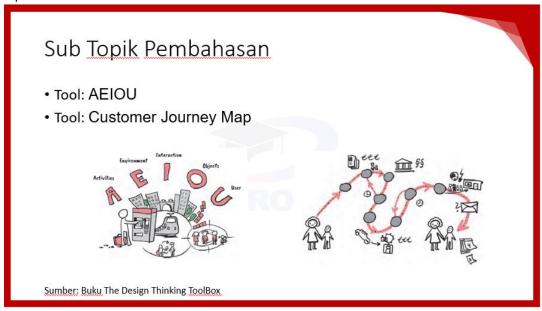
Lecture Note Tahapan Observasi Bag 2 – M06 Mata Kuliah: Tl2102 – Pemikiran Desain

1. Cover



Pada pertemuan ini, kita membahas topik Lanjutan Tahapan Observasi

2. Sub Topik



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

3. Tool: AEIOU

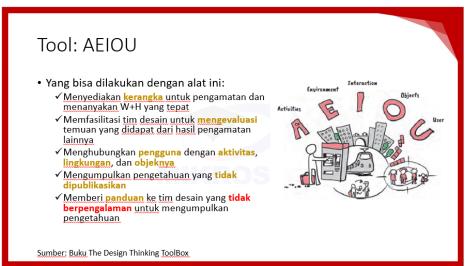


4. Tool: AEIOU



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

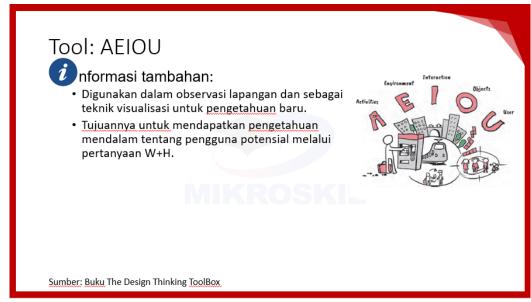
5. Tool: AEIOU



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



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



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



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 poto, 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 masingmasing area yang akan diamati.

Berikut tahapan untuk mempermudah pengisian template :

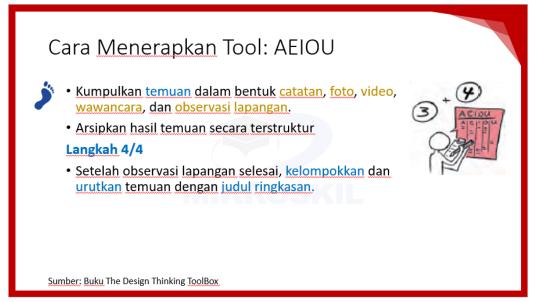
 Anggota tim diberikan template AEIOU untuk observasi, sehingga semua orang dapat mencatat.
 Smartphone dapat digunakan untuk dokumentasi



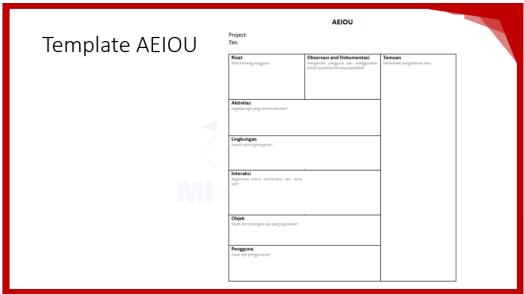
Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox

- 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

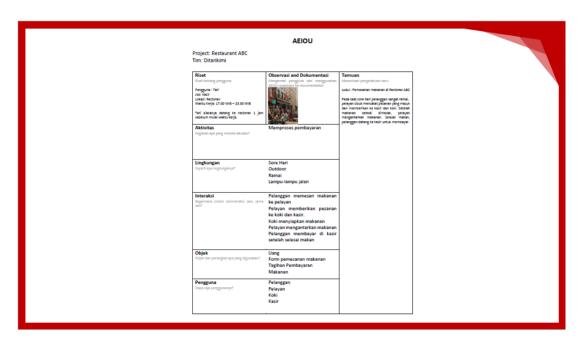


- Tim desain mengumpulkan dan melengkapi temuan dalam bentuk catatan, foto, video, wawancara, dan observasi lapangan. Khusus untuk observasi lapangan, kerangka AEIOU dapat digunakan sebagai entry point untuk mengamati pengguna di lingkungannya.
- o Tim desain juga mengarsipkan hasil temuan secara terstruktur
- 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



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

13. Template Tool: AEIOU



Berikut adalah contoh tempate versi Microsoft Word yang sudah diisi.

14. Tool: Customer Journey Map



15. Tool: Customer Journey Map



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



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



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, membatu 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



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



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



Berikut cara penerapan tool:

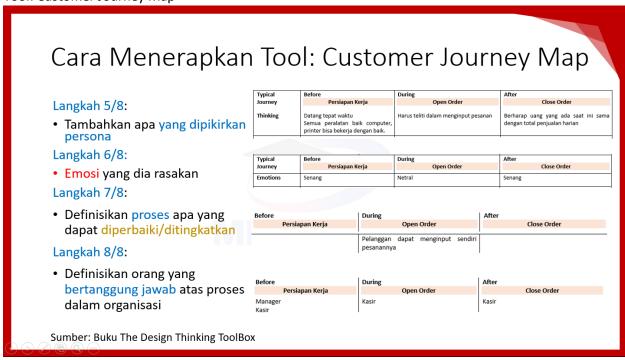
- 1. Memilih persona yang akan digunakan dan bagikan kisah persona tersebut dengan tim desain.
- 2. Kemudian pilih skenario atau pekerjaan yang akan dilakukan. Apa yang dilakukan persona dan apa konteksnya?

21. Tool: Customer Journey Map

Cara Menerapkan Tool: Customer Journey Map			
Langkah 3/8:	Before Persiapan Kerja		
 Tentukan apa yang terjadi Sebelum, Selama, dan Setelah pengalaman untuk mengidentifikasi langkah- langkah yang paling penting. 	During Open Order After Close Order		
Langkah 4/8:	Persiapan Kerja	Open Order	Close Order
 Tentukan interaksi mana yang harus diletakkan pada kolom template. 	Presensi Hidupkan komputer Hitung uang lemari kasir Membuka spilikasi 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
Sumber: Buku The Design Thinking ToolBox			

- 3. 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).
- 4. Menentukan interaksi mana yang harus diletakkan pada kolom template.

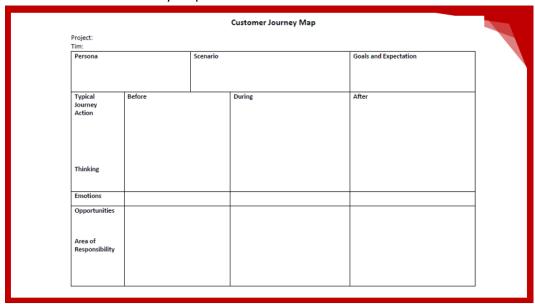
22. Tool: Customer Journey Map



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

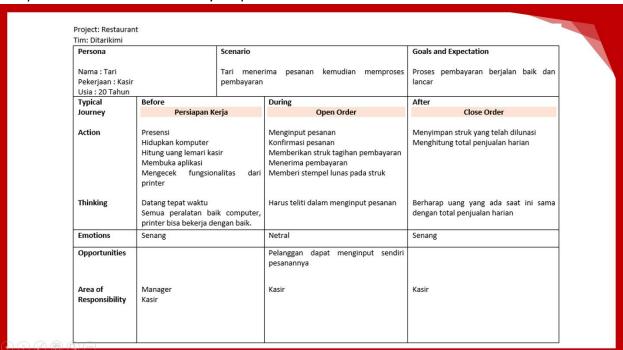
8. Definisikan orang-orang yang bertanggung jawab atas tindakan/proses dalam organisasi.Setelah gambaran yang jelas tentang pengalaman muncul, tim desain secara otomatis mengajukan pertanyaan, pengetahuan baru, dan potensi untuk peningkatan.

23. Template Tool: Customer Journey Map



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

24. Template Tool: Customer Journey Map



Berikut adalah contoh tempate versi Microsoft Word yang sudah diisi.

25. Qoute



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

(Steve Jobs)