

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bagi perusahaan, pelaku bisnis, dan lembaga atau instansi lainnya, *website* menjadi media yang efektif untuk memperkenalkan profil perusahaan serta produk atau layanan yang disediakan, yang sering disebut dengan *website company profile*. *Company profile* merupakan komponen penting yang mempunyai peran untuk membangun citra dan reputasi perusahaan di mata masyarakat [1]. Promosi dan pemasaran merupakan langkah penting yang harus dijalankan suatu bisnis dalam usaha memperkuat identitas dan citra perusahaan. Promosi dan pemasaran juga berperan untuk mengarahkan opini masyarakat agar lebih meyakini dan percaya bahwa produk atau layanan memiliki keunggulan lebih dibandingkan kompetitor lainnya [2].

Praktik Dokter Gigi drg. Dwi Imbang Lestari merupakan tempat praktik mandiri dokter gigi yang didirikan oleh drg. Dwi Imbang Lestari, yang berlokasi di Jl. A. Yani Adipala No.18, Adipala, Kecamatan Adipala, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Tempat praktik ini telah beroperasi sejak tahun 2015 dan dikelola oleh drg. Dwi Imbang Lestari, dengan dibantu oleh seorang asisten dalam memberikan layanan perawatan gigi. Praktik ini menawarkan berbagai layanan pemeriksaan dan perawatan gigi yang meliputi penambalan, pencabutan, pembersihan karang gigi, membuat gigi tiruan, pemasangan behel, perawatan saluran akar, serta perawatan gigi lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama drg. Dwi Imbang Lestari selaku pemilik praktik, permasalahan yang ditemukan pada Praktik Dokter Gigi Dwi Imbang Lestari adalah kesulitan calon pasien dalam memperoleh informasi lengkap mengenai layanan atau perawatan apa saja yang ditawarkan. Hal tersebut terjadi karena informasi yang tersedia di media promosi mereka yaitu Instagram dan TikTok masih terbatas hanya jam praktik serta unggahan foto dan video hasil pekerjaan saja. Sementara tidak semua orang menggunakan aplikasi tersebut. Sebagian besar pasien mengetahui praktik tersebut melalui

Google Maps, namun informasi yang ditampilkan juga terbatas hanya alamat, nomor telepon, dan jam operasional. Akibatnya, calon pasien harus menghubungi dokter melalui *chat* untuk memperoleh informasi lebih lanjut, dimana hal tersebut memunculkan permasalahan baru yaitu risiko *chat* yang tidak terbalas dan menambah beban kerja dokter. Berdasarkan penilaian pada Google Maps, terbukti bahwa praktik ini merupakan praktik dokter gigi yang memiliki *rating* dan jumlah ulasan tertinggi di Kecamatan Adipala dan sekitarnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki minat yang tinggi terhadap pelayanan di praktik tersebut. Namun, kondisi tersebut sangat disayangkan karena keterbatasan pada tersedianya informasi mengenai praktik dan layanan yang tersedia, dimana hal tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Selain permasalahan minimnya informasi layanan praktik, mereka juga belum memiliki sistem reservasi atau penjadwalan janji temu untuk calon pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. Kondisi ini mengharuskan calon pasien untuk datang langsung ke lokasi praktik dan mengambil nomor antrean fisik tanpa mengetahui jumlah antrean yang telah terdaftar. Di sisi lain, ketika jumlah pasien meningkat, sementara waktu yang diperlukan dalam proses perawatan gigi cenderung lebih lama, menyebabkan waktu tunggu pasien yang sangat lama. Waktu menunggu di antrean memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan layanan yang dirasakan pasien. Karena itu, tidak dapat dipungkiri antrean yang terlalu panjang cenderung menyebabkan ketidaknyamanan bagi calon pasien [3]. Selain itu, ketika terjadi peningkatan jumlah pasien, diperlukan penerapan pembatasan jumlah pasien yang menyebabkan beberapa pasien terpaksa ditolak dan harus mengunjungi kembali di hari berikutnya untuk mendapatkan pelayanan medis.

Dari permasalahan tersebut, mereka membutuhkan sistem yang dapat dengan mudah mengarahkan pasien untuk memperoleh informasi lengkap mengenai praktik dan layanan yang tersedia. Hal ini dapat memudahkan pasien dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan sekaligus dapat mengurangi beban kerja dokter dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang

berulang. Sebagai solusi dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan melakukan perancangan dan pembangunan *website company profile* sebagai media sistem informasi pelayanan praktik yang dapat diakses oleh semua masyarakat dengan mudah selama terkoneksi dengan internet. Pada website ini, juga akan memungkinkan calon pasien untuk melihat jadwal praktik dokter, mengecek ketersediaan antrian, dan melakukan reservasi *appointment* secara *online*. Calon pasien yang ingin mendapatkan pelayanan diwajibkan untuk membuat janji temu dengan mengisi data pendaftaran pasien untuk mendapatkan nomor antrian.

Penelitian ini akan menerapkan pendekatan *Rapid Application Development* (RAD) sebagai metode pengembangan perangkat lunak. Metode ini dipilih karena memiliki siklus pengembangan yang singkat jika dibandingkan dengan metode lain, dimana RAD hanya terdiri dari empat tahapan yaitu *requirement planning*, *user design*, *construction*, dan *cutover*. Selain siklus pengembangannya yang singkat, RAD dipilih karena dalam metode ini melibatkan pengguna secara aktif, dimana dalam tahap *user design*, *prototype* akan diuji terlebih dahulu sebelum masuk ke tahap pembangunan. Hal tersebut untuk memastikan sistem yang akan dibangun harus terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna [4]. Berbeda dengan metode *waterfall* yang sifatnya *linear*, dimana hasil akhir harus sesuai dengan konsep perancangan awal dan *stakeholder* hanya dapat memberikan masukan pada awal perancangan tanpa bisa memberikan *feedback* atau masukan selama proses pembangunan. Oleh karena itu, apabila hasil akhirnya tidak sesuai dengan keinginan, maka dalam metode *waterfall* memerlukan pengerjaan ulang sehingga akan memakan waktu lebih lama [5].

Penelitian ini akan melibatkan pengujian *black box testing* dan *user acceptance testing* (UAT) untuk menciptakan sistem dengan fungsionalitas yang baik dan dapat diterima oleh pengguna dengan baik. *Black box testing* dilakukan oleh pengembang untuk memastikan sistem dapat dijalankan sesuai dengan fungsinya dan dilakukan berdasarkan sudut pandang pengguna. Hal ini memungkinkan pengembang untuk langsung menemukan hal yang perlu

diperbaiki pada perangkat lunak, seperti ketidakjelasan dan inkonsistensi dalam fungsional sistem [6]. Dalam tahap pengujian akhir, akan dilakukan pengujian pada *end user* menggunakan *user acceptance testing* (UAT) untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun sesuai dengan perancangan dan *output* yang dihasilkan memenuhi kebutuhan pengguna.

UAT dipilih karena pengujiannya lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan sistem yang dibangun. Hal ini memungkinkan kuesioner UAT dirancang khusus berdasarkan parameter yang relevan dengan sistem yang diuji, sehingga hasilnya lebih terfokus pada kebutuhan spesifik. Berbeda dengan metode *System Usability Scale* (SUS), yang menggunakan kuesioner standar dengan 10 pertanyaan tetap dan mutlak, UAT menawarkan kemudahan dalam pengumpulan *feedback* langsung dari *end user*. Selain itu, proses pengujian UAT lebih cepat karena hasilnya dapat langsung diperoleh dari output pengujian sistem dan tanggapan yang diberikan melalui kuesioner. Ini berbeda dengan metode SUS, yang membutuhkan waktu lebih lama karena menggunakan kuesioner standar dengan minimal 30 responden untuk mendapatkan hasil evaluasi [7].

Berdasarkan uraian di atas, maka dibuatlah sistem informasi berbasis *website* sebagai *company profile* dan *appointment* untuk mempermudah calon pasien dalam membuat janji temu dengan dokter. Oleh karena itu, judul penelitian yang diangkat yaitu ***“Rancang Bangun Website Company Profile dan Appointment Menggunakan Metode Rapid Application Development (Studi Kasus: Praktik Dokter Gigi Dwi Imbang Lestari)”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat dibuat rumusan masalahnya yaitu kesulitan calon pasien dalam memperoleh informasi terkait praktik dan layanan yang ditawarkan, serta sistem antrean yang mengharuskan calon pasien mengambil nomor antrean fisik secara langsung ke lokasi tanpa mengetahui jumlah antrean yang telah terdaftar.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun *website* sebagai media untuk membangun citra praktik dan pemasaran digital sekaligus sebagai sistem reservasi janji temu secara *online* di Paraktik Dokter Gigi Dwi Imbang Lestari?

### 1.4 Batasan Masalah

Untuk mewujudkan penelitian yang berfokus pada rumusan masalah, maka dibuat batasan masalahnya sebagai berikut:

1. Fokus penelitian adalah merancang dan membangun *website company profile* yang berisi sistem informasi layanan perawatan gigi yang dilengkapi dengan fitur reservasi janji temu.
2. *Appointment* yang dimaksudkan dalam penelitian ini hanya terbatas pada pembuatan janji temu atau reservasi, tidak terdapat proses transaksi pembayaran.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dengan menggunakan *framework* Laravel, sedangkan untuk sistem basis data menggunakan *MySQL*.
4. Sistem akan diuji menggunakan metode *blackbox testing* dan *User Acceptance Testing* (UAT).

### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan utama yaitu untuk merancang dan membangun *website company profile* sebagai media identitas dan pemasaran digital yang dilengkapi dengan fitur *appointment* untuk membantu calon pasien dalam membuat janji temu dokter.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini akan memiliki kebermanfaatan bagi tiga pihak yakni pihak mitra dalam hal ini Praktik Dokter Gigi drg. Dwi Imbang Lestari, pihak peneliti, dan pihak institusi dalam hal ini Universitas Telkom.

1. Manfaat bagi mitra: Penggunaan *website* sebagai *media company profile* dapat meningkatkan citra dan jangkauan pemasaran yang lebih luas, serta fitur *appointment* yang mempermudah manajemen antrian.
2. Manfaat bagi peneliti: Meningkatkan kemampuan dan pengalaman dalam pengembangan sistem berbasis *website* untuk mengatasi sebuah permasalahan.
3. Manfaat bagi institusi: Penelitian ini dapat dijadikan bahan landasan untuk pengembangan dan perbandingan pada penelitian selanjutnya.