

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi masa kini telah mengubah berbagai aktivitas manusia menjadi lebih praktis dan efisien. Inovasi teknologi memungkinkan penggunaan sistem informasi yang membantu dalam berbagai aspek pekerjaan, serta mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan, pengelolaan, dan tugas-tugas lain yang memerlukan waktu dan tenaga yang besar. Salah satu teknologi yang telah tersebar luas adalah sistem informasi, yang digunakan oleh hampir setiap perusahaan untuk mengembangkan operasinya dan meningkatkan efisiensi pekerjaan. Sistem informasi telah menjadi hal penting dalam meningkatkan efisiensi berbagai sektor seperti pemasaran, manajemen, pendidikan, dan kesehatan. Berbagai jenis sistem informasi telah diterapkan di dunia medis, termasuk sistem informasi rekam medis, pelayanan, manajemen data pasien, konseling, dan berbagai fungsi lainnya.

Biro Ragati Rumah Psikologi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan, khususnya dalam pelayanan psikologi. Biro Ragati menyediakan layanan psikologi umum, yaitu psikotes dan konseling individu. Pada proses pelayanannya, terdapat beberapa data diantaranya adalah data klien, data layanan, data riwayat layanan, data pengelola, dan data pembayaran. Biro Ragati pada saat ini muncul permasalahan yaitu pertama, proses pendaftaran klien dan pembuatan janji dengan psikolog melalui dilakukan secara langsung atau melakukan pendaftaran melalui sosial media lalu klien diminta untuk mengirimkan bukti pembayaran dan mengisi data pada *Google Form*, kemudian klien menunggu admin untuk mengkonfirmasi jadwal layanan. Hal tersebut membuat klien menunggu konfirmasi dalam waktu yang cukup lama dan belum tentu langsung mendapatkan jadwal pada tanggal yang diinginkan. Kedua, jika klien salah mengisi data pada *Google Form* dan ingin mengisi untuk yang kedua kalinya, maka di *Google Spreadsheet* otomatis akan masuk dua kali dengan data yang sama. Pendaftaran sudah ada yang dilakukan secara *online*, namun dampak dari pengelolaan data yang seperti ini adalah mengakibatkan penumpukan data dan membuat admin harus mengecek satu persatu data yang ada.

Ketiga, tidak adanya catatan konseling yang membuat psikolog harus bertanya kepada klien untuk mengkonfirmasi konseling sebelumnya dan psikolog harus menyesuaikan konseling secara mendadak kepada klien. Hal ini juga membuat psikolog terlihat tidak profesional karena harus menanyakan hal yang seharusnya sudah tercatat. Keempat adalah perekapan laporan transaksi pembayaran yang hanya direkap secara manual oleh admin. Hal ini tentu saja membutuhkan waktu yang lama dan harus teliti dalam mengisikan data dalam penyusunan laporan pertahun. Permasalahan yang terakhir adalah belum terdapat jadwal psikotes ataupun konseling yang tentu saja membuat psikolog tidak mengetahui jadwal psikotes ataupun konseling pada hari itu.

Berdasarkan masalah-masalah yang dihadapi, penting untuk mengembangkan sebuah sistem informasi pelayanan konseling berbasis *website* guna meningkatkan pelayanan kepada klien. Tujuan dari pengembangan sistem ini adalah untuk membantu admin dalam mengelola data pendaftaran dan administrasi Biro Ragati dengan lebih cepat, tepat, dan akurat, serta memberikan dukungan kepada psikolog dalam menjalankan tugas mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah “Bagaimana membangun sebuah sistem informasi pemesanan jasa konseling psikologi berbasis *website* pada Biro Ragati Rumah Psikologi agar dapat memudahkan admin dan psikolog dalam proses operasional pada Biro Ragati Rumah Psikologi ?”.

1.3 Batasan Masalah

Dari sistem yang akan dibuat, batasan-batasan masalah yang telah ditentukan adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi ini tidak dapat melakukan psikotes atau konseling *online*, hanya dapat melakukan pendaftaran layanan psikotes.
2. Sistem informasi ini tidak dapat melakukan pembagian presentase keuangan untuk biro dan untuk psikolog.
3. Layanan yang ada pada sistem ini hanya ada psikotes dan konseling.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan penelitian secara umum adalah untuk memudahkan proses pendaftaran layanan yang terdapat pada Biro Ragati Rumah Psikologi.

1.4.2 Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Sistem mampu memudahkan klien dan calon klien dalam melakukan pendaftaran layanan konseling atau psikotes melalui *website*.
2. Sistem ini dapat mencegah adanya pendaftaran yang berulang dengan klien sama.
3. Sistem ini mampu memudahkan psikolog dalam mengetahui riwayat konseling yang dilakukan oleh klien.
4. Sistem ini dapat menampilkan rekap data layanan yang sudah dilakukan melalui *dashboard* pengelola.
5. Sistem ini terdapat jadwal konseling yang memudahkan klien dalam memilih sesi untuk melakukan konseling, dan psikolog dapat melihat jadwal layanan konseling/psikotes pada hari itu.

1.5 Metodologi

Metode penelitian ini memiliki dua tahapan, yaitu tahap pengumpulan data dan tahap pengembangan sistem :

1. Tahap pengumpulan data bisa diperoleh secara langsung dari objek penelitian.

Antara lain sebagai berikut :

- a. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari, memahami, dan menelaah berbagai literatur yang ada seperti buku, jurnal, ataupun artikel yang ada dan berhubungan dengan topik penelitian yang diangkat. Manfaat studi literatur ini adalah untuk mendapatkan referensi ataupun memunculkan ide mengenai sistem yang sudah pernah dibuat. Studi literatur yang dilakukan penulis mencakup pencarian jurnal ataupun buku seputar sistem informasi dan psikologi.

b. Studi Lapangan

Observasi yang dilakukan penulis berupa penelitian secara langsung ke Biro Ragati Rumah Psikologi. Pengamatan dilakukan dengan melihat cara pendaftaran dan cara memesan jasa konseling psikologi.

1) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara untuk menggali informasi yang penulis lakukan kepada *owner* Biro Ragati Rumah Psikologi yaitu Ibu Deni Tri Anggraeni, S.Psi, M.Psi, Psikolog dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan seputar pendaftaran, pembuatan janji dengan psikolog, serta masalah-masalah yang sering menjadi kendala dalam melakukan pelayanan ataupun dalam pengelolaan data. Hasil dari wawancara tersebut adalah dijelaskan mengenai layanan apa saja dan kendala apa saja yang dialami dalam melakukan layanan di Biro Ragati Rumah Psikologi.

2) Observasi

Observasi yang penulis lakukan adalah dengan cara mengunjungi langsung ke Biro ragati Rumah Psikologi yang dilakukan pada tanggal 26 April 2023. Berdasarkan observasi, dapat diketahui bahwa pendaftaran hanya melalui WhatsApp dan pengelolaan data-data dilakukan secara manual.

2. Tahap Pengembangan Sistem

Pada penelitian ini, metode pengembangan sistem yang akan digunakan adalah metode *prototype*.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan laporan tugas akhir secara keseluruhan pada laporan sistem informasi pelayanan konseling psikologi berbasis *website* (studi kasus: Biro Ragati Rumah Psikologi):

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian landasan teori berisikan mengandung teori yang mendukung atau menjadi dasar, yang diambil dari referensi-resmi seperti buku, makalah, jurnal, media cetak, atau tugas

akhir sebelumnya yang telah dipublikasikan oleh pihak lain.

BAB III METODOLOGI DAN PERANCANGAN SISTEM

Bagian ini mencakup rincian metodologi penelitian, termasuk bahan, alat, dan prosedur penelitian yang digunakan. Selain itu, bagian ini juga merencanakan secara terperinci berbagai aspek sistem, analisis kebutuhan pengguna, serta perancangan *flowchart* sistem yang sedang berjalan dan sistem yang akan dikembangkan, *use case*, ERD dan rancangan antarmuka.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat hasil dari perencanaan yang telah disusun sebelumnya dan memuat tata cara penggunaan sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini mencakup rangkuman dari kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, serta memberikan rekomendasi dan saran yang berguna untuk pengembangan sistem selanjutnya agar menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat daftar referensi yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

LAMPIRAN

Bagian ini mencakup lampiran-lampiran yang mendukung pelaksanaan penelitian laporan Tugas Akhir.