

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Inovasi yang semakin berkembang dengan mengedepankan sisi mobilitas menjadi sebuah kebutuhan sebagian besar pengguna teknologi. Tentu saja sisi kemudahan dan kenyamanan yang perlu diutamakan dalam beraktifitas. Antara lain mengantri untuk memperoleh layanan kesehatan pada dokter gigi. Kehadiran para pelangganlah sebenarnya yang membuat satu bisnis bisa terus berjalan. Namun, masih banyak layanan yang masih saja mengesampingkan kenyamanan dan pelayanan bagi pelanggan. Padahal nyatanya, kepuasan pelanggan adalah hal utama yang akan menentukan bisnis itu akan berlangsung lama atau tidak selain dilihat dari kualitas produknya. Jika mengaitkan persoalan antrian dengan kepuasan pelanggan tentu akan sangat berhubungan. Hal ini karena waktu mengantri juga menjadi salah satu tolak ukur penilaian terhadap kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan. Selain kualitas produk, harga, kemudahan proses belanja, dan fasilitas yang diberikan, faktor antrian yang masuk kedalam pelayanan pelanggan menjadi penilaian pelanggan terhadap suatu layanan. Salah satu solusi dalam peningkatan fasilitas adalah mungkin dengan menjadikan Smartphone dan penunjang teknologi lainnya pada kebutuhan mereka. Fasilitas yang dimaksud yaitu dalam pengambilan nomor antri . Dalam prosesnya, diharuskan mengambil nomor antrian terlebih dahulu di lokasi pelayanan lalu kemudian menunggu nomor antrian untuk dipanggil. Sehingga dalam rentang waktu tersebut, sebagian besar aktifitas pasien adalah menunggu yang berakibat menimbulkan kejenuhan.

Jarang dari pasien dapat menggunakan waktu tersebut untuk beristirahat di rumah atau menjalankan aktifitas lainnya.

Maka pada proyek akhir kali ini penulis merancang aplikasi antrian secara *online* yang terbagi menjadi 2 sisi; yaitu sisi pasien atau *user* yang melakukan antrian menggunakan aplikasi berbasis *Android* dan *SMS Gateway*. Kemudian sisi operator berbasis *Web*. Dengan adanya aplikasi ini , proses antrian dapat dilakukan secara *online* yang memudahkan para pasien pada praktek dokter Bersama dalam mengantri sehingga pasien dapat lebih memaksimalkan waktunya daripada menunggu. Adanya fitur notifikasi sehingga ketika nomor antri terpanggil, pasien mendapatkan *reminder* berupa notifikasi pada *android* atau SMS pada *SMS Gateway*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Antrian Pasien Pada Praktek Dokter Bersama *Oral Health Centre* Berbasis *Android* dan *SMS Gateway*".**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi antrian berbasis *Android* dan *SMS Gateway*.
2. Bagaimana mengintegrasikan dan menampilkan data pada *platform android, web* dan *sms gateway* dalam perancangan aplikasi sistem

antrian berbasis *Android* dan *SMS Gateway*.

3. Bagaimana merancang notifikasi pada sistem informasi antrian berbasis *Android* dan *SMS Gateway*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penulisan proyek akhir kali ini ruang lingkup pembahasan masalah hanya dibatasi pada:

1. Aplikasi terbagi menjadi dua sisi yaitu : sisi petugas menggunakan aplikasi berbasis *Web* sedangkan sisi pasien atau *user* yang melakukan antrian menggunakan aplikasi *Android* atau *SMS Gateway*.
2. Tidak membahas tentang keamanan data pada sisi *server* maupun *client*.
3. Aplikasi membutuhkan koneksi internet tanpa putus.
4. Menggunakan dua *server*, lokal dan *hosting* dikarenakan pada sisi *hosting* belum terintegasi dengan *SMS Gateway*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut. Maka tujuan dari Proyek Akhir ini adalah :

1. Dapat merancang sistem informasi antrian berbasis *Android* dan *SMS Gateway* pada piranti bergerak atau *mobile*.
2. Dapat mengintegrasikan dan menampilkan data pada *platform android, web* dan *sms gateway* dalam pembuatan sistem informasi

antrian berbasis *Android* dan *SMS Gateway*.

3. Dapat menambahkan reminder atau notifikasi pada sistem antrian berbasis *Android* dan *SMS Gateway*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat dari dibuatnya proyek akhir kali ini adalah :

1. Memberikan fasilitas baru dalam sistem mengantri pada praktek dokter bersama.
2. Memudahkan *user* atau pasien ketika mengambil nomor antri karena sistem pengambilan nomor yang sudah *online*.
3. Efisiensi waktu. Pasien dapat memaksimalkan waktu untuk aktifitas lainnya daripada harus menunggu.
4. Hanya membahas sistem antrian dan notifikasi. Tidak membahas tentang rekap pasien.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan disusun dalam lima bab dengan rincian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dibahas latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dibahas teori dasar dan juga literatur yang digunakan

pada pemahaman dan penyusunan proyek akhir.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini mencakup alur penelitian, bahan yang digunakan dalam penelitian, alat penelitian, jadwal penelitian serta metode yang digunakan penelitian

### BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas tentang analisa sistem apakah telah berjalan dengan baik atau tidak.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.