



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kj Dental Care merupakan sebuah klinik yang bergerak di bidang kedokteran gigi dan mulut yang didirikan pada tahun 2009 oleh drg. Feny Fransisca di Ruko Pamulang Permai SH 18 No. 16, Jalan Siliwangi, Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten (F. Feny, komunikasi pribadi, September 4, 2021). Kj Dental Care menawarkan berbagai layanan medis seputar permasalahan gigi dan mulut seperti pembersihan gigi, pencabutan gigi, penambalan gigi, pemutihan gigi, pembuatan gigi palsu, injeksi vitamin, dan perawatan ekstensif lainnya. Sebagai klinik gigi profesional yang terdepan di bidangnya, Kj Dental Care juga menawarkan layanan yang mengutamakan kenyamanan pasiennya, seperti perawatan gigi minim rasa sakit (*painless treatment*), menyediakan konsultasi gratis dan pembuatan janji secara *online*, hingga memberikan edukasi preventif kepada pelanggan maupun calon pelanggannya. Bukan hanya itu, Kj Dental Care juga menyediakan fasilitas perawatan gigi dengan teknologi yang maju untuk memaksimalkan pengalaman perawatan gigi dan mulut pelanggan. Visi dan misi Kj Dental Care adalah memberikan pelayanan primer kesehatan kepada masyarakat yang memiliki keluhan seputar gigi dan mulut dan memberikan kenyamanan kepada pasien serta memberikan edukasi kepada pasien seputar permasalahan gigi dan mulut yang dialami (F. Feny, komunikasi pribadi, September 4, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan drg. Feny Fransisca, *Value* utama yang ditawarkan oleh Kj Dental Care adalah perawatan gigi klinik gigi profesional yang bersifat preventif, peduli, dan komprehensif. Hal tersebut membuat Kj Dental Care berpotensi menjadi klinik gigi yang terbaik di bidang dan kawasannya. Meskipun begitu, terdapat beberapa masalah dalam identitas visual Kj Dental Care yang menghambat terbentuknya *brand knowledge* dan *brand loyalty* pada benak pelanggan Kj Dental Care. Identitas

visual saat ini belum memiliki makna yang mendalam serta belum tepat merepresentasikan visi misi dan *value* Kj Dental Care. Identitas visual Kj Dental Care yang bersifat umum dan literal, serta pemilihan elemen visualnya juga belum sesuai dengan visi misi dan *value* Kj Dental Care. Masalah tersebut disebabkan karena identitas visual Kj Dental Care yang tidak dibuat berdasarkan *brand strategy* yang benar dan tepat (F. Feny, komunikasi pribadi, September 4, 2021). Akibatnya, reputasi Kj Dental Care sebagai klinik gigi profesional yang edukatif dan berteknologi maju belum tergambarkan pada identitas visual yang dimiliki saat ini. Hal tersebut berdampak pada usaha Kj Dental Care dalam menanamkan *brand loyalty* pada benak pelanggan untuk meraih kepercayaan pelanggan yang dapat menjadi faktor pendorong dalam memilih Kj Dental Care sebagai klinik gigi yang terbaik di kawasannya. Kj Dental Care juga mengalami kesulitan dalam menanamkan *brand recognition* dan *brand recall* pada benak pelanggan maupun calon pelanggan. Sehingga, identitas Kj Dental Care cenderung sulit dikenali, diingat, dan dibedakan dengan identitas klinik gigi lainnya. Bahkan, salah satu hasil kuesioner yang telah disebarluaskan oleh penulis, diketahui bahwa sebanyak 73 dari 100 pelanggan Kj Dental Care yang berdomisili di Kota Tangerang Selatan, tidak mengenal logo maupun identitas visual Kj Dental Care.

Menurut Wheeler (2018), Identitas visual merek merupakan sarana penting yang berfungsi untuk mengkomunikasikan visi dan misi sebuah merek sekaligus mampu merepresentasikan emosi yang terkandung dalam merek yang kemudian diwujudkan dalam bentuk logo, warna, dan elemen grafis lainnya yang saling terintegrasi dan digunakan secara konsisten. Maka dari itu, perlu dilakukan redesain identitas visual Kj Dental Care untuk menghasilkan identitas visual baru yang mampu merepresentasikan reputasi, visi misi, dan *value* Kj Dental Care dengan tepat, serta dibuat sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditentukan berdasarkan GSM (*Graphic Standard Manual*). Melalui perancangan ini pula, diharapkan dapat tercipta identitas visual baru yang mampu menanamkan *brand image*, *brand loyalty*, dan *brand knowledge* yang kuat pada pelanggan, serta mampu menjadi pembeda dari klinik gigi lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah dari topik yang dipilih, maka dapat dirumuskan pertanyaan dalam perancangan tugas akhir, yaitu:

- 1) Bagaimana merancang ulang identitas visual klinik Kj Dental Care yang dapat merepresentasikan reputasi, visi misi, dan *value* klinik Kj Dental Care, menanamkan *brand knowledge* dan *brand loyalty* yang kuat, serta dapat dibedakan dari klinik gigi lainnya?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari perancangan ulang identitas visual klinik Kj Dental Care adalah sebagai berikut.

- 1) Demografis

Jenis Kelamin : Laki-laki dan perempuan

Usia :

- a) Primer : 20-40 tahun (dewasa muda)
- b) Sekunder : Semua umur

Tingkat Pendidikan : SMA dan sederajat, S1, S2

Pekerjaan : Pelajar, Pengusaha

- 2) Geografis

Lingkup perancangan ulang identitas visual ini adalah wilayah Kota Tangerang Selatan.

- 3) Psikografis

Menyukai kinerja perawatan gigi yang cepat, rapih, dan teliti.

- 4) *Behavior*

Rutin melakukan perawatan gigi.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Merancang ulang identitas visual klinik Kj Dental Care yang dapat merepresentasikan citra, karakteristik, dan *value* klinik Kj Dental Care, menanamkan *brand image* yang kuat pada pelanggan, meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap *brand*, serta dapat dibedakan dari klinik gigi lainnya.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Berikut adalah manfaat yang dapat diperoleh bagi penulis, klinik Kj Dental Care, dan universitas.

1) Manfaat bagi penulis

Perancangan Tugas Akhir ini bermanfaat sebagai penerapan segala ilmu pengetahuan dan keahlian yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dalam memberikan solusi desain dari suatu masalah visual di kehidupan nyata. Perancangan Tugas Akhir ini sekaligus memperkaya wawasan melalui eksplorasi visual yang menjadi bagian dari proses perancangan.

2) Manfaat bagi Kj Dental Care

Klinik Kj Dental Care dapat menyampaikan citra, nilai, dan entitas perusahaannya kepada konsumen maupun calon konsumen melalui identitas visual yang jelas dan tepat, sehingga dapat selalu diingat dengan konsumennya. Dengan perancangan *Graphic Standard Manual* (GSM) yang sistematis dan konsisten, Kj Dental Care mampu menjadi perusahaan yang terbaik dan stand out di bidangnya dan selalu menjadi pilihan masyarakat sebagai klinik yang maju, profesional, dan terpercaya di kemudian hari.

3) Manfaat bagi universitas

Universitas dapat membuktikan bahwa mahasiswa didiknya telah berhasil menerapkan setiap ilmu pengetahuan dan keahlian yang dipelajari dalam masa perkuliahan, serta mampu menyelesaikan permasalahan di dunia nyata dengan solusi yang tepat.