

# Service Design

# Service Design?

1. Sebuah proses desain yang bertujuan untuk mendesain sebuah layanan yang dapat memperbaiki pengalaman pembeli / pengguna serta interaksi antara penyedia layanan dan pembeli / pengguna.
2. Sebuah service atau layanan diproduksi tepat ketika mereka digunakan / dikonsumsi.

# Service Design

1. Kesadaran akan pentingnya mendesain sebuah layanan atau service dengan benar muncul dari seorang konsultan pemasaran bernama Lynn Shostack pada tahun 1982.
2. Service Design diperkenalkan sebagai sebuah disiplin keilmuan desain oleh Prof. Michael Erlhoff dan Birgit Mager dari Koln International School of Design pada 1991.
3. Pada tahun 2004 didirikan Service Design Network yang beranggotakan Koln International School of Design, Carnegie Mellon University, Politecnico di Milano, Domus Academy, dan Linkopings Universitet.

# Prinsip Service Design

- Human Centered; Mempertimbangkan pengalaman dari setiap orang yang terkait pada sebuah layanan.
- Collaborative; Setiap pihak yang terkait harus terlibat dalam proses desain.
- Iterative; Bersifat eksploratif, adaptif, dan pendekatan eksperimental.
- Sequential; Service Design harus diwujudkan berupa urutan aksi yang saling berhubungan.

# Prinsip Service Design

- Real; Service Design harus berdasarkan riset yang nyata akan kebutuhan dari pengguna. Riset ini disertai dengan bukti yang valid.
- Hollistic; Service Design harus bisa mengakomodasi seluruh layanan dari sebuah bisnis serta seluruh pihak terkait.

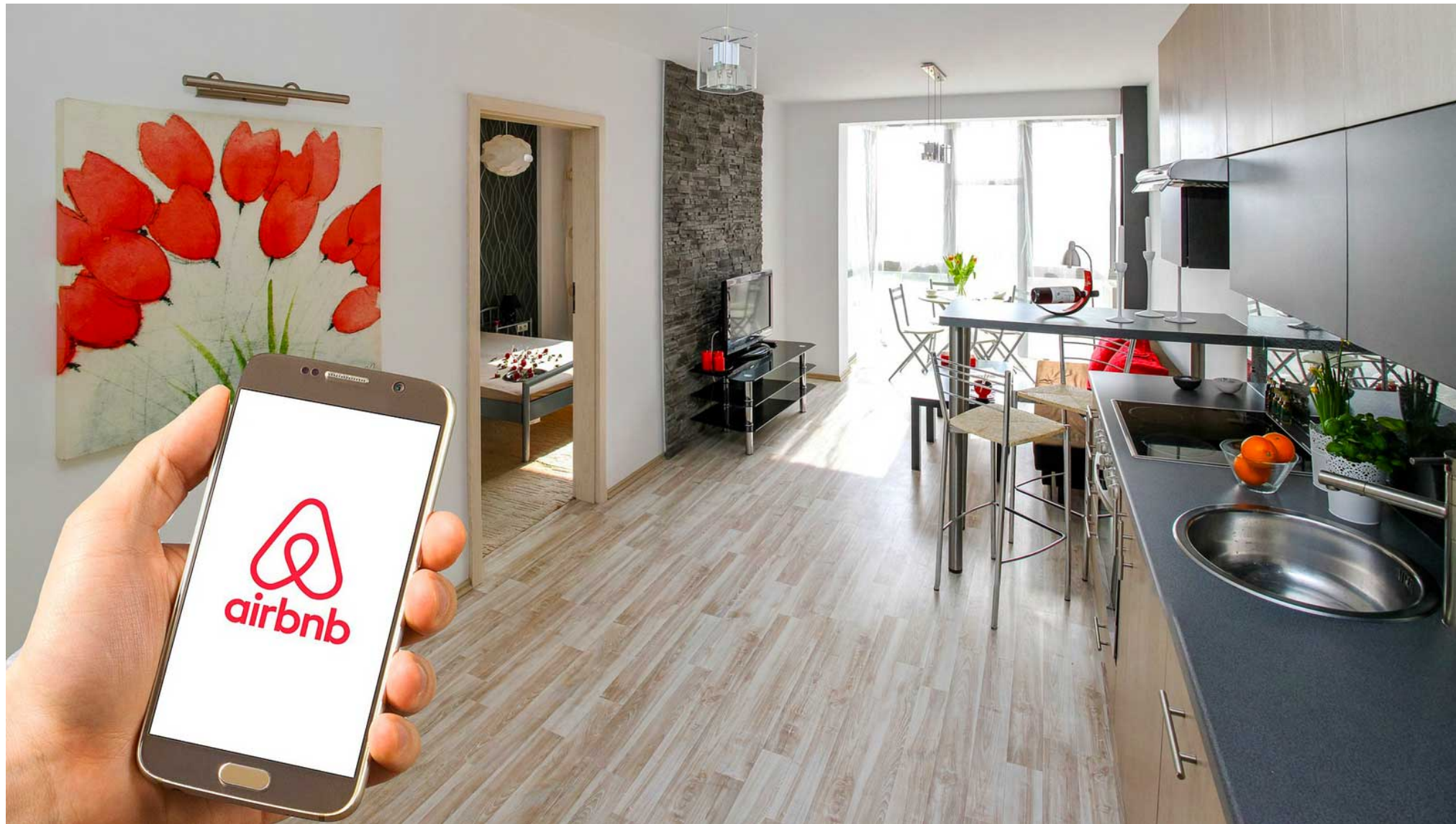
Fokus dari Service Design adalah:  
Manusia

# Kenapa Service Design?

- Industri service / jasa / layanan meliputi 75% ekonomi dari Dunia Barat.
- Saat ini Millenial dan Gen Z lebih membeli layanan atau experience dibandingkan produk.
- Maraknya Sharing Economy.
- 74% pembeli akan merekomendasikan ke teman dan keluarganya apabila mereka puas akan sebuah layanan atau produk.
- Perusahaan yang berbasis desain akan lebih untung 219%.

# Contoh Service Design

AirBnB



# Contoh Service Design

Gojek

