**Dokumentasi Perencanaan Strategis Sistem Informasi**

**Apotek Zainab**

****

Disusun oleh :

Muhammad Wildan (2226240046)

M. Gilang Seftian (2226240045)

Nickolas Su (2226240047)

**Dosen Pembimbing**

Dr. Mardiani, S.Si., M.T.I

**Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Universitas Multi Data Palembang**

**2024**

# DAFTAR ISI

[DAFTAR ISI ii](#_Toc181553104)

[BAB 1 TAHAP VISIONING 1](#_Toc181553105)

[1. Deskripsi Bisnis 1](#_Toc181553107)

[1.1. Tren Industri 1](#_Toc181553108)

[1.2. Kebutuhan Pelanggan 2](#_Toc181553109)

[2. Visi 4](#_Toc181553110)

[3. Value 4](#_Toc181553111)

[4. Tujuan Bisnis 4](#_Toc181553112)

[5. Strategi Bisnis 5](#_Toc181553113)

[BAB 2 TAHAP ANALYSIS 7](#_Toc181553114)

[2.1. Analisis kekuatan (strength) 7](#_Toc181553116)

[2.2. Analisis kelemahan (weakness) 7](#_Toc181553117)

[2.3. Analisis peluang (opportunity) 7](#_Toc181553118)

[2.4. Analisis ancaman (threat) 8](#_Toc181553119)

[2.5. Rekomendasi Solusi 9](#_Toc181553120)

[BAB 3 TAHAP DIRECTION 11](#_Toc181553121)

[TAHAP 4 RECOMMENDATION 12](#_Toc181553123)

# BAB 1

# TAHAP VISIONING

## Deskripsi Bisnis

### Tren Industri

Apotek Zainab salah satu perusahaan bisnis yang bergerak di bidang kesehatan. Selain menyediakan berbagai obat-obatan, apotek ini juga memberikan pelayanan pelanggan yang ingin berkonsultasi dengan dokter baik melalui media sosial ataup secara langsung di tempat serta pelayanan cek kesehatan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2022. Meskipun demikian, beberapa proses di apotek ini juga masih dilakukan secara manual dan terdapat informasi yang masih kurang jelas, sehingga memerlukan penyesuaian untuk menghadapi tantangan industri.

Saat ini, banyak apotek mulai beralih ke digital, baik untuk layanan pembelian obat, konsultasi dokter online, hingga penyimpanan data pasien secara digital. Digitalisasi ini membantu meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kenyamanan bagi pelanggan. Sedangkan di Apotek Zainab, pelanggan dapat membeli obat melalui resep dokter atau konsultasi langsung berupa keluhan pribadi. Namun, setelah transaksi pelanggan tidak menerima nota pembelian. Untuk meningkatkan kualitas layanan, apotek zainab bisa mengembangkan sistem pencatatan transaksi yang menghasilkan nota digital atau cetak secara otomatis, memberikan transparansi yang lebih baik bagi pelanggan.

Selain menjual obat, apotek zainab meneyediakan layanan kesehatan mencakup cek gula darah, tekanan darah, kolesterol, golongan darah, dan lainnya. Saat ini, hasil pemeriksaan hanya disampaikan dalam bentuk catatan dokter. Tren digitalisasi mendorong Apotek zainab untuk mempertimbangkan sistem digital yang menyimpan hasil pemeriksaan secara elektronik, sehingga pelanggan dapat mengakses hasil mereka kapan saja dan memudahkan dokter untuk melihat riwayat kesehatan.

Tren lainnya adalah meningkatnya permintaan pelanggan akan layanan yang dapat menyesuaikan kebutuhan spesifik mereka. Misalnya, layanan konsultasi dengan dokter atau pemilihan obat sesuai kondisi pribadi. Apotek Zainab bisa memanfaatkan tren ini dengan menambah layanan seperti sesi konsultasi langsung dengan dokter melalui platform digital, menjawab pertanyaan pelanggan, dan memberikan rekomendasi yang tepat.

Selain itu, masyarakat atau pelanggan semakin sadar terhadap pentingnya produk kesehatan berkualitas, khususnya produk yang aman dan terjamin keasliannya. Tren ini membuat apotek perlu memastikan keaslian produk dan memberikan edukasi kesehatan yang memadai. Apotek Zainab bisa membangun kepercayaan dengan menawarkan produk-produk kesehatan bermerek terpercaya, menyediakan edukasi melalui media sosial, serta transparansi terhadap sumber produk.

Pengumpulan dan pengelolaan data pasien atau pelanggan menjadi semakin penting dalam membantu pengambilan keputusan medis yang cepat dan akurat. Data hasil pemeriksaan dan riwayat konsultasi saat ini di apotek zainab disampaikan dalam bentuk catatan manual. Apotek zainab dapat mengadopsi sistem informasi kesehatan yang mencatat data pasien secara aman dan terstruktur. Sistem ini akan mempermudah akses ke riwayat kesehatan pasien, serta memberikan manfaat besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan responsif terhadap kondisi pasien atau pelanggan.

### Kebutuhan Pelanggan

Apotek Zainab harus senantiasa memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan untuk memastikan kepuasan dan loyalitas. Berikut beberapa kebutuhan utama pelanggan yang perlu diprioritaskan antara lain :

1. Ketersediaan obat lengkap

Pelanggan menginginkan jaminan bahwa apotek selalu memiliki berbagai macam obat yang diperlukan, baik obat generik maupun resep khusus. Dengan persediaan yang lengkap, Apotek Zainab dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat tanpa harus memesan atau menunggu lama, sehingga pelanggan mendapatkan obat yang mereka butuhkan dengan segera.

1. Informasi yang jelas

Pelanggan membutuhkan informasi yang lengkap dan transparan mengenai obat, termasuk manfaat, dosis, efek samping, dan instruksi penggunaannya. Agar pelanggan merasa yakin dan memahami obat yang mereka konsumsi. Pelayanan yang memberikan penjelasan jelas akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap Apotek Zainab.

1. Pengantaran obat

Dengan kesibukan sehari-hari atau kondisi lainnya, pelanggan sering membutuhkan layanan antar obat yang cepat dan aman ke rumah. Pengantaran ini akan meningkatkan kenyamanan dan menghemat waktu, khususnya bagi pelanggan yang memiliki kendala untuk datang langsung ke apotek.

1. kualitas obat terjamin

Pelanggan semakin peduli dengan kualitas dan keamanan obat yang mereka konsumsi. Oleh karena itu, Apotek Zainab perlu memastikan bahwa semua obat yang dijual adalah produk berkualitas tinggi dari produsen terpercaya, sehingga pelanggan merasa aman dan puas.

1. Tanpa Antri

Pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat dan tanpa antrean panjang. Untuk mengurangi waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih efisien, Apotek Zainab dapat mempertimbangkan untuk mengadopsi sistem antrian digital atau layanan reservasi untuk memastikan pelanggan dilayani secara efisien.

1. Pelayanan yang baik

Pelanggan mengharapkan pengalaman yang positif dengan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional dari seluruh staf. Apotek Zainab perlu membangun budaya layanan yang baik terutama kepada staf, yang mencakup sikap ramah, pengetahuan ,dan kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.

## Visi

Menjadi apotek unggulan yang terpercaya dalam layanan kesehatan dan kefarmasian yang terpercaya dengan komitmen pada profesionalisme dan pelayanan berkualitas.

## Value

Berikut adalah nilai-nilai utama yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan :

1. Apotek Zainab tidak hanya menyediakan obat saja, tetapi juga menyediakan layanan kesehatan umum yang langsung ditangani dokter sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan, seperti cek gula darah, cek golongan darah, cek kolestrol, dan lainnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan pemeriksaan kesehatan dasar.
2. Apotek Zainab menyedia obat-obat yang lengkap dan berkualitas tinggi dari produsen terpercaya seingga menjamin keamanan dan efektivitas obat yang diberikan ke pelanggan.
3. Apotek Zainab menawarkan layanan konsultasi baik secara tatap muka maupun melalui media sosial, dengan memberikan informasi dan saran mengenai obat, efek samping, dan cara penggunaannya, agar pelanggan dapat merasa lebih percaya diri dalam menjaga kesehatan mereka.

## Tujuan Bisnis

Apotek Zainab memiliki beberapa tujuan bisnis untuk visi nya sebagai apotek unggulan dalam layanana kesehatan dan kefarmasian. Adalah sebagai berukut:

1. Menjamin kualitas obat yang ditawarkan kepada pelanggan, dengan menyediakan obat-obatan berkualitas tinggi dari produsen terpercaya yang menjamin keamanan dan efektivitas.
2. Menciptakan pelayanan yang profesional dan ramah untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
3. Menyediakan layanan konsultasi kesehatan yang mudah diakses, baik secara langsung maupun melalui media sosial, guna membantu pelanggan memahami kebutuhan kesehatannya dan membuat pilihan yang tepat terkait obat dan kesehatan.
4. Mengembangkan layanan pemesanan dan pengantaran obat yang efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang memiliki kendala untuk datang langsung ke apotek, sehingga layanan apotek lebih terjangkau dan mudah diakses.

## Strategi Bisnis

Apotek Zainab akan menggunakan strategi Differentiation untuk memperkuat posisinya sebagai apotek yang unggul dan terpercaya di bidang layanan kesehatan dan kefarmasian. Dengan strategi ini, Apotek Zainab berkomitmen untuk menawarkan layanan yang berbeda dari pesaing melalui fokus pada kualitas, kenyamanan, serta pemanfaatan teknologi. Berikut rincian dari strategi Differentiation yang akan diterapkan:

1. Layanan Kesehatan yang Mudah Diakses

Menyediakan layanan kesehatan langsung dan online, serta sistem antrian dan reservasi digital untuk kenyamanan pelanggan.

1. Dukungan Teknologi untuk Transparansi dan Kenyamanan

Implementasi sistem pencatatan digital untuk transparansi dan pengelolaan data pasien yang aman, memudahkan akses informasi bagi pelanggan dan dokter.

1. Komitmen terhadap Kualitas dan Keaslian Produk

Menyediakan obat berkualitas dari produsen terpercaya dan melakukan edukasi produk, yang membangun kepercayaan pelanggan.

1. Peningkatan Kenyamanan Melalui Layanan Pengantaran Obat

Mengembangkan layanan antar obat untuk pelanggan yang membutuhkan kemudahan dalam mendapatkan obat tanpa harus ke apotek.

1. Konsultasi yang Informatif dan Profesional

Menyediakan layanan konsultasi langsung dengan apoteker berlisensi dan melalui media sosial, untuk informasi dan saran yang tepat bagi pelanggan.

# BAB 2

# TAHAP ANALYSIS

## Analisis kekuatan (strength)

1. Layanan Kesehatan Tambahan

Menyediakan layanan cek kesehatan seperti gula darah, kolestreol, dan golongan darag, memberikan nilai tambah dibanding apotek biasa.

2. Kualitas Produk

Menyediakan obat berkualitas tinggi dari produsen terpercaya, yang menjamin keamanan dan efektivitas produk.

3. Pelayanan Konsultasi

Menawarkan konsultasi kesehatan secara langsung maupun online, memberikan kemudahan akses bagi pelanggan.

4. Memiliki Infrastruktur yang Memadai

Apotek Zainab memliki fasillitas seperti gedung atau ruko sendiri, CCTV untuk keamanan, dan ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan.

## Analisis kelemahan (weakness)

1. Proses Manual

Sebagian besar proses operasional, termasuk pencatatan transaksi dan hasil pemeriksaan, masih dilakukan secara manual, yang dapat mengurangi efisiensi.

2. Tidak Adanya Nota Transaksi

Tidak adanya sistem otomatis untuk memberikan nota kepada pelanggan setelah transaksi.

3. Belum Adanya Sistem Penjualan Online

Belum adanya sistem penjualan secara online yang dapat memudahakan pelanggan yang ingin membeli obat tanpa datang langsung ke Apotek.

## Analisis peluang (opportunity)

1. Digitalisasi

Tren industri menuju digitalisasi, seperti pengelolaan data pasien secara digital dan layanan pembelian obat online, membuka peluang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan.

2. Permintaan Layanan Khusus

Pelanggan semakin mencari layanan kesehatan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik mereka. Seperti, pengantaran obat.

3. Kesadaran Akan Kesehatan

Pelanggan semakin peduli terhadap kualitas dan keaslian produk kesehatan, memberikan peluang untuk memperkuat posisi sebagai penyedia produk terpercaya.

## Analisis ancaman (threat)

1. Persaingan Ketat

Banyak apotek yang sudah beralih ke digital dengan layanan yang lebih lengkap, sehingga meningkatkan persaingan.

2. Perubahan Regulasi

Peraturan baru terkait farmasi dan layanan kesehatan dapat memengaruhi operasional.

3. Ketergantungan Teknologi

Jika tidak segera mengadopsi teknologi, Apotek Zainab dapat tertinggal dari pesaing dan risiko kesalahan dalam penerapan sistem digital dapat memengaruhi pengalaman pelanggan.

4. Kosumen yang Kritis

Pelanggan atau konsumen memilih apotek berdasarkan kualitas layanan dan harga produk.

## Analisis Kekuatan-Peluang (Strength-Opportunity)

1. Layanan Kesehatan Tambahan dan Permintaan Layanan Khusus

Apotek zainab dapat memanfataakan layanan cek kesehatan seperti gula darah, kolestreol, dan golongan darah, yang sudah ada, untuk memenuhi permintaan pelanggan akan layanan kesehatan yang lebih spesifik. Ini memberikan keunggulan di pasar, mengingat tren peningkatan kesadaran kesehatan dan kebutuhan akan layanan yang lebih personal.

## Analisis Kelemahan-Peluang (Weakness-Opportunity)

1. Proses Manual dan Digitalisasi

Mengatasi kelemahan proses manual dengan memanfaatkan tren digitalisasi, seperti pengelolaan data pasien secara digital dan penjualan obat online, yang dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan.

2. Tidak Adanya Nota Transaksi dan Permintaan Layanan Online

Tidak adanya nota transaksi dapat diatasi dengan mengembangkan sistem digital yang menghasilkan nota otomatis, baik digital maupun cetak, yang sejalan dengan tren digitalisasi dan permintaan layanan online oleh pelanggan.

## Rekomendasi Solusi

1. Mengembangkan Sistem Digital

Dengan membangun sistem digital yang mencatat transaksi, riwayat kesehatan, dan hasil pemeriksaan secara elektronik. Sistem ini memudahkan pelanggan pelanggan mengakses informasi kesehatan mereka, sekaligus mendukung dokter dan apoteker dalam memberikan layanan yang lebih akurat.

2. Mengembangkan penjualan Online

Apotek akan meluncurkan platform online yang memungkinkan pelanggan membeli obat dari rumah. Platform ini menyediakan katalog lengkap dengan informasi obat, sehingga mempermudah pelanggan mendapatkan produk yang mereka butuhkan.

3. Layanan Pengantaran Obat

Untuk meningkatkan kenyamanan, Apotek Zainab akan menyediakan layanan pengantaran obat dengan pelacakan real-time. Pelanggan dapat memesan dan menerima obat tanpa harus datang langsung ke apotek.

4. Konsultasi Daring dengan Dokter atau Apoteker

Fasilitas konsultasi daring memungkinkan pelanggan berkonsultasi dengan dokter atau apoteker melalui chat. Layanan ini membantu pelanggan mendapatkan saran medis tanpa harus ke apotek.

5. Sistem Informasi untuk Staf

Sistem informasi khusus staf akan mempermudah pengelolaan stok, transaksi, dan hasil konsultasi. Sistem ini meningkatkan efisiensi kerja staf, memastikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat kepada pelanggan.

# 

# BAB 3

# TAHAP DIRECTION

1. Visi Sistem Informasi

Mewujudkan sistem informasi terintegrasi yang inovatif, efisien, dan aman untuk mendukung pelayanan kesehatan dan kefarmasian yang unggul serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui digitalisasi proses operasional.

1. Misi Sistem Informasi
2. Mengembangkan platfrom digital yang memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan kesehatan, dan pembelian obat di apotek zainab
3. Mengembangkan layanan konsultasi daring memalui platform digital, sehingga pelanggan dapat mendapatkan saran atau informasi medis tanpa harus datang ke apotek
4. Menyediakan layanan pengantaran obat
5. Membangun manajemen stok obat sehingga bisa memastika kesediaan stok obat secara real-time dan meminimalkan resiko kekurang stok obat
6. Value Sistem Informasi
7. Keamanan data

Menjamin perlindungan data-data yang ada seperti data pelanggan, data obat, dan data hasil pemeriksaan kesehatan seperti cek kolestrol, cek darah tinggi, golongan darah dan lain-lain.

1. Fleksibilitas

fleksibilitas tinggi dapat mendukung berbagai kebutuhan operasional, mulai dari pengelolaan data pelanggan, layanan konsultasi, hingga pencatatan hasil pemeriksaan, sehingga dapat dengan mudah disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan bisnis.

1. Efisiensi Operasional

Memastikan proses operasional yang lebih cepat dan terorganisir melalui digitalisasi, sehingga meningkatkan produktivitas dan kesalahan manusia.

1. Aksesibilitas informasi

Memberikan kemudahan bagi pelanggan, staff dalam mengakses informasi kesehatan, data transaksi, dan riwayat pemeriksaan kapan saja.

1. Sasaran Sistem Informasi
2. Meningkatkan efisiensi operasional

Dengan adanya sistem informasi pada apotek zainab membuat proses operasional yang sebelumnya masih manual ke digital, sehingga mempercepat alur kerja, meminimalkan pemborosan waktu, dan meningkatkan akurasi dalam setiap layanan yang diberikan pada pelanggan.

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan

Dengan adanya sistem informasi pada apotek zainab yang terintegrasi bisa meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan melalui akses cepat dan mudah ke layanan kesehatan, konsultasi daring, dan pengantaran obat yang efisien, sehingga kepuasan pelanggan dapat lebih terjamin.

1. Memperluas jangkauan layanan

Memungkinkan memperluas jangkauan layanan opetek zainab kepada pelanggan, meningkatkan kemudahan akses layanan konsultasi medis dan pembelian obat secara online.

1. Mengoptimalkan pengelolaan stok obat

Dengan adanya sistem informasi pada apotek zainab memungkinkan dapat memantau stok obat secra real-time, sehingga bisa mengurangi resiko kekurangan atau kelebihan stok.

1. Strategi sistem informasi
2. Implementasi keamanan data

Memastikan data pelanggan, transaksi, dan Informasi medis terlindungi dengan keamanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti perlindungan data pribadi.

1. Melakukan pelatihan sumber daya manusia (SDM)

Dengan melakukan pelatihan untuk staf apotek zainab agar dapat mengoperasikan sistem informasi dengan baik dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

1. Penerapan Sistem Manajemen Inventaris (Inventory Management System).

Menerapkan sistem manajemen inventaris yang canggih untuk memantau stok obat secara real-time dan memberikan peringatan otomatis jika ada obat yang hampir habis.

1. Integrasi sistem pengantaran obat

Mengintegrasikan sistem pengantaran obat dalam aplikasi apotek zainab untuk memastikan pengiriman obat dilakukan tepat waktu dan efisien.

# TAHAP 4

# RECOMMENDATION