

BAB II. ZOOM VETERINARY TEAM BANDUNG

II.1 Landasan Teori

Menurut Permatasari (2013) penyelenggaraan kegiatan praktik kedokteran untuk hewan atau dapat disebut jasa medik veteriner, di dilakukan oleh dokter hewan praktik yang yang disebut sebagai praktik transaksi terapeutik. Pelayanan jasa medik veteriner untuk praktik transaksi terapeutik dapat di bagi, sebagai berikut:

- Dokter hewan praktik mandiri sebagai pelayanan jasa yang dikelola oleh satu dokter hewan yang bertanggung jawab atas semua tindakan secara individual.
- Dokter hewan praktik bersama adalah pelayanan jasa veteriner yang dijalankan oleh lebih dari satu orang dokter hewan dan dipimpin oleh seorang dokter hewan.
- Klinik hewan sebagai tempat usaha pelayanan jasa veteriner berjalan dengan suatu manajemen dan dipimpin oleh seorang dokter hewan juga memiliki fasilitas untuk pengamatan hewan yang mendapat gangguan tertentu.
- Rumah sakit hewan merupakan tempat usaha pelayanan jasa medik veteriner yang berjalan dengan manajemen dan dipimpin oleh seorang dokter hewan, ditambah fasilitas untuk pelayanan gawat darurat, laboratorium, rawat inap, unit penanganan intensif, ruang isolasi.

Selain dibagi dari praktik transaksi terapeutik, jasa medik veteriner juga dibagi berdasarkan dengan jenis hewan yang ditanganinya, diantaranya:

- Hewan kecil (kucing dan anjing).
- Hewan besar (ternak monogastrik dan ternak ruminansia).
- Satwa liar yang meliputi hewan kebun binatang.
- Hewan akuatik.
- Unggas dan satwa harapan.

Klinik Zoom Veterinary Team Bandung merupakan rumah sakit hewan karena bentuk susunan dan fasilitas yang ada, namun masih memakai nama klinik karena tidak mengubah nama mulai dari awal berdirinya klinik ini, Pelayanan kesehatan hewan yang ditangani termasuk hewan kecil khususnya anjing dan kucing.

II.2 Objek Penelitian

II.2.1. Zoom Veterinary Team Bandung

Zoom Veterinary Team Bandung, merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memiliki pelayanan jasa sebagai perawatan kesehatan hewan peliharaan rumah yang termasuk kucing, anjing, kelinci dan burung.



Gambar II.1 Logo klinik Zoom Veterinary Team Bandung
Sumber: Instagram Zoom Veterinary Team Bandung
(Diakses pada 15/04/2022)

II.2.2. Jasa Pelayanan Zoom Veterinary Team Bandung

Klinik Zoom Veterinary Team Bandung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang bertujuan melayani hewan peliharaan yang sakit dan terluka. Klinik Zoom Veterinary Team Bandung memiliki berbagai fasilitas yang tidak dimiliki oleh klinik hewan pada umumnya, di antaranya:

1. Konsultasi / Diagnosis

Mendiagnosis jenis penyakit berdasarkan dari gejala-gejala yang timbul dan melakukan metode pengobatan untuk menyembuhkan.

2. Vaksinasi

Vaksinasi rutin adalah untuk melindungi tubuh dari berbagai macam penyakit dan virus yang dapat mematikan dan menjaga kekebalan tubuh hewan peliharaan.



Gambar II.2 Ruang perawatan
Sumber: Dokumen Pribadi (2022)

3. Operasi Steril Jantan dan Betina

Sterilisasi pada betina maupun jantan adalah untuk menjaga kebersihan dan membuat hidup hewan peliharaan menjadi lebih sehat dengan memberhentikan kemampuan untuk beranak dari hewan tersebut .

4. Tindakan Bedah

Penanganan yang dilakukan medis yang memerlukan teknik operasi terhadap hewan peliharaan yang memerlukan bedah atau operasi bagian yang menjadi masalah ada penyakit atau kejanggalan.

5. *Pet shop* Kecil

Menyediakan berbagai keperluan hewan peliharaan mulai dari makanan hingga vitamin dan sebagainya walau berbeda gedung dengan kliniknya.



Gambar II.3 Fasilitas tambahan
Sumber: Dokumen Pribadi (2022)

6. Rawat Inap

Proses yang lama dalam penyembuhannya memerlukan penanganan yang cermat, maka diperlukan tempat tinggal sementara sampai penyakit yang dideritanya dapat disembuhkan. Oleh karena itu maka pihak klinik menyediakan pelayanan rawat inap bagi pasien yang harus tinggal dan dirawat sampai dinyatakan sudah dapat dibawa pulang atau sehat.



Gambar II.4 Ruang rawat inap
Sumber: Dokumen Pribadi (2022)

II.3 Analisis Permasalahan

II.3.1. Studi Observasi

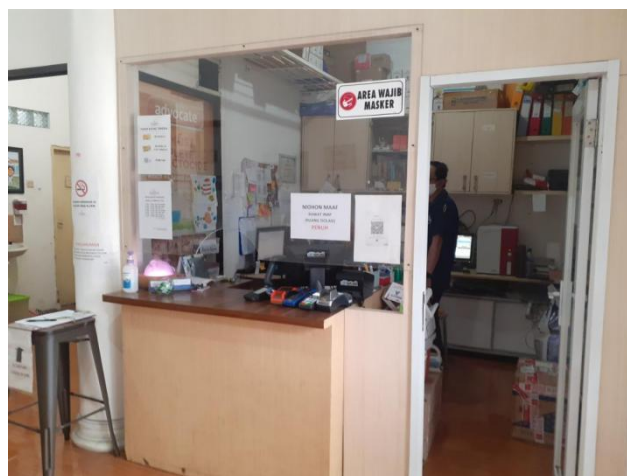
Observasi adalah metode pengumpulan suatu data yang menggunakan pengamatan baik secara langsung ataupun tidak langsung (Riyanto 2010). Observasi ini bertujuan untuk menemukan apa saja bukti fisik dari klinik Zoom Veterinary Team Bandung yang dapat mendukung pengumpulan dari sebuah data. Observasi dilakukan oleh penulis dilakukan dari bulan Maret sampai April dengan keterbatasan waktu itu penulis mendapatkan beberapa dokumentasi berupa foto-foto hasil dari observasi tersebut.

1. Tampak luar dari klinik dan area parkir



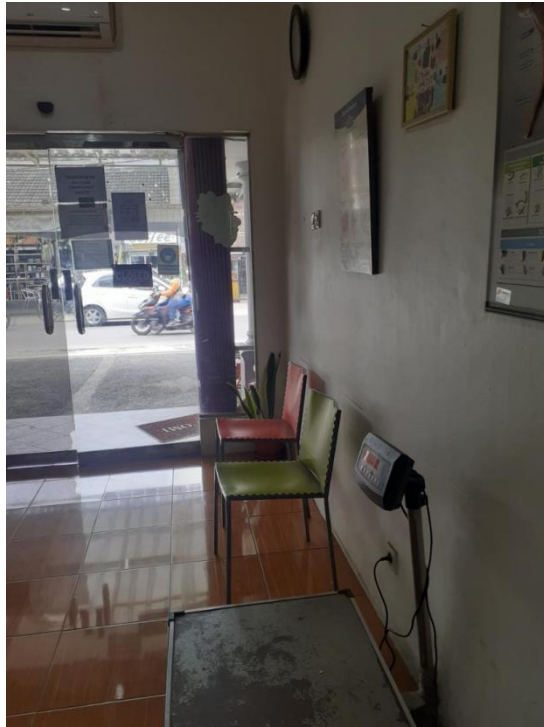
Gambar II.5 Tampak luar klinik
Sumber: Dokumen Pribadi (2022)

2. Foto meja resepsionis, tempat membayar dan peracikan obat



Gambar II.6 Meja resepsionis
Sumber: Dokumen Pribadi (2022)

3. Foto tempat tunggu pelanggan dan juga terdapat alat timbang untuk hewan



Gambar II.7 Ruang tunggu
Sumber: Dokumen Pribadi (2022)

4. Foto tempat daftar pasien



Gambar II.8 Tempat daftar pasien
Sumber: Dokumen Pribadi (2022)

II.3.2. Wawancara

Wawancara atau juga biasa dikenal dengan istilah *interview* adalah percakapan antara dua orang dapat juga lebih yang berlangsung dengan salah satu sebagai narasumber dan dan yang lainnya sebagai pewawancara, yang terjadi proses tanya jawab antara pewawancara dan narasumber ini bertujuan untuk mendapatkan sebuah informasi, pendapat, atau data. Alasan wawancara dilakukan untuk menggali data dari Klinik Zoom Veterinary Team Bandung yang bersumber dari dalam klinik dan juga luar klinik, berikut data wawancara yang didapatkan:

1. Wawancara dengan Pemilik Zoom Veterinary Team Bandung



Gambar II.9 Foto pemilik klinik Veterinary Team Bandung
Sumber: Dokumen Pribadi (2022)

Dari hasil wawancara dilakukan pada tanggal 20 April 2022 kepada Drh. Prananda Eka Rifki sebagai pemilik dari Klinik Zoom Veterinary Team Bandung, dapat disimpulkan bahwa klinik Zoom Veterinary Team Bandung sebuah klinik hewan yang melakukan jasa kesehatan terhadap hewan peliharaan seperti anjing dan kucing yang merupakan jenis hewan yang sering datang ke klinik ini umu para pengunjung yang sering datang ke klinik ini berkisar dari umur 20 sampai 30 tahunan dan sesekali ada beberapa remaja yang datang ke klinik ini yang biasanya tergabung dengan komunitas *Pet Rescue*. Masalah yang terdapat salah satunya adalah target pengunjung yang berkurang karena adanya permasalahan pemasokan obat-obatan yang disediakan dari luar negeri, yang berdampak pada kesehatan hewan di klinik ini menjadi berkurang selain itu juga mulai adanya

beberapa klinik baru yang bermunculan di daerah sekitar, di samping itu juga pemilik dari klinik berharap bahwa dapat menambah keragaman pelanggan terutama untuk para remaja.

2. Wawancara dengan Pengunjung

Wawancara ini dilakukan kepada narasumber yang diantaranya merupakan pelanggan klinik Zoom Veterinary Team Bandung yang pernah merawat hewannya di klinik ini sekali saja dan adapun yang sudah menjadi pelanggan tetap dari klinik tersebut.

a. Narasumber 1

Narasumber pertama adalah Dessy seorang pekerja wanita yang memiliki 25 kucing yang secara rutin di rawat, terutama ketika terkena masalah kesehatan para kucingnya. Dalam wawancara dapat disimpulkan bahwa klinik ini memiliki pelayanan yang ramah, namun fasilitas perawatan masih terbatas. Masalah kesehatan kucing yang tidak dapat diselesaikan di klinik ini seperti fasilitas pengambilan foto rontgen dan pelayanan akupunktur. Selain itu masih terbatas lahan parkir dan juga kurangnya kursi dalam ruangan tunggu, menyebabkan banyak pelanggan yang duduk di luar klinik.

b. Narasumber 2

Narasumber kedua adalah Daniel seorang pria berumur 24 tahun yang memiliki seekor anjing yang pernah di rawat di klinik Zoom Veterinary Team Bandung. Dari hasil wawancara kepada narasumber didapati bahwa pengalaman di klinik ini belum sistematis, saat masuk tidak dapat menemukan daftar isi pelanggan (daftar untuk dapat nomor antrean), namun para staf di klinik ini sangat membantu menangani hal ini karena selalu ada untuk membantu para pelanggan. Selain itu juga diberikannya kontak Whatsapp dari dokter dan diperbolehkan untuk konsultasi ringan dengan dokter di luar jam kerja.

II.3.3. Analisa Klinik Zoom Veterinary Team Bandung berdasarkan 7P

1. Product

Klinik Zoom Veterinary Team Bandung memiliki merupakan usaha yang bergerak pada bidang jasa yang mengarah pada kesehatan hewan peliharaan yang menyangkut pelayanan konsultasi/diagnosis dan terapi, vaksinasi, operasi steril jantan dan betina, tindakan bedah, manajemen pola makan, *pet shop* kecil, rawat inap.

2. Price

Harga dari pelayanan beragam sesuai dari jenis pelayanan kesehatan yang akan diberikan. Kisaran harga mulai dari Rp.50.000,- sampai dengan Rp.1.500.000,- tergantung dari jenis hewan, jenis perawatan, jenis obat dan juga lama perawatan, di bawah ini adalah data lebih lanjut mengenai biaya perawatan yang ada.

Tabel II.1 Daftar pelayanan dan harga
Sumber: Dokumen Perusahaan (2021)

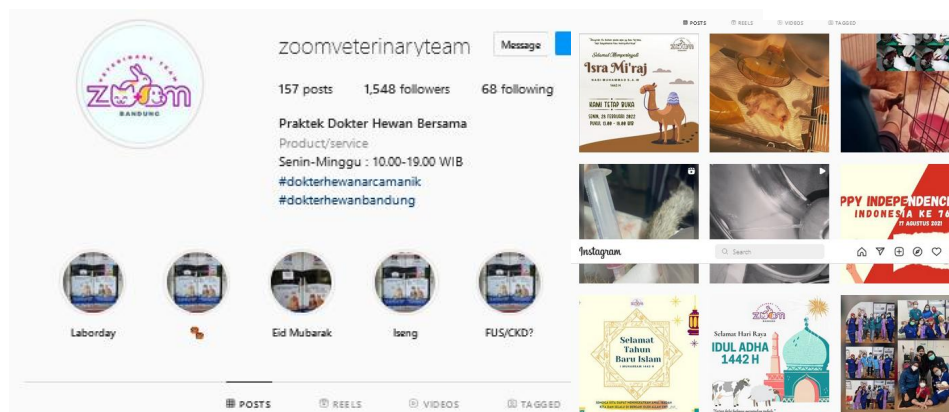
Jenis tindakan	Kisaran biaya
Rawat inap kucing	Rp50 ribuan +/-
Rawat inap untuk anjing	Rp60 ribuan – Rp100 ribuan, tergantung ukuran
Biaya steril kucing	Rp300 ribu +/-
Steril anjing	Rp 2 juta +/-
Kebiri kucing	Rp400 ribuan +/-
Cateter kucing	Rp800 ribuan, belum termasuk rawat inap
Melahirkan	Rp450 ribuan
Biaya vaksin kucing fello 3 (vaksin pertama)	Rp180 ribuan
Vaksin kucing fello 4 (vaksin kedua)	Rp150 ribuan
Suntik rabies kucing	Rp120 ribuan
Suntik jamur kucing	Rp120 ribuan
Konsultasi dokter hewan	Rp50 ribuan – Rp100 ribuan (bebas biaya untuk konsultasi pertama kali / hewan)
Suntik scabies	Rp80 ribuan – Rp100 ribuan
Operasi hernia	Rp800 ribuan
Visit dokter hewan (konsultasi & pemeriksaan)	Rp20 ribu - Rp80 (bebas biaya ada pelayanan yang di ambil)
Diagnosa kebuntingan	Rp50 ribu/ekor
Bedah minor kucing	Rp300 ribu +/-
Bedah mayor kucing	Rp500 ribu +/-
Bedah mayor anjing kecil	Rp700 ribu +/-
Bedah mayor anjing sedang	Rp1 juta +/-
Bedah mayor anjing besar	Rp1,5 juta +/-

3. Place

Klinik Zoom Veterinary Team Bandung ini berada di jalan Golf Barat Raya No. 24 Sukamiskin Arcamanik, Babakan Ciamis, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 4029. daerah ini termasuk daerah perumahan yang berada di jalan yang sering ramai karena macet kendaraan

4. Promotion

Klinik Zoom Veterinary Team Bandung melakukan promosi secara offline, yaitu memasang spanduk dan *x-banner* di depan klinik. Secara *online* Klinik Zoom Veterinary Team Bandung hanya menggunakan Instagram sebagai sarana pembagian informasi dan komunikasi para pelanggan saja. Penggunaan sosial media Instagram masih belum maksimal dimana masih kurang pesatnya kenaikan jumlah *follower* dari Instagram tersebut yang ditargetkan oleh pemilik klinik sekitar sampai 1ribu lebih *follower* pada 2-3 bulan pembuatan awal akun.



Gambar II.10 Instagram Klinik Zoom Veterinary Team Bandung

Sumber: <https://www.instagram.com/zoomveterinaryteam/>
(Diakses pada 15/04/2022)

5. People

Klinik Zoom Veterinary Team Bandung memiliki 4 sampai 5 perawat dengan bergantian pada 2 sif kerja. Untuk dokter hewannya ada 8 total dan selalu ada 3 dokter umum yang bergantian tiap jamnya dan 1 dokter menangani bedah dan pelayanan darurat. Para dokter di klinik ini memiliki sertifikasi dokter hewan. Para perawat dan dokter juga sangat aktif berinteraksi dengan pemilik hewan dan terlebih lagi hewan peliharaannya



Gambar II.11 Drh. Gita dan perawat
Sumber: Data Pribadi (2022)

6. Process

Sistem pelayanan di Klinik Zoom Veterinary Team Bandung dimulai dari pelanggan datang dan menulis di daftar pelanggan nama hewan dan keterangan lainnya lalu menunggu hingga dipanggil dan membawa hewan peliharaannya ke ruang konsultasi/operasi, lalu setelah selesai akan diberikan resep obat yang harus dibayar di meja resepsionis dan diberikan obat tersebut setelah membayar.

7. Physical evidence

Klinik Zoom Veterinary Team Bandung memiliki tempat parkir yang terbatas bagi para pembawa kendaraan roda 4. Hanya dapat memuat 4 kendaraan roda 4 sementara untuk kendaraan roda 2 dapat hingga 10 lebih. Kurangnya tempat duduk para pelanggan yang menunggu untuk dipanggil, sistem pemanggilan pelanggan masih tidak menggunakan pengeras suara, adanya tempat pembelian kebutuhan hewan peliharaan. Selain itu juga disediakan tempat membeli minum dan snack bagi pemilik hewan.

II.3.4. Analisa SWOT

Analisis SWOT merupakan suatu teknik perencanaan strategi yang bermanfaat untuk mengevaluasi kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek, baik proyek yang sedang berlangsung maupun dalam perencanaan proyek baru.

- *Strength*
 1. Pelayanan bebas biaya dengan syarat
 2. Memiliki tempat parkir yang luas
 3. Pelaksanaan unit gawat darurat yang cepat
- *Weakness*
 1. Harga lebih sedikit lebih mahal dari praktek dokter sekitar
 2. Tidak adanya fasilitas rontgen atau *scan* dan akupuntur
- *Opportunities*
 1. Banyaknya pemilik hewan peliharaan.
 2. Tenaga medis yang lebih banyak.
 3. Sering bekerja sama dengan komunitas hewan untuk Mengadakan Pelayanan gratis
- *Threats*
 1. Ada 3 praktek dokter hewan yang berdekatan dengan klinik ini dan salah satunya hanya berbeda 1 perumahan saja.
 2. Harga tempat praktek dokter sekitar yang lebih murah.

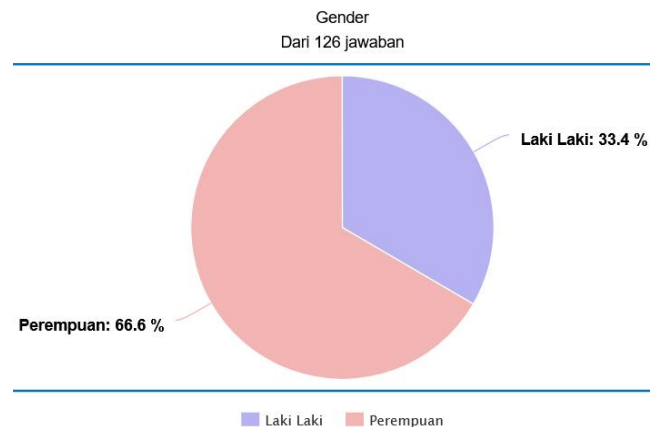
Kesimpulan data *SWOT* ialah Klinik Zoom Veterinary Team Bandung memiliki keunggulan yang ada pada penawaran harga dengan syarat dan juga beberapa kerja sama, jumlah dokter yang banyak sehingga menjadi keunggulan dalam penanganan unit gawat darurat, juga ada keunggulan dibandingkan dengan praktek dokter hewan sekitar yang tidak memiliki banyak tenaga medis. Kelemahan dari klinik ini adalah harga yang lebih mahal dan juga banyaknya praktek dokter hewan di sekitar klinik

II. 3.5. Unique Selling Point

Klinik Zoom Veterinary Team Bandung merupakan klinik yang mengedepankan jumlah tenaga dokter. Juga memberikan pelayanan konsultasi yang kepada para pelanggan dengan lebih bersahabat selain itu juga merupakan klinik yang dapat dipercaya dengan pengetahuannya tentang hewan peliharaan.

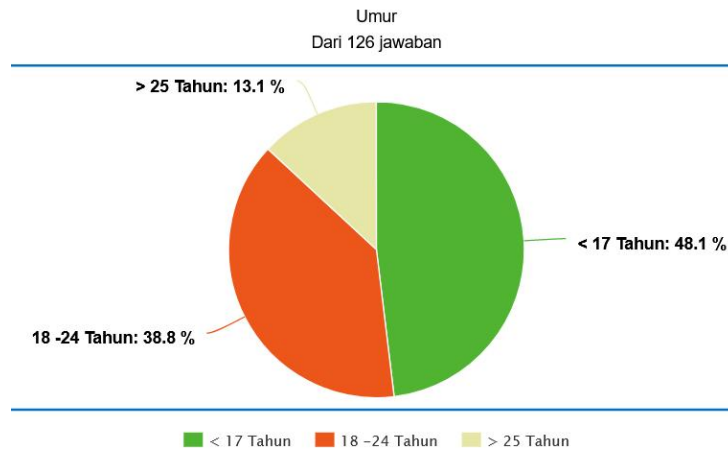
II.3.6. Kuesioner

Kuesioner disebar di grup komunitas pencinta hewan peliharaan yang berada di media sosial Facebook. Alasan kuesioner hanya disebar kepada grup komunitas dikarenakan subjek pada penelitian ini adalah seseorang yang memiliki hewan peliharaan atau yang peduli pada hewan peliharaan. Berdasarkan hasil dari kuesioner, rata-rata usia yang memiliki yang masuk grup pecinta hewan ini adalah sekitar 20 tahunan. Dengan usia termuda adalah 11 tahun dan usia tertua adalah 31 tahun. Para responden juga hampir semua peduli dan memperhatikan kesehatan hewan peliharaannya namun masih ada beberapa yang kurang paham tentang kelainan pada hewan peliharaan yang mungkin dapat berdampak buruk pada kesehatannya, menurut dari kuesioner terdapat sekitar 40% untuk data tersebut. Untuk pertanyaan lainnya terdapat *pie chart* sebagai berikut.



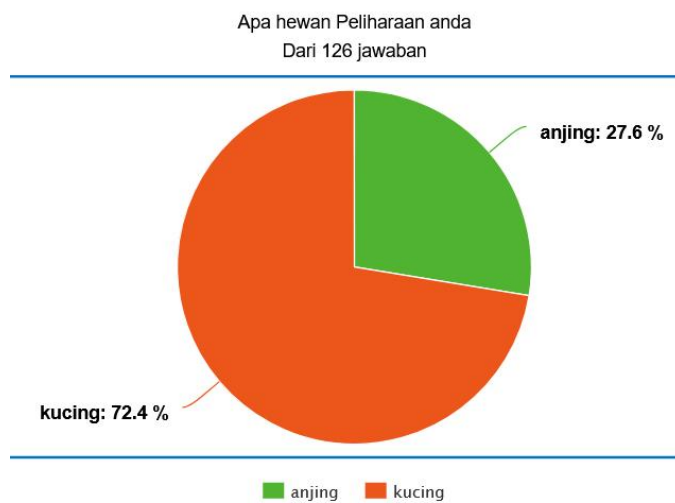
Gambar II.12 Kuesioner 01
Sumber: Data Pribadi (2022)

Dari hasil data kuesioner yang diisi responden didapatkan sebanyak 66,6% perempuan dan 33,4% laki-laki.



Gambar II.13 Kuesioner 02
Sumber: Data Pribadi (2022)

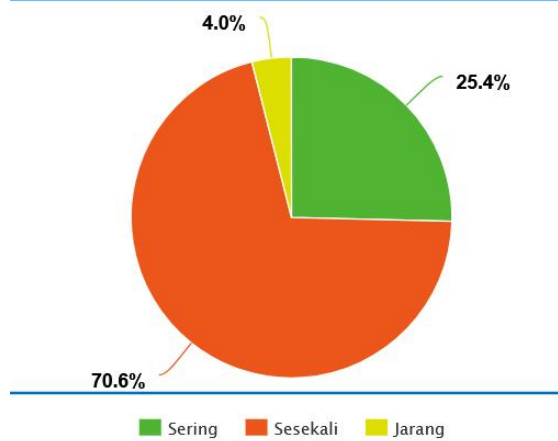
Dari hasil data kuesioner yang diisi responden didapatkan sebanyak 48,1% yang berumur di bawah 17 tahun dengan umur termuda adalah perempuan berumur 11 tahun. 38,8% responden berumur sekitar 18 - 24 tahun dan terakhir dengan 13,1% yang berumur di atas 24 tahun dengan yang tertua adalah laki laki berusia 31 tahun.



Gambar II.14 Kuesioner 03
Sumber: Data Pribadi (2022)

Dari hasil data kuesioner yang diisi responden didapatkan sebanyak 27,6% yang memelihara anjing dan 72,4% yang memelihara kucing.

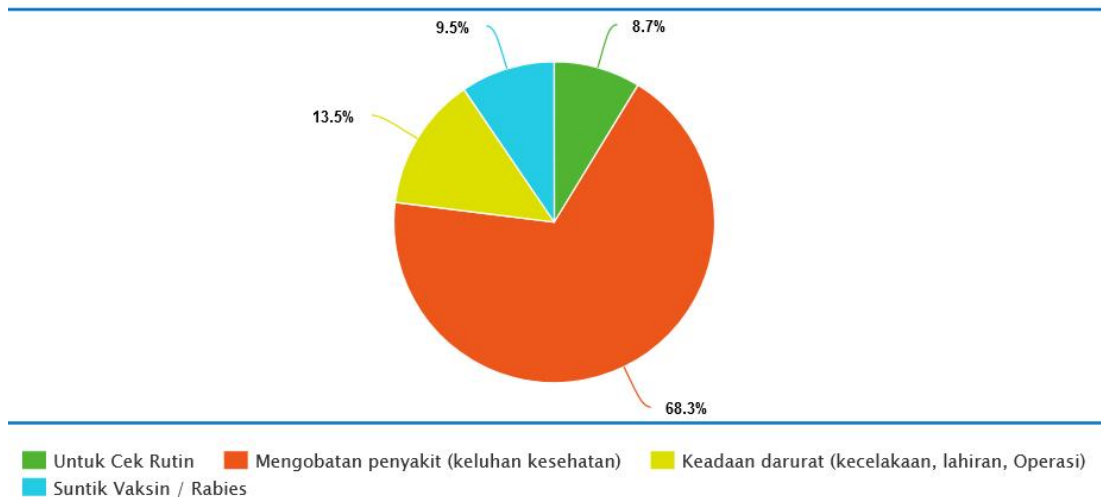
Sering kah kalian memperhatikan kesehatan hewan peliharaan ?
Dari 126 jawaban



Gambar II.15 Kuesioner 04
Sumber: Data Pribadi (2022)

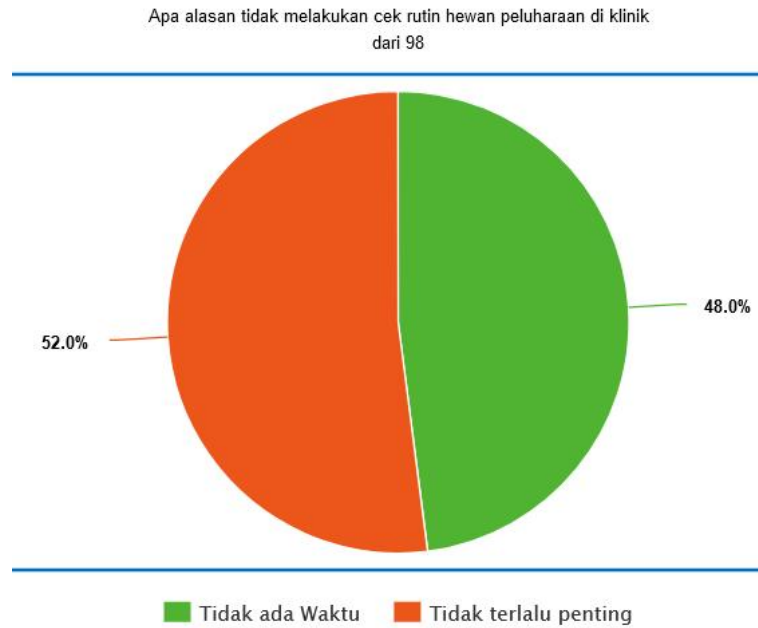
Dari hasil data kuesioner yang diisi responden didapatkan sebanyak 4,0% yang jarang memperhatikan kesehatan peliharaan. Terdapat 70,6% yang jarang dan 25,4% yang sering memperhatikan kesehatan peliharaannya.

Kunjungan Ke Klinik hewan biasanya unruk Keperluan apa saja ?
dari 126



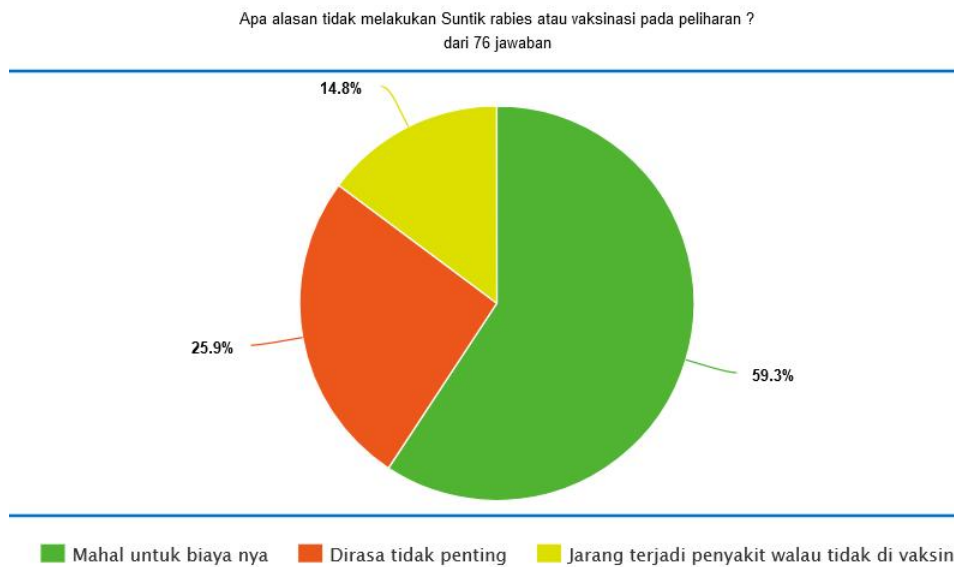
Gambar II.16 Kuesioner 05
Sumber: Data Pribadi (2022)

Dari hasil data kuesioner yang diisi responden didapat bahwa hanya sedikit orang yang membawa ke klinik untuk keperluan cek rutin dan vaksin dibandingkan dengan pengobatan dan keadaan darurat.



Gambar II.17 Kuesioner 06
 Sumber: Data Pribadi (2022)

Dari hasil data kuesioner yang diisi responden didapatkan yang tidak melakukan cek rutin dan memiliki jawaban yang hampir sama, yaitu tidak ada waktu dan juga tidak terlalu berpengaruh.



Gambar II.18 Kuesioner 07
 Sumber: Data Pribadi (2022)

Dari hasil data kuesioner yang diisi responden didapatkan yang tidak melakukan suntik vaksin atau rabies menjawab dengan biaya yang mahal dan juga dirasa tidak ada pengaruh selama ini.

II. 4. Resume

Klinik Zoom Veterinary Team Bandung merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan jasa pada para pemilik hewan peliharaan khususnya kucing dan anjing dibidang kesehatan hewan. Dalam menjalani pelayanannya memiliki kelebihan yaitu memiliki citra positif pada para pelanggannya dan juga kepada hewan yang dirawat, dalam analisa berdasarkan 7P yang dimiliki oleh Klinik Zoom Veterinary Team Bandung, pelayanan jasa mencakup konsultasi/diagnosis, terapi, vaksinasi, operasi steril jantan/betina, tindakan bedah, manajemen pola makan, *pet shop* kecil, rawat inap, dengan harga mulai dari Rp.50.000,- sampai Rp.1.500.000,- tergantung dari faktor jenis hewan, lama rawat dan juga jenis obat, tempat usaha yang termasuk daerah yang padat penduduk, pernah menggunakan promosi berupa spanduk dan *x-banner*, memiliki tenaga medis yang banyak sampai 7 dokter hewan, proses pelayanan yang sederhana dan mudah, memiliki tempat pembelian minum dan juga *pet shop* kecil namun masih jumlah kursi tunggu untuk pelanggan.

II. 5. Solusi Perancangan

Berdasarkan hasil dari pembahasan dengan pengumpulan data yang sifatnya dari berbagai sumber dan analisis data yang telah dilakukan. Solusi yang dapat didapatkan adalah dengan mempromosikan klinik Zoom Veterinary Team Bandung agar lebih dipilih dari pada praktek dokter hewan sekitar. Selain itu juga berdasar kan dari kuesioner didapatkan bahwa masih kurangnya minat pada vaksin hewan peliharaan dan juga jarang nya para pemilik hewan untuk cek rutin, Solusi promosi dari Klinik Zoom Veterinary Team Bandung akan menyampaikan pada para pelanggan tentang fakta kesehatan hewan peliharaan dan juga memberikan informasi penawaran kepada para pelanggan.