

## **Design Thinking Process Wirausahawan Di Mandailing**

Sabarmuddin Tampubolon<sup>1</sup>, Adrian Irnanda Pratama<sup>2</sup>  
Politeknik Negeri Bengkalis, Jl. Bathin Alam Sei Alam Bengkalis, Riau 28711<sup>1,2</sup>  
sabarherbal72@gmail.com<sup>1</sup>, adrianirnanda@gmail.com<sup>2</sup>

### **Abstract**

*The success of an entrepreneur is inseparable from his success in innovating in his business activities. Design thinking is one form of innovation. In the business world, design thinking can be used for product development, work process services, and also business models. This research aims to determine how Mandailing Natal entrepreneurs apply the design thinking method. This research method uses the concept of the design thinking process, which consists of five stages: first empathize, second define, then ideate, next prototype, and last test. Information collected in this thesis was obtained through primary data, namely interviews and observations, and secondary data, namely by using books, scientific journals, websites, etc. This research focuses on entrepreneurs in Mandailing Natal who own and operate businesses such as coffee shops, hotels, restaurants, and transportation service providers. The application of the design thinking process can describe the thinking process and innovation of Mandailing Natal entrepreneurs. The results of this research show the design thinking method can be used as a form of innovation capable of being a solution in developing products, services, and also the work processes of entrepreneurs. The innovations presented can be a solution to existing problems. The limitations of this research are limited to the objects studied. This research can be further developed by increasing the number of research objects and making comparisons between research objects.*

*Keywords : Design Thinking Process, Entrepreneur, entrepreneurship, Problem - solving.*

### **1. PENDAHULUAN**

Proses pemikiran desain adalah pendekatan kewirausahaan yang berfokus pada pelanggan. Pendekatan ini mengajarkan pengusaha bagaimana menciptakan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Melalui pendekatan ini, produk yang dihasilkan memiliki nilai inovasi dan kreativitas sehingga dapat mendukung keberlangsungan usaha yang akan dijalankan.

Proses design thinking memiliki lima tahapan yaitu tahap pertama empathizing, kemudian define, kemudian idealizing, prototyping, dan terakhir tahap testing. Proses design thinking dimulai dengan empati, yaitu bagaimana kita menggali informasi secara mendalam tentang kebutuhan, keinginan, dan masalah yang dirasakan konsumen terhadap produk yang akan dihasilkan. Kemudian tentukan kebutuhan dan masalah tersebut. Saatnya mengumpulkan informasi yang dikumpulkan selama tahap empati, menganalisis pengamatan, dan mensintesisnya untuk menentukan masalah inti yang telah diidentifikasi oleh tim. Definisi ini disebut pernyataan masalah. Berikutnya adalah Ideate, yaitu menghasilkan ide-ide yang dipentaskan; ini adalah proses yang siap untuk menghasilkan ide. Setelah menyelesaikan dua tahap sebelumnya, pengusaha akan mulai mencari ide out-of-the-box untuk memecahkan masalah dan menciptakan produk yang kreatif dan inovatif. Fase selanjutnya adalah fase percobaan, dan tujuannya adalah untuk mengidentifikasi solusi terbaik untuk setiap masalah yang ditemukan. Untuk melakukan ini, tim harus menghasilkan beberapa versi produk yang berasal dari penemuan ide sebelumnya dan menentukan mana yang lebih efektif dan efisien. Tahap terakhir adalah pengujian; tahap ini akan menguji prototipe untuk menentukan apakah produk tersebut dapat digunakan, meskipun ini adalah tahap akhir. Pemikiran desain bersifat

interaktif. Hasil tes akan digunakan untuk mendefinisikan kembali satu atau lebih soal sehingga Anda dapat kembali ke tahap literasi sebelumnya. perubahan dan peningkatan lebih lanjut untuk menemukan atau mengesampingkan solusi aktif. dan tujuannya adalah untuk mengidentifikasi solusi terbaik untuk setiap masalah yang ditemukan. Untuk melakukan ini, tim harus menghasilkan beberapa versi produk yang berasal dari penemuan ide sebelumnya dan menentukan mana yang lebih efektif dan efisien. Tahap terakhir adalah pengujian; tahap ini akan menguji prototipe untuk menentukan apakah produk tersebut dapat digunakan, meskipun ini adalah tahap akhir. Pemikiran desain bersifat interaktif. Hasil tes akan digunakan untuk mendefinisikan kembali satu atau lebih soal sehingga Anda dapat kembali ke tahap literasi sebelumnya. perubahan dan peningkatan lebih lanjut untuk menemukan atau mengesampingkan solusi aktif. dan tujuannya adalah untuk mengidentifikasi solusi terbaik untuk setiap masalah yang ditemukan. Untuk melakukan ini, tim harus menghasilkan beberapa versi produk yang berasal dari penemuan ide sebelumnya dan menentukan mana yang lebih efektif dan efisien. Tahap terakhir adalah pengujian; tahap ini akan menguji prototipe untuk menentukan apakah produk tersebut dapat digunakan, meskipun ini adalah tahap akhir. Pemikiran desain bersifat interaktif. Hasil tes akan digunakan untuk mendefinisikan kembali satu atau lebih soal sehingga Anda dapat kembali ke tahap literasi sebelumnya. perubahan dan peningkatan lebih lanjut untuk menemukan atau mengesampingkan solusi aktif. Tahap terakhir adalah pengujian; tahap ini akan menguji prototipe untuk menentukan apakah produk tersebut dapat digunakan, meskipun ini adalah tahap akhir. Pemikiran desain bersifat interaktif. Hasil tes akan digunakan untuk mendefinisikan kembali satu atau lebih soal sehingga Anda dapat kembali ke tahap literasi sebelumnya. perubahan dan peningkatan lebih lanjut untuk menemukan atau mengesampingkan solusi aktif. Tahap terakhir adalah pengujian; tahap ini akan menguji prototipe untuk menentukan apakah produk tersebut dapat digunakan, meskipun ini adalah tahap akhir. Pemikiran desain bersifat interaktif. Hasil tes akan digunakan untuk mendefinisikan kembali satu atau lebih soal sehingga Anda dapat kembali ke tahap literasi sebelumnya. perubahan dan peningkatan lebih lanjut untuk menemukan atau mengesampingkan solusi aktif.

Design thinking masih menjadi tren dalam proses inovasi di berbagai sektor industri saat ini, terutama di startup yang memiliki pekerja milenial dan Generasi Z yang penuh kreativitas dan ide segar. Selain itu, design thinking juga merupakan mata pelajaran yang tidak boleh dilewatkan dalam pembelajaran dan pengembangan di dalam perusahaan. Metode ini disukai karena berfokus pada pusat manusia.

Konsep proses design thinking sangat dibutuhkan oleh para pengusaha untuk menjalankan aktivitas bisnisnya dengan baik. Saat ini banyak pengusaha yang belum memahami konsep design thinking secara teoritis, namun pada kenyataannya mereka telah mengimplementasikannya secara nyata untuk bisnis yang mereka jalankan. Terbukti usaha yang dijalankan oleh para pengusaha ini mampu bertahan hingga bertahun-tahun, dan produk yang mereka hasilkan tetap mendapatkan perhatian yang baik dari konsumen. Inilah tujuan akhir yang diharapkan dari penerapan konsep design thinking process pada sebuah bisnis. Di Mandailing Natal terdapat beberapa pengusaha yang usahanya bergerak di berbagai sektor, seperti sektor makanan dan minuman, perhotelan dan pariwisata, industri kreatif, dan lain-lain. Salah satu contohnya adalah CV Lopo Mandheling. Penerapan konsep design thinking process pada bisnis yang dijalankan oleh pengusaha sukses Mandailing Natal yang dapat menumbuhkan dan mengembangkan usahanya menjadi objek penelitian yang menarik sehingga dapat diketahui bagaimana penerapan proses design thinking yang dilakukan oleh pengusaha dalam kegiatan usahanya. Dari latar belakang pemikiran di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Design Thinking Process Entrepreneur in Mandailing Natal”.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

Berikut merupakan tinjauan Pustaka yang digunakan dalam penulisan jurnal Design Thinking Process Wirausahawan Di Mandailing Natal:

- a. (Inegbedion, 2022) dalam jurnal yang berjudul. Entrepreneurial Design Thinking and Business Success: Empirical evidence from Nigeria.
- b. (Alfatiha dkk 2022) dalam jurnal yang berjudul Penerapan Metode Design Thinking pada Pemasaran Produk di Rimbun Coffee Shop
- c. (Danil, 2021) dalam jurnal penelitian berjudul Design thinking for business model projects in entrepreneurship learning: a case study of franchise learning .
- d. (Klenner, dkk 2021) dalam jurnal penelitian berjudul Entrepreneurial ways of design and designerly ways of entrepreneurship
- e. (Henry, dkk (2021) dalam jurnal penelitian berjudul “Implementing Design Thinking for Beverage Product Design

## **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Mandailing Natal, Sumatera Utara, Indonesia. Fokus penelitian ini adalah para pengusaha di Kabupaten Mandailing Natal yang bergerak di bidang usaha seperti warung kopi, perhotelan, dan jasa transportasi. Objek penelitian dipilih berdasarkan lama usaha selama lebih dari tiga tahun dan berpusat di Panyabungan, ibukota Kabupaten Mandailing Natal. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah teknik analisis data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada responden atau narasumber. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dilakukan secara tatap muka dengan para pengusaha di Kabupaten Mandailing Natal.

### **2. Pengamatan**

Observasi adalah teknologi data yang dilakukan dengan cara yang ingin diteliti atau melalui eksperimen (percobaan). mengamati atau meninjau langsung di tempat penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi dari penelitian yang sedang dilakukan.

### **3. Dokumentasi**

Sumber data masih sama dokumentasi dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data, sumber informasi, dan bahan yang diperoleh dari foto, video, dan rekaman audio.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel, dan keadaan yang terjadi selama penelitian dengan cara menyajikan apa yang terjadi. Penelitian ini menginterpretasikan dan mendeskripsikan data yang berkaitan dengan situasi saat ini, sikap, dan pandangan yang terjadi di masyarakat, konflik antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel yang muncul, perbedaan antara fakta yang ada, dan pengaruhnya terhadap suatu kondisi.

## **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Sub Hasil Penelitian dan Pembahasan 1 (Bila Ada)**

Beberapa pengusaha di Mandailing Natal yang menjadi Obyek Penelitian adalah sebagai berikut.

1. Riki wijayadi dengan bisnisnya Kopi Lopo Mandheling.

Riky Wijayadi adalah seorang pengusaha muda asal kota Panyabungan, usahanya bergerak di bidang kafe dan restoran. Usaha yang digelutinya bernama CV. Lopo Mandheling. Ia memulai bisnis ini pada tahun 2014 dalam skala kecil. Direktur melihat potensi dan peluang daya jual kopi Mandailing yang sangat besar, maka memberanikan diri membuat konsep bisnis dan membentuk badan usaha serta ikut mengampanyekan budidaya kopi Mandailing kepada masyarakat. Hingga saat ini CV. Lopo Mandailing sudah memiliki 7 cabang outlet yang berlokasi 4 di kota Panyabungan, 1 di kota Padang Sidempuan, 1 di kota Medan, dan terakhir di kabupaten Tapanuli Tengah. Saat ini, Lopo Mandailing memiliki lebih dari 60 karyawan.

Kopi Lopo Mandheling adalah salah satu kedai kopi yang ada di Mandailing Natal. Lopo demikian sebutan populernya merupakan kedai kopi yang dapat dikatakan sebagai pencetus bisnis kedai kopi di kabupaten Mandailing Natal. Outlet atau kedai kopi pertama Lopo dan dijadikan tempat produksi utama Mandailingnya Coffe berada di Aek Lapan, Pidoli Dolok, Kota Panyabungan. Lopo hadir dengan konsep indoor dan outdoor dilengkapi dengan fasilitas yang sangat elegan dan Instagramable. Lokasi Lopo sendiri sangat strategis dan memiliki jangkauan yang sangat luas serta dekat dengan aktivitas masyarakat seperti. Cabang Lopo Pidolo memiliki pemandangan sawah yang sangat luas, cabang Lopo Aek Galoga berada di Rest Area, cabang Aek Godang dekat dengan Masjid Agung Panyabungan, cabang pasar lama, seberang kedai Kopi Pasar, ini memiliki fasilitas yang sangat berkualitas, terdiri dari tempat indoor dan outdoor. Pengunjung Lopo Mandheling cukup banyak dikunjungi tidak hanya oleh para penikmat kopi tapi juga anak muda yang banyak mengabadikan momen foto di Lopo. Pengunjung Lopo didominasi oleh generasi muda milenial. Berikut adalah gambar proses wawancara peneliti dengan sutradara Lopo Mandheling.

2. Ir. H. Zubeir Lubis dengan usahanya Rindang Hotel & Resto.

Ir. Haji Zubeir Lubis adalah politisi dan pengusaha dari kabupaten Mandailing Natal. Saat ini, pemilik berusia 58 tahun. Usaha yang digelutinya adalah di bidang perhotelan dan restoran. Hotel Rindang merupakan salah satu usaha atau bisnis. Hotel Rindang didirikan pada tahun 2011, sesuai dengan namanya, hotel ini mengusung konsep Teduh atau yang artinya tempat berteduh dari hujan dan panas agar terasa sejuk dan nyaman. Hotel ini dikelilingi oleh banyak pepohonan yang terlihat asri. Hotel ini terletak di Jl. William Iskandar, Pardinding, Kecamatan Panyabungan, Mandailing Natal, lokasi hotel dekat dengan kawasan perkantoran pemkab. Akses menuju kota Panyabungan hanya membutuhkan waktu 10 menit.

Hotel Rindang merupakan tipe hotel kelas menengah yang memiliki fasilitas yang terkesan mewah antara lain fasilitas kamar yang bersih, air yang lancar dan jernih, AC, dan televisi yang tersedia di setiap kamar. Handuk, seprai, dan selimut diganti setiap hari untuk tipe kamar standar.

Kemudian untuk fasilitas umum memiliki area parkir yang sangat luas, dimana setiap pengguna kamar hotel dapat memarkirkan kendaraannya di depan kamar yang digunakannya. Hotel ini menyediakan keamanan penuh 24 jam. Fasilitas sholat seperti mushola terletak terpisah di sebelah hotel, Hotel Teduh memiliki dapur yang sangat bersih dan menyediakan berbagai menu makanan, termasuk makanan lokal yang sangat lezat, salah satunya seduh kopi Mandailing. Hotel ini juga memiliki ballroom yang sangat luas dan sering digunakan untuk acara-acara pemerintahan maupun acara perusahaan dalam bahasa Mandarin Natal. Salah satunya saat berkunjung ke Kabupaten Mandailing Natal, Presiden Republik Indonesia Ir. Jokowi menginap di sini. Di depan hotel juga terdapat ATM BNI dan Bank Mandiri sehingga pengunjung sangat menyukai fasilitas pendukung hotel ini.

3. Irhamuddin Nasution dengan bisnisnya Suru Suru semua pengiriman

Irhamuddin Nasution adalah seorang pengusaha muda di kabupaten mandailing, usaha yang digelutinya bernama cv. Continue Jaya Muda atau sering dikenal dengan Suru Suru All Delivery, Suru Suru berdiri pada tahun 2018. Suru Suru all mengantarkan beberapa usaha yang bergerak di bidang jasa transportasi, Layanan yang ditawarkan adalah layanan on demand berbasis mobile platform online. Suru Suru memiliki banyak layanan yang ditawarkan, seperti

layanan transportasi ojek, pengiriman barang, belanja kebutuhan rumah tangga, dan e-money. Proses penggunaan jasa transportasi dengan one door service, dimana pengguna jasa menghubungi admin, selanjutnya admin akan menentukan dan menghubungi driver. Untuk mengkonfirmasi layanan yang dibutuhkan pengguna, pengemudi akan menghubungi dan mengkonfirmasi pengguna layanan untuk memastikan layanan apa yang mereka butuhkan. Ketentuan tarif layanan didasarkan pada jarak dari layanan transportasi yang dilakukan. Di bawah ini adalah gambar logo semua pengiriman Suru Suru. Suru Suru dalam bahasa Mandailing berarti Ketertiban, dan semua pengiriman berarti segala sesuatu dapat disampaikan.

Tarif layanan penggunaan jasa transportasi Suru Suru telah ditentukan oleh manajemen suru suru untuk semua pengiriman. Pembayaran tarif dapat dilakukan dengan membayar langsung secara tunai kepada driver atau juga dapat mentransfer ke rekening Suru Suru, untuk konfirmasi pengguna dapat mengirimkan bukti transfer ke admin perusahaan. Suru Suru all delivery memiliki kantor di Jl. Mulai dari VI, Sipolupolu, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Saat ini Suru Suru sudah memiliki lebih dari 30 driver yang siap melayani pengguna jasa. Perusahaan juga langsung bekerja sama dengan UMKM, restoran, dan kafe yang ada di kota Panyabungan.

A. Penerapan design thinking di Lopo Mandheling berikut adalah 5 tahapan penerapan proses design thinking yang terjadi di kegiatan usaha Lopo Mandheling.

1. Berempati

Pada tahap ini, direktur Lopo Mandheling melihat dan mengenali kondisi Lopo Mandheling. Hal ini dilakukan untuk mengetahui informasi dan memahami inti persoalan tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan Lopo Mandheling. Cara pengumpulan informasi ini dilakukan secara langsung yaitu dengan mewawancarai dan meminta review dan saran dari beberapa konsumen dan pelanggan Lopo. Permasalahan yang terjadi pada Lopo Mandheling saat ini terkait dengan produk yang dipasarkan, Lopo memiliki keinginan untuk menjangkau konsumen dari berbagai kalangan. menyediakan ruang luar yang luas. Sehingga saat ini Lopo berusaha untuk memenuhi segala keinginan konsumen termasuk cita rasa dari produk yang dihasilkannya. Selera setiap konsumen akan berbeda. Ini menjadi tantangan bagi Lopo Mandheling untuk menjangkau semua kalangan.

2. Mendefinisikan

Setelah mengetahui dan memahami permasalahan yang terjadi, pada tahap pendefinisian ini sutradara Lopo menguraikan ide-ide yang bertujuan untuk menjadi dasar produk yang akan dirancang. Pada tahap ini, direktur Lopo melihat bahwa menjangkau konsumen secara luas dapat dilakukan dengan menanyakan pendapat konsumen terhadap rasa dari produk yang disukainya. Dari hasil tersebut diketahui bahwa konsumen remaja ingin mengkonsumsi produk kopinya, namun hal tersebut tidak disadari karena produk kopi tersebut kurang pas di lidah. Sedangkan konsumen yang tergolong orang tua lebih menyukai produk tersebut. Sedangkan masalah kedua adalah ruang Lopo yang sempit. Oleh karena itu Lopo memiliki pandangan untuk menambah ruang luar.

3. Ide

Setelah mengetahui ide dasar yang akan digunakan, pada tahap ideate inilah design thinker menuangkan dan mengintegrasikan ide yang dimilikinya untuk menghasilkan suatu produk. Untuk menghasilkan ide yang bagus, direktur Lopo mengundang manajemen Lopo terkait untuk berdiskusi bersama. Berdasarkan masalah pertama Lopo, sebuah ide adalah membuat produk menggunakan tingkat rasa, penggunaan pada tingkat produk bertujuan untuk menyesuaikan dengan keinginan konsumen Lopo, dan permintaan produk dapat dibuat berdasarkan pesanan. Sedangkan masalah kedua, ide yang diajukan oleh design thinker adalah menambah space dan ruang hangout dengan konsep terbuka, dengan fasilitas meja dan kursi yang ditata secara estetis ditambah spot foto yang elegan.

4. Prototipe

Pada tahap prototipe, ide dari tahap sebelumnya akan diimplementasikan dalam sebuah aplikasi atau produk uji coba. Oleh karena itu, sebelum menjual produk secara luas, pemikir desain melakukan uji coba terhadap dua ide yang dimilikinya, yaitu memberi level pada produknya dan menambah ruang luar. Pada uji coba pertama yaitu level produk, langkah awal yang dilakukan adalah melakukan penelitian dan pengembangan untuk menghasilkan produk Lopo pada level yang diinginkan, kemudian produk yang dihasilkan ditawarkan dan diberikan kepada karyawan, konsumen yang sering berkunjung, dan kerabat Lopo. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pendapat mengenai produk tersebut. Hasil dari. Sedangkan masalah kedua berkaitan dengan penambahan ruang luar, design thinker memberikan gambar atau desain tempat kepada stakeholder Lopo dan beberapa konsumen Lopo yang sering membawa keluarganya ke Lopo.

#### 5. Tes

Dari hasil uji coba produk yang telah dirancang, pada tahap ini direktur Lopo melakukan uji coba langsung kepada pengunjung Lopo. Berdasarkan ide pertama, Lopo dapat memasarkan produknya melalui media sosial Lopo. Hal ini dilakukan pengunjung untuk menarik konsumen. Selain meminta masukan dari pengunjung mengenai outdoor space yang dibuat, apakah sudah nyaman dan masih ada yang kurang, serta bagaimana cara membuatnya. Dari hasil uji coba tersebut, para pengunjung menyukainya dan merespon positif solusi yang dibuat.

B. Penerapan design thinking pada Bisnis Hotel Rindang berikut adalah 5 tahapan penerapan proses design thinking yang terjadi pada kegiatan bisnis Hotel Rindang.

#### 1. Berempati

Pada fase ini, pemilik Hotel Teduh perlu mengetahui pengalaman, perasaan, dan situasi para tamu. Pemilik hotel mengumpulkan data dengan menggunakan wawancara dan membuat kuesioner mereka dengan pengunjung hotel yang teduh. Hal ini dilakukan pada saat tamu hotel check out dari hotel. Wawancara dan kuisisioner yang diberikan berkaitan dengan penekanan pada tingkat kepuasan tamu hotel yaitu; Bagaimana pendapat tamu hotel tentang fasilitas kamar yang ada?, Bagaimana pengalaman tamu dalam menggunakan kamar? Mengapa tamu memilih hotel teduh untuk tempat menginap? Apakah tamu menyukai sarapan yang disediakan? Setelah dilakukan pengumpulan data, hasil jawaban dari kuisisioner dan wawancara digunakan sebagai bahan evaluasi hotel tersebut.

#### 2. Mendefinisikan

Setelah mengetahui pengalaman dan perilaku tamu hotel, selanjutnya pemilik memasuki tahap define. Pada fase ini pemilik menganalisa dan mendefinisikan faktor-faktor yang mempengaruhi perencanaan kenyamanan tamu. Dari hasil tahap empati didapatkan bahwa sebagian besar pengunjung hotel sangat ingin memiliki penginapan yang sudah memiliki fasilitas yang sesuai dengan standar hotel, seperti AC dan TV. Namun saat ini manajemen hotel hanya mampu menyediakan tipe kamar yang menggunakan budget semurah itu. Tamu hotel pun merasa kurang puas dengan tipe kamar yang terlalu kecil. Keterbatasan kamar, dan jenis kamar serta kelas yang terbatas.

#### 3. Ide

Pada tahap ini pemilik hotel membentuk sebuah ide dan pemilik hotel akan fokus pada temuan yang didapat untuk menciptakan ide atau solusi yang berkelanjutan. Ide atau solusi yang dibuat sesuai kebutuhan pengguna juga menjadi peluang baru bagi hotel rindang, hotel rindang melibatkan manajemen hotel untuk memberikan solusi dan konsep terbaik bagi para tamu. Hasil temuan solusi yang diperoleh, pihak pemilik dan manajemen hotel akan menyediakan beberapa perabot kamar tamu, seperti lemari, AC, handuk, sabun, dan pasta gigi. Dan juga akan menyediakan beberapa tipe kamar sehingga bisa menjangkau semua kalangan masyarakat dari kalangan menengah ke atas. Bentuk bangunan dan konsep hotel dibuat berdasarkan konsep pemilik hotel rindang, karena beliau juga salah satu kontraktor bangunan, Konsep yang diusung adalah konsep naungan dari hujan dan panas. Ide tambahan lainnya ia dapatkan berdasarkan

pengalamannya menginap di berbagai hotel yang pernah ia kunjungi. Berikut adalah gambar salah satu tipe kamar hotel yang teduh.

#### 4. Prototipe

Pada tahap ini pemilik hotel memberikan gambaran fasilitas dan tipe tipe kamar hotel baru yang akan dibuat sesuai dengan hasil ide. Pada tahap sebelumnya yaitu ideate. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan solusi nyata dan validasi kebutuhan yang diinginkan tamu. Proses ini melibatkan manajemen hotel, tamu setia hotel, dan kerabat hotel. Mereka diminta untuk memberikan masukan tentang fasilitas dan kebijakan hotel yang baru dimuat. Proses prototyping dilakukan pemilik hotel bersamaan dengan promosi dengan memberikan penginapan gratis kepada tamu terpilih yang dianggap setia menginap di hotel teduh. Kemudian minta review dari tamu hotel, setelah mendapatkan review yang bagus maka proses prototype sudah selesai.

#### 5. Tes

Pada tahap ini pemilik hotel melakukan pengujian secara iteratif yang bertujuan untuk mendapatkan validasi fasilitas kamar agar dapat digunakan secara efektif dan memuaskan pengguna atau memenuhi standar kelayakan. Tamu hotel diminta untuk menggunakan prototype yang telah dibuat kemudian menjawab kembali kuisisioner yang diberikan, responden juga diminta untuk menceritakan permasalahan yang dialami selama menggunakan prototype dan menghasilkan saran atau masukan. pengunjung tamu hotel sangat rindang.

C. Penerapan design thinking pada kegiatan usaha Suru Suru All Delivery berikut adalah 5 tahapan penerapan proses design thinking yang terjadi pada kegiatan usaha Suru Suru All Delivery.

#### 1. Berempati

Dalam memahami kondisi permasalahan yang dialami pada awal berdirinya Suru Suru All Delivery, maka pendiri perusahaan menyadari bahwa terdapat peluang yang besar dalam melaksanakan jasa titipan dan titipan, namun pada saat itu belum ada tempat. untuk menampung hal seperti itu. Selain itu dilatar belakangi masyarakat yang semakin sibuk dalam melakukan berbagai aktivitas dan kondisi kota Panyabungan yang semakin padat sehingga sebagian masyarakat mulai malas untuk keluar rumah karena macet di jalanan. Suru Suru semua penyampaiannya berhasil mengidentifikasi masalah dengan mengetahui fakta tentang kondisi sosial masyarakat kota Panyabungan. Para pendiri suru suru terlibat langsung dalam percakapan atau diskusi,

#### 2. Mendefinisikan

Pada tahapan ini suru suru berusaha untuk dapat mendefinisikan hal-hal yang diinginkan oleh masyarakat kota panyabungan, ternyata dengan kondisi saat ini banyak masyarakat dan UMKM madinah membutuhkan jasa transportasi yang cepat, murah, handal, dan menyediakan banyak layanan lainnya, antar barang dimana pengguna dapat dengan mudah menghubungi seperti melalui penggunaan ponsel. Sehingga hal ini dapat membantu mereka dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan menunjang aktivitas usahanya.

#### 3. Ide

Pada tahapan ini, melihat kondisi dan permasalahan yang ada di masyarakat, pendiri Suru Suru dengan bantuan teman-temannya mencoba mencari solusi untuk memberikan apa yang diinginkan oleh masyarakat dan pelaku UMKM di kota Panyabungan. Pendiri Suru Suru kemudian membuat perusahaan kecilnya dengan konsep bisnis yang dibuatnya. Mendirikan perusahaan resmi yang bergerak di bidang jasa transportasi. Untuk mewujudkan keinginan tersebut, pendiri Suru Suru memberikan banyak jasa seperti; layanan antar penumpang, pengiriman barang, belanja di pasar atau supermarket, serta layanan e-money dengan tarif yang relatif murah. Selain itu, untuk memudahkan pengguna jasa, pendiri Suru Suru menyediakan admin yang fast respon untuk mengakomodir apa yang dibutuhkan pengguna jasa secara cepat dan tepat.

#### 4. Prototipe

Pada tahap prototype pada tahap ini para pendiri semuanya mencoba menguji ide-ide yang dibuat untuk divalidasi melalui iterasi pada tahap pengujian. Untuk menjawab permasalahan yang ada. Pada awal berdirinya perusahaan, Suru Suru memiliki pengguna setia yaitu organisasi melalui iterasi organisasi masyarakat atau lembaga masyarakat. bersama beberapa pendiri organisasi di kota Panyabungan. Layanan baru yang disediakan kemudian diuji. Dan memberikan kertas penilaian untuk setiap layanan yang digunakan.

#### 5. Tes

Tahap terakhir dari design thinking adalah tahap Test. Ini menyempurnakan prototipe dan solusi yang dihasilkan. Pada tahapan Suru Suru All delivery memberikan kesempatan langsung kepada pengguna jasa untuk memberikan rating terhadap layanan yang diberikan Suru Suru All delivery, dengan memberitahukan atau menjawab pertanyaan yang diajukan oleh admin Suru Suru All delivery, rating ini diberikan setelah server memberikan Suru Suru All delivery yang sudah selesai. Dari penilaian yang diberikan oleh pengguna jasa, terlihat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan design thinking. terbukti mampu menjadi solusi sebagai pendekatan inovatif untuk memecahkan masalah. Inti dari aktivitas desain adalah memikirkan cara untuk membuat apa pun yang kita desain lebih baik untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Fokusnya memang membantu pengguna untuk menyelesaikan masalahnya dan mencapai apa yang dia cita-citakan.

Aspek human-centered inilah yang membuat design thinking berbeda dengan pendekatan inovasi lain yang berpusat pada teknologi atau kompetitor hanya saja kepuasan pelanggan ditempatkan sebagai prioritas nomor satu disana.

Hal ini terlihat pada setiap tahapan proses design thinking yang dilakukan oleh para pengusaha Mandailing dalam kegiatan usahanya yaitu; Pada tahap empati, pengusaha Mandailing mencoba mendekati konsumen atau pengguna jasa secara langsung yaitu dengan melakukan wawancara langsung dan memberikan kuisioner terkait produk dan jasa yang diberikan. Dimana setiap tahapan design thinking saling terkait dan mirip dengan hasil penelitian ini yaitu Tahap Empathize. Pada tahap ini, pendekatan dilakukan kepada pelanggan mereka untuk mengetahui dengan tepat apa yang mereka inginkan.

Tentukan tahap kedua melibatkan pembingkai masalah dengan mensintesis apa yang dipahami dan diamati selama tahap 1. Ideate Tahap ketiga melibatkan pengembangan solusi untuk diuji berdasarkan kesimpulan (potensi) pelanggan pada tahap "menentukan" sebelumnya. Prototype Pada tahap ini akan dihasilkan beberapa versi produk (baik barang maupun jasa) atau fitur-fitur khusus yang terdapat pada produk sehingga dapat menyelidiki solusi dari permasalahan yang muncul pada tahap sebelumnya. Pengujian Melakukan pengujian dan evaluasi produk di antara publik/calon pelanggan/mentor/, yang hasilnya akan mengarah pada perubahan dan perbaikan untuk mengeliminasi solusi standar atas masalah dan sampai pada pemahaman yang mendalam tentang produk dan pengguna. beberapa versi produk akan diproduksi (baik barang maupun jasa) atau ciri-ciri khusus akan ditemukan pada produk sehingga mereka dapat menyelidiki solusi atas masalah yang muncul pada tahap sebelumnya. Pengujian Melakukan pengujian dan evaluasi produk di antara komunitas/calon pelanggan/mentor/, yang hasilnya akan mengarah pada perubahan dan perbaikan untuk menghilangkan solusi standar untuk masalah dan sampai pada pemahaman yang mendalam tentang produk dan pengguna. beberapa versi produk akan diproduksi (baik barang maupun jasa) atau ciri-ciri khusus akan ditemukan pada produk sehingga mereka dapat menyelidiki solusi atas masalah yang muncul pada tahap sebelumnya. Test Melakukan pengujian dan evaluasi produk dikalangan masyarakat/calon customer/mentor.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk dapat beradaptasi, dapat bertahan, dan memiliki bisnis yang berkelanjutan dan pengusaha harus dapat melakukan perbaikan terhadap produk atau jasa yang diberikan di tengah ketatnya persaingan bisnis yang ada, seorang pengusaha harus dapat berinovasi dalam kegiatan usahanya, salah satu bentuk inovasi tersebut adalah metode design thinking.
2. Hasil penerapan design thinking pada bisnis yang dimiliki oleh pengusaha Mandailing Natal dapat menjadi ide untuk mengembangkan produk, layanan, proses kerja, dan juga model bisnis. Solusi yang disajikan dapat menjadi solusi untuk memecahkan masalah yang ada. etc.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Alfatiha, A., & Sukoco, I. (2021). Penerapan Metode Design Thinking Terhadap Pemasaran Produk pada Coffee Shop Rimbun. *Jurnal Bahtera Inovasi*, 5(1)49-52. <https://doi.org/10.31629/jg.v3i2.xxx>
- Alam, MM (2018). Mengubah Ide Menjadi Bisnis dengan Design Thinking: Pendekatan Terstruktur dari Silicon Valley untuk Pengusaha dan Pemimpin. CRC Press.1-10 <http://www.taylorandfrancis.com>
- Cumming, D., Hou, W., Lee, E., & Firth, M. (2015). Kewirausahaan berkelanjutan di Cina: Etika, tata kelola perusahaan, dan reformasi kelembagaan. Springer.180-190 DOI 10.1057/9781137412539
- Danil, L. (nd). Design Thinking untuk Proyek Model Bisnis Dalam Pembelajaran Wirausaha: Studi Kasus Pembelajaran Waralaba. *Jurnal Bisnis Kontemporer Asia Tenggara, Ekonomi dan Hukum*, 24(6) 20-27. <https://dschool.stanford.edu>,
- Henry, S., Ruslan, W., & Sukwadi, R. (2021). Menerapkan Design Thinking Untuk Desain Produk Minuman. Dalam *International Journal of Applied Engineering Research* (Vol. 16, Edisi 2) 135-142. <http://www.ripublication.com>
- Inegbedion, H. (2022). Desain Wirausaha Thinling Dan Sukses Bisnis: Bukti Empiris Dari Nigeria. *Masalah dan Perspektif dalam Manajemen*, 20(2), 186–195. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(2\).2022.16](https://doi.org/10.21511/ppm.20(2).2022.16)
- Klenner, NF, Gemser, G., & Karpen, IO (2022). Cara kewirausahaan merancang dan cara merancang kewirausahaan: Menjelajahi hubungan antara pemikiran desain dan teori efek. *Jurnal Manajemen Inovasi Produk*, 39(1), 66–91. <https://doi.org/10.1111/jpim.12587>
- Kummitha, SDM, & Kummitha, RKR (2021). Pelatihan Kewirausahaan Berkelanjutan: Studi Faktor Motivasi. *Jurnal Internasional Pendidikan Manajemen*, 19(1).1 1-3 <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2020.100449>