

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan era digital yang semakin pesat kini semakin membuat berbagai bidang organisasi untuk menggunakan elemen teknologi pada aktivitasnya, bentuk teknologi yang sering juga dimanfaatkan yaitu sebuah perancangan sistem informasi. Berbagai bidang memanfaatkan elemen teknologi sistem informasi untuk meningkatkan aspek dan kinerja pasarnya, salah satunya adalah pada sektor kesehatan, terutama pada pengelolaan klinik kecantikan. Pemanfaatan yang biasa digunakan pada klinik kecantikan ada berbagai hal seperti manajemen keuangannya, pengelolaan pelanggannya, penyebaran pasar, bahkan pengelolaan kualitas kerja juga dapat memanfaatkan sebuah sistem informasi.

Di Kabupaten Kudus ini banyak sekali terdapat industri klinik kecantikan yang signifikan dan tersebar di berbagai wilayah tertentu. Akan tetapi para konsumen ataupun pelanggan sering kali mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait klinik tersebut seperti lokasi, jadwal praktik, fasilitas yang ditawarkan, harga, dan ulasan pelayanan yang terdapat pada setiap klinik, sehingga hal ini mengakibatkan ketidak optimalan baik itu tentang informasi pemilihan klinik yang akan dituju maupun kepuasan antara pelanggan dengan klinik, dan hal ini dapat membuat kinerja klinik tidak maksimal. Selain itu proses reservasi atau mendaftarkan antrian untuk menggunakan pelayanan klinik tidak jarang masih dilakukan secara semi manual mengakibatkan pasien harus menelpon kontak klinik atau melalui aplikasi chatting bahkan harus pergi ke klinik secara langsung untuk reservasi maupun konsultasi. Hal ini dirasa menjadikan proses reservasi tidak efisien karena pelanggan tidak dapat menyesuaikan pembaruan jadwal, ketersediaan ruangan, jadwal praktik dokter, dan antrian secara real-time karena harus menanyakan kepada pihak klinik terlebih dahulu, hal ini membuat ketidakefektifan waktu dan tenaga.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan penulis merancang sebuah sistem dimana sistem ini menyediakan berbagai fitur untuk mengurangi berbagai kendala dan dapat membuat pelanggan nyaman dalam menjangkau berbagai

informasi klinik kecantikan. Perancangan Sistem Informasi Portal Pelayanan Klinik Kecantikan di Kabupaten Kudus Berbasis Web Menggunakan Metode Servqual akan menyediakan platform berbasis web yang memudahkan pelanggan dalam mencari, membandingkan, dan mendapatkan informasi yang lengkap mengenai klinik kecantikan di kabupaten Kudus. Sistem informasi yang disediakan mencakup beberapa hal, seperti informasi nama dan lokasi klinik, informasi jadwal praktek dokter, konsultasi langsung melalui fitur chat yang terdapat pada sistem, reservasi online juga akan disertai dengan fitur notifikasi WhatsApp mengenai informasi nomor antrian yang hampir tiba secara real-time, informasi ketersediaan tempat, testimoni pelanggan. Selain itu fitur pembayaran juga cukup mengirimkan foto bukti pembayaran yang dikirimkan pada sistem dan sistem akan mengecek bukti pembayaran tersebut dan mengirimkan notifikasi pembayaran berhasil apabila bukti pembayaran telah sesuai.

Penelitian ini menggunakan metode servqual atau service quality dimana metode ini merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan. Metode servqual berguna dalam menganalisis dan memahami persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang diterima. Sistem ini menggunakan metode perancangan yaitu Unified Modelling Language (UML) yang berfokus pada aliran kerja aktornya. Database yang digunakan yaitu MySQL untuk menampung data dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk menyusun sistem ini yaitu PHP. Dengan adanya sistem informasi ini, diharapkan calon pelanggan dapat mengakses sistem pelayanan klinik kecantikan dengan lebih mudah dan mendapatkan informasi yang lebih detail. Dan juga diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap pengembangan industri klinik kecantikan di Kabupaten Kudus serta meningkatkan pengalaman calon pelanggan dalam mencari, membandingkan, dan memperoleh informasi yang relevan dan berguna tentang klinik kecantikan yang cocok.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diambil suatu perumusan masalah yaitu bagaimana cara merancang dan membangun suatu Sistem Informasi Portal Pelayanan Klinik Kecantikan di Kabupaten Kudus Berbasis Web Menggunakan Metode *Servqual*.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian menjadi lebih terarah sesuai yang diharapkan dan pembahasan tidak meluas, maka ditentukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Data yang diperlukan mencakup data informasi klinik, data lokasi, data jadwal praktik, data fasilitas yang ditawarkan, data harga, data *customer*, data reservasi, transaksi pembayaran, dan data ulasan pelanggan.
2. Proses yang dilakukan pada sistem meliputi pendaftaran klinik, pengelolaan jadwal praktek dokter, pengelolaan reservasi online, fitur *chat* konsultasi online, pengelolaan data *customer*, dan pengelolaan transaksi pembayaran.
3. *Output* yang akan dihasilkan pada sistem berupa notifikasi antrian reservasi, informasi jadwal dan ketersediaan ruang pelayanan, dan informasi ulasan kepuasan *customer* terhadap klinik.
4. Sistem menggunakan metode *servqual* dalam menentukan perbandingan penilaian kepuasan pelanggan pada setiap klinik yang terdaftar dalam sistem.
5. Perancangan Sistem Informasi Portal Pelayanan Klinik Kecantikan di Kabupaten Kudus Berbasis Web Menggunakan Metode *Servqual* ini menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan database *MySQL*.
6. Perancangan Sistem Informasi Portal Pelayanan Klinik Kecantikan di Kabupaten Kudus menggunakan 3 (tiga) objek penelitian sebagai bahan observasi yaitu, Mutiara Zahra aesthetic klinik, Alzena skincare, dan Larissa aesthetic klinik.

1.4. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu melakukan perancangan sebuah Sistem Informasi Portal Pelayanan Klinik Kecantikan di Kabupaten Kudus Berbasis Web Menggunakan Metode *Servqual* adalah agar menghasilkan suatu sistem informasi portal pelayanan klinik kecantikan yang bisa di gunakan oleh calon pelanggan dalam mencari, membandingkan, dan memperoleh informasi yang relevan dan berguna tentang klinik kecantikan yang cocok.

1.5. Manfaat

a. Bagi Mahasiswa

1. Memberikan pemahaman, keahlian, dan teknologi baru, khususnya di bidang perancangan sistem informasi berbasis web.
2. Dapat mempraktekkan kemampuan dan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

b. Bagi Perguruan Tinggi

1. Implementasi materi perkuliahan oleh mahasiswa sebagai sarana pencapaian tujuan perkuliahan.
2. Sebagai media referensi yang akan digunakan dalam penyusunan laporan akhir mahasiswa.

c. Bagi Masyarakat

1. Membantu mempermudah untuk mengakses sistem pelayanan klinik kecantikan dan mendapatkan informasi yang lebih detail.
2. Membantu calon pelanggan dalam mencari, membandingkan, dan memperoleh informasi yang relevan dan berguna tentang klinik kecantikan yang cocok.

1.6. Metodologi Penelitian

Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat dan *valid* dalam penelitian ini, maka dilakukan beberapa cara pengumpulan data dikategorikan berdasarkan sumber-sumbernya sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Menurut penelitian oleh Sugiyono (2018), Sumber data primer merupakan sumber informasi yang diperoleh secara langsung baik melalui pengamatan maupun pencatatan terhadap objek penelitian. Informasi yang diperoleh dapat melalui persepsi terhadap artikel pemeriksaan atau rekaman informasi dari objek eksplorasi, penggambaran yang meliputi sebagai berikut:

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi pada 3 objek penelitian, dengan tujuan untuk melihat secara langsung situasi yang ada di lapangan. Objek penelitian yang di observasi diantaranya, Mutiara Zahra aesthetic klinik, Alzena skincare, dan Larissa aesthetic klinik.

b. Interview atau Wawancara

Selain melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak yang terkait dengan mengajukan beberapa pertanyaan. Wawancara dilakukan oleh penulis bersama pihak administrasi dari Mutiara Zahra aesthetic klinik, Alzena skincare, dan Larissa aesthetic klinik.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang informasinya diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2018), metode yang digunakan untuk memperoleh data tersebut adalah penelusuran literatur, jurnal, dan buku. Data ini bersifat mendukung data primer, penjelasannya sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari informasi di buku maupun laporan yang berkaitan dengan pembahasan. Metode ini dapat dijadikan sebagai dasar teori dan bahan perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan dengan melihat referensi laporan skripsi yang sudah ada sebelumnya.

b. Studi Dokumentasi

Metode studi dokumentasi merupakan pengumpulan data yang diambil dari literatur dan dokumentasi dari internet, buku ataupun sumber informasi lain.

1.6.1. Metode Pengembangan Sistem

Perancangan sebuah aplikasi terdapat proses yang penting dalam analisa sistemnya yaitu metode pengembangan sistem. Konsep metode pengembangan sistem yang diterapkan pada system informasi portal

pelayanan klinik kecantikan di Kabupaten Kudus Berbasis Web menggunakan metode servqual yaitu menggunakan metode *Waterfall*.

Dalam pengembangannya, *waterfall* memiliki tahapan yang berurutan dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian serta tahap pendukung dan pemeliharaan (Sukamto & Shalahuddin, 2018). Tahapan metode *waterfall* dapat dilihat sebagai berikut:

a) Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan perangkat lunak ini dilakukan agar dapat dipahami sesuai dengan kebutuhan *user*. Tahapan ini dapat diperoleh menggunakan cara observasi, wawancara, dan sebagainya. Informasi yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisa untuk mendapatkan informasi yang lengkap tentang sistem yang akan dikembangkan.

b) Desain

Desain adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya.

Dalam tahap ini, dilakukan penentuan alur dari sistem yang akan dibangun. Kemudian dilanjutkan membuat perancangan seperti *Unified Modelling Language (UML)* dan *Entity Relationship Diagram (ERD)* sebagai acuan dalam pembuatan kode program di tahap berikutnya.

c) Pembuatan Kode Program

Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat dan sistem dapat berjalan dengan baik.

d) Pengujian

Proses selanjutnya yaitu pengujian yang fokus pada perangkat lunak secara keseluruhan untuk memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan sistem

dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

e) Pendukung (*support*) atau Pemeliharaan (*maintenance*)

Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis untuk perubahan perangkat lunak yang ada, tapi tidak ada perangkat lunak baru.

1.6.2. Metode Perancangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Unified Modelling Language* (UML). UML merupakan salah satu standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan requirement, membuat analisa dan desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek (Sukanto & Shalahuddin, 2018).

Diagram yang digunakan dalam pembuatan aplikasi berorientasi objek antara lain:

a) *Use Case Diagram*

Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk melakukan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu.

b) *Class Diagram*

Class Diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki atribut dan metode atau operasi.

c) *Sequence Diagram*

Sequence diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek. Untuk menggambarkan *sequence diagram*, maka harus diketahui objek-objek yang terlibat dalam sebuah *use case* beserta metode yang dimiliki kelas yang diinstansiasi menjadi objek.

d) *Activity Diagram*

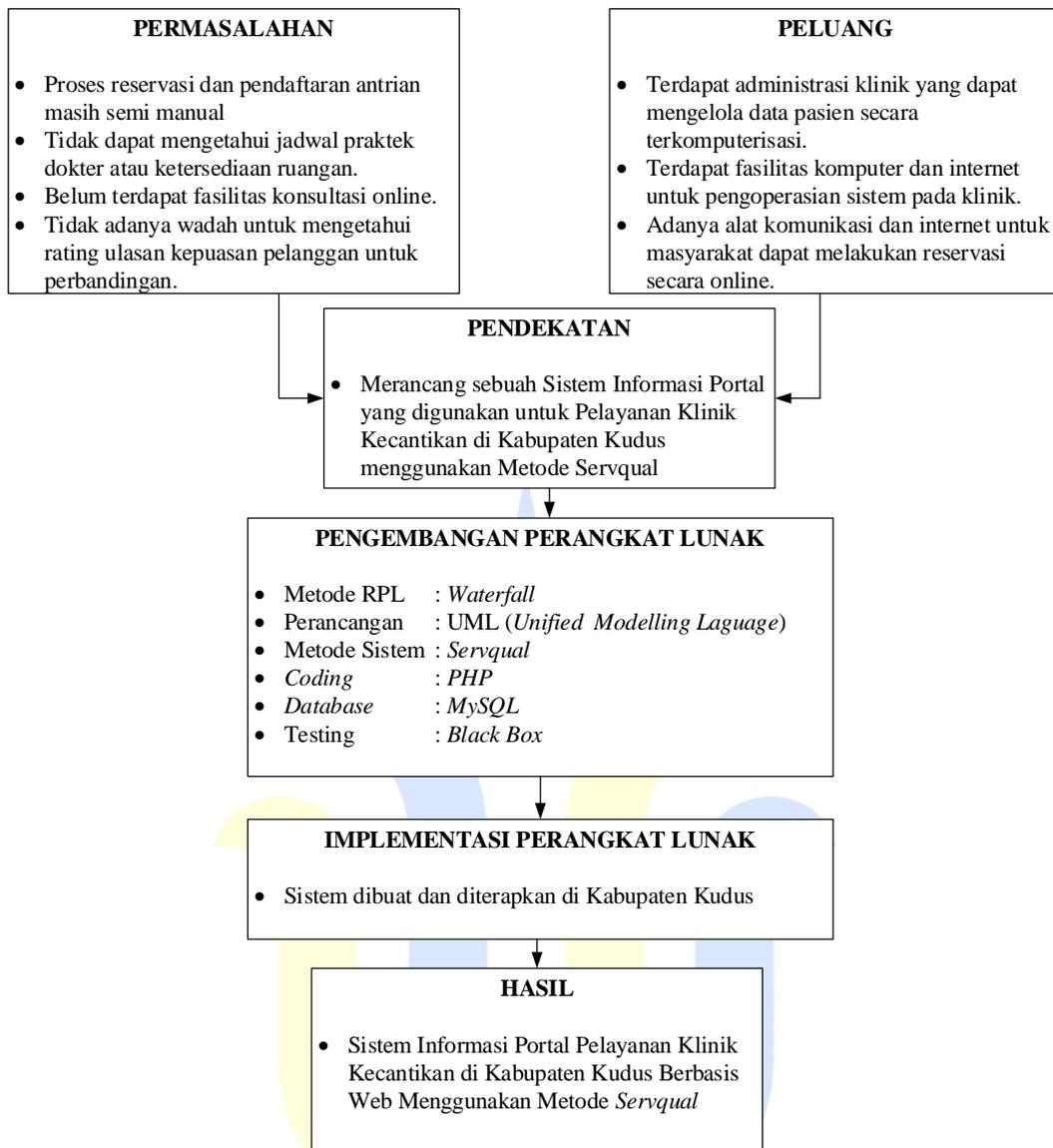
Activity Diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Perlu diperhatikan bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem.

e) *Statechart Diagram*

Statechart diagram memperlihatkan urutan keadaan sesaat yang dilalui sebuah obyek, kejadian yang menyebabkan sebuah transisi dari satu *state* atau aktivitas kepada yang lainnya dan aksi yang menyebabkan perubahan satu *state* atau aktivitas.

1.7. Kerangka Pemikiran

Berikut kerangka pemikiran yang disusun dalam proses perancangan Sistem Informasi Portal Pelayanan Klinik Kecantikan di Kabupaten Kudus Berbasis Web Menggunakan Metode *Servqual* digambarkan pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran