

Empathic in Design pada SHL Asia

Marcelleano Setiawan

Program Studi Desain Interior, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan
marcelleanos@gmail.com

Phebe Valencia

Program Studi Desain Interior, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan
phebe.valencia@uph.edu

ABSTRAK

Tulisan ini untuk menjabarkan mengenai proses desain pada SHL (Studio Hijau Lumut) Asia yang mengekspresikan nilai budaya kantor yaitu MERCI (*Mindset, Empathy, Research, Collaboration, Integrity*). Dari penerapan MERCI pada proses desain pada akhirnya menghasilkan “empathic in design”, yaitu desain yang berempati terhadap pengguna. Penelusuran dilakukan dengan metode kualitatif dengan menggunakan *fieldnotes* pada saat observasi site dan aktivitas kantor. Kajian literatur mengacu pada teori *empathic design, human centered design* dan *seeking and securing work* untuk memperkuat gagasan. Observasi dan teori disandingkan dengan dua studi kasus yaitu Ja’an Restaurant dan Saraswati Villa. Hal ini dilakukan untuk menganalisis ekspresi empatik pada kedua studi kasus tersebut yang tercermin pada SHL Asia. Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk menemukan wujud ekspresi empatik pada SHL Asia. Sehingga penelitian ini mengungkap fakta bahwa empatik itu sendiri merupakan karakteristik desain SHL yang tercermin pada *believe system* untuk memberikan *sense* kepada ruang maupun kepada pengguna dan pemilik ruang.

Kata Kunci: Empatik, MERCI, Nilai Budaya, Berpeluang, *Believe System*

PENDAHULUAN

Tulisan ini untuk menjabarkan proses desain yang dilakukan oleh SHL Asia. Proses desain SHL Asia mengacu pada ekspresi nilai budaya kantor yang disebut dengan MERCI (*Mindset, Empathy, Research, Collaboration, Integrity*). Penulis melakukan penelusuran dan observasi di SHL Asia untuk mengamati setiap proses desain yang dilakukan. Menggunakan SHL Asia sebagai tempat belajar karena SHL Asia merupakan firma yang berdiri di Bali sejak tahun 2010, bergerak sebagai konsultan di bidang arsitektur, interior, *landscape* dan *artwork* dengan spesialisasi nya pada proyek-proyek *hospitality*.

Dalam menjalankan setiap proyeknya, SHL memiliki sebuah filosofi dimana merupakan gabungan dari visi dan misi SHL yaitu “*Personalized Design through Desa Kala Patra*” yaitu keluwesan masyarakat Bali untuk merespon suatu tempat (Desa), waktu tertentu (Kala) dan situasi tertentu (Patra) (SHL Asia dan Rusdi, 2021). Filosofi, visi dan misi yang dipegang SHL menciptakan nilai budaya SHL yaitu MERCI. *Mindset. Empathy. Research. Collaboration. Integrity*. Dimulai dari pola pikir yang benar, desain SHL Asia mengakomodasi kebutuhan klien melalui

empati yang mendalam, kolaborasi yang mendukung dan integritas yang tinggi. Hal ini menempatkan klien sebagai “*Human Centered Design*” dalam setiap tahapan desain yang dimulai dari *vision stage*, *scenario stage* sampai *exploration stage*. Proses ini menciptakan hasil akhir berupa “*Empathic in design*” (Leonard, D. and Rayport, J.F, 1997) yaitu desain yang berempati terhadap pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap ekspresi desain yang berempati pada SHL Asia dalam setiap proses desain yang dilalui.

KAJIAN TEORI

Empathic Design

Empati didalam desain berfungsi untuk menginformasikan dan menginspirasi desainer untuk menciptakan desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna secara mendalam (Kouprie & Visser, 2009). Proses empatik dalam desain terbagi menjadi empat: *Discovery* (mengetahui pengguna), *Immersion* (memahami pengguna), *Connection* (berempati dengan dan memahami pengguna di level makna), dan *Detachment* (keluar dari kehidupan pengguna dan berubah menjadi ‘*helpful mode*’) (Battarbee & Koskinen, 2005, Leonard, D. and Rayport, J.F, 1997).

Human Centered Design

Desain yang berpusat pada manusia menawarkan kesempatan kepada pemecah masalah untuk merancang dengan komunitas, untuk memahami secara mendalam orang yang ingin mereka layani, untuk memimpikan sejumlah ide, dan untuk menciptakan solusi baru yang inovatif di mana berakar pada kebutuhan aktual masyarakat. Proses nya terdiri dari tiga tahapan. *Inspiration*, Desainer membuka diri terhadap kemungkinan kreatif. *Ideation*, Desainer akan membagikan apa yang telah anda pelajari dengan tim anda, memahami sejumlah besar data, dan mengidentifikasi peluang desain.

Anda akan terus mengulangi, menyempurnakan, dan membangun sampai anda siap untuk mengeluarkan solusi anda ke pengguna. *Implementation*, Desainer akan membawa solusi ke kehidupan nyata. Anda akan membangun kemitraan, menyempurnakan model bisnis anda, menguji coba ide anda, dan akhirnya mengimplementasikan nya (IDEO, 2015).

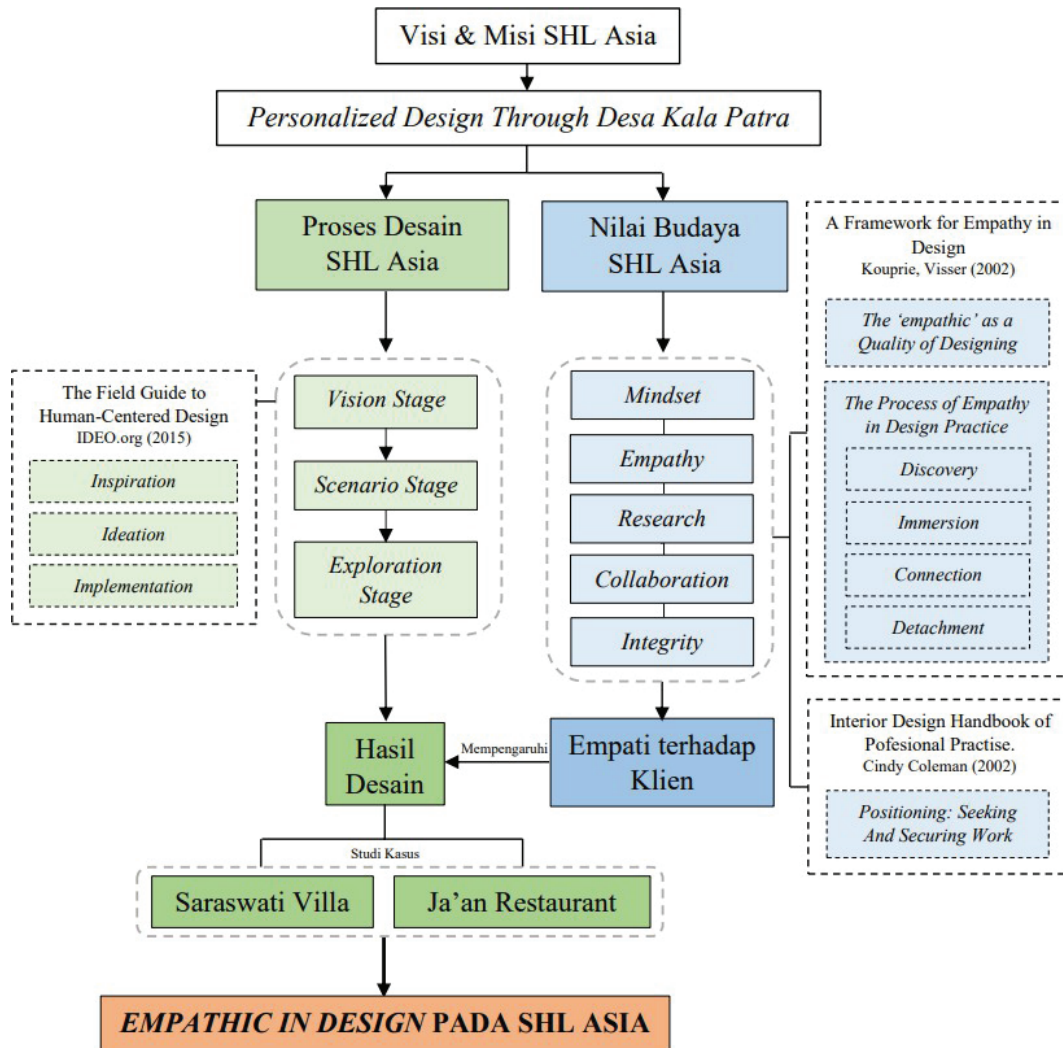
Seeking & Securing Work

Menyelesaikan satu pekerjaan dengan baik adalah kunci untuk memulai hubungan yang baik dan ideal untuk bertahan lama. Tujuan desain yang profesional seharusnya tidak hanya sekedar mendapatkan proyek, tetapi membangun hubungan jangka panjang. Inti dari desain yang berkepanjangan ini adalah fokus pada hubungan yang bermanfaat dan bertahan lama dengan klien (Strauss dalam Coleman, 2002).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan membuat *fieldnotes* atau catatan lapangan setiap harinya selama melakukan program magang di perusahaan SHL Asia interior selama 10 bulan. Sehingga terlihat perkembangan atau perbedaan data selama kurun waktu tersebut. Selain itu, penulis menggunakan

studi kasus instrumental yaitu pemahaman dan fokus yang mendalam akan studi kasus; Proyek *hospitality* dan *restaurant*. Selain itu, penulis juga membuat kerangka berpikir untuk membuat gambaran penelitian secara keseluruhan.



Gambar 1 Kerangka Berpikir. (Sumber: Setiawan, 2022)

PEMBAHASAN

1. Analisis Praktik *Empathic Design* SHL Asia 1: Proyek Ja'an Restaurant

A. *Vision Stage Mindset*

Desainer mempelajari *brand identity* dari klien. Tim desain mulai masuk ke dalam fase *discovery* "...mempelajari materi yang memprovokasi dari studi pengguna" (Kouprie, Visser 2002, Strauss, Mark. Cindy Coleman 2002). Pendapat tersebut menyadarkan penulis bahwa desainer dan klien memberikan timbal balik namun dengan proses yang bertahap. Desainer juga memiliki ekspetasi desain dan standar yang jelas untuk membuat desain yang *detail*.

Empathy

Empati desainer dalam menyikapi identitas restoran sebagai pionir. Klien pun

menginginkan kapasitas dalam jumlah banyak “*Kayaknya kapasitas nya bisa diperbanyak lagi ya, biar cepet balik modal nya haha*” (YR, 24 Juni 2022). Sehingga penulis beranggapan bahwa SHL lebih mementingkan kualitas dibandingkan dengan kuantitas.

Research

“...untuk menciptakan solusi baru yang inovatif di mana berakar pada kebutuhan aktual masyarakat” (IDEO, 2015). Maka desainer membuat konsep desain yang berbeda dengan restoran atau bar lainnya di Bali. Hal ini penulis menilai sebagai ekspresi empatik terhadap pemikiran pengguna akan kebutuhan aktual pada era saat ini untuk menciptakan keunikan dalam desain.

Collaboration

Adanya koordinasi tim desain dan klien atas dasar pengalaman. “*Botol-botol itu kan modal nya mereka*” (CR, 24 Juni 2022) dan penulis mencoba melihat dari teori *empathic design* “...memahami situasi dan berpikir mengapa pengalaman tertentu bermakna bagi pengguna” (Battarbee, 2004). Maka dalam hal ini tim desain banyak menerima pandangan klien. Oleh karena itu, penulis menganalisis bahwa nilai kolaborasi memperlihatkan empati atas dasar toleransi kepada klien.

B. Scenario Stage Mindset

Desainer membuat desain yang dinamis dan unik. Berdasarkan teori empatik desain

“...memberikan kesediaannya untuk mengeksplorasi situasi dan pengalaman pengguna...” (Kouprie, Visser 2002). Maka dari hal ini penulis menganalisis bahwa dari situasi dan ketertarikan pengunjung dijadikan dasar pemikiran desainer. Sehingga menciptakan peluang desain yang belum terpikirkan sebelumnya, yang menarik, *instagrammable* dan eksklusif serta membentuk tren atau habit baru dalam ruang.

Empathy

Artwork barong pada ruang vip tidak dipindahkan dan desain nya hanya sedikit di modifikasi oleh desainer. Berdasarkan teori *human centered design* “*Sektor sosial siap untuk menerima inovasi, dan telah dilihat bagaimana pendekatan ini memiliki kekuatan untuk membuka dampak nyata.*” (IDEO, 2015). Dampak nyata yang penulis analisis yaitu keberadaan *artwork* barong memiliki unsur spiritualitas sehingga dengan menjaga hal tersebut maka timbul rasa aman. Di sisi lain, hal ini adalah ekspresi empatik desainer pada budaya, pengguna dan pemilik ruang.

Research

Principal interior mengumpulkan ide dari berbagai sumber untuk dijadikan opsi desain. “...menghasilkan banyak ide, beberapa di antaranya akan anda simpan, dan yang lainnya akan anda buang...” (IDEO, 2015). Maka dari itu penulis menyatakan bahwa riset yang dilakukan SHL memusat pada manusia secara fungsi dan estetika.

Collaboration

Adanya penyesuaian desain oleh tim interior karena kurangnya komunikasi antara tim desain interior SHL dengan arsitek. *"Anda akan terus mengulangi, menyempurnakan, dan membangun sampai anda siap untuk mengeluarkan solusi anda ke pengguna"* (IDEO, 2015). Maka dari itu penulis melihat adanya toleransi terhadap pihak terkait untuk kesinambungan desain.

Integrity

Tim desain memberikan solusi yang ideal berdasarkan aktivitas didalam restoran dan bar. *"Perancang melangkah kembali ke peran perancang dan memahami dunia pengguna"* (Kouprie, Visser 2002). Maka dari itu penulis menilai bahwa desainer mencoba untuk beradaptasi agar mengerti situasi yang terjadi pada proyek sehingga timbul rasa tanggung jawab untuk kepuasan pengguna.

C. Exploration Stage Mindset

Detailing pada gambar kerja, berulang kali supervisi lapangan untuk menuju keefektif-an pada proses desain. *"Motivasi sangat penting untuk proses yang efektif"* (Kouprie, Visser 2002). Maka dari itu empatik dalam desain menciptakan peluang pada proses yaitu desainer termotivasi memberikan hasil yang memuaskan.

Collaboration

Adanya penyesuaian furnitur *mock-up* oleh klien dan orang di lapangan sehingga perlu penyesuaian ukuran dan material. *"Pada fase terakhir yaitu implementasi, anda akan membawa solusi kehidupan nyata. Anda akan membangun kemitraan, menyempurnakan model bisnis anda"* (IDEO, 2015). Maka penulis menilai bahwa empatik pada nilai budaya kolaborasi memberikan suatu pemikiran secara bersamaan untuk menghasilkan desain yang ideal.

Integrity

Adanya kendala *overbudget* sehingga perlu penyesuaian pada gambar kerja yang telah selesai dibuat. *"Desainer melepaskan diri dari hubungan emosionalnya untuk menjadi 'helpful mode' dengan pemahaman yang meningkat"* (Kouprie, Visser 2002). Empatik menimbulkan pengertian dan pemahaman desainer terhadap rasa tanggung jawab nya, sehingga desain nya tetap efektif dan maksimal.

2. Analisis Praktik Empathic Design SHL Asia 2: Proyek Saraswati Villa

A. Vision Stage Mindset

Desainer berpikiran untuk memberikan kesan sebuah kehidupan, pekerjaan, menemani sekaligus mencintai terhadap pengguna didalam villa. *"Menyadari bahwa proses melibatkan kombinasi resonansi afektif dan penalaran kognitif mengenai kehidupan pengguna yang dapat meningkatkan empati."* (Kouprie, Visser 2002). Berdasarkan teori tersebut tampak bahwa empatik mengarahkan desainer untuk menilik pengguna dari segi sifat dan logika untuk mengayomi pengguna.

Research

Tim desain melihat potensi di sekitar *site*, aktivitas komunitas di sekitar *site* dan menilik juga mencoba menjadi pengguna. Seperti yang dikatakan pada teori *human centered design* “Pada fase ini desainer belajar dengan cepat, membuka diri terhadap kemungkinan kreatif.” (IDEO, 2015). Maka penulis menilai bahwa penelitian atas konsep atas dasar empati terhadap filosofi Desa Kala patra menciptakan keterbukaan dan kepekaan terhadap sekitarnya.

Scenario Stage Mindset

Setiap revisi dan permasalahan pada hasil desain yang telah dibuat di data secara

jelas di mana hal ini merupakan salah satu ekspresi empatik. “*Empathic design* ‘An imaginative projection into another person’s situation’. Istilah ‘projection’ dan ‘imagination’ menyiratkan bahwa menjadi empatik adalah serangkaian kegiatan di mana desainer harus membayangkan seperti apa menjadi pengguna atau pada posisi pengguna.” (Battarbee & Koskinen, 2005).

Integrity

Klien langsung menghubungi tim desain dibandingkan ke principal secara langsung agar proses nya berjalan secara cepat. Seperti pada teori empatik pada fase detachment “*Perancang melangkah kembali ke peran perancang dan memahami dunia pengguna*” (Kouprie, Visser 2002).

Sehingga menurut penulis pada tahapan ini empatik membuat tim desain mengerti kebutuhan klien sehingga proses nya dapat fleksibel namun principal tetap bertanggung jawab atas hasil desain dan meeting. Fleksibilitas ini melancarkan proses desain dan mencerminkan SHL sebagai konsultan yang mampu bertanggung jawab dalam proses desain.

Empathy

Permintaan klien membuat nilai villa berkurang karena pertimbangan *budget* namun tim ED interior SHL memberikan saran yang bijak agar desain villa dapat efektif berdasarkan tingkatan harga sewanya. Jika penulis menilik lebih dalam lagi mengenai simbolisasi Dewi Saraswati bahwa “*Dewi Saraswati diyakini tanpa keberadaannya maka dunia dipenuhi dengan kekacauan, kebingungan dan ketidaktahuan*” (SHL Asia, 2022).

Sehingga penulis beranggapan bahwa empatik ketika berhubungan dengan filosofi Desa Kala Patra maka menciptakan kepekaan desainer terhadap lingkungan sekitar salah satunya budaya yang pada akhirnya memberikan peluang desain yaitu keseimbangan ruang. Keseimbangan ini menciptakan keselarasan seperti pada komposisi ruang dan warna. Penulis menyadari adanya unsur harmonisasi dalam ruang sebagai ekspresi desain yang berempatik terhadap pengguna.

B. Exploration Stage Empathy

Adanya revisi besar ketika gambar kerja sudah selesai dibuat karena pertimbangan

budget. Namun berdasarkan teori empatik bahwa “*Motivasi sangat penting untuk proses yang efektif*” (Kouprie, Visser 2002). Meskipun jumlah revisi sudah diluar kontrak namun tim desain tetap melanjutkan. Maka dari itu penulis menyadari bahwa ada motivasi yang membuat desainer untuk berempati kepada klien.

Research

Principal dan tim ED banyak mencari dan mempertimbangkan material sesuai *budget* klien dan langsung mencocokkan dengan furnitur *mock-up* sehingga terbentuk opsi material. “*Desainer pada tahapan ini berpikiran terbuka*” (Kouprie, Visser 2002). Sehingga penulis menganalisis bahwa opsi desain timbul dari keterbukaan desainer menghasilkan desain yang dipersonalisasi sehingga prosesnya berjalan fleksibel.

Collaboration

Principal mulai melepas klien dan hanya melakukan supervisi saja di akhir proses desain. “*Proses empati dalam praktik desain membutuhkan investasi waktu yang terstruktur*” (Kouprie, Visser 2002). Hal ini menimbulkan pro dan kontra di mana investasi waktu membuat kolaborasi yang seharusnya efektif antara *principal* dan desainer menjadi kurang efektif. Sikap empatik pada kolaborasi memberi ruang pertimbangan proyek lainnya.

Integrity

Pada tahap akhir SHL memberikan buku hasil tahapan eksplorasi oleh tim desain agar mempermudah tahap produksi di lapangan. Jika penulis menganalisis dari segi teori *seeking and securing work* “*Menyelesaikan satu pekerjaan dengan baik adalah kunci untuk memulai hubungan yang baik dan ideal untuk bertahan lama.*” (Strauss, Coleman 2002), maka buku ini adalah ekspresi empatik yang menciptakan peluang SHL tetap terhubung pada klien dan menjadi hal yang berkesan bagi klien.

3. Analisis Nilai Budaya MERCI sebagai Pembentuk *Empathic in Design* SHL Asia

Berdasarkan hasil analisis, penulis melihat perbedaan ekspresi empatik antara kedua studi kasus. Secara keseluruhan tahapan skenario memperlihatkan implementasi yang paling berpengaruh atau yang bekerja dari proses desain empatik dan nilai budaya *mindset* yang paling berperan dalam memicu desain yang berempati pada proses desain SHL.

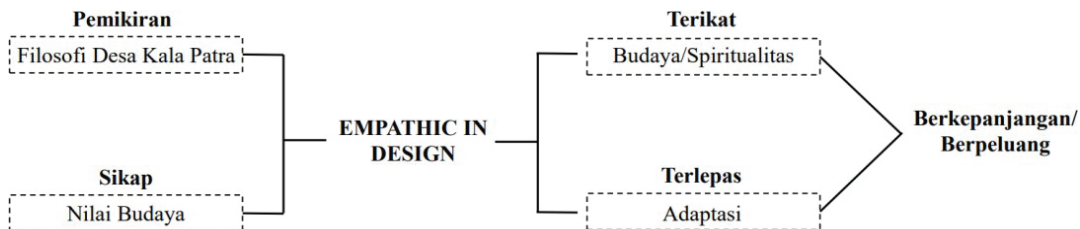
Tabel 1 Poin Analisis MERCI terhadap Desain yang Berempati. (Sumber: Setiawan, 2022)

PROSES DESAIN	STUDI KASUS	NILAI BUDAYA MERCI SHL				
		Mindset	Research	Empathy	Collaboration	Integrity
Vision Stage	Ja'an Restaurant	Timbal balik yang bertahap	Kebutuhan aktual masyarakat	•Empati terhadap identitas •Kualitas dibandingkan kuantitas	Mementingkan pandangan klien	
	Saraswati Villa	•Mengayomi •Menilik pengguna dari segi sifat dan logika	•Keterbukaan •Filosofi Desa Kala Patra			
Scenario Stage	Ja'an Restaurant	•Attractive •Situasi dan ketertarikan pengunjung sebagai tujuan akhir •Instagrammable namun eksklusif •Terbentuk <i>habit</i> baru (sudut pandang berbeda)	•Opsi desain •Principal mulai menyatu atau <i>immerse</i> dengan pengguna	•Koneksi yang kuat •Dinamis namun nyaman •Spiritual •Rasa Aman •Menghargai Budaya	•Toleransi •Nilai budaya kolaborasi bukan hanya di nilai budaya empati itu sendiri.	•Pemahaman yang matang akan pengalaman pengguna •Tanggung jawab adalah desain yang berempati •Kepuasan pengguna
	Saraswati Villa	Imajinasi akan situasi pengguna		•Perasaan dan makna •Dewi Saraswati melambangkan Keharmonisan dalam villa		Attitude yang baik dan tanggung jawab yang jelas
Exploration Stage	Ja'an Restaurant	•Efektivitas •Motivasi			•Desain yang ideal •Pengalaman •Solusi	•Pemahaman pengguna dari scoring principal •Tanggung Jawab
	Saraswati Villa		•Opsi-opsi material •Keterbukaan •Pengambilan keputusan oleh klien	Motivasi	•Investasi waktu •Menjaga kualitas	•Terhubung •Profesional

SIMPULAN & REKOMENDASI

Simpulan

Penelitian ini mengungkap dua ekspresi empatik pada SHL Asia yaitu yang terikat dan yang terlepas. Pada ekspresi empatik yang terikat, kedua studi kasus memperlihatkan sisi spiritualitas budaya Bali yang terkait dengan kehidupan modern saat ini dan terlihat pada filosofi Desa Kala Patra yang dipegang SHL. Pada ekspresi empatik yang terlepas, SHL mencoba untuk beradaptasi dengan situasi dan kondisi yang lebih umum yaitu dengan membentuk koneksi sampai tahap terdalam atau tahap emosional di mana desainer dan dapat mengerti keinginan, kebutuhan dan karakter klien, begitupun juga sebaliknya. Dari kesimpulan studi kasus maka *empathic in design* pada SHL Asia mengarahkan pemikiran desainer untuk beradaptasi dan memikirkan peluang dalam desain (lihat bagan di bawah).



Gambar 2 Ilustrasi Kesimpulan 1 *Empathic in Design*. (Sumber: Setiawan, 2022)

Kata 'empatik' tidak terlepas dari siapa yang menaruh empatik tersebut dalam suatu desain. Perasaan empatik *principal* memiliki kepekaan yang jauh lebih tinggi daripada desainer dibawahnya karena pengalaman dan etika kepada klien. Sehingga empatik bukanlah suatu hal yang mutlak karena *empathic in design* adalah cerminan *believe system* dari seorang desainer yang terimplementasi menjadi *sense* dalam ruang. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan mampu Battarbee (2004) pemahaman empati mengarahkan etika dan estetika desainer dalam menyampaikan pesan didalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Battarbee, K., (2004). *Co-experience: understanding user experience in social interaction*. Doctoral dissertation. Series ILMARI A51. Helsinki: University of Art and Design.
- Battarbee, K. and Koskinen, I., (2005). *Co-experience: user experience as interaction*. *CoDesign*, 1 (1), 5–18.
- IDEO.org. (2015). *The Field Guide to Human-centered Design: Design Kit*. San Francisco: CA.
- Kouprie, Merlijn, & Froukje Sleeswijk Visser. (2009). *A Framework for Empathy in Design: Stepping into and out of the User's Life*. *Journal of Engineering Design*, vol. 20, no. 5, pp. 437–48.
- Leonard, D. and Rayport, J.F. Spark innovation through empathic design. *Harvard Business Review*, 75 (6), 102–113. 1997.
- Mattelmäki, T. and Battarbee, K. Empathy probes. In: T. Binder, J. Gregory, and I. Wagner, eds. *Proceedings of the participatory design conference 2002*. Palo Alto CA: CPSR, 266–271. 2002.
- Strauss, Mark. Cindy Coleman. (2002). *Interior Design Handbook of Professional Practice*. United States of America: McGraw-Hill Companies, Inc.