

Modul ke:

03

Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

Manajemen
Program Studi

Empathy *(Design Thinking)*

From Design

From Design...



Fokus pada customer dan client

Empathise



Apa itu Empathy ?

- Kemampuan untuk melihat dunia dari sisi orang lain, yang dapat kita dapatkan dari cara melihat :
 - ✓ Orang lain lihat
 - ✓ Orang lain rasakan
 - ✓ Pengalaman yang sama dari orang lain Cara yang digunakan adalah mendekatkan diri dengan subyek .

Dengan demikian kita akan mampu untuk menentukan Idea, pemikiran dan Kebutuhan.

Apa itu Empathy ?

- IDEO's Human – Centred Design Toolkit menjelaskan bahwa empati adalah suatu pemahaman yang mendalam terhadap masalah dan realita dari kehidupan dari orang yang menjadi subyek pemecahan masalah .
- Identifikasinya melalui : ekspresi obyek yang menjadi subyek yang kita amati
- Emphati : cara melihat, memahami dan berinteraksi dengan dunia orang/ subyek.
- Tidak sama dengan marketing tradisional riset, maka empati riset tidak berfokus pada fakta saja tetapi tentang motivasi dan pikiran si obyek, sehingga dapat menjelaskan keinginan dari yang obyek katakan.

Emphatise

- Merupakan tahap pertama dari proses desain thinking.
- Tujuannya adalah kita sebagai desainer mendapatkan pemahaman terhadap si obyek dan mencoba menyelesaikannya .
- Dalam Proses ini melibatkan : observing, engaging, dan empathizing dengan orang lain menjadi subyek permasalahan , dan kita mencoba memahami motivasi dan pengalaman mereka sehingga kita menyatu dengan lingkungan subyek, harapannya kita akan dapat memahami lebih dalam lagi permasalahan permasalahan yang terjadi, kebutuhan si obyek dan tantangannya.

3 Bagian penting Emphati

- Observe (amati) : mengamati perilaku User dan cara mereka berinteraksi dengan lingkungan agar dapat memahami hal yang sebenarnya dibutuhkan oleh mereka.
- Engage (terlibat) : merupakan cara untuk terlibat secara langsung dengan user, seperti turut serta dalam membantu mengungkapkan pikiran dan nilai yang mereka pegang.
- Immerse (Merasakan Langsung) ; merupakan cara untuk merasakan situasi yang user rasakan.

Seberapa penting Emphaty

- Emphati membantu men desain pemikiran untuk mengatur asumsi dari si pemikir tentang permasalahannya.
- Pemikir bisa jadi memberikan masukan dari keingiannya pada user
- Informasi yang didapat memberikan masukan yang sangat baik bagi desainer meskipun waktu pengamatan singkat
- Terbangun rasa empati, pemahaman, pengalaman, pandangan



Metode empathy

- Assume a beginner's mindset
- Ask What-How- Why
- Ask the 5 Whys
- Conduct interviews with empathy
- Build empathy with analogies
- Use photo and Video user-based studies
- Use personal photo and video journals
- Engage with extreme users
- Story share and capture
- Body Stom
- Create Journey maps

Assume a beginner's mindset :

- Kita perlu mengosongkan diri seolah-olah kita tidak tahu apa apa tentang mereka. Pola pikiran ini akan membersihkan asumsi-asumsi awal yang akan “ mengotori” penilaian kita .
- Seperti kita sedang melihat seseorang dari jendela , bukan melihat orang tersebut dari cermin . Karena saat melihat oarang lain dari cermin , maka akan melihat diri sendiri.
- Dengan melihat orang lain melalui a beginner's mindset maka akanmenghasilkan pemahaman menurut oarang yang kita lihat.
- a beginner's mindset dapat dilakukan dengan : kita tanyakan APA, Bagaimana, Mengapa. Dan pertanyaan ini kita lakukan sambil melakukan observasi calon pengguna.
- Dari tiga pertanyaan tersebut kita akan mampu menggerakan dari observasi ke asumsi yang minimal.
- Dan catatan penting adalah : pada saat menanyakan apa , bagaimana dan mengapa kita harus membedakan catatan.

Lanjutan *Assume a beginner's mindset*

- Pada tahap APA : kita mencatat detail tentang apa yang terjadi.
- Pada tahap BAGAIMANA : kita menganalisa bagaimana mereka melakukannya (apakah mereka mengerjakan dengan mudah? Atau dengan penuh kesulitan? Bagaimana dengan ekspresi mukanya?).
- Pada tahap MENGAPA : kita coba menerka menerka alasan di balik perilaku mereka . Mencoba mengungkap motivasi dan emosi di balik perilaku mereka . Mencoba mengungkapkan motivasi dibalik perilaku mereka.
- Dan selanjutnya hasil dari apa yang kita lakukan ini dapat di croscek ke pihak calon pengguna sehingga valid .

Interview

- Melakukan interview ke calon pengguna satu persatu dapat kita lakukan untuk pemahaman tentang mereka secara nyata.
- Berbicara secara langsung dengan mereka adalah cara terbaik untuk memahami kebutuhan, harapan, keinginan dan tujuan mereka.
- Dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang baik dan lebih terstruktur.
- Dalam melakukan interview maka tim perlu melakukan brainstorming terlebih dahulu supaya menghasilkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan ke calon pengguna dengan hasil yang baik/sesuai.

Empaty Map

- Peta empati adalah proses tahapan ketiga merupakan alat yang bisa digunakan oleh tim untuk mengolah berbagai data yang sudah kita dapatkan dari dua proses sebelumnya
- Peta empati mempresentasikan sekelompok pengguna atau segmen pasar tertentu.
- Aalat ini di ciptakan oleh Dave Gray dan sangat populer di kalangan start up

Giving Emphaty

- Dengan berempati berarti kita harus bisa menempatkan posisi diri kita pada orang lain.
- Artinya kita dapat merasakan orang lain dan memahami hidup mereka
- Kita juga harus mengerti situasi dan kondisi dari target user
- Darisanalah kita mendapatkan perhatian dari user dan ketika kita menempatkan diri dan memahami betul posisi dari si narasumber :
 - a. Kita dapat memahami pilihan yang dibuat oleh orang tersebut
 - b. Kita dapat memahami sifat perilaku mereka
 - c. Kita dapat mengidentifikasi kebutuhan mereka.

Hal ini akan dapat membantu kita untuk berinovasi, dan membuat produk atau aplikasi sesuai kebutuhan mereka . Jadi berempati saat melakukan wawancara sangatlah penting digunakan untuk mengumpulkan informasi dari narasumber untuk mendapatkan informasi maksimal yang kita butuhkan.

Build empathy with analogies

- Analogi adalah perbandingan antara dua hal misalnya perbandingan jantung dengan pompa. Analogi adalah cara terbaik dalam membangun empati terhadap pengguna dan untuk menghasilkan ide-ide baru di sekitar masalah.
- Kita gunakan analogi untuk mendapatkan cara baru dalam suatu lingkungan, dalam kasus di mana pengamatan langsung sulit dicapai :
 1. Mulailah dengan mengidentifikasi aspek situasi yang paling penting, menarik, atau bermasalah .
 2. Temukan pengalaman lain yang akan memicu ide-ide baru
 3. Buat ruang untuk analogi , kita dapat melaukan dengan foto, anekdot yang dapat memacu Inspirasi tim .

Build empathy with analogies

An analogy is a comparison between two things—for example, a comparison of a heart to a pump. We communicate in analogies as they allow us to express our ideas or to explain complex matters in an understandable and motivating way. Analogies are a great way for us to build empathy towards users and for generating new ideas around a problem. Use analogies to gain a fresh way of looking at an environment, and in instances where direct observation is hard to achieve.

- 1** | Start by identifying the aspects of a situation that are most important, interesting, or problematic. For instance, if you are working on improving a supermarket experience, some of the key aspects might be containing and separating different goods in the shopping cart, making a decision when presented with many options, and handling long waiting lines.
- 2** | Find other experiences that contain some of these aspects — it will help you gain a better understanding of your users' problems, and it will also spark new ideas to improve their experiences. Long waiting lines, for example, are also present in airports, hospital A&E departments, and even in Apple Stores after the launch of a new product.
- 3** | Create an inspiration space for analogies. You can do so by pinning photos and anecdotes of the analogous experiences you have found. This helps your team spark inspiration and create insights.

Build empathy with analogies

- Analogi adalah perbandingan antara dua hal misalnya perbandingan jantung dengan pompa. Analogi adalah cara terbaik dalam membangun empati terhadap pengguna dan untuk menghasilkan ide-ide baru di sekitar masalah.
- Kita gunakan analogi untuk mendapatkan cara baru dalam suatu lingkungan, dalam kasus di mana pengamatan langsung sulit dicapai :
 1. Mulailah dengan mengidentifikasi aspek situasi yang paling penting, menarik, atau bermasalah .
 2. Temukan pengalaman lain yang akan memicu ide-ide baru
 3. Buat ruang untuk analogi , kita dapat melaukan dengan foto, anekdot yang dapat memacu Inspirasi tim .

Tugas 5

- Membuat tulisan tentang empathy anda dalam menemukan ide bisnis



Daftar Pustaka

- Dewobroto, Wisnu Sakti, 2019, Materi TOT Kewirausahaan 4.0, UMB
- Design Thinking For Innovatioan : Research and Practise , 2016, Springer Internasional Publisng.
- <https://diib.ui.ac.id> .2016/08
- [https://www.slideshare.net/mobile/maduca/design-thinking-for-entrepreneurs-and](https://www.slideshare.net/mobile/maduca/design-thinking-for-entrepreneurs-and-small-businesses-pdf-book) small-businesses-pdf-book

Terima Kasih

Nama Dosen Lengkap Dengan Gelar