

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi atau perusahaan mempunyai masalah penyediaan informasi. Penyediaan informasi bisa bersifat internal maupun eksternal. Sifat internal menunjuk pada mengalirnya informasi antara komponen-komponen pembentuk organisasi atau perusahaan. Sedangkan sifat eksternal berkaitan dengan penyajian informasi mengenai organisasi tersebut terhadap pihak luar perusahaan khususnya *customer*. Secara umum penyajian informasi akan menjadi masalah yang besar seiring dengan perkembangan teknologi dan perusahaan tersebut.

Perkembangan zaman yang semakin kompetitif di lingkungan persaingan bisnis sebagai akibat kemajuan teknologi, telah mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap suatu produk, khususnya di bidang pelayanan jasa Klinik Estetika. Dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pengetahuan masyarakat maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan di bidang kesehatan semakin hari juga semakin meningkat.

Adanya perubahan cara pandang penilaian tersebut menuntut organisasi untuk melakukan redefinisi, revitalisasi dan reposisi strategi bisnis dengan tujuan memperoleh keunggulan bersaing. Untuk mencapai dan merealisasikan hal tersebut organisasi harus dapat memanfaatkan sumber-sumber yang ada untuk

digunakan dalam mencapai tujuan, terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Maka untuk menarik pelanggan agar selalu tertarik dan loyal dalam menggunakan produknya, maka pihak klinik harus benar-benar berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Untuk menilai tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan, harus didukung adanya monitoring yang secara *continue* dilakukan perbaikan pelayanan yang diberikan.

Sebagai contoh kasus pada Shae Clinic Yogyakarta yang merupakan salah satu Klinik yang bergerak di bidang perawatan kecantikan kulit yang tidak terlepas dari masalah pengolahan data dan penyediaan informasi, misalnya masalah dalam Sistem pengolahan datanya masih dilakukan secara manual atau sederhana dimana *output* yang berupa informasi atau laporan masih berupa arsip-arsip yang jumlahnya sangat banyak. Sehingga sering kali terjadi keterlambatan dalam penyampaian informasi kepada pihak manajemen maupun pelayanan kepada *member*.

Dan masalah dalam sistem *marketing* yang menggunakan informasi sebagai media pemasaran pada Shae Clinic Yogyakarta. Informasi-informasi tersebut mengenai jenis perawatan, dan pelayanan yang terdapat di Shae Clinic Yogyakarta. Tentang kegiatan dalam menginformasikan hal-hal tersebut diatas hanya sebatas dengan brosur ataupun dari orang keorang. Cara-cara penyajian informasi tersebut menjadi kurang memadai. Menggunakan brosur hanya sebatas pada sebagian kecil *customer*.

Dalam aktifitas kerjanya, Shae Clinic Yogyakarta bertanggung jawab atas peningkatan kualitas perusahaan dengan cara melakukan perbaikan di berbagai bidang serta pengembangan volume dan usaha untuk menciptakan peluang baru dalam rangka pelayanan kepada *member* atau anggota dan masyarakat sekitarnya demi mencapai kemajuan bersama. Serta mengharapkan kendali yang lebih baik di bagian pengolahan data melalui pemanfaatan informasi secara optimal. Informasi yang akurat akan membantu proses pengambilan keputusan pihak manajemen dan memperbaiki mutu pelayanan kepada anggota, yang secara umum akan meningkatkan kualitas perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis sebagai mahasiswa tingkat akhir pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM Yogyakarta akan melaksanakan penyusunan Tugas Akhir dengan judul "**Sistem Informasi Pengolahan Data berbasis Web pada Shae Clinic Yogyakarta**" dengan harapan pemanfaatan teknologi informasi lebih optimal terutama dibidang sistem pengolahan data yang terkomputerisasi yang nantinya dapat membantu pengolahan data yang lebih kompleks sehingga informasi yang dihasilkan dapat bermanfaat juga bagi pihak manajemen Shae Clinic Yogyakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis mengambil sebuah perumusan masalah, yaitu : " Bagaimana cara membangun sebuah sistem informasi pengolahan data yang dapat menyajikan informasi yang berkualitas secara cepat dan akurat pada Shae Clinic Yogyakarta ? "

### 1.3 Batasan Masalah

Melihat banyaknya permasalahan yang ada pada Shae Clinic Yogyakarta maka penulis merasa perlu untuk memberikan ruang lingkup pembahasan yang lebih dititikberatkan pada pembuatan *website database* untuk penyebarluasan informasi, yaitu :

1. Sistem Informasi yang dibangun mencakup informasi input, edit dan menghapus data yang ditampilkan pada web seperti informasi member, pegawai, jenis produk, jenis perawatan.
2. Fitur-fitur yang digunakan pada halaman utama: Home, Profil, Produk, Pemesanan, Buku Tamu, dan Kontak sedangkan pada halaman administrator adalah Home, Info, Produk, Pemesanan, Buku Tamu dan Setting.
3. Membangun sistem informasi menggunakan PHP sebagai bahasa pemrogramannya, *MySql* sebagai database dan *Macromedia Dreamweaver 8* sebagai editor perancangan dan pembuatan web.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Dimana pelaksanaannya mengandung beberapa tujuan, yaitu:

1. Menyusun suatu sistem informasi pengolahan data berbasis web secara dinamis, terstruktur dan terarah sehingga sistem informasi benar-benar bermanfaat bagi instansi atau perusahaan yang terkait.
2. Mencoba untuk lebih mengerti dan memahami masalah-masalah yang dihadapi dalam suatu instansi atau perusahaan.

3. Menjadikan penelitian ini sebagai lingkungan pembelajaran mahasiswa dengan mempraktikkan ilmu yang telah didapat selama bangku kuliah. Sehingga diharapkan agar mahasiswa memiliki cukup bekal untuk mengaplikasikan pada dunia kerja nyata nantinya.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak terutama :

1. Bagi Penulis

Setelah melaksanakan kegiatan diharapkan penulis memiliki cukup pengetahuan dan pengalaman dengan cakrawala yang lebih luas terlebih kaitannya dengan sistem informasi dan pemrograman.

2. Bagi Instansi

1. Merupakan upaya pengembangan sistem untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengolahan data *member* pada Shae Clinic Yogyakarta
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajemen.
3. Implementasi penggunaan *website* sebagai sarana penyediaan informasi untuk pemasaran Shae Clinic Yogyakarta.



### 3. Bagi Akademik

1. Sebagai acuan atau perbandingan dalam membuat skripsi untuk masalah yang sama.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

#### 1.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi atau data yang relevan dan akurat sehingga data yang diperoleh obyektif sebagai sumber dalam pelaksanaan kegiatan maka digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

##### 1. Metode Observasi /*Observation*

Yaitu peneliti melakukan pengamatan secara langsung di Shae Clinic Yogyakarta terutama pengamatan terhadap metode pelayanan klinik terhadap konsumen.

##### 2. Metode Wawancara/*Interview*

Penulis berkomunikasi secara langsung dengan sumber informasi, Pengelola Shae Clinic Yogyakarta yaitu Prof. Ir. Hj. Kusumo Retno Winahyu dengan langsung mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan berkaitan tentang masalah yang akan dipecahkan. Metode wawancara digunakan penulis untuk mendapatkan informasi sehingga penulis mendapatkan data-data yang benar-benar akurat.

### 3. Metode Kepustakaan /*Library*

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari dari buku-buku pustaka yang telah ada untuk digunakan sebagai referensi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga nantinya dapat membantu terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.

### 4. Metode Kearsipan /*Documentation*

Yaitu metode yang dilakukan dengan cara pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari data-data dan arsip yang sudah ada yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

## 1.7 Sistematika Penyusunan Laporan

Pelaksanaan pembuatan skripsi ini meliputi beberapa bab yaitu sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode pengumpulan data, sistematika penyusunan laporan.

### **BAB II DASAR TEORI**

Menguraikan tentang konsep dasar sistem, konsep dasar informasi, konsep dasar sistem informasi, konsep dasar sistem basis data dan sistem perangkat lunak yang digunakan.

### **BAB III TINJAUAN UMUM**

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pada Shae Clinic Yogyakarta yang didalamnya memuat sejarah, visi dan misi, produk, struktur organisasi, sistem yang sedang berjalan pada Shae Clinic Yogyakarta.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang penganalisaan sistem dan gambaran yang dibuat, sedangkan perancangan sistem tersebut meliputi desain proses, perancangan database dan perancangan *user interface*.

bab ini akan diuraikan mengenai perancangan sistem yang diusulkan berdasarkan sistem yang sedang berjalan dan menguraikan tentang implementasi halaman utama dan administrator serta source code yang digunakan pada halaman tersebut.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari proses pengembangan sistem dan berupa saran untuk perbaikan sistem yang dihasilkan untuk masa yang akan datang.



**DAFTAR PUSTAKA**

Berisi sumber-sumber pustaka yang digunakan penulis baik dari buku, majalah, narasumber maupun data dari internet.

