

DEFINE THE PAIN AND RESEARCH

TIM DOSEN E-BUSINESS

PENDAHULUAN

Dalam bisnis dan pengembangan produk, masalah sering kali tidak terbatas

Dalam dunia E-Business, memahami masalah yang dihadapi oleh pengguna adalah langkah awal yang krusial.

Pemahaman yang jelas tentang masalah sangat penting sebelum mencari solusi

Produk yang dikembangkan harus berdasarkan riset masalah yang mendalam.

Penting untuk menerapkan pendekatan sistematis agar sumber daya digunakan secara efisien.

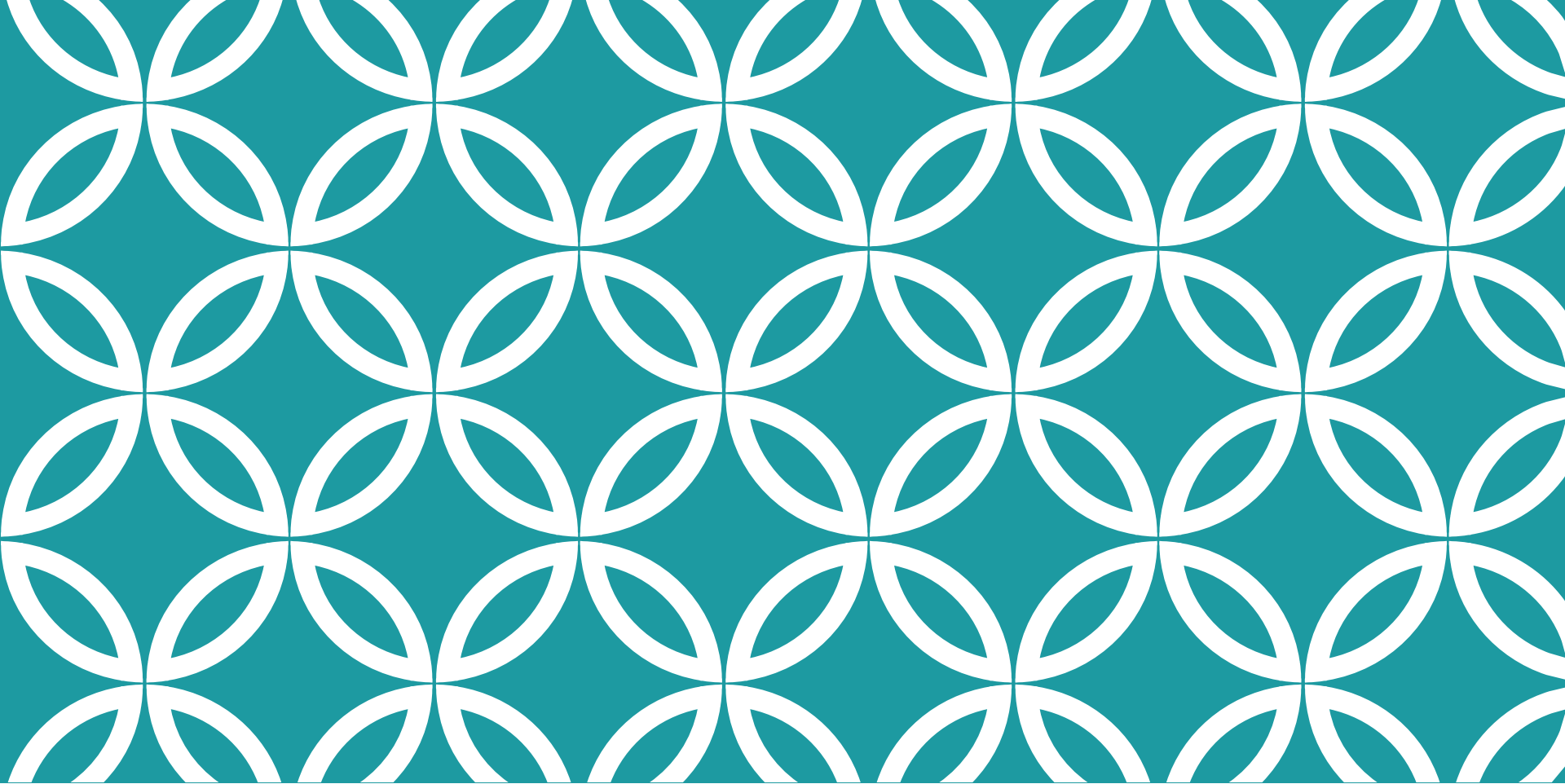
RISET MASALAH

Kategorisasi & Prioritas Masalah

- Mengapa Harus Melakukan Prioritisasi?

Definisi Masalah & Validasi Masalah

- Masalah dan Solusi
- Fokus Permasalahan
- Mendefinisikan Masalah



KATEGORISASI & PRIORITAS MASALAH



MENGAPA HARUS MELAKUKAN PRIORITISASI?

Sumber daya terbatas tidak memungkinkan penyelesaian semua masalah.

Menghindari gangguan akibat pergantian fokus yang terlalu sering.

Memastikan masalah yang krusial dan berdampak tinggi ditangani terlebih dahulu

MASALAH SEBAGAI LANDASAN PRODUK

Tidak semua masalah layak dijadikan solusi bisnis

Harus mempertimbangkan seberapa luas dan dalam dampaknya

Masalah yang signifikan memberikan peluang inovasi

KATEGORISASI MASALAH

Eisenhower Matrix membagi masalah berdasarkan dua dimensi:

- Penting vs Tidak Penting
- Mendesak vs Tidak Mendesak

DO Important and Urgent	SCHEDULE Important but Not Urgent
DELEGATE Not Important but Urgent	ELIMINATE Not Important and Not Urgent

EISENHOWER MATRIX

	Urgent	Not Urgent
Important	DO Deadline pekerjaan/task Kondisi tidak terduga yang butuh respon cepat	SCHEDULE Fokus pada kegiatan rutin dan berkala
Not Important	DELEGATE Bukan Job Desc kita tetapi bersifat mendesak	ELIMINATE Masalah yang dapat dikesampingkan saat diketahui ternyata tidak penting dan tidak mendesak

STUDI KASUS

Seorang Product Manager menghadapi masalah berikut:

1. Perubahan kecil pada antarmuka pengguna yang tidak memiliki dampak signifikan.
2. Bug yang menghambat pengguna dalam melakukan transaksi.
3. Fitur utama yang telah dipromosikan dan dijanjikan oleh tim pemasaran.
4. Permintaan dari tim penjualan yang bukan menjadi prioritas utama.
5. Proses pengembangan yang kurang efisien, menyebabkan waktu pengerjaan lebih lama.
6. Minimnya masukan dari pengguna, sehingga menyulitkan dalam pengambilan keputusan.

Kelompokan masing-masing masalah ke dalam kuadran Eisenhower Matrix

STUDI KASUS

	Urgent	Not Urgent
Important	DO Masalah 2 dan masalah 3	SCHEDULE Masalah 5 dan masalah 6
Not Important	DELEGATE Masalah 4	ELIMINATE Masalah 1

MEMPRIORITASKAN MASALAH

MoSCoW Framework

RICE Framework

MOSCOW FRAMEWORK

digunakan untuk mengkomunikasikan kepada stakeholders apa yang sedang dikerjakan dan mengapa hal tersebut dikerjakan

1. Must Have - Harus segera diselesaikan
2. Should Have - Penting tetapi tidak mendesak
3. Could Have - Baik jika ada sumber daya
4. Won't Have - Bisa ditunda ke iterasi berikutnya

RICE FRAMEWORK

RICE Framework adalah metode yang digunakan untuk memprioritaskan proyek, fitur, atau inisiatif berdasarkan empat faktor utama:

- Reach - Seberapa banyak pengguna yang terdampak
- Impact - Seberapa besar dampak yang dihasilkan
- Confidence - Keyakinan terhadap data yang digunakan
- Effort - Besarnya usaha yang dibutuhkan

Framework ini sering digunakan dalam pengembangan produk untuk membantu tim menentukan prioritas berdasarkan data yang lebih objektif.

REACH (JANGKAUAN)

- Mengukur berapa banyak orang atau pengguna yang akan terpengaruh oleh proyek atau fitur dalam periode tertentu.
- Biasanya dihitung dalam satuan seperti pengguna per bulan atau jumlah transaksi yang dipengaruhi.
- **Contoh:** Sebuah fitur baru akan digunakan oleh 5.000 pengguna setiap bulan.

IMPACT (DAMPAK)

- Seberapa besar pengaruh fitur atau proyek terhadap pengguna.
- Dapat diukur dengan skala seperti:
 - 3 = Dampak besar (significant impact)
 - 2 = Dampak sedang (high impact)
 - 1 = Dampak kecil (medium impact)
 - 0.5 = Dampak sangat kecil (low impact)
 - 0.25 = Dampak hampir tidak terasa (minimal impact)
- **Contoh:** Jika fitur baru dapat meningkatkan tingkat retensi pengguna sebesar 10%, maka nilai dampaknya tinggi.

CONFIDENCE (KEYAKINAN)

- Mengukur sejauh mana tim yakin terhadap estimasi jangkauan dan dampak.
- Biasanya dinyatakan dalam persentase:
 - 100% = Sangat yakin
 - 80% = Cukup yakin
 - 50% = Ragu-ragu
- **Contoh:** Jika data tentang dampak fitur masih terbatas, confidence bisa diatur ke 60%.

EFFORT (UPAYA)

- Mengukur sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proyek.
- Biasanya dihitung dalam "person-month" atau jumlah bulan kerja yang diperlukan oleh satu orang untuk menyelesaikan tugas.
- **Contoh:** Jika fitur membutuhkan 3 bulan kerja dari seorang developer dan 1 bulan kerja dari desainer, total effort = 4.

CARA MENGHITUNG SKOR RICE

$$\text{RICE Score} = \frac{\text{Reach} \times \text{Impact} \times \text{Confidence}}{\text{Effort}}$$

Skor yang lebih tinggi berarti fitur atau proyek tersebut lebih diprioritaskan dibandingkan yang memiliki skor lebih rendah.

CONTOH

Misalnya, sebuah fitur baru memiliki:

- **Reach** = 2.000 pengguna/bulan
- **Impact** = 2 (dampak tinggi)
- **Confidence** = 80% (0.8)
- **Effort** = 4 bulan kerja

$$\bullet \text{Rice Score} = \frac{2000 \times 2 \times 0.8}{4} = \frac{3200}{4} = \mathbf{800}$$

Jika ada fitur lain dengan skor lebih rendah, maka fitur ini lebih layak untuk diprioritaskan.

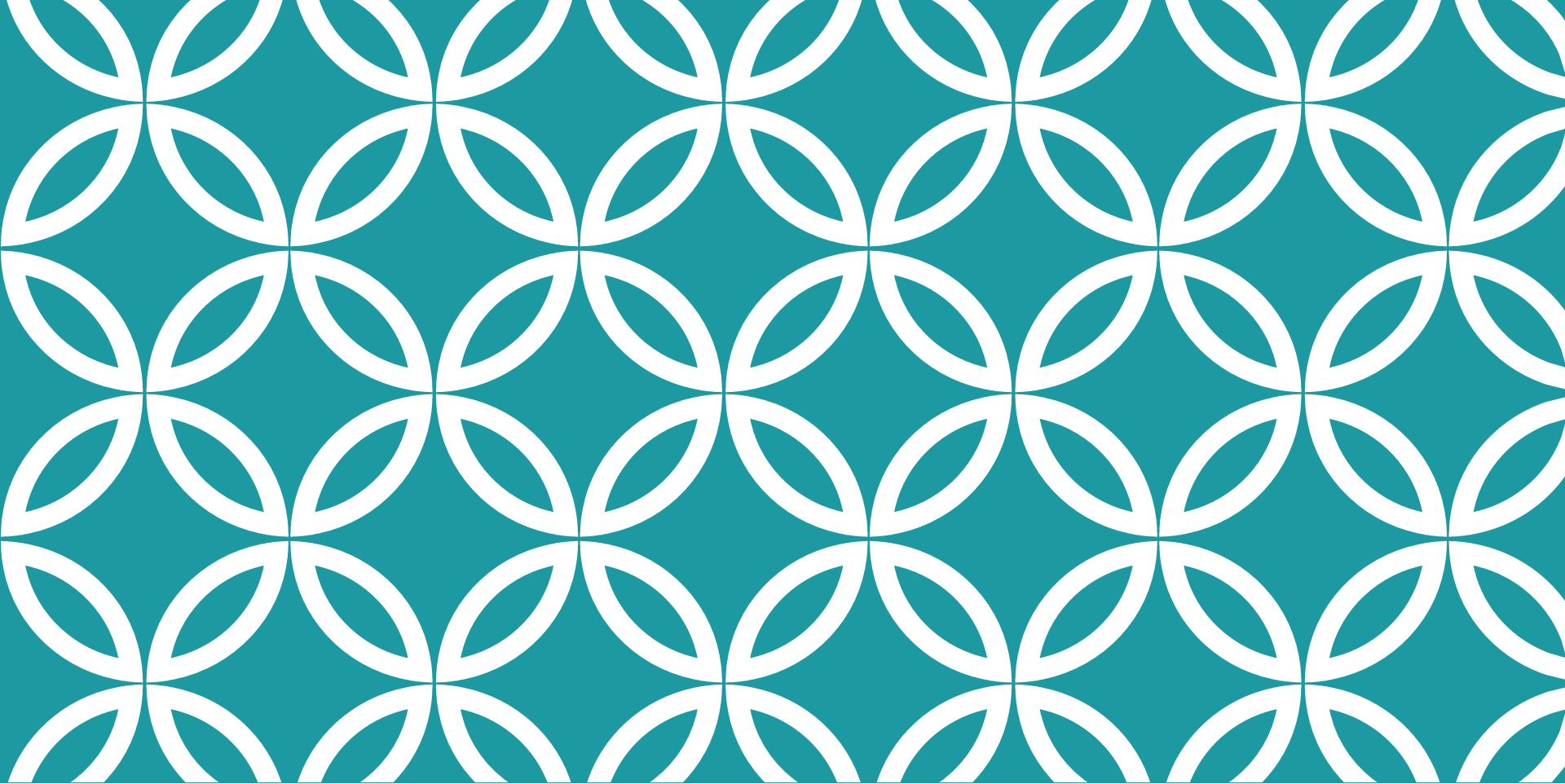
TIPS UNTUK MENENTUKAN PRIORITAS

Tentukan tujuan dan strategi dengan jelas

Fokus pada masalah dengan dampak besar

Sesuaikan framework dengan kebutuhan

Evaluasi keseimbangan antara dampak dan usaha



DEFINISI MASALAH & VALIDASI MASALAH

PERBEDAAN MASALAH DAN SOLUSI

Masalah

Kebutuhan Pengguna

Hambatan yang dialami pengguna

Solusi

Desain produk

fitur yang dikembangkan sesuai kebutuhan

CONTOH MASALAH VS SOLUSI

1. Teknologi / Aplikasi Digital

Masalah: Pengguna kesulitan menemukan fitur tertentu dalam aplikasi karena navigasi yang rumit.

Solusi: Mendesain ulang antarmuka dengan menu yang lebih intuitif dan fitur pencarian yang lebih baik.

2. Bisnis / Manajemen

Masalah: Penjualan menurun karena pelanggan tidak mengetahui produk baru yang diluncurkan.

Solusi: Mengadakan kampanye pemasaran digital dan memberikan diskon khusus bagi pelanggan pertama.

CONTOH MASALAH VS SOLUSI

3. Keuangan / Perbankan

Masalah: Banyak pelanggan mengalami keterlambatan pembayaran tagihan karena lupa tanggal jatuh tempo.

Solusi: Menyediakan fitur pengingat otomatis melalui notifikasi di aplikasi atau SMS.

4. Pendidikan

Masalah: Mahasiswa kesulitan memahami konsep tertentu dalam mata kuliah karena metode pengajaran kurang interaktif.

Solusi: Menggunakan metode pembelajaran berbasis studi kasus dan diskusi kelompok untuk meningkatkan pemahaman.

CONTOH MASALAH VS SOLUSI

5. Logistik / Supply Chain Management

Masalah: Pengiriman barang sering terlambat karena kurangnya koordinasi antara pemasok dan distributor.

Solusi: Mengimplementasikan sistem manajemen rantai pasok berbasis teknologi yang memungkinkan pemantauan stok dan pengiriman secara real-time.

6. Kesehatan

Masalah: Pasien sering melewatkan jadwal minum obat karena lupa.

Solusi: Mengembangkan aplikasi pengingat minum obat yang dapat mengirim notifikasi sesuai jadwal.

PENDEKATAN JOBS TO BE DONE

Digunakan ketika:

Mendapatkan umpan balik pengguna

Kompetitor merilis fitur baru

Pemangku kepentingan meminta fitur baru

CARA MENDEFINISIKAN MASALAH

Issue Tree

5 Whys

ISSUE TREE

Metode pemecahan masalah yang digunakan untuk **menguraikan suatu permasalahan secara sistematis** ke dalam bagian-bagian yang lebih kecil dan mudah dianalisis.

Struktur Issue Tree

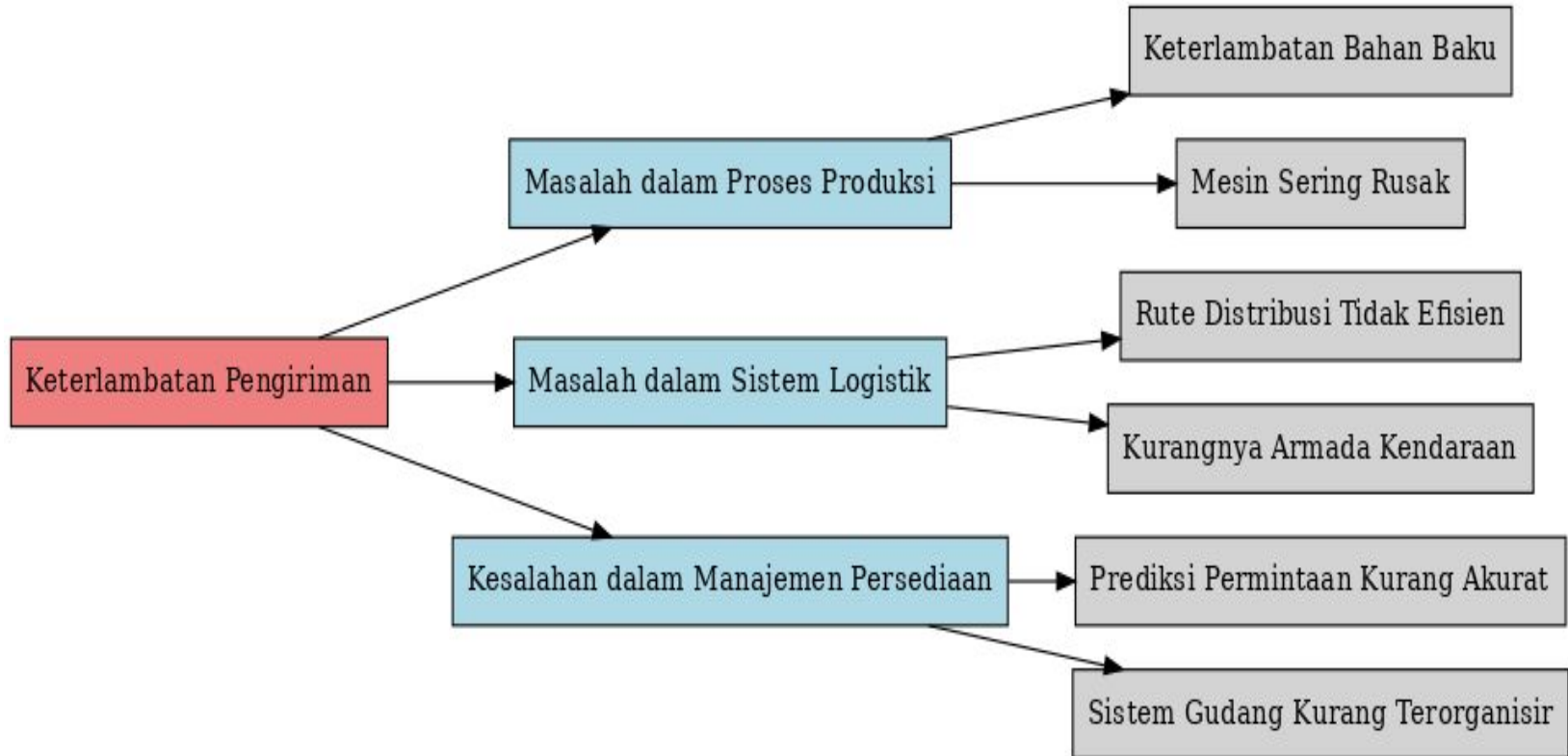
1. **Masalah utama** → Ditempatkan di puncak struktur.
2. **Sub-masalah utama** → Faktor besar yang menyebabkan atau mempengaruhi masalah utama.
3. **Sub-masalah lebih lanjut** → Rincian lebih kecil yang semakin mengerucut hingga ditemukan akar penyebab.

PRINSIP MECE

Prinsip MECE (Mutually Exclusive, Collectively Exhaustive) harus diterapkan, yaitu:

- **Mutually Exclusive** → Setiap cabang tidak boleh tumpang tindih.
- **Collectively Exhaustive** → Semua kemungkinan harus tercakup dalam struktur.

CONTOH ISSUE TREE



5 WHYS

Teknik analisis akar penyebab yang digunakan untuk mengidentifikasi sumber utama suatu masalah dengan bertanya "**Mengapa?**" secara berulang hingga ditemukan penyebab mendasar

Metode ini bekerja dengan asumsi bahwa di balik setiap masalah terdapat akar penyebab yang lebih dalam, dan dengan terus menggali, kita dapat menemukan **akar penyebab sebenarnya** dan bukan hanya gejala atau efek dari masalah tersebut.

LANGKAH-LANGKAH 5 WHYS


- 1. Identifikasi masalah utama** → Tentukan dengan jelas masalah yang ingin dipecahkan.
- 2. Tanyakan "Mengapa?" terhadap masalah tersebut** → Jawabannya harus objektif dan berbasis data.
- 3. Tanyakan "Mengapa?" lagi pada jawaban sebelumnya** → Lanjutkan menggali penyebab lebih dalam.
- 4. Ulangi hingga 5 kali atau sampai akar penyebab ditemukan** → Bisa kurang dari 5 atau lebih, tergantung kompleksitas masalah.
- 5. Identifikasi solusi** → Setelah akar penyebab ditemukan, cari solusi yang paling efektif untuk mencegah masalah terjadi lagi.

CONTOH: PRODUK TERLAMBAT SAMPAI KE PELANGGAN

1. Mengapa produk terlambat dikirim ke pelanggan?→ Karena barang tidak tersedia di gudang saat pelanggan melakukan pemesanan.
2. Mengapa barang tidak tersedia di gudang?→ Karena stok habis sebelum pasokan baru tiba.
3. Mengapa stok habis sebelum pasokan baru tiba?→ Karena estimasi permintaan tidak akurat.
4. Mengapa estimasi permintaan tidak akurat?→ Karena data penjualan tidak diperbarui dengan pola tren terbaru.
5. Mengapa data penjualan tidak diperbarui?→ Karena tidak ada sistem otomatisasi dalam analisis stok dan permintaan.

PRODUK TERLAMBAT SAMPAI KE PELANGGAN

 **Akar penyebab:** Tidak adanya sistem otomatisasi dalam analisis stok dan permintaan.

 **Solusi:** Mengimplementasikan sistem manajemen stok berbasis data real-time untuk meningkatkan akurasi estimasi permintaan.

VALIDASI MASALAH

Tips validasi masalah:

Fokus pada pengguna

Ajukan pertanyaan spesifik

Dengarkan dengan aktif

Tentukan tujuan wawancara dengan jelas