

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Klinik Kecantikan adalah layanan yang menjual produk perawatan wajah, kulit dan kecantikan. Yang ditawarkan oleh klinik adalah jasa yang mengatasi berbagai kondisi kulit yang berhubungan dengan kecantikan dan dilakukan oleh tenaga ahli medis (dokter) (Alkhalifi et al., 2021)

Dengan perkembangan zaman yang semakin modern, sistem informasi pelayanan sudah banyak digunakan oleh beberapa instansi pemerintah, swasta bahkan di pelayanan dalam bidang medis, begitupun dengan Klinik Kecantikan XYZ ini yang menyediakan layanan konsultasi dan perawatan yang sangat luas. Dengan pendataan pelanggan menggunakan aplikasi excel untuk data pelanggan dan word merekap data dengan penggunaan cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan data dan pelayanan, mulai dari reservasi, konsultasi sampai dengan perawatan. Pelanggan klinik akan reservasi melalui media sosial dan akan di arahkan ke *link bio Instagram* yang nantinya akan langsung ke *Whatsaap* klinik, Pelanggan dapat menanyakan jadwal praktek dokter dan reservasi untuk perawatan dengan mengisi data diri dan jam perawatan. Untuk menu perawatannya terdapat katalog di *Whatsaap* yang bisa dipilih untuk perawatan nantinya, dimana data diri pelanggan dicatat di *Excel*. Tetapi, untuk pelanggan pertama kali bisa konsultasi melalui *whatsaap* dengan nomor yang sama pada reservasi.

Sistem manual yang digunakan saat ini kurang efisien, dimana sering terjadi kesalahan dan keterlambatan. Ketika pelanggan berhasil reservasi akan diarahkan memilih perawatan yang sesuai dan akan didata oleh admin untuk melakukan perawatan, pelanggan ditempat akan tetap menunggu kosong ruangan, dan sebelumnya tidak ada konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan meskipun sudah reservasi dijam tertentu, sehingga tetap menunggu. Untuk konsultasi tidak

cepat di respon dikarenakan satu platform yang mengelola admin bukan dokter sehingga muncul keterlambatan dalam pengambilan keputusan yang kritis.

Dengan adanya permasalahan yang terjadi maka dibuat pengembangan sistem informasi efisiensi, yang nantinya akan digunakan oleh pengguna dan admin. Dimana akan terjadi proses antar user yang akan berjalan secara efisien. Dengan adanya pendaftaran online, pemilihan produk treatment yang sesuai dengan jenis kulit atau permasalahan kulit pelanggan menggunakan CBR dan melihat jadwal praktek dokter untuk perawatan melalui website sistem informasi. Dimana nantinya akan mengurangi waktu tunggu pelanggan, penumpukan pelanggan, dan dengan tambahan keputusan pemilihan perawatan sesuai kondisi dan jenis kulit di klinik akan mempercepat tindakan perawatan kepada pelanggan .

Pada penelitian ini akan dibuatlah transformasi efisiensi pelayanan pada klinik kecantikan XYZ, dengan metode pengembangan yang akan dibuat yaitu paralel *incremental*. Fokus pengerjaan sistem ini lebih pada penyelesaian masalah yang terjadi terhadap kepuasan pelanggan klinik kecantikan XYZ.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Klinik Kecantikan XYZ menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaan data dan pelayanan yang dilakukan secara manual menggunakan Excel, seperti kesalahan dan keterlambatan dalam proses reservasi, konsultasi, dan perawatan. Proses reservasi melalui media sosial dan WhatsApp sering kali tidak efisien, menyebabkan pelanggan harus menunggu tanpa konfirmasi waktu yang pasti. Konsultasi yang lambat karena dikelola oleh admin, bukan dokter langsung, masalah tersebut memperlambat pengambilan keputusan kritis.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Pertanyaan penelitian yang akan muncul yaitu :

1. Bagaimana efisiensi pelayanan klinik kecantikan XYZ terhadap pelanggan?
2. Apakah Sistem informasi otomatis mengurangi beban kerja administratif dan kesalahan input data oleh admin di Klinik XYZ ?
3. Bagaimana cara implementasi CBR pada sistem ini ?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini mengembangkan sistem informasi layanan klinik yang terintegrasi pada klinik kecantikan XYZ.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Berikut manfaat dari penelitian ini untuk user dan admin :

1. Memberi kemudahan kepada pelanggan untuk perawatan
2. Mempercepat mengambil keputusan terhadap perawatan yang di ambil pelanggan terhadap permasalahan kulit.
3. Memudahkan admin untuk pendataan
4. Memudahkan dokter untuk melakukan tindakan perawatan kepada pelanggan.