

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era teknologi informasi saat ini, perusahaan di berbagai sektor menghadapi tantangan besar dalam mengelola data, menyediakan layanan yang efektif, dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks. Sarana digital telah menjadi pendukung penting dalam praktik kesehatan (Alaa Alslaity, 2022). PT. Habbatussauda International, sebuah perusahaan di sektor kesehatan, Muncul kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan kesehatan yang lebih baik kepada pelanggan untuk memenuhi tuntutan pasar yang semakin kompleks dan dinamis.

Sebagai platform yang memiliki aksesibilitas serta jangkauan yang luas, website bisa menjadi jawaban untuk menghadapi tantangan besar yang disebutkan sebelumnya. Website memungkinkan adanya efisiensi waktu untuk konsultasi kesehatan yang biasanya membutuhkan waktu untuk mendatangi pelayanan kesehatan secara langsung (D. Levine, 2020). Penyediaan aplikasi konsultasi kesehatan berbasis website dapat memungkinkan pengguna layanan kesehatan melakukan konsultasi kesehatan di mana pun dan kapan pun. Penggunaan website untuk aplikasi konsultasi kesehatan bukan hanya dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan konsultasi kesehatan, tetapi juga dapat memberikan kemudahan akses terhadap informasi kesehatan lainnya. Selain itu, bagi perusahaan, aplikasi ini dapat memberikan efektivitas terhadap pengelolaan data dari pengguna.

Meskipun memiliki banyak manfaat, aplikasi konsultasi kesehatan berbasis website tentu saja membutuhkan penelitian lebih lanjut. Terutama untuk pengembangan serta pengoptimalannya. Sehingga, keberadaan aplikasi konsultasi kesehatan dapat turut membantu sebuah perusahaan/instansi yang terlibat untuk

dapat meningkatkan aksesibilitas serta kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat luas.

Berdasarkan hasil observasi di PT. Habbatussauda International, pemanfaatan konsultasi kesehatan masih belum digunakan secara efektif, karena mengalami kendala dalam pengelolaan data, terutama dalam hal berlangganan data manual menggunakan spreadsheet. Sistem ini cenderung tidak efisien dan rentan terhadap kesalahan, memperlambat proses pengambilan keputusan dan menyulitkan akses terhadap informasi yang diperlukan. Komunikasi internal dan eksternal melalui platform WhatsApp kurang terstruktur dan seringkali tidak efisien dalam pengelolaan informasi. Distribusi konten juga menjadi perhatian, di mana materi-materi penting tersebar di berbagai platform dengan koordinasi yang kurang baik. Dalam layanan konsultasi kesehatan, muncul kebutuhan akan pengelolaan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna dengan lebih efisien. Penanganan pertanyaan ini memerlukan perhatian khusus agar pelayanan kepada pengguna dapat optimal.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perancangan aplikasi konsultasi dan kursus kesehatan menjadi sebuah inisiatif yang mendasar. Metode *agile scrum* dipilih sebagai pendekatan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan yang dinamis dan kompleks, perancangan aplikasi kesehatan ini memungkinkan pengembang untuk bekerja secara langsung dengan profesional kesehatan dan untuk memahami kebutuhan mereka secara mendalam dan mendapatkan masukan langsung.

Kendala-kendala yang dihadapi PT. Habbatussauda International dalam pengelolaan data dan layanan kesehatan, seperti yang dijelaskan sebelumnya, berakibat pada beberapa dampak negatif, antara lain:

1. Berlangganan data manual menggunakan spreadsheet, sehingga tidak efisien dan rentan terhadap kesalahan.
2. Kesulitan dalam mengakses informasi dan mendistribusikan konten yang tepat kepada pengguna.
3. Pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna tidak dikelola dengan efisien.

Dengan demikian, pengembangan aplikasi bukan hanya menjadi solusi teknologi semata, tetapi juga sebuah langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh PT. Habbatussauda International kepada pelanggannya.

Meskipun metode *agile scrum* memiliki kelebihan dalam fleksibilitas dan responsivitas terhadap perubahan, perlu diwaspadai akan kompleksitas pengelolaan dan kebutuhan komunikasi yang intens. Namun demikian, tujuan penelitian ini tetap jelas yaitu merancang website konsultasi dan kursus kesehatan menggunakan metode *agile scrum* sebagai metode pengembangannya. Pemanfaatan teknologi berbasis website pada aplikasi ini dapat memberikan manfaat signifikan terhadap efisiensi pengaksesan materi serta data-data lainnya di PT. Habbatussauda International.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Perancangan Aplikasi Konsultasi Kesehatan Berbasis *Website* Menggunakan Metode *Agile Scrum* Studi Kasus PT. Habbatussauda International”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa masalah utama yang dihadapi oleh PT. Habbatussauda International, antara lain

1. Proses berlangganan data yang masih dilakukan secara manual menggunakan spreadsheet, sehingga tidak efisien dan memiliki risiko kesalahan yang tinggi.
2. Adanya kesulitan dalam mengakses informasi dan mendistribusikan konten secara tepat kepada pengguna.
3. Pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna belum dikelola dengan sistem yang efisien, sehingga penanganannya kurang optimal.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa masalah :

1. Bagaimana merancang website konsultasi kesehatan yang mudah untuk digunakan?
2. Bagaimana penerapan website konsultasi kesehatan di PT. Habbatussauda International?
3. Bagaimana penerapan metode *agile scrum* dalam perancangan aplikasi konsultasi dan kursus kesehatan di PT. Habbatussauda International?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang aplikasi konsultasi dan kursus kesehatan berbasis website yang mudah digunakan dan dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan kesehatan di PT. Habbatussauda International.
2. Menerapkan prinsip-prinsip *agile scrum* secara optimal untuk menghasilkan produk yang adaptif terhadap perubahan dan berkualitas tinggi.
3. Menyusun fitur-fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, termasuk antarmuka yang menarik, fungsionalitas konsultasi, berlangganan, serta penyediaan konten edukatif.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, terdapat beberapa batasan masalah yang ditetapkan, yaitu:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada perancangan aplikasi konsultasi kesehatan berbasis website, sehingga tidak membahas secara mendalam aspek lain di luar sistem aplikasi, seperti strategi pemasaran, pengelolaan data medis di tingkat rumah sakit, maupun regulasi kesehatan.
2. Fitur yang dikembangkan pada aplikasi ini dibatasi pada tiga aspek utama, yaitu layanan konsultasi menggunakan chatbot untuk membantu interaksi

awal dengan pengguna, pengelolaan kursus berbasis video sebagai media edukasi kesehatan, serta penyediaan informasi berita kesehatan terkini. Dengan demikian, fitur lain yang umumnya terdapat pada aplikasi kesehatan modern, seperti pemantauan kondisi pasien secara real-time atau integrasi dengan perangkat wearable, tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini.

3. Penelitian ini tidak mencakup integrasi dengan layanan pihak ketiga seperti sistem rekam medis elektronik (Electronic Medical Record/EMR), layanan pembayaran online, maupun sistem rumah sakit eksternal. Fokus penelitian hanya terbatas pada pengembangan fitur internal aplikasi, dengan tujuan menghasilkan prototipe yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan lebih lanjut pada tahap berikutnya.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik dalam bidang akademik maupun bagi masyarakat luas. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti
 - a. Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Islam Nusantara.
 - b. Menambah wawasan bagi peneliti untuk perancangan website konsultasi kesehatan di PT Habbats International.
 - c. Menambah pengetahuan mengenai penggunaan metode *agile scrum* dalam pengembangan aplikasi kesehatan berbasis web.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Habbatussauda International untuk meningkatkan layanan Aplikasi Konsultasi Kesehatan.
 - b. Meningkatkan kualitas layanan perusahaan dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

- c. Efisiensi perancangan yang memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan aplikasi kesehatan dengan cepat dan efisien.

1.7 Jadwal Penelitian

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	2025															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■												
2	Seminar Proposal dan Revisi					■	■	■	■								
3	Pengumpulan Data dan Observasi							■	■								
4	Perancangan Sistem									■	■	■	■				
5	Implementasi dan Pengujian											■	■	■	■		
6	Penyusunan Laporan Akhir													■	■	■	■
7	Sidang Skripsi dan Revisi																■

1.8 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di PT. Habbatussauda International Jl. Arcamanik Endah Ruko 01 No.07 Bandung, Jawa Barat.

1.9 Sistematika Penulisan

Agar peneliti terarah maka penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, penegasan dan alasan pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, jadwal penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan di dalam penyusunan proposal ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan mengenai konsep teori yang digunakan untuk mendukung penelitian dan menjadi dasar untuk pemecahan masalah dengan melakukan studi pustaka.

BAB III ANALISIS DAN PENGEMBANGAN SISTEM

Bab ini berisi uraian mengenai rancangan yang digunakan dalam pembuatan aplikasi

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil pengembangan aplikasi pejabat pengelola informasi dan dokumentasi di balai besar standardisasi pelayanan jasa industri logam dan mesin.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan pokok-pokok kesimpulan dan saran yang perlu disampaikan sebagai masukan apa yang sudah dijelaskan sebelumnya.