

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perawatan kulit dan wajah merupakan salah satu kebutuhan utama wanita modern yang menunjang aktivitasnya. Kebutuhan ini begitu diperhatikan oleh perusahaan jasa perawatan kesehatan dan kecantikan kulit, sehingga bermunculan berbagai usaha klinik perawatan kulit dan wajah, terutama di kota-kota besar. Bertumbuhnya usaha ini, memberikan peluang untuk bertambahnya jumlah klinik kecantikan dan kesehatan kulit, yang menyebabkan persaingan antar perusahaan dalam memperebutkan jumlah konsumen (Sukotjo & Radix, 2010). Klinik Vinskin merupakan salah satu perusahaan yang menggabungkan jasa perawatan dan produk obat-obatan, mengawali dari tempat praktek yang berdiri 5 tahun yang lalu sampai menjadi klinik pada bulan Juni 2014, beralamat Kendangsari YKP blok C no 14, Surabaya, hingga saat ini terdapat 992 pasien Klinik Vinskin, sekitar 73 produk obat-obatan, 20 paket jasa perawatan, lebih dari 1150 transaksi penjualan, dan omzet sekitar 550 juta rupiah pertahun.

Dalam proses bisnis ini, pasien datang langsung ke Klinik Vinskin untuk melakukan pendaftaran dengan mengisi *form* yang disediakan. Setelah melakukan pendaftaran, pasien akan mendapatkan *id card* yang berguna sebagai rekam medis pasien.

Klinik Vinskin menawarkan perawatan yang dapat dilakukan konsumen saat berada di Klinik Vinskin saja yaitu seperti facial, laser, khelasi dan lain-lain, serta menawarkan produk-produk sebagai kelanjutan dari perawatan yang

dilakukan di klinik agar konsumen mendapatkan hasil sesuai dengan yang diinginkannya. Produk tersebut biasanya berupa obat-obatan yang dikemas dalam berbagai macam bentuk kosmetik untuk digunakan sehari-hari oleh konsumen seperti BPO wash, AMG 3, AMG 2, dan lain-lain.

Pada sisi penjualan, pasien dapat melakukan pembelian produk obat-obatan dan perawatan sesuai kebutuhan konsumen di Klinik Vinskin berdasarkan konsultasi dan saran dokter estetika dari Klinik Vinskin. Saat frekuensi transaksi penjualan produk dan perawatan menurun, pihak Klinik tidak bisa memberi keputusan secara langsung.

Hal ini membuat Klinik Vinskin mengalami kesulitan dalam memonitor dan mengontrol kinerja penjualan produk dan perawatan untuk mencapai target penjualan yang sudah ditentukan. Sistem yang ada saat ini hanya memberikan sebuah laporan hasil penjualan produk saja. Sistem belum mampu memberikan informasi yang tepat tentang aktifitas yang sedang terjadi beserta perubahan yang terjadi secara *real time* untuk memberikan kewaspadaan terhadap hal-hal yang perlu mendapatkan respon yang cepat. Salah satu contoh kondisi kritis yang sering terjadi adalah ketika terjadi permintaan produk yang terlaris meningkat, akan tetapi permintaan perawatan semakin menurun. Hal itu membuat pendapat klinik semakin menurun, sehingga pihak klinik tidak dapat memberikan keputusan secara langsung memonitor dan mengontrol penjualan tiap harian, mingguan, dan bulanan, akhirnya kehilangan potensi *income* dan sering kali tidak dapat memenuhi target penjualan yang telah ditentukan.

Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan sistem yang dapat mengelola data-data transaksi penjualan yang mana data tersebut akan dijadikan sebuah

informasi yang berguna untuk memonitor dan mengontrol kinerja penjualan *produk* dan perawatan pada Klinik Vinskin. Dengan menggunakan *dashboard*. *Dashboard* adalah sebuah tampilan visual dari informasi terpenting yang dibutuhkan untuk mencapai satu atau lebih tujuan, digabungkan dan diatur pada sebuah tampilan pada satu monitor komputer penuh yang berisi informasi yang bersifat kritis, agar kita dapat mengetahui hal-hal yang perlu diketahui. Biasanya kombinasi teks dan grafik, tetapi lebih ditekankan pada grafik, diharapkan dapat memonitor dan mengontrol kinerja penjualan produk dan perawatan. Pengguna juga dapat mengidentifikasi permasalahan kritis dan membuat strategi untuk mengatasinya yaitu dengan cara menampilkan *Key Performance Indicator* (KPI) yang diperlukan dalam pembuatan keputusan untuk mengontrol dan memonitor aktifitas dan batasan permasalahan dengan *dashboard* level manajemen Operational.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana membuat *dashboard* kinerja penjualan produk yang dapat memberikan informasi mengenai kondisi kinerja penjualan produk (nilai dan pertumbuhan penjualan) yang sedang terjadi sehingga dapat membantu pihak Klinik Vinskin dalam memonitor dan mengontrol kinerja penjualan produk dan perawatan pada Klinik Vinskin.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, sistem yang dibahas dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Sistem yang dibahas meliputi penjualan produk dan perawatan pada Klinik Vinskin saja.
2. *Dashboard* ini menggunakan level *Operational dashboard* untuk mendukung manajemen level operasional.
3. *Data dashboard* ini mengacu langsung kepada data operasional yang ada pada *database Klinik Vinskin*.
4. Komponen *dashboard* yang dibangun dalam penelitian ini, berfokus pada sudut pandang *monitoring*.
5. Pengamanan jaringan hanya sebatas pengamanan *website* yang meliputi pemberian hak akses dan *security login*.
6. Hanya memberikan data informasi *dashboard* yang membantu pihak Klinik Vinskin dalam memonitor dan mengontrol kinerja penjualan produk dan perawatan pada Klinik Vinskin.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah maka tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu: membuat *dashboard* kinerja penjualan produk dan perawatan yang dapat menampilkan informasi kondisi kinerja penjualan produk yang sedang terjadi sehingga dapat membantu pihak *Klinik Vinskin* dalam memonitor dan mengontrol kinerja penjualan produk dan perawatan pada *Klinik Vinskin*

## 1.5 Manfaat Penelitian

Tugas Akhir ini diharapkan memiliki manfaat, antara lain:

1. Memberikan pengalaman kepada peneliti untuk menerapkan dan memperluas wawasan mengenai *dashboard* kinerja penjualan produk dan perawatan di perusahaan secara langsung.
2. *Dashboard* yang dibuat diharapkan dapat membantu level manajemen operasional dalam memonitor dan mengontrol kinerja penjualan produk dan perawatan pada *Klinik Vinskin* agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Sebagai sumber informasi dan refensi bagi calon peneliti dalam penerapan *dashboard* di perusahaan secara langsung.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penyusunan Tugas Akhir ini akan dijabarkan dalam setiap bab dengan pembagian sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas latar belakang masalah, permasalahan yang ada, batasan masalah serta sistematika penulisan yang berisi penjelasan singkat pada masing-masing bab.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan landasan teori yang merupakan teori dasar dari teori yang dipakai untuk menyelesaikan permasalahan. Teori-teori tersebut antara lain: Data, Informasi dan Pengetahuan, Kinerja Penjualan, Produk, Sistem *Dashboard*, Analisis dan Perancangan

Sistem, *Unified Modeling Language, Database, HTML5, Hypertext Preprocessor (PHP)*, MySQL, dan *java script*.

### **BAB III : ANALISIS DAN PERENCANGAN SISTEM**

Bab ini membahas tentang analisis, perancangan sistem, yaitu gambaran umum sistem, diagram blok sistem, *use case sistem*, diagram aktivitas, diagram interaksi, struktur tabel, desain *input/output* dan desain uji coba.

### **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

Pada bab ini akan dibahas tentang cara penggunaan sistem yaitu merupakan hasil rancangan dengan menggunakan data yang dibutuhkan dan pengujian dari program yang telah dibuat. Pengujian akan dilakukan untuk memastikan apakah aplikasi yang dibuat sudah sesuai dengan yang dikehendaki.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan saran dari penggunaan aplikasi dan saran pengembangan selanjutnya.