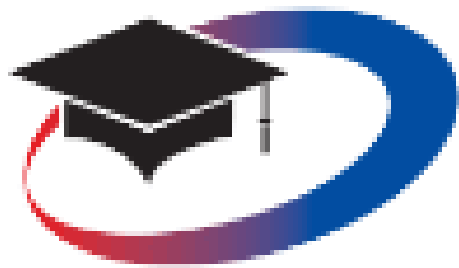


# Tahapan: Observe (1)

TI2102 – Pemikiran Desain

Mustika Ulina, S.Kom., M.Kom

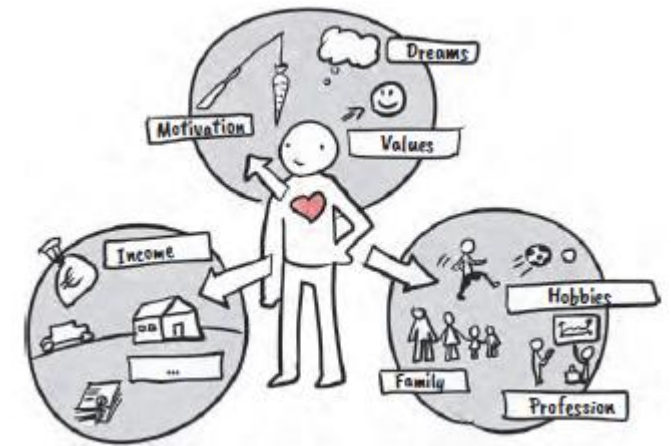
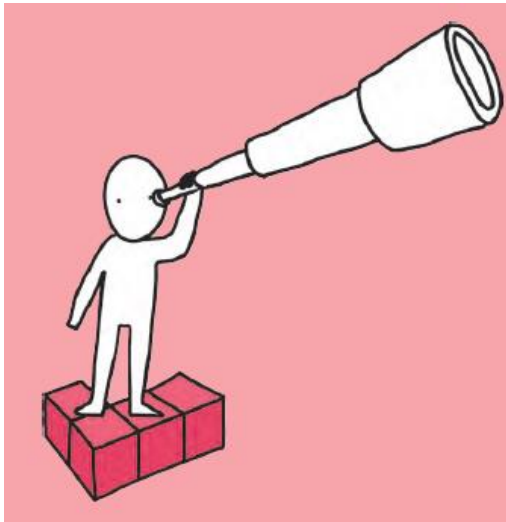


**UNIVERSITAS**  
**MIKROSKIL**

PRODI. TEKNIK INFORMATIKA (S-1)

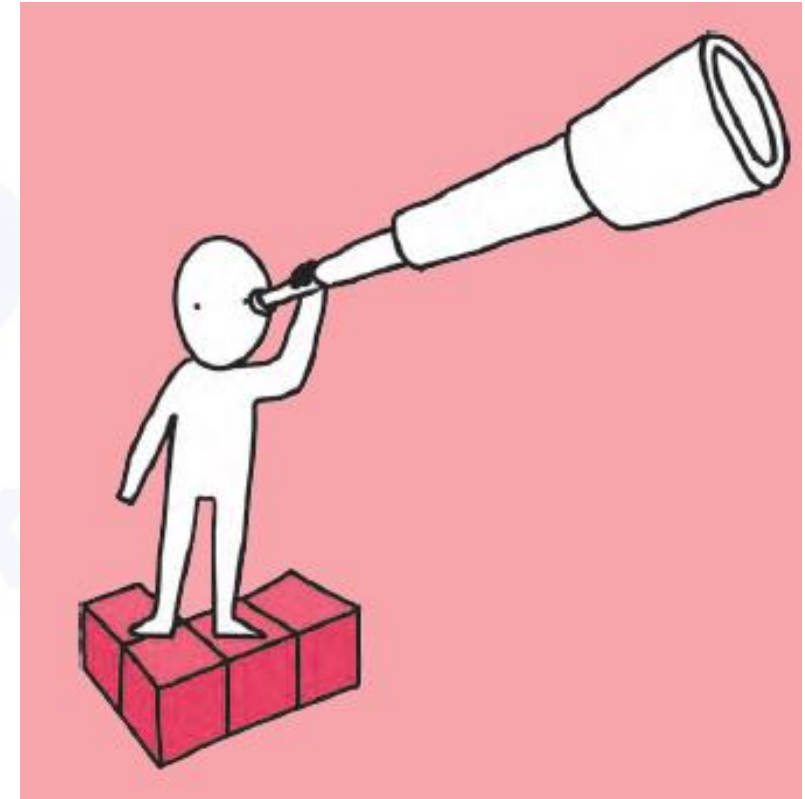
# Sub Topik Pembahasan

- Pengenalan Tahapan Observe (Observasi)
- Tool: Empathy Map
- Tool: Persona



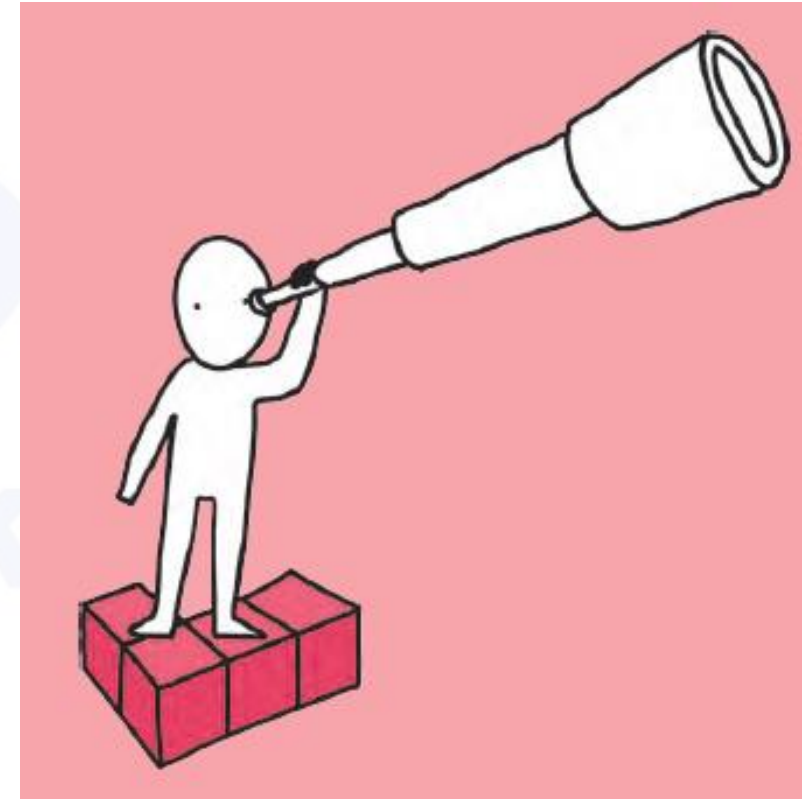
# Pengenalan Tahapan Observe

- Dilakukan untuk mengumpulkan **wawasan** dan **pembelajaran** mendalam tentang **pengguna** dan **kebutuhannya**.



# Pengenalan Tahapan Observe

- Tujuan: Menjadi lebih **memahami pengguna** dan **kebutuhannya**
- Hasil: membantu dalam **mengumpulkan** dan **mendokumentasikan** tentang pengguna dan kebutuhannya.



Tool: Empathy Map

MIKROSKIL

# Tool: Empathy Map

- Saya ingin memahami pelanggan/pengguna dengan lebih baik, memahami perasaannya, dan berempati pada tindakannya.



# Tool: Empathy Map

- Yang bisa dilakukan dengan alat ini:
  - ✓ **Mendokumentasikan** wawasan dari pengamatan atau pengujian dengan pengguna dan menangkap **perspektif** yang berbeda untuk **membangun empati**.
  - ✓ **Memahami masalah** (*pains*) atau **manfaat potensial** (*gains*) dan memperkirakan rincian pekerjaan pengguna.



# Tool: Empathy Map



Informasi tambahan:

- Digunakan untuk mengidentifikasi **perasaan**, **pikiran**, dan **sikap** pengguna dan pelanggan potensial dalam memahami kebutuhan mereka
- Disarankan juga untuk berbicara dengan **rekan** yang mengenal pengguna/pelanggan dengan baik dan desainer **melakukan** apa yang dilakukan pengguna





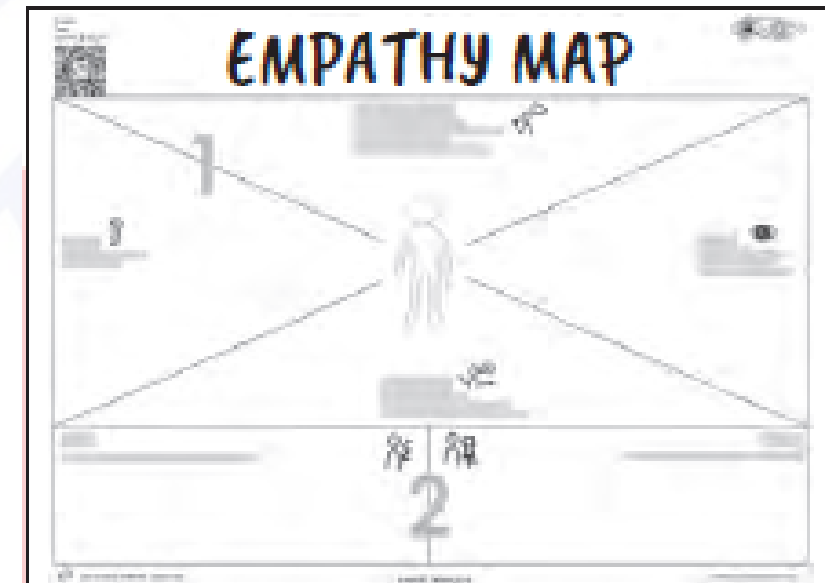
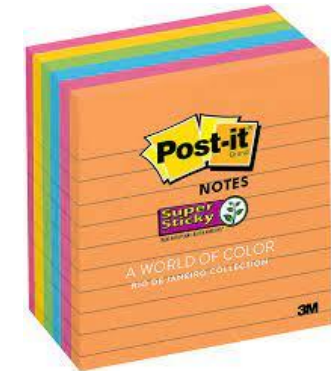
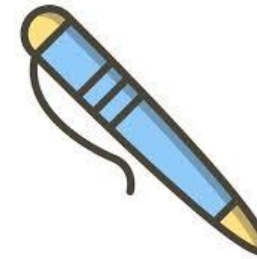
# Tool: Empathy Map

- Sebaiknya 2 orang dari tim desain:
  - ✓ 1 orang melakukan wawancara
  - ✓ 1 orang dokumentasi dan merekam
- Durasi umum:
  - ✓ 20 – 30 menit



# Tool: Empathy Map

- Peralatan yang dibutuhkan:
  - ✓ Pulpen
  - ✓ Post-It
  - ✓ Beberapa template empathy map dalam ukuran kertas A4 atau A3



# Cara Menerapkan Tool: Empathy Map



Langkah 1/2:

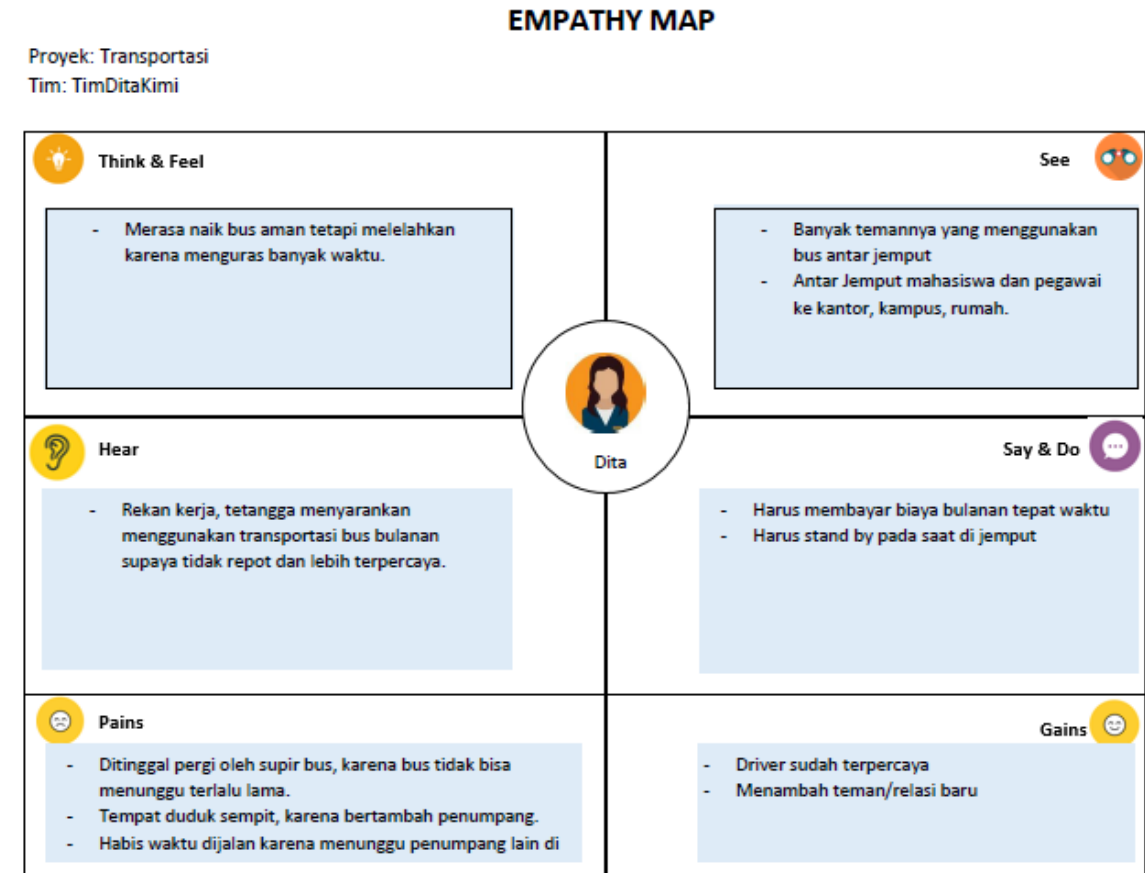
- Isi kolom di template selama (atau setelah) wawancara.
- Berikut ini membantu merumuskan Empathy Map:

✓ See

- Seperti apa **lingkungannya**?
- **Dimana** penggunaanya? Apa yang dia **lihat**?

✓ Hear

- Apa yang **didengar** pengguna/pelanggan?
- Siapa yang **mempengaruhi** dia? Siapa yang **berbicara** dengannya?



# Cara Menerapkan Tool: Empathy Map



Langkah 1/2:

- Berikut ini membantu merumuskan Empathy Map:

## ✓ Think & Feel

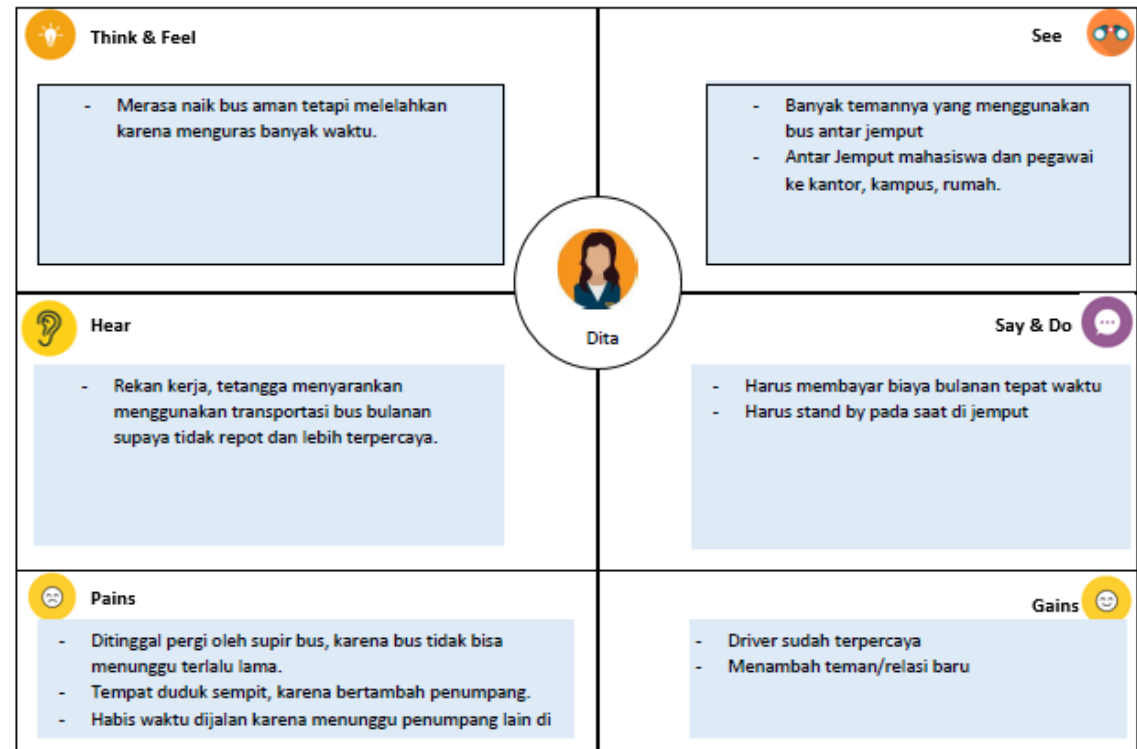
- Emosi** apa yang mendorong pelanggan/pengguna?
- Apa yang pelanggan/pengguna **pikirkan**?
- Apa yang dikatakan tentang mereka dan sikap mereka?

## ✓ Say & Do

- Apa yang **dikatakan** pelanggan/pengguna?
- Apa saja hal yang harus **dilakukan** pelanggan/pengguna?
- Di mana pengguna **berperilaku** secara kontradiktif?

## EMPATHY MAP

Proyek: Transportasi  
Tim: TimDitaKimi



# Cara Menerapkan Tool: Empathy Map

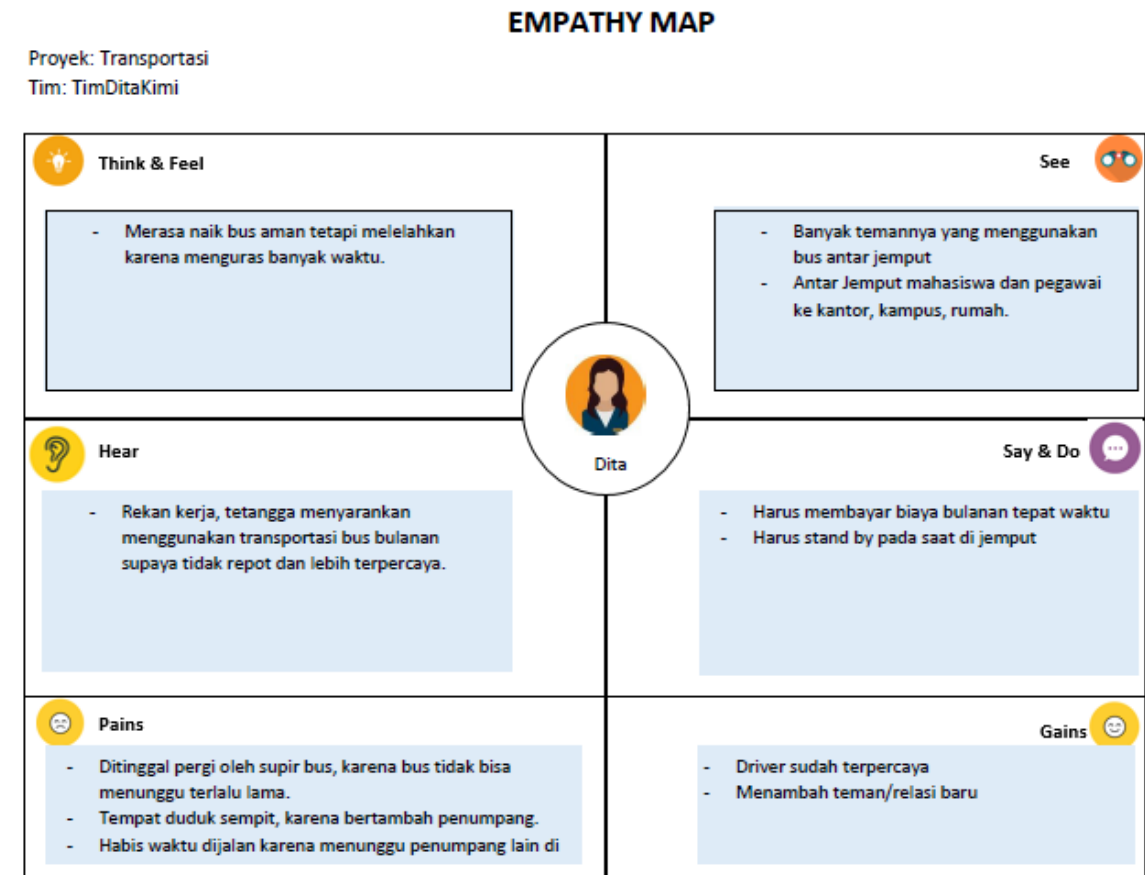


## Langkah 2/2:

- Pengisian *pain* dan *gain*. Berikut ini membantu merumuskan *pain* dan *gain*:

### ✓ Pain & Gain

- Apa **masalah** dan **tantangan** terbesarnya?
- Apa **peluang** dan **manfaat** yang mungkin dia miliki?


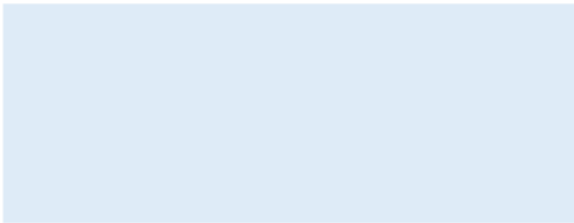

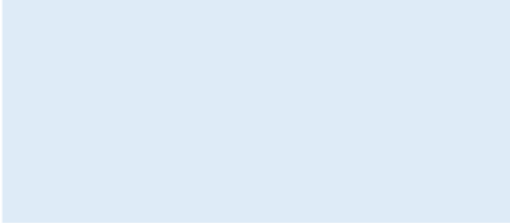

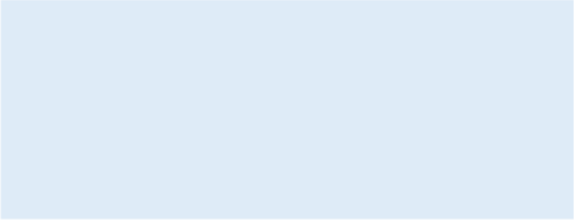

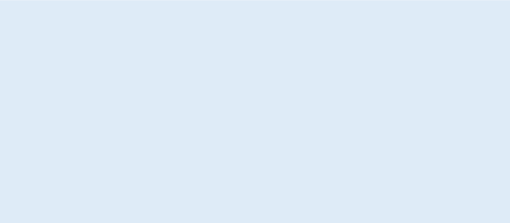

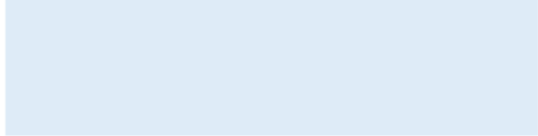

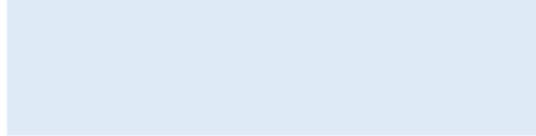



# Template Tool: Empathy Map

## EMPATHY MAP

Proyek: \_\_\_\_\_

Tim: \_\_\_\_\_

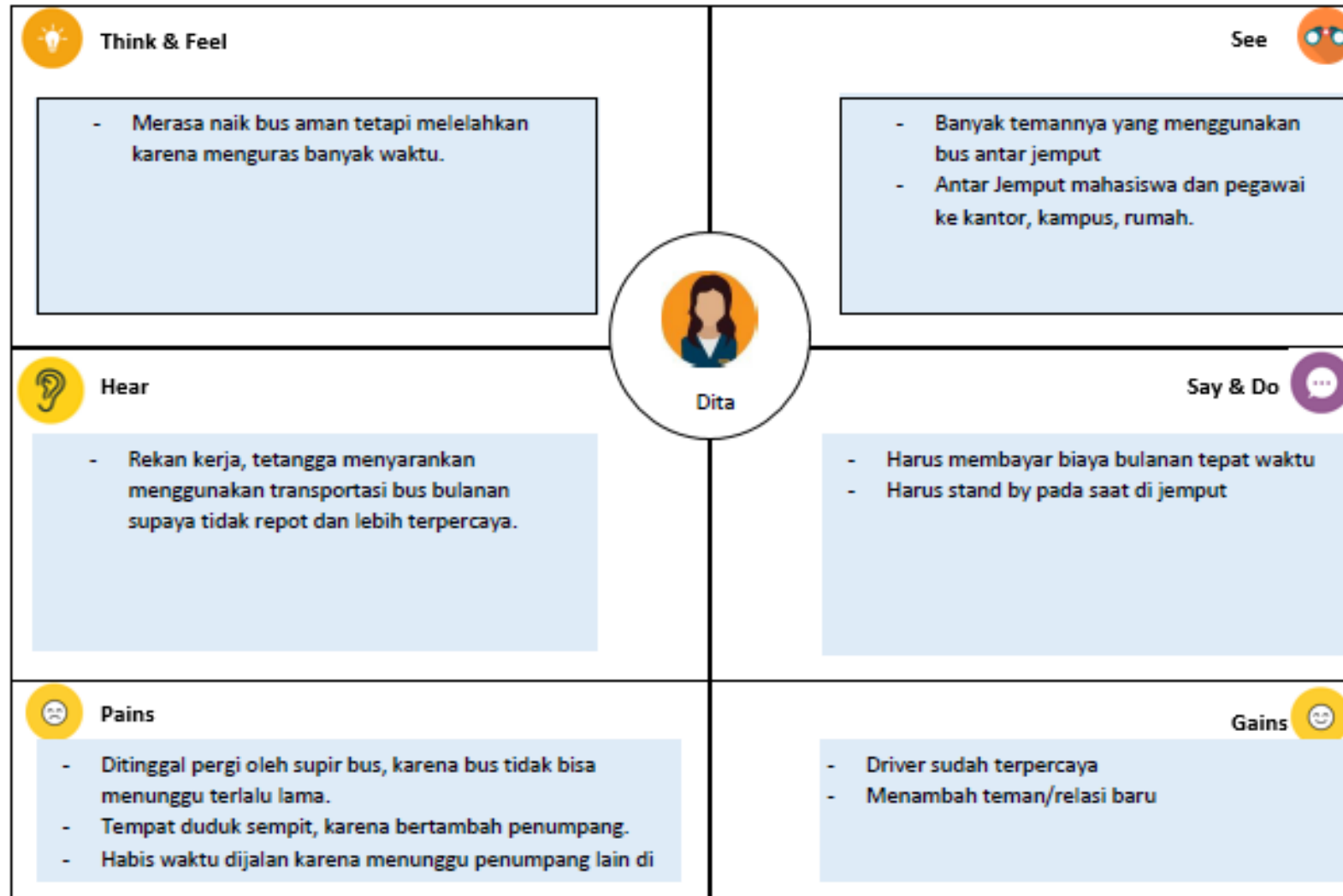
 <b>Think &amp; Feel</b> 	 <b>See</b> 
 <b>Hear</b> 	 <b>Say &amp; Do</b> 
 <b>Pains</b> 	 <b>Gains</b> 

  
User

## EMPATHY MAP

Proyek: Transportasi

Tim: TimDitaKimi



# Tool: Empathy Map

- Contoh cara:

- <https://www.youtube.com/watch?v=fqNAWyOOVfw>
- <https://riyanthisianturi.com/design-thinking-stage-2-define/>



MIKROSKIL

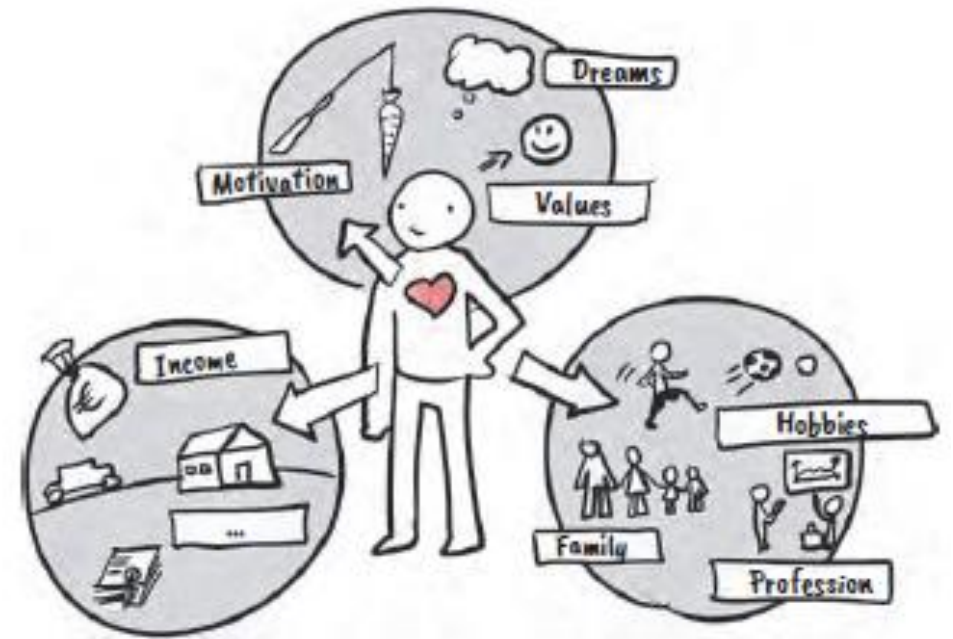
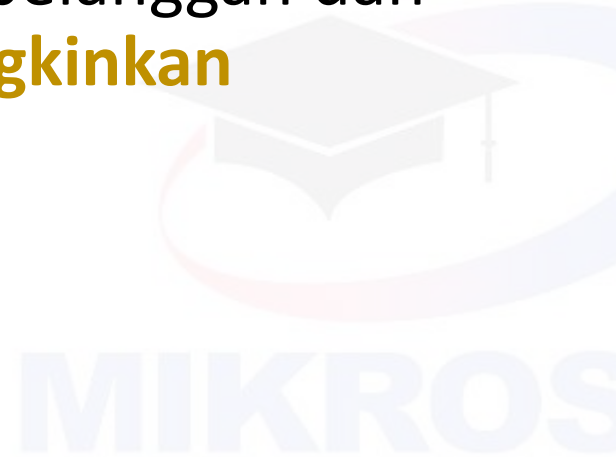


**Tool: Persona**

MIKROSKIL

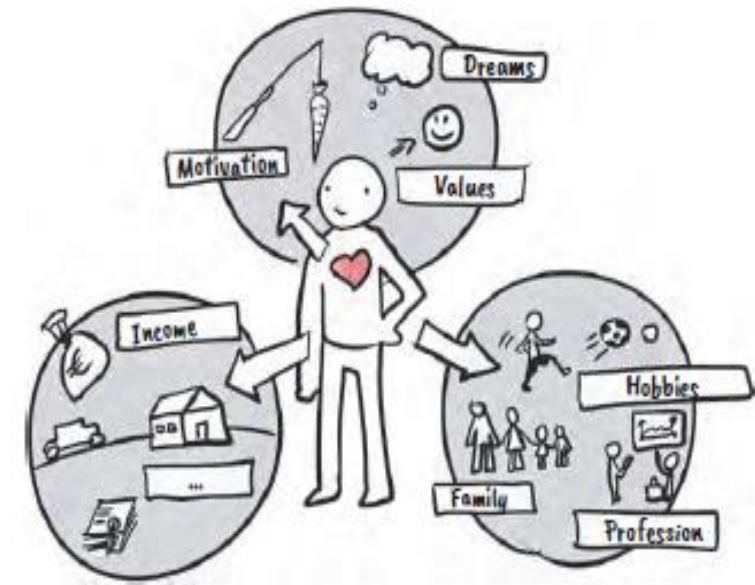
# Tool: Persona

- Saya ingin **mempelajari lebih lanjut** tentang pengguna/pelanggan dan **solusi** yang **memungkinkan**



# Tool: Persona

- Yang bisa dilakukan dengan alat ini:
  - ✓ Membuat **karakter fiksi** yang merupakan calon pengguna/pelanggan
  - ✓ Membuat **gambaran pengguna/pelanggan** yang akan dibagikan oleh semua orang di tim.
  - ✓ Memvisualisasikan **tujuan, keinginan, dan kebutuhan** pengguna/pelanggan
  - ✓ Mendokumentasikan cerita dan gambar yang dialami oleh pengguna/pelanggan.

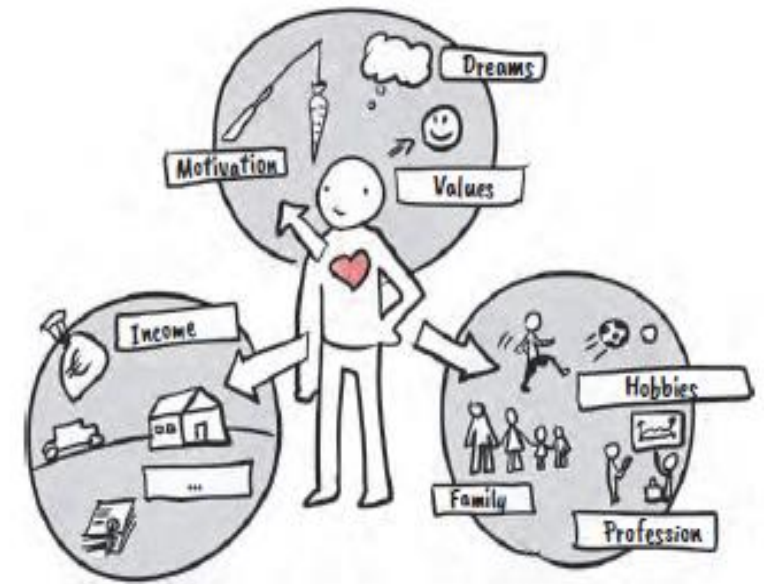


# Tool: Persona



Informasi tambahan mengenai alat ini:

- Persona adalah **karakter fiktif** yang dibuat untuk **mewakili** tipe pengguna/pelanggan.
- Persona menempatkan **solusi baru** yang **potensial** ke dalam konteks kebutuhan masing-masing.
- Persona harus digambarkan se**akurat** mungkin. Artinya memiliki nama, jenis kelamin, data demografis dasar, informasi tentang kepribadian dan karakteristik persona .



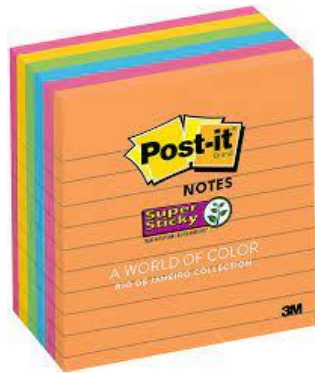
# Tool: Persona

- Ukuran Kelompok:
  - ✓ 2 – 5 orang dari tim **desain**
- Durasi umum:
  - ✓ 20 – 40 menit.



# Tool: Persona

- Peralatan yang dibutuhkan:
  - ✓ Template persona
  - ✓ Post-it
  - ✓ Foto



**PERSONA**

Proyek: \_\_\_\_\_  
Tim: \_\_\_\_\_

<b>Foto Persona</b>  	<b>Needs</b>  
<b>Deskripsi Pesona</b> <b>Nama, Gender, Usia:</b>  <b>Relationship Status:</b>  <b>Lokasi</b>  <b>Edukasi</b>  <b>Pekerjaan</b>  	<b>Use Case</b>  
<b>Trend</b>  	<b>Pains</b>  
	<b>Gains</b>  
	<b>Influence</b>  

Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

# Template Tool: Persona

---

**PERSONA**

Proyek: \_\_\_\_\_  
Tim: \_\_\_\_\_

<div><b>Foto Persona</b>     </div> <div><b>Deskripsi Pesona</b> <b>Nama, Gender, Usia:</b> <div></div> <b>Relationship Status:</b> <div></div> <b>Lokasi</b> <div></div> <b>Edukasi</b> <div></div> <b>Pekerjaan</b> <div></div></div> <div><b>Trend</b>     </div>	<div><b>Needs</b>     </div> <div><b>Use Case</b>     </div> <div><b>Pains</b>     </div> <div><b>Gains</b>     </div> <div><b>Influence</b>     </div>
--	---


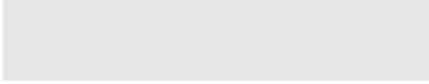
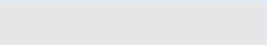
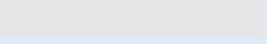
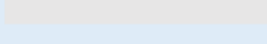
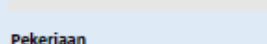

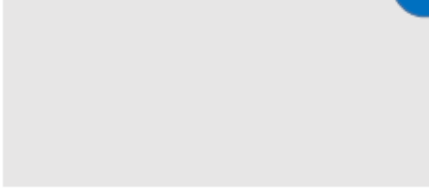
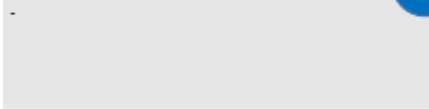

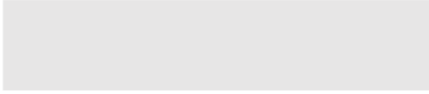
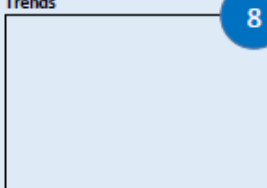
# Cara Menerapkan Tool: Persona

- Kumpulkan informasi tentang pengguna potensial dan diskusikan dengan tim yaitu **tipe** persona mana yang mungkin mewakili pernyataan masalah.
- Langkah merumuskan Persona:
  1. Melengkapi **profil** pengguna dengan foto
  2. **Jelaskan persona**. Beri persona nama, jenis kelamin, dan usia. Atribut tambahan seperti lingkungan sosial, keluarga, hobi, dan sebagainya.
  3. Apa **tugas** (pekerjaan) yang dilakukan pengguna? Hal apa yang bisa dibantu?

Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

PERSONA

Proyek: Transportasi  
Tim: TimDitaKimi

<p>Foto Persona</p> <p>1</p> 	<p>Job to be done/ Customer Tasks</p> <p>3</p> 
<p>Deskripsi Persona</p> <p>2</p> <p>Nama, Gender, Usia</p>  <p>Relationship Status</p>  <p>Kota Domisili</p>  <p>Edukasi</p>  <p>Pekerjaan</p> 	<p>Use Case</p> <p>4</p>  <p>Problem/Frustration/Pains</p> <p>5</p>  <p>Gains</p> <p>6</p>  <p>Influencers</p> <p>7</p> 
<p>Trends</p> <p>8</p> 	





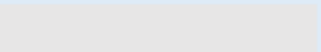
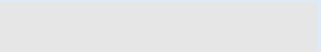
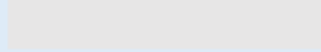
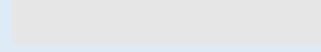
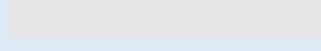
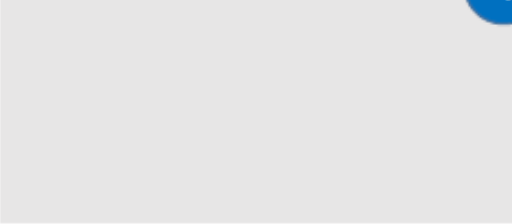
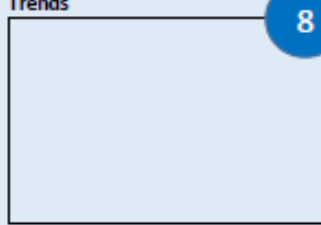
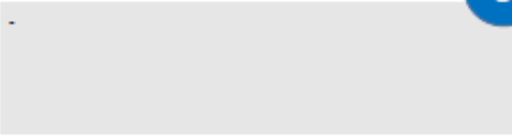
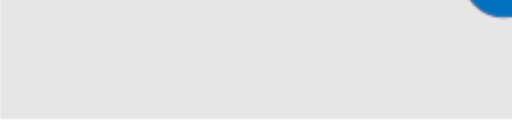

# Tool: Persona

4. Jelaskan semua aksi pengguna (use case) dalam konteks **pernyataan masalah** (dimana? Apa? Bagaimana?) Apa yang terjadi sebelum dan sesudahnya? Bagaimana dia melakukannya?
5. Apa **kesulitan** dan **masalah** terbesar?
6. Tentukan **keuntungan** (peluang, manfaat)
7. Siapa yang memiliki **pengaruh** pada persona?
8. Apa **tren** umum yang digunakan (device, brand, dsb)

Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

**PERSONA**

Proyek: Transportasi  
Tim: TimDitaKimi

<b>Foto Persona</b> 	<b>Job to be done/ Customer Tasks</b> 
<b>Deskripsi Persona</b> Nama, Gender, Usia  Relationship Status  Kota Domisili  Edukasi  Pekerjaan 	<b>Use Case</b> 
<b>Trends</b> 	<b>Problem/Frustration/Pains</b> 
	<b>Gains</b> 
	<b>Influencers</b> 

## PERSONA

Proyek: Transportasi

Tim: TimDitaKimi

### Foto Persona



### Deskripsi Persona

#### Nama, Gender, Usia

Dita, Wanita, 20 tahun

#### Relationship Status

Single

#### Kota Domisili

Medan

#### Edukasi

SMA

#### Pekerjaan

Mahasiswa / Karyawan Bank

### Trends

- Platform: Android
- Social Media: WhatsApp, Facebook (skenario tren tahun 2016)

### Job to be done/ Customer Tasks

- Tiba ke Kantor/Kampus tepat waktu
- Pulang ke rumah tidak kemalaman

### Use Case

Setiap pagi Dita dijemput oleh driver bus yang dibayar secara bulanan. Dalam perjalanan ke kantor, bus juga menjemput karyawan lainnya yang memiliki alamat yang berdekatan. Bus akan menurunkan karyawan di tempat kerja masing-masing. Tiap sore bus akan datang menjemput dita dan karyawan lainnya untuk diantarkan ke rumah atau kampus. Pada malam hari, bus akan menjemput dita dan mahasiswa lain ke rumah masing-masing.

### Problem/Frustration/Pains

- Ditinggal pergi oleh supir bus, karena bus tidak bisa menunggu terlalu lama.
- Tempat duduk sempit, karena bertambah penumpang.
- Habis waktu di jalan karena menunggu penumpang lain di antar/jemput

### Gains

- Driver sudah terpercaya
- Menambah teman/relasi baru

### Influencers

- Rekan Kerja
- Tetangga
- Teman Kampus

# Tool: Persona

Contoh cara:

- [https://www.youtube.com/watch?v=SzkU\\_RFhKC8](https://www.youtube.com/watch?v=SzkU_RFhKC8)
- <https://www.youtube.com/watch?v=gokhXtfemUg>



MIKROSKIL



“

# Empathy Quotes

TO HELP YOU UNDERSTAND HOW  
ANOTHER PERSON IS FEELING