

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Permasalahan**

Pada saat ini perkembangan teknologi dan informasi di dunia khususnya di Indonesia sangatlah pesat. Kebutuhan manusia akan informasi sangat meningkat, hampir seluruh aspek kegiatan dipengaruhi oleh teknologi informasi. Banyak keinginan individu-individu dan kelompok-kelompok atau organisasi yang menginginkan kemudahan dalam segala aktifitasnya. Baik aktifitas dalam dunia kedokteran maupun diluar dunia kedokteran. Demi tercapainya kemudahan dalam melakukan aktifitas kedokteran, maka teknologi memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaannya. Kebutuhan teknologi yang serba canggih di zaman sekarang ini tentunya akan menjadi penting juga seperti kebutuhan sehari-hari.

Pada dasarnya mengantri adalah hal yang sangat membosankan untuk dilakukan, pasti semua orang ingin agar cepat dilayani dan masalah mereka terselesaikan. Terutama untuk mendapatkan layanan ketika sakit atau ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Hal ini tentu mempengaruhi lamanya antrian pada pelayanan klinik hewan salah satunya di Klinik Hewan Djoko Waluyo Ungaran.

Supaya pelayanan pelanggan untuk konsultasi dan pemesanan di Klinik semakin mudah , Klinik Hewan Djoko Waluyo harus menerapkan

teknologi informasi dalam proses yang ada pada klinik. Salah satunya dengan menyediakan layanan yang dapat diakses oleh seluruh calon pelanggan. Selama ini konsultasi dilakukan pada saat berada di klinik, pada proses pendataan seperti mengisi formulir pendaftaran masih mengandalkan buku atau catatan kertas saja sehingga tiap kali pelanggan datang harus mengisi formulir terlebih dulu. Pelanggan juga tidak dapat mengetahui informasi-informasi terkini pada klinik seperti ketersediaan stok, jadwal konsultasi, dan riwayat. Lalu adanya klinik lain yang sudah lebih dulu menggunakan website untuk mempromosikan klinik mereka secara luas yang dan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat. Dan juga mengurangi kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh pihak klinik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Oleh sebab itu, dengan menerapkan CRM teknologi informasi berbasis web dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan kegiatan dalam klinik dan dapat meningkatkan efektifitas pengoperasian klinik. Customer Relationship Management (CRM) adalah sebuah strategi bisnis yang bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana kebutuhan dan perilaku pelanggan, selanjutnya memberikan sebuah pelayanan yang optimal dan mempertahankan hubungan yang sudah ada.

Dengan Membangun Sistem Customer Relationship Management (CRM) pada Klinik Hewan Djoko Waluyo berbasis web diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan konsultasi, pemesanan produk, berkomunikasi, informasi seputar ketersediaan barang dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan klinik.

### **1.2. Perumusan Masalah dan Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah Bagaimana cara penerapan customer relationship management (crm) pada sistem dan meningkatkan minat calon pelanggan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun masalah- masalah yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem dapat digunakan oleh pengunjung, admin, dan pelanggan.
2. Sistem dapat melakukan booking dan pemesanan produk secara online.
3. Sistem yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman HTML dan PHP.
4. Menggunakan database MySQL.
5. Metode CRM yang digunakan adalah UCD.

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

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dalam membuat penelitiann ini diharapkan dapat merancang dan membangun sistem berbasis WEB agar memudahkan semua orang dalam melakukan booking tanpa perlu dapat ke klinik terlebih dahulu dan dapat membeli produk secara online.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Klinik**

Dapat dengan mudah melihat data pasien sebelumnya, mengelola rekam medis pasien, mengecek stok barang, serta melakukan cek jadwal booking.

#### **2. Bagi Pasien**

Sebagai sarana untuk memudahkan proses pembuatan janji perawatan, dapat melihat rekam medis dari perawatan yang telah dilakukan sebelumnya, dan dapat melakukan pemesanan produk secara online.

#### **3. Bagi Penulis**

Sebagai pengalaman penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah di dapat selama menjadi mahasiswa Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Sumber Data**

#### a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan Klinik hewan melalui pengamatan atau penelitian terhadap objek penelitian.

#### b. Data Sekunder

Adalah data yang dilakukan secara langsung melalui dokumentasi data diri buku literature yang berkaitan.

### **1.5.2. Metode Pengumpulan Data**

#### a. Pengamatan (*Observasi*)

Suatu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan proses pendaftaran konsultasi dan pemeriksaan.

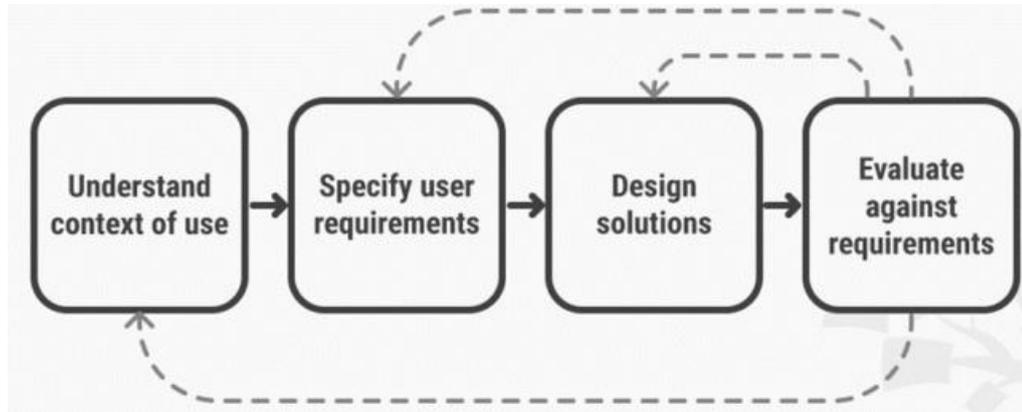
#### b. Wawancara (*Interview*)

Suatu metode pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab pada klinik.

#### c. Studi Pustaka

Mempelajari buku-buku literature dan hasil dari penelitian yang berkaitan.

### 1.5.3 Metodologi Perancangan Sistem



**Gambar 1.1 Tahapan User Centered Design**

Metodelogi yang digunakan untuk membangun sistem adalah Metode User Centered Design (UCD). Metode UCD merupakan perancangan yang berfokus kepada kebutuhan user dalam hal ini user yang terkait adalah pengunjung, admin, dan pelanggan. User Centered Design (UCD) merupakan bagian dari SDLC (System Development Life Cycle), sehingga desain perancangan yang dikembangkan melalui UCD akan dioptimalkan dan berfokus pada kebutuhan end-user. Dengan UCD diharapkan sistem yang dibangun akan mengikuti kebutuhan user dan tidak perlu mengubah perilaku untuk menggunakan sistem. Secara umum ada 4 tahap yang ada pada proses UCD yaitu :

1. Understand Context of Use

Sistem harus mengerti kegunaan dari penggunaan sistem yang dibangun seperti Siapa yang akan menggunakan, untuk apa digunakan dan dalam situasi seperti apa menggunakan sistem.

## 2. Specify User Requirements

Pada proses ini perancang sistem harus dapat menentukan kebutuhan user dalam mencapai tujuan yang akan memudahkan user dalam mengaksesnya.

## 3. Design Solutions

Dalam tahap ini perancang sistem membuat berbagai solusi agar sistem dapat digunakan dengan baik dan tidak ada kendala, mulai dari konsep kasar, prototype hingga desain lengkap.

## 4. Evaluation Against Requirements

Evaluasi akan dilakukan dengan melibatkan user, evaluasi dilakukan mulai dari 1 proses dan dilanjutkan ke proses berikutnya hingga semua berjalan dengan lancar.

## **1.6. Sistematikan Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang uraian sistematis tentang informasi hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan menghubungkan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.

### **BAB III : ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini berisi tentang analisa deskripsi dan perancangan sistem terperinci yang berupa Use Case diagram, Activity diagram, Sequence diagram. Perancangan database, struktur program, struktur tampilan, dan desain konseptual.

### **BAB IV : IMPLEMENTASI**

Pada bab ini berisi tentang proses pembuatan program, cara kerja program, dan implementasi program.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang uraian hasil dari sistem yang telah diuji coba untuk mengetahui apa saja kekurangan-kekurangann dan perbaikan sistem nantinya.

## **BAB VI : KESIUMPULAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasann pada bab-bab sebelumnya dan membantu pembaca untuk memberikan saran yang diperlukan untuk pembuatan sistem guna mencapai tujuan yang lebih baik.