

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN DAN PERANCANGAN

3.1 Metodologi Penelitian

Menurut Leavy (2017), terdapat lima pendekatan dalam penelitian berbasis desain, yaitu kuantitatif, kualitatif, *hybrid*, penelitian berbasis seni, dan penelitian partisipan berbasis komunitas. Pengumpulan data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode *hybrid*, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Untuk metode penelitian kualitatif, peneliti melakukan pengambilan data berupa penyebaran kuesioner *online* dan studi eksisting. Sedangkan untuk metode penelitian kuantitatif, peneliti melakukan pengambilan data melalui wawancara dengan dokter hewan serta observasi partisipatif di klinik hewan Gustavet, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam mendiagnosa seekor hewan.

3.1.1 Metode Kualitatif

Menurut Leavy (2017), penelitian metode kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data seperti pengalaman subjektif orang-orang dan proses pemikiran dibalikinya. Pendekatan dengan penelitian ini membantu untuk menumbuhkan pemahaman mengenai suatu topik, dan mengupas arti dari aktivitas, situasi, serta keadaan.

3.1.1.1 Wawancara kepada drh. Fajri Dini

Peneliti melakukan wawancara terhadap drh. Fajri Dini yang saat ini bekerja sebagai dokter hewan di Gustavet. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan data mengenai langkah-langkah dan data yang harus diketahui oleh dokter hewan sebelum menuliskan hasil diagnosa penyakit pada hewan. Wawancara dilakukan di klinik hewan Gustavet, pada tanggal 22 Februari 2022. Media yang digunakan berupa smartphone sebagai alat dokumentasi dan perekam suara. Dari wawancara dengan drh. Dini, ada beberapa hal yang peneliti dapatkan, yaitu pertama-tama hewan yang paling sering diperiksa

selama bekerja di klinik hewan. Hewan-hewan tersebut adalah anjing dan kucing.

Mengenai diagnosa, pertama-tama untuk dapat menentukan hasil diagnosa dan poin terpentingnya adalah amnesia dari pemilik hewan tersebut. Amnesia adalah hasil wawancara dengan pemilik hewan mengenai keadaan hewan tersebut, contohnya kebiasaan minum atau buang airnya. Dari amnesia ini dapat diketahui hasil diagnosa. Namun hal ini juga didukung oleh data dari hewan tersebut seperti berat badan, umur, temperatur. Untuk kasus tertentu, hasil diagnosa baru bisa ditentukan setelah dilakukan pemeriksaan lanjutan, contohnya tes darah.

Durasi yang diperlukan oleh Drh. Dini dalam memeriksa sampai menentukan hasil diagnosa adalah relatif, tergantung dari berat atau ringannya sebuah kasus. Jika ringan seperti flu, maka hanya dibutuhkan sekitar 1-5 menit saja, namun kalau kasusnya berat seperti gejala muntah, maka harus ada pemeriksaan lanjutan dan memakan waktu sekitar 15-30 menit.

Mengenai konsultasi secara *online*, Drh. Dini tidak keberatan dalam menjawab konsultasi *online* gratis yang dilakukan oleh kenalannya asal sopan, dan beliau belum pernah melakukan konsultasi *online* secara resmi dan berbayar. Menurut beliau, aplikasi konsultasi dengan dokter hewan memerlukan dua fitur terpenting seperti videocall dan chat kirim foto. Data dari pasien juga diperlukan untuk menentukan hasil diagnosa, namun data-data yang terukur seperti temperatur dan berat badan sebaiknya tidak wajib diisi di awal karena tidak semua pemilik memiliki fasilitas untuk mengukur berat badan atau suhu.



Gambar 3.1 Foto Bukti Wawancara dengan drh. Fajri Dini

3.1.1.2 Observasi di Klinik Hewan Gustavet

Peneliti melakukan observasi, yaitu mencatat data pasien pada sebuah buku catatan khusus pasien, untuk mendapatkan informasi mengenai proses diagnosa dokter hewan dari awal sampai akhir. Observasi ini dilakukan di Klinik Hewan Gustavet pada tanggal 22 Februari 2022. Hasil yang peneliti dapatkan adalah sebagai berikut:

Pertama-tama, pasien ditimbang terlebih dahulu sambil menunggu antrian. Setelah sudah tiba giliran untuk diperiksa, dokter hewan akan mempersilahkan masuk dan mempersilahkan pemilik membawa hewan untuk diletakkan diatas meja pemeriksaan sambil dibantu oleh asisten dokter. Kemudian dokter hewan akan melakukan wawancara singkat untuk mendapatkan anamnesa dari pemilik hewan, sambil memeriksa keadaan fisik dari pasien.

Hasil dari anamnesa dan data tambahan (pada kasus ini berupa hasil rontgen) kemudian digunakan untuk menentukan hasil akhir diagnosa. Proses ini berlangsung dengan durasi ± 20 menit. Setelah hasil diagnosa diketahui, dokter hewan kemudian mulai melakukan terapi dan pengobatan sesuai dengan kebutuhan (pada kasus ini yaitu melakukan injeksi infus, menyuntikkan obat, serta melakukan akupunktur jarum dan laser). Setelah pengobatan, pemilik hewan akan diberikan resep obat, dan tanggal *check-up* kembali ke dokter hewan setelah obat sudah habis.



Gambar 3.2 Foto Bukti Observasi di Klinik Hewan Gustavet

3.1.1.3 Observasi *Direct Message* Instagram Klinik Hewan Gustavet

Peneliti melakukan observasi kedua secara daring, yaitu mengamati *direct message* Instagram yang masuk ke akun Klinik Hewan Gustavet (@gustaveterinary) secara langsung. Dari keseluruhan *direct message*, ditemukan 44 pesan dari kurun waktu 2020-2022 yang secara langsung maupun tidak langsung menunjukkan bahwa semua individu yang mengirim pesan membutuhkan konsultasi secara *online* dengan berbagai alasan, mulai dari kendala jarak yang jauh dari dokter hewan, ketersediaan waktu pemilik hewan untuk datang ke klinik hewan, dan kondisi gawat darurat.

Salah satu *direct message* berisi pesan yang menunjukkan kebutuhan akan konsultasi online secara langsung sebagai berikut “halo min ada konsultasi online gak? Thankyou!”, sedangkan beberapa *direct message* yang menunjukkan kebutuhan untuk berkonsultasi online namun tidak langsung lebih banyak jumlahnya, contohnya “.

3.1.1.4 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dengan metode kualitatif, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hasil diagnosa sebagian besar didapatkan dari anamnesa. Artinya, konsultasi secara *online* dapat dilakukan dengan menentukan diagnosa melalui wawancara dengan pemilik hewan. Namun untuk pasien

yang memerlukan pemeriksaan lanjutan, konsultasi secara *online* kurang efektif untuk menentukan hasil akhir diagnosa.

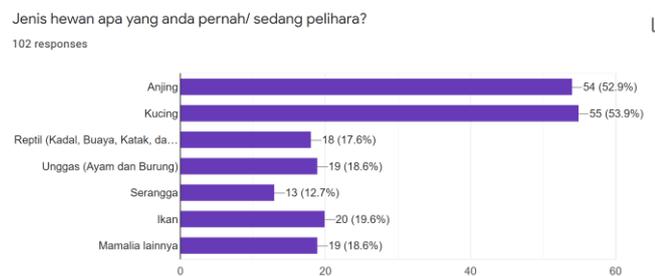
3.1.2 Metode Kuantitatif

Menurut Leavy (2017), Penelitian Kuantitatif ada penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data secara objektif, terkontrol, dan terukur.

3.1.2.1 Kuesioner

Metode kuantitatif pertama yang digunakan dalam perancangan Tugas Akhir ini adalah Kuesioner online. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 19-25 Februari 2022 dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah penduduk sebesar 31,240,709 dan jumlah sampel yang ditentukan melalui Rumus Slovin dengan *margin error* sebesar 10%. Kuesioner ditujukan untuk responden yang pernah atau sedang punya hewan peliharaan, tinggal di Jabodetabek dan berumur 21-30 tahun. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mendapatkan data mengenai perilaku dan preferensi pemilik hewan peliharaan dalam menangani hewan peliharaan yang sedang sakit, perangkat yang paling sering digunakan, serta masukan mengenai preferensi hasil akhir desain beserta fitur-fiturnya. Kuesioner *online* ini diisi oleh 103 responden, dan kesimpulan yang peneliti dapatkan dari hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

- a) Anjing dan kucing adalah hewan yang paling banyak dipelihara, yaitu anjing (52,9%) dan kucing (53,9%).



Gambar 3.3 Hasil Kuesioner Jenis Hewan yang Pernah atau Sedang Dipelihara

b) Mayoritas (35,9%) responden jauh dari klinik hewan.



Gambar 3.4 Hasil Kuesioner Jarak Klinik Hewan

c) Mayoritas (80%) responden merasa kesulitan dalam menangani hewan yang sedang sakit.



Gambar 3.5 Hasil Kuesioner Kesulitan dalam Memelihara Hewan

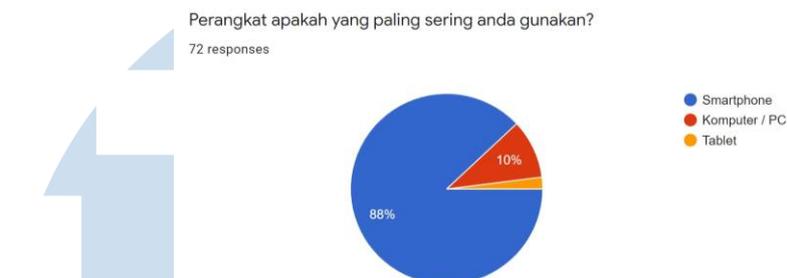
d) Mayoritas (83,6%) memilih untuk konsultasi terlebih dahulu secara online jika rumahnya jauh dari klinik hewan.



Gambar 3.6 Hasil Kuesioner Preferensi Datang Langsung atau Konsultasi Online

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

- e) Mayoritas (88%) responden memilih *Smartphone* sebagai perangkat yang paling sering digunakan.

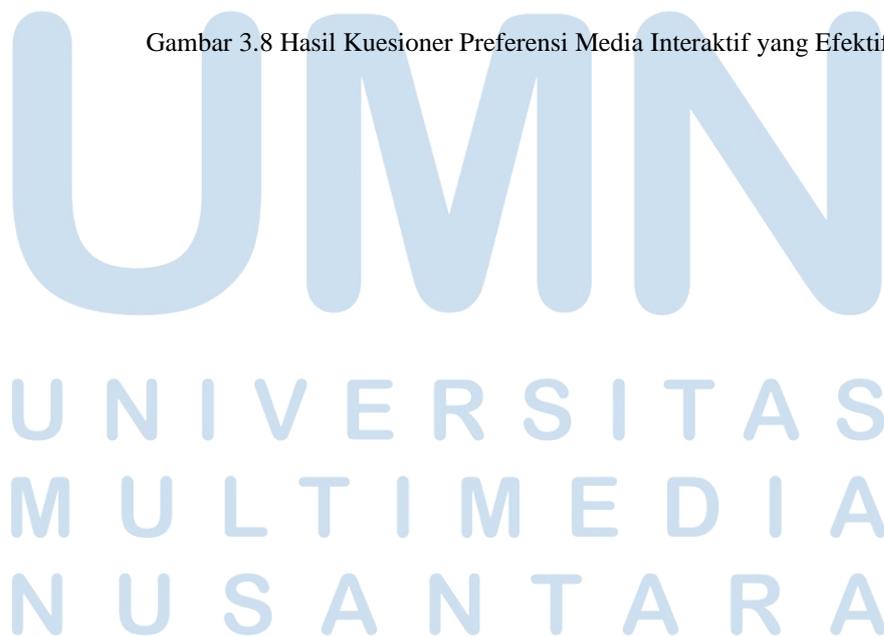


Gambar 3.7 Hasil Kuesioner Perangkat yang Paling Sering Digunakan

- f) Mayoritas (93.2%) responden memilih aplikasi khusus konsultasi *online* dengan dokter hewan sebagai media interaktif yang paling efektif untuk berkonsultasi secara *online* dengan dokter hewan.



Gambar 3.8 Hasil Kuesioner Preferensi Media Interaktif yang Efektif



3.1.2.2 Studi Eksisting

Studi Eksisting dilakukan dengan cara observasi beberapa aplikasi serupa, yaitu konsultasi *online* dengan dokter hewan yang sudah diluncurkan dalam Google Play Store. Studi dilakukan dengan memperhatikan aspek SWOT, fitur dalam aplikasi, dan desain secara umum.

1) Pet Coach



Gambar 3.9 Logo Pet Coach

(<https://play.google.com/store/apps/details?id=co.petcoach&hl=en&gl=US>)

Aplikasi Pet Coach adalah aplikasi yang bertujuan untuk memberikan informasi seputar kesehatan, nutrisi, dan perilaku dari hewan peliharaan, melalui dokter hewan terpercaya. Dalam aplikasi ini, pengguna dapat memilih antara membaca artikel seputar *QNA* hewan antara pengguna dan dokter hewan yang sudah ada sebelumnya, pusat edukasi berupa artikel yang ditulis oleh pihak redaksi Pet Coach, dan berkonsultasi langsung secara privat dengan dokter hewan.

Setelah mendaftar, pengguna diharuskan untuk mengisi data hewan peliharaan yang terdiri dari kolom nama, ras, jenis kelamin, berat badan, status reproduksi (belum/sudah dikebiri), serta data opsional berupa tanggal lahir. Data ini hanya dibutuhkan pada saat pengguna memutuskan untuk berkonsultasi dengan dokter hewan secara langsung. Namun, saat memilih untuk berkonsultasi privat secara langsung, pengguna disediakan opsi untuk melewati (*skip*) pengisian data hewan. Saat tombol *skip* ditekan, pengguna akan diberikan pemberitahuan berupa “apakah kamu yakin ingin melewati

step ini” lalu edukasi bahwa informasi hewan sangat penting untuk mendapatkan hasil diagnosa yang akurat.

Poin menariknya, konsultasi privat ini tidak dijawab secara langsung pada saat itu oleh dokter hewan, melainkan harus menunggu dalam kurun waktu 6-12 jam, tergantung harga yang dibayarkan. Opsi pertama dengan harga \$20 menawarkan jasa berupa pertanyaan berulang terus menerus selama masih memakai aplikasi tersebut, dapat mengirim maksimal 3 foto, dan direspon dalam kurun waktu 6 jam. Target dari opsi pertama adalah pengguna yang membutuhkan konsultasi lebih mendalam.

Opsi kedua dengan harga \$5 menawarkan jasa hanya 1 pertanyaan saja mengenai hewan peliharaannya, dengan maksimal 1 foto, dan direspon dalam kurun waktu 12 jam. Garansi yang ditawarkan adalah jika pengguna tidak mendapat jawaban dalam kurun waktu yang dijanjikan, Pet Coach tidak akan melakukan deduksi dana. Pet Coach juga akan melakukan pengembalian dana jika konsultasi dirasa tidak memuaskan. Dengan kurun waktu respon yang tidak secara langsung, kondisi darurat yang membutuhkan pertolongan pertama tidak direkomendasikan untuk berkonsultasi melalui aplikasi ini.

Poin menarik kedua dari aplikasi ini adalah *Education Center*, yaitu kumpulan artikel yang disusun menurut kategori seperti kesehatan dan perilaku. Selain itu, pada fitur *feed* aplikasi ini, konten yang disediakan di laman feed menyesuaikan dengan jenis hewan yang dimiliki.

Untuk warna yang digunakan, aplikasi ini didominasi oleh warna biru. Aplikasi ini memiliki warna biru gelap sebagai warna utama, dan warna biru muda pudar sebagai warna aksen serta latar belakang pada laman memuat (*loading*). *Font* yang digunakan oleh aplikasi ini adalah font berjenis *sans-serif*. Pada bar navigasi bagian bawah, terdapat tombol logo dengan 3 fitur yaitu *feed*, *educational center*, dan *ask a vet*. Fitur-fitur ini cukup jelas didukung oleh logo yang mewakili fitur tersebut. Ketiga fitur yang sama juga tersedia pada menu 3 garis (*hamburger menu*) ditambah dengan informasi *contact us*, *terms of use*, dan *privacy policy*.

Tabel 3.1 Tabel SWOT Aplikasi Pet Coach

Strength	Weakness
<ul style="list-style-type: none"> • Dapat bertanya privat dengan dokter hewan 24/7 dan opsi pertama bisa bertanya berulang kali. • Menyediakan data QNA kasus nyata yang dialami oleh pemilik hewan sebelumnya. • Menyediakan artikel dan konten edukasi yang beragam dan terorganisir seputar hewan. • Menggunakan warna biru, yaitu warna yang menenangkan dan umum digunakan dalam dunia medis. • Baik secara desain. 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi privat berbayar tidak dijawab secara langsung. • Harga yang relatif mahal untuk masyarakat Indonesia yaitu \$200 (Rp2,873,000) untuk pertanyaan berulang namun hanya dapat mengirim tiga gambar, dan \$5 (Rp71,000) untuk satu pertanyaan, sedangkan rata-rata harga konsultasi tatap muka di Indonesia adalah Rp155,000. • Tidak dapat spesifik memilih dokter dalam berkonsultasi secara privat.
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna yang bisa berbahasa inggris dan berasal dari negara apapun serta memiliki akses Google Play Store dapat menggunakan aplikasi ini. • Dokter hewan tidak perlu didepan layar terus menerus 	<ul style="list-style-type: none"> • Hanya menyediakan konten berbahasa Inggris, sehingga pengguna yang tidak bisa berbahasa inggris tidak bisa menggunakan aplikasi ini. • Kasus darurat tidak disarankan untuk berkonsultasi melalui aplikasi

dan dapat menjawab pertanyaan dalam waktu senggang.	ini karena waktu menjawab yang tidak langsung.
---	--

2) Alodokter



Gambar 3.10 Logo Alodokter

(<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.alodokter.android&hl=en&gl=US>)

Aplikasi Alodokter adalah aplikasi yang pada awalnya bertujuan untuk menyediakan jasa konsultasi seputar kesehatan manusia. Namun baru-baru ini, aplikasi Alodokter juga bekerjasama dengan beberapa dokter hewan. Dalam aplikasi ini, pengguna dapat menemukan fitur untuk berkonsultasi dengan dokter hewan melalui *search bar* pencarian dokter sesuai spesialisasi. Pada bagian ini, pengguna dapat memilih dokter hewan serta dapat melihat rating dan testimoni pengguna lainnya terkait dokter tersebut. Jadwal chat online juga ditampilkan pada saat menekan profil dokter hewan pada aplikasi Alodokter. Informasi keabsahan dokter hewan tersebut juga disediakan, seperti nomor STR, riwayat Pendidikan, dan tempat praktik. Chat secara *online* ini dijawab secara langsung oleh dokter setelah pengguna membayar melalui metode pembayaran yang disediakan oleh Alodokter.

Menariknya, aplikasi Alodokter menyediakan fitur Proteksi, yaitu paket berlangganan per bulan yang menyediakan pelayanan berupa *unlimited chat* dengan dokter spesialis 24 jam setiap hari. Namun sayangnya, *unlimited chat* ini tidak berlaku untuk konsultasi dengan dokter hewan. Selain itu, aplikasi Alodokter juga menyediakan fitur artikel yang memuat banyak konten. Namun lagi-lagi, sayangnya, konten yang

disediakan, saat pengguna mencari kata kunci “hewan”, yang ditampilkan ada penyakit khusus zoonosis, yaitu penyakit hewan yang menular ke manusia, bukan penyakit khusus hewan. Dan terakhir, aplikasi ini yang menjadi poin plus adalah fitur Aloshop, yaitu pengguna dapat membeli obat melalui aplikasi. Sayangnya fitur Aloshop di Alodokter ini juga tidak menyediakan obat hewan. Fitur membuat janji yang disediakan oleh Alodokter juga tidak menyediakan dokter hewan.

Aplikasi ini didominasi oleh warna biru dan latar belakang putih, dengan font yang didominasi oleh font berjenis *sans-serif*. Untuk bagian bawah navigasi, aplikasi ini menampilkan lima laman fitur utama yaitu chat, buat janji, artikel, proteksi, dan aloshop. Hamburger menu menyesuaikan laman yang sedang dipilih. Pada aplikasi ini, pengguna dapat melihat profil yang menyediakan informasi seputar akun saya, proteksi saya, aktivitas saya, tentang aplikasi alodokter, dan tombol untuk keluar.

Walaupun menyediakan fitur aplikasi konsultasi *online* dengan dokter hewan, aplikasi ini didasari dengan target berkonsultasi seputar kesehatan manusia, sehingga aplikasi ini didominasi oleh informasi dan kemudahan untuk kesehatan manusia, bukan hewan.

Tabel 3.2 Tabel SWOT Aplikasi Alodokter

Strength	Weakness
<ul style="list-style-type: none"> • Terpercaya karena sebelumnya sudah dikenal oleh masyarakat sebagai aplikasi konsultasi kesehatan manusia, didukung oleh kerjasama dengan kemenkes RI. • Dokter hewan yang diajak bekerjasama berlisensi, Pendidikan jelas, dan 	<ul style="list-style-type: none"> • Selain fitur konsultasi, fitur lainnya hanya berpusat kepada kesehatan manusia dan tidak mendukung untuk kesehatan hewan.

<p>ditampilkan tempat praktik kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bisa memilih dokter berikut dengan informasi seputar jam <i>online</i>, status <i>online</i>, dan <i>rating</i>. 	
<p>Opportunities</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dapat berkonsultasi secara langsung sehingga bisa memberi saran untuk hewan dengan kasus darurat. 	<p>Threat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika saat berkonsultasi hasil diagnosanya membutuhkan obat, Klien pemilik hewan tidak bisa membeli obat hewan secara langsung dari aplikasi karena hanya tersedia obat manusia.

3) Satwagia



Gambar 3.11 Logo Satwagia

(<https://play.google.com/store/apps/details?id=order.satwagia.app&hl=en&gl=US>)

Satwagia adalah aplikasi yang khusus digunakan oleh Klinik Hewan Satwagia. Pada aplikasi ini, pengguna dapat berkonsultasi secara online dengan dokter hewan yang bekerja di Satwagia. Pengguna dapat memilih antara beberapa fitur yang tersedia, yaitu antar jemput/*booking* dokter dan *grooming*, *petshop* dalam aplikasi, sterilisasi, vaksinasi, penitipan, dan *housecall*. Ada satu fitur lagi berupa *membership*, tetapi fitur ini masih dalam tahap pengembangan.

Salah satu poin unik dalam aplikasi ini adalah pembayarannya. Pengguna tidak langsung dihubungkan dengan sistem pembayaran yang umum, tetapi aplikasi ini mempunyai *e-wallet*nya sendiri bernama Petpay, dan pengguna harus mendaftar sebelum menggunakan sistem pembayaran ini. Pendaftaran ini menjadi valid setelah pengguna memasukkan kode OTP yang dikirimkan melalui Whatsapp, artinya pengguna harus mempunyai Whatsapp terlebih dahulu, karena tidak ada opsi lainnya. Aplikasi Satwagia mengharuskan pengguna untuk *top-up* uang sesuai dengan kebutuhan, sebelum dapat bisa berkonsultasi secara *online* dengan dokter hewan.

Dalam berkonsultasi secara *online* dengan dokter hewan melalui aplikasi ini, pengguna dapat memilih dokter hewan secara spesifik, melihat dari mana dokter tersebut beralumni, dan melihat jadwal konsultasi. Jadwal konsultasi para dokter dalam Satwagia memiliki rentang waktu yang sangat panjang, yaitu rata-rata dengan jangka waktu 17 jam (6:30-23:55). Namun, pengguna tidak dapat melihat indikator *online/offline* dokter tersebut. Pengguna dapat menuliskan terlebih dahulu keluhan yang dialami sebelum masuk ke sesi konsultasi secara langsung. Saat berkonsultasi, pengguna dibatasi waktunya yaitu dalam kurun waktu 15 menit, yaitu waktu rata-rata konsultasi dengan dokter hewan secara tatap muka.

Untuk warna, aplikasi ini walaupun didominasi oleh warna ungu sebagai latar belakang, namun tombol-tombol pada laman *home* semuanya berwarna kuning benderang. Hal ini dapat mengganggu fokus pengguna, karena warna kuning benderang adalah warna yang cukup mencolok dan tidak seharusnya digunakan pada semua tombol. Dalam aplikasi Satwagia, font yang digunakan adalah font dengan jenis *sans-serif*.

Aplikasi ini juga menyediakan kumpulan artikel yang dibuat oleh penulis dari pihak Satwagia. Artikel-artikel ini terakhir ditulis pada bulan September 2021 dan didominasi dengan topik seputar kucing dan hewan kurban. Sayangnya, artikel-artikel ini tidak konsisten bentuknya, karena mencampur artikel yang beberapa berbentuk tulisan dan beberapa berupa

kumpulan gambar dengan tulisan di dalamnya. Bentuk kumpulan gambar dengan tulisan juga peneliti temukan dalam Instagram satwagia_indonesia.

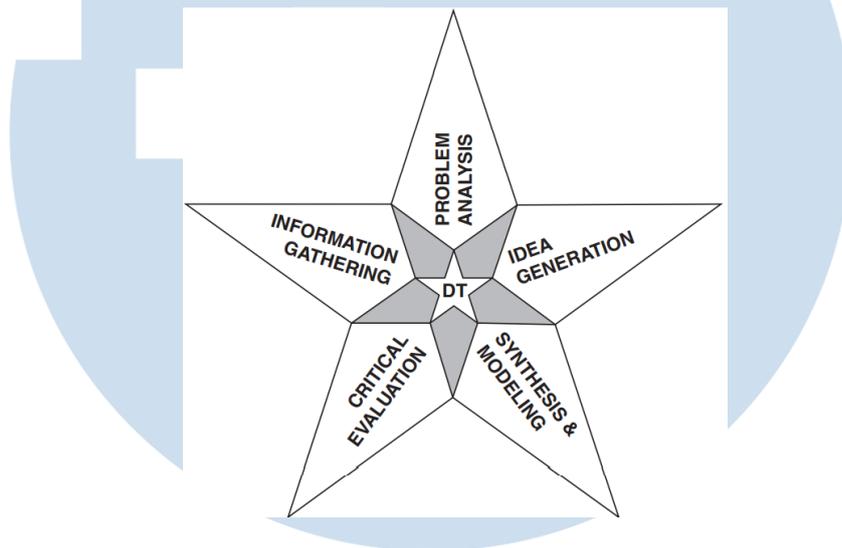
Kesimpulannya adalah, Satwagia merupakan aplikasi khusus untuk Klinik Hewan Satwagia yang memiliki fitur cukup lengkap. Tujuannya adalah untuk mempermudah konsumen dari Klinik Hewan Satwagia, bukan pemilik hewan dan dokter hewan secara umum. Dalam segi desain, Aplikasi Satwagia masih memiliki beberapa kekurangan, contohnya pada *UX*-nya.

Tabel 3.3 Tabel SWOT Aplikasi Satwagia

Strength	Weakness
<ul style="list-style-type: none"> • Fitur yang cukup lengkap. • Penggunaan waktu menjadi efektif saat berkonsultasi karena dibatasi oleh sistem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secara desain masih kurang, baik dalam kombinasi warna maupun <i>UX</i>nya. • Cenderung terbatas pada konsumen Klinik Hewan Satwagia. • Tidak ada indikator dokter <i>online/offline</i> walaupun konsultasi dilakukan secara langsung.
Opportunities	Threat
<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi Satwagia dapat mengubah pemilik hewan yang tidak familiar dengan Klinik Hewan Satwagia menjadi konsumen. • bisa memberikan konsultasi untuk kasus gawat darurat yang membutuhkan pertolongan pertama. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jam kerja yang terlalu panjang dan cenderung tengah malam untuk dokter hewan (tidak ada penjelasan <i>shift</i>). • Waktu konsultasi yang terbatas dapat merugikan jika konsumen memiliki konektivitas yang buruk.

3.2 Metodologi Perancangan

Dalam proses perancangan aplikasi, metode perancangan yang digunakan oleh peneliti adalah *Design Thinking* oleh Pressman (2019). Terdapat lima tahapan dalam metode ini yaitu diawali dengan (1) *information gathering*. Kemudian, dilanjutkan dengan (2) *problem analysis and definition*, (3) *idea generation*, (4) *synthesis through modeling*, dan terakhir (5) *critical evaluation*.



Gambar 3.12 Metodologi Perancangan *Design Thinking* yang non-linear

3.2.1 Information Gathering

Pertama, tahapan *information gathering* dilakukan agar peneliti mendapat pengetahuan dan data sebanyak-banyaknya sebagai dasar saat perancangan, yang kemudian dapat memunculkan berbagai ide-ide baru untuk perancangan dari berbagai data tersebut. Informasi dan data yang peneliti gunakan untuk menentukan identifikasi masalah, penentuan target audiens, hingga solusi didapatkan dari berbagai sumber primer dan sekunder. Untuk primer, peneliti melakukan wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Sedangkan data sekunder peneliti dapatkan dari sumber seperti berita, data statistik, jurnal, dan buku.

3.2.2 Problem Analysis and Definition

Hasil dari riset yang peneliti lakukan untuk menentukan target adalah dewasa muda umur 21-30 tahun, yaitu dengan pertimbangan pemilik hewan yang produktif dan sudah memiliki penghasilan dengan SES A-B, serta kelompok umur dengan kepemilikan *smartphone* terbanyak menurut Badan Pusat Statistika (2019).

Setelah melakukan tahapan *emphatizing* yaitu penyebaran kuesioner dan observasi, kesimpulan yang didapat adalah mayoritas pemilik hewan merasa kesulitan jika hewannya sedang sakit, sebanyak 46 direct message dari pemilik hewan di Instagram ingin berkonsultasi secara online, namun tidak semua pemilik hewan berjarak dekat dengan klinik hewan. Pada urutan pertama (35,9%), mayoritas suara berkata bahwa rumahnya sangat jauh dari klinik hewan. Di urutan kedua, mayoritas suara dengan jumlah yang sama (25,6%) yaitu rumahnya berjarak jauh dan sangat dekat. Hal ini membuktikan bahwa di Jabodetabek penyebaran dokter hewan masih tidak merata.

Permasalahan terletak pada penyebaran dokter hewan yang tidak merata dan pemilik hewan mempunyai kebutuhan untuk berkonsultasi secara *online*, sedangkan aplikasi konsultasi online dengan dokter hewan di Indonesia masih sedikit, bahkan kekurangan beberapa fitur krusial, contohnya seperti *videocall*, atau pembelian obat langsung dari aplikasi.

3.2.3 Idea Generation

Idea Generation adalah tahapan dimana informasi yang didapat dari hasil *gathering* serta *analysis and definition* dijadikan dasar untuk memunculkan ide-ide baru yang penuh dengan inovasi dan kreativitas. Ide-ide baru ini kemudian digabungkan dengan informasi yang ada, sehingga dapat menjadi sebuah inovasi yang solutif. Memunculkan ide-ide baru ini dilakukan dalam sesi *Brainstorming* dengan cara *Mindmapping*. Dari *Mindmapping* ini selanjutnya dapat ditentukan *Tone of Voice* yang akan menjadi satu kalimat *Big Idea*, sebagai dasar untuk merancang ide solutif, pada kasus ini yaitu Aplikasi Konsultasi.

3.2.4 Synthesis Through Modelling

Perlu diingat bahwa pada proses ini, sekuat daya dan sebrilian ide itu, tetaplah sebuah *prototype* yang berfungsi dan dibutuhkan oleh calon pengguna adalah yang terbaik. Pertimbangkan hasil masukan dari calon pengguna yang sempat diterima sebelum merancang.

Dalam merancang *prototype*, perlu diingat juga bahwa pengembang sebaiknya membuat beberapa alternatif untuk dievaluasi dikemudian hari. Dalam perancangan *prototype* aplikasi, alternatif ini dapat berupa variasi logo dan warna pada aplikasi.

3.2.5 Critical Evaluation

Tahapan ini adalah tahapan terakhir, yaitu evaluasi secara kritis yang diberikan oleh calon pengguna. Pada tahapan ini tampilan aplikasi sudah menyerupai hasil akhir, yaitu dengan tampilan *prototype* interaktif dengan warna yang sesuai dengan yang sudah ditentukan sebelumnya. Calon pengguna sebelumnya diminta untuk memberikan masukan atau pendapat yang membangun melalui penyebaran *prototype* interaktif, agar hasil akhir aplikasi diharapkan semakin baik dalam menjalankan tujuannya yaitu membantu meringankan permasalahan kekurangan tenaga kerja dan penyebaran dokter hewan.

Pendapat dan masukan dari calon pengguna yang masih sesuai dengan tujuan akhir aplikasi selanjutnya akan dipertimbangkan untuk menjadi dasar dalam memperbaiki *prototype* aplikasi. Proses ini dapat dilakukan berkali-kali sesuai dengan rencana dan tujuan pengembang.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A