# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Biro Psikologi Lentera merupakan badan usaha pada bidang jasa, lebih tepatnya pada bidang jasa layanan psikologis. Layanan yang Biro Psikologi Lentera berikan dibagi menjadi tiga bidang, yakni: bidang klinis, bidang pendidikan, serta bidang industri dan organisasi. Bidang klinis meliputi layanan asesmen klinis, konseling, psikoterapi, konseling kelompok, perawatan paliatif, dan kunjungan rumah. Kemudian pada bidang pendidikan, meliputi layanan tes IQ, tes bakat minat, tes penjurusan, tes kematangan sekolah, tes seleksi peserta didik, dan asesmen gangguan belajar. Dan yang terakhir, yakni bidang industri dan organisasi, meliputi layanan asesmen karyawan, assessment center, dan juga pelatihan.

Selama ini, untuk mendapatkan layanan tersebut calon pasien hanya bisa mendaftar secara online saja melalui aplikasi whatsapp, dan tidak bisa datang langsung ke tempat Biro Psikologi Lentera. Untuk proses pendaftaran dari calon pasien individu, calon pasien harus menghubungi Biro Psikologi Lentera melalui aplikasi whatsapp terlebih dahulu dan menjelaskan kebutuhannya untuk layanan yang mana, lalu menentukan tanggal dan jamnya kapan untuk layanan yang diminta tersebut dan menyesuaikan dengan jadwal dari psikolog yang bersangkutan, kemudian calon pasien akan diberikan formulir untuk mengisi data-data yang diperlukan, dan pembayaran dilakukan setelah pasien mendapatkan layanan yang diminta atau setelah proses layanan yang diminta sudah selesai. Untuk calon pasien yang mewakili industri, organisasi, atau lembaga. Proses pendaftarannya kurang lebih sama, hanya saja yang membedakan adalah harus adanya surat pengantar dari lembaga yang bersangkutan, dan pembayarannya dilakukan setelah penyerahan hasil dari layanan tersebut kepada lembaga yang bersangkutan.

Permasalahannya adalah, yang pertama, pihak Biro Psikologi Lentera mengelola semua proses pendaftarannya secara manual, dari mulai menanyakan apa kebutuhan pasien, kemudian menyesuaikan jadwal dengan psikolog, juga harus mencari jalan keluar jika ternyata jadwalnya bentrok, serta mengumpulkan data yang diperlukan dari pasien, termasuk surat pengantar jika pasien tersebut merupakan perwakilan lembaga. Tentunya hal tersebut sangat rumit dan berbelit, waktu yang dibutuhkan juga tidak sedikit, apalagi saat pasien sedang banyak, pihak Biro Psikologi Lentera akan kesulitan untuk mengatasinya. Lalu permasalahan yang kedua, terkadang ada pasien yang tiba-tiba membatalkan layanan yang diminta secara sepihak, atau bahkan tidak memberi kabar sama sekali, yang membuat waktu dari psikolog jadi terbuang sia-sia. Dan permasalahan yang ketiga, pada bidang klinis, khususnya pada layanan konseling, Biro Psikologi Lentera membutuhkan sebuah sistem yang digunakan untuk memantau kondisi pasien, sekaligus untuk melakukan diagnosis terhadap pasien.

Dalam penelitian ini, nantinya akan menghasilkan sistem/aplikasi dengan basis web yang dapat digunakan untuk mambantu, mempercepat, dan mempermudah proses penjadwalan pada Biro Psikologi Lentera, dan juga sebagai solusi untuk permasalahan yang telah peneliti sebutkan sebelumnya. Dengan adanya aplikasi tersebut, para psikolog dapat mengatur jadwal, yang kemudian jadwal tersebut akan ditampilkan di aplikasi agar bisa dilihat oleh pasien.

Kemudian untuk proses penjadwalan, pasien diharuskan untuk membuat akun terlebih dahulu untuk bisa melakukan penjadwalan, setelah membuat akun, pasien bisa masuk ke dalam aplikasi web untuk melakukan pendaftaran layanan. Pertama, pasien bisa memilih layanan mana yang dibutuhkan dari daftar layanan yang diberikan, lalu pasien dapat memilih jadwal untuk pelaksanaan layanan tersebut sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat oleh psikolog, selanjutnya pasien diharuskan mengisi data-data yang diperlukan, kemudian pasien harus membayar uang muka, dan pasien tinggal menunggu jadwal pelaksanaan layanannya dan melakukan pelunasan pembayaran setelah mendapatkan layanan atau mendapatkan hasilnya. Khusus untuk pasien perwakilan lembaga, pasien diharuskan mengirimkan surat pengantar terlebih dahulu setelah menentukan jadwal, setelah dilakukan pengecekan terhadap surat pengantar tersebut, pasien bisa melanjutkan ke proses selanjutnya. Adanya pembayaran uang muka pada aplikasi ini ditujukan untuk meminimalisir pasien yang tidak datang ke Biro Psikologi Lentera pada jadwal yang sebelumnya telah ditentukan dan menghilang tanpa kabar.

Dengan aplikasi web ini pihak Biro Psikologi Lentera tidak perlu mengelola semua proses pendaftaran seperti sebelum adanya aplikasi ini, pihak Biro Psikologi Lentera hanya harus melakukan pengecekan surat pengantar dari industri dan proses lainnya akan dikelola oleh aplikasi web ini. Para psikolog juga dapat dengan mudah untuk melihat dan merubah jadwal melalui aplikasi ini. Untuk memenuhi kebutuhan dari Biro Psikologi Lentera untuk dapat memantau kondisi pasien dalam kasus-kasus tertentu, maka dalam aplikasi ini peneliti akan menambahkan sistem mood diary yang harus diisi oleh pasien setiap hari dalam kurun waktu tertentu, dan hasilnya dapat dilihat oleh psikolog.

## Rumusan Masalah

Menarik kesimpulan dari latar belakang tersebut, ditarik kesimpulan bahwa saat ini yang menjadi permasalahan adalah “Bagaimana perancangan Aplikasi Pengelolaan Administrasi dan Layanan Konseling berbasis website di Biro Psikologi Lentera supaya dapat membantu, mempercepat, dan mempermudah pihak-pihak yang terkait dalam proses pendaftaran, penjadwalan layanan, serta pemantauan kondisi pasien?”.

## Tujuan

Tujuan dari pembuatan aplikasi pengelolaan administrasi dan layanan konseling berbasis website ini adalah seperti berikut:

1. Untuk membantu, mempercepat, serta mempermudah proses pendaftaran sampai penjadwalan layanan pada Biro Psikologi Lentera
2. Agar proses pendataan data pasien saat pendaftaran layanan pada Biro Psikologi Lentera dapat terekap dengan baik
3. Agar Biro Psikologi Lentera dapat melakukan pemantauan kondisi terhadap pasien

## Manfaat

### Bagi Penulis

Sebagai pemenuhan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Manajemen Informatika.

### Bagi Biro Psikologi Lentera

Mempermudah dan mempercepat pihak-pihak terkait dalam proses penjadwalan layanan. Dan juga Biro Psikologi Lentera dapat melakukan pemantauan kondisi pasien.

## Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pembuatan aplikasi pengelolaan administrasi dan layanan konseling berbasis website ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam aplikasi web ini hanya ada level user administrasi, psikolog, dan pasien
2. Tidak bisa mengurangi atau menambahkan level user
3. User dengan level administrasi berlaku sebagai superadmin
4. Aplikasi hanya mencakup proses pembuatan dan pengelolaan akun user, pendaftaran dan penjadwalan layanan, penjadwalan psikolog, serta pemantauan kondisi pasien.
5. Daftar data yang diperlukan dari pasien didapatkan dari Biro Psikologi Lentera
6. Data pasien yang diperlukan didapatkan dari pasien saat melakukan pendaftaran
7. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework PHP, yakni Laravel
8. MySQL sebagai sistem manajemen basis data

## Metodologi Penelitian

### Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah di Biro Psikologi Lentera, yang beralamat di Jl. Bendungan Sampean Baru No. C5, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Sedangkan berikut ini merupakan tabel waktu penelitian:

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Kegiatan** | **Tahun penelitian 2022 Periode Bulan ke** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | | 5 | | | | 6 | | | |
| 1 | Pengumpulan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Analisis |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Perancangan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Implementasi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Bahan dan Alat Penelitian

1. Bahan-bahan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:
2. Panduan pendaftaran dan penjadwalan layanan
3. Formulir data pasien
4. Kuesioner pemantauan kondisi pasien
5. Alat-alat yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:
6. Perangkat Keras : Laptop Lenovo IdeaPad S340-14API
7. Perangkat Lunak : Figma, Visual Studio Code, XAMPP, Brave

### Pengumpulan Data dan Informasi

1. Wawancara

Melakukan Wawancara dengan ibu Dian Sudiono Putri, S.Psi, M.Psi. selaku Psikolog Klinis sekaligus pemilik dan pendiri dari Biro Psikologi Lentera. Sehingga mendapatkan lebih banyak informasi yang lebih akurat dan rinci.

1. Data Sampling

Melakukan pengumpulan data dari panduan pendaftaran untuk layanan, formulir data pasien, dan kuesioner pemantauan kondisi pasien dari Biro Psikologi Lentera.

### Analisis Data

Dari hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan, selanjutnya akan dilakukan analisa dengan menggunakan analisa sebab-akibat. Sehingga proses analisa nantinya bisa lebih mudah untuk merinci permasalahan sesuai dengan struktur dari analisa sebab-akibat tersebut.

### Prosedur Penelitian

1. Perencanaan

Perencanaan dilakukan dengan mengumpulkan data, baik berupa informasi yang didapatkan dari hasil wawancara maupun dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian.

1. Analisis

Analisis terkait dengan kebutuhan dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses pendaftaran, penjadwalan layanan, serta pemantauan kondisi pasien dan diterapkan di bagian administrasi yang terkendala karena belum adanya aplikasi pengelolaan administrasi berbasis website ini.

1. Desain
2. Desain Proses

Rancangan dari desain yang akan dibuat berdasarkan alur dari proses aplikasi ini didesain dalam bentuk Flowchart dan Data Flow Diagram (DFD).

1. Interface

Rancangan desain interface yang akan dibuat berdasarkan alur dari proses aplikasi, lalu dikembangkan rancangan interface dari alur proses tersebut.

1. Database

Rancangan dari database aplikasi pengelolaan administrasi ini didesain menggunakan Conceptual Data Model (CDM), lalu diimplementasikan menjadi Physical Data Model (PDM). Kemudian, disimpan dengan menggunakan database MySQL.

1. Implementasi & Uji Coba

Implementasi & uji coba merupakan salah satu yang dilaksanakan untuk membangun aplikasi pengelolaan administrasi dengan basis web ini, tahap ini adalah tahap akhir saat menginterpretasikan rancangan sistem yang didesain sebelumnya.

## Sistematika Penulisan

1. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

1. TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan mengenai teori-teori terkait, penelitian terdahulu, dan gambaran umum obyek penelitian sebagai dasar dalam penelitian.

1. ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab analisis dan perancangan menjelaskan mengenai analisis masalah beserta pemecahannya. Selain itu juga membahas perancangan sistem, perancangan data, serta perancangan tampilan.

1. IMPLEMENTASI DAN UJI COBA

Pada bab selanjutnya, yakni implementasi dan uji coba ini membahas tentang tahap akhir dalam pembuatan aplikasi pada penelitian ini, yakni proses implementasi dari rancangan sistem, rancangan datan dan rancangan tampilan yang telah dibuat, kemudian dilakukan ujicoba terhadap implementasi tersebut.

1. PENUTUP

Bab penutup ini menjelaskan kesimpulan berdasarkan hasil yang telah dicapai pada bab-bab sebelumnya dan saran untuk pengembang tugas akhir kedepannya.