

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini perkembangan industri kosmetik Indonesia tergolong *solid*. Berdasarkan data Kementerian Perindustrian (2016), dalam 10 tahun terakhir industri kecantikan dan perawatan pribadi di Indonesia bertumbuh rata-rata 12% dengan nilai pasar (*market size*) mencapai sebesar 33 triliun Rupiah pada tahun 2016. Dengan jumlah tersebut, Indonesia merupakan *potential market* bagi para pengusaha industri kecantikan baik dari luar maupun dalam negeri. Bahkan di tahun 2020, industri kecantikan di Indonesia diprediksi akan mengalami pertumbuhan paling besar dibandingkan dengan negara lain di Asia Tenggara. (Majalah Kartini, 2017)

Di lain pihak, era globalisasi dan teknologi informasi telah membawa banyak dampak dan perubahan bagi iklim bisnis di dunia. Keberadaan internet telah membuka sebuah peluang baru bagi semua orang untuk saling terhubung dan mengaburkan batas-batas geografis yang selama ini menjadi salah satu penghalang bagi perusahaan untuk mencapai pelanggannya. Hal ini memberi efek positif bagi dunia usaha dengan membawa lebih banyak calon pelanggan kedalam pasar dan dengan demikian meningkatkan peluang bagi perusahaan untuk menaikkan pendapatannya. Tetapi di sisi lain, internet juga membawa banyak kompetitor baru yang membuat persaingan usaha menjadi semakin berat. Karena itulah, perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dalam menjalankan kegiatan usahanya dengan efektif dan efisien agar tetap dapat bertahan dan bersaing dengan para kompetitornya.

Demikian juga dengan apa yang dialami oleh Klinik Kecantikan Dr. Meilany di kota Pare - Jawa Timur. Klinik kecantikan ini sudah beroperasi sejak tahun 2000 dan hingga saat ini telah memiliki lebih dari ribuan pelanggan setia baik dari dalam maupun luar kota. Klinik kecantikan ini menawarkan berbagai macam jenis perawatan, seperti misalnya: *Facial Microdermabrasion, Skin Peeling, Whitening Injection, Electrocauterization, Laser Treatment*, dan lain-lain. Selain itu, klinik ini juga menawarkan ratusan jenis produk kecantikan yang dapat disesuaikan dengan berbagai macam jenis kulit dan permasalahannya.

Namun, tantangan persaingan dan tuntutan konsumen tetap menjadi persoalan yang harus dihadapi. Jumlah klinik dan salon kecantikan di Indonesia terus bertambah setiap waktu dan jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan pun semakin beragam. Dengan semakin padatnya kegiatan, maka orang-orang pun menuntut pelayanan yang cepat dan tepat. Untuk dapat bertahan di dalam dunia usaha yang ketat seperti ini, suatu bisnis harus bisa terus melakukan inovasi dan perbaikan agar pelayanan yang ditawarkan juga terus mengalami peningkatan.

Selama ini, klinik ini selalu mencatat data personal dari masing-masing pelanggan serta sejarah dari setiap transaksi yang dilakukan oleh masing-masing pelanggan. Hal ini perlu dilakukan karena masing-masing pelanggan memiliki permasalahan kulit dan preferensi produk yang berbeda-beda. Permasalahan mulai muncul karena data-data tersebut dicatat pada sebuah kertas yang pada akhirnya terus menumpuk sehingga pencarian data pelanggan menjadi semakin sulit dan melambat hari demi hari. Masalah lain yang timbul dari pencatatan data pada kertas adalah “*availability*”-nya ketika dibutuhkan. Contohnya, ketika seorang pelanggan menelpon, melakukan pemesanan produk, dan menanyakan berapa total biaya yang harus dibayar, maka klinik ini tidak akan bisa menjawab pertanyaan tersebut secara instan karena harus mencari terlebih dahulu “kartu pasien” dari penelpon tersebut.

Sedangkan permasalahan yang dihadapi pada bagian penjualan adalah tidak adanya pencatatan pada proses pembelian barang dari *supplier* dan jumlah stok yang ada di gudang. Sehingga menyebabkan terjadinya pengaturan inventori yang buruk serta tidak dapat menghitung jumlah keuntungan/kerugian. Karena pengawasan barang hanya melalui penglihatan mata saja, maka seringkali terlewatkan jika ada barang yang sudah habis. Barang juga sering *oversupply* karena pemesanan yang terlalu dini sehingga menyebabkan penumpukan di gudang. Hal-hal ini menyebabkan banyak kerugian bagi klinik. Modal yang tertahan pada barang *oversupply* dan ketidakmampuan untuk melayani pelanggan ketika kehabisan stok.



Gambar 1.1. Kartu Pasien yang Menumpuk di Klinik Kecantikan Dr. Meilany  
Sumber: Klinik Kecantikan Dr. Meilany

Jumlah pelanggan yang terus bertambah dan proses administrasi manual yang dilakukan oleh Klinik Kecantikan Dr. Meilany tentu saja menjadi salah satu penyebab melambatnya pelayanan yang diberikan. Belum lagi, tingkat error yang disebabkan oleh sistem pencatatan manual juga cukup tinggi. Maka solusi sistem informasi sangat dibutuhkan untuk dapat mengatasi permasalahan-permasalahan ini dan meningkatkan efektifitas serta efisiensi kinerja klinik ini.

Fasilitas *dashboard* sekarang ini menjadi salah satu fitur yang sering digunakan oleh para eksekutif dan manajemen untuk melihat kondisi perusahaan secara *real time*. Karena itu, penulis ingin mengembangkan fitur *dashboard* ke dalam aplikasi sistem informasi Klinik Kecantikan Dr. Meilany. Fitur ini akan menampilkan berbagai macam informasi tentang kondisi perusahaan secara *real time*. Sehingga dokter atau pihak manajemen klinik dapat dengan mudah mengetahui situasi terkini klinik kecantikan dan mampu membantu mereka dalam mengambil keputusan.

Yang tidak kalah menarik adalah perkembangan teknologi *mobile* yang saat ini sudah semakin menjamur. Hampir setiap orang telah memiliki handphone dan juga akses internet di dalamnya. Salah satu *Operating System* (OS) yang paling digemari, baik oleh pengguna *handphone* maupun *developer*

*handphone*, adalah *OS Android*. Pada tanggal 17 Mei 2017, *Google* menyatakan bahwa sudah ada lebih dari 2 Milyar pengguna aktif dari *Android*. Tentunya hal ini juga telah merubah pola bisnis banyak perusahaan. Semakin banyak perusahaan yang mulai menggunakan sistem informasi berbasis *mobile* dan *cloud computing*. (Liputan6.com, 2017)

Maka dari itu, penulis memilih untuk menggunakan sistem informasi *mobile* berbasis *Android* dengan *database* yang disimpan secara *online* sehingga bisa diakses dimana saja dan kapan saja. Penerapan sistem informasi *mobile* berbasis *Android* sebagai sarana untuk mengelola data, baik data rekam medis dan transaksi diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja, menekan jumlah kesalahan yang terjadi, serta mempercepat waktu pelayanan Klinik Kecantikan Dr. Meilany.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

*Bagaimana membuat sistem informasi berbasis Android pada Klinik Kecantikan Dr. Meilany yang dapat membantu klinik dalam mengelola data rekam medis dan transaksi pasien serta mengelola data inventaris dan transaksi barang?*

## 1.3. Ruang Lingkup

Objek penelitian adalah Klinik Kecantikan Dr. Meilany yang berlokasi di Jl. P.B. Sudirman No. 31 Pare – Kab. Kediri, Jawa Timur. Penelitian ini berfokus pada perancangan aplikasi *mobile* yang berguna untuk menyimpan data rekam medis pasien dan data penjualan barang dan jasa pada klinik tersebut.

Skripsi ini berfokus pada perancangan *database*, proses bisnis, serta *user interface* yang akan digunakan pada aplikasi *mobile* berbasis *Android*.

### 1. Ruang lingkup pengguna

Pengguna yang akan menggunakan sistem informasi ini adalah Dr. Meilany dan karyawan di Klinik Kecantikan Dr. Meilany.

### 2. Ruang lingkup proses bisnis

Proses bisnis yang terlibat dalam perancangan sistem informasi ini terdiri dari proses penyimpanan dan pencarian data rekam medis pasien serta penyimpanan data barang, penjualan, serta *order* barang. Data penjualan akan terhubung dengan data rekam medis pasien.

3. Ruang lingkup pengerjaan skripsi  
Skripsi ini berfokus pada proses analisa dan desain bisnis proses bisnis, *database*, dan *User Interface* serta penerapannya dalam bentuk pengembangan aplikasi *Android*.
4. Ruang lingkup pembuatan sistem
  - a. Dapat menampilkan antrian penjadwalan konsultasi, perawatan kecantikan dan transaksi.
  - b. Dapat mencatat dan melihat detail konsultasi, perawatan, dan transaksi pasien.
  - c. Dapat mencari, menambahkan, mengubah, dan melihat detail info pasien dan detail produk.
  - d. Dapat melihat, menambahkan, dan mengubah informasi tentang jenis perawatan, jenis produk, racikan, satuan barang, penyesuaian stok, dan distributor.
  - e. Dapat mencari, menambahkan, dan melihat detail Faktur, Surat Pesanan, dan Nota Retur.

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memberikan solusi atas permasalahan mengenai pengelolaan dan pencarian data rekam medis dan transaksi pasien pada Klinik Kecantikan Dr. Meilany.
2. Memberikan solusi atas permasalahan mengenai transaksi dan pengontrolan inventaris barang pada Klinik Kecantikan Dr. Meilany.

Manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah proses penyimpanan dan pencarian data pasien serta data historis rekam medis dan transaksi pasien pada Klinik Kecantikan Dr. Meilany.
2. Mempermudah proses pengontrolan dan pengendalian inventaris barang di Klinik Kecantikan Dr. Meilany.

## 1.5. Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Metode Pengumpulan Data

#### a. *Interview*

Melakukan pengumpulan data melalui *interview* dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada pemilik dan karyawan Klinik Kecantikan Dr. Meilany.

#### b. Observasi

Untuk mengetahui secara langsung alur proses bisnis yang terjadi di Klinik Kecantikan Dr. Meilany.

#### c. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan studi pustaka untuk menunjang referensi yang diperlukan melalui buku, jurnal, dan internet.

### 2. Metode Analisa dan Desain

Metode Analisa dan desain yang digunakan dalam perancangan aplikasi ini adalah dengan menggunakan ***Object Oriented Analysis and Design (OOAD)*** (Satzinger, Jackson, & Burd, 2012) dengan *tools* yang digunakan sebagai berikut:

#### a. *Use Case Diagram* dan *Use Case Description*

#### b. *Activity Diagram*

#### c. *System Sequence Diagram*

#### d. *Design Class Diagram*

#### e. *Design System Security and Controls*

### 3. Metode Pengembangan Aplikasi

Metode yang digunakan dalam pengembangan aplikasi adalah ***Scrum*** (Satzinger et al., 2012). Metode *scrum* cocok digunakan dalam kasus ini karena mengandalkan ukuran tim yang kecil sehingga pengerjaan anggota menjadi lebih efektif. Metode *scrum* juga dapat beradaptasi dengan baik terhadap perubahan teknis yang terjadi pada tahap pengembangan. Aktivitas pada metode *scrum* adalah:

a. *Backlog*

*Backlog* berisi daftar prioritas kebutuhan atau fitur dari suatu proyek. *Backlog* dapat ditambahkan setiap saat.

b. *Sprint*

Satuan kerja yang diperlukan untuk mencapai kebutuhan yang telah dituliskan pada *backlog* sesuai dengan waktu yang ditentukan.

c. *Scrum Meeting*

Pertemuan 30 menit yang dilakukan setiap hari.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi secara sistematis ke dalam 5 bab, yaitu:

### BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan perancangan yang digunakan, serta sistematika penelitian.

### BAB 2: LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan analisa dan pengembangan sistem informasi pada klinik kecantikan berbasis android.

### BAB 3: ANALISA SISTEM BERJALAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai sejarah Klinik Kecantikan Dr. Meilany, struktur organisasi klinik kecantikan Dr. Meilany, proses bisnis yang sedang berjalan, masalah yang dihadapi, serta usulan pemecahan masalah.

### BAB 4: ANALISA DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

Pada bab ini akan menjelaskan tentang spesifikasi sistem dan analisa proses bisnis dan model diagram yang telah dirancang untuk memenuhi kebutuhan sistem informasi berdasarkan bab sebelumnya.

### BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk melakukan pengembangan ke tahap selanjutnya.

