

TEORI-TEORI SOSIAL DALAM IMPLEMENTASI PROSES *EMPATHY* PADA METODE *DESIGN THINKING*

Panji Firman Rahadi¹, Iwan Muhammad Ridwan², Sandi Destian Pratama³

¹Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, panji.firman@ars.ac.id

²Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, iwan.iid@ars.ac.id

³Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, sandidestian@ars.ac.id

ABSTRAK

Metode *Design Thinking* dikenal dengan fleksibilitasnya yang tinggi, namun banyak yang memandang bahwa metode ini hanya berlaku bagi keilmuan-keilmuan tertentu saja. Pandangan lain berpendapat bahwa *Design Thinking* tidak dapat diintegrasikan dengan teori-teori lain di luar bidang desain dan teknologi. Atas pandangan-pandangan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi kemungkinan-kemungkinan lain dan sekaligus fleksibilitas dari metode *Design Thinking* itu sendiri. Penelitian ini akan berfokus bagaimana teori-teori sosial seperti teori struktural konsensus dan teori tindakan dapat memiliki kontribusi dan peranan dalam metode *Design Thinking*. Untuk menginvestigasi potensi kemungkinan tersebut, penelitian ini akan menggunakan studi kasus sebagai bagian dari metode penelitian kualitatif sebagai metode utamanya.

Kata Kunci: Design Thinking, Teori Struktural Konsensus, Teori Tindakan

ABSTRACT

The Design Thinking method is known for its high flexibility, but many view this method as only applicable to certain disciplines. Another perspective argues that Design Thinking cannot be integrated with theories outside the fields of design and technology. Considering these views, this research aims to investigate other possibilities and the flexibility of the Design Thinking method itself. This study will focus on how social theories such as structural consensus theory and action theory can have contributions and roles in the Design Thinking method. To investigate this potential, this research will use case studies as part of the qualitative research method as its primary method.

Keywords: Design Thinking, Structural Consensus Theory, Action Theory

PENDAHULUAN

Metode *Design Thinking* adalah salah satu metode penciptaan karya desain yang belakangan ini menjadi pilihan utama baik itu bagi para desainer, *programmer* maupun para akademisi di bidang desain dan teknologi. Metode ini seringkali digunakan dalam proses penciptaan karya desain berdasarkan pada penggalian terhadap akar permasalahan.

Metode *Design Thinking* biasanya dilakukan melalui tahapan-tahapan yang terstruktur. Tahapan dalam metode *Design Thinking* pada dasarnya tidak bersifat *rigid* atau kaku. Sebaliknya, metode ini digunakan secara fleksibel. Alhasil, ada yang menambahkan tahapan-

tahapannya, namun tidak jarang juga ada yang memanfaatkan beberapa tahapan saja sesuai dengan kebutuhan. Tahapan-tahapan ini kemudian diiterasi atau diulangi kembali untuk mendapatkan hasil yang maksimal pada produk atau inovasi yang dihasilkan berdasarkan dari *feedback* dari calon pengguna produk.

Umumnya metode *Design Thinking* terdiri dari tahapan-tahapan sebagai berikut: a) *Emphatize*, b) *Define*, c) *Ideate*, d) *Prototype*, e) *Test*, dan f) *Implementation* (Harlim & Setiyawati, 2022). Tahapan *Emphatize* adalah tahapan pertama dalam metode *Design Thinking* sekaligus tahapan yang memiliki aspek sosial yang tinggi dibandingkan dengan tahapan-

tahapan lainnya. Lebih jauh lagi, dapat dikatakan bahwa *Emphatize* ini adalah tahapan yang cukup sulit untuk dilakukan. Alhasil kesalahan langkah dan pembacaan dari tahapan ini akan berdampak pada tahapan-tahapan selanjutnya. Pada tahap *Emphatize* umumnya akan disebarkan angket dan wawancara terkait dengan hipotesa masalah yang sebelumnya telah ditemukan. Angket dan wawancara ini biasanya akan berdasar pada aspek *Pain* dan *Gain*. Calon pengguna akan mengutarakan apa saja hal-hal yang tidak disenangi (*pain*) dan apa saja hal-hal yang mereka senangi (*gain*) tentang hal/hipotesa yang ditanyakan kepada mereka. Hasil dari tahap ini nantinya akan menjadi bahan untuk lebih jauh memahami tentang apa yang menjadi kebutuhan calon pengguna tersebut. Namun demikian, *Design Thinking* adalah metode yang bersifat *Human-Centered* atau berpusat pada manusia, sehingga dibutuhkan pemahaman yang lebih holistik dan mendalam terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh calon pengguna dan bagaimana akhirnya solusi yang inovatif dapat tercipta untuk permasalahan tersebut (Dam, 2024). Hal ini tentu saja tidak cukup hanya menggantungkan pada kuantitas data yang dihasilkan dari sebaran angket dan wawancara saja, tetapi juga membutuhkan data dari alat investigasi yang lebih bersifat kualitatif dan mendalam.

Teori sosial adalah salah satu teori yang berfungsi untuk memahami manusia melalui aktivitas dan hubungan sosial sesamanya. Teori ini juga banyak berbicara tentang bagaimana permasalahan-permasalahan yang muncul di tengah aktivitas sosial manusia. Berdasarkan pada penjelasan singkat tersebut, tulisan ini selanjutnya akan mencoba menginvestigasi lebih lanjut tentang potensi dari teori sosial untuk menjadi salah satu alat untuk memahami kebutuhan pengguna secara holistik dan mendalam pada tahapan *Emphatize*.

KAJIAN LITERATUR Design Thinking

Design Thinking bukanlah hanya sekedar metode yang digunakan di dalam keilmuan desain atau pada hal-hal yang berkaitan dengan teknologi saja. Lebih jauh lagi, metode ini pada dasarnya dapat digunakan secara fleksibel dan lebih luas. *Design Thinking* khususnya banyak digunakan sebagai metode untuk melahirkan inovasi-inovasi. Hal ini berlaku di berbagai bidang, seperti di bidang sastra, seni, musik, teknik dan bahkan bisnis (Yulius et al., 2022).

Di dalam implementasinya, metode ini dilakukan melalui serangkaian tahapan atau proses, yaitu; *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, *Testing* dan *Implementation* (Ardiansyah & Rosyani, 2023). Dari rangkaian tahapan ini, *Emphatize* adalah tahap pertama dan sekaligus yang akan menjadi fokus pada tulisan ini.

Emphatize adalah tahap di mana peneliti melakukan proses untuk memahami permasalahan melalui manusia itu sendiri. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa tahap ini merupakan Upaya untuk memahami cara dan alasan individu dalam melakukan sebuah aktivitas. Di mana hal tersebut akan melingkupi aspek fisik dan psikis individu tersebut (Yulius et al., 2022).

Sumber lain menyebutkan juga bahwa tahapan *Emphatize* adalah proses di mana peneliti akan berupaya untuk melihat dan memahami permasalahan yang dirasakan oleh individu pengguna dari sudut pandang pengguna itu sendiri (Ardiansyah & Rosyani, 2023). Hal ini bermakna bahwa peneliti tidak disarankan menjadi observator yang berjarak dari lingkungan atau masyarakat yang sedang mengalami masalah, tetapi harus berupaya melebur ke dalam masyarakat itu sendiri. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat melihat dengan perspektif jelas dan mendalam.

Teori Sosial

a). Teori Struktural Konsensus.

Upaya untuk memahami manusia dapat dilakukan dengan berbagai sudut pandang keilmuan, salah satunya adalah melalui Sosiologi dengan berbagai teori-teori sosialnya. Hal ini tentu saja tidak terlepas

dari istilah manusia sebagai makhluk sosial. Dari sudut pandang ini, manusia dapat dibaca dan dipahami melalui aktivitas dan hubungan sosial yang dilakukannya. Salah satu teori sosial yang berbicara tentang hal ini adalah teori struktural konsensus.

Teori yang lebih dikenal sebagai teori konsensus ini berpendapat bahwa perilaku individu dapat dilihat berdasarkan struktur dan aturan-aturan serta nilai-nilai kebudayaan atau masyarakat di mana individu itu berada (Jones, 2010). Sementara, menurut Durkheim (dalam Nugroho, 2021) mengungkapkan bahwa;

“Masyarakat adalah suatu kesatuan yang berupa sistem yang di dalamnya terdapat bagian-bagian yang berbeda. Keseimbangan sistem dapat dibangun dan dipelihara ketika setiap bagian dari sistem menjalankan fungsinya masing-masing”.

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat dilihat bahwa individu memiliki peranan besar dalam menjaga keseimbangan masyarakat di mana ia berada. Oleh karena itu, peranan inilah yang kemudian dapat dijadikan salah satu faktor penentu dari tindakan, perilaku dan juga kebutuhan dari individu tersebut.

b). Teori Tindakan.

Sudut pandang lain yang bisa digunakan untuk memahami manusia secara sosial adalah teori tindakan. Jika teori konsensus cenderung memahami individu dari skala makro, maka teori tindakan adalah sudut pandang yang jauh lebih sempit dalam upaya memahami individu, atau dengan kata lain, dalam skala mikro.

Teori ini mengungkapkan bahwa manusia pada dasarnya memiliki kemampuan luar biasa dalam menginterpretasi, mengelola dan memaknai sesuatu dari apa yang terjadi di sekitarnya untuk kemudian dijadikan alasan atau keputusan untuk bertindak dan berperilaku (Jones, 2010). Tindakan dan perilaku yang dilakukan oleh individu terhadap sesamanya selanjutnya akan membentuk interaksi atau yang lebih jauh disebut sebagai hubungan atau aktivitas sosial.

Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa tindakan dan perilaku individu bukan hanya dapat dilihat dari nilai-nilai dan aturan-aturan di dalam masyarakat atau kebudayaan saja, tetapi juga dari faktor kemampuan individu itu sendiri dalam menginterpretasi apa yang terjadi di sekitarnya.

METODE PENELITIAN

Dalam pelaksanaannya, tulisan ini akan menggunakan metode pendekatan studi kasus yang merupakan bagian dari metode penelitian kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menginvestigasi, menjelaskan, dan menafsirkan suatu kasus berdasarkan konteksnya secara alamiah. Terkait hal ini pendekatan studi kasus ini pun memiliki batasan-batasan tertentu yang melingkupi: 1) Sasaran penelitiannya dapat berupa manusia, peristiwa, latar dan dokumen; dan 2) sasaran-sasaran tersebut kemudian dianalisis secara mendalam sesuai dengan konteksnya untuk mencapai pemahaman tentang relasi-relasi di antara berbagai variabel yang ada di dalamnya (Gunawan, 2022).

Gunawan dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif juga mengungkapkan bahwa pendekatan studi kasus adalah sebuah metode yang bertujuan untuk menganalisis atau meneliti fenomena kontemporer secara utuh dan holistik pada realitasnya dengan menggunakan berbagai sumber data. Karena sifatnya yang mengangkat kasus kontemporer maka ia pun menyimpulkan bahwa,

“Berdasarkan sifat kasusnya yang kontemporer, disimpulkan bahwa penelitian studi kasus cenderung bersifat memperbaiki atau memperbaharui teori. Dengan kata lain, penelitian studi kasus berupaya mengangkat teori-teori kontemporer.” (Gunawan, 2022).

Beracuan pada kutipan tersebut, dapat dilihat bahwa studi kasus merupakan metode dan pendekatan yang tepat untuk melakukan investigasi dan penelitian terkait dengan relasi antara teori-teori sosial dengan tahap *Emphatize* di dalam metode *Design Thinking*.

PEMBAHASAN

Aspek sosial dalam proses *Emphaty*

Proses melaksanakan tahapan *Emphatize* dapat dikatakan tidak memiliki metode yang terstruktur. Banyak peneliti yang menggunakan metode *Emphatize* ini dengan beragam cara. Ada yang menggunakan metode *Customer Validation* ada pula yang menggunakan metode kuantitatif dengan cara sebar angket dan wawancara. Pada dasarnya metode apapun yang digunakan dalam melaksanakan tahap *Emphatize* ini sah-sah saja selama menghasilkan data yang valid sebagai landasan untuk maju ke tahapan selanjutnya. Namun demikian, melaksanakan proses *Emphatize* juga merupakan proses memahami manusia, di mana terkadang hal ini tidak cukup hanya melalui metode-metode yang kuantitatif. Proses *Emphatize* merupakan proses memahami individu dari sisi permasalahan yang dihadapinya. Hal ini tentu saja akan terlihat kompleks dan rumit, mengingat permasalahan yang dihadapi oleh individu dapat beragam bentuknya, bergantung pada variabel-variabel yang melingkupinya. Misalnya, permasalahan *fashion* yang dihadapi oleh individu dengan rentang umur 18 – 35 tahun yang berdomisili di daerah kota Bandung tentu akan berbeda dengan yang berada di kabupaten Bandung, meskipun itu subjeknya memiliki rentang umur yang sama. Perbedaan ini bergantung pada variabel-variabel tertentu seperti jenis referensi *fashion*, tingkat pendidikan, kelas ekonomi, daya beli dan lain sebagainya. Variabel-variabel semacam ini disebut sebagai informasi demografi yang dapat menjadi gambaran tentang subjek yang diteliti.

Informasi demografi tentu saja bukan satu-satunya informasi yang dapat menuntun penelitian di tahap *Emphatize*. Ketika berbicara tentang individu maka dapat dirinci selanjutnya bahwa individu dapat dilihat dalam konteks sosial dan kemasyarakatan dan pada konteks individu itu sendiri.

Sebagaimana dibahas dalam teori struktural konsensus, individu tidak dapat dilepaskan dalam konteks sosial dan

kemasyarakatan. Dalam hal ini, tindakan dan perilaku individu akan dipengaruhi oleh sistem kemasyarakatan dan budaya yang melingkupi individu tersebut. Kita bisa ambil contoh dari masyarakat adat suku Baduy. Di dalam masyarakat ini ada yang dinamakan sebagai *pikukuh* yang merupakan tata aturan berdasarkan kepercayaan terhadap *Sunda Wiwitan*. Tata aturan *pikukuh* ini secara langsung mengatur perilaku dan tindakan dari individu yang tinggal di masyarakat tersebut.

Hal semacam itu bukan hanya ditemukan pada lingkup masyarakat adat saja, tetapi juga dapat ditemukan pada masyarakat di kota-kota besar seperti misalnya di Bandung, Semarang ataupun Denpasar. Ketiga kota ini adalah ibu kota di propinsinya masing-masing. Perilaku dan tindakan dari masyarakatnya bukan hanya diatur oleh peraturan pemerintah pusat dan daerah saja, tetapi juga dipengaruhi oleh adat dan budaya ada di kota-kota tersebut. Bandung dengan budaya Sunda, Semarang dengan Jawa dan Denpasar dengan budaya Bali.

Di sisi lain, teori tindakan berpendapat bahwa individu berperilaku dan bertindak sesuai dengan kemampuannya menginterpretasi apa yang ada di sekitarnya. Hal ini berkaitan dengan kemampuan dari individu itu sendiri. Hal ini salah satunya bisa dilihat dari bagaimana aktivitas sosial yang terjadi di sebuah angkutan umum massal. Seorang pemuda yang sedang duduk di dalam sebuah bus kota melihat ada lansia yang masuk ke dalam bus dan tidak mendapatkan tempat duduk. Pemuda itu kemudian memutuskan untuk memberikan tempat duduknya kepada lansia itu. Berdasarkan peristiwa ini, dapat dilihat bahwa pemuda tersebut memiliki interpretasi sendiri terhadap kondisi sekitar yang ia alami, dalam hal ini adalah lansia yang tidak mendapatkan tempat duduk di dalam bus. Hasil interpretasinya mendorongnya untuk memberikan tindakan memberikan tempat duduknya kepada lansia tersebut. Keputusan dan tindakan yang berbeda bisa saja terjadi pada individu lain. Bisa saja ada pemuda

yang memang tidak akan memberikan tempat duduknya. Mengapa hal ini terjadi? Bagaimana interpretasi dari individu bisa berbeda antara satu dengan yang lainnya. Hal ini dapat terjadi karena kemampuan interpretasi individu juga dipengaruhi oleh nilai-nilai yang tumbuh dalam lingkup kemasyarakatan dan budaya di mana individu itu berada. Berdasarkan pembahasan ini dapat dilihat bahwa teori tindakan dan teori struktural konsensus ternyata memiliki relasi yang tidak bisa dilepaskan antara satu dengan yang lainnya.

Selanjutnya penelitian ini akan membahas sebuah studi kasus untuk dapat melihat peluang kontribusi dari teori-teori sosial di dalam pelaksanaan tahapan *Empathy* dalam metode *Design Thinking*.

Studi Kasus: Peningkatan Layanan Griya Lansia sebagai pendukung Smart Cities dan Pelayanan Publik yang Berkelanjutan di Kota Bandung.

Lansia merupakan salah satu golongan komunitas di dalam sebuah masyarakat dalam lingkup terkecil maupun dalam lingkup negara. Di negara-negara barat Lansia ini memiliki sebutan *senior citizen*. Di negara-negara maju golongan masyarakat ini mendapat perhatian dan prioritas yang cukup baik dan layak. Bahkan hal ini menjadi indikator bagaimana pelayanan publik dari sebuah pemerintahan bisa dikatakan baik dan merata.

Salah satu bentuk dari pelayanan publik terhadap Lansia ini adalah dengan adanya ketersediaan dan aksesibilitas dari Griya Lansia. Meskipun demikian, tidak semua masyarakat memandang bahwa Griya Lansia adalah sebuah bentuk daya dukung untuk kesehatan sosial para Lansia. Di Indonesia sendiri masih ada stigma bahwa mengirim Lansia ke Griya Lansia adalah sebuah bentuk tindakan “membuang orang tua”. Di sisi lain, para Lansia pun masih berpikiran bahwa dengan mengirimkan mereka ke Griya Lansia, itu adalah tindakan “pembuangan” untuk diri mereka dari anggota keluarga yang lebih muda. Oleh karena itu, alih-alih memanfaatkan fasilitas Griya Lansia,

masyarakat Indonesia cenderung memilih untuk tetap merawat para Lansia di rumah mereka, meskipun akhirnya bentuk perawatan yang mereka lakukan tidak sebaik dan selayak yang akan didapat di Griya Lansia. Karakteristik semacam ini selanjutnya akan kita lihat berdasarkan perspektif teori struktural konsensus dan teori tindakan.

Berdasarkan sumber dari Kementerian Sosial, Lansia didefinisikan sebagai individu yang berumur lebih dari 60 tahun. Hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998 (Setiawan Koesworo, 2019). Pada tahun 2020, dari data Badan Pusat Statistik Bandung, kota Bandung memiliki jumlah Lansia sebanyak 262.781 Jiwa atau kurang lebih 10.75% dari total penduduknya. Jumlah ini bukanlah jumlah yang sedikit dan tentunya membutuhkan atensi yang lebih juga.

Kota Bandung merupakan ibukota propinsi Jawa Barat dengan mayoritas masyarakat yang berasal dari suku Sunda. Jika dilihat dari sudut pandang teori struktural konsensus, dapat dipandang bahwa masyarakat Bandung berada di dalam sistem nilai kebudayaan Sunda. Robani dalam Sari et al mengungkapkan bahwa nilai-nilai tradisional Sunda itu melekat dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Sunda. Salah satu contohnya adalah sikap rendah hati terhadap sesama dan menghormati kepada yang lebih tua atau yang lebih dikenal sebagai sikap *rengkuh* (Sari et al., 2021). Nilai-nilai lain yang juga masih lekat di tengah masyarakat Sunda adalah adagium *dahar teh dahar nu penting riung mungpulung* yang bermakna makan tidak makan asal kumpul bersama keluarga atau juga misalnya nilai-nilai *silih asah, silih asih, silih asuh* yang bermakna saling mengayomi, saling mengasihi dan saling menjaga (Nurjaman, 2021).

Nilai-nilai inilah yang selanjutnya menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi bagaimana individu di dalam masyarakat Sunda akan berperilaku dan bertindak. Berkaitan dengan Lansia, akan tampak jelas bahwa masyarakat Sunda akan cenderung menjaga anggota

keluarga Lansia mereka dalam lingkungan terdekatnya. Tindakan menjauhkan atau menitipkan anggota keluarga Lansia pada orang lain, atau bahkan pada Griya Lansia akan berakibat pada munculnya pandangan buruk dari anggota masyarakat lainnya. Hal ini juga akan dianggap sebagai pelanggaran terhadap nilai-nilai luhur budaya Sunda. Tindakan-tindakan ini seringkali dikaitkan dengan istilah *pamali* atau bisa juga *doraka* atau durhaka terhadap orang tua.

Di sisi lain, modernitas menuntut manusia Sunda modern di kota-kota besar seperti Bandung, untuk bekerja dan beraktivitas secara penuh. Hal ini dapat berpotensi pada berkurangnya atensi terhadap kesejahteraan anggota keluarga Lansia. Secara tidak langsung juga akan berakibat pada turunnya tingkat kesejahteraan sosial pada Lansia.

Pada kasus tersebut dapat dilihat adanya kesan kontradiktif di mana di satu sisi masyarakat Sunda dituntut untuk patuh dan mempertahankan nilai-nilai tradisi dan falsafah hidup Sunda, tetapi di sisi lain muncul tuntutan untuk memperhatikan kesejahteraan sosial pada anggota keluarga Lansia. Dengan demikian, dibutuhkan sebuah solusi yang bersifat fleksibel dan dapat menengahi kondisi kontradiktif tersebut.

Nilai-nilai tradisi dan falsafah hidup sebuah kebudayaan tidak dapat diubah, dinafikan atau dihilangkan begitu saja. Meskipun demikian, pola pikir dari individu terhadap nilai-nilai dan falsafah tersebut dapat diperluas dan bisa menjadi fleksibel atau kompromis berdasarkan kemampuan individu tersebut untuk menginterpretasikan sesuatu yang ada di sekitarnya.

Seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa teori struktural konsensus tidak dapat dilepaskan dari teori tindakan. Berdasarkan hal ini kita dapat melihat bahwa meskipun seseorang itu hidup dalam nilai-nilai dan falsafah hidup budaya Sunda, namun sebagai individu seseorang tersebut dapat berperilaku dan bertindak sesuai dengan kapasitas interpretasinya. Kapasitas interpretasi ini dapat bergantung pada beberapa faktor.

Mudahnya bisa diasumsikan bahwa faktor-faktor itu adalah aspek demografi dari individu tersebut. Misalnya individu dengan rentang usia 25 s/d 40 tahun, tingkat pendidikan terakhir SMA dan tinggal di wilayah pinggiran kota Bandung akan memiliki kapasitas interpretasi dengan individu dengan rentang usia yang sama tetapi memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi serta tinggal di wilayah pusat kota.

Dua individu ini tinggal di kota yang sama (Bandung) dan memiliki usia yang sama. Mereka juga hidup dengan nilai-nilai dan falsafah Sunda yang sama, namun aspek-aspek yang berbeda dari sisi pendidikan dan domisili dapat membuat dua individu ini memiliki pandangan berbeda pada nilai-nilai dan falsafah hidup Sunda yang mereka ketahui bersama.

Dari pemaparan tersebut, selanjutnya dapat diasumsikan bahwa terkait dengan kesejahteraan Lansia, individu-individu di kota Bandung akan memiliki perilaku dan tindakan yang berbeda. Ada yang akan bersifat realistis terhadap kesejahteraan sosial anggota keluarga Lansianya dan bersikap moderat terhadap nilai-nilai dan falsafah Sunda. Ada pula yang akan bersifat konservatif dan patuh pada nilai-nilai serta falsafah yang dipercayainya.

Berikutnya, kita akan melihat teori tindakan dari sisi Lansia. Jika kita menggunakan data demografi pada perbedaan tingkat pendidikan dan domisil, maka kita pun akan mendapatkan hasil yang kurang lebih sama dengan individu dengan rentang usia 25 s/d 40 tahun. Hasilnya kira-kira akan seperti ini. Lansia dengan tingkat pendidikan yang tinggi serta berdomisili di pusat kota Bandung akan lebih memberikan atensi terhadap kesejahteraan sosialnya sendiri dan akan bersifat lebih moderat terhadap nilai-nilai dan falsafah Sunda. Sementara di sisi yang lain, Lansia dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah dan berdomisili di pinggiran kota akan cenderung konservatif pada nilai-nilai dan falsafah budaya dibandingkan dengan kesejahteraan sosialnya sendiri.

Berdasarkan pemaparan dari teori struktural konsensus dan teori tindakan

maka didapat hasil sebagai berikut: 1). Masyarakat kota Bandung berperilaku dan bertindak berdasarkan sistem nilai dan falsafah hidup budaya Sunda, 2) Individu kota Bandung dengan rentang usia 25 s/d 40 tahun dapat bersikap berbeda terkait dengan kesejahteraan sosial dari anggota keluarga Lansia bergantung pada perbedaan tingkat pendidikan dan domisili, dan 3) Lansia dapat bersikap berbeda terkait dengan kesejahteraan dirinya bergantung pada tingkat pendidikan dan domisili.

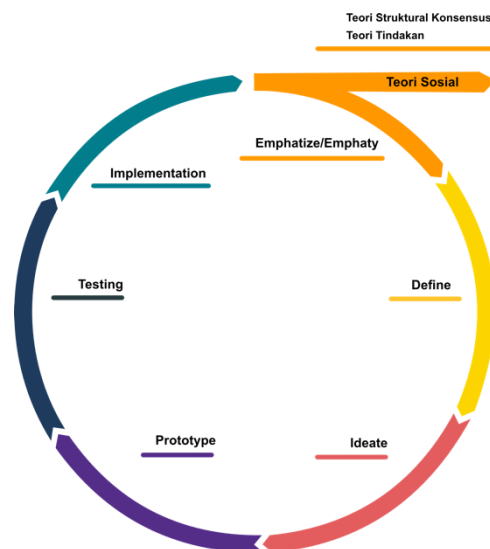
Informasi-informasi ini nantinya dapat menjadi gambaran bagaimana Griya Lansia dapat menjadi salah satu faktor pendukung kuat untuk kesejahteraan sosial dari para Lansia. Hal ini bermakna bahwa Griya Lansia harus bisa menjembatani dan melayani Lansia secara merata dan menyeluruh di kota Bandung. Mengingat tantangan yang dihadapi adalah pola pikir masyarakat Bandung terhadap kesejahteraan Lansia dan juga tentang sistem nilai dan falsafah budaya Sunda yang ada di kota tersebut.

Informasi-informasi inilah yang kemudian dapat menjadi hasil dari tahap *Empathy*. Selanjutnya informasi-informasi ini dapat diperdalam lagi menggunakan metode *customer validation* yang lebih banyak menggali tentang *pain* and *gain* atau *masalah* dan *harapan*. Hasil dari pendalaman pada tahapan ini nantinya dapat menjadi landasan kuat untuk pelaksanaan tahapan berikutnya dari metode *Design Thinking*. Dari studi kasus di atas, dapat dilihat bahwa teori struktural konsensus dan teori tindakan dapat menjadi alat untuk memahami kondisi masyarakat suatu daerah baik itu dari sisi makro maupun mikro. Dari sisi nilai-nilai kebudayaannya hingga potensi tindakan dan perilaku dari individu-individu yang ada di dalam masyarakat tersebut.

Integrasi Teori

Penerapan teori-teori sosial dalam mendalami subjek penelitian atau dalam konteks *Design Thinking* disebut sebagai “pengguna” bisa disimpulkan berhasil. Hal ini tentu saja bisa dilihat dari

pembahasan studi kasus yang telah dibahas sebelumnya. Informasi-informasi yang didapat dari teori-teori sosial tersebut bisa dilihat sebagai gambaran objektif dari bagaimana perilaku dan tindakan individu dalam lingkup kemasyarakatan maupun lingkup personal individu itu sendiri. Informasi-informasi ini merupakan informasi mendalam yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sebenarnya terjadi di tengah masyarakat. Dengan demikian, kita dapat menyimpulkan bahwa teori-teori sosial dapat diintegrasikan dengan metode *Design Thinking*. Berikut ini adalah bentuk diagram hasil integrasi teori-teori sosial dengan metode *Design Thinking*.



Gambar 1. Diagram integrasi teori sosial dan Design Thinking

PENUTUP

Fleksibilitas metode *Design Thinking* membutuhkan pembuktian-pembuktian, termasuk bagaimana metode ini dapat diintegrasikan dengan metode atau teori-teori lainnya. Dalam beberapa kasus metode ini pernah dibuktikan dapat berintegrasi dengan metode lainnya, contohnya dengan metode *Agile* dan *Lean* yang menghasilkan pendekatan *Agile-Simplified-Lean-Design Thinking* (Agung et al., 2022). Namun demikian masih banyak pandangan bahwa *Design Thinking* hanya dapat diintegrasikan

dengan metode-metode yang berkaitan dengan teknologi saja.

Penelitian ini membuktikan bahwa metode *Design Thinking* juga dapat diintegrasikan dengan teori-teori lain, dalam hal ini adalah teori sosial. Penelitian ini memperlihatkan bahwa teori-teori sosial khususnya teori struktural konsensus dan teori tindakan dapat menjadi faktor signifikan dalam mengaplikasikan metode *Design Thinking* khususnya pada tahap *Emphaty* atau *Emphatize*. Di mana data-data atau informasi yang dihasilkan dari tahapan ini akan menjadi landasan yang cukup kuat untuk mengidentifikasi permasalahan yang sebenarnya terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I. W. P., Anshori, I. F., Firman, P., Koto, Z., Berliani, A. N., & Sa'adah, F. A. (2022, December). Building TEPANG, Startup team and Digital Platform, by using Agile-Simplified-Lean-Design-Thinking Approach. In *Proceeding International Conference on Information Technology and Business* (pp. 46-57).
- Ardiansyah, M. F., & Rosyani, P. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Pengolahan Limbah Anorganik Menggunakan Metode Design Thinking. *LOGIC: Jurnal Ilmu Komputer Dan Pendidikan*, 1(4), 839–853.
- Dam, R. F. (2024, March). *The 5 Stages in the Design Thinking Process*. <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>.
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (Suryani, Ed.; 1st ed.). PT. Bumi Aksara.
- Harlim, K., & Setiyawati, N. (2022). Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Majuli Menggunakan Metode Design Thinking. *Journal of Information Technology Ampera*, 3(2), 108–123.
- Jones, P. (2010). *Pengantar Teori-Teori Sosial* (A. F. Saifuddin, Ed.; 2nd ed.). Yayasan Pustaka Obor.
- Nugroho, A. C. (2021, December). TEORI UTAMA SOSIOLOGI KOMUNIKASI (FUNGSIONALISME STRUKTURAL, TEORI KONFLIK, INTERAKSI SIMBOLIK). *MAJALAH SEMI ILMIAH POPULER KOMUNIKASI MASSA*, 185–194.
- Nurjaman, E. Y. (2021). Pola Komunikasi Masyarakat Sunda di Perantauan. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, XI(2), 1–14.
- Sari, S. P., Megawati, A. S., & Maulana, I. R. (2021). KESIAPAN NILAI TRADISIONAL MASYARAKAT SUNDA DALAM REVOLUSI INDUSTRI 4.0 MENUJU SOCIETY 5.0. *Jurnal Masyarakat Dan Budaya*, 23(2), 215–230.
- Setiawan Koesworo. (2019, July 10). *Mensos Usulkan Batasan Usia Lansia Jadi 65 Tahun*. <https://kemensos.go.id/mensos-usulkan-batasan-usia-lansia-jadi-65-tahun>.
- Yulius, R., Nasrullah, M. F. A., Sari, D. K., & Alban, M. A. (2022). *Design Thinking, Konsep dan Aplikasinya* (F. Neta, Ed.; 1st ed.). Eureka Media Aksara.