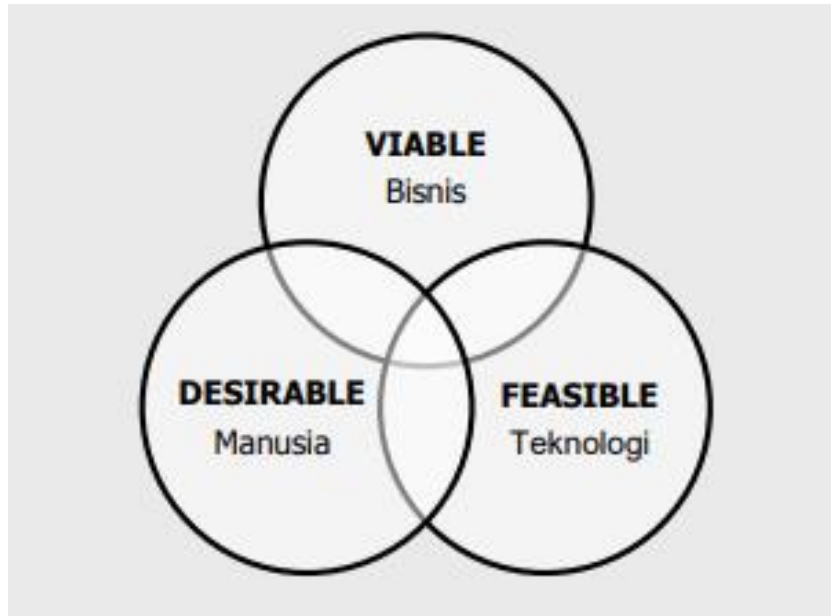


APA ITU DESIGN THINKING?

- Sebuah pendekatan pemecahan masalah yang didasarkan pada **menghasilkan ide** secara cepat dan berkelanjutan, biasanya dalam konteks pemikiran divergen/ berbeda yang menolak penilaian awal sehingga mendorong partisipasi dan diskusi diantara *stakeholders* atau para pemangku kepentingan [Dillon&Swweney, 2022, Different Perspectives in Design Thinking]
- Sebuah pendekatan pemecahan masalah yang dapat mengarahkan kepada inovasi yang dapat memberikan *competitive advantage* atau keunggulan kompetitif [<https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>]



KONSEP DESIGN THINKING



Desirable

Dimulai dari memikirkan apa yang paling **diinginkan manusia**, harapan, ketakutan, dan kebutuhan mereka untuk mencari jawaban dari permasalahan

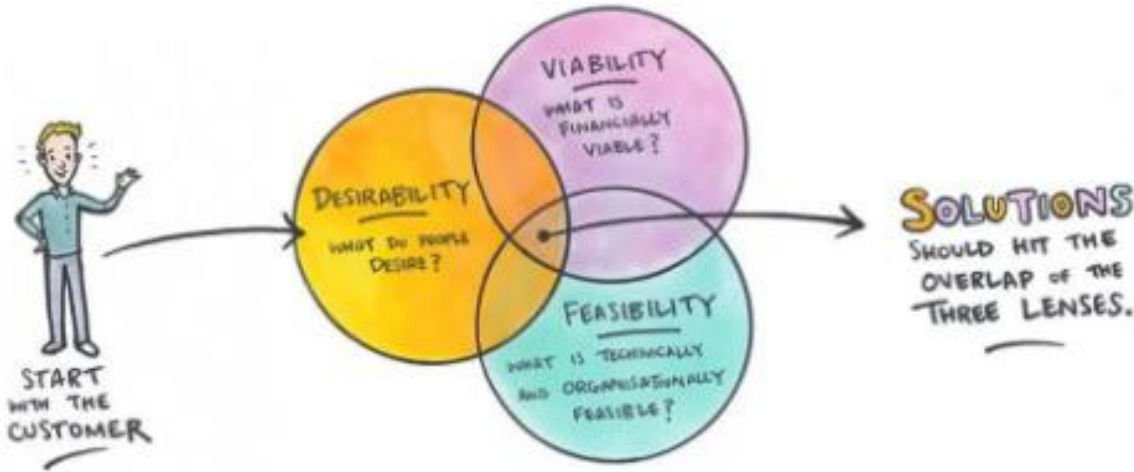
Viable

Ketika sudah ditemukan solusi yang mungkin sesuai untuk menjawab masalah, kemudian analisis kelayakan dari solusi tersebut

Feasible

Ketika solusi mungkin untuk dilakukan, langkah berikutnya adalah bagaimana cara untuk merealisasikan solusi tersebut

KONSEP DESIGN THINKING



1. *Desirability* – produknya benar-benar dibutuhkan dan diinginkan oleh orang-orang.
2. *Feasibility* – kita mampu membuatnya dengan sumber daya yang ada.
3. *Viability* – secara bisnis menguntungkan.

KAPAN MENGGUNAKAN DESIGN THINKING



Ketika membuat ide

Gunakan *design thinking* untuk membangun ide

Eg. usaha apa yang dapat dibangun untuk membantu masyarakat desa x?



Ketika memecahkan masalah dalam bisnis

Gunakan *design thinking* untuk memecahkan masalah bisnis.

Eg. strategi pemasaran seperti apa yang menarik minat konsumen saat ini?

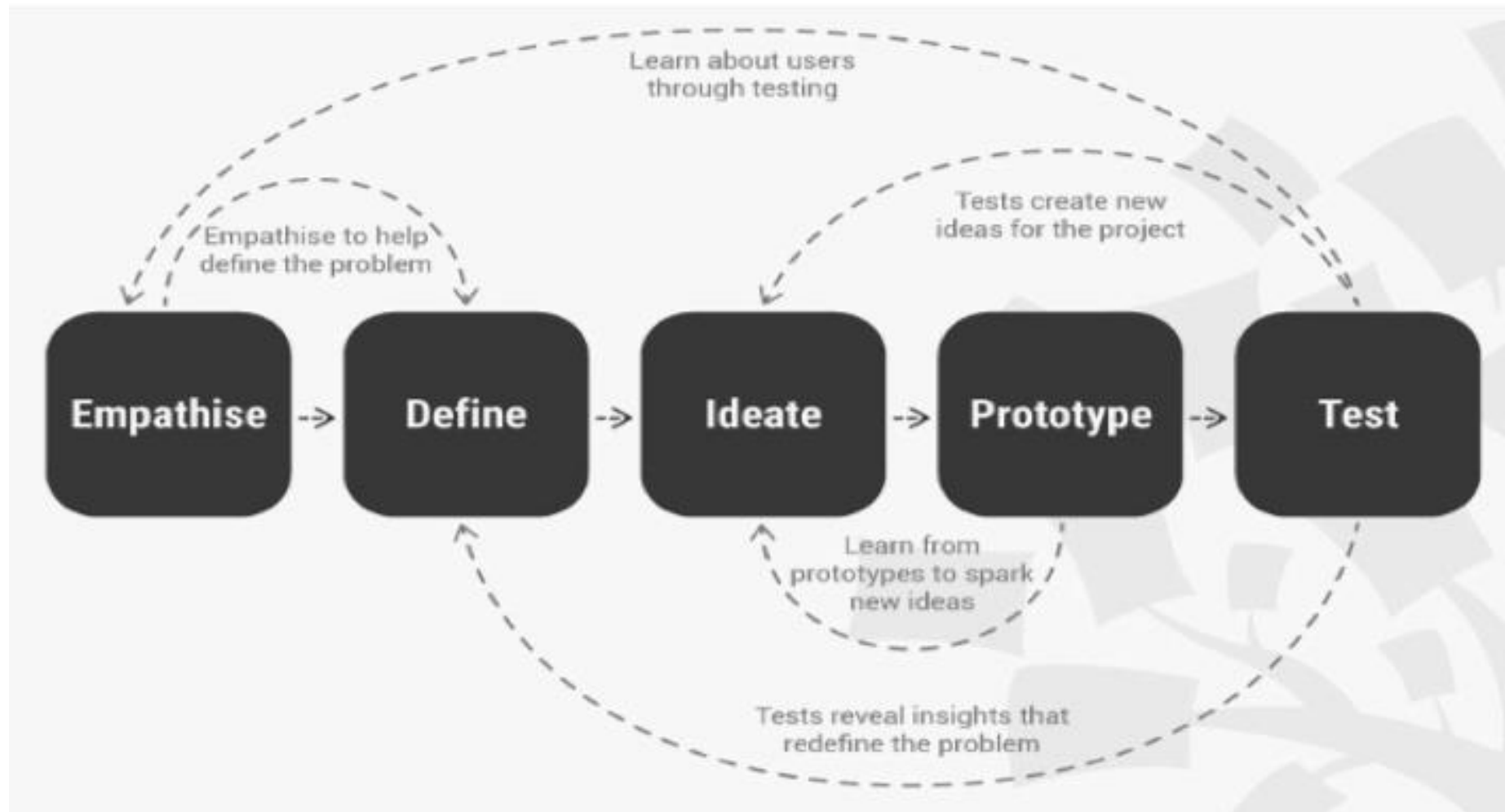


Ketika meningkatkan kualitas sistem yang ada

Gunakan *design thinking* untuk mengembangkan sistem yang ada agar lebih baik

Eg. bagaimana cara meningkatkan produktivitas tim dalam bekerja?

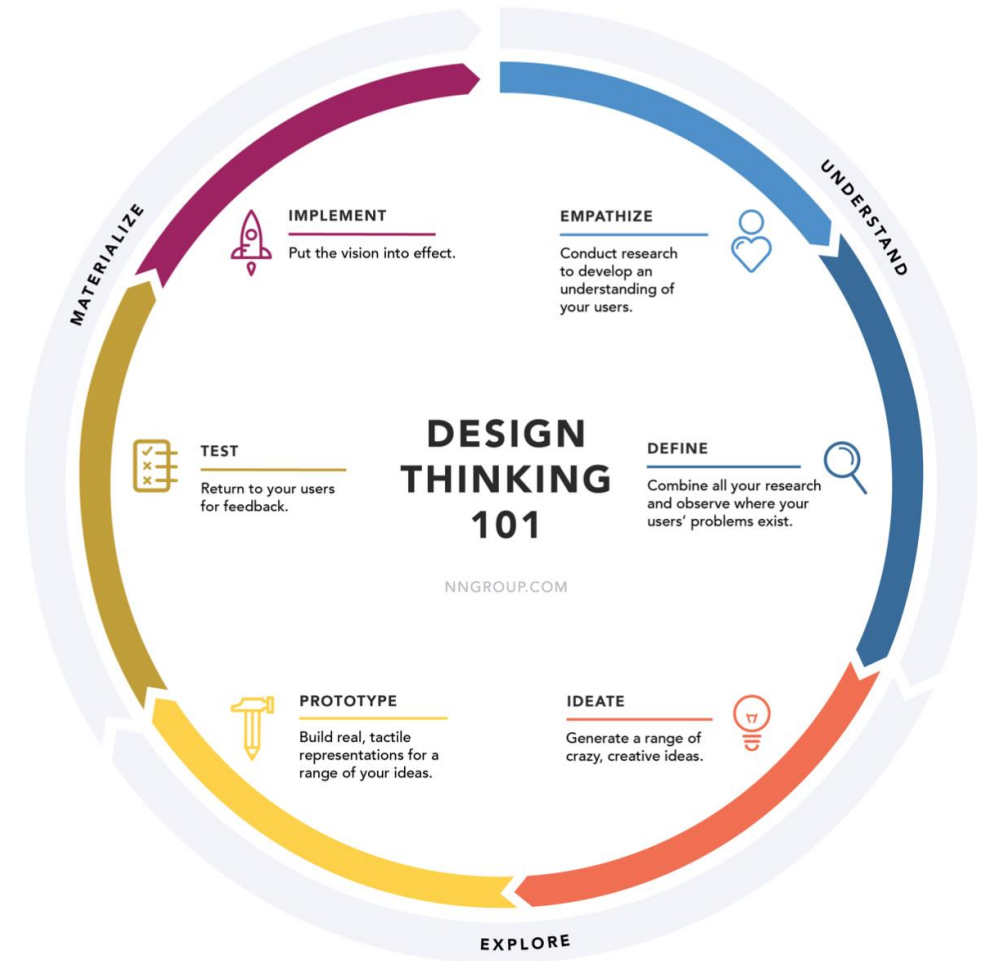
PROSES DESIGN THINKING



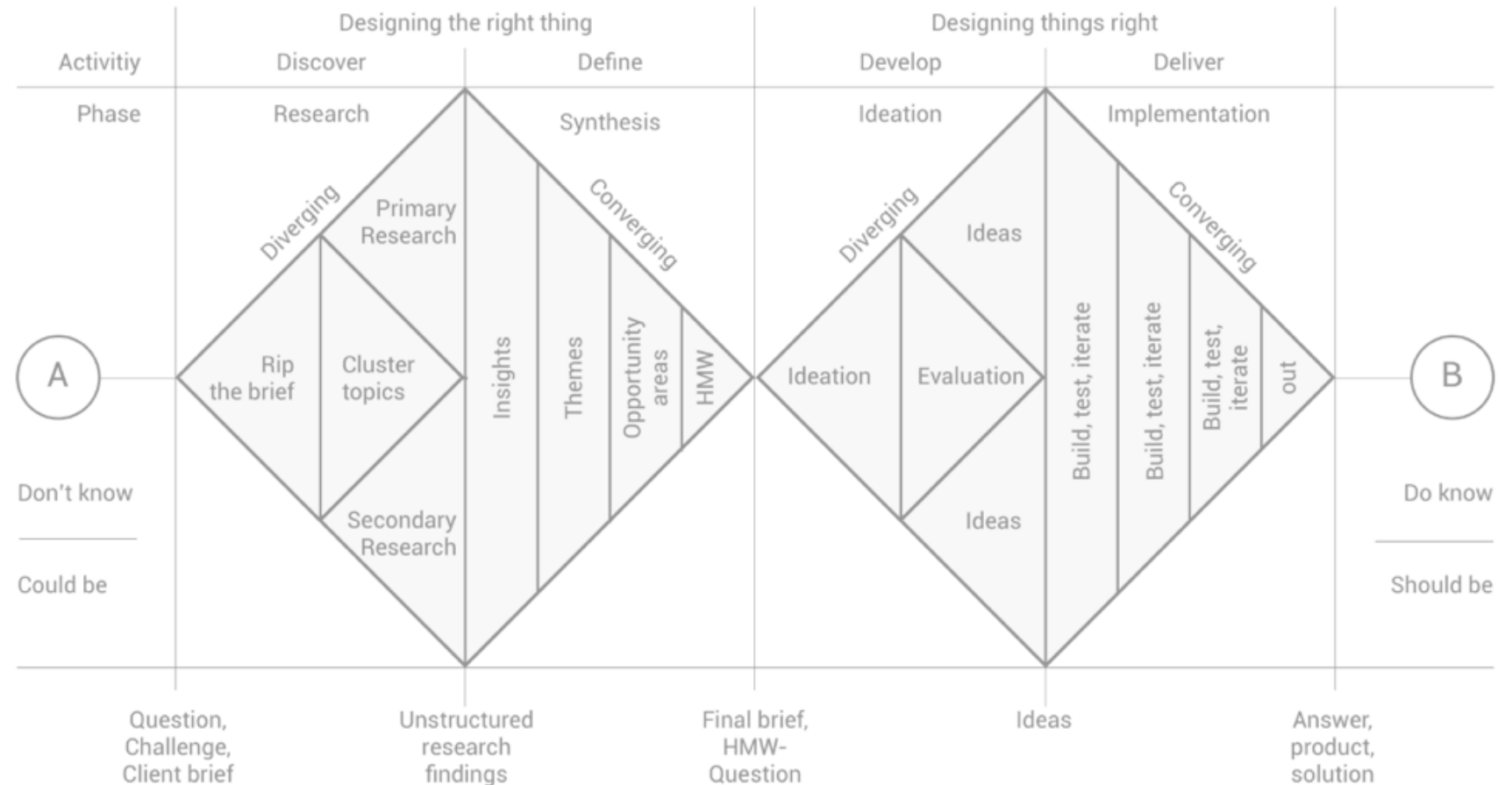
Source: Yvonne Eriksson, 2022, Difference Perspective in Design Thinking

PENDEKATAN DESIGN THINKING DARI SUMBER LAIN

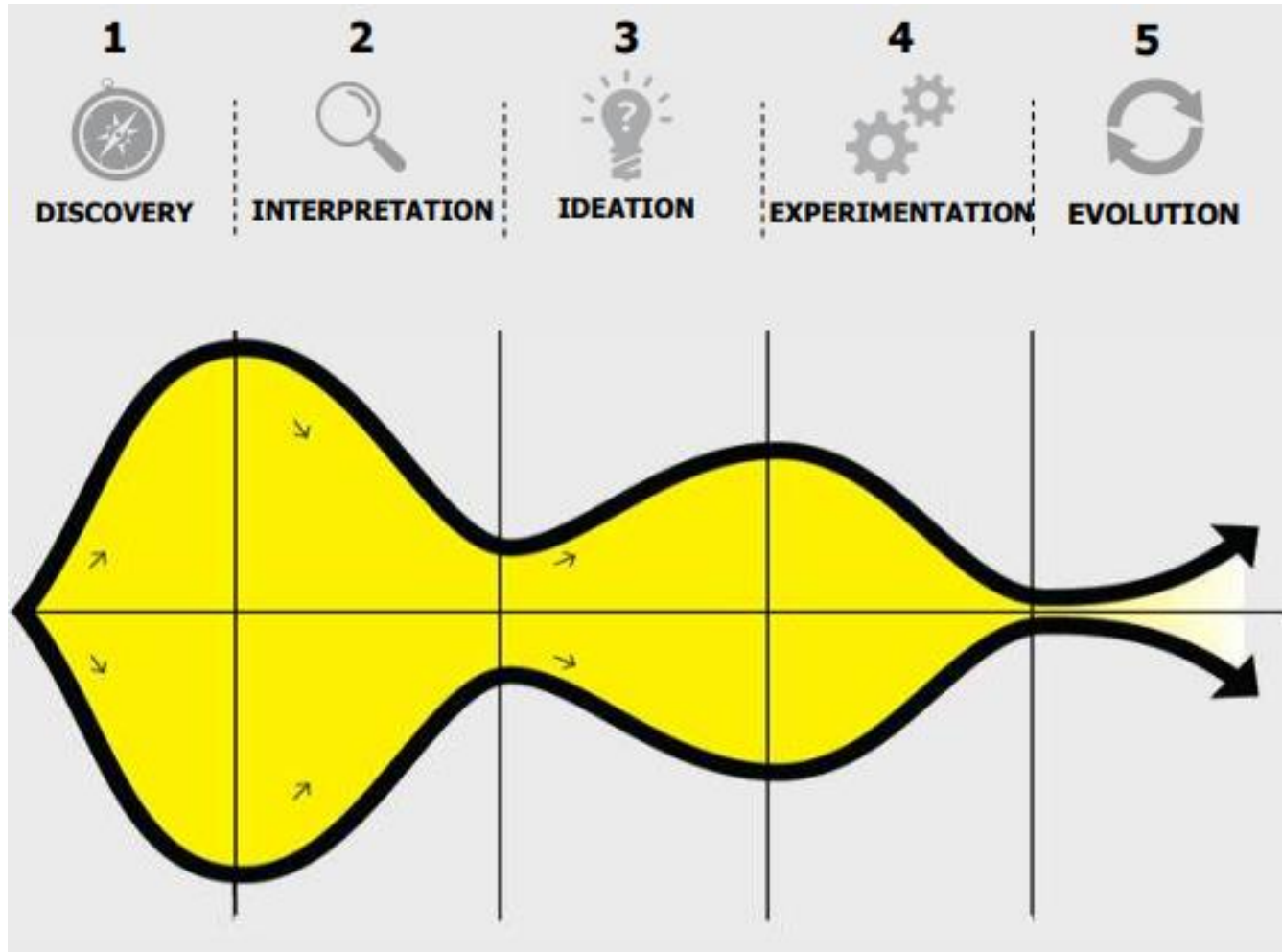
Source :
<https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>



PENDEKATAN FRAMEWORK LAIN PADA DESIGN THINKING “DOUBLE DIAMOND”



Source : <https://sis.binus.ac.id/2021/10/08/double-diamond-design-thinking/>

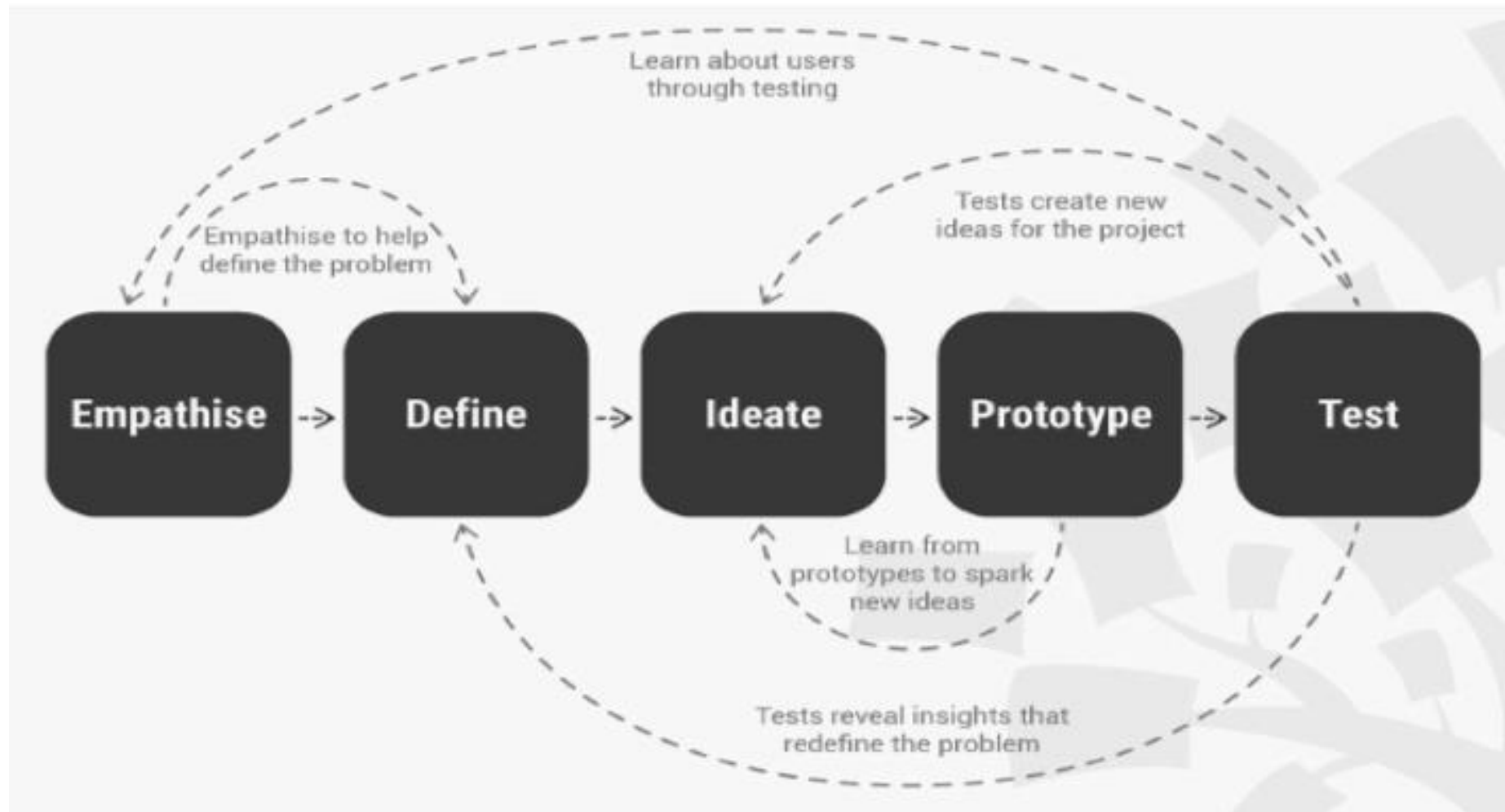


PENDEKATAN DESIGN THINKING DARI SUMBER LAIN

Source:

- IDEO's Attribution (2012) Design Thinking for Educators 2nd Edition
- IDEO.org (2015) The Field Guide to Human-Centered Design

KEMBALI KE PROSES *DESIGN THINKING* ...



Source: Yvonne Eriksson, 2022, Difference Perspective in Design Thinking

EMPHATIZE

Emphatize adalah proses untuk **mendapatkan pemahaman empatik** terhadap masalah yang dicoba untuk diselesaikan

Apa yang dapat dilakukan?

✓ *Put ourselves into customer's shoe*

Memahami kebutuhan berdasarkan wawancara *user* dan *stakeholder*, pengamatan, dan pengambilan sampel

✓ **Merasakan yang pengguna rasakan**

Memahami kendala yang dialami (*customer pain*)

“empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain”

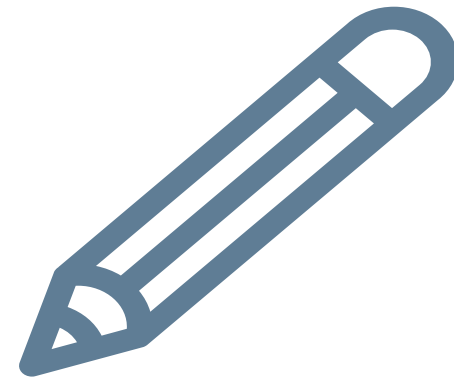
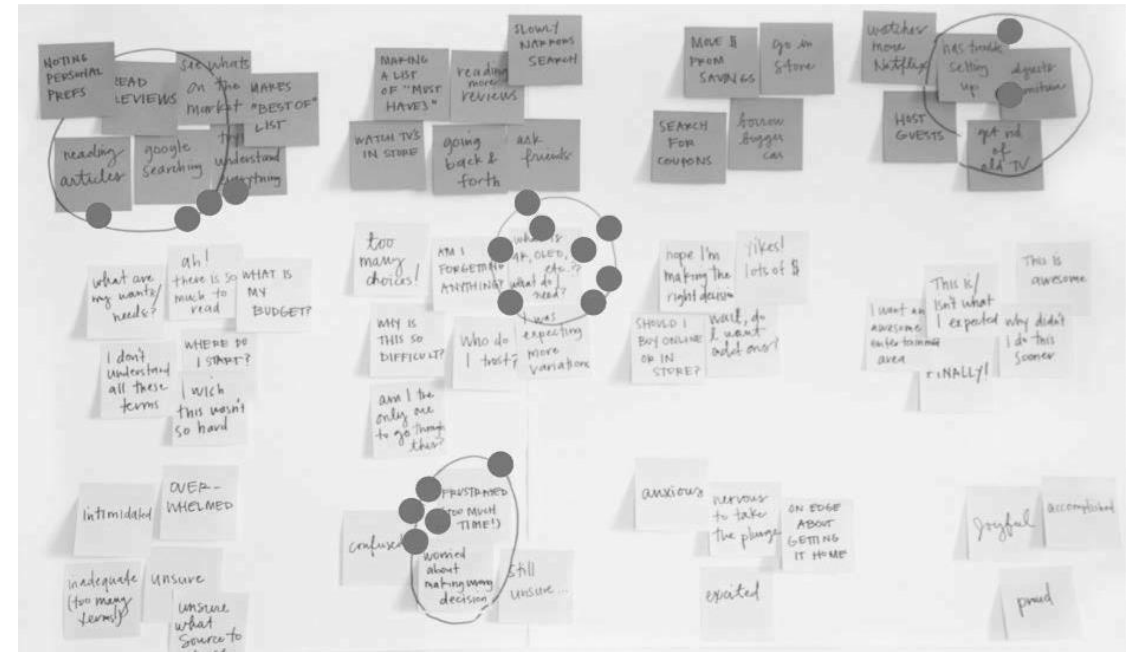


DEFINE

adalah proses dimana kita akan **menganalisis** hasil pengamatan dan mensintesisnya (menyimpulkan) untuk **menentukan inti masalah yang teridentifikasi**

Apa yang dapat dilakukan?

- ✓ mendefinisikan semua masalah yang butuh dipecahkan
- ✓ mengidentifikasi prioritas masalah



IDEATE

adalah proses menciptakan berbagai ide yang bisa memecahkan masalah utama

Apa yang dapat dilakukan?

✓ **menciptakan banyak ide**

Siapkan sesi *brainstorming*, ciptakan banyak ide, buat *mindmap*

✓ **menyaring ide**

Cek ide apakah mungkin dikerjakan, deskripsikan ide yang paling memungkinkan



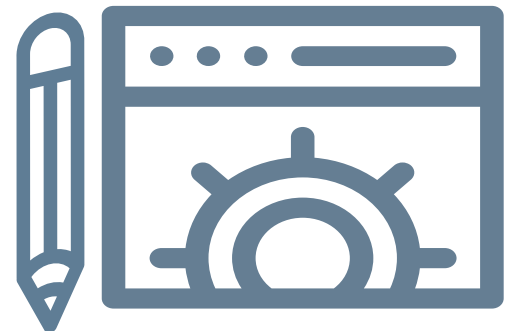
PROTOTYPE

adalah fase untuk merealisasikan ide. **Buat versi sederhana dari produk.** Tahapan ini adalah fase eksperimental. Solusi dalam bentuk *prototype* akan diuji, apakah diterima, perlu diperbaiki, atau ditolak berdasarkan pengalaman pengguna

Apa yang dapat dilakukan?

- ✓ membuat *prototype* ide
- ✓ siap mendapatkan *feedback*

Identifikasi siapa saja yang anda butuhkan *feedback*-nya, buat daftar pertanyaan panduan



TEST

adalah proses menguji *prototype* yang dibangun dengan tujuan mendapatkan *feedback* dari *user*. Dalam fase ini *feedback* sangat diperlukan untuk mendapatkan solusi yang lebih baik

Apa yang dapat dilakukan?

✓ pelajari *feedback*

Buat parameter keberhasilan, kumpulkan *feedback*, pelajari *feedback*

✓ berevolusi

Terus perbaiki produk hingga mendapatkan solusi terbaik, libatkan pihak lain, bangun komunitas



TOOLS UNTUK AKTIVITAS DESIGN THINKING

EMPHATIZE TOOLS

1. Exploratory Research
2. Desk Research
3. In-depth Interviews
4. Awareness Notebooks
5. Ethnographic research
6. A Day in Life
7. Generation Research
8. Focus Group
9. Shadowing

DEFINE TOOLS

1. Insight Cards
2. Affinity
3. Concept Map
4. Guiding Criteria
5. Empathy Map
6. Personas
7. User Journey
8. Blueprint
9. Reframing
10. Customer Journey Map

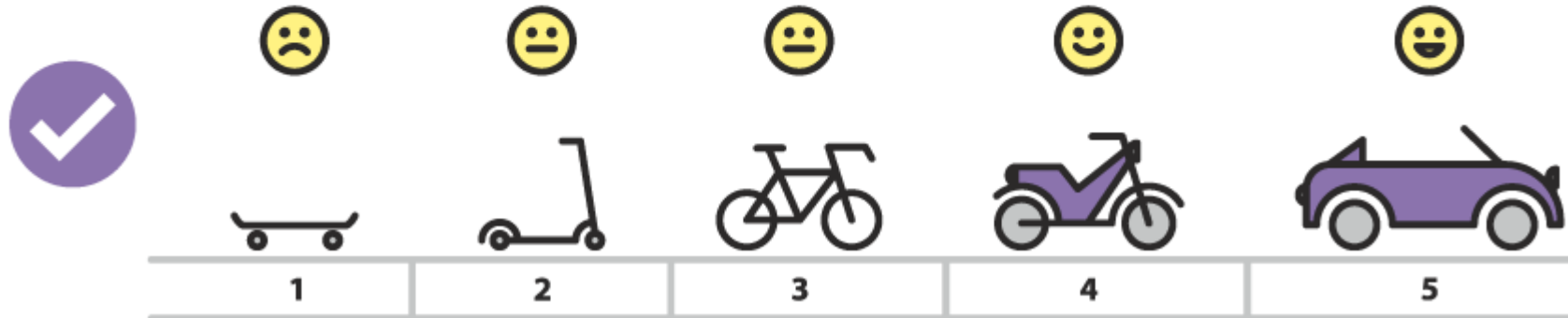
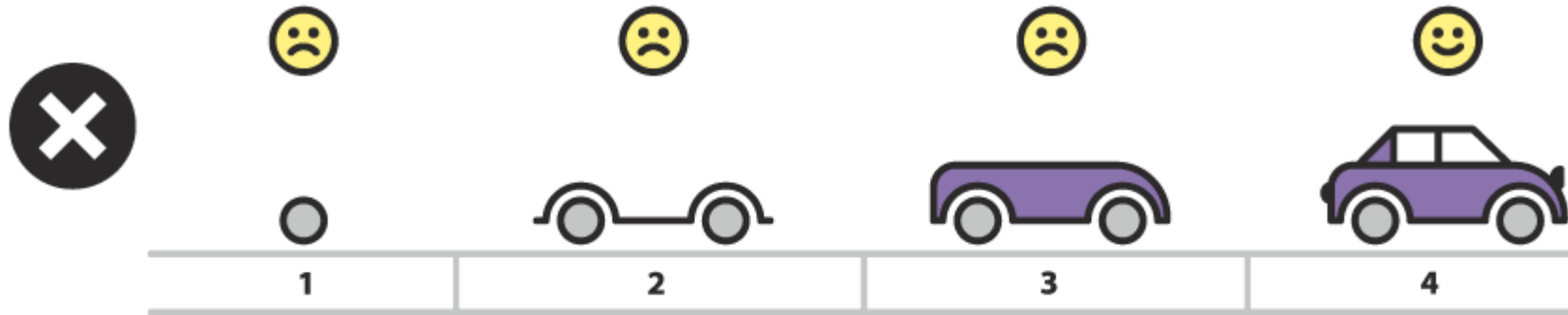
IDEATION TOOLS

1. Brainstorming & Brainwriting
2. Co-creating workshop
3. Ideas menu
4. Positioning Matrix

PROTOTYPING TOOLS

1. Proof of concept
2. Minimum Viable Product
3. Volume Model
4. Wireframing
5. Storyboard
6. Staging & service prototype
7. Prototyping on paper

USER-CENTRIC PRODUCT DEVELOPMENT



Penjelasannya ...

Banyak sekali proyek gagal karna menggunakan “teori big bang” (membangun produk sampai 100% selesai baru diluncurkan). Kenyataannya produk yang kita bangun belum tentu sesuai dengan **kebutuhan user**.

Ilustrasi sebelumnya menunjukkan bahwa kebutuhan *user* adalah berpindah tempat dari A-B dengan mudah. Gambar pertama menunjukkan bahwa mobil sebenarnya bukanlah yang diinginkan oleh *user*. Karena dalam proses mengembangkan sebuah mobil membutuhkan waktu yang tidak singkat.

Gambar kedua, dengan pendekatan *design thinking* yang berbasis *user-centered*, produk akan terus **berevolusi** sesuai dengan yang dibutuhkan user. Sebuah prototype yang dilempar ke user akan mendapatkan feedback yang berguna untuk pengembangan produk itu sendiri. Dengan demikian produk yang diciptakan adalah produk yang benar-benar sesuai **dan menjadi solusi dari masalah user**.