



Empati *Design Thinking*: Membedah Narasi Sudut Pandang Murid melalui Observasi *User Journey*

Afadlil `Ibadirrahman¹, Erizka Firdani Arifianda², Hena Dian Ayu³

^{1,2,3} Universitas, PGRI Kanjuruhan Malang

A. Filosofi Empati: Melihat Sekolah melalui Mata Murid

Pendidikan abad ke-21 menekankan pembelajaran yang berpusat pada murid dengan memperhatikan aspek akademik sekaligus keamanan emosional murid (Istikomayanti et al., 2023). Dalam pendekatan Design Thinking, tahap *empathize* menjadi pondasi utama untuk memahami kebutuhan, pengalaman, minat, karakter, serta gaya belajar murid secara mendalam (Rustam et al., 2024). Guru diharapkan mampu membangun komunikasi dua arah, menciptakan lingkungan belajar yang inklusif, aman, dan nyaman sehingga setiap murid merasa dihargai dan didengarkan. Pembelajaran tidak hanya berorientasi pada pencapaian kurikulum, tetapi juga pada pengembangan kreativitas, motivasi, dan keterlibatan murid

Afadlil `Ibadirrahman, Erizka Firdani Arifianda, Hena Dian Ayu

¹Universitas PGRI Kanjuruhan Malang

*Email: afadlilabad@gmail.com

©2026 Kanjuruhan Press

`Ibadirrahman, A., Arifianda, E. F., & Ayu, H. D. (2026). *Empati Design Thinking: Membedah Narasi Sudut Pandang Murid melalui Observasi User Journey* (Ariffudin, I). *Design Thinking dalam Pembelajaran: Bunga Rampai Inovasi Pendidikan*. (hlm. 18-29). Malang: Kanjuruhan Press.





melalui pengalaman belajar yang bermakna dan kontekstual.

Proses pembelajaran di kelas saat ini masih sering berpusat pada guru. Guru lebih banyak berperan sebagai penyampai materi, sedangkan murid cenderung menjadi pendengar pasif. Kondisi tersebut menyebabkan pengalaman, pendapat, maupun kebutuhan belajar murid kurang diperhatikan. Tidak semua murid memiliki keberanian untuk menyampaikan kesulitan atau pendapatnya karena suasana pembelajaran belum sepenuhnya memberikan ruang yang aman dan terbuka. Selain itu, pembelajaran yang masih berfokus pada target akademik membuat keberagaman karakter, minat, dan gaya belajar murid kurang terakomodasi. Akibatnya, beberapa murid menunjukkan motivasi belajar yang rendah, kurang percaya diri, dan kurang terlibat aktif selama proses pembelajaran berlangsung (Karmina et al., 2024).

Guru perlu mengatasi permasalahan tersebut dengan menerapkan pendekatan empatik melalui filosofi Design Thinking, khususnya pada tahap empathize (Wasista, 2021). Guru dapat membangun kebiasaan mendengarkan aktif dengan memberikan kesempatan kepada murid untuk menyampaikan pengalaman, kesulitan, dan harapan mereka terkait pembelajaran. Selain itu, guru dapat melakukan observasi, wawancara sederhana, refleksi bersama, dan diskusi kelompok untuk memahami kebutuhan belajar murid secara lebih mendalam (Roshayanti et al., 2025). Informasi yang diperoleh kemudian digunakan sebagai dasar dalam merancang strategi pembelajaran yang kontekstual, kreatif, inklusif, dan sesuai dengan kondisi nyata murid. Dengan demikian, pembelajaran tidak lagi didasarkan pada asumsi guru, melainkan pada kebutuhan dan pengalaman belajar murid secara langsung (Deden et al., 2025).

Chapter ini bertujuan untuk menunjukkan pentingnya penerapan pendekatan empatik dalam pembelajaran melalui filosofi Design Thinking guna menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif, bermakna, dan berpusat pada murid. Selain itu, chapter ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai



inovasi pembelajaran yang mampu meningkatkan motivasi, rasa percaya diri, dan keterlibatan aktif murid dalam proses belajar (Diski et al., 2025).

B. Membangun Mindset Pengamat: Keingintahuan sebagai Kunci

Guru perlu mengembangkan *beginner's mind* sebagai bagian dari pendekatan empatik dalam proses observasi pembelajaran (Siricharoen, 2023). Konsep *beginner's mind* mendorong guru untuk mengamati situasi belajar dengan pikiran terbuka, tanpa prasangka maupun asumsi yang telah terbentuk sebelumnya. Melalui pendekatan ini, guru dapat lebih peka dalam memahami pengalaman, kebutuhan, tantangan, serta perspektif murid secara objektif sehingga mampu memperoleh informasi yang lebih autentik sebagai dasar perancangan pembelajaran yang berpusat pada murid (Roshayanti et al., 2025). Dalam konteks pendidikan, pendekatan ini mendorong guru untuk melihat pengalaman belajar murid secara lebih autentik dan tidak sekadar mengandalkan penilaian berdasarkan kebiasaan mengajar yang telah berlangsung lama. Guru didorong untuk meninggalkan asumsi seperti yang seringkali membatasi sensitivitas guru dalam memahami kebutuhan nyata murid.

Pendekatan *beginner's mind* sejalan dengan pandangan konstruktivisme sosial Vygotsky yang menekankan bahwa pengalaman belajar terbentuk melalui interaksi sosial dan konteks lingkungan belajar yang dialami murid secara langsung (Putri D. H. et al., 2026). Oleh karena itu, observasi pembelajaran tidak cukup dilakukan hanya untuk menilai hasil akademik, tetapi juga perlu memahami pengalaman emosional, interaksi sosial, dan keterlibatan murid selama proses belajar berlangsung. Guru dengan *beginner's mind* akan lebih peka terhadap detail-detail kecil yang sering terabaikan, seperti perubahan ekspresi murid ketika menghadapi konsep yang sulit, bahasa tubuh saat berinteraksi dengan teman, atau respons non verbal ketika pembelajaran berlangsung (Pascua et al., 2024). Detail-detail



tersebut dapat menjadi indikator penting untuk memahami motivasi, rasa percaya diri, maupun hambatan belajar yang dialami murid .

Mindset pengamat menuntut guru untuk mengembangkan rasa ingin tahu yang autentik terhadap dunia murid (Wasista, 2021). Guru tidak hanya mengamati untuk memenuhi kebutuhan administratif, tetapi benar-benar berupaya memahami pengalaman belajar murid secara mendalam. Hal ini dapat dilakukan melalui observasi sistematis, wawancara sederhana, refleksi bersama, maupun diskusi kelompok untuk memperoleh data yang lebih kontekstual mengenai kebutuhan belajar murid. Praktik tersebut selaras dengan pendekatan Design Thinking pada tahap empathize yang menempatkan pengalaman pengguna sebagai dasar dalam merancang solusi pembelajaran. Dengan demikian, guru dapat merancang strategi pembelajaran yang lebih inklusif, relevan, dan sesuai dengan kondisi nyata murid.

Mindset pengamat juga menuntut keberanian guru untuk menghadapi ketidaknyamanan selama proses refleksi pembelajaran. Observasi yang dilakukan secara mendalam sering kali memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan pembelajaran dengan pengalaman nyata murid di kelas. Namun, kesadaran terhadap ketidaksesuaian tersebut justru menjadi langkah awal untuk melakukan perbaikan pembelajaran yang lebih bermakna. Guru yang mampu menerima temuan observasi secara terbuka cenderung lebih reflektif dalam mengevaluasi praktik mengajarnya dan lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan belajar murid. Oleh karena itu, beginner's mind tidak hanya menjadi sikap personal, tetapi juga menjadi pondasi penting dalam membangun budaya pembelajaran yang reflektif, empatik, dan berpusat pada murid. (Darling-hammond et al., 2019).



C. Teknik Observasi Kontekstual: Larut dalam Lingkaran Keseharian Murid

Menangkap narasi kehidupan murid yang jujur dan apa adanya, guru tidak bisa lagi menerapkan metode lama yang hanya duduk diam di balik meja guru sambil memegang lembar pengamatan formal yang kaku. Guru perlu mempraktikkan teknik observasi kontekstual, yaitu metode pengamatan langsung yang mengharuskan guru hadir secara utuh di tempat interaksi antar murid terjadi secara natural (Arikah et al., 2025). Langkah praktis untuk memulai metode ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung di tempat kejadian perkara, seperti di area kantin saat jam istirahat, di dekat gerbang sekolah pada jam jemputan, atau di dalam kelas saat transisi pergantian mata pelajaran. Contohnya melalui pengamatan di kantin, guru bisa melihat perjuangan fisik anak kelas rendah saat harus mengantri di antara tubuh anak kelas tinggi yang jauh lebih besar.

Agar kehadiran guru tidak menimbulkan ketakutan atau mengintimidasi murid, guru harus memiliki strategi berbaur yang halus (Karmina et al., 2024). Guru dapat melakukan aktivitas paralel seperti membeli dan makan sesuatu di kantin atau membaca buku agar terlihat sibuk bukan mengintip. Guru bisa memulai dengan sapaan ringan tentang makanan, cuaca, atau kegiatan hari itu sebelum mulai mengamati untuk membangun rasa nyaman. Guru tidak boleh berdiri tegak menghampiri mereka sambil memegang papan dada dan pulpen seperti seorang pengawas ujian, melainkan harus mencoba ikut duduk lesehan bersama murid di lorong, mengajak bicara ringan mengenai aktivitas bermain murid, atau sekadar ikut memperhatikan jalannya permainan tanpa memberikan kesan menginterogasi.



Tabel 1. Matrik Observasi Konstektual Murid

Waktu	Aktivitas Murid	Pain Points	Mood Graphic
Kedatangan (06.00 - 07.00)	Murid tiba di sekolah, menyalami guru di gerbang, berjalan menuju kelas, dan menaruh tas di	Beban tas sekolah terlalu berat untuk ukuran tubuh murid. Anak tangga terlalu tinggi untuk	Netral atau lelah di awal
Pembelajaran awal (07.00 - 08.30)	Murid mengikuti pembelajaran di dalam kelas	Instruksi LKPD terlalu padat dengan teks panjang atau murid yang sulit dicerna murid bahkan mengganggu konsentrasi murid	Menurun
Istirahat (09.30 - 10.00)	Murid ke kantin. Murid makan dan bermain bersama di lorong kelas dan lapangan sekolah	Terjadi perebutan ruang bermain antar murid. Minimnya area berteduh yang nyaman di lapangan. Murid sangat bergembira di waktu istirahat ini	Meningkat
Pembelajaran lanjutan-akhir (10.00 - 13.00)	Murid kembali ke kelas untuk mengikuti pembelajaran selanjutnya hingga waktu pulang	Kondisi kelas mulai gerah. Konsentrasi murid sudah menurun	Menurun dan jenuh

Melalui pendekatan yang cair ini, guru akan mampu menangkap pola pergerakan fisik murid di ruang sekolah serta



mencatat emosi yang muncul ke permukaan secara spontan, seperti kejutan kegembiraan saat memenangkan permainan, rasa frustrasi saat kesulitan membuka resleting tas, hingga motivasi kolaborasi saat bekerja sama menyusun puzzle tugas kelompok. Dalam mencatat emosi yang muncul seperti kejutan, frustrasi, atau motivasi murid, perhatikan tanda fisik spesifik seperti terkejut terlihat dari mata melebar, mulut terbuka, tubuh tertunduk atau melompat (Mizan & Uce, 2025). Frustrasi terlihat dari menghela napas, mencubit pensil kuat-kuat, meletakkan kepala di tangan, wajah merah, atau berhenti mengerjakan. Sedangkan motivasi terlihat dari badan condong maju, mata fokus, tersenyum, mencatat cepat, aktif bertanya, dan tubuh tegak.

D. Memetakan User Journey: Menelusuri Jejak Langkah dan Pengalaman Murid

Journey Map merupakan alat visual untuk melihat pengalaman murid dari waktu ke waktu dengan memetakan langkah-langkah murid mencapai tujuan, menggabungkan storytelling dan visualisasi untuk memahami kebutuhan murid (Nurhaibah & Hakim, 2025). Langkah praktis membuat journey map dimulai dengan menentukan batas journey murid mulai dari misalnya tiba di gerbang sekolah sampai akhir seperti pulang ke rumah atau selesai unit pembelajaran, lalu minta murid merefleksikan pengalaman mereka satu hari penuh di sekolah. List setiap langkah di sticky note terpisah misalnya masuk gerbang, bel masuk, duduk di kelas, antri di kantin, kemudian tempel di timeline secara horizontal sesuai urutan waktu di kertas besar atau whiteboard.

Komponen yang dipetakan dalam journey map meliputi mood atau suasana hati di setiap tahap seperti senang, bosan, cemas, atau semangat. Ada juga kebutuhan seperti informasi, bantuan, atau waktu di tiap tahap. Murid diminta untuk merefleksikan seberapa positif atau negatif pengalaman murid, kemudian identifikasi pain points sebagai titik terendah yang merupakan frustrasi terbesar dan peluang perbaikan terbesar.



Observasi kontekstual memberikan data mentah tentang perilaku dan emosi murid, sedangkan journey map mengorganisir data tersebut secara visual untuk mengidentifikasi pola dan pain points yang paling berdampak, dan keduanya berada dalam fase Empathize dalam Design Thinking (Ansi et al., 2026).

E. Dokumentasi Mandiri: Memberi Suara pada Narasi Murid

Daripada guru terus menerus menebak apa yang dipikirkan murid, mengapa guru tidak memberikan saja pena dan kamera langsung ke tangan murid? Lewat dokumentasi mandiri, guru mengajak murid-murid untuk merekam sendiri pengalaman sekolah mereka (Ramadhan & Purnamasari, 2025). Mediana bisa sangat sederhana dan tidak perlu rumit, mulai dari coretan di buku harian, foto sudut kelas favorit lewat ponsel, hingga rekaman suara singkat di akhir pelajaran.

Guru mungkin mengira pojok baca adalah tempat paling favorit di kelas. Namun, saat murid diminta memotret tempat yang paling membuat mereka bahagia, mereka justru memotret kolong meja tempat menyimpan mainan dan catatan rahasia atau meja tempat mereka biasa berbagi bekal. Dari sini kita belajar satu hal yakni hal penting bagi murid sering kali bukan fasilitas yang megah, melainkan rasa aman dan kebersamaan.

Melalui dokumentasi mandiri, suara murid yang biasanya tersembunyi di balik sikap diam akhirnya terdengar jelas. Guru tidak lagi sekedar mengajar, tapi sedang belajar memahami dunia dari ketinggian mata mereka. Cara ini ampuh untuk melihat sudut pandang jujur murid tentang sekolah mereka. Kita bisa melihat apa yang sebenarnya menjadi prioritas dan pilihan-pilihan yang mereka buat tanpa rasa takut dinilai.

F. Dari Cerita Menjadi Wawasan: Mengolah Temuan Observasi

Mengolah cerita dari dokumentasi mandiri murid menuntut guru memisahkan pengamatan objektif (observation) dan asumsi guru (interpretation) (Clark, 2021). Pengamatan



mencatat fakta apa adanya, sementara interpretasi kerap menjebak kita untuk terburu-buru menghakimi perilaku anak. Memisahkan keduanya membantu kita menangkap aha moments. Momen ketika kebutuhan nyata murid yang tersembunyi akhirnya terungkap.

Sebagai gambaran kasus nyata di kelas tinggi, seorang guru kelas 4 SD kebingungan saat mengajarkan konsep geometri materi bangun datar majemuk. Guru tersebut sudah merancang Lembar Kerja Peserta Didik (LKPD) yang dipenuhi oleh ilustrasi petunjuk pengerjaan dan diagram dekoratif berwarna-warni dari internet agar terlihat modern. Namun, saat pengerjaan tugas kelompok, anak-anak tersebut justru terlihat pasif dan lambat. Guru tersebut awalnya sempat berasumsi bahwa murid-muridnya kurang fokus atau memiliki kemampuan spasial yang rendah.

Merasakan ada yang janggal, guru ini menerapkan ilmu Design Thinking dengan melakukan observasi kontekstual. Ia ikut duduk di bangku salah satu kelompok dan mencoba membaca LKPD tersebut tepat dari jarak pandang mata mereka. Disitulah guru mendapatkan aha moment yang mematahkan asumsi buruknya. Ketika ikut membaca dari meja murid, ia menyadari bahwa desain visual LKPD tersebut terlalu penuh sesak oleh ornamen dekoratif yang tidak perlu sehingga menciptakan distorsi fokus (cognitive overload). Selain itu, ukuran teks petunjuk pengerjaan ternyata terlalu rapat untuk dibaca bersama dalam kelompok. Rasa bingung akibat tata letak visual yang membingungkan inilah yang membuat murid kehilangan fokus. Guru segera merancang ulang LKPD miliknya menggunakan prinsip desain yang minimalis dan ramah anak. Hasilnya, murid menjadi jauh lebih mandiri, fokus mereka bertahan lama, dan tugas kelompok selesai lebih cepat.

G. Empati yang Mengubah Ruang Kelas

Rangkaian eksperimen Design Thinking ini membuktikan bahwa inovasi pembelajaran terbaik lahir dari kerendahan hati



guru untuk melepaskan asumsi orang dewasa. Ketika guru bersedia melihat dunia sekolah langsung dari tinggi mata anak didik, hambatan belajar yang selama ini luput dari perhatian dapat diubah menjadi solusi nyata yang berpihak pada murid. Bab ini memberi pengertian bahwa ruang kelas bukanlah milik guru sendirian. Ketika guru berani menurunkan ego aturan dan melihat sekolah tepat dari ketinggian mata murid, di situlah empati berubah menjadi aksi nyata. Inovasi terbaik tidak selalu lahir dari teknologi mahal, melainkan dari hati seorang guru yang mau memahami muridnya sebelum mengajar.

Daftar Pustaka

- Ansi, S., Irianto, P., Hutabarat, I. M., Masreng, R., Gultom, M., & Mangolo, E. W. (2026). Implementasi Penguatan Pendidikan Karakter Berbasis Kelas dalam Meningkatkan Kompetensi Sosial Emosional Siswa. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 9(1), 376–388.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30605/jsgp.9.1.2026.8254>
- Arikah, H., Rachmawati, S. D., Dian, A., Wahyu, G., Ramadhan, M. A., Arifah, I., Sutanta, N., Justitia, A. P., & Muhtarom, T. (2025). Analisis Penerapan Model Pembelajaran Outdoor Learning, Nilai Karakter dan Peran Guru dalam Penanaman Pendidikan Karakter di SDIT Alam Nurul Islam Yogyakarta. *Jurnal IKA: Ikatan Alumni PGSD UNARS*, 16(2), 434–450.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36841/pgsdunars.v16i2.7746>
- Clark, J. A. (2021). What is Documentation doing? Early Childhood Education Teachers Shifting from and Between the Meanings and Actions of Documentation Practices. *Empirical Research*, 22(2), 140–155.
<https://doi.org/10.1177/1463949120917157>
- Darling-hammond, L., Flook, L., Cook-harvey, C., Barron, B., & Osher, D. (2019). Implications for Educational Practice of The Science of Learning and Development. *Applied Developmental Science*, 24(2), 97–140.
<https://doi.org/10.1080/10888691.2018.1537791>



- Deden, Devi, Jomantara, Dedih, Willys, Hilman, A., & Azhar, W.Y. (2025). Pemanfaatan Design Thinking sebagai Strategi Inovatif dalam Pembelajaran Kewirausahaan di SMAN 3 Cikampek. *Jurnal Abdimas Maduma (JAM)*, 4(1), 134–138. <https://doi.org/https://doi.org/10.52622/jam.v4i1.418>
- Diski, J. A., Haifaturrahmah, & Muhdar, S. (2025). Penerapan Pembelajaran Berdiferensiasi pada Kelas Inklusif untuk Meningkatkan Motivasi dan Hasil Belajar Siswa SD. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/jp.v10i4.40780>
- Istikomayanti, Y., Mitasari, Z., Trianawati, A., & Anggraeni, P.D. (2023). Empowering Junior High School Students' and Collaboration with Design Thinking and PjBL. *Edukasi: Jurnal Pendidikan*, 21(2), 360–376. <https://doi.org/10.31571/edukasi.v21i1.6637>
- Karina, S., Dyson, B., & Setyowati, L. (2024). Teachers' Perspectives on Implementing Cooperative Learning to Promote Social and Emotional Learning. *Cakrawala Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 43(2), 470–479. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/cp.v43i2.68447>
- Mizan, & Uce, L. (2025). Pengelolaan Emosi Negatif dalam Konteks Pendidikan Remaja. *Educational Studies and Research Journal*. <https://doi.org/https://doi.org/10.60036/ah05w331>
- Nurhaibah, A. D., & Hakim, F. (2025). Strategi Penggunaan Mind Mapping dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam untuk Memperkuat Pemahaman Naratif Siswa di SMA Negeri 1 Kencong. *Edification Journal: Pendidikan Agama Islam*, 8(1), 153–167. <https://doi.org/https://doi.org/10.37092/ej.v8i1.1179>
- Pascua, C. M. R., Tanilon, A. D., Cariaga, J. M., Mariana, K. C., Lopez, M. L., Sena, S. M. N., & Ancheta, O. J. O. (2024). From Beginners to Achievers : Unlocking the Late Bloomers Academic Journey. *Diversitas Journal*, 9(3), 1546–1563. <https://doi.org/10.48017/dj.v9i3.3082>
- Putri D. H., A., Fuad, M. Z., Ismaya, S. D., & Bakar, M. Y. A. (2026). Pendekatan Teori Konstruktivistik dalam Pembelajaran. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa (JIPM)*, 4(3), 424–441.



- <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jipm.v4i3.2398>
Ramadhan, M. D., & Purnamasari, I. (2025). UI / UX Design Using the Design Thinking Method on the Kahfi Education Website. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi (JUSI)*, 4(3), 607–629. <https://doi.org/https://doi.org/10.51903/regpfj64>
- Roshayanti, F., Nizaruddin, Hayat, M. S., & Sumarno. (2025). Penguatan Kompetensi Guru melalui Implementasi Design Thinking untuk Mendukung Pembelajaran Mendalam di SMP Kota Pekalongan. *Pelita: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 161–168.
- Rustam, Akbar, O., & Saputra, A. B. (2024). Design Thinking dalam Pembelajaran Berdiferensiasi Bahasa Indonesia Mahasiswa Program Pendidikan Profesi Guru di SMA. *Semantik*, 13(1), 43–56. <https://doi.org/10.22460/semantik.v13i1.p43-56>
- Siricharoen, W. V. (2023). Human Centered Design and Design Thinking for Entrepreneurship. *EAI Endorsed Transactions on Context-Aware Systems and Applications*, 9, 1–6. <https://doi.org/https://10.4108/eetcasa.v9i1.3203>
- Wasista, I. P. U. (2021). Paritrana Citta : Human Centered Design dalam Desain Interior (Paritrana Citta : Human Centered Design in Interior Design). *Seminar Nasional Desain*, 1, 1–9.