

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bekam merupakan salah satu layanan kesehatan alternatif atau tradisional yang digunakan sebagai salah satu jenis terapi alternatif untuk pengobatan nyeri di seluruh dunia, seperti: Korea, Persia, Mesir, Taiwan, Italia, Arab, Belanda, Vietnam, India, Amerika, Inggris, Jepang, China, Perancis, dan lain-lain (Hidayati, et al., 2019).

Di Indonesia, minat masyarakat kepada pengobatan alternatif bekam cukup tinggi yaitu sebesar 77,7% (Fahmi & , 2022). Tingginya minat tersebut tidak dibarengi dengan otomatisasi sistem layanan di tempat bekam seperti yang terjadi di salah satu tempat bekam di Bekasi yaitu, Pusat Bekam Ruqyah cabang Pondok Ungu Permai.

Pusat Bekam Ruqyah sendiri memiliki dua puluh empat cabang yang tersebar di Indonesia dan 13 cabang diantaranya terdapat di daerah Bekasi. Di salah satu cabang Pusat Bekam Ruqyah tepatnya cabang Pondok Ungu Permai, paling sedikit memperkerjakan sebelas orang dalam satu *shift* dan tempat tersebut memberlakukan dua *shift*, yang tiap *shift* terdiri atas satu orang kasir dan sepuluh orang terapis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasir atas nama Aliya di Pusat Bekam Ruqyah cabang Pondok Ungu Permai, proses layanan yang terjadi di tempat tersebut masih menggunakan metode manual, yaitu pelayanan dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Keterbatasan tenaga manusia dalam metode manual ini menghadirkan masalah baru yaitu *customer service* Pusat Bekam Ruqyah tidak jarang merasa kewalahan dalam menanggapi pertanyaan calon pasien bekam, dalam hal ini yang dimaksud adalah masyarakat umum dari berbagai usia dan kalangan yang mempunyai keinginan dan kebutuhan untuk melakukan bekam atau jenis layanan lainnya di tempat tersebut.

Selain itu, belum adanya penomoran registrasi pada pasien membuat rekam medis di tempat tersebut tidak tersusun dengan baik, yang berdampak pada tidak adanya riwayat layanan terakhir yang dilakukan oleh pasien secara tersistem. Tempat tersebut masih menggunakan sebuah buku untuk pencatatan riwayat layanan terakhir yang dilakukan oleh pasien.

Berdasarkan masalah yang disebutkan di atas, maka penulis mengusulkan ide “Pengembangan Sistem Otomatisasi Layanan Pusat Bekam Ruqyah Bekasi Berbasis Website”. Dengan adanya sistem otomatisasi layanan di tempat tersebut, para pasien tidak perlu untuk datang terlebih dahulu ke tempat tersebut untuk mengetahui informasi mengenai bekam atau layanan lainnya apabila tidak ada respon dari *customer service* terkait pertanyaan seputar layanan di tempat tersebut. Kemudian karyawan di tempat tersebut tidak perlu juga melakukan pencatatan manual pada riwayat layanan terakhir pasien.

Dengan dibuatnya sistem tersebut diharapkan dapat memudahkan proses otomatisasi layanan di Pusat Bekam Ruqyah Bekasi, sebagaimana yang terdapat dalam hadits HR. Tirmidzi No. 1853 yang berbunyi:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ فِي الدُّنْيَا يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ عَلَى مُسْلِمٍ فِي الدُّنْيَا سَتَرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ قَالَ وَفِي الْبَابِ عَنْ ابْنِ عُمَرَ وَعُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ قَالَ أَبُو عِيسَى هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ وَقَدْ رَوَى أَبُو عَوَانَةَ وَغَيْرُ وَاحِدٍ هَذَا الْحَدِيثُ عَنْ الْأَعْمَشِ عَنْ أَبِي صَالِحٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَحْوَهُ وَلَمْ يَذْكُرُوا فِيهِ حَدِيثٌ عَنْ أَبِي صَالِحٍ

Abu Hurairah, dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda, "Barangsiapa yang meringankan (menghilangkan) kesulitan seorang muslim kesulitan-kesulitan duniawi, maka Allah akan meringankan (menghilangkan) baginya kesulitan di akhirat kelak. Barangsiapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang mengalami kesulitan di dunia, maka Allah akan memudahkan baginya kemudahan (urusan) di dunia dan akhirat. Dan barangsiapa yang menutupi (aib) seorang muslim sewaktu di dunia, maka Allah akan menutup (aibnya) di dunia dan akhirat. Sesungguhnya Allah akan senantiasa menolong seorang hamba selalu ia menolong saudaranya." Ia (At Tirmidzi) berkata, Dan di dalam bab ini diriwayatkan dari Ibnu Umar dan Uqbah bin Amir. Abu Isa berkata, hadits ini hasan. Abu Awanah dan juga para perawi yang lain meriwayatkan hadits ini dari A'masy dari Abu Shalih dari Abu Hurairah dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam hadits yang sama tetapi tanpa ada teks 'hudditstu 'an Abi Shalih' (Telah diceritakan kepada dari Abu Shalih).

1.2 Perumusan Masalah

Berikut adalah perumusan masalah yang didapatkan pada penelitian ini:

1. Bagaimana membangun suatu sistem otomatisasi layanan di Pusat Bekam Ruqyah?
2. Bagaimana pertukaran data dapat terjadi pada sistem otomatisasi layanan di Pusat Bekam Ruqyah?
3. Bagaimana Pengembangan Sistem Otomatisasi Layanan Pusat Bekam Ruqyah Bekasi Berbasis *Website* menurut tinjauan Islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini:

1. Membangun suatu sistem otomatisasi layanan Pusat Bekam Ruqyah Bekasi berbasis *Website*.
2. Pertukaran data dapat terjadi pada sistem otomatisasi layanan di Pusat Bekam Ruqyah.
3. Pengembangan Sistem Otomatisasi Layanan Pusat Bekam Ruqyah Bekasi Berbasis *Website* menurut tinjauan Islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat dengan detail sebagai berikut:

1. Memudahkan pasien untuk mencari informasi mengenai detail layanan yang disediakan oleh Pusat Bekam Ruqyah.
2. Mempersingkat waktu untuk tidak datang terlebih dahulu ke lokasi Pusat Bekam Ruqyah.
3. Memudahkan pihak Pusat Bekam Ruqyah dalam mengelola data pasien.
4. Mengetahui pengembangan sistem otomatisasi layanan Pusat Bekam Ruqyah menurut tinjauan Islam.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini ditujukan untuk masyarakat umum yang ingin ataupun mempunyai

jadwal rutin untuk melakukan layanan di Pusat Bekam Ruqyah.

2. Sistem ini memiliki 3 aktor yaitu pengunjung, admin, dan super admin (*owner*).
3. Hanya 3 cabang Pusat Bekam Ruqyah yang dibuat pada penelitian ini.
4. Penelitian ini tidak mencakup proses keuangan di Pusat Bekam Ruqyah.