



UNIVERSITAS GADJAH MADA

PEMETAAN MODEL MENTAL DENGAN ZMET: ZALTMAN METAPHOR ELICITATION TECHNIQUE

BM. PURWANTO



MENTAL MODELS

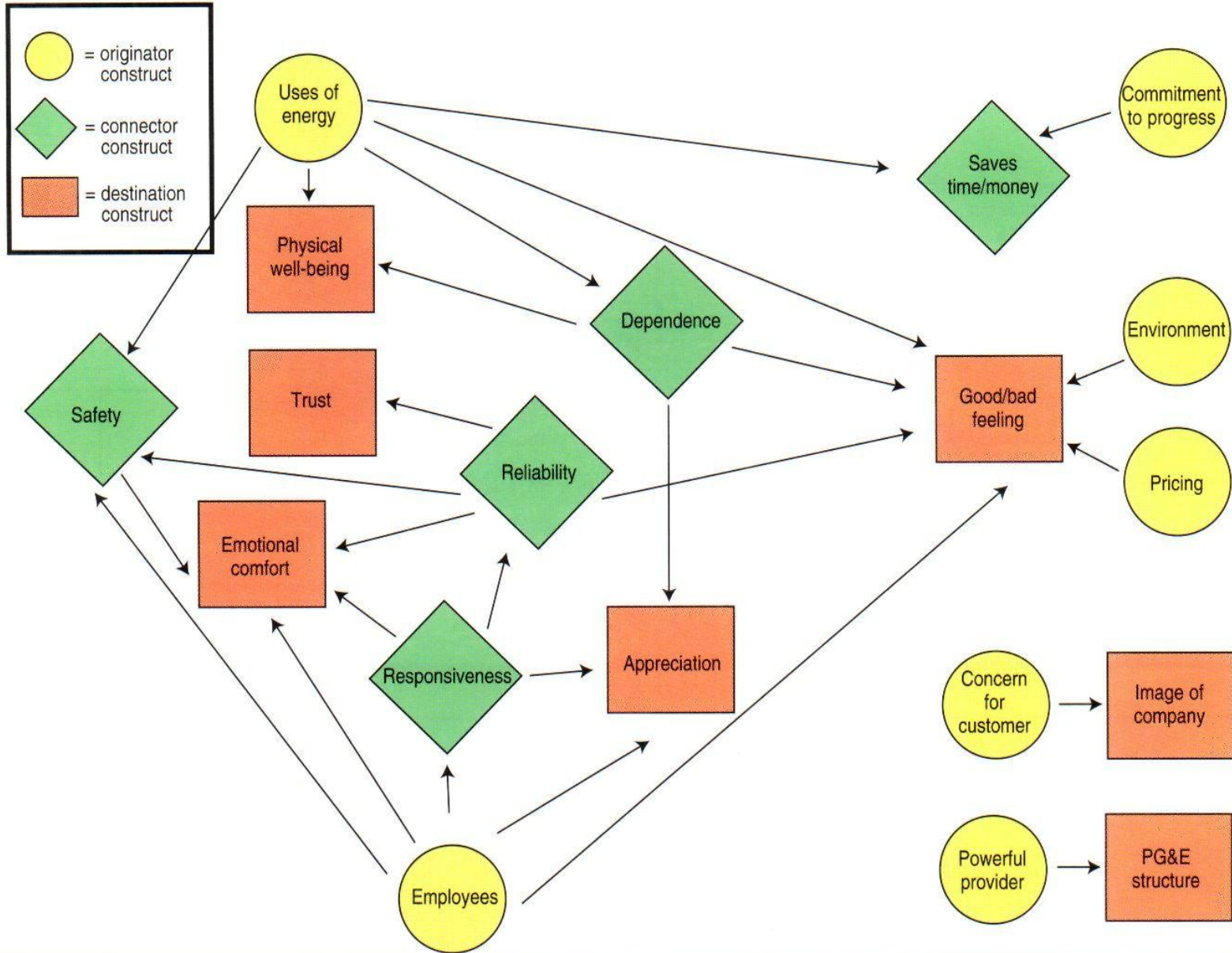
- Mental models are psychological representations of real, hypothetical, or imaginary situations.
- A mental model is an explanation of someone's thought process about how something works in the real world.
- It is a representation of the surrounding world, the relationships between its various parts and a person's intuitive perception about his or her own acts and their consequences.
- Mental models can help shape behavior and set an approach to solving problems and doing tasks.



ZMET: ZALTMAN METAPHOR ELICITATION TECHNIQUE

- ZMET is a technique that elicits both conscious and especially unconscious thoughts by exploring people's non-literal or metaphoric expressions.
- ZMET was developed by Dr. Gerald Zaltman at the Harvard Business School in the early 1990s.

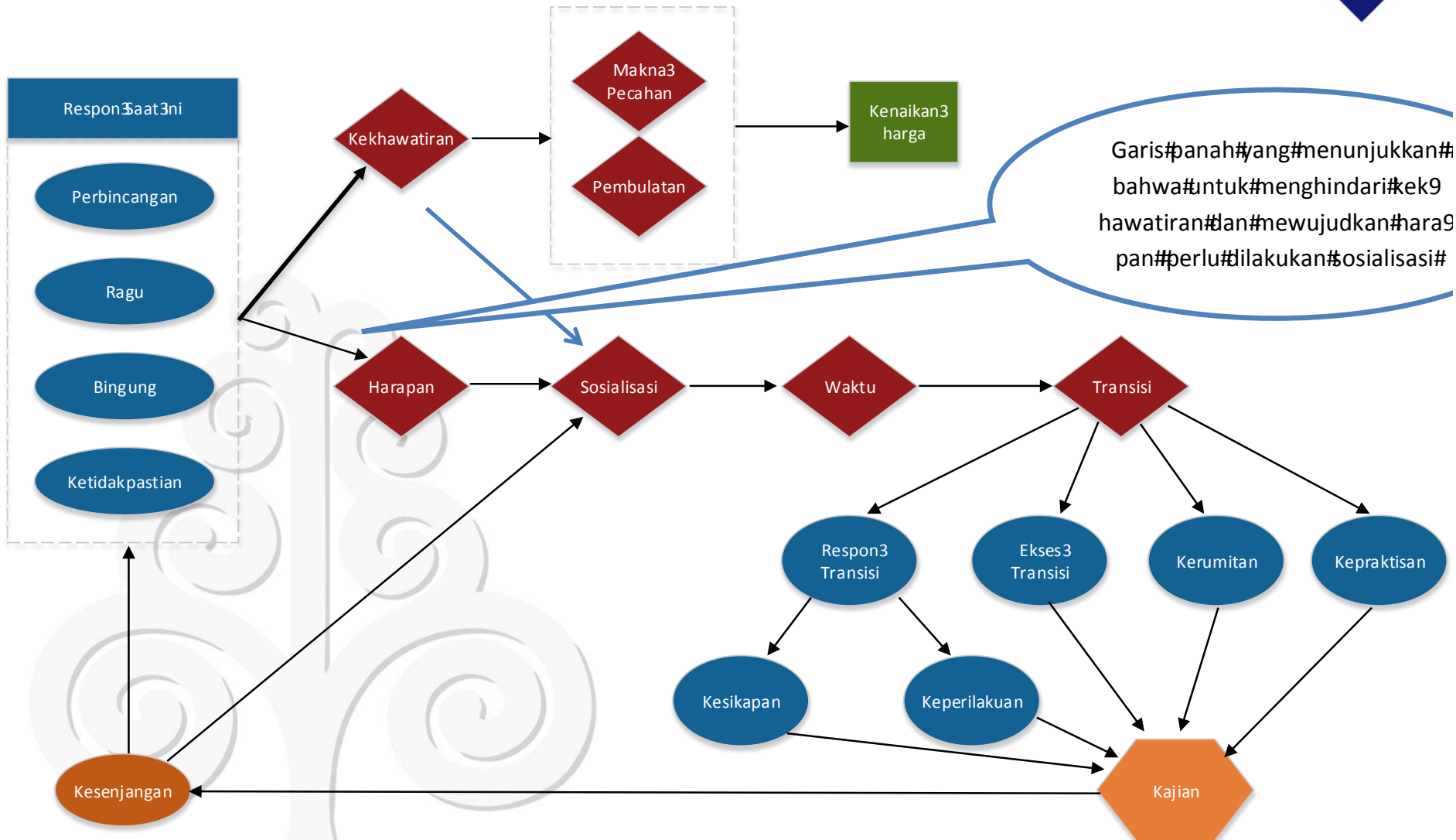
Consensus map: Customers' experience of a utility company



REDENOMINASI



Gambar 6. Peta Konsensus oleh Masyarakat Umum

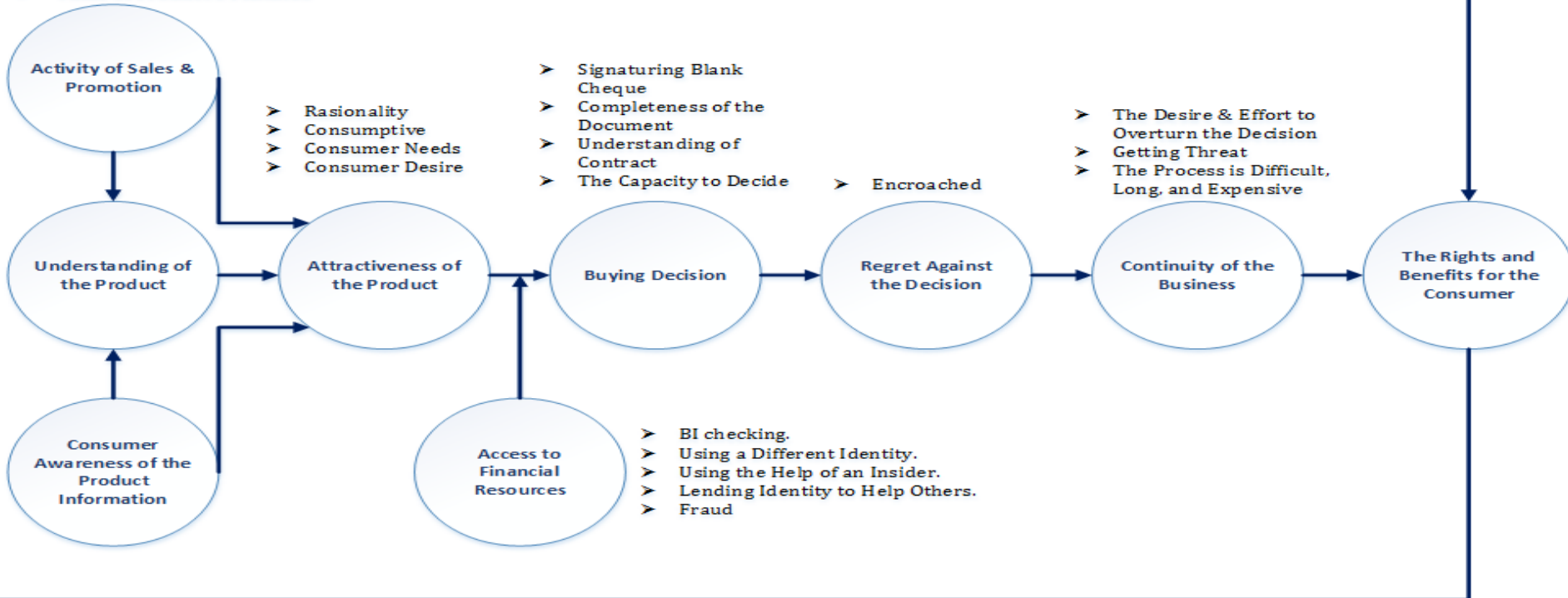


MARKET CONDUCT RISK



The Mental Map of Consumers

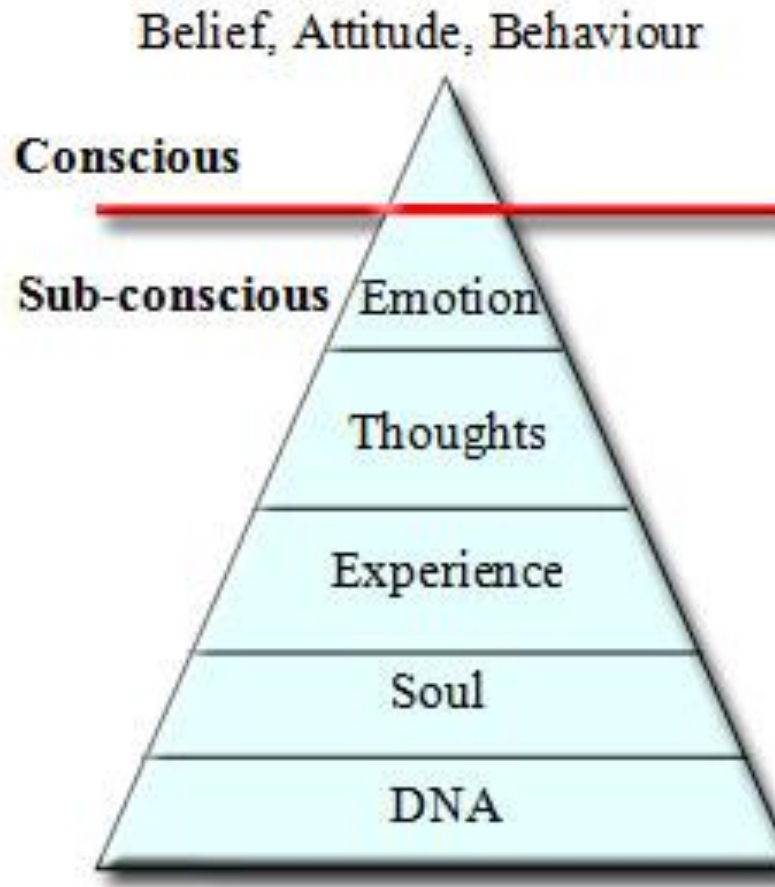
- > Opportunistic
- > Aggressive
- > Deception / bait & hook
- > Business to Consumer (B2C)
- > Sales via telephone
- > Transparency
- > Value of Product's Features



Financial Authority
(OJK)

Internal Supervision
of the Firm

DEEP STRUCTURE OF THOUGHT



The Human Mind



Figure 2.8 – Pyramid of Sub-conscious Mind



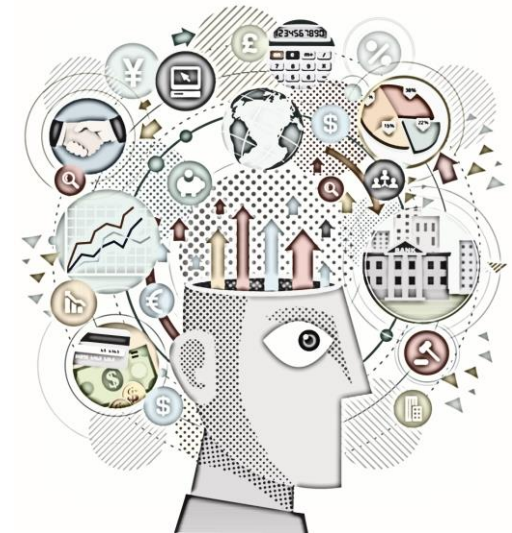
Berbagai Hasil Studi Mengenai Pikiran dan Perilaku Manusia

- Banyak komunikasi sosial dilakukan secara nonverbal: ekspresi, gestur, bau, sentuhan
- Pemikiran muncul sebagai gambar atau citra: formula matematika, grafik
- Metafor sangat penting dalam proses kognitif: untuk menyembunyikan atau mengekspresikan pemikiran



Berbagai Hasil Studi Mengenai Pikiran dan Perilaku Manusia

- Pemikiran didasarkan pada pengalaman yang mewujud (*embodied experience*):
“Namanya sedang naik daun”
- Nalar, emosi, dan pengalaman bercampur
- Struktur pemikiran dapat diakses





Laddering Interview



Attributes



Consequences



Values



Laddering



- Berdasar Means End Chain Theory, terdapat hirarki persepsi individual dan pengetahuan produk dari atribut – konsekuensi konsumsi – nilai personal.
- **ATRIBUT** — terdapat di puncak hirarki, atribut mudah dikenali oleh individual. Sebagai contoh: “Saya menyukai mobil ini karena modelnya sportif.”
- **KONSEKUENSI** — konsekuensi dari mobil dengan model sportif membuat pengendara merasa muda dan bebas.
- **NILAI** — konsekuensi terkait dengan nilai personal seseorang. Misal, penampilan berjiwa muda dan bebas membuat pengendara merasa menarik.

Attribute



- P: “Mengapa anda memilih kartu undangan tersebut untuk acara pernikahan anda?”
- J: “Saya menyukai desainnya yang traditional dan dengan kertas tebal.”
- Jawaban di atas sudah memberi alasan keputusan memilih suatu produk. Namun peneliti dapat menggali lebih lanjut konsekuensi yang diperoleh individual tersebut dari atribut produk yang dipilihnya.

Konsekuensi



- P: “Mengapa kartu undangan dengan kertas tebal anda pilih?”
- J: “Kartu undangan dengan kertas tebal memberi tekanan bahwa acara tersebut formal dan penting.”
- Pertanyaan tersebut memberi peluang peneliti untuk mengungkap nilai emosioanl individual tersebut. Tanggapan pada tingkat ini mengarah lebih dekat pada alasan sesungguhnya dari keputusan pemilihan suatu produk.

Nilai



- P: “Mengapa penting bagi anda bahwa acara pernikahan anda nampak formal dan penting?”
- J: “Teman saya menyelenggarakan acara pernikahannya dengan megah, dan saya ingin acara pernikahan saya tidak kalah megah dengan acara pernikahan teman saya.”
- Berdasar teori Means End Chain, pertanyaan di atas akhirnya mengungkap nilai inti yang terkait dengan keputusan pemilihan produk.



ZMET: Model Mental

- ZMET mengungkap makna relevansi personal suatu topik dan memetakan makna tersebut sebagai model mental.
- Model mental memungkinkan berbagai representasi makna dimasukkan ke dalam model,
 - yaitu sikap, emosi, perasaan, simbol, tindakan, tujuan, nilai personal, citra, ingatan tentang suatu peristiwa, visi konsumsi, antisipasi terhadap suatu pengalaman, dan
 - representasi dari pengalaman sensorik, yaitu sentuhan, rasa, bau, suara, dan warna.
- ZMET menyusun koneksi dan struktur makna.



ZMET: Metafora

- ZMET dapat mendeskripsikan makna suatu konsep dan gagasan dari sudut pandang responden ke dalam model mental.
- ZMET membantu memahami secara mendalam keterkaitan antar makna dalam bentuk struktur mental responden (yang terdiri atas pemikiran dan perasaan responden) mengenai suatu objek atau isu.
- Kebanyakan isi struktur mental responden berada di luar kesadaran (*unconscious*) dan tersembunyi (*tacit*).
- ZMET menggunakan metafora (kiasan) sebagai alat untuk mengungkap makna yang terselubung (deep meaning).

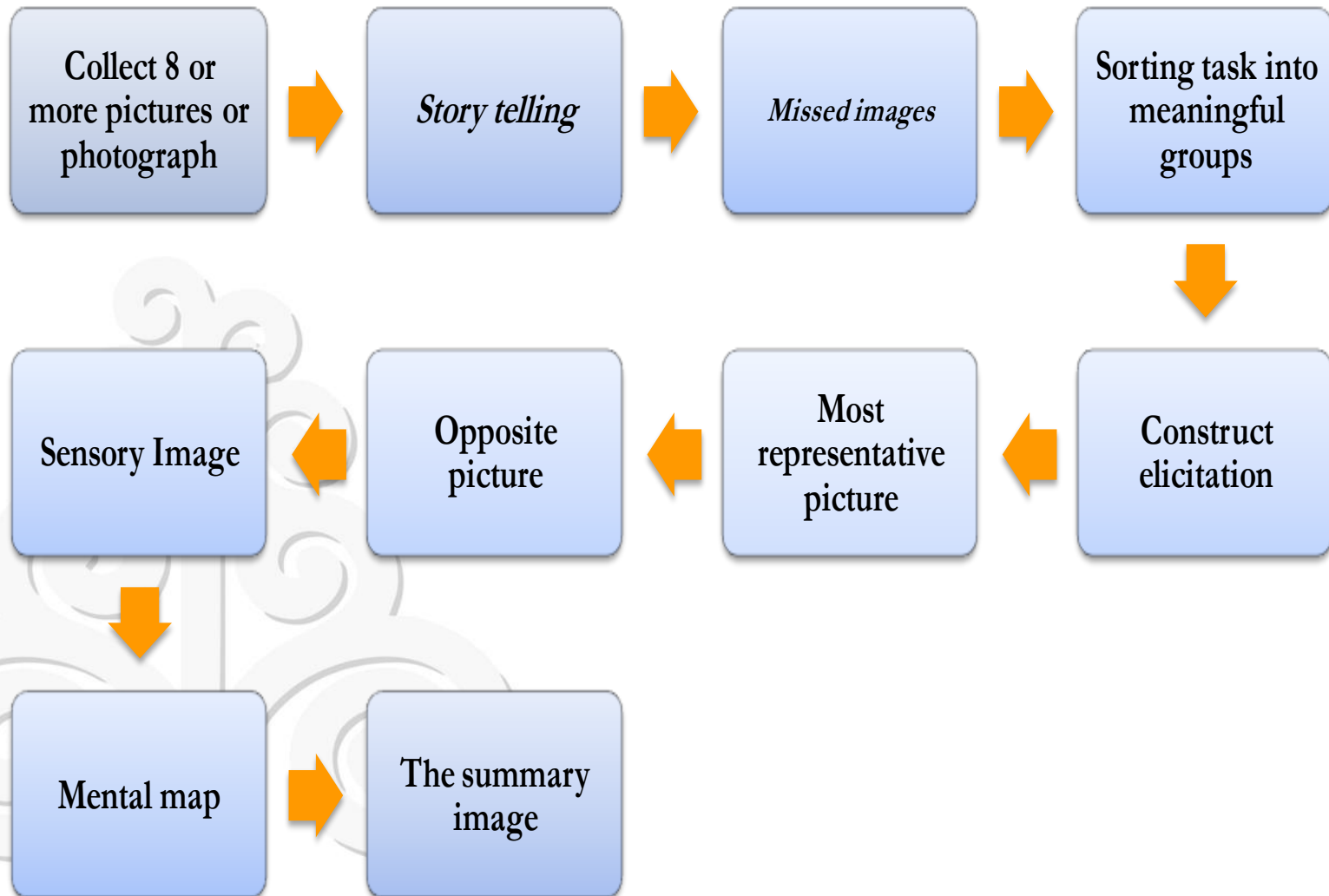


ZMET

- Pemikiran berbasis citra (gambar) dan bahasa merupakan alat yang digunakan seseorang untuk menyampaikan citra mental kepada orang lain.
- Jika pemikiran berbasis citra, maka isi struktur kognitif pada dasarnya adalah citra (gambar).
- ZMET meminta responden untuk memilih beberapa gambar yang mengekspresikan pikiran dan perasaannya mengenai suatu objek.
- Gambar (citra visual) merupakan cermin atau media yang membantu responden mengidentifikasi dan mengkomunikasikan pikiran dan perasaannya, dan hubungan antar hal tersebut dalam model mentalnya.



Proses ZMET





Langkah Pendahuluan : Collecting Pictures

- Partisipan diberi waktu yang cukup untuk memilih sejumlah gambar (antara 8 hingga 14) yang relevan dan dapat mewakili isu yang akan didiskusikan.
- Partisipan diminta berpikir dan menggunakan perasaannya dalam memilih gambar-gambar

Gambar Terkait dengan Topik: Market Conduct Risk



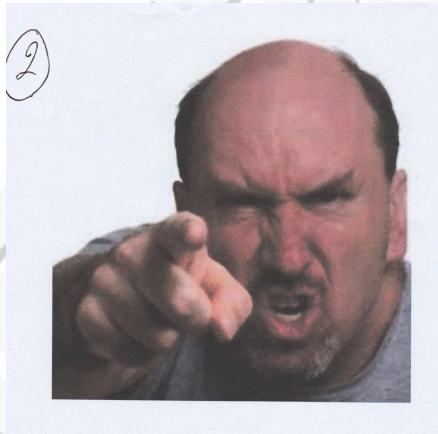
Bank



Bank



Industri Pembiayaan



Bank



Industri Pembiayaan



Industri Asuransi



Langkah 1: Story Telling

- Dalam langkah *storytelling*, partisipan diminta untuk mendeskripsikan dan menceritakan maksud dari masing-masing gambar yang mereka kirim sebelumnya atau mereka bawa pada proses wawancara.
- Dari cerita yang diungkapkan oleh partisipan pada langkah ini, peneliti menuliskan kata-kata kunci yang muncul dan penting. Peneliti juga menggali secara mendalam pemikiran dan perasaan yang terselubung atau di luar kesadaran partisipan
- Interpretasi peneliti dalam menyimpulkan pernyataan-pernyataan yang muncul dari partisipan menjadi aspek yang sangat penting pada tahapan ini.



Langkah 2: Missed Image

- Partisipan diminta untuk mendeskripsikan gambar yang tidak dapat mereka temukan dan menjelaskan arti dari gambar yang dideskripsikan.
- *Missing image* dapat mendeskripsikan beberapa fakta dan pendapat menarik dari para partisipan yang belum sempat tersampaikan pada langkah sebelumnya. Hal ini dikarenakan partisipan tidak dapat mendapatkan gambar yang dapat mendeskripsikan opini partisipan secara menyeluruh.
- Dengan menjelaskan imajinasi gambar yang mewakili opini partisipan, peneliti dapat menggali lebih dalam lagi hal-hal yang belum terungkap mengenai suatu konsep.



Langkah 3: Sorting Task

- Partisipan diminta untuk mengelompokkan gambar-gambar yang telah mereka bawa menjadi beberapa kelompok yang memiliki arti.
- Partisipan bebas menentukan banyaknya jumlah kelompok gambar yang mereka bangun. Dalam tahapan ini, partisipan diharuskan untuk memberi nama atau tema pada masing-masing kelompok gambar yang telah disusun.
- Langkah ini sangatlah bermanfaat dalam menginvestigasi tema atau konsep yang dianggap relevan oleh para partisipan yang kemungkinan dapat dijadikan acuan pembentukan konstruk pada proses selanjutnya.



Langkah 4: Construct Elicitation

- Partisipan terlibat dalam proses wawancara yang sangat terstruktur.
- Peneliti melakukan proses *laddering* untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai abstraksi konstruk yang disampaikan oleh partisipan.
- Teknik *laddering* digunakan untuk mengungkap konstruk dan hubungan antar konstruk. Gambar pilihan responden digunakan sebagai stimulus untuk mengidentifikasi konstruk.



Langkah 5: The Most Representative Picture

- Pada langkah ini, partisipan diminta untuk mendeskripsikan gambar yang dinilai paling merepresentasikan opininya tentang topik yang diteliti.
- Langkah ini membantu peneliti dalam menginvestigasi konstruk yang dinilai paling penting, relevan, atau signifikan bagi partisipan.



Langkah 6: The Opposite Image

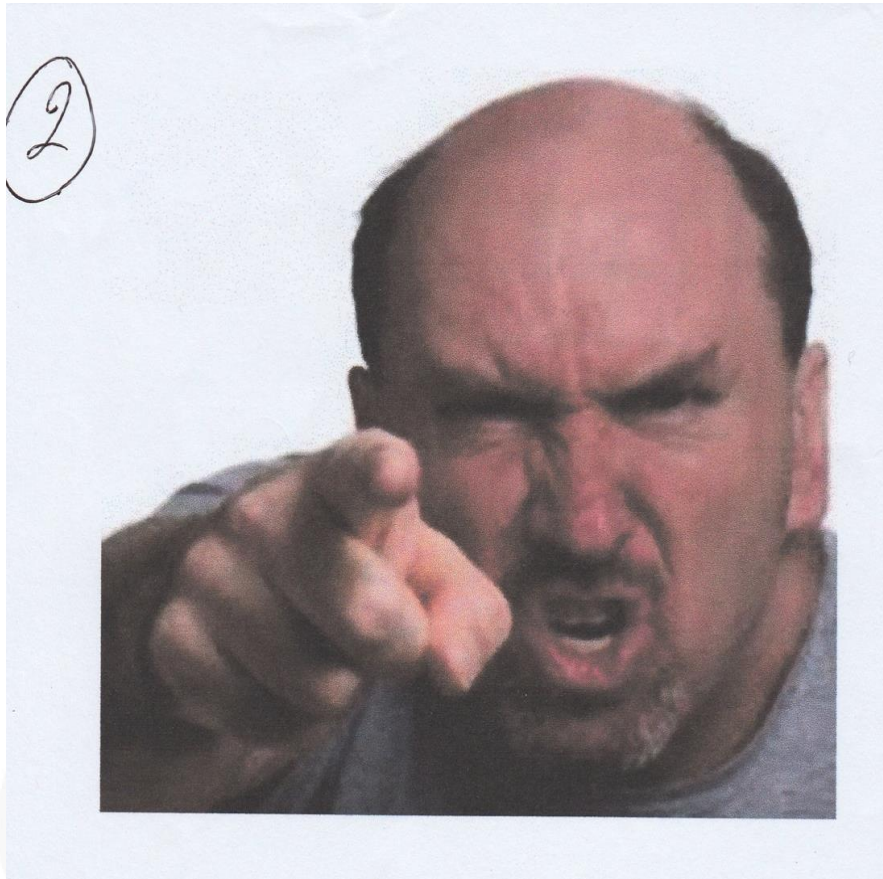
- Partisipan diminta untuk mendeskripsikan gambar yang akan mereka cari apabila partisipan diminta untuk mereferensikan gambar yang dinilai menggambarkan situasi yang berbanding terbalik dengan topik yang saat ini diteliti.
- Fungsi utama dari langkah ini adalah untuk melakukan konfirmasi opini dari partisipan mengenai topik yang diteliti.



Langkah 7: Sensory Image

- Pada langkah *sensory image*, partisipan diminta untuk merepresentasikan topik yang diteliti dengan fungsi panca indra.
- Representasi panca indra yang digunakan dapat berupa warna, suara, aroma, rasa, dan sentuhan.
- Tahap ini dapat memperjelas konstruk yang sudah teridentifikasi di tahap sebelumnya.
- Konstruk-konstruk baru dapat muncul pada tahap ini sehingga peneliti dapat memperkaya data yang dimiliki untuk proses analisis.

Image dan Sensory Image: Nasabah Bank tentang Perilaku Bank

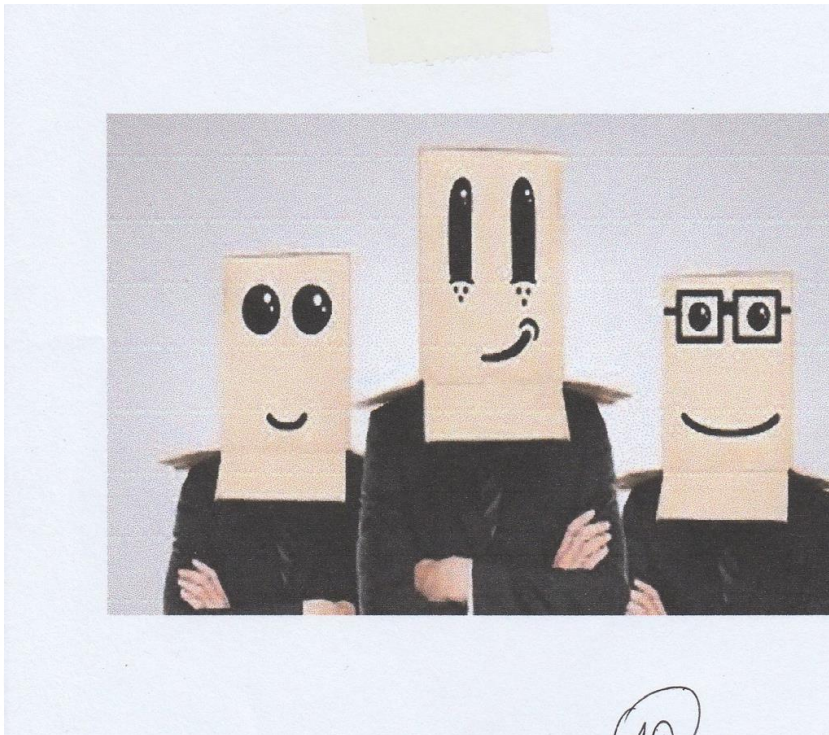


Geram, Ingin Memaki

- Rasa: manis dan pahit
- Aroma: sampah, busuk
- Warna: hitam(suram, gelap, ketidakpastian)
- Sentuhan: sesuatu seperti jarum
- Suara: beruang, bising, menakutkan



Image dan Sensory Image: Nasabah Asuransi tentang Perilaku Perusahaan Asuransi



Munafik

- Rasa: teh pahit, saya mengenalnya tetapi tidak dapat berteman
- Aroms: makanan busuk
- Warna: abu-abu
- Sentuhan: angin, tidak dapat dipegang
- Suara: -



Langkah 8: Mental Map

- Dalam langkah penyusunan *mental map*, peneliti membantu responden untuk menuliskan konstruk-konstruk yang muncul selama proses wawancara berlangsung.
- Partisipan dapat menambahkan konstruk-konstruk lain apabila dirasa masih diperlukan.
- Berdasar konstruk-konstruk yang ditemukan selama proses wawancara, para partisipan diminta untuk membuat **rerangka berpikir** yang menggambarkan hubungan antar konstruk.



Catatan: Eksplanasi dan Rerangka Berpikir

- Rerangka berpikir terkait dengan eksplanasi
- Eksplanasi dapat berbentuk:
 - Kausal
 - Struktural: fungsi, jejaring, urutan waktu
 - Interpretif



Langkah 9: Summary Image

- Menggunakan gambar-gambar yang telah dibawa, partisipan diminta untuk membangun sebuah *collage* (rangkuman gambar) dan menceritakan hubungan antar gambar dan mengaitkan dengan rerangka berpikir yang terbentuk di tahap sebelumnya
- Proses ini sangat membantu peneliti dalam membangun peta konsensus pada tahapan analisis.



Langkah 10: Consensus Map – The Process

- Tujuan akhir dari analisis adalah membangun peta konsensus yang berasal dari respon seluruh partisipan.
- Tahap akhir analisis hanya dapat dilakukan apabila seluruh partisipan sudah diwawancara.
- Penyusunan *consensus map* melalui proses sebagai berikut; **kodifikasi – penentuan konstruk besar – peta konsensus**



Langkah 10: Consensus Map - Coding

- Langkah pertama yang dilakukan dalam proses analisis data adalah dengan melakukan **kodifikasi** keseluruhan pemikiran dan perasaan yang diungkapkan oleh para partisipan pada saat wawancara mendalam.
- Konstruk-konstruk dikelompokkan menjadi kelompok konstruk yang lebih besar berdasarkan hasil interpretasi peneliti atas rekaman wawancara, transkrip dan pemahaman pada saat wawancara berlangsung.



Langkah 10:

Consensus Map - Higher Order Construct

- Untuk menginterpretasikan hasil penelitian, peneliti akan mendengarkan kembali rekaman wawancara. Kemudian, peneliti akan melakukan interpretasi pada hal-hal yang diungkapkan partisipan dan membuat daftar konstruk-konstruk secara menyeluruh.
- Peneliti membuat daftar seluruh konstruk yang muncul dan disebutkan oleh partisipan serta mencatat jumlah partisipan yang menyatakan konstruk tersebut.
- Konstruk-konstruk dengan makna yang sama atau mirip dikelompokkan menjadi satu untuk merepresentasikan suatu **konstruk yang lebih umum** (*higher order construct*).



Langkah 10: Consensus Map

- Setelah konstruk-konstruk umum telah disusun, peneliti mengidentifikasi hubungan antar konstruk besar yang menggambarkan opini para partisipan secara keseluruhan mengenai topik yang diteliti.
- Dalam membangun sebuah peta konsensus, peneliti dapat menentukan hubungan antar konstruk besar dengan mangacu pada hasil pembicaraan partisipan pada sesi wawancara, gambaran korelasi pada langkah *construct elicitation*, gambaran kerangka berpikir (*mental map*), dan juga melalui hasil *summary image* yang telah dihasilkan pada tahap sebelumnya.



TERIMAKASIH