

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hewan peliharaan merupakan binatang yang dijinakan dan diurus oleh pemiliknya, serta memiliki ikatan emosional di Antara keduanya. Ikatan emosional akan membentuk sebuah hubungan Antara manusia dengan hewan. Hubungan tersebut telah banyak diteliti dan terbukti telah memberikan manfaat positif untuk pemiliknya baik itu dalam hal fisik, psikologis, dan kesejahteraan sosial, di mana membuat hewan peliharaan akan menjadi suatu kebutuhan yang semakin penting dalam rumah tangga modern.

Pada saat ini semakin banyak orang yang memelihara hewan peliharaan karena beberapa masyarakat merasa tertarik dengan karakter-karakter khusus yang dimiliki oleh hewan, salah satu hewan peliharaan yang digemari oleh manusia adalah anjing, tidak hanya sebagai hewan peliharaan, anjing juga dapat membantu manusia, kepolisian, sekaligus dapat menjadi sahabat yang baik bagi manusia. Oleh sebab itu banyak masyarakat yang tertarik untuk memelihara anjing. Banyak juga dari masyarakat yang tertarik untuk memelihara kucing dikarenakan kucing memiliki karakter dan sifat yang manja, mudah diatur dan aktif sehingga dapat dijadikan teman untuk bermain dan melepas penat setelah melakukan berbagai aktivitas sehari-hari

Menurut data survey pada tahun 2007 oleh World Society for the Protection of Animals (WSPA) mencatat jumlah populasi anjing peliharaan mencapai 8 juta ekor (peringkat-9 dari 58 negara) dan populasi kucing mencapai 15 juta ekor (peringkat ke-3 dari 58 negara). Lima tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah kepemilikan kucing sebanyak 66% dan jumlah kepemilikan anjing sebanyak 22% yang membuat Indonesia menduduki peringkat kedua terbanyak pada jumlah kepemilikan kucing dan peringkat kedua terbanyak pada jumlah kepemilikan anjing dari 58 negara. [2]

Dengan banyaknya jenis kucing dan anjing yang dipelihara pada saat ini, tentunya semakin banyak pula bermunculan bisnis dari jasa pelayanan perawatan hewan peliharaan atau petshop. Petshop sendiri menawarkan jasa perawatan hewan seperti memandikan, memberi makan, serta menjaga hewan peliharaan dengan baik selama pemilik dari hewan tersebut menitipkannya kepada tempat penitipan hewan tersebut. Jasa ini banyak digunakan oleh pemilik hewan peliharaan yang sering pergi keluar kota dan tidak dapat membawa hewan peliharaannya sehingga hewan peliharaannya di titipkan di petshop yang mana tentunya agar pemilik hewan peliharaan tersebut akan merasa aman.

Petcare merupakan salah satu jasa pelayanan hewan peliharaan kepada masyarakat. Pelanggan merupakan salah satu bagian yang sangat penting bagi kelancaran proses bisnis karena pelanggan merupakan pengguna layanan jasa penitipan hewan peliharaan, dimana pelanggan selalu mengharapkan pelayanan terbaik. Pelanggan juga tentunya membutuhkan pelayanan yang terbaik. Selain meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satu upaya yang dilakukan agar pelanggan mendapatkan

pelayanan yang baik adalah membuat sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi agar selanjutnya pelayanan-pelayanan yang tersedia di petcare dapat berjalan dengan lancar dan data dapat diorganisir dengan baik.

Salah satu sistem informasi manajemen petcare yaitu sistem informasi penjualan pada lucky paws's petshop di Kota Bandung, akan tetapi sistem ini hanya membahas sistem penjualan perlengkapan hewan peliharaan saja.[3] Sistem lainnya yang mendukung manajemen petcare adalah Sistem Informasi Layanan Perawatan dan Penitipan Hewan Berbasis SMS Gateway Pada Toko Petshop "Petzone" sistem ini merupakan sistem yang hanya membahas tentang pelayanan perawatan dan penitipan hewan saja.[4]. Kedua sistem yang tersebut sudah terkomputerisasi yang mana sistem tersebut akan mempermudah sekaligus membantu dalam proses pelayanan pada petcare serta mendukung dalam membuat sistem yang akan dikembangkan di pet care 69

Pada Petcare69 yang merupakan salah satu penyedia pelayanan hewan peliharaan yang terpercaya di daerah Bandung. Petshop ini beralamatkan di Jl. Sukahaji No.69, Sukarasa, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40152 Serta berada di tempat yang cukup strategis. Petshop ini menyediakan beberapa jasa yaitu perawatan kucing dan anjing peliharaan.

Hingga saat ini produktifitas kerja yang berjalan pada Petcare69 sudah terbilang cukup baik karena prosedur penanganan customer pada Petcare69 sudah sesuai dengan SOP dan berjalan dengan sesuai, hanya saja Petcare69 memiliki kekurangan yaitu sering terjadi masalah seperti kehilangan data *medical record* karena pencatatan

medical record masih dilakukan secara manual dengan cara menulis data hewan peliharaan di formulir yang disediakan dan jika *costumer* ingin melakukan pemesanan penginapan hewan, pelanggan masih harus datang langsung untuk mengisi formulir penitipan serta belum ada data pemakaian obat pada stok opname obat yang seharusnya data tersebut dapat digunakan untuk acuan pembuatan obat pada bulan berikutnya.

Maka berdasarkan permasalahan yang terjadi, dukungan sistem informasi sangat dibutuhkan dalam memberikan solusi, dengan melihat dua contoh sistem yang sudah ada, maka perlu dikembangkan sebuah sistem yang mengakomodasi kekurangan dari kedua sistem tersebut yaitu Sistem Informasi Pelayanan Hewan Peliharaan. Sistem ini adalah sistem yang mencakup pencatatan *medical record*, pemesanan hotel dan informasi stok obat sehingga sistem ini dapat membantu memaksimalkan kinerja Petcare69. Untuk menyelaraskan permasalahan yang terjadi. Adapun sistem yang dibuat diberi judul “**SISTEM INFORMASI PELAYANAN HEWAN PELIHARAAN PADA PETCARE69**”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi masalah dan rumusan masalah pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, maka identifikasi masalahnya adalah :

1. Proses pencatatan *medical record* masih manual yaitu dicatatat kedalam sebuah formulir yang mengakibatkan terjadinya penumpukkan dokumen.

2. Proses pemesanan tempat penginapan hewan di petcare69 masih harus dilakukan secara langsung dengan datang ke Petcare69 untuk mengisi formulir sehingga menyulitkan pemilik hewan yang sedang berada diluar kota untuk melakukan pemesanan penginapan untuk hewan peliharaannya.
3. Belum adanya informasi obat yang terpakai secara detail, sehingga pihak petcare69 tidak mengetahui stok obat yang tersisa yang tentunya pihak Petcare69 tidak memiliki acuan yang pasti untuk pembuatan obat pada bulan berikutnya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, berikut adalah rumusan masalahnya :

1. Bagaimana proses pelayanan hewan peliharaan yang berjalan di Petcare69 yang meliputi pencacatan *medical record*, pemesanan penginapan, dan informasi stok obat.
2. Bagaimana membuat sistem informasi pelayanan hewan di Petcare69 yang meliputi pencacatan *medical record*, pemesanan penginapan, dan informasi stok obat.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan hewan di Petcare69 yang meliputi pencacatan *medical record*, pemesanan penginapan, dan informasi stok obat.

4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan hewan di Petcare69 yang meliputi pencacatan *medical record*, pemesanan penginapan, dan informasi stok obat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah merancang aplikasi sistem informasi pelayanan hewan berbasis *web* pada Petcare69.

Agar penelitian dapat berlangsung secara sistematis, lancar dan terarah maka penulis menetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian skripsi ini adalah :

1. Untuk menggambarkan dan mendefinisikan proses yang sedang berjalan menggunakan alat bantu dengan metode terstruktur proses pelayanan hewan peliharaan yang berjalan di Petcare69 yang meliputi pencacatan *medical record*, pemesanan penginapan, dan informasi stok obat.
2. Untuk membuat sistem informasi pelayanan hewan peliharaan di Petcare69 yang meliputi pencacatan *medical record*, pemesanan penginapan, dan informasi stok obat.
3. Untuk menguji sistem informasi pelayanan hewan peliharaan di Petcare69 yang meliputi pencacatan *medical record*, pemesanan penginapan, dan informasi stok obat.
4. Untuk implementasi sistem informasi pelayanan hewan peliharaan di Petcare69 yang meliputi pencacatan *medical record*, pemesanan penginapan, dan informasi stok obat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa kegunaan yang dapat dilihat dari 2 aspek sudut pandang, yaitu sudut pandang praktis dan sudut pandang akademis. Adapun kegunaan-kegunaan tersebut adalah :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

a. Penanggung Jawab Petcare69

Dengan dibuatnya sistem informasi ini, penanggung jawab Petcare69 dapat dengan mudah mengkoordinasi segala hal dengan seluruh pegawainya, serta lebih mudah mengontrol proses bisnis dari Petcare69.

b. Dokter Hewan

Dokter praktek dapat dengan mudah mengetahui hewan peliharaan mana saja yang baru melakukan pemeriksaan satu kali dan hewan peliharaan yang sudah berkali-kali melakukan pemeriksaan serta dapat dengan mudah melakukan koordinasi dengan paravet.

c. Paravet

Dengan dibuatnya sistem informasi ini, para paravet akan lebih mudah untuk melakukan input data *medical record* dan melakukan transaksi dengan pelanggan.

2. Bagi Pelanggan

Dengan dibuatnya sistem informasi ini pelanggan dapat dengan mudah melakukan pemesanan penginapan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembandingan antara hasil penelitian ini dengan ilmu yang ada. Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih mengembangkan ilmu dibidang sistem informasi.

2. Bagi Penulis Lain

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti lain yang mengambil judul yang sama, karena peneliti juga dapat memberikan ide kepada peneliti lain. Serta dapat menjadi sebuah referensi bagi penulis lain sekaligus menjadi pelengkap daftar pustaka.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan tentang pengetahuan umum dengan teori-teori yang kaya akan materi-materi yang digunakan sebagai bahan pembelajaran. Berguna juga sebagai bahan pembelajaran yang dituangkan dalam sebuah program. Selain untuk menambah wawasan, penelitian ini juga sebagai implementasi dari pembelajaran selama di perkuliahan di jurusan Sistem Informasi.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah dapat dilakukan secara terinci dan terarah, maka dibuat batasan masalah dengan maksud untuk mempermudah identifikasi masalah. Adapun batasan masalah yang ada ditetapkan sebagai berikut :

1. Sistem ini hanya membahas tentang pencatatan dan pencarian data *medical record* yang mencakup data lab dan data rawat jalan.
2. *Medical record* tidak melayani hewan dalam keadaan darurat.
3. *Medical Record* tidak melayani penanganan hewan melahirkan.
4. *Medical record* hanya memeriksa kesehatan hewan saja.
5. Sistem ini hanya membahas tentang pemesanan penginapan secara online.
6. Sistem ini tidak membahas tentang laporan pendapatan.
7. Sistem ini hanya menampilkan informasi stok obat dari transaksi obat yang sudah dilakukan pada pencatatan *medical record*.
8. Sistem ini tidak membahas pembatalan pesanan penginapan serta retur dana penginapan.

1.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Petcare69 yang beralamatkan di Jl. Sukahaji No.69, Sukarasa, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40152. Penelitian ini dilakukan mulai dai bulan April sampai dengan Juni 2018. Tahapan-tahapan dari penelitian yang dilakukan diuraikan pada table berikut :

1.7 Sistematika Penulisan

Pengembangan skripsi ini dibagi ke dalam beberapa bab sesuai dengan pokok permasalahan yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, waktu dan lokasi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat penyusunan mengenai uraian teori atau definisi yang berhubungan dengan permasalahan yang terkait dengan penelitian. Teori tersebut diambil dari beberapa literatur, berbagai dokumentasi dan informasi dari berbagai pihak.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tinjauan umum objek penelitian yang menguraikan sejarah singkat berdirinya badan usaha yang diteliti, struktur organisasi, dan juga membahas tentang proses bisnis yang ada didalamnya serta membahas pokok dari penelitian yang dilakukan.

Bab ini juga membahas mengenai uraian rancangan umum sistem yang ada dalam pembuatan perangkat lunak. Uraian perancangan sistem ini meliputi

perancangan data yaitu input dan output sistem yang dibuat, perancangan proses yang akan berjalan dan perancangan antarmuka.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai proses pembuatan program, pembahasan program dan tampilan program secara umum serta implementasi disertai dengan pengujian program yang telah dibuat.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh penulis selama mengerjakan skripsi.