

DESIGN THINKING SEBAGAI TOOLS UNTUK MERANCANG PROGRAM



Christian Fredy Naa

Gereja secara organisasi tentu dihadapkan dengan kewajiban merancang program. Biasanya GKI merancang program tahunan yang dimulai di bulan April hingga Maret tahun berikutnya. Program tersebut tentu memiliki tujuan akhir yaitu menghadirkan damai sejahtera bagi jemaat. Idealnya untuk menghadirkan damai sejahtera tersebut, program dirancang dengan hati-hati, teliti, penuh pertimbangan dan menjawab kebutuhan jemaat. Namun, seringkali program dirancang dengan prinsip *copy paste* sehingga program menjadi sekedar rutinitas.

Banyak hal yang menyebabkan majelis jemaat, badan pelayanan jemaat dan aktivis melakukan kebiasaan *copy paste* ini. Penyebab-penyebab “klasik” seperti kurangnya waktu, orang (baca: pelayan) yang silih berganti dan kurangnya kreativitas menyebabkan program yang dihasilkan menjadi “itu-itu saja”. Program yang “itu-itu saja” tentu lama kelamaan akan kehilangan relevansinya terhadap perubahan zaman yang semakin cepat ini. Oleh karena itu, gereja secara organisasi harus memiliki proses yang *rigor* (teliti) yang sistematis dalam merancang program. Salah satu proses yang digunakan untuk merancang suatu program atau produk yang populer belakangan ini adalah *design thinking*. Artikel ini membahas secara singkat definisi dan metode praktis dari *design thinking* serta contoh penerapannya di pemberdayaan kaum muda GKI.

Design thinking merupakan suatu metodologi yang digunakan untuk mendesain (merancang) suatu produk, program atau layanan untuk menyelesaikan suatu permasalahan kompleks melalui empati, perumusan masalah dan merancang punarupa (prototipe) serta mencoba punarupa tersebut. Metode *design thinking* terdiri dari lima fase. Berikut pembahasan singkat kelima fase tersebut dengan mengambil contoh konteks pemberdayaan kaum muda di GKI:

- 1. Fase empati.** Seringkali kita menerka apa yang dibutuhkan oleh jemaat. Tebakan kita tentu bisa keliru karena kita melihat bukan dari sisi jemaat. Hal ini yang menyebabkan program yang dirancang menjadi tidak relevan dengan orang yang kita layani. Fase pertama dalam *design thinking* ini adalah ketika kita menaruh empati terhadap jemaat yang kita layani. Empati berarti bahwa kita merasakan diri kita ke dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan jemaat. Empati dapat diperoleh dengan bertanya kepada jemaat apa yang mereka butuhkan, menyebar kuesioner atau mengamati tingkah laku dari jemaat. Dalam konteks kaum muda misalnya: kita berempati dengan mereka yang bergumul untuk memiliki pekerjaan dan kita berempati dengan mereka yang bergumul untuk meniti karir (misalnya kaum muda yang baru saja memiliki pekerjaan).
- 2. Fase pendefinisian masalah.** Pada tahap ini, kita menganalisa kumpulan data empati yang kita peroleh. Data tersebut bisa berupa dialog percakapan, kuesioner dan pengamatan. Data tersebut kemudian kita sintesis menjadi satu formulasi permasalahan. Formulasi ini haruslah berorientasi pada orang (*human-centered*) dan bukan permasalahan yang berorientasi pada kebutuhan gereja. Misalkan untuk contoh kita, formulasi masalah bukanlah: “kita harus meningkatkan partisipasi atau kehadiran jemaat kaum muda di kegiatan *workshop*” atau “kita harus merancang program untuk mencari pelayan di gereja”, namun seharusnya: “kaum muda memerlukan pelatihan *hard* dan *soft skill* untuk

meningkatkan kompetensinya di dunia kerja". Sebagai catatan: di sini bisa timbul perdebatan, "bukankah gereja memerlukan pelayan dan partisipasi jemaat?". Namun menurut pendapat pribadi dan mungkin bisa kita renungkan bersama, bukankah apabila jemaat memperoleh manfaat dari program gereja, maka tentu mereka akan tergerak untuk terlibat di pelayanan? Gereja seharusnya memiliki program yang betul-betul memberi dampak, baik secara rohani maupun jasmani (seperti contoh kita) sedemikian hingga jemaat tergerak hatinya untuk melayani. Kita seharusnya menggunakan pelayanan untuk membangun jemaat, bukan menggunakan jemaat untuk membangun pelayanan.

3. **Fase pencarian ide/solusi.** Setelah kita mendapatkan informasi dari fase berempati dan rumusan masalah, selanjutnya kita melakukan *brainstorming* solusi. Di sini, kita harus mendapatkan sebanyak mungkin ide/solusi, maka kuantitas lebih penting daripada kualitas. Tujuannya supaya kita tidak dibatasi oleh keadaan terlebih dahulu dan kita dapat mengkombinasikan satu ide dengan yang lainnya. Beberapa metode untuk *brainstorming* misalnya dengan menggunakan *mind map*, *storyboarding* dsb. Untuk contoh di atas, beberapa ide/solusi dapat dibuat, misalnya: program *workshop* peningkatan kemampuan profesional, program magang, bursa kerja, merancang tema khotbah Minggu tentang pentingnya kompetensi, membuat konten video atau *podcast*, *talkshow* dsb.
4. **Fase punarupa (prototipe).** Fase selanjutnya adalah merealisasikan solusi atau ide tersebut dalam skala kecil dan dengan biaya yang tidak besar. Tahap ini merupakan tahap eksperimen, mencoba ide dalam skala kecil kemudian dilihat hasilnya. Kita terkadang membuat realisasi program yang memakan waktu cukup lama dan dalam skala yang besar. Skala besar bukanlah *spirit* dari *design thinking*. Apabila kita melakukan program dalam skala besar dan biaya besar, maka tentu sumber daya manusia dan dana yang dibutuhkan juga akan besar. Hal ini juga akan menimbulkan *demotivasi* yang cukup besar bagi para pelayan yang melakukan program tersebut. Pada contoh, misalkan kita mengadakan program *workshop* sederhana tentang kompetensi professional. Kita adakan dalam skala kecil misalkan *workshop* setengah hari.
5. **Fase pengujian.** Program punarupa yang berskala kecil tersebut kita uji dan dievaluasi dengan teliti. Misalnya kita tanyakan pendapat dari jemaat yang mengikuti program tersebut. Kita evaluasi secara menyeluruh, baik dari konsep maupun teknis. Dalam contoh kita, setelah *workshop* dilakukan kita menyebarkan kuesioner tentang pendapat dari peserta *workshop*. Selain itu kita bertanya secara pribadi kepada peserta *workshop* untuk menggali pendapat yang kualitatif. Setelah itu, bahan evaluasi tersebut dijadikan dasar bukan hanya untuk perbaikan program (fase ketiga) namun untuk perbaikan perumusan masalah (fase kedua) dan bahkan bisa untuk memperbaiki proses empati.

Spirit dari *design thinking* adalah proses iteratif (evaluasi dan perulangan) di mana kelima fase tersebut dijalankan secara berulang dan cair hingga memperoleh program yang menjawab kebutuhan jemaat. *Spirit* dari *design thinking* yang lain adalah metode ini menekankan pada proses kelima fase yang dilakukan bukan kepada hasil. Hasil dari program digunakan sebagai evaluasi dan masukan untuk pengembangan yang lebih baik. *Spirit* yang terpenting dari *design thinking* adalah metode ini menekankan pada manusia (dalam hal ini jemaat). Sehingga, dampak yang dirasakan oleh jemaat lah yang menjadi tujuan dari perancangan program.

*Penulis adalah Sekretaris Umum Badan Pemberdayaan Kaum Muda/
Youth Empowerment Community (YEC)*