



The Training of Design Thinking Process in New Product Development

I Made Aryata^{1*}, I Gede Marendra², Irmawan Afgani³
Universitas Pamulang

Corresponding Author: I Made Aryata dosen01210@unpam.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Design Thinking,
Product Development,
Customers, Competition

Received : 12, April

Revised : 15, May

Accepted: 20, June

©2023 Aryata, Marendra, Afgani:
This is an open-access article
distributed under the terms of the
[Creative Commons Atribusi 4.0
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The current era of globalization has made technological developments faster, which has forced manufacturers to be able to present innovations in the products they produce that can answer customer needs. The Design Thinking Process is an iterative process in which we seek to understand the user to identify the right strategy. To answer this challenge, Design Thinking Process training was conducted for UNSERA Industrial Engineering Students. From the results of the training conducted, the participants already knew about Design Thinking, the steps for implementing Design Thinking, and the implementation of Design Thinking in several industries that support problem-solving.

Pelatihan *Design Thinking Process* dalam Pengembangan Produk Baru

I Made Aryata^{1*}, I Gede Marendra², Irmawan Afgani³

Universitas Pamulang

Corresponding Author: I Made Aryata dosen01210@unpam.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Design Thinking, Pengembangan Produk, Pelanggan, Persaingan

Received : 12, April

Revised : 15, May

Accepted: 20, June

©2023 Aryata, Marendra, Afgani:
This is an open-access article
distributed under the terms of the
[Creative Commons Atribusi 4.0
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Era globalisasi saat ini membuat perkembangan teknologi menjadi semakin cepat, Hal ini membuat membuat produsen harus mampu menghadirkan inovasi terhadap produk yang dihasilkan yang mampu menjawab kebutuhan pelanggan. Design Thinking Process merupakan proses berulang dimana kita berusaha memahami pengguna dalam upaya mengidentifikasi strategi yang tepat. Untuk menjawab tantang tersebut maka dilakukan pelatihan Design Thinking Process kepada Mahasiswa Teknik Industri UNSERA. Dari hasil pelatihan yang dilakukan para peserta telah mengetahui tentang Design Thinking serta Langkah-langkah penerapan Design Thinking serta implementasi Design Thinking terhadap beberapa industry yang mendukung dalam penyelesaian permasalahan.

PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini membuat perkembangan teknologi menjadi semakin cepat, hal ini tentu berdampak pada persaingan bisnis yang semakin ketat dimana banyak pesaing yang mampu memberikan produk sejenis dengan harga yang kompetitif. Hal ini membuat membuat perusahaan atau produsen harus mampu menghadirkan inovasi terhadap produk yang dihasilkan yang mampu menjawab kebutuhan pelanggan.

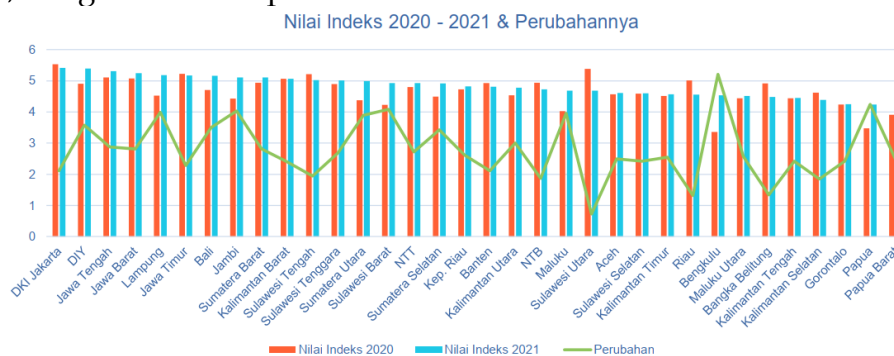
Berdasarkan laporan tahunan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) Tahun 2022 dengan sistem skor berskala 1-7. Skor 1 menunjukkan tingkat persaingan rendah, sedangkan skor 7 menunjukkan tingkat persaingan tinggi. Berdasarkan hasil laporan didapatkan bahwa Indeks Persaingan Usaha (IPU) tahun 2021 berada pada nilai 4,81 tertinggi dalam empat tahun terakhir.

Table 1. Nilai Indeks Persaingan Usaha

Tahun	Nilai IPU
2018	4,63
2019	4,72
2020	4,65
2021	4,81

Sumber: KPPU

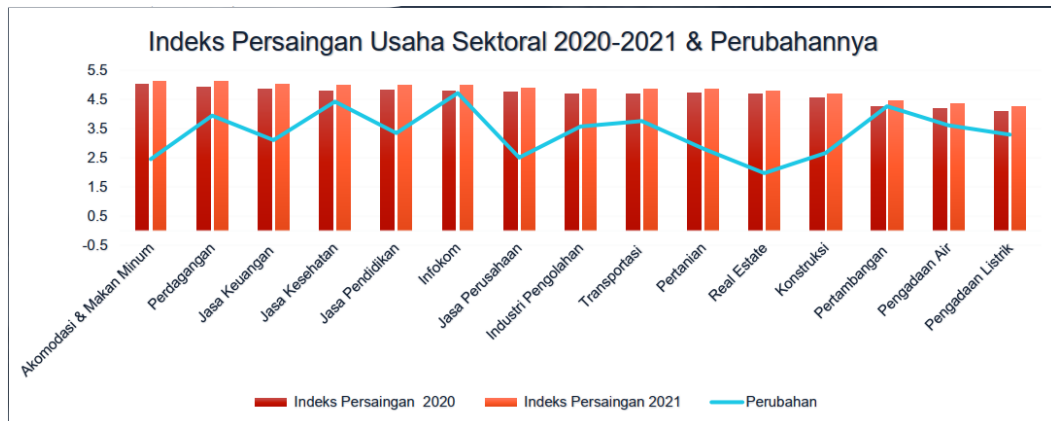
Bila dibandingkan dengan tahun 2020 dengan melihat setiap provinsi di Indonesia terlihat bahwa hampir Sebagian besar provinsi di Indonesia mengalami peningkatan dengan beberapa provinsi yang mengalami Indeks Persaingan Usaha yang cukup signifikan diantaranya: Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Lampung, Bali, Jambi, Sumatera Utara, Sulawesi Barat, Maluku, Bengkulu dan Papua.



Sumber: KPPU, diolah

Gambar 1. Indeks Persaingan Usaha Wilayah di Indonesia

Disisi lain, persaingan usaha juga terlihat hampir diseluruh sektor bisnis diantaranya: makanan dan minuman, perdagangan, jasa keuangan, jasa Kesehatan, jasa Pendidikan serta usaha lainnya sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini.

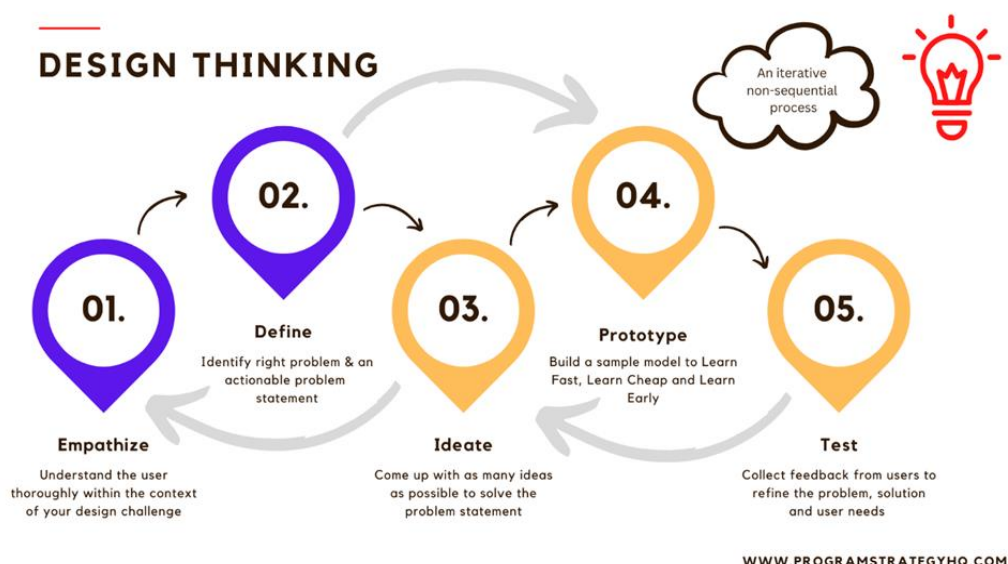


Sumber: KPPU, diolah

Gambar 2. Indeks Persaingan Usaha di Berbagai Sektor

Dengan meningkatnya indeks persaingan usaha berdampak pada persaingan monopolistic dalam struktur pasar saat ini. Pasar Persaingan monopolistic merupakan campuran antara persaingan sempurna dan monopoli dimana banyak terdapat terdapat penjual dan pembeli saat ini serta produsen mampu menentukan harga dan kuantitas produknya sendiri. Beberapa contoh persaingan monopolistic diantaranya fast food outlet, pakaian, industry retail, toko sepatu, dan lain-lain.

Dari penjelasan diatas perlu adanya metode atau cara untuk mengembangkan produk baru yang sesuai dan mampu menjawab kebutuhan pelanggan, mengingat kedepannya persaingan bisnis akan menjadi semakin ketat dan semakin banyak bermunculan produk-produk baru dengan harga kompetitif. Salah satu cara atau metode untuk menjawab hal tersebut melalui Design Thinking Process.



Gambar 3. Tahapan Design Thinking Process

Design Thinking adalah proses berulang dimana kita berusaha memahami pengguna, menantang asumsi, dan mendefinisikan kembali masalah dalam upaya mengidentifikasi strategi dan solusi alternatif yang mungkin tidak

langsung terlihat dengan tingkat awal pemahaman kita. Pada saat yang sama, Design Thinking menyediakan pendekatan berbasis solusi untuk menyelesaikan masalah. Ini adalah cara berpikir dan bekerja serta kumpulan metode langsung.

Design Thinking sangat berguna dalam mengatasi masalah-masalah yang tidak jelas atau tidak dikenal, dengan melakukan reframing masalah dengan cara-cara yang berpusat pada manusia, menciptakan banyak ide dalam brainstorming, dan mengadopsi pendekatan langsung dalam pembuatan prototype dan testing.

Universitas Serang Raya (UNSERA) merupakan salah satu universitas swasta yang berada di Kota Serang dimana Teknik Industri merupakan salah satu jurusan yang dimiliki oleh UNSERA. Dimana salah satu mata kuliah yang diajarkan dalam jurusan Teknik industry adalah Perancangan dan Pengembangan Produk. Selama ini dalam perancangan dan pengembangan produk yang menjadi target utama dalam pengembangan produk adalah konsumen sedangkan dalam Design Thinking yang menjadi focus utama adalah konsumen akhir yang menjadi pengguna dari produk tersebut bukan reseller atau sejenisnya. Sehingga Design Thinking mampu menjawab kebutuhan pelanggan secara lebih spesifik dan sistematis.

PELAKSANAAN DAN METODE

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh dosen-dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang adalah salah satu bentuk pelaksanaan dari kegiatan Tri Darma Perguruan Tinggi. Kegiatan PKM kali ini dilaksanakan dengan tema “Pelatihan Design Thinking Process Dalam Pengembangan Produk Baru”, bertempat di Universitas Serang Raya (UNSERA).

Kegiatan PKM ini memberikan pelatihan kepada para mahasiswa Teknik Industri Universitas Serang Raya (UNSERA) tentang pengembangan desain produk baru dengan pendekatan Design Thinking Process. Pelatihan ini dimulai sejak pukul 08.00-12.00 WIB yang dimulai dengan pemberian materi tentang pengenalan Design Thinking Process dan Case Study Pengembangan Desain Produk Baru dengan pendekatan Design Thinking Process.

Metode kegiatan yang akan digunakan terhadap para mahasiswa Universitas Serang Raya (UNSERA) adalah berupa pelatihan dimana Tim Pelaksana akan memberikan penjelasan secara singkat tentang definisi Design Thinking Process dan Tahapan Design Thinking Process. Selanjutnya akan diberikan contoh implementasi Design Thinking process pada beberapa perusahaan untuk selanjutnya peserta akan diminta melakukan case study pengembangan produk dengan pendekatan Design Thinking Process.

Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan pada Sabtu, 8 April 2023, dimana pelaksanaan PKM terbagi dalam 3 tahapan diantaranya:

1. Tahap Pengenalan

Pada tahap ini, para peserta akan diberikan pengenalan mengenai pengertian *Design Thinking* dan manfaat *Design Thinking* dalam pengembangan produk

2. Tahap Penjelasan Penggunaan *Design Thinking*

Pada tahap ini, team pelaksana akan menjelaskan tahapan-tahapan dalam menggunakan *Design Thinking* sebagai metode dalam pengembangan produk.

3. Tahap Implementasi *Design Thinking*

Pada tahap ini, team pelaksana akan memberikan contoh implementasi *Design Thinking* dalam dunia industri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana dijelaskan diatas dimana terdapat 3 tahapan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) diantaranya:

1. Tahap Pengenalan

Design Thinking merupakan proses berulang yang digunakan untuk memahami pengguna atau pelanggan dalam mengidentifikasi strategi atau solusi terbaik dalam menyelesaikan permasalahan. *Design Thinking* membantu dalam pengembangan produk melalui pengamatan dan empati terhadap target pelanggan.

Design Thinking berpusat kepada pelanggan dengan menciptakan ide-ide melalui brainstorming dan mengadopsi pendekatan langsung melalui pembuatan prototyping terhadap ide yang dipilih untuk kemudian dilakukan testing untuk mengetahui feedback terhadap calon pelanggan.

Beberapa manfaat penerapan *Design Thinking* bagi perusahaan diantaranya:

- a. *Design Thinking* menjadi jembatannya dalam pengembangan tujuan bisnis. Melalui pendekatan *Design Thinking* perusahaan mampu melakukan penghematan pengeluaran sehingga meningkatkan Return on Investment (ROI) perusahaan.
- b. *Design Thinking* berfokus pada pencarian solusi dimana perusahaan akan berusaha mengetahui apa yang diharapkan dan dihadapi oleh pelanggan guna mendapatkan solusi yang tepat dalam pemecahan masalah yang dihadapi.
- c. *Design Thinking* mampu menciptakan ide-ide yang inovatif. Melalui *Design Thinking* maka karyawan mampu menciptakan ide-ide yang inovatif yang mampu menjawab permasalahan pelanggan.

2. Tahap Penjelasan Penggunaan *Design Thinking*

- a. Empathise

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui pengalaman empati terhadap permasalahan yang coba untuk diselesaikan. Empati sangat penting dalam proses *Design Thinking* karena berpusat kepada pelanggan dan memungkinkan tim pengembang untuk mengesampingkan asumsi mereka sendiri untuk mendapatkan wawasan terhadap pengguna atau pelanggan serta kebutuhan dari pelanggan.

b. Define

Setelah mendapatkan informasi yang telah dilakukan pada tahap empathise maka selanjutnya adalah menganalisa dan mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Dengan mengidentifikasi permasalahan yang tepat mampu menciptakan ide-ide terbaik dalam penyelesaian permasalahan yang dihadapi pelanggan.

c. Ideate

Pada tahapan ini akan dilakukan pengembangan solusi/ide/alternatif dalam penyelesaian masalah yang dihadapi. Terdapat beberapa Teknik untuk mendapatkan ide-ide terbaik diantaranya Brainstorm, Idea dan SCRAMPER. Dari beberapa ide yang dihasilkan selanjutnya dipilih salah satu ide terbaik untuk kemudian dilakukan prototyping.

d. Prototype

Prototyping dilakukan untuk meminimalisir kegagalan dan resiko pada saat produk dilaunching atau dipasarkan.

e. Test

Prototype atau produk contoh terhadap ide yang dipilih selanjutnya dilakukan pengujian untuk mengetahui kekurangan dari produk yang akan dipasarkan. Testing dapat dilakukan kepada beberapa calon pelanggan untuk mengetahui feedback yang diberikan untuk kemudian dilakukan analisis dan perbaikan sebelum produk dipasarkan secara luas kepada calon pelanggan.

3. Tahap Implementasi Design Thinking

Implementasi Design Thinking telah dilakukan salah satu industry yaitu industry Kesehatan dimana Design Thinking dilakukan untuk menjawab permasalahan terhadap penggunaan MRI (Magnetic Resonance Imaging) terhadap anak-anak. Pada tahapan ini tim pelaksana memberikan penjelasan kepada peserta diantaranya:

- a. Tim Pelaksana menjelaskan MRI dan fungsi MRI bagi Kesehatan serta mekanisme kerja MRI dalam mengdiagnosa penyakit yang dihadapi pasien.



Gambar 4. Penjelasan Terkait MRI

- b. Tim Pelaksana memberikan penjelasan kepada peserta mengenai ketakutan anak-anak terhadap MRI dan dampaknya bagi Rumah Sakit secara finansial.

* PERMASALAHAN



Apa Solusi yang ditawarkan???

Imajinasi Anak-Anak
Lubang Monster, Gelap & Berisik

Proses Scanning
→ Waktu Lama 15-90 menit
→ Proses Bius

Dampak Finansial
→ Biaya lebih mahal (Bius)
→ Jumlah yang discan terbatas
→ Waktu BEP Mesin Scan lebih panjang



Gambar 5. Permasalahan MRI bagi Anak-Anak

- c. Tim Pelaksana menjelaskan bahwa Design Thinking merupakan pendekatan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi pelanggan sehingga dalam case tersebut yang menjadi target dalam penyelesaian permasalahan adalah Anak-anak.

* REAL CUSTOMER (HUMAN CENTRIK)



VS



Siapa Customer sesungguhnya untuk permasalahan ini????



Gambar 6. Identifikasi Pelanggan dalam Design Thinking

- d. Sebelum mengidentifikasi solusi terbaik perlu diketahui kebiasaan serta perilaku anak-anak yang menjadi target dalam penyelesaian masalah tersebut. Dimana anak-anak ingin diperlakukan sehat untuk menghindari ketakutan anak-anak pada saat memasuki Rumah Sakit.

* PERILAKU ANAK-ANAK



Terlihat Sehat dan Senang Bermain



Gambar 7. Perilaku Anak-Anak

- e. Dengan menggunakan menggunakan Design Thinking maka solusi terhadap permasalahan tersebut adalah mendesain ulang ruangan yang menjadi tempat MRI Scan dimana ruangan tersebut dibuat seperti wahana bermain yang menarik minat anak-anak dan mengurangi ketakutan anak-anak pada saat akan dilakukan pemeriksaan pada MRI Scan dan solusi ini telah diterapkan oleh GE (General Electric) yang dikenal sebagai GE Adventure Series.

* GE ADVENTURE SERIES



Dekorasi Ruangan MRI Scan

- + Wahana Pertualangan
- + Soundtrack Pertualangan



Gambar 8. GE Adventure Series

Berikut dibawah ini adalah bukti implementasi pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan di Universitas Serang Raya (UNSERA).



Gambar 9. Tim Pelaksana Memberikan Pelatihan (1)



Gambar 10. Tim Pelaksana Memberikan Pelatihan (2)



Gambar 11. Tim Pelaksana Memberikan Pelatihan (3)



Gambar 12. Foto Dokumentasi Bersama

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil pelatihan yang dilakukan para peserta telah mengetahui tentang Design Thinking serta Langkah-langkah penerapan Design Thinking serta implementasi Design Thinking terhadap beberapa industry yang mendukung dalam penyelesaian permasalahan.

Pelatihan Design Thinking yang diberikan saat ini hanya bersifat pemberian informasi secara teoritis dimana para peserta belum terlibat langsung dalam penyelesaian case study yang ada disekitar kampus. Sehingga harapannya dalam pelatihan berikutnya, para peserta diharapkan dalam menyelesaikan

permasalahan disekitar kampus melalui case study yang diberikan dengan pendekatan Design Thinking.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrazi, Camila Zahra. 2021. Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan Animasi Periklanan Digital Pencegahan Covid-19. *Jurnal Komunikasi Visual*, Vol. 12 No. 2, 190-202
- Aman, Syahrial., Supriyanto., Putri, Mega Anggareni. 2020. Implementasi BMC Dengan Metode Design Thinking Dalam Menghadapi Covid-19 di IKM Pati. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*. Vol. 1 No. 2, 6-14
- Baskoro, M. Lahandi., Haq, Bayyinah Nurul. 2020. Penerapan Metode Design Thinking Pada Mata Kuliah Desain Pengembangan Produk Pangan. *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, Vol. 2 No.2, 83-93
- Laksono, Yosua Tri Aldi., Islam, Muh Ariffudin. 2020. Penerapan Design Thinking Dengan Menggunakan Metode Gaya Desain Monoline Pada Perancangan Logo D'Papo Surabaya. *Jurnal Barik*, Vol. 1 No. 2, 261-274
- Rahman, Ahmad Jaisy., Rizky. 2022. Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking Dalam Pembuatan Aplikasi Membaca Berbasis Visual 3D Untuk Anak-Anak Kelas Satu Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Multimedia*, Vol. 4 No. 1, 37-44
- Wijayanto, Apiek Maniek., Triayudi, Agung., Rubhasy, Albaar. 2021. Penerapan Metode Design Thinking Dalam Rancang Aplikasi Penanganan Laporan Pencurian Barang Berharga di Polsek Sukmajaya. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, Vol.6 No.2, 267-276
- Swarnadwitya, A. (2020). Design Thinking: Pengertian, Tahapan dan Contoh Penerapannya. Diakses pada 5 Februari 2023, dari <https://sis.binus.ac.id/2020/03/17/design-thinking-pengertian-tahapan-dan-contoh-penerapannya/>
- Vina. (2022). Apa itu Design Thinking? Ini Pegertian, Tahapan dan Contohnya!. Diakses pada 7 Februari 2023, dari <https://accurate.id/lifestyle/apa-itu-design-thinking/>
- Husnunnisa, Intan Aulia. (2022). Apa Itu Design Thinking? Ini Penerapan dan Manfaatnya Bagi Perusahaan. Diakses pada 5 Februari 2023, dari <https://www.ruangkerja.id/blog/design-thinking>
- Adhiat, Adi. (2022). Persaingan Usaha di Indonesia Meningkatkan, Dekati Target 2024. Diakses pada 7 Febaruari 2023, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/11/persaingan-usaha-di-indonesia-meningkat-dekati-target-2024>
- Media, TehcnoBusiness. (2019). 7 Faktor Pendorong Menjamurnya Kedai Kopi Kekinian. Diakses pada 7 Februari 2023, dari <https://technobusiness.id/insight/2019/12/18/7-faktor-pendorong-menjamurnya-kedai-kopi-kekinian/>
- Riyandi, Vlora. (2022). Semerbak Harumnya Bisnis Kopi Indonesia. Diakses pada 5 Februari 2023, dari <https://landx.id/blog/infografik-semerbak-harumnya-bisnis-kopi-indonesia/>