

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini sistem informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga banyak digunakan oleh berbagai instansi. Dengan dukungan sistem informasi dapat memberikan keuntungan berupa kemudahan dalam penyajian, penyimpanan dan pengambilan data. Dengan menggunakan database memungkinkan adanya penyimpanan dan distribusi data dan informasi yang lebih mudah ke semua pengguna dari berbagai sumber. Penggunaan basis data sebagai pengolahan data dan memanfaatkan website untuk sarana dalam menyajikan informasi yang dapat digabungkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis yang berjalan. Sehingga pada proses ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing suatu instansi tersebut.

Mutia vie merupakan salah satu klinik yang menawarkan jasa perawatan kecantikan yang ada di kota Jepara dengan alamat di Jl. Jepara Kudus km 3, Senenan Rt 22 Rw 05, Jepara. Untuk melakukan perawatan di klinik kecantikan mutia vie, pelanggan harus datang langsung ke klinik mendaftar konsultasi perawatan. Lalu pelanggan mengisi formulir pendaftaran yang diberikan oleh customer service, kemudian customer service mencatat data pelanggan kedalam buku pendaftaran dan kartu perawatan yang diberikan kepada pelanggan pada saat melakukan konsultasi dengan dokter. Setelah itu pelanggan pun harus menunggu panggilan dari customer service untuk giliran melakukan konsultasi dengan dokter. Pada tahap konsultasi dokter mencatat semua keluhan dan resep obat pelanggan ke dalam buku besar dan mengarsipkan kartu perawatan.

Adapun proses pelayanan yang berjalan saat ini pada klinik kecantikan mutia vie dapat disimpulkan bahwa proses pengelolaan data pelanggan dilakukan secara konvensional. Pencatatan data pada sebuah buku kemudian direkap kembali untuk membuat laporan. Sistem tersebut mempunyai banyak kekurangan diantaranya memungkinkan adanya kesalahan atau hilangnya data,

pelanggan mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi maupun pemesanan jadwal konsultasi, rekam medis pelanggan yang masih disimpan secara internal oleh klinik sehingga belum dapat dilihat oleh pelanggan dengan mudah. Hal tersebut dapat memberikan kesulitan dalam proses pencarian data, kesulitan dalam memberikan informasi seperti produk, jadwal layanan atau hal terbaru lainnya kepada pelanggan. Perlu adanya perubahan dalam hal sistem yang digunakan agar lebih efektif dan efisien.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana merancang serta membangun sistem informasi sebagai sarana pelayanan perawatan pada Klinik Kecantikan Mutia Vie Berbasis Web. Sehingga dapat membantu mengoptimalkan proses pelayanan klinik Mutia Vie kepada pasien dalam memperoleh informasi jadwal layanan, pemesanan produk dan reservasi atau reschedule perawatan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah bertujuan supaya penulis dapat menggambarkan sistem yang dibuat secara terarah dan tidak keluar dari topik pembahasan.

Maka permasalahan yang ada dibatasi sebagai berikut :

- 1) Penelitian dilakukan pada Klinik Kecantikan Mutia Vie
- 2) Informasi yang dihasilkan adalah informasi jenis perawatan, informasi produk, dan informasi grafik kunjungan klinik yang dapat dilihat oleh HRD.
- 3) Pengguna pada web ini meliputi pelanggan, customer service, dokter dan HRD yang masing-masing mempunyai hak akses yang berbeda.
- 4) Pada website ini akan menyediakan berbagai fitur, yaitu :
  - a. Fitur reservasi perawatan
  - b. Notifikasi pesan WhatsApp
  - c. Fitur pemesanan produk
  - d. Fitur pembayaran
  - e. Fitur rekam medis atau history perawatan

- f. Data pelayanan
  - g. Testimoni
- 5) Sistem yang dibangun menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

#### 1.4 Tujuan

Tujuan dari proposal Skripsi ini adalah merancang sebuah sistem informasi pelayanan klinik kecantikan di Mutia Vie dapat mempermudah klinik dalam penyajian informasi yang dibutuhkan pelanggan lebih efektif dan efisien, mengolah data secara terkomputerisasi serta dapat meningkatkan kualitas pada pelayanan perawatan klinik kecantikan Mutia Vie.

#### 1.5 Manfaat

##### a. Bagi Mahasiswa

Memberikan wawasan, keahlian, dan pengalaman dalam mengkaji dan membangun sistem informasi pelayanan klinik kecantikan Mutia Vie.

##### b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat mengeksplorasi sistem informasi tentang bagaimana menerapkan sistem informasi pelayanan perawatan kecantikan Mutia Vie dari segi akademik.

##### c. Bagi Instansi

Membina hubungan kemitraan antara perguruan tinggi dan instansi dalam sarana dan pra sarana pendidikan.

#### 1.6 Metode Penelitian

##### 1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan informasi dari sumber data dengan cara:

##### 1.6.1.1 Sumber Data Primer

Langsung dari obyek penelitian, baik melalui pengamatan maupun pencatatan obyek penelitian. Meliputi :

##### A. Observasi

Cara untuk mengumpulkan data yang melibatkan mengamati subjek penelitian secara dekat. Observasi dilakukan untuk mencari informasi yang sebenarnya

terjadi. Pengumpulan data dengan metode ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh kegiatan yang ada di Klinik Kecantikan Mutia Vie.

#### B. Interview (wawancara)

Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung dengan sumber data atau pihak-pihak yang berkepentingan yang berhubungan dengan penelitian. Pada metode ini penulis mengadakan wawancara secara langsung dengan staff bagian customer service melakukan proses pengumpulan dan pengambilan data pada Klinik Kecantikan Mutia Vie.

#### 1.6.1.2 Sumber Data Sekunder

Adalah data yang diambil secara tidak langsung dari objek penelitian. Data ini diperoleh dari buku-buku dan literatur-literatur. Meliputi :

##### 1. Studi Kepustakaan

Pengumpulan dari buku-buku yang sesuai dengan tema permasalahannya. Dengan menggunakan studi pustaka maka penyusun mendapatkan data yang lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

##### 2. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data dari literatur-literatur dan dokumentasi dari internet, diktat atau sumber informasi lain yang sesuai dengan materi.

#### 1.6.2 Metode Pengembangan Data

(Sukanto & Shalahuddin, 2018) Pendekatan pengembangan sistem merupakan langkah penting dalam analisis sistem. Metode Waterfall adalah metodologi pengembangan sistem yang digunakan dalam desain sistem. Metode waterfall menawarkan metode alur hidup perangkat lunak sekuensial atau sekuensial yang dimulai dengan tahap analisis,

desain, pengkodean, pengujian, dan dukungan, menurut bukunya Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan diarahkan objek.

Ada berbagai tahapan pengembangan sistem dalam metodologi pengembangan Waterfall. Yang meliputi :

a. Analisa Perangkat Lunak

Untuk memastikan kebutuhan perangkat lunak dan jenis perangkat lunak yang diinginkan pengguna, digunakan prosedur pengumpulan persyaratan yang menyeluruh. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak harus disebutkan pada tahap ini.

b. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi-langkah yang berfokus pada desain program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengkodean. Tahap ini menerjemahkan kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain sehingga dapat diimplementasikan ke dalam program pada tahap selanjutnya. Perancangan perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu dilakukan.

c. Pembuatan Kode Program

Sebuah aplikasi perangkat lunak harus dibuat dari desain. Hasil akhir dari langkah ini adalah program komputer yang didasarkan pada desain yang dibuat selama tahap desain.

d. Pengujian

Pengujian fokus pada aspek logis dan fungsional perangkat lunak dan memastikan bahwa semua komponen telah diuji secara menyeluruh. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kesalahan dan menjamin bahwa output sesuai dengan yang diinginkan.

e. Pendukung (Support) atau Pemeliharaan (Maintenance)

Ada kemungkinan perangkat lunak berubah setelah dikirimkan ke pengguna. Perubahan mungkin terjadi sebagai akibat dari kesalahan yang muncul selama pengujian dan tidak ditemukan, atau karena perangkat lunak beradaptasi dengan lingkungan baru. Fase dukungan atau pemeliharaan dari proses pengembangan dapat dilakukan beberapa kali, dari analisis spesifikasi hingga pembaruan perangkat lunak yang ada, tetapi tidak ada perangkat lunak baru yang dapat dibuat.

### 1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Pada tahap ini, Perancangan sistem menggunakan Unified Modelling Language (UML) yang meliputi :

1. Use Case Diagram

Use case diagram adalah diagram yang menggambarkan interaksi satu atau lebih aktor dengan sistem masa depan. Use case diagram dapat digunakan untuk mengidentifikasi fungsi dari sebuah sistem dan menggambarkan bagaimana seorang aktor berinteraksi dengannya.

2. Class Diagram

Class diagram merupakan interaksi antar kelas dalam sistem yang sedang dikembangkan dan bagaimana mereka bekerja sama untuk menyelesaikan tugas. Pada level ini dijelaskan interaksi antar kelas dalam suatu sistem, termasuk kelas jual beli.

3. Sequence Diagram

Sequence diagram mendeskripsikan keseluruhan tentang urutan kejadian sistem. Pada tahap ini seperti halnya user login ke sistem.

4. Activity Diagram

Menggambarkan interaksi antar kelas dalam sistem yang sedang dikembangkan dan bagaimana mereka bekerja sama untuk menyelesaikan tugas. Pada level ini dijelaskan interaksi antar kelas dalam suatu sistem, termasuk kelas jual beli.

5. Statechart Diagram

Pada statechart diagram mendemonstrasikan bagaimana sistem bertransisi dan berubah (dari satu ke yang lain) sebagai akibat dari rangsangan yang salah. Diagram statechart sering menampilkan siklus saat ini (satu kelas dapat memiliki lebih dari satu diagram statechart). Dalam hal ini, pengguna harus memasukkan kata sandi dan memilih tombol yang sesuai, seperti saat memasukkan data.



## 1.2 Kerangka Pemikiran

