

Tahapan: Memahami (1)

TI2102 – Pemikiran Desain

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

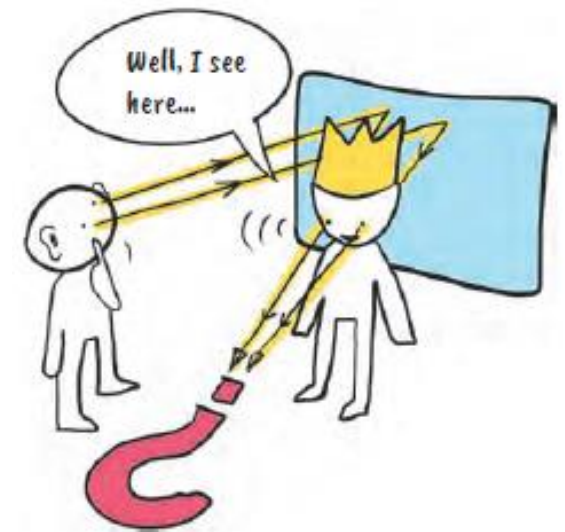
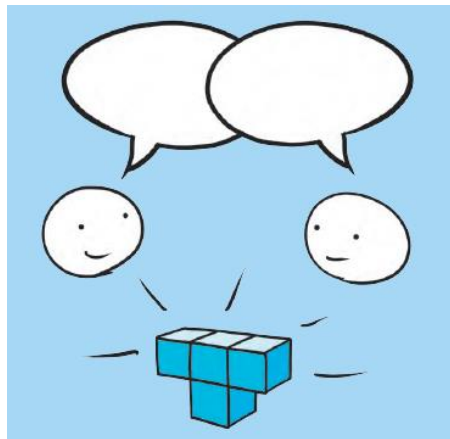


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

PRODI. TEKNIK INFORMATIKA (S-1)

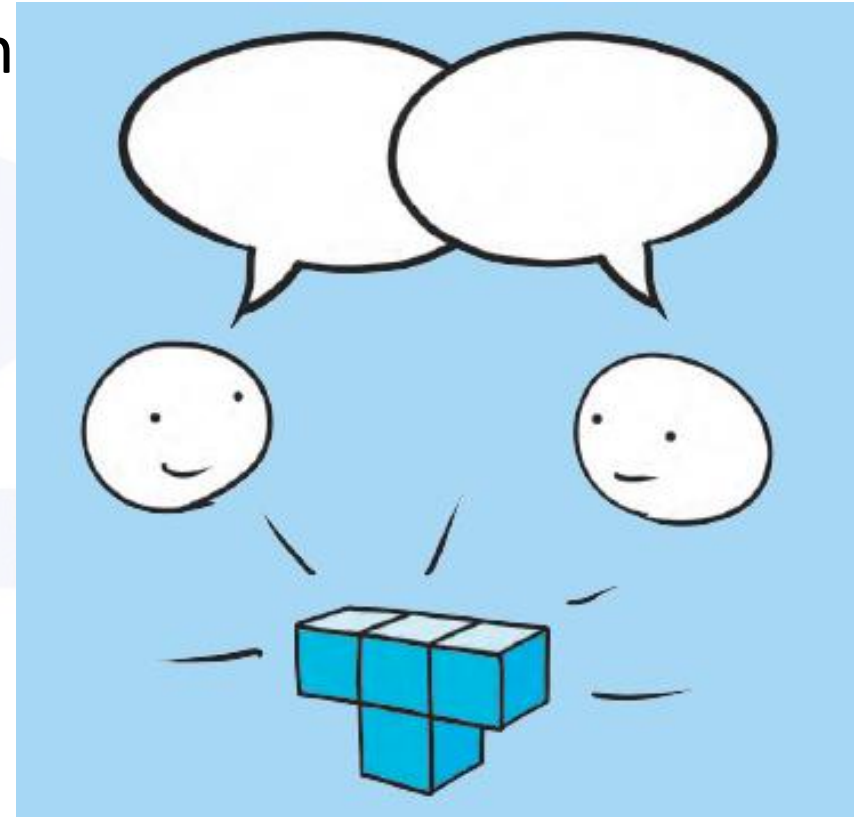
Sub Topik Pembahasan

- Pengenalan Tahapan Understand (Memahami)
- Tool: Problem Statement (Pernyataan Masalah)
- Tool: Interview with Empathy (Wawancara dengan Empati)



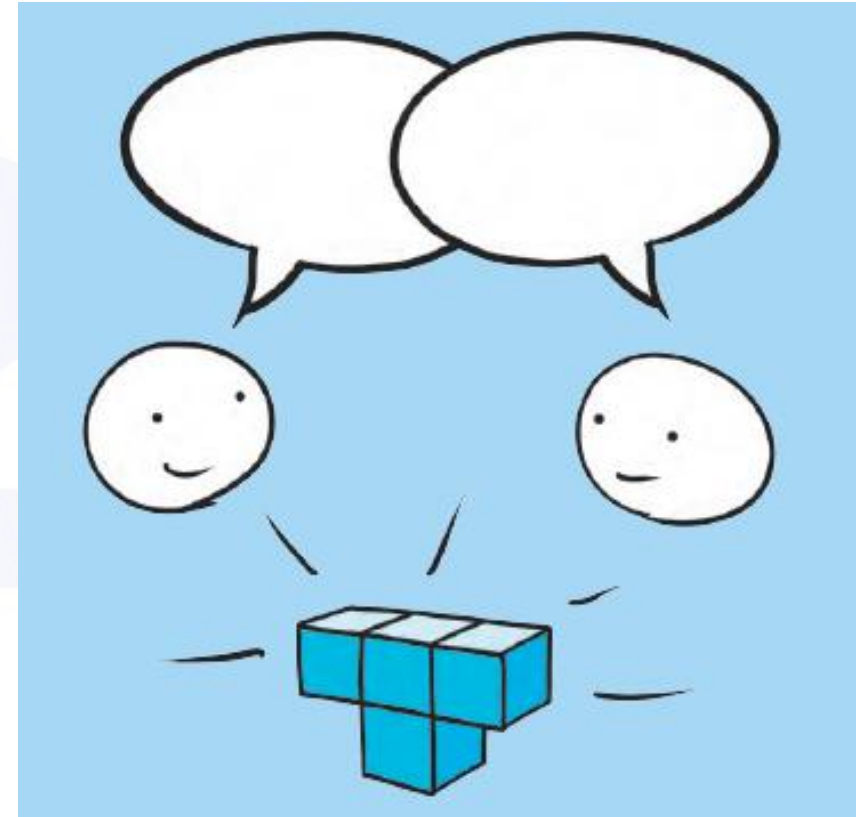
Pengenalan Tahapan Understand

- **Pemahaman** yang baik dari **masalah** adalah hal **terpenting** di dalam design thinking.
- Mengenal **masalah** dengan **lebih dekat**.



Pengenalan Tahapan Understand

- Tujuan: untuk mempelajari sebanyak mungkin tentang **kebutuhan pengguna potensial**.
- Hasil: membantu mempertajam **pernyataan masalah** secara iteratif.



Tool: Problem Statement

MIKROSKIL

Tool: Problem Statement

- Saya ingin mendefinisikan **kunci pernyataan masalah** secara jelas dan menuliskannya dengan **kalimat sederhana**.



Tool: Problem Statement

- Yang bisa dilakukan dengan alat ini:
 - ✓ Membentuk **pemahaman umum** mengenai masalah dengan pelanggan/pengguna dan tim.
 - ✓ Memberi **arah** dan **kerangka** untuk tahapan **membuat ide**.
 - ✓ Membentuk **nilai referensi** untuk **mengukur kesuksesan**.



Tool: Problem Statement



Informasi tambahan:

- Di dalam design thinking, kita selalu memulainya dari masalah, bukan dari solusi.
- Sebelum **memecahkan masalah**, pahami **masalah** dengan benar **terlebih dahulu**.



Tool: Problem Statement

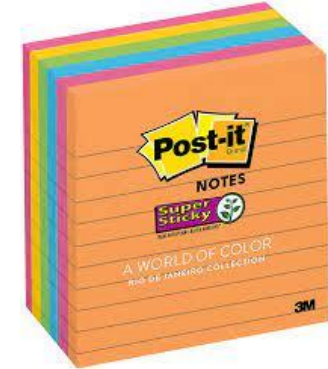
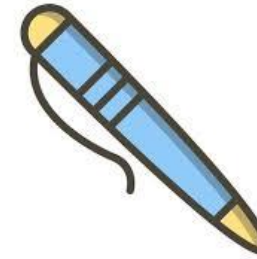
- Ukuran kelompok:
 - ✓ 3 – 5 orang dari tim **desain**.
 - ✓ 1 – 2 orang dari **pemangku kepentingan** / **pengguna** (optional).
- Durasi umum:
 - ✓ 30 – 40 menit



Tool: Problem Statement

- Peralatan yang dibutuhkan:

- ✓ Pulpen
- ✓ Post-It
- ✓ Beberapa lembar kertas A4 orientasi tegak
- ✓ Beberapa lembar kertas A3 orientasi lanskap
- ✓ Struktur pertanyaan bisa dibuat dalam bentuk mengisi



**Fill in
the blank:**

Cara Menerapkan Tool: Problem Statement



Langkah 1/3:

- Pertanyaan-pertanyaan mengenai masalah/aktor/konteks berikut ini membantu merumuskan pernyataan masalah:
 - ✓ **Apa** masalahnya? **Mengapa** itu menjadi masalah?
 - ✓ **Siapa** yang memiliki masalah itu?
 - ✓ **Kapan** dan **dimana** masalah itu terjadi?
 - ✓ **Bagaimana** masalah itu diselesaikan hari ini?



Cara Menerapkan Tool: Problem Statement



Langkah 1/3 (Lanjutan):

- Tuliskan pertanyaan-pertanyaan tersebut pada beberapa **lembar A4 orientasi tegak** dan sisakan ruang kosong untuk jawaban di bagian bawah.
- Gunakan warna berbeda untuk **pertanyaan** dan **jawaban**. Tulislah dengan jelas dan sebesar mungkin.
- Hasilkan minimal 10 **definisi masalah** seperti itu.

1

Why is
it a problem?



Who has a
need?



When does
it occur?



How is it
being solved today

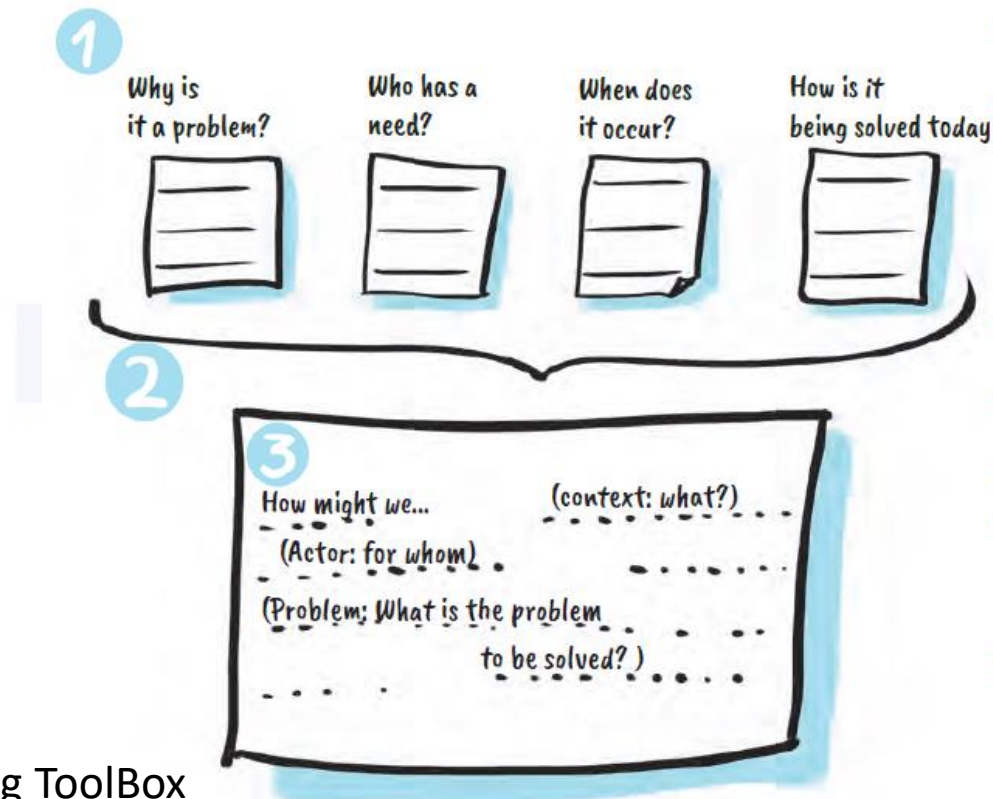


Cara Menerapkan Tool: Problem Statement



Langkah 2/3:

- Tempelkan kertas-kertas tersebut ke dinding dan letakkan selembbar kertas A3 dengan orientasi lanskap di bawahnya.



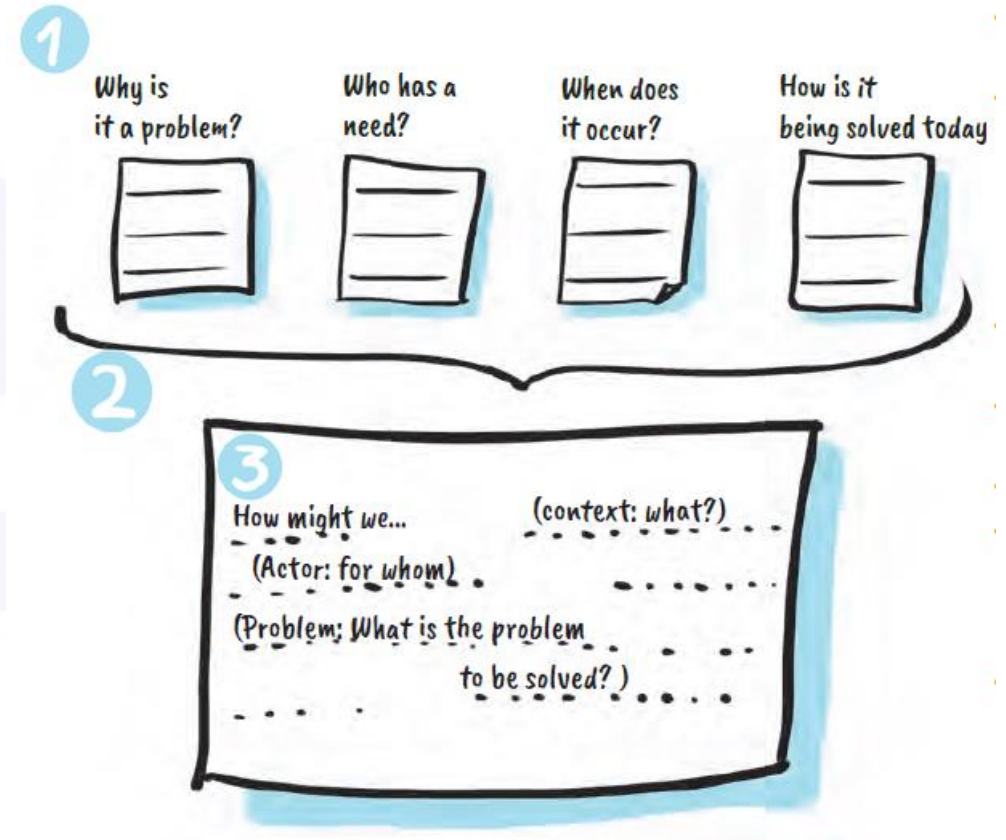
Cara Menerapkan Tool: Problem Statement



Langkah 3/3:

- Pindahkan masing-masing dari definisi masalah secara sistematis menjadi masalah yang lengkap seperti bentuk:

“Bagaimana kita merancang ulang [apa?] [untuk siapa?] sehingga [kebutuhannya] bisa terpenuhi?”



Tim:

template desainer: Felix, S.Kom., M.Kom.

1

oleh: Apa?	oleh: Mengapa?	oleh: Siapa?	oleh: Kapan?	oleh: Di mana?	oleh: Bagaimana?

2

3

Dengan mempertimbangkan

Dengan mempertimbangkan

Dengan mempertimbangkan

Proyek: Transportasi

Tim: Ditarikimi

PERNYATAAN MASALAH

template desainer: Felix, S.Kom., M.Kom.

Pertanyaan persiapan

1

oleh: Apa?	oleh: Mengapa?	oleh: Siapa?	oleh: Kapan?	oleh: Di mana?	oleh: Bagaimana?
Riki transportasi umum yang padat.	Dita mengurus tenaga di pagi hari.	Tari karyawan kantor.	Kimi saat berangkat kerja.	Dita di perkotaan.	Tari bangun lebih awal.
Kimi menunggu bus lama.	Tari lama sampai rumah.	Riki mahasiswa.	Riki saat pulang kerja.	Riki sekitar kampus.	Dita kendaraan pribadi.
Dita taksi mahal.	Riki menghabiskan waktu berharga.	Dita anak sekolah.	Tari Sabtu sore.	Dita sekitar sekolah.	Kimi pakai taksi
Riki susah dapat tempat parkir.	Kimi semangat beraktivitas turun.	Kimi ibu rumah tangga.	Tari Minggu siang.	Kimi di mall.	
Tari sering dicopet.	Dita menambah biaya hidup.				

2

Pernyataan Masalah

3

Bagaimana kita dapat mengurangi waktu tunggu transportasi _____ Konteks:apa?
untuk pekerja kantor dan anak sekolah secara khususnya _____ Aktor: untuk siapa?
sehingga keinginan untuk istirahat secara optimal dapat _____
_____ Kebutuhan: yang mana? terpenuhi.
Dengan mempertimbangkan kenyamanan

Bagaimana kita dapat mengurangi waktu tunggu transportasi _____ Konteks:apa?
untuk pekerja dan pelajar _____ Aktor: untuk siapa?
sehingga keinginan untuk istirahat secara optimal dapat _____
_____ Kebutuhan: yang mana? terpenuhi.
Dengan mempertimbangkan biaya transportasi dan kenyamanan

Bagaimana kita dapat mengurangi waktu tunggu saat menggunakan transportasi _____ Konteks:apa?
untuk pengguna kendaraan _____ Aktor: untuk siapa?
sehingga efisiensi waktu _____
_____ Kebutuhan: yang mana? terpenuhi.
Dengan mempertimbangkan biaya transportasi, kenyamanan, dan keamanan

Tool: Problem Statement

- Contoh cara:

- ✓ <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-write-a-problem-statement>
- ✓ <https://www.nngroup.com/articles/problem-statements/>
- ✓ <https://bootcamp.uxdesign.cc/defining-your-problem-design-thinking-101-part-4-c10d22728f92>

MIKROSKIL

Tool: Interview for Empathy

MIKROSKIL

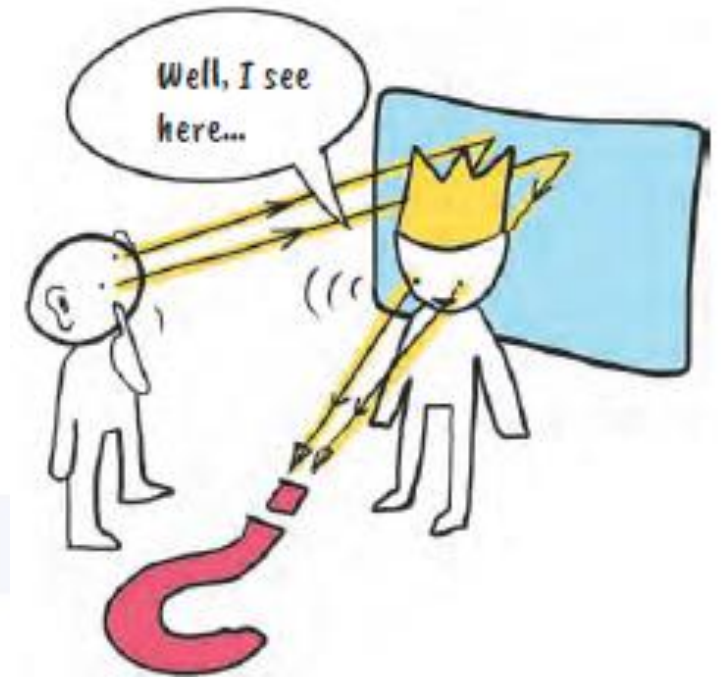
Tool: Interview for Empathy

- Saya ingin melihat masalah dari **sudut pandang** pengguna dan membangun **empati** dengan pengguna.



Tool: Interview for Empathy

- Yang bisa dilakukan dengan alat ini:
 - ✓ Membangun pemahaman yang kuat mengenai **kebutuhan, emosi, motivasi**, dan **cara berpikir** pengguna.
 - ✓ Memperoleh **gambaran** yang sebelumnya hanya berupa pertimbangan dangkal.
 - ✓ Mencari tahu **alur kerja** yang lebih disukai oleh pengguna.
 - ✓ Membentuk **dasar kuat** untuk diskusi dengan tim design thinking.

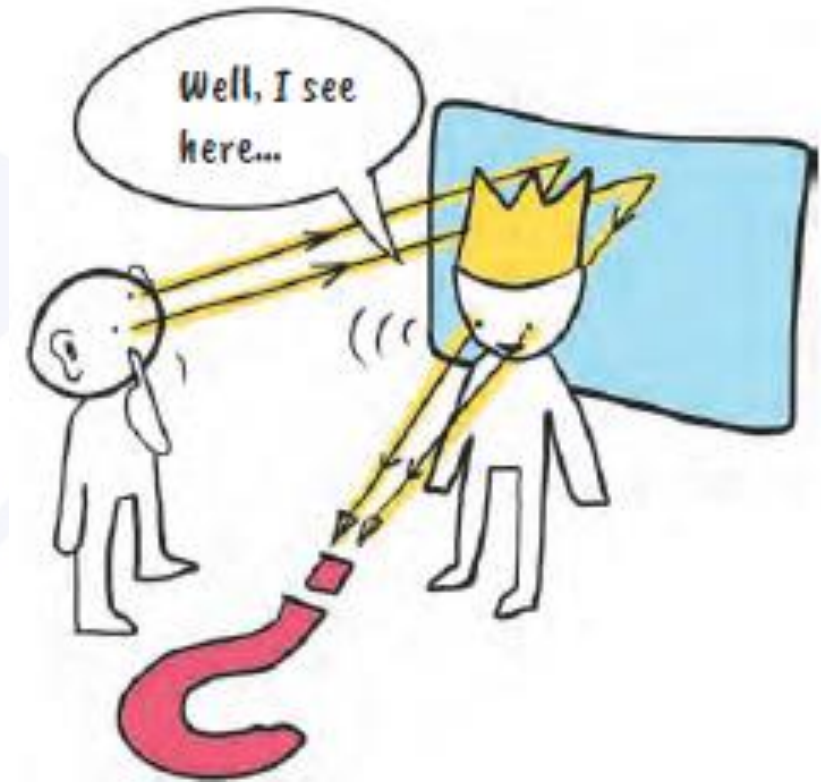


Tool: Interview for Empathy



Informasi tambahan mengenai alat ini:

- Ditujukan untuk melihat **dunia dari sudut pandang pengguna**.
- Biasanya digunakan pada **tahapan awal** dari siklus design thinking untuk memahami **keadaan** dimana **pengguna** bertindak.
- Membantu **mengatasi pola-pola pikir** yang sudah ada. Terutama jika sebelumnya metode yang lebih analitik dan **kurang berpusat kepada manusia** telah diterapkan untuk mengatasi masalah.



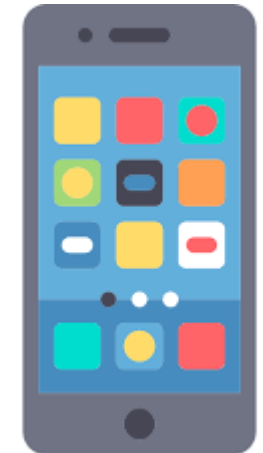
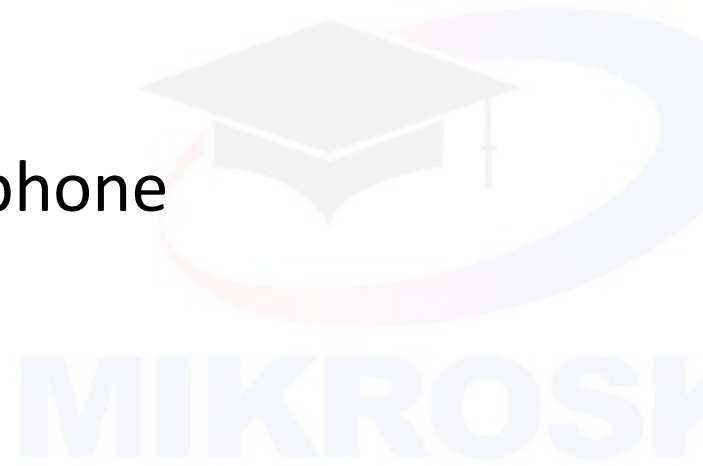
Tool: Interview for Empathy

- Sebaiknya 2 orang dari tim desain:
 - ✓ 1 orang melakukan wawancara
 - ✓ 1 orang mencatat emosi dan bahasa tubuh
- Durasi umum:
 - ✓ 30 – 60 menit.
 - ✓ Biasanya orang yang diwawancarai menceritakan pengalaman sebenarnya dan memberikan pandangan-pandangan penting di akhir.




Tool: Interview for Empathy

- Peralatan yang dibutuhkan:
 - ✓ Buku tulis
 - ✓ Pulpen
 - ✓ Kamera / smartphone



Template Tool: Interview for Empathy

Existing assumptions about the persona and the problem:		
		
How might we build a relationship with the interviewee in order to give him/her such a good feeling that he/she shares personal stories in the context of the problem?	Key questions for the exploration of stories:	Keywords and topics in connection with the emotions shown:
Outline of the story:		

Cara Menerapkan Tool: Interview for Empathy

- Mulai dengan mengenalkan **diri sendiri** dan menjelaskan **masalah** yang hendak dipecahkan melalui wawancara itu.
- Tekankan pada mereka bahwa wawancara itu **bukan** untuk mencari **solusi**, tetapi untuk mempelajari sesuatu tentang **motif** mereka
- Wawancara akan berhasil jika orang yang diwawancarai merasa **nyaman**.



Tool: Interview for Empathy

- Lakukan **interupsi** seminimal mungkin jika orang yang diwawancarai sedang bercerita.
- Dengarkan dengan **penuh perhatian** dan gunakan pertanyaan **terbuka** jika motifnya belum jelas.
- **Hindari** pertanyaan yang dapat dijawab dengan **ya/tidak** atau sebuah kata.
- Perhatikan **raut wajah** dan **bahasa tubuh** dari orang yang diwawancarai. Jika perlu, catat dan klarifikasi jika sinyal-sinyal ini berlawanan dengan jawaban.



WAWANCARA UNTUK EMPATI

template desainer: Felix, S.Kom., M.Kom.

Asumsi yang ada mengenai kepribadian dan masalah:

Bagaimana kita membangun hubungan dengan orang yang diwawancarai supaya memberikan perasaan menyenangkan padanya sehingga ia mau berbagi cerita pribadi mengenai masalah itu?

Pertanyaan kunci untuk mendalami cerita:

Kata kunci dan topik yang berkaitan dengan emosi yang terlihat:

Ringkasan cerita:

WAWANCARA UNTUK EMPATI

template desainer: Felix, S.Kom., M.Kom.

Asumsi mengenai kepribadian dan masalah:

Tari adalah karyawan kantor yang rajin namun tidak memiliki dan tidak bisa mengendarai kendaraan bermotor.

Bagaimana kita membangun hubungan dengan orang yang diwawancarai supaya memberikan perasaan menyenangkan padanya sehingga ia mau berbagi cerita pribadi mengenai masalah itu?

- Meminta ijin ke Tari bahwa pewawancara membuat beberapa catatan dan merekam
- Memujinya di saat tertentu

Pertanyaan kunci untuk mendalami cerita:

- Hal yang paling menonjol saat naik angkutan umum ke kantor?
- Apa yang kamu harapkan supaya mengefisienkan waktu kamu dan meningkatkan kenyamanan bertransportasi dengan asumsi belum memiliki dan belum bisa mengendarai kendaraan bermotor?

Kata kunci dan topik yang berkaitan dengan emosi yang terlihat:

- Habis waktu di jalan. Emosi: stres
- Saya tidak nyaman. Emosi: khawatir dengan keamanan

Ringkasan cerita:

Setiap pagi hari untuk pergi bekerja, Tari berjalan kaki keluar dari rumah sekitar 200 meter, kemudian menunggu jasa angkutan umum dari seberang jalan. Kadang cepat naik dan kadang lambat untuk bisa mendapatkan tempat duduk. Saat di jalan sering mengalami kemacetan di titik tertentu sehingga banyak waktu yang terbuang di jalan. Demikian juga waktu pulang. Tari harus memiliki perhatian ekstra dengan membawa laptop dan handphone sebab khawatir dicopet. Tari berharap agar ada ojek online yang lebih mudah dipesan tanpa menunggu terlalu lama, mengurangi kemacetan dan meningkatkan kenyamanan.

Tool: Interview for Empathy

Contoh cara:

- <https://www.zionandzion.com/how-to-conduct-empathy-interviews/>
- <https://webdesign.tutsplus.com/articles/techniques-of-empathy-interviews-in-design-thinking--cms-31219>
- <https://practices.learningaccelerator.org/artifacts/stanford-d-school-empathy-interview-guide>



Understanding people
certainly impacts your ability
to communicate with others.

John C. Maxwell