

Lecture Note  
Tahapan Observasi Bag 2 – M06  
Mata Kuliah: TI2102 – Pemikiran Desain

1. Cover




Pada pertemuan ini, kita membahas topik Lanjutan Tahapan Observasi

2. Sub Topik

Sub Topik Pembahasan

- Tool: AEIOU
- Tool: Customer Journey Map



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Ada dua tool yang dipelajari pada minggu ini yaitu AEIOU dan Customer Journey Map

### 3. Tool: AEIOU



### 4. Tool: AEIOU

#### Tool: AEIOU

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



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Tool AEIOU digunakan ketika desainer ingin memahami dan mempelajari lebih lanjut tentang apa saja masalah yang dihadapi, pengguna, dan bagaimana lingkungannya.

### 5. Tool: AEIOU

#### 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



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dengan tool ini yaitu:

- Tools AEIOU menyediakan kerangka untuk mempermudah melakukan pengamatan dan menanyakan W+H dengan tepat sehingga desainer dapat memperoleh pengetahuan baru.
- Memfasilitasi tim desain untuk mengevaluasi semua temuan yang didapat dari hasil pengamatan paralel.
- Tim desain juga dapat menghubungkan pengguna dengan aktivitas, lingkungan, dan objeknya.
- Tim desain dapat mengumpulkan pengetahuan yang tidak dipublikasikan secara umum.
- Dapat menjadi panduan untuk tim desain yang tidak berpengalaman juga dalam mengumpulkan pengetahuan.

#### 6. Tool: AEIOU

### 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.



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Informasi tambahan mengenai tool ini adalah:

- Kerangka kerja AEIOU ini dikembangkan oleh Rick Robinson, Ilya Prokopoff, John Cain, dan Julie Pokorny pada tahun 1991.
- Dalam design thinking, AEIOU digunakan dalam observasi lapangan dan sebagai teknik visualisasi untuk pengetahuan baru.
- Tujuannya untuk mendapatkan pengetahuan mendalam tentang pengguna potensial melalui pertanyaan W+H.
- AEIOU juga dapat digunakan dalam tahapan mengerti (*understand*) dan mengamati/observasi. Tool ini juga menjadi sumber inspirasi untuk ide ide yang baru.

#### 7. Tool: AEIOU

## 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



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Idealnya tool ini biasanya membutuhkan 1 atau 2 orang dari tim desain. Peran tim desain tergantung pada situasi, semua dapat terlibat melakukan observasi dan dokumentasi atau satu orang berinteraksi dengan pengguna, sementara desainer lainnya melakukan dokumentasi.

Biasanya membutuhkan waktu 1 sampai 24 jam, hal ini tergantung pada seberapa banyak pernyataan masalah dan seberapa cepat pengetahuan dapat dikumpulkan.

### 8. Tool: AEIOU

## Tool: AEIOU

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

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

Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Pada kondisi normal, peralatan yang digunakan adalah template kuesioner AEIOU seperti di slide ini dan di cetak dalam ukuran A4 untuk menjadi panduan untuk desainer dalam melakukan observasi. Smartphone digunakan untuk mendokumentasi lingkungan pada saat observasi berupa foto, rekaman audio, dan video.

## 9. Tool: AEIOU

### 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.



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Cara penerapan tool ini adalah:

1. Tim desain mulai melakukan riset dan cari tahu di mana pengguna dapat ditemukan, pada jam berapa, dan bagaimana menghubunginya.
2. Selanjutnya tim desain hadir di tempat pengguna/pelanggan berada sesuai dengan konteks pernyataan masalah.

## 10. Tool: AEIOU

### 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



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

3. Tim desain mulai bekerja dengan template AEIOU yang menyediakan pertanyaan dan instruksi di masing-masing area yang akan diamati. Berikut ini tahapan pengisian template:
  - Setiap anggota tim diberikan template AEIOU untuk observasi, sehingga semua orang dapat mencatat. Smartphone dapat digunakan mengambil foto dan membuat video untuk dokumentasi

## 11. Tool: AEIOU

### 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.



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

- Tim desain mengumpulkan dan melengkapi temuan dalam bentuk catatan, foto, video, wawancara, dan observasi lapangan. Khusus untuk observasi lapangan, kerangka AEIOU dapat digunakan sebagai entry point untuk mengamati pengguna di lingkungannya.
  - Tim desain juga mengarsipkan hasil temuan secara terstruktur
4. Setelah observasi lapangan selesai dengan kerangka AEIOU, kelompokkan dan urutkan temuan dengan judul ringkasan sehingga tim desain dapat mengidentifikasi sebuah pola.

## 12. Template Tool: AEIOU


AEIOU		
Project: Tim:		
<b>Riset</b> siapa tentang pengguna	<b>Observasi and Dokumentasi</b> mengenal pengguna dan menggunakan AEIOU questions for documentation	<b>Temuan</b> Menemukan pengetahuan baru
<b>Aktivitas</b> tindakan apa yang mereka lakukan?		
<b>Lingkungan</b> di mana apa lingkungannya?		
<b>Interaksi</b> bagaimana sistem berinteraksi satu sama lain?		
<b>Objek</b> objek dan perangkat apa yang digunakan?		
<b>Pengguna</b> siapa saja penggunanya?		

Pada slide ini adalah tempate yang sudah dibuat dalam versi Microsoft Word.

## 13. Template Tool: AEIOU

**AEIOU**

Project: Restaurant ABC  
Tim: Ditirakini

<b>Riset</b> <i>Riset tentang pengguna</i> <b>Pengguna:</b> Tati, Ido, Kasir <b>Uskasi:</b> Restoran <b>Waktu Kerja:</b> 17.00 WIB – 23.00 WIB <b>Tati</b> biasanya datang ke restoran 1 jam sebelum mulai waktu kerja.	<b>Observasi and Dokumentasi</b> <i>Mengamati pengguna dan menggunakan dokumentasi</i> 	<b>Temuan</b> <i>Mencatat pengamatan baru</i> <b>Judul:</b> Pemesanan makanan di Restoran ABC Pada saat sore hari pelanggan sangat ramai, pelayan sibuk mencatat pesanan yang masuk dan mengantarkan ke kasir dan koki. Setelah makanan selesai dimasak, pelayan mengantarkan makanan. Setelah makan, pelanggan datang ke kasir untuk membayar.
<b>Aktivitas</b> <i>Kegiatan apa yang mereka lakukan?</i>	<b>Memproses pembayaran</b>	
<b>Lingkungan</b> <i>Seperangkat lingkungan?</i>	Sore Hari Outdoor Ramai Lampu-lampu jalan	
<b>Interaksi</b> <i>Bagaimana sistem berinteraksi satu sama lain?</i>	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	
<b>Objek</b> <i>Objek dan perangkat apa yang digunakan?</i>	Uang Form pemesanan makanan Tagihan Pembayaran Makanan	
<b>Pengguna</b> <i>Siapa saja pengguna?</i>	Pelanggan Pelayan Koki Kasir	

Berikut adalah contoh tempate versi Microsoft Word yang sudah diisi.

#### 14. Tool: Customer Journey Map



#### 15. Tool: Customer Journey Map

## Tool: Customer Journey Map

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



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Customer Journey Map digunakan untuk memahami dengan sangat detail apa saja yang pelanggan alami ketika berinteraksi dengan perusahaan, produk atau layanan kita.

### 16. Tool: Customer Journey Map

## 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

Apa yang bisa dilakukan dengan alat ini:

- Dapat membangun pemahaman bersama dengan tim tentang pengalaman pelanggan terhadap perusahaan, produk, atau layanan kita.
- Mengidentifikasi pengalaman buruk/negatif pelanggan
- Dapat memahami bagaimana interaksi yang dilakukan oleh pelanggan
- Memperbaiki kemungkinan adanya celah masalah saat pelanggan berinteraksi dengan produk/layanan kita.
- Tim desain dapat merancang pengalaman pelanggan yang baru dan lebih baik lagi.
- Dapat membantu mengembangkan produk dan layanan baru secara terus menerus yang berpusat pada pelanggan.



## 17. Tool: Customer Journey Map

### Tool: Customer Journey Map

**i** nformasi 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)

Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox



Informasi tambahan tentang alat ini yaitu:

- Memungkinkan desainer membangun empati dengan pelanggan dengan memvisualisasikan tindakan, pikiran, emosi, dan perasaannya yang muncul dalam suatu interaksi.
- Selain itu, membantu melihat tindakan yang tidak terkait langsung dengan produk atau layanan (misalnya memberi informasi, menunggu, memesan, mengirim, memasang, melayani pelanggan, membuang).
- Tool ini juga memberikan dasar yang baik untuk pembuatan cetak biru layanan.

## 18. Tool: Customer Journey Map

### Tool: Customer Journey Map

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

Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox



Idealnya dikerjakan oleh 4 sampai 6 anggota tim desain dalam setiap kelompok. Tim campuran dari desainer ahli dan desainer pemula. Umumnya durasi yang dibutuhkan 2 jam atau lebih tergantung kerumitan.

## 19. Tool: Customer Journey Map

### Tool: Customer Journey Map

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



Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Idealnya peralatan yang dibutuhkan untuk tool ini yaitu post-it, pulpen/spidol, dan papan tulis besar. Post-it digunakan untuk menempelkan data hasil temuan di kolom template seperti yang terlihat pada gambar di slide ini.

## 20. Tool: Customer Journey Map

### 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	Goals and Expectation
Tari menerima pesanan kemudian memproses pembayaran	Proses pembayaran berjalan baik dan lancar

Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

Berikut cara penerapan tool:

1. Memilih persona yang akan digunakan dan bagikan kisah persona tersebut dengan tim desain.
2. Kemudian pilih skenario atau pekerjaan yang akan dilakukan. Apa yang dilakukan persona dan apa konteksnya?

## 21. Tool: Customer Journey Map

### 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.

Before	During	After
Persiapan Kerja	Open Order	Close Order

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

Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

- Tentukan apa yang terjadi Sebelum, Selama, dan Setelah pengalaman untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang paling penting. Tandai semua langkah pengalaman (misalnya menggunakan Post-its).
- Menentukan interaksi mana yang harus diletakkan pada kolom template.

## 22. Tool: Customer Journey Map

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

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

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

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

Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

- Tambahkan apa yang dipikirkan persona
- Emosi apa yang dia rasakan persona. Emosi dapat dituliskan dalam bentuk emoticon.
- Tentukan area potensial /proses apa yang dapat dilakukan perbaikan/ perlu ditingkatkan

8. Definisikan orang-orang yang bertanggung jawab atas tindakan/proses dalam organisasi. Setelah gambaran yang jelas tentang pengalaman muncul, tim desain secara otomatis mengajukan pertanyaan, pengetahuan baru, dan potensi untuk peningkatan.

### 23. Template Tool: Customer Journey Map

Customer Journey Map			
Project: Tim:			
Persona		Scenario	Goals and Expectation
Typical Journey Action	Before	During	After
Thinking			
Emotions			
Opportunities			
Area of Responsibility			

Pada slide ini adalah tempate yang sudah dibuat dalam versi Microsoft Word.

### 24. Template Tool: Customer Journey Map

Project: Restaurant Tim: Ditarikimi			
Persona		Scenario	Goals and Expectation
Nama : Tari Pekerjaan : Kasir Usia : 20 Tahun		Tari menerima pesanan kemudian memproses pembayaran	Proses pembayaran berjalan baik dan lancar
Typical Journey	Before <b>Persiapan Kerja</b>	During <b>Open Order</b>	After <b>Close Order</b>
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

Berikut adalah contoh tempate versi Microsoft Word yang sudah diisi.

25. Quote



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

(Steve Jobs)