

Pengalaman Pengguna untuk Perawatan Hewan dan Konsumsi Produk Hewan Berkelaanjutan (*Tahap Empathy dan Define*)

Kelompok 7 2 SI AE

MIDO HERDIANSYAH

WAN RANIA SALMA FAIZATY

HAYA NUR RIZKY

MataKuliah : Desain Pengalaman Pengguna (DPP)

Dosen Pengampu : Indah Lestari, S.S.T., M.T



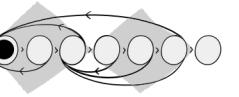
Empathy - Understanding

Project:
Team:
Version & Date:



Quick guide: With the 5x Why questions a problem can be understood in depth and not only scratched on the surface. The principle is very simple: You ask, for example, like a toddler, again and again "Why". Repeated questions help to identify hidden problems that would not emerge from a one-off questioning.

ASK 5x WHY



Lewrick / Link / Leifer
The Design Thinking Toolbox
978-1-119-62919-1

More tips & tricks for this template on book page: 71

1

“Mengapa Anda membutuhkan solusi hewan yang cepat dan terintegrasi?”



“Karena kebutuhan saya sering mendadak—hewan sakit, menemukan hewan terlantar, atau membutuhkan informasi cepat.”

2

“Mengapa situasinya terasa mendesak?”



“Karena kondisi hewan bisa berubah cepat, dan keputusan yang terlambat bisa berakibat fatal.”

3

“Mengapa sulit mendapatkan bantuan atau informasi tepat waktu?”



“Karena dokter hewan, marketplace, edukasi, dan komunitas terpisah-pisah.”

4

“Mengapa layanan tersebut tidak mudah ditemukan?”



“Karena tidak ada sistem terpusat yang menghubungkan semuanya dalam satu tempat.”

5

“Mengapa belum ada aplikasi yang mengintegrasikan semua kebutuhan hewan?”



“Karena masing-masing layanan berjalan sendiri—klinik fokus medis, petshop fokus barang, komunitas fokus rescue—tidak ada yang menyatukannya.”



Empathy - Observe



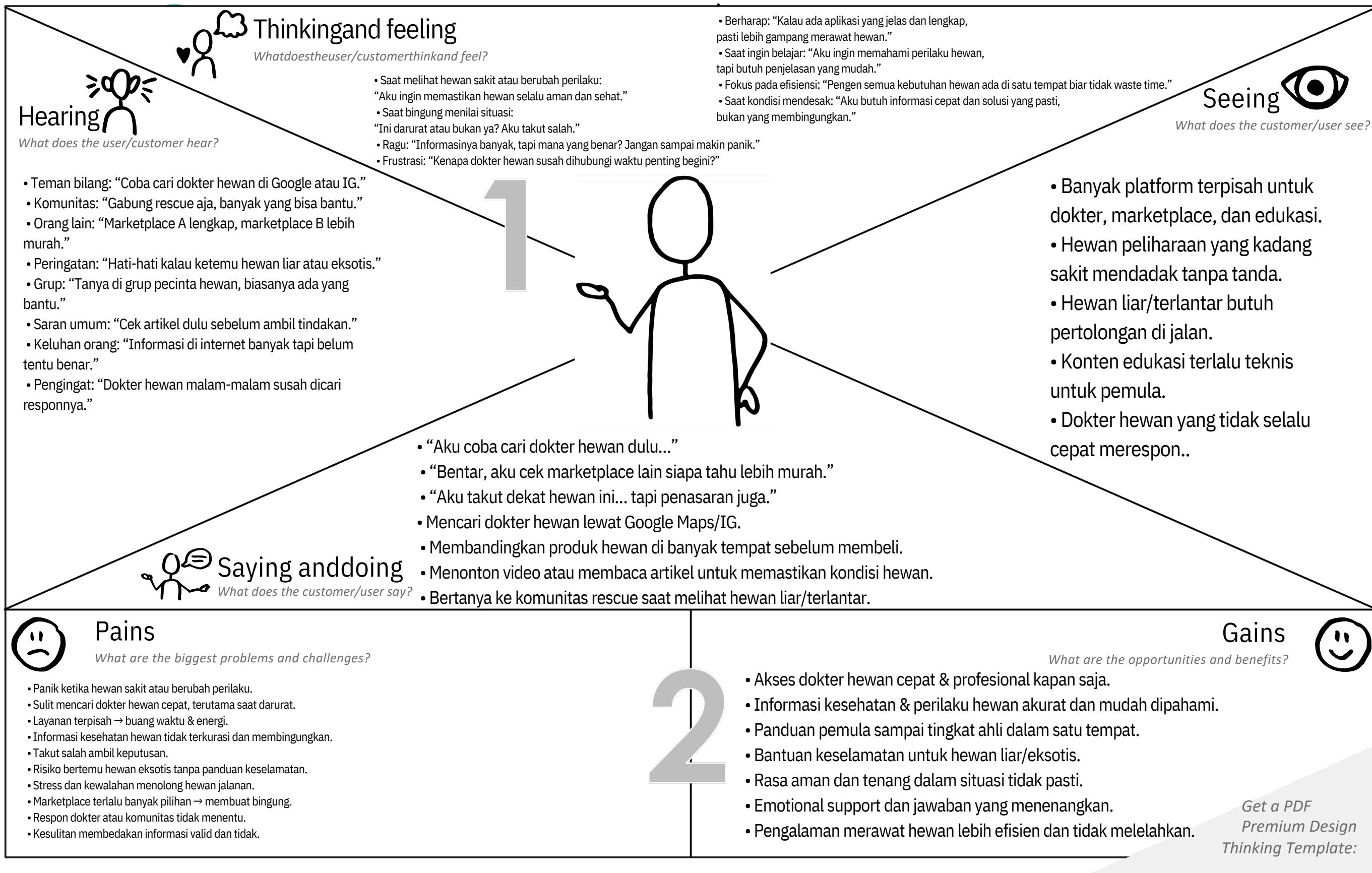
Quick guide: The Empathy Map is a tool for empathetic target group analysis and helps users to perceive their own feelings better and to empathize with their own actions. The aim is to gain a deep insight into potential users by answering as many open Wh-questions as possible.

EMPATHY MAP

More tips & tricks for this template on book page: 93



Lewrick / Link / Leifer The
Design Thinking Toolbox
978-1-119-62919-1



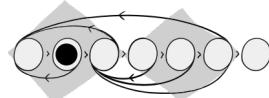


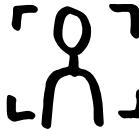
Quick Guide: The description of a typical person who a potential user/customer of a solution helps to maintain a consistent understanding of a target audience. The persona is named and described as precisely as possible.

PERSONA/USER PROFILES

THE CARETAKER

More tips & tricks for this template on book page: 9



<p>Name of persona</p> <p>Determine name, sex and age.</p> <p>Add more attributes.</p>	<p>Alya, 23th, Perempuan, Mahasiswa Semester 5</p>	
<p>Description of the persona</p> <p>Describe the fictitious character.</p> <p>Alya adalah mahasiswa yang sangat sensitif terhadap kondisi hewan. Dia mudah panik jika hewan sakit atau terlihat berbeda dari biasanya. Dia sering menolong hewan jalanan yang terlantar. Alya peduli, teliti, tetapi sering kewalahan karena semua layanan hewan terpisah-pisah dan tidak terintegrasi.</p>	<p>Moodboard/sketch</p> <p>Do a moodboard or draw a sketch that visualizes the user/customer</p> 	<p>Jobs to be done</p> <p>Which tasks are supported by the product?</p> <p>When kebutuhan hewan habis, I want to membeli makanan, pasir, dan obat hewan dalam satu tempat, so I can menghemat waktu tanpa pindah-pindah aplikasi.</p>
<p>Influencer</p> <p>Who are the influencers</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter hewan yang pernah menangani hewannya. 2. Teman sesama pecinta hewan & komunitas rescue. 3. Konten edukasi hewan di media sosial. 	<p>7</p>	<p>Problems/pains</p> <p>What are the difficulties, problems, frustrations, pains?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Panik saat hewan sakit mendadak dan sulit menilai kondisi. 2. Sulit menemukan dokter hewan yang cepat merespons (terutama malam hari). 3. Harus membuka banyak aplikasi untuk membeli kebutuhan hewan. 4. Informasi medis online sering tidak jelas atau membingungkan. 5. Proses penanganan darurat memakan waktu & melelahkan.
<p>Trends</p> <p>What are the driving forces and trends (in future)?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan layanan dokter hewan cepat & online semakin meningkat. 2. Tren marketplace hewan yang lengkap & terintegrasi. 3. Edukasi hewan makin mudah diakses lewat media sosial. 4. Komunitas rescue berkembang pesat dan aktif di platform digital. 	<p>8</p>	<p>Gains</p> <p>What makes the user happy?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Akses dokter hewan cepat & mudah. 2. Informasi medis akurat dan mudah dipahami. 3. Semua kebutuhan hewan tersedia dalam satu aplikasi. 4. Rasa panik berkurang karena ada panduan jelas. 5. Perawatan hewan menjadi lebih efisien dan terarah.
<p>Use cases/application scenario</p> <p>Describe all use cases in the context of the problem</p>	<p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Saat hewan terlihat lemas, Alya langsung membuka aplikasi untuk konsultasi dokter hewan secara cepat dan mengirim foto/video gejala. 2. Saat makanan atau pasir habis, Alya membeli kebutuhan hewan langsung dari satu marketplace tanpa pindah aplikasi. 3. Ketika menemukan kucing terlantar, Alya membuka fitur rescue untuk mencari panduan P3H (pertolongan pertama) dan menghubungi komunitas terdekat. 4. Ketika bingung apakah kondisi hewan darurat, Alya membaca artikel medis terverifikasi dalam aplikasi. 	<p>2</p> <p>4</p> <p>5</p>

Project:
Team:
Version & Date:

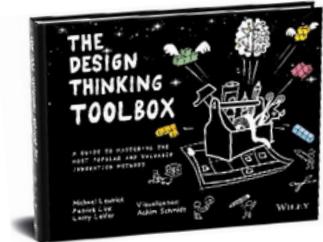


Quick Guide: The description of a typical person who is a potential user/customer of a solution helps to maintain a consistent understanding of a target audience. The persona is named and described as precisely as possible.

PERSONA/USER PROFILES

THE COMPANION SEEKER

More tips & tricks for this template on book page: 97

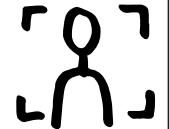


Lewrick / Link / Leifer
The Design Thinking Toolbox
978-1-119-62919-1

Name of persona

Determine name, sex and age.
Add more attributes.

Rani, 21th, Perempuan, Mahasiswa semester 7



Description of the persona



Describe the fictitious character.

Rani adalah seseorang yang sangat terikat secara emosional dengan hewan peliharaannya. Baginya, hewan bukan sekadar peliharaan tetapi teman hidup, bahkan seperti "anak" sendiri. Ia sangat sensitif terhadap perubahan kecil dalam perilaku hewannya. Jika hewan terlihat murung, kurang makan, atau menunjukkan perilaku aneh, Rani langsung cemas dan mudah panik. Ia ingin memberikan yang terbaik, tetapi sering bingung harus melakukan apa atau apakah kondisinya darurat.

Influencer



Who are the influencers

1. Teman dekat yang juga memiliki hewan.
2. Dokter hewan atau konsultasi online.
3. Komunitas pecinta hewan yang supportif.
4. Konten edukasi ringan tentang kesehatan hewan.

Trends



What are the driving forces and trends (in future)?

1. Semakin banyak aplikasi dan konten yang fokus pada pet parenting.
2. Meningkatnya fitur real-time pet monitoring (kamera, sensor, tracker).
3. Banyak edukasi populer tentang emotional bonding antara hewan & manusia.
4. Tren konsultasi hewan online sedang naik.

Moodboard/sketch

Do a moodboard or draw a sketch that visualizes the user/customer



Use cases/application scenario

Describe all use cases in the context of the problem

1. Saat melihat hewan kurang makan, Rani menggunakan fitur pengecekan gejala untuk memastikan apakah kondisi darurat.
2. Ketika kuliah atau bepergian, ia memantau hewan melalui kamera real-time di aplikasi.
3. Jika panik, ia langsung membuka konsultasi cepat agar mendapat jawaban menenangkan dari tenaga profesional.
4. Saat mendapat informasi berbeda di internet, ia mengandalkan panduan terstruktur untuk memahami kondisi hewan.
5. Jika hewan sakit ringan, Rani mengikuti langkah-langkah perawatan awal yang mudah dipahami.



Jobs to be done



Which tasks are supported by the product?

When saya bingung apakah kondisi hewan darurat atau tidak,
I want to memiliki panduan gejala yang jelas,
so I canambil langkah yang tepat tanpa overthinking.

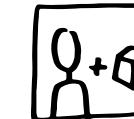


Problems/pains



What are the difficulties, problems, frustrations, pains?

1. Mudah panik ketika hewan menunjukkan perubahan kecil.
2. Sulit membedakan kondisi darurat dan tidak darurat.
3. Perasaan takut kehilangan hewan membuatnya stres.
4. Informasi online terlalu umum dan tidak menenangkan.
5. Tidak ada monitoring jelas saat ia jauh dari rumah.

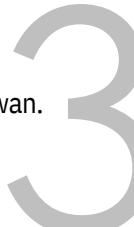


Gains



What makes the user happy?

1. Merasa lebih tenang karena mendapat penjelasan yang cepat dan terpercaya.
2. Hubungan emosional dengan hewan lebih stabil.
3. Dapat memantau hewan dari jarak jauh dengan aman.
4. Tahu langkah yang benar tanpa harus overthinking.
5. Keputusan lebih tepat karena dibantu panduan gejala.



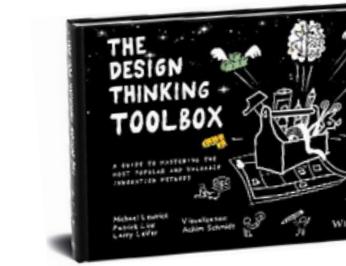


Quick Guide: The description of a typical person who is a potential user/customer of a solution helps to maintain a consistent understanding of a target audience. The persona is named and described as precisely as possible.

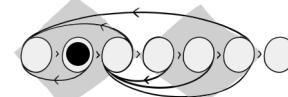
PERSONA/USER PROFILES

THE RESCUER

More tips & tricks for this template on book page: 97



Lewrick / Link / Leifer
The Design Thinking Toolbox
978-1-119-62919-1



Name of persona

Determine name, sex and age.
Add more attributes.

Dika, 24th, Laki-laki, Mahasiswa akhir tingkat & Relawan Rescue

Description of the persona

Describe the fictitious character.

Dika adalah seseorang yang sangat peka terhadap hewan jalan dan tidak ragu mengambil tindakan ketika melihat hewan terluka atau terlantar. Ia terbiasa berhenti di tengah jalan, mengangkat hewan yang butuh bantuan, dan bahkan membawa pulang hewan untuk dirawat sementara. Ia sering berada dalam situasi darurat dan harus membuat keputusan cepat, tetapi keterbatasan akses—dokter hewan, klinik 24 jam, alat first aid, transportasi, dan bantuan relawan—membuat dirinya sering kewalahan. Walaupun kuat secara mental, proses rescue ini sangat menguras emosi, waktu, dan biaya. Namun, semangat menolong selalu menjadi prioritas utamanya.



Influencer

Who are the influencers

1. Komunitas rescue lokal.
2. Dokter hewan dan tenaga medis lapangan.
3. Aktivis kesejahteraan hewan.
4. Konten edukasi penyelamatan hewan di media sosial.
5. Relawan senior yang berpengalaman di bidang rescue.



Trends

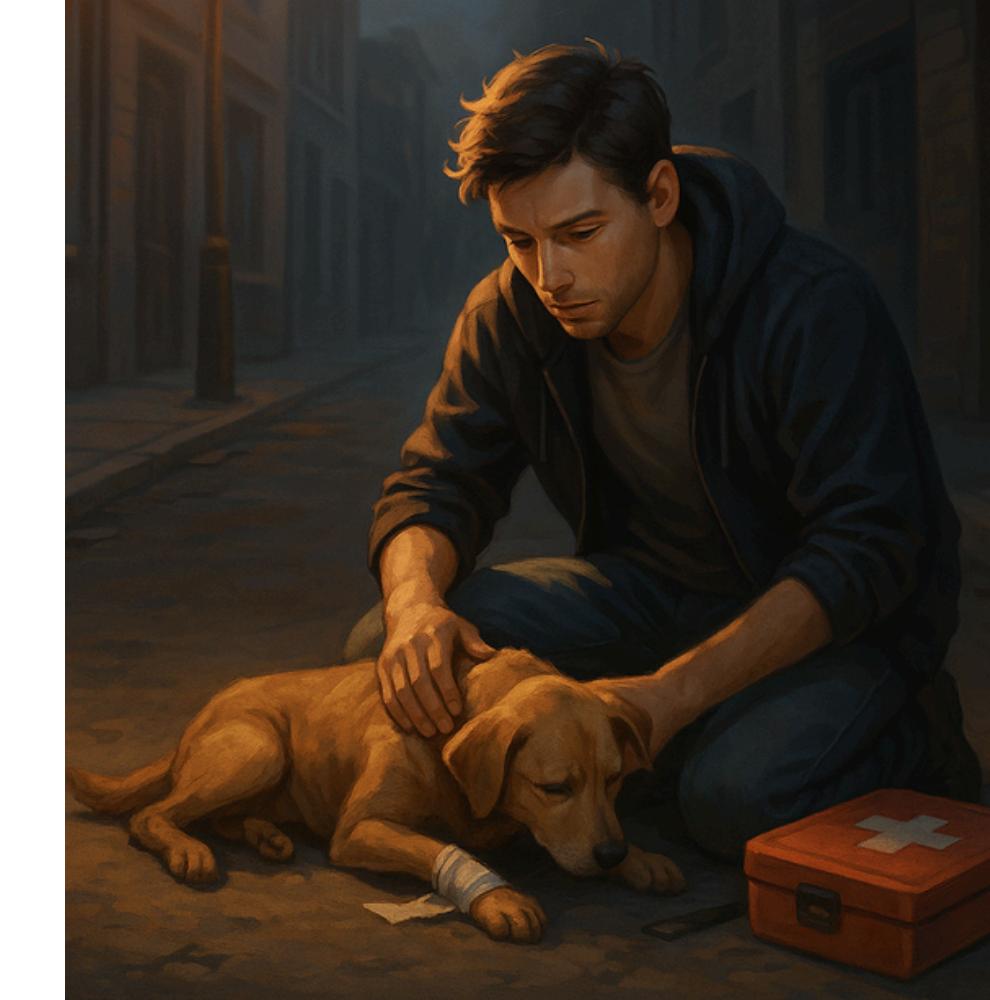
What are the driving forces and trends(in future)?

1. Peningkatan kampanye penyelamatan hewan di sosial media.
2. Maraknya volunteer rescue yang bekerja secara independen.
3. Tren donasi digital untuk penyelamatan hewan.
4. Semakin banyak orang menggunakan aplikasi untuk melaporkan hewan terlantar.
5. Kesadaran publik makin tinggi tentang animal welfare.



Moodboard/sketch

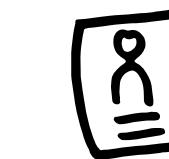
Do a moodboard or draw a sketch that visualizes the user/customer



Use cases/application scenario

Describe all use cases in the context of the problem

1. Ketika melihat hewan tertabrak, Dika membuka fitur darurat 24 jam dan mencari klinik atau dokter terdekat.
2. Saat menemukan hewan agresif karena trauma, ia menggunakan panduan first aid untuk menanganinya dengan aman.
3. Jika butuh transportasi atau foster, ia menghubungi volunteer melalui sistem terintegrasi.
4. Dalam kasus membutuhkan dana cepat, ia membuka fitur donasi untuk rescue.
5. Setelah penanganan, Dika bisa melaporkan status hewan agar komunitas bisa membantu follow-up.



Jobs to be done

Which tasks are supported by the product?

When saya menemukan hewan terluka di jalan,
I want to mendapatkan akses bantuan medis darurat dengan cepat,
so I can menyelamatkan hewan tanpa membuang waktu penting.



2

Problems/pains

What are the difficulties, problems, frustrations, pains?

1. Klinik hewan sering tutup atau jauh dari lokasi.
2. Tidak tahu prosedur first aid yang benar.
3. Sulit koordinasi dengan komunitas ketika darurat.
4. Resiko digigit atau diserang hewan panik.
5. Kewalahan secara emosi, fisik, waktu, dan finansial.
6. Tidak ada platform rescue terintegrasi.

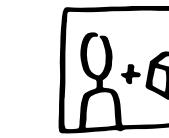


4

Gains

What makes the user happy?

1. Akses layanan darurat 24 jam.
2. Panduan first aid yang jelas dan aman.
3. Jaringan komunitas yang lebih terkoordinasi.
4. Bantuan cepat dari volunteer dan klinik.
5. Proses rescue lebih efisien dan minim stres.
6. Lebih banyak hewan terselamatkan.



3

Competitor Analysis

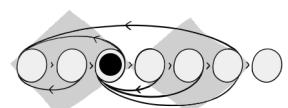
Aplikasi	Deskripsi	Strengths	Weakness	Opportunities	Threats
Halodoc	Aplikasi kesehatan yang menyediakan layanan konsultasi dokter, pembelian obat, dan dukungan medis digital	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki reputasi brand kuat dan kredibel. - Pelayanan profesional dengan standar jelas. - Respons cepat & mudah digunakan oleh masyarakat umum. - Basis pengguna besar dan loyal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus layanan hanya pada manusia, belum menjangkau sektor hewan. - Biaya layanan relatif lebih tinggi bagi sebagian orang. - Kurang menyediakan edukasi mendalam bagi pemula. 	<ul style="list-style-type: none"> - Masuk ke pasar kesehatan hewan yang masih minim kompetitor besar. - Menguatkan edukasi kesehatan sebagai nilai tambah. - Membentuk kerja sama dengan klinik hewan lokal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Persaingan ketat dengan aplikasi kesehatan besar lainnya. - Jika kompetitor masuk ke sektor hewan lebih dulu, Halodoc sulit menyusul. - Risiko pengguna pindah ke aplikasi yang lebih terjangkau.
Alodokter	Aplikasi yang menyediakan artikel kesehatan, informasi medis, dan konsultasi dokter dalam bahasa sederhana	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi kesehatan terpercaya & mudah dipahami. - Biaya konsultasi lebih terjangkau. - Konten edukasi kuat & populer bagi pemula. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak menyediakan layanan kesehatan hewan. - Edukasi kesehatan kadang terlalu umum. - Kurang menonjol dalam kecepatan respons konsultasi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat segmen edukasi hewan untuk pemula. - Mengembangkan layanan konsultasi hewan low-cost. - Menguatkan sisi editorial untuk memperluas jangkauan pembaca. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jika pasar hewan membesar, Alodokter bisa tertinggal jika tidak ikut beradaptasi. - Pengguna bisa pindah ke aplikasi dengan layanan yang lebih terintegrasi.
KlikDokter	Aplikasi kesehatan yang menyediakan artikel medis ringkas, forum tanya jawab, dan konsultasi dokter	<ul style="list-style-type: none"> - Artikel singkat & mudah dipahami. - Komunitas tanya jawab aktif & memiliki pengguna loyal. - UI/UX sederhana & ramah semua usia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Brand awareness tidak setinggi Halodoc & Alodokter. - Informasi kesehatan sering kurang mendalam. - Respons konsultasi tidak selalu stabil & cepat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bisa memperkuat peran komunitas sebagai nilai pembeda. - Memperluas konten edukasi hewan & perawatan dasar. - Berpotensi menjadi platform yang fokus pada interaksi pengguna. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi lain dengan layanan lebih lengkap bisa menarik pengguna KlikDokter. - Kompetitor bisa menyalip komunitas mereka dengan fitur yang lebih interaktif. - Jika tidak berkembang, pengguna tetap memilih platform yang lebih besar.

Define

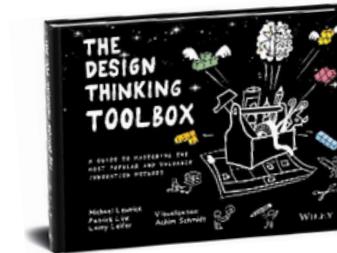


Quick guide: The definition of what success means is a central element in assessing, for example, how radically one is allowed to think. In addition, it enables a uniform understanding to be established between the design team, the client and other stakeholders.

DEFINE SUCCESS



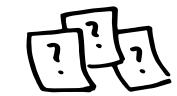
More tips & tricks for this template on book page: 137



Lewrick / Link / Leifer
The Design Thinking Toolbox
978-1-119-62919-1

Define questions

Prepare a list of relevant questions.



1. Apa yang membuat aplikasi ini dianggap berhasil oleh pengguna?
2. Manfaat apa yang harus dirasakan pengguna?
3. Hasil apa yang ingin dicapai oleh PawSmart sebagai produk?
4. Masalah utama apa yang harus benar-benar terselesaikan?

Answers

Brainstorm or enter the answers.



1. Pengguna bisa menghubungi dokter hewan dengan cepat kapan saja ketika darurat.
2. Semua kebutuhan hewan tersedia di satu aplikasi, tidak perlu pindah-pindah.
3. Informasi yang diberikan jelas, mudah dipahami, dan terpercaya.
4. Proses penyelamatan hewan jalanan menjadi lebih cepat dan terorganisir.
5. Pengguna merasa lebih tenang dan tidak panik ketika hewan sakit.

Evaluate and Select

Evaluate the answers and define the characteristics



1. Integrasi sistem dengan komunitas rescue & klinik untuk membantu penyelamatan hewan lebih cepat
2. Sistem rekomendasi produk dan langkah perawatan yang dipersonalisasi agar pengguna tidak bingung harus mulai dari mana

e.g. success for customers

2

1

3

Outcomes

Record the results.

1. Hewan bisa tertolong lebih cepat
2. Pengguna merasa nyaman dan terbantu
3. Aplikasi sering digunakan dan direkomendasikan
4. Proses perawatan hewan jadi lebih sederhana

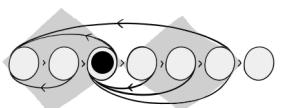


Get a PDF
Premium Design
Thinking Template:



Quick Guide: The Critical Items Diagram helps to structure the findings from the first phases in order to prepare for idea generation and experimentation. The focus is on the critical points and the most important experiences and functions are determined as the basis for the HMW question.

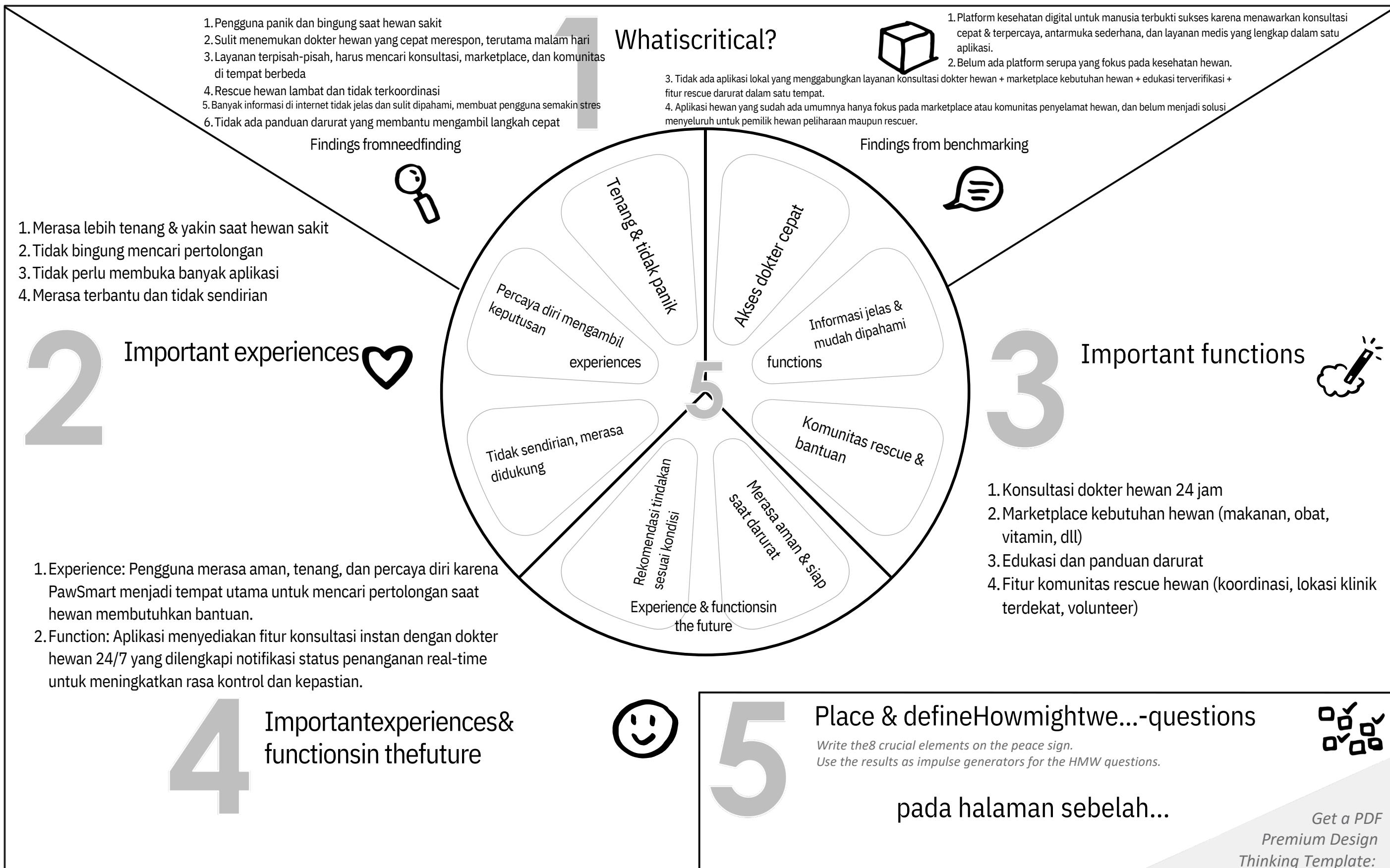
CRITICAL ITEMS DIAGRAMM



Lewrick / Link / Leifer
The Design Thinking Toolbox
978-1-119-62919-1



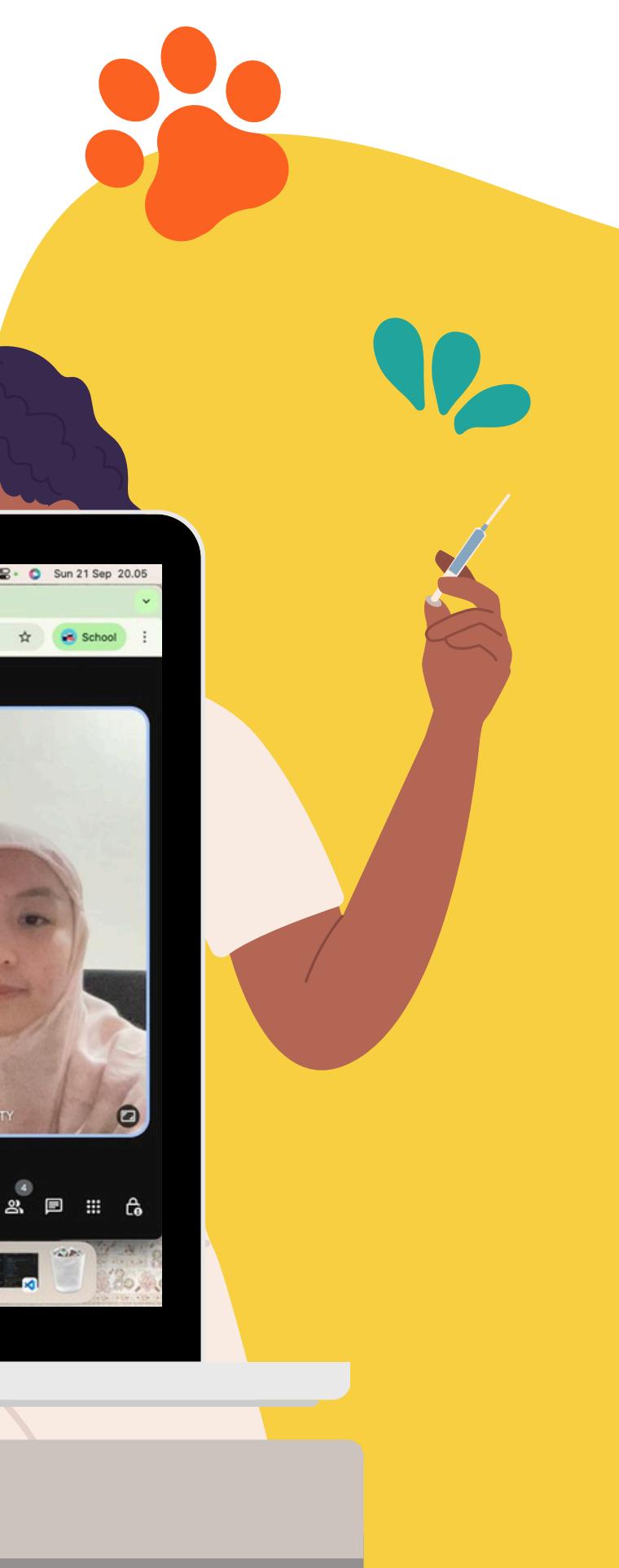
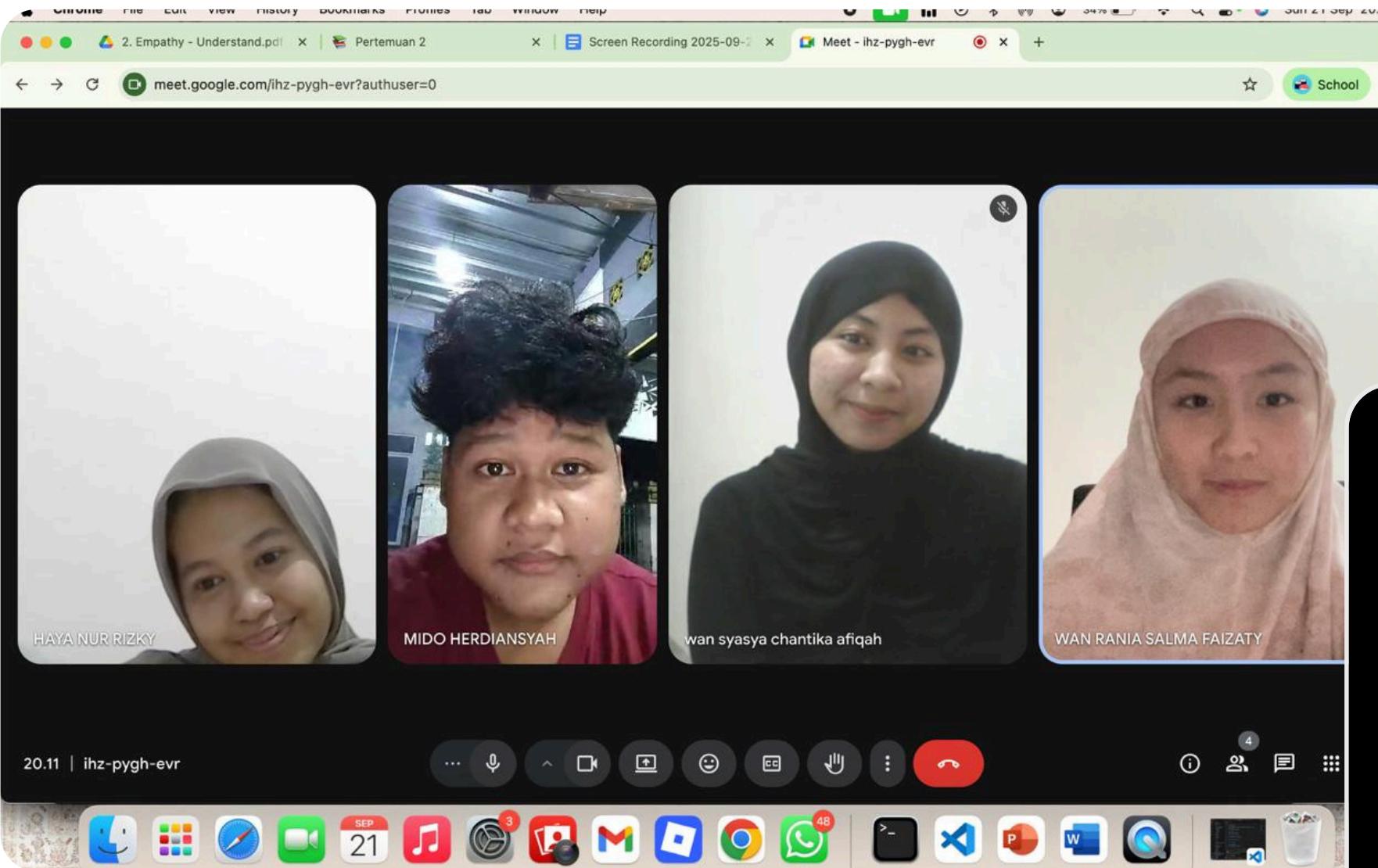
More tips & tricks for this template on book page: 145



Place & define How might we...-questions

1. How might we membantu pemilik hewan mendapatkan bantuan dokter hewan dengan cepat agar tidak merasa panik ketika hewan sakit mendadak?
2. How might we mendorong dan menjaga rasa percaya diri pengguna dengan memberikan informasi kesehatan hewan yang jelas, sederhana, dan dapat dipercaya?
3. How might we membantu pengguna mengatur perawatan hewan seperti jadwal vaksin, obat, grooming, dan vitamin agar lebih teratur dan tidak kewalahan?
4. How might we menciptakan sistem dukungan komunitas yang membuat pengguna merasa terbantu dan tidak sendirian ketika menghadapi masalah hewan?
5. How might we membantu pengguna menentukan prioritas tindakan yang tepat saat menghadapi kondisi darurat atau perubahan kesehatan hewan?
6. How might we menampilkan kondisi kesehatan dan progress perawatan hewan secara visual agar mudah dipahami dan memotivasi pemilik hewan untuk melakukan perawatan yang tepat?
7. How might we membangun pengalaman yang membuat pengguna lebih tenang dan percaya diri ketika mengambil keputusan dalam situasi darurat terkait hewan?
8. How might we mendorong keseimbangan antara kebutuhan emosional pengguna dan tindakan medis dengan menyediakan fitur dukungan profesional dan komunitas penyelamat hewan?

DOKUMENTASI



Terima Kasih!

