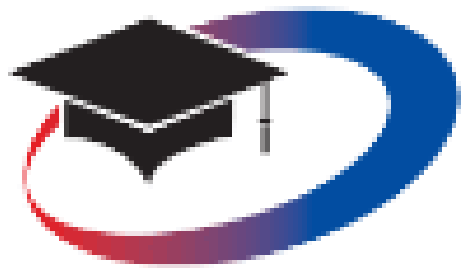


# Pengenalan Design Thinking (1)

TI2102 – Pemikiran Desain

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



**UNIVERSITAS**  
**MIKROSKIL**

PRODI. TEKNIK INFORMATIKA (S-1)

# Sub Topik Pembahasan

- Definisi Design Thinking
- Tipe Masalah
- Sejarah dan Perkembangan Design Thinking
- Contoh Penerapan Design Thinking
- Pentingnya Design Thinking
- Keuntungan Design Thinking
- Contoh Sederhana Dari Design Thinking



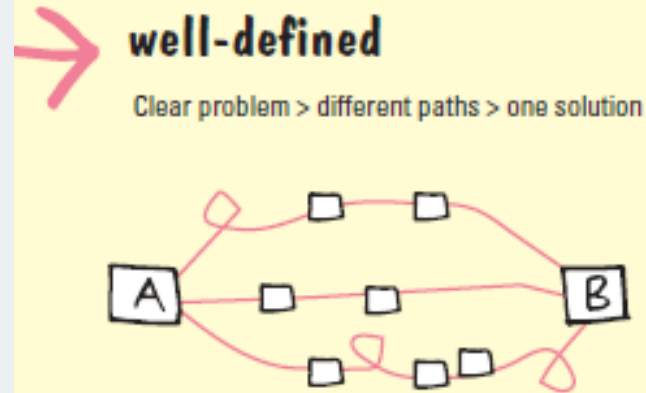
# Apa itu Design Thinking/Pemikiran Desain?

- Design thinking = Pola pikir seorang desainer?

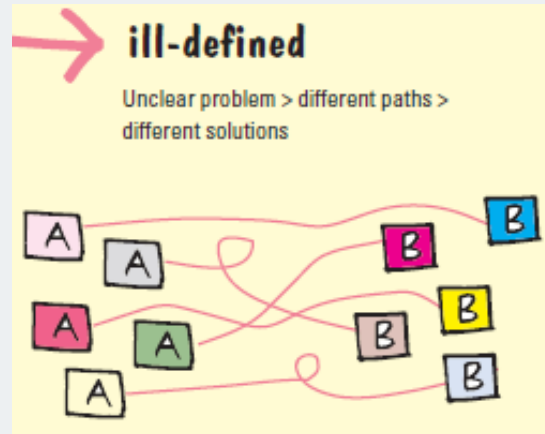


# Tipe Masalah

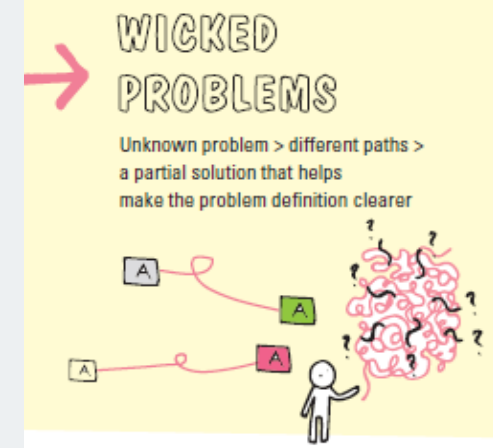
## Well-defined Problems



## Ill-defined Problems



## Wicked Problems



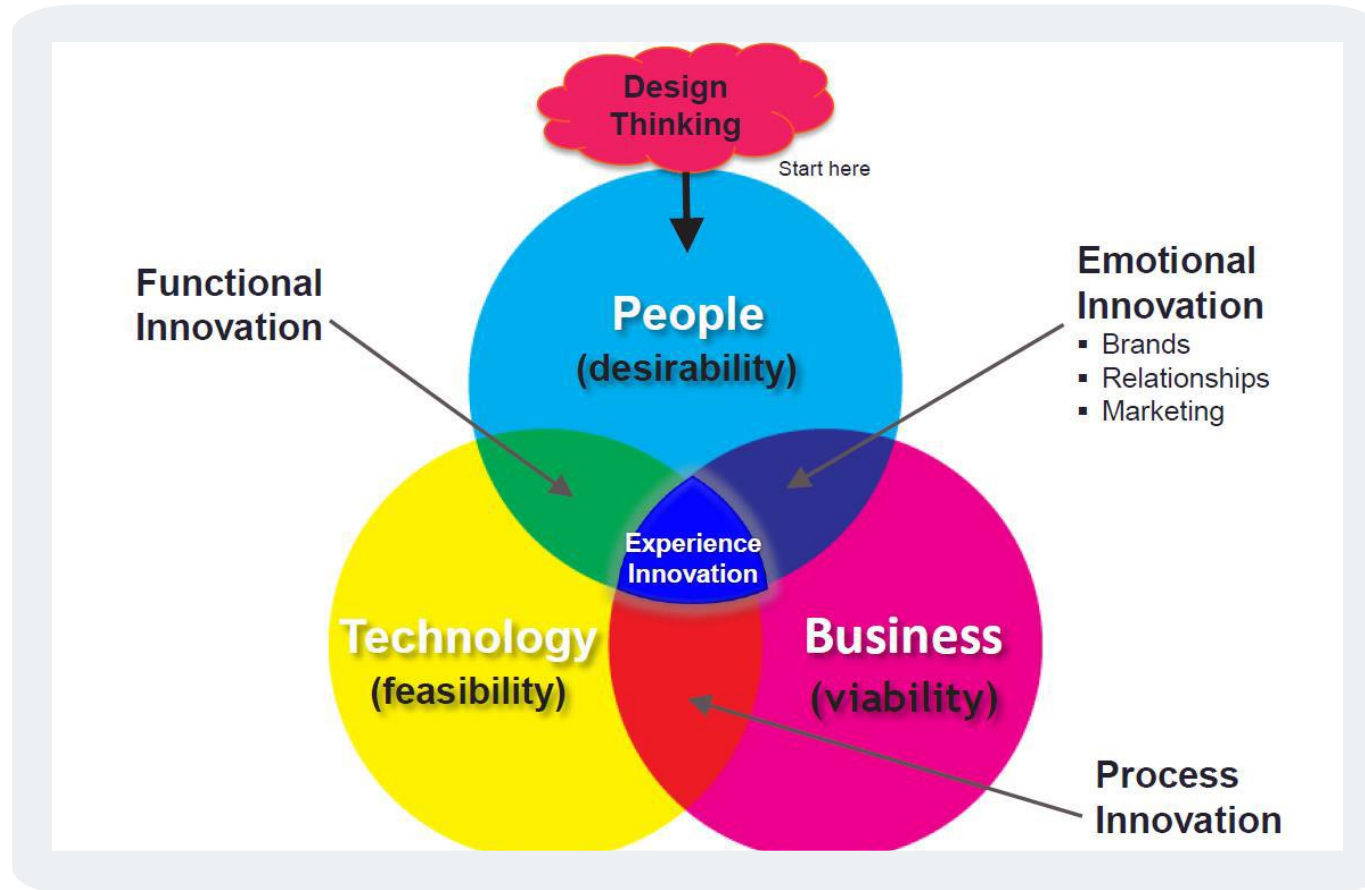
# Definisi Design Thinking

- Membantu memecahkan masalah terutama:
  - ✓ ill-defined
  - ✓ wicked problem



Sumber: Simplilearn <https://www.youtube.com/watch?v=4nTh3AP6knM>, CIAS  
[https://www.youtube.com/watch?v=Vv26k2z5No8&list=PL9ggyZSQkXK\\_Zl6kwVJBILD\\_3hWWspC3t&index=1](https://www.youtube.com/watch?v=Vv26k2z5No8&list=PL9ggyZSQkXK_Zl6kwVJBILD_3hWWspC3t&index=1)

# Definisi Design Thinking

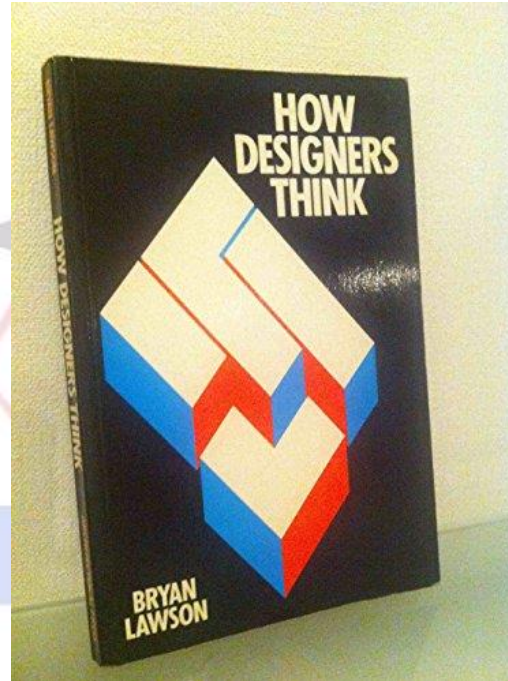


Merupakan pendekatan inovasi yang menggunakan **cara berpikir teknik desainer** untuk mempertemukan apa yang **pelanggan/pengguna butuhkan** dengan kemungkinan dukungan **teknologi** serta apa yang bisa dijadikan **peluang bisnis** yang menguntungkan.

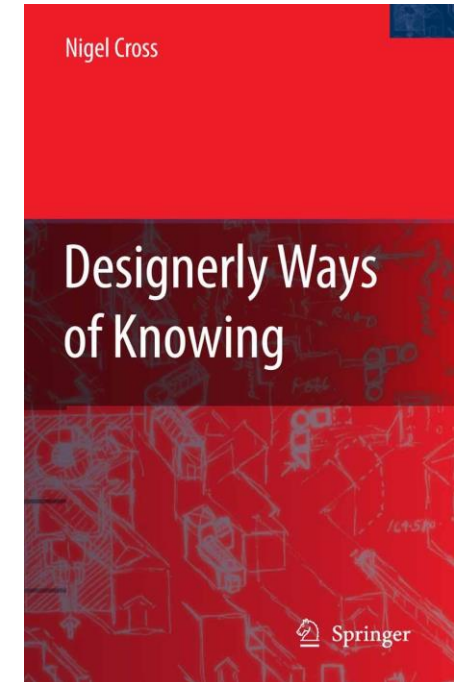
( Tim Brown Desainer Industri Inggris & Presiden IDEO)

# Sejarah dan Perkembangan Design Thinking

- Dimulai dari **1980-an**



How Designers Think by  
Bryan Lawson (1980)

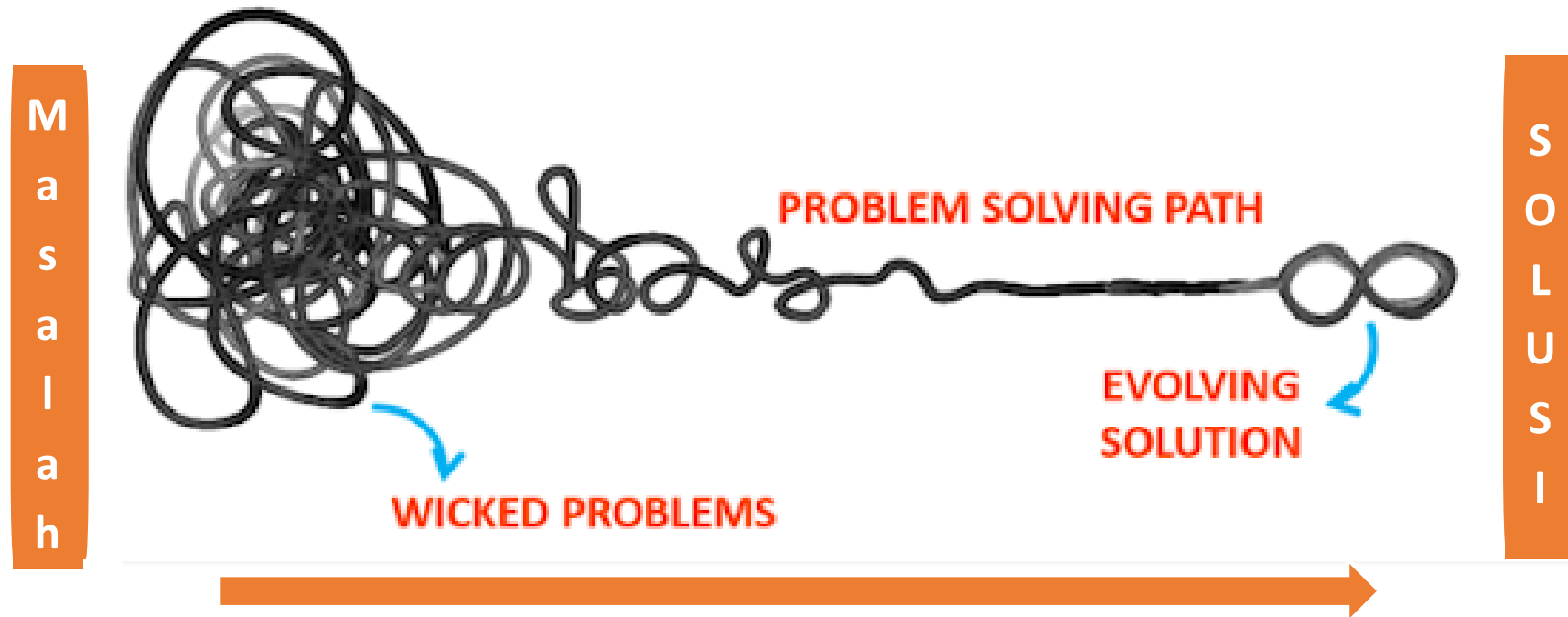


Designerly Ways of Knowing  
Nigel Cross (1982)



# Sejarah dan Perkembangan Design Thinking

- Dengan pola pikir dari desainer ini dapat memecahkan **wicked problem**

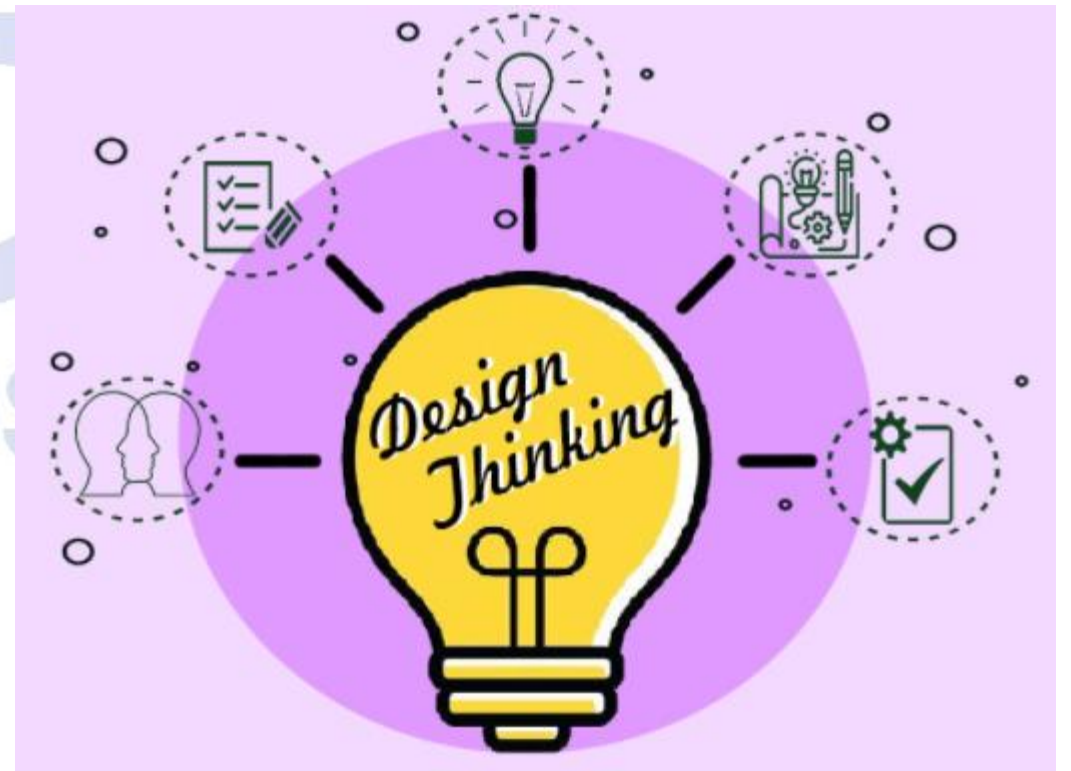




# Sejarah dan Perkembangan Design Thinking

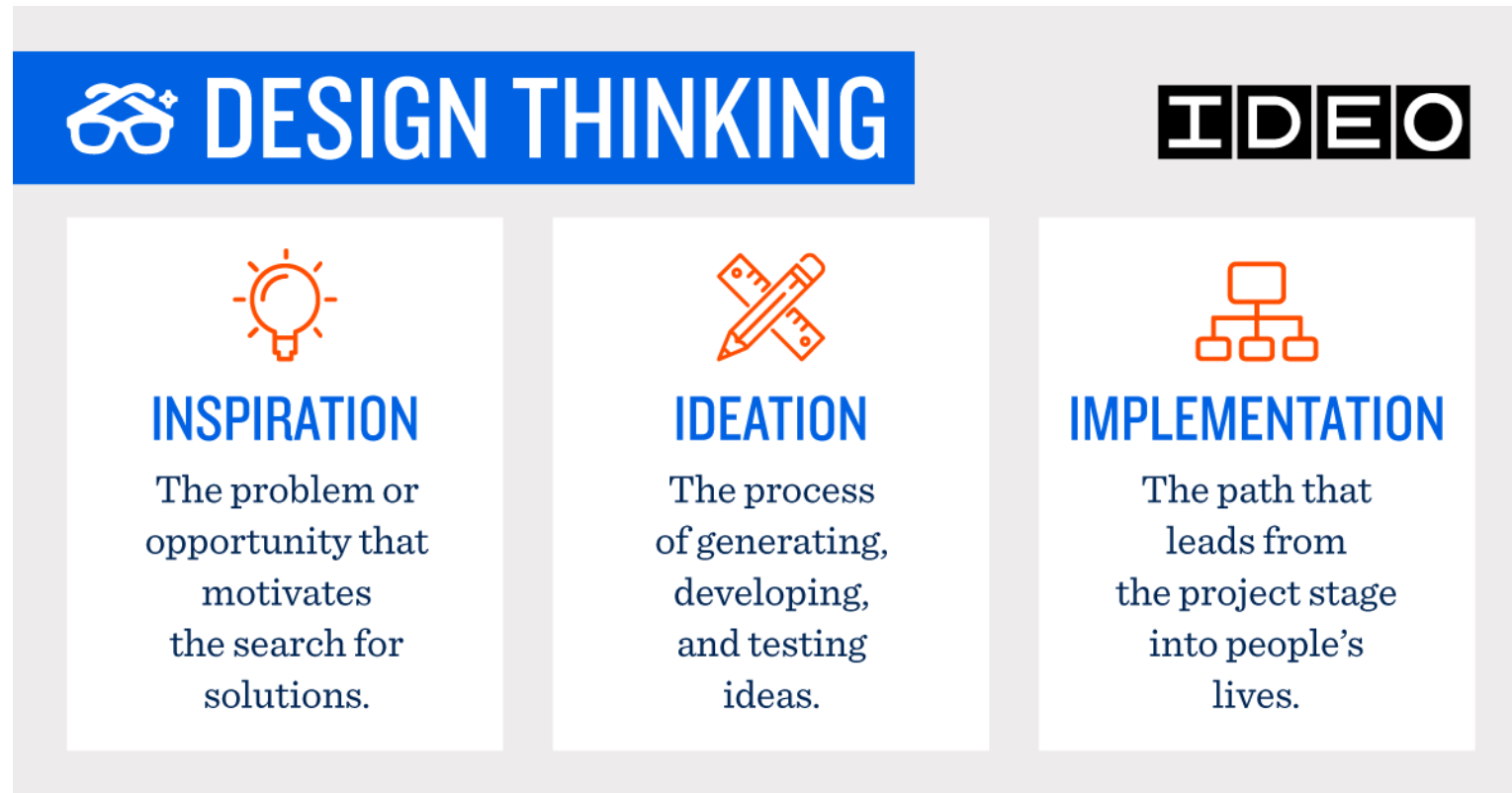
- Tahun **1990an**, **IDEO** berhasil menerapkan design thinking pada wicked problem

# IDEO

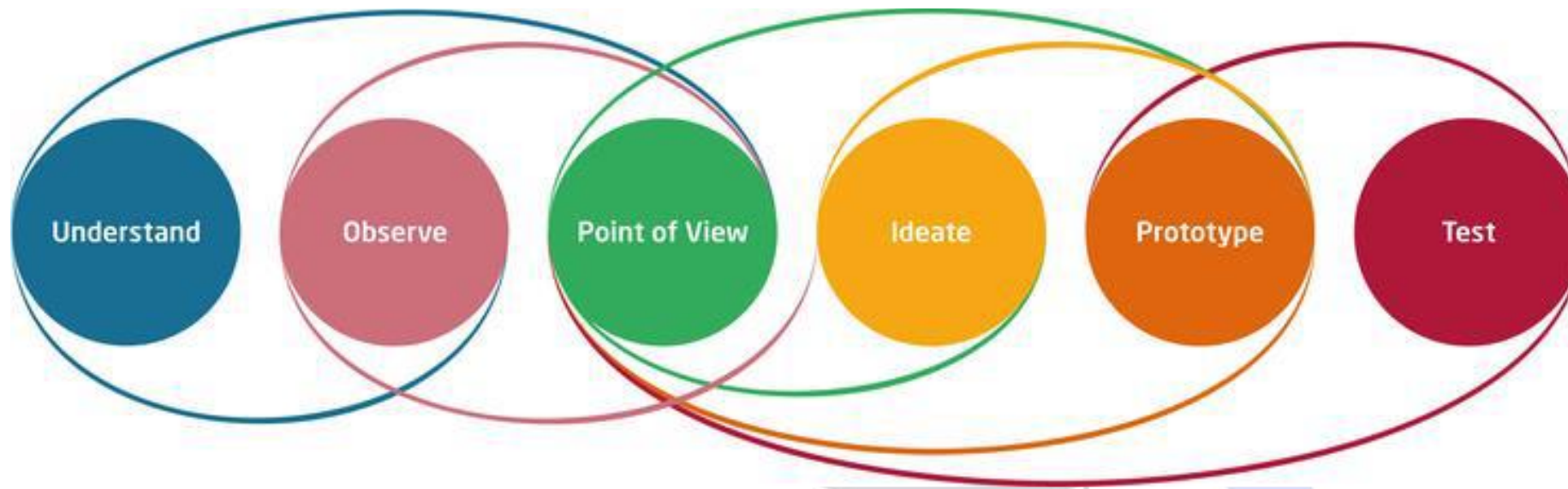


# Sejarah dan Perkembangan Design Thinking

Tahun **2000an**, muncul **proses-proses pemikiran desain** dibakukan



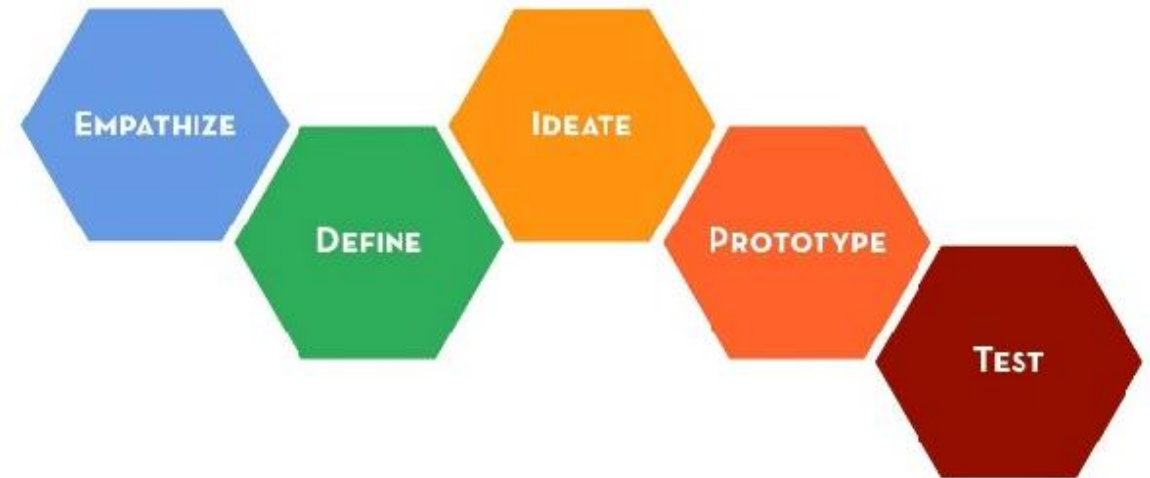
Sumber: CIAS, [https://www.youtube.com/playlist?list=PL9ggyZSQkXK\\_Zl6kwVJBILD\\_3hWWspC3t](https://www.youtube.com/playlist?list=PL9ggyZSQkXK_Zl6kwVJBILD_3hWWspC3t)



Proses Design Thinking: dari Hasso  
Plattner Institute of Design di  
stanford (d.school)

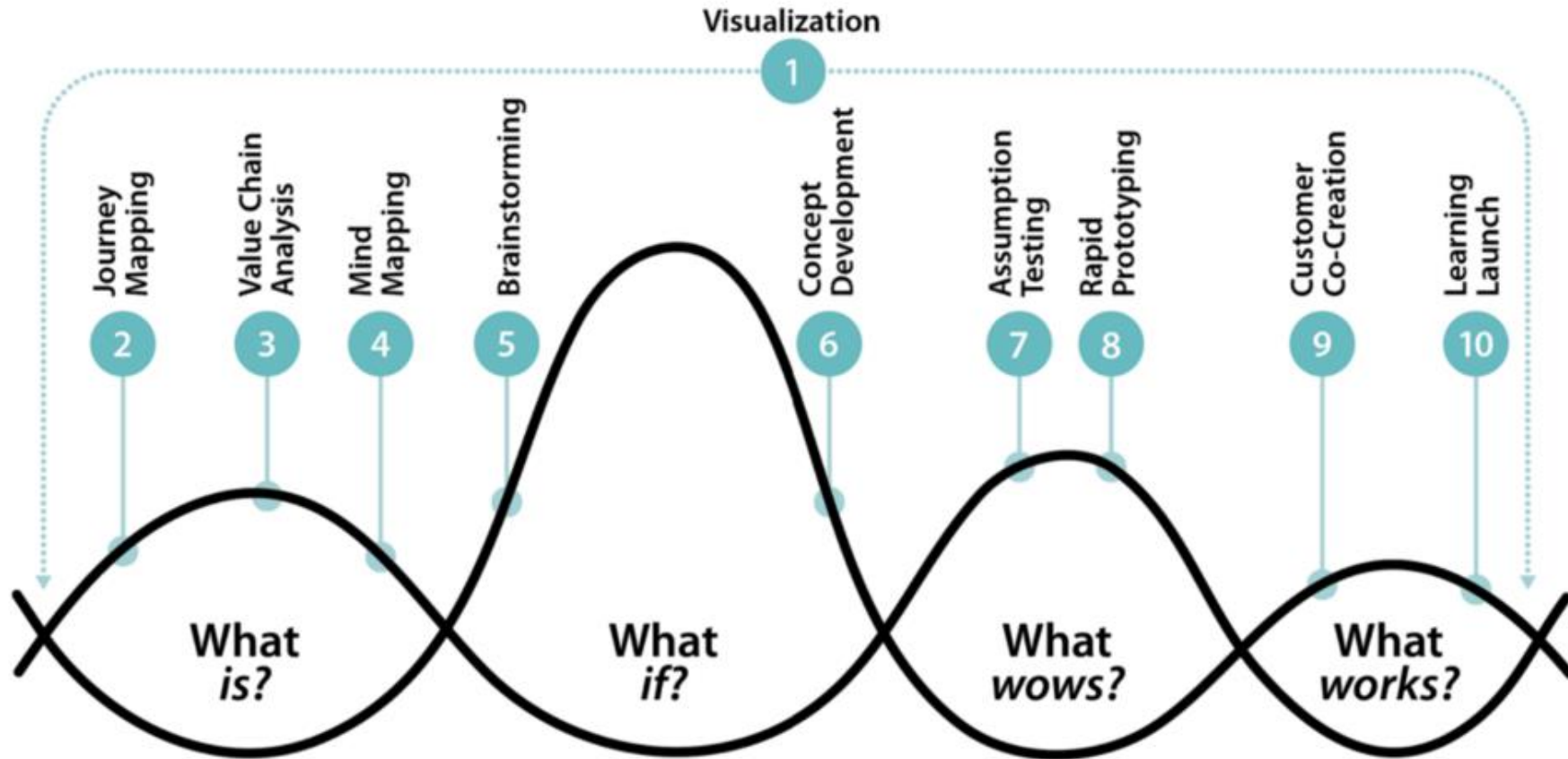
# Sejarah dan Perkembangan Design Thinking

MIKR



Sumber: CIAS, [https://www.youtube.com/playlist?list=PL9ggyZSQkXK\\_Zl6kwVJBILD\\_3hWWspC3t](https://www.youtube.com/playlist?list=PL9ggyZSQkXK_Zl6kwVJBILD_3hWWspC3t)

# Sejarah dan Perkembangan Design Thinking



Proses Design Thinking : dari Professor Jeanne Liedtka

Sumber: CIAS, [https://www.youtube.com/playlist?list=PL9ggyZSQkXK\\_Zl6kwVJBILD\\_3hWWspC3t](https://www.youtube.com/playlist?list=PL9ggyZSQkXK_Zl6kwVJBILD_3hWWspC3t)

# Contoh Penerapan Design Thinking



**PEPSICO**



**airbnb**



**gojek**



**BRITECH**



# Design Thinking di PEPSICO



Mengapa Pepsico memilih design thinking dan apa saja perubahan yang dialami?

Sumber: Simplilearn <https://www.youtube.com/watch?v=4nTh3AP6knM>

## MIKROSKIL



Tingkat penjualan Pepsico meningkat ketika perusahaan mulai memenuhi kebutuhan konsumen

# Design Thinking di PEPSICO



Perusahaan berkomunikasi dengan pelanggan dan memecahkan masalah secara berkolaborasi dengan tim dan menggunakan pemikiran yang inovatif.



Perusahaan berempati dengan pengguna untuk merancang produk dan layanan proses yang sukses.



Perusahaan melihat keuntungan dengan strategi dan inovasi bisnis yang efektif





# Saphira Amethysta

Product Designer at Gojek

I'm a product designer at Gojek



0:06 / 9:02



Sumber: Life at Gojek, <https://www.youtube.com/watch?v=mIWaZ1GW7tU>

## Hadirkan Super App

Karena fiturnya yang amat beragam, pengembang aplikasi super app harus bisa memberikan user experience yang baik untuk penggunaanya. Metode design thinking adalah cara kami menghadirkan experience tersebut.

[SUPER APP BRI](#)[UX DESIGN](#)[DESIGN THINKING](#)

Achmad Kamal Chaneman

15 Desember 2020 • 2 mins reading



Sumber: BRITech, <https://digital.bri.co.id/article/bagaimana-design-thinking-bantu-bri-hadirkan-super-app-wbhi>



# Design Thinking dan AirBnB

**A**irBnB adalah singkatan dari Air Bed and Breakfast alias "Kasur Angin dan Sarapan Pagi". Berdiri tahun 2008 oleh tiga sahabat Joe Gebbia, Brian Chesky dan Nathan Blecharczyk. AirBnB dikenal sebagai disruptor pioner akomodasi yang menggetarkan dunia perhotelan. Valuasi terkini situs penyewaan akomodasi ini sekitar US\$ 10 miliar.

Joe dan Brian sama-sama kuliah di Rhode Island School of Design (RISD) Jurusan Industrial Design. Sedangkan Nathan lulusan Ilmu Komputer di Harvard. Bertiga, mereka membangun AirBnB dengan bermodalkan penjualan sereal sarapan pagi.

Metodologi design thinking tampaknya mendarah daging dalam diri mereka. Dengan mencocokkan data kebutuhan kamar dengan ruang kosong di apartemen mereka, ketiga menyatukan data dengan empati, angka dengan kebutuhan. Dalam design thinking, data menggerakkan daya kreatif mereka.

Mulanya, sebuah design conference di San Francisco meledakkan tingkat hunian hotel-hotel di downtown. Terbesitlah ide jenial untuk menyewakan apartemen mungil

Joe dan Brian yang sangat tinggi harga sewanya itu. Kebetulan lokasinya dekat konferensi tersebut.

Apa daya? Tiada lagi kamar yang bisa disewakan. Tanpa kehilangan akal, mereka sewakan kasur berisi udara yang diletakkan di ruang tamu. Jadilah "air bed" rental. Segera, mereka buat situs web sederhana yang dipromosikan di beberapa blog rekan mereka.

Air bed rental mereka berhasil menarik tiga penghuni. Uniknya, mereka berusia 30-an dan telah bekerja, bukan mahasiswa pencari tempat tinggal murah meriah. Dari tiga penyewa tadi, berbagai ide menarik terus bergulir.

Agustus 2008, di kota Denver, negara bagian Colorado, diadakan Democratic National Convention. Barack Obama memberikan presentasi di hadapan 100.000 orang. Sementara di kota tersebut hanya ada 30.000 kamar hotel. Melihat ini sebagai kesempatan emas, AirBnB meluncur tepat sebelum Konvensi Nasional Partai Demokrat tersebut. Jadilah timing ini sangat tepat.

Namun, bagaimana dengan kapital awal? Tiga serangkai ini mempunyai ide tepat untuk dijual di masa



Jennie M. Xue,

Kolumnis internasional serial entrepreneur dan pengajar, bisnis, berbasis di California, aktif di blog JennieXue.com

konvensi tersebut. Menjual sarapan pagi sereal berdesain eksklusif Obama O's dan Cap'n McCain's masing-masing seharga US\$ 40 per kotak sebanyak 500 kotak.

Ternyata, ide "setengah gila" fund raising ini berhasil mengumpulkan US\$ 20.000 untuk kapital awal AirBnB. Dan proyek ini sangat menarik inkubator bisnis Y Combinator di California. Jadilah mereka diterima bergabung. Inkubator prestisius ini dikenal lebih sulit ditembus daripada Harvard Business School.

Tiga serangkai itu kemudian berkeliling AS ke kota-

kota tempat para pemakai jasa AirBnB banyak berkumpul. Dari pengalaman tersebut, mereka mengenal apa saja keunggulan AirBnB dan bagaimana dapat dikembangkan lagi.

Ada tiga hal menarik yang dapat dipelajari dari pendirian AirBnB. Pertama, seringkali akomodasi hotel tidak memadai dari segi kuantitas maupun jenis. Penyewa kamar tidak selalu wisatawan, sehingga kebutuhannya berbeda-beda. Ada yang hanya perlu tempat rebahan pada malam hari, ada yang ingin menikmati kamar.

Jadi ada kebutuhan akomodasi "non hotel" yang dapat dipenetrasi AirBnB. Apa saja jenis akomodasi yang ditawarkan? Kasur udara, kamar tidur, apartemen, kapal yacht, kastil, pulau pribadi, iglo, mobil, tempat kerja bersama, rumah pohon, rumah mikro, galeri seni, dan tenda antrean bermalam.

Kedua, penyewaan kamar di dalam rumah atau apartemen telah ada sejak dulu, tapi banyak konsumen yang kurang nyaman dengan transaksi cash. Situs dengan kemampuan e-commerce membuat proses booking lebih cepat dan akurat. Dan uang berpindah tangan dengan

aman dan terdeteksi.

Faktor kenyamanan dan keamanan booking merupakan salah satu unsur penting yang sangat menarik. AirBnB juga menyeleksi ketat kualitas dan lokasi akomodasi yang disewakan, sehingga ada faktor kepercayaan ekstra bagi penyewa.

Ketiga, faktor koneksi sosial merupakan salah satu daya tarik utama AirBnB. Dengan menginap di apartemen, Anda serasa menjadi bagian kota baru, bukan semata sebagai pendatang. Ada pengalaman bertualang berbeda dengan tidak menginap di hotel yang steril dan telah dapat diduga sebelumnya.

Kontak dengan pemilik apartemen juga memungkinkan mempunyai kenalan baru yang dapat menjadi tempat bertanya. Semakin banyak teman baru di tempat baru, tentu semakin baik.

Akhir kata, AirBnB mungkin tidak mengubah dunia, tapi mengubah bagaimana kita mengalaminya. Mereka menjawab kebutuhan pasar dengan menggunakan kaca mata desain, yaitu ruang kosong di ruang tamu yang bisa dimonetisasi. Pelajaran unik dan berharga untuk kita terapkan dalam mengisi kesempatan. ■

# Pentingnya Design Thinking

## Memecahkan masalah menggunakan:

- Teknik berpusat pada manusia
- Memahami kebutuhan dari pelanggan/pengguna
- Mengembangkan empati
- Pendekatan berbasis solusi
- Pendekatan langsung dengan pengguna saat membuat prototipe dan pengujian.
- Proses berulang (iteratif)



Sumber: Simplilearn <https://www.youtube.com/watch?v=4nTh3AP6knM>

# Pentingnya Design Thinking dalam Inovasi

- Perusahaan yang tidak menerapkan pemikiran desain fokus pada 2 hal:



**Mengeluarkan inovasi  
secepat pesaing**

**Mengeluarkan inovasi dengan  
teknologi paling mutakhir**



# Pentingnya Design Thinking dalam Inovasi

- **Design Thinking** fokus menggali keinginan dan kebutuhan pelanggan/pengguna yang **belum diketahui**



Customer Focus



# Pentingnya Design Thinking dalam Inovasi

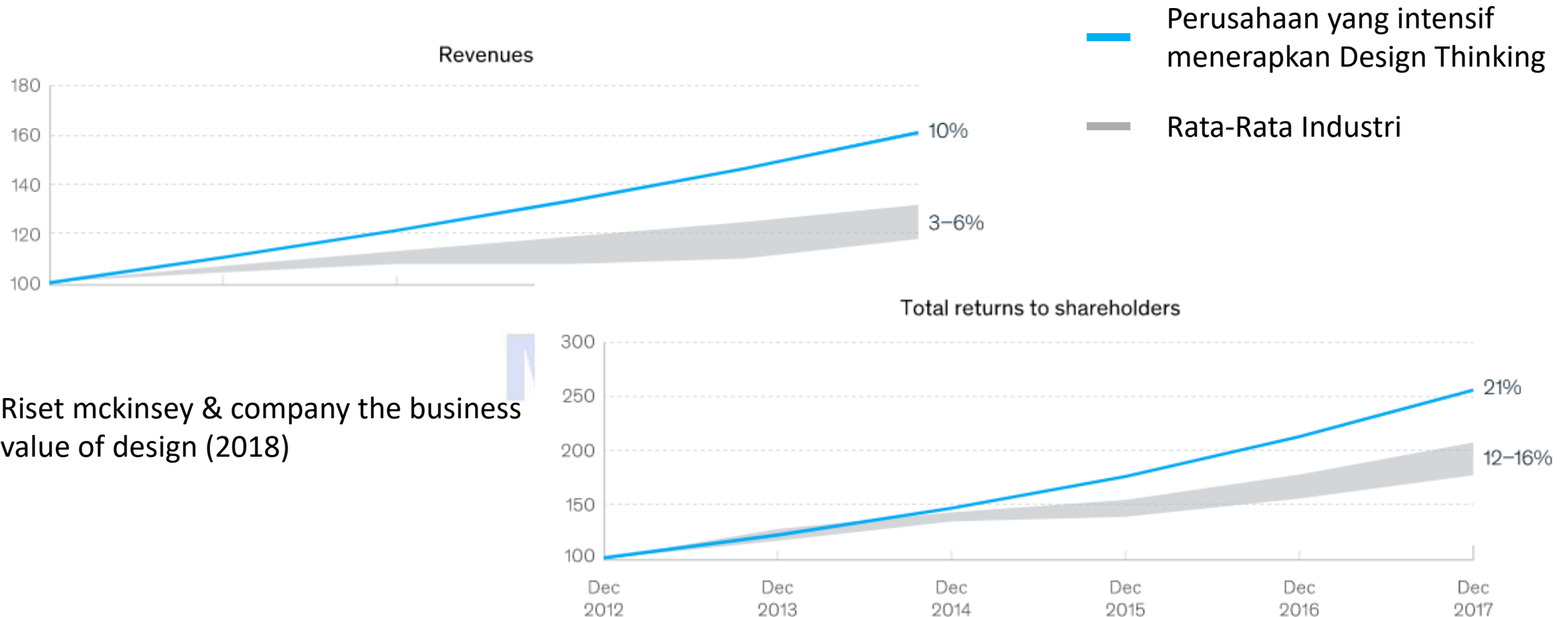
- Mengembangkan **solusi secara iteratif** dan **eksperimentatif**





# Keuntungan Design Thinking

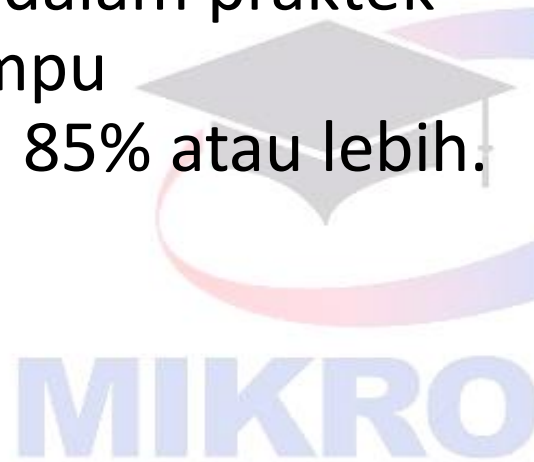
## Dilihat Dari Aspek Finansial



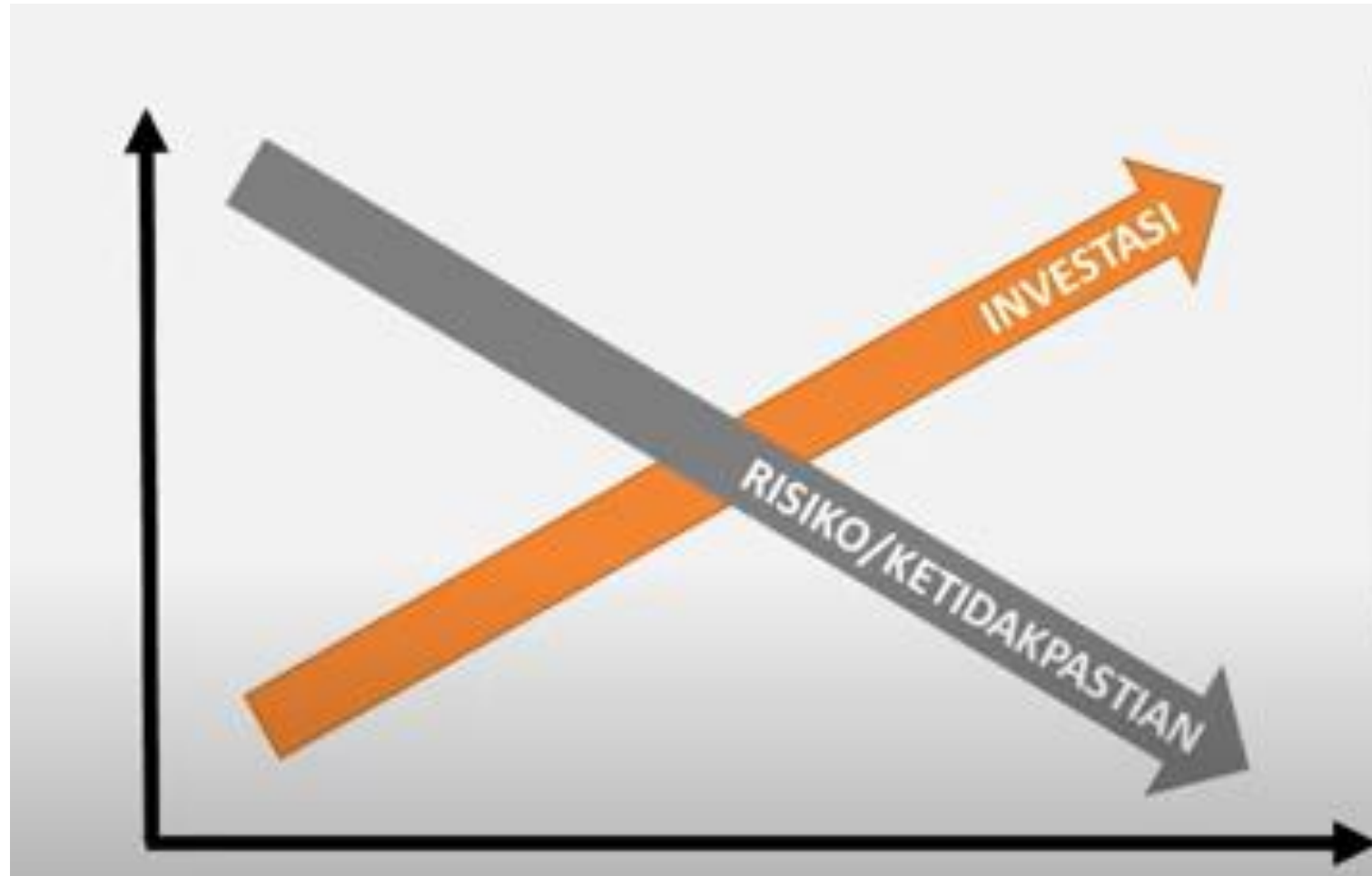
Riset mckinsey & company the business value of design (2018)

# Keuntungan Design Thinking

- Forbes mengamati perusahaan yang sudah matang dalam praktek design thinking mampu mengembalikan ROI 85% atau lebih.



# Investasi dalam Design Thinking



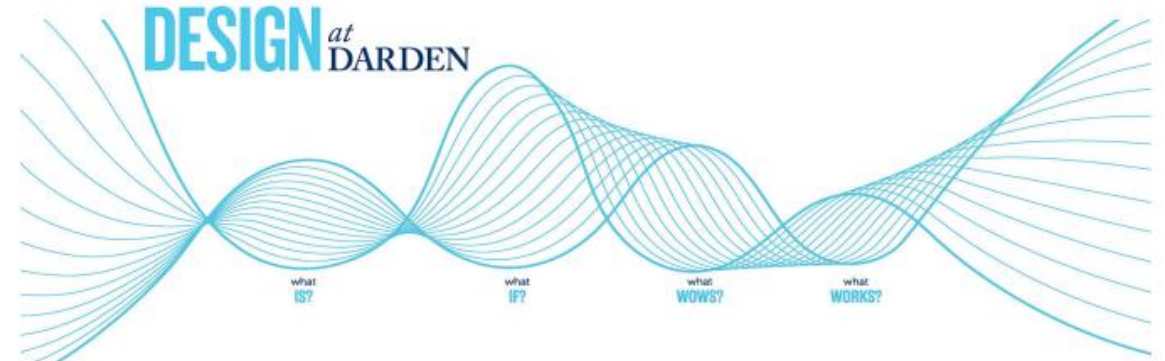
# Keuntungan Design Thinking

Dilihat Dari Aspek Non-Financial

Terjadi **peningkatan engagement** dari karyawan terhadap kesuksesan organisasi



EXPLORING THE IMPACT OF DESIGN THINKING IN ACTION



Jeanne Liedtka  
University of Virginia  
Darden School of Business  
Charlottesville, VA 22903  
JML3S@virginia.edu

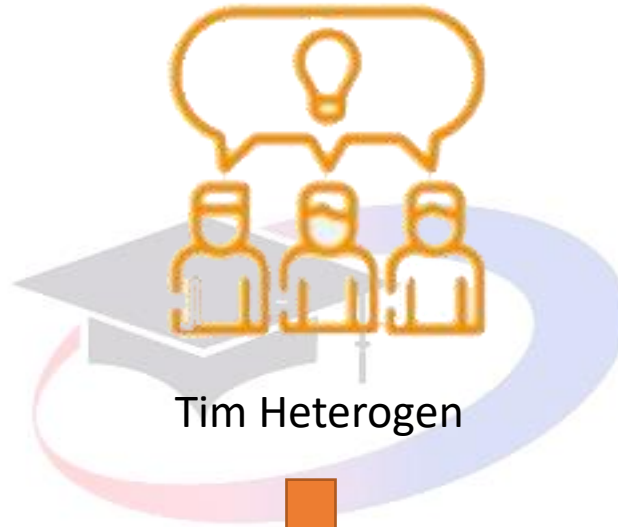
# Design Thinking Membangun Engagement



Melibatkan Customer



Meningkatkan kepedulian emosional terhadap pelanggan



Tim Heterogen



Meningkatkan Keterbukaan untuk kolaborasi lintas fungsi



Diskusi Terstruktur



Membuat karyawan lebih mudah dan nyaman untuk inovasi bersama



Sumber: <https://www.youtube.com/watch?v=fXynrsrTKbl&list=PLLedH2VE9dEW1Y4xWQ9TCf1qrkdmy4zYr>

# Contoh Sederhana dari Design Thinking

- Universal Remote vs Smart TV Remote

Universal remote



Disadvantages:  
Complexity

Smart tv remote



Advantages: Easy to  
operate

