

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi saat ini, perkembangan teknologi membawa dampak yang besar pada seluruh lapisan bidang usaha mulai dari retail, distributor maupun pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti pelayanan jasa kesehatan. Tuntutan yang mendasar adalah kebutuhan akan informasi yang cepat, tepat dan akurat yang dapat membantu dalam proses mengambil keputusan bisnis yang benar dan cepat. Pada bidang usaha jasa pelayanan kesehatan yang awalnya masih menggunakan pencatatan manual dengan adanya bantuan sistem yang telah terintegrasi dapat memberikan kecepatan proses yang lebih cepat dan efisien sehingga dapat mengurangi *human error* dan *cost* yang disebabkan karena pencatatan manual.

Menurut Anthony (2017, p.136), bisnis tidak lepas dari yang namanya teknologi, para pengusaha sekarang tanpa teknologi tidak bisa memantau produktivitas dari perusahaan dengan baik, selain itu dengan adanya teknologi, dapat dipastikan pekerjaan yang masih manual dapat dengan cepat dan tepat terselesaikan.

PT. Pathlab Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan, khususnya pemeriksaan laboratorium klinik. Pathlab telah berdiri sejak tahun 1952 di Singapura dan sampai saat ini telah memberikan layanan kesehatan di lebih dari 100 cabang di berbagai Negara seperti Singapura, Vietnam, Kamboja, Myanmar dan Indonesia. Di Indonesia, Pathlab hadir di 2 kota besar yaitu Jakarta dan Medan. PT. Pathlab Indonesia

memberikan jasa pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan gula darah, asam urat, HIV serta berbagai *test* lainnya, Proses bisnis pelayanan jasa sendiri masih menggunakan proses manual dan pencatatan pelayanan masih menggunakan *Excel* sehingga perlu dilakukan perhitungan manual setiap akhir bulan untuk membuat laporan pelayanan jasa setiap cabang di Medan ataupun Jakarta. Permasalahan lainnya adalah tidak terintegrasinya antara cabang satu dengan cabang lainnya sehingga bisa terjadi adanya *data redundancy*. Pelunasan dan pembayaran komisi juga dilakukan secara manual dan akan dicatat kedalam *Excel* sehingga setiap cabang akan membuat laporan pelayanan jasa dan mengirimkan laporan tersebut kepada seorang admin rekap yang akan menerima laporan dari berbagai cabang dan menggabungkan menjadi 1 laporan yang akan ditujukan kepada manajer. Ini menyebabkan data tidak akurat pada setiap cabang.

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka penulis melakukan perancangan dan pengimplementasian Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan yang didasarkan dari proses bisnis perusahaan dan diberikan usulan proses bisnis perusahaan yang baru sehingga dapat mengurangi resiko atau permasalahan yang dihadapi. Proses bisnis yang diberikan tidak mengubah prosedur proses bisnis tetapi hanya pelaksanaan dari proses bisnis tersebut menjadi terkomputerisasi. Perancangan dan pengembangan sistem informasi pelayanan jasa ini menggunakan metode *waterfall* dan sistem ini berbasis *web* dengan *backend* Laravel dengan hak akses setiap *user* menggunakan *Role Based Action Control (RBAC)*.

Perancangan dan pengimplementasian sistem informasi pelayanan kesehatan ini dibuat untuk mengurangi permasalahan yang telah diuraikan dan dapat mempermudah untuk menghasilkan laporan yang tepat dan akurat.

## 1.2 Batasan Masalah

Batasan Masalah dari penelitian ini adalah:

1. Perancangan sistem menggunakan metode *Waterfall*
2. Sistem yang dibangun ini hanya mendukung pencatatan pelayanan jasa kesehatan, membayar hutang, membayar piutang *Check* kesehatan, mengecek *voucher*, membayar komisi dokter, membuat *package*, membuat *voucher* serta pembuatan laporan pelayanan jasa berdasarkan waktu yang ditentukan
3. Keamanan sistem menggunakan metode RBAC
4. Mendukung *Multi-Location* yang lokasinya dapat ditambah oleh pengguna dengan mata uang rupiah

## 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Pencatatan transaksi pelayanan masih menggunakan *Excel* sehingga pembuatan laporan masih harus menunggu *admin* rekap untuk melakukan perekapan data dari seluruh cabang untuk pembuatan laporan.
2. Pembuatan *invoice* kepada klinik maupun *invoice* komisi kepada dokter lambat karena harus melakukan pencarian secara manual dari laporan rekap sehingga membutuhkan waktu untuk melakukan pencarian.
3. Proses bisnis yang lambat dan tidak efisien dalam segi waktu karena memiliki langkah yang tidak diperlukan sehingga memperlambat proses bisnis dan pemborosan tenaga.
4. Bila pasien ingin meminta pergantian *voucher* maka *staff* haruslah menghubungi setiap cabang untuk menanyakan apakah pasien telah

menggunakan *voucher* di cabang terkait yang disebabkan karena tidak terintergrasinya data setiap cabang sehingga membutuhkan waktu lama.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan mengimplementasikan sistem informasi pelayanan kesehatan di PT. Pathlab Indonesia untuk mempermudah dalam mempercepat proses pelayanan jasa, pembayaran *invoice*, pembayaran hutang, pembuatan laporan pelayanan jasa serta melacak penggunaan *voucher*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Sebagai sarana belajar bagi peneliti untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan dengan secara langsung sehingga dapat mengaplikasikan secara langsung pengetahuan dan pembelajaran yang diperoleh.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini bagi perusahaan adalah untuk mempermudah dalam menginput transaksi pelayanan jasa, mengetahui jumlah *voucher* yang dipakai oleh pasien serta mempermudah dalam pembayaran hutang, piutang dan komisi serta mempercepat proses menghasilkan agar proses pengambilan keputusan menjadi lebih mudah. Selain itu, proses bisnis perusahaan lebih cepat dan efisien sehingga sumber daya dapat dialokasikan ke departemen lain sehingga lebih menghemat waktu dan tenaga. Data

juga saling terintegrasi antar cabang sehingga mengurangi *data redundancy*.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk memahami lebih jelas tentang laporan ini, materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, batasan masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi. Seperti teori mengenai Sistem, *UML*, *Database*, *HTML*, *PHP* dan *Laravel*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan tentang metode-metode yang digunakan dalam melakukan perancangan dan implementasi sistem dalam penelitian ini.

### **BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi tentang penjelasan dari sistem yang dibangun seperti *BPMN* dari proses bisnis, *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram* serta pembahasan mengenai sistem yang telah dibangun.

### **BAB V IMPLEMENTASI SISTEM**

Bab ini berisi syarat untuk menggunakan sistem mulai dari kebutuhan perangkat keras maupun kebutuhan perangkat lunak, cara menggunakan sistem serta evaluasi sistem.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari peneliti berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya serta saran dari peneliti kepada penulis yang ingin melanjutkan penelitian lebih lanjut.

