

Tahapan: Observe (2)

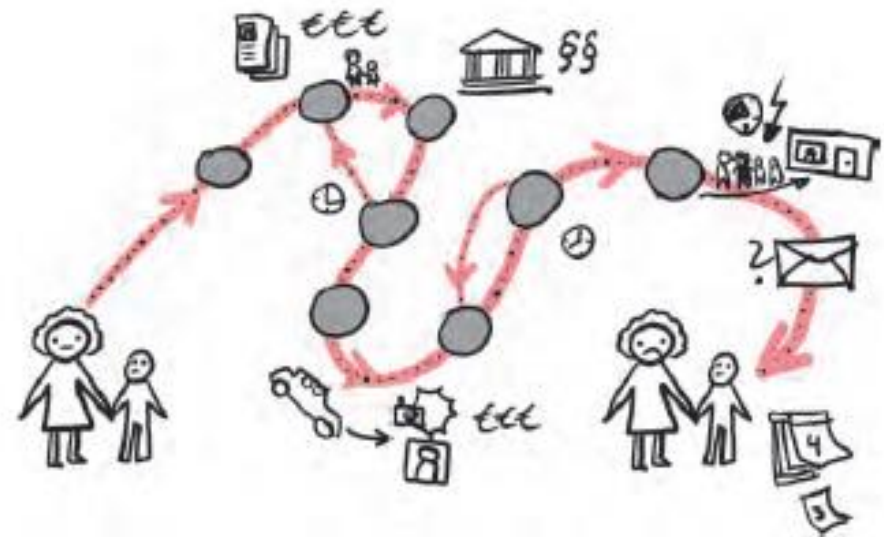
TI2102 – Pemikiran Desain

Mustika Ulina, S.Kom., M.Kom.



Sub Topik Pembahasan

- Tool: AEIOU
- Tool: Customer Journey Map



Tool: AEIOU

MIKROSKIL

Tool: AEIOU

- Saya ingin mempelajari lebih lanjut tentang **masalah**, **pengguna/pelanggan**, dan **lingkungannya**.



Tool: AEIOU

- Yang bisa dilakukan dengan alat ini:
 - ✓ Menyediakan **kerangka** untuk pengamatan dan menanyakan W+H yang tepat
 - ✓ Memfasilitasi tim desain untuk **mengevaluasi** temuan yang didapat dari hasil pengamatan lainnya
 - ✓ Menghubungkan **pengguna** dengan **aktivitas**, **lingkungan**, dan **objeknya**
 - ✓ Mengumpulkan pengetahuan yang **tidak dipublikasikan**
 - ✓ Memberi **panduan** ke tim desain yang **tidak berpengalaman** untuk mengumpulkan pengetahuan



Tool: AEIOU

*i*nformasi tambahan:

- Digunakan dalam observasi lapangan dan sebagai teknik visualisasi untuk pengetahuan baru.
- Tujuannya untuk mendapatkan pengetahuan mendalam tentang pengguna potensial melalui pertanyaan W+H.



Tool: AEIOU

- Ukuran kelompok:
 - ✓ Idealnya 1 – 2 orang tim desain
- Durasi umum:
 - ✓ 1 jam – 24 jam,
 - ✓ Tergantung banyaknya pernyataan masalah dan seberapa cepat pengetahuan dapat dikumpulkan



Tool: AEIOU

- Peralatan yang dibutuhkan:
 - ✓ Template kuesioner AEIOU ukuran A4
 - ✓ Smartphone

Aktivitas	Apa yang terjadi? Apa yang orang itu lakukan? apa tugas mereka? kegiatan apa yang mereka lakukan? apa yang terjadi sebelum dan sesudah?
Lingkungan	lingkungan seperti apa? apa sifat dan fungsi ruang?
Interaksi	Bagaimana individu berinteraksi satu sama lain? Apakah ada antarmuka? Bagaimana pengguna berinteraksi satu sama lain? Bagaimana cara kerja operasi?
Objek	Objek dan perangkat apa yang digunakan? Siapa yang menggunakan benda-benda itu dan di lingkungan mana?
Pengguna	Siapa saja penggunanya? Peran apa yang dimainkan pengguna? Siapa yang mempengaruhi mereka?

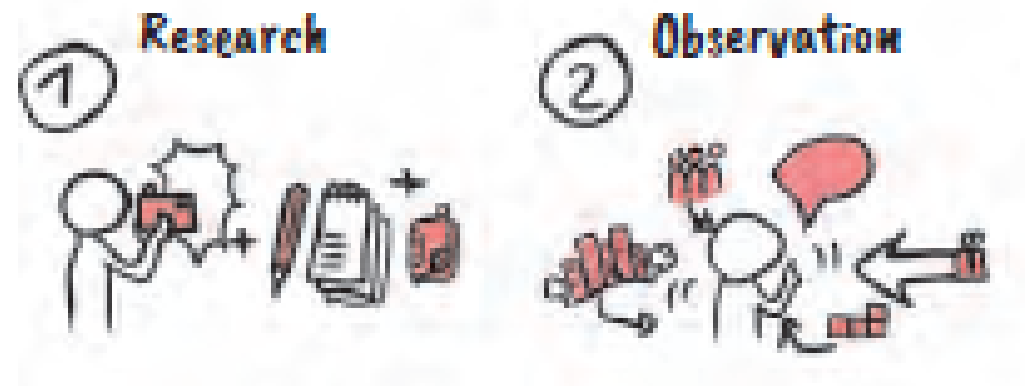
Cara Menerapkan Tool: AEIOU

Langkah 1/4

- Riset dan cari tahu **di mana** pengguna dapat ditemukan, pada **jam berapa**, dan **bagaimana menghubunginya**.

Langkah 2/4

- Hadir **di tempat pengguna/pelanggan** berada di dalam konteks pernyataan masalah.



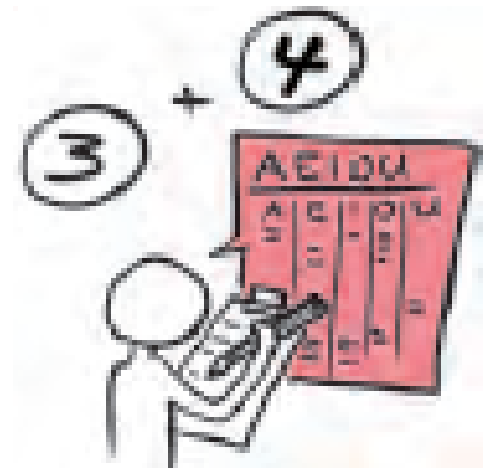
Cara Menerapkan Tool: AEIOU

Langkah 3/4

- Bekerja dengan **template AEIOU** yang menyediakan pertanyaan dan instruksi di masing-masing area yang akan diamati.

Berikut tahapan untuk mempermudah pengisian template :

- Anggota tim diberikan **template AEIOU** untuk observasi, sehingga semua orang dapat **mencatat**. Smartphone dapat digunakan untuk dokumentasi



Cara Menerapkan Tool: AEIOU

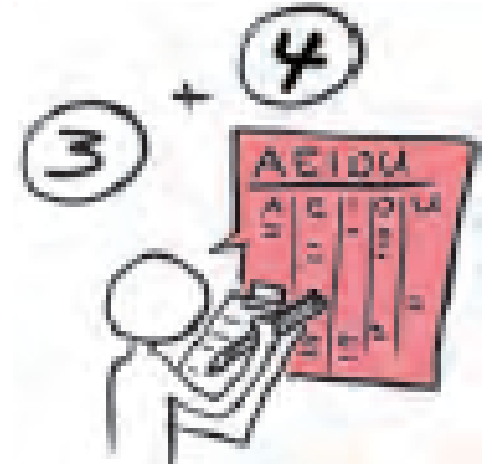


- Kumpulkan **temuan** dalam bentuk **catatan**, **foto**, **video**, **wawancara**, dan **observasi lapangan**.

- Arsipkan hasil temuan secara terstruktur

Langkah 4/4

- Setelah observasi lapangan selesai, **kelompokkan** dan **urutkan** temuan dengan **judul ringkasan**.



Template AEIOU

AEIOU


Project:

Tim:

Riset Riset tentang pengguna	Observasi and Dokumentasi Mengamati pengguna dan menggunakan AEIOU questions for documentation	Temuan Menambah pengetahuan baru
Aktivitas Kegiatan apa yang mereka lakukan?		
Lingkungan Seperti apa lingkungannya?		
Interaksi Bagaimana sistem berinteraksi satu sama lain?		
Objek Objek dan perangkat apa yang digunakan?		
Pengguna Siapa saja penggunanya?		

AEIOU

Project: Restaurant ABC
Tim: Ditarikimi

Riset Riset tentang pengguna Pengguna : Tari Job: Kasir Lokasi: Restoran Waktu Kerja: 17.00 WIB – 23.00 WIB Tari biasanya datang ke restoran 1 jam sebelum mulai waktu kerja.	Observasi and Dokumentasi Mengamati pengguna dan menggunakan AEIOU questions for documentation 	Temuan Menambah pengetahuan baru Judul : Pemesanan makanan di Restoran ABC Pada saat sore hari pelanggan sangat ramai, pelayan sibuk mencatat pesanan yang masuk dan memberikan ke kasir dan koki. Setelah makanan selesai dimasak, pelayan mengantarkan makanan. Selesai makan, pelanggan datang ke kasir untuk membayar.
Aktivitas Kegiatan apa yang mereka lakukan?	Memproses pembayaran	
Lingkungan Seperti apa lingkungannya?	Sore Hari Outdoor Ramai Lampu-lampu jalan	
Interaksi Bagaimana sistem berinteraksi satu sama lain?	Pelanggan memesan makanan ke pelayan Pelayan memberikan pesanan ke koki dan kasir. Koki menyiapkan makanan Pelayan mengantarkan makanan Pelanggan membayar di kasir setelah selesai makan	
Objek Objek dan perangkat apa yang digunakan?	Uang Form pemesanan makanan Tagihan Pembayaran Makanan	
Pengguna Siapa saja penggunanya?	Pelanggan Pelayan Koki Kasir	

Tool: AEIOU

- Contoh cara:

- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=Uvvd6pcNX84>
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=fhJEeg5BK4o>



MIKROSKIL

Tool: Customer Journey Map

MIKROSKIL

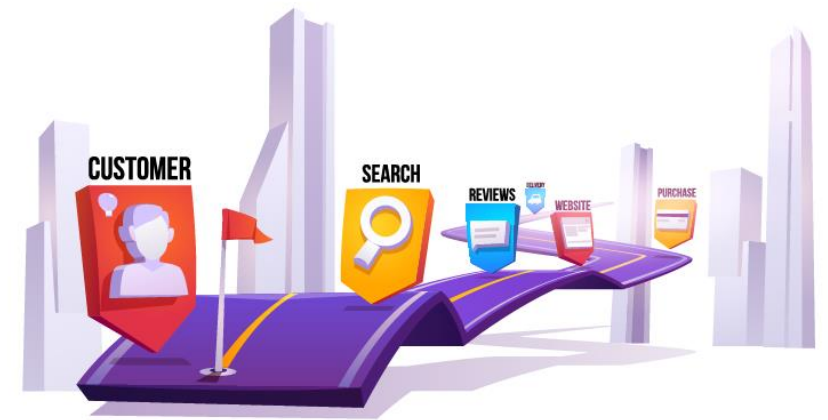
Tool: Customer Journey Map

- Saya ingin **memahami** dengan sangat **detail** apa yang pelanggan alami ketika **berinteraksi** dengan **perusahaan**, **produk**, atau **layanan** kita



Tool: Customer Journey Map

- Yang bisa dilakukan dengan alat ini:
 - ✓ Membangun **pemahaman bersama** dalam tim tentang **pengalaman** pelanggan terhadap **perusahaan, produk, atau layanan**.
 - ✓ Identifikasi **pengalaman buruk/negatif** pelanggan
 - ✓ Memahami interaksi yang dilakukan oleh pelanggan
 - ✓ Memperbaiki kemungkinan **celah masalah** saat pelanggan berinteraksi
 - ✓ **Merancang** pengalaman pelanggan yang baru dan lebih baik.
 - ✓ Mengembangkan **produk** dan **layanan baru** secara terus menerus yang berpusat kepada **pelanggan**.

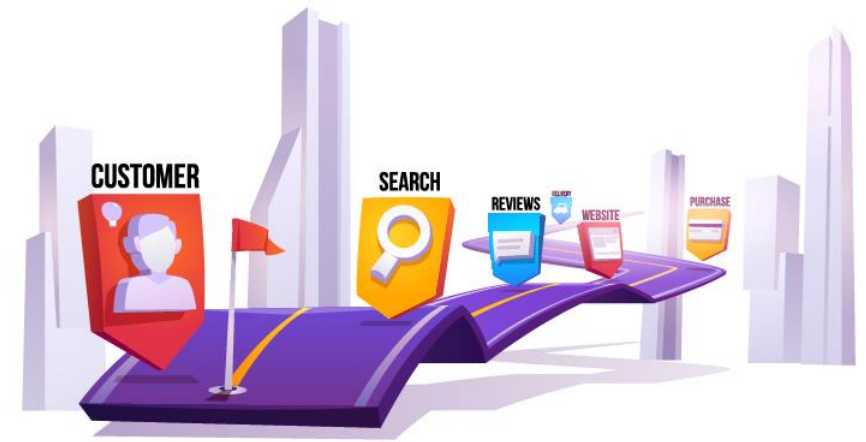


Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Tool: Customer Journey Map

informasi tambahan:

- Dapat **membangun empati** dengan pelanggan dengan memvisualisasikan **tindakan, pikiran, emosi, dan perasaannya** yang muncul dalam suatu **interaksi**
- Melihat **tindakan** yang **tidak terkait langsung** dengan **produk** atau **layanan** (misalnya memberi informasi, menunggu, memesan, mengirim, memasang, melayani pelanggan)



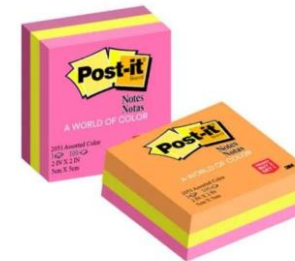
Tool: Customer Journey Map

- Ukuran kelompok:
 - ✓ 4-6 orang
 - ✓ Idealnya, tim campuran dari **desainer ahli** dan **desainer pemula**
- Durasi umum:
 - ✓ 2 jam tergantung **kerumitan**.



Tool: Customer Journey Map

- Peralatan yang dibutuhkan:
 - ✓ Post-it
 - ✓ Pulpen/Spidol
 - ✓ Papan tulis yang besar



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Cara Menerapkan Tool: Customer Journey Map

Langkah 1/8:

- Pilih persona yang akan digunakan dan bagikan kisah persona ke tim desain.

Persona

Nama : Tari

Pekerjaan : Kasir

Usia : 20 Tahun

Langkah 2/8:

- Pilih skenario atau pekerjaan yang dilakukan. **Apa yang dilakukan** persona dan **apa konteksnya?**

Scenario

Tari menerima pesanan kemudian memproses pembayaran

Goals and Expectation

Proses pembayaran berjalan baik dan lancar

Cara Menerapkan Tool: Customer Journey Map

Langkah 3/8:

- Tentukan apa yang terjadi **Sebelum**, **Selama**, dan **Setelah** pengalaman untuk mengidentifikasi **langkah-langkah** yang paling penting.



Langkah 4/8:

- Tentukan interaksi mana yang harus diletakkan pada kolom template.

Persiapan Kerja	Open Order	Close Order
Presensi Hidupkan komputer Hitung uang lemari kasir Membuka aplikasi Mengecek fungsionalitas printer	Menginput pesanan Konfirmasi pesanan Memberikan struk tagihan pembayaran Menerima pembayaran Memberi stempel lunas pada struk	Menyimpan struk yang telah dilunasi Menghitung total penjualan harian

Cara Menerapkan Tool: Customer Journey Map

Langkah 5/8:

- Tambahkan apa yang dipikirkan persona

Langkah 6/8:

- Emosi yang dia rasakan

Langkah 7/8:

- Definisikan proses apa yang dapat diperbaiki/ditingkatkan

Langkah 8/8:

- Definisikan orang yang bertanggung jawab atas proses dalam organisasi

Typical Journey	Before Persiapan Kerja	During Open Order	After Close Order
Thinking	Datang tepat waktu Semua peralatan baik computer, printer bisa bekerja dengan baik.	Harus teliti dalam menginput pesanan	Berharap uang yang ada saat ini sama dengan total penjualan harian

Typical Journey	Before Persiapan Kerja	During Open Order	After Close Order
Emotions	Senang	Netral	Senang

Before Persiapan Kerja	During Open Order	After Close Order
	Pelanggan dapat menginput sendiri pesanannya	

Before Persiapan Kerja	During Open Order	After Close Order
Manager Kasir	Kasir	Kasir

Customer Journey Map

Project:

Tim:

Persona		Scenario		Goals and Expectation
Typical Journey Action	Before	During		After
Thinking				
Emotions				
Opportunities				
Area of Responsibility				

Project: Restaurant

Tim: Ditarikimi

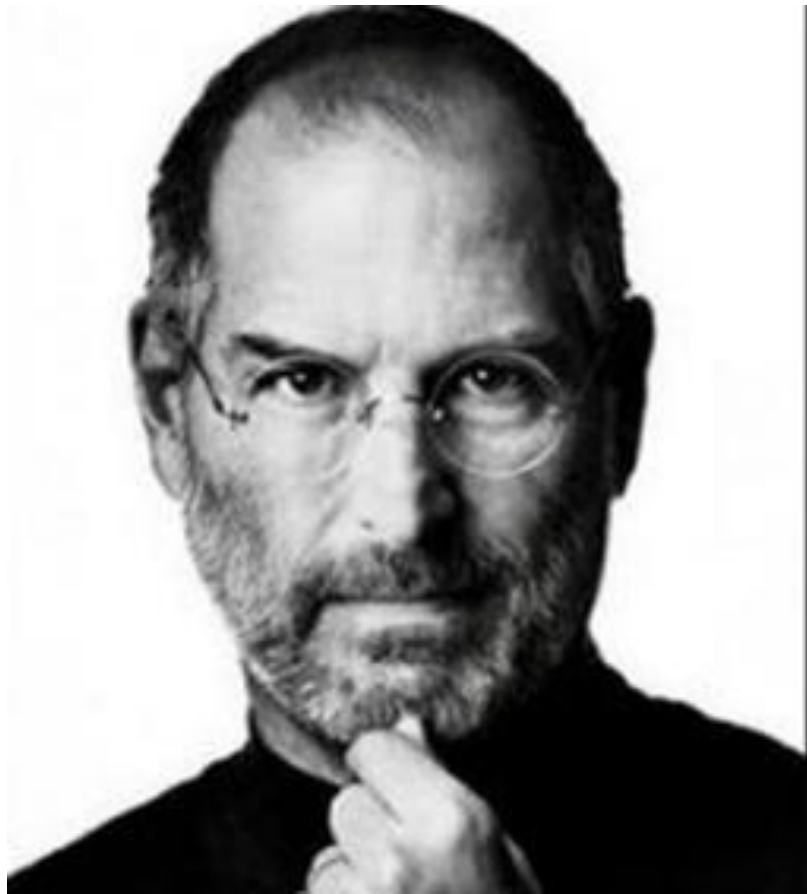
Persona Nama : Tari Pekerjaan : Kasir Usia : 20 Tahun		Scenario Tari menerima pesanan kemudian memproses pembayaran	Goals and Expectation Proses pembayaran berjalan baik dan lancar
Typical Journey	Before	During	After
	Persiapan Kerja	Open Order	Close Order
Action	Presensi Hidupkan komputer Hitung uang lemari kasir Membuka aplikasi Mengecek fungsionalitas dari printer	Menginput pesanan Konfirmasi pesanan Memberikan struk tagihan pembayaran Menerima pembayaran Memberi stempel lunas pada struk	Menyimpan struk yang telah dilunasi Menghitung total penjualan harian
Thinking	Datang tepat waktu Semua peralatan baik computer, printer bisa bekerja dengan baik.	Harus teliti dalam menginput pesanan	Berharap uang yang ada saat ini sama dengan total penjualan harian
Emotions	Senang	Netral	Senang
Opportunities		Pelanggan dapat menginput sendiri pesanannya	
Area of Responsibility	Manager Kasir	Kasir	Kasir

Tool: Customer Journey Map

- Contoh cara:

- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=JJURzpU2k2E>
- ✓ <https://riyanthisianturi.com/design-thinking-stage-2-define/>
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=4N1lzJVUKIg>
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=b24aAGninLo>

MIKROSKIL



You've got to start with the customer experience and work back toward the technology - not the other way around.

(Steve Jobs)