

RANCANG BANGUN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

(E-CRM) SEBAGAI SISTEM INFORMASI

LAYANAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT MATA

“Dr. YAP” YOGYAKARTA

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Hartono

09.21.0417

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AMIKOM

YOGYAKARTA

2010

NASKAH PUBLIKASI

RANCANG BANGUN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) SEBAGAI SISTEM INFORMASI LAYANAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT MATA “ Dr. YAP ” YOGYAKARTA

disusun oleh

Hartono

09.21.0417

Dosen Pembimbing



M. Rudyanto Arief, MT

NIK. 190302098

Tanggal, 19 November 2010

Ketua Jurusan

Teknik Informatika



Ir. Abas Ali Pangera, M.Kom.

NIK. 190302010

*DESIGN OF ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)
AS CUSTOMER SERVICE INFORMATION SYSTEM ON EYE HOSPITAL "Dr. YAP
"YOGYAKARTA*

HARTONO

*RANCANG BANGUN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-
CRM) SEBAGAI SISTEM INFORMASI
LAYANAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT MATA
"Dr. YAP" YOGYAKARTA*

ABSTRACT

Competition in this globalization era makes customer as a limited valuable asset and have to be managed better. Creating a better relation between producer – consumer become compulsion in maintaining customer and give satisfaction. In hospital, relation between consumer and hospital sometime is not a proportional relation. Shift the paradigm about the customer value for the hospital, needed an understanding and culture changing in organization.

Support and using information technology is a one of factor to help services, sells and market from the hospital. With the concept customer relationship management and a good customer services concept, the aim from this research is to help Eye Hospital to create one Information services system with eCRM base. Researcher use system development life cycle method for developing the information system with e-CRM base to identified RSMA customer's to determine communication way which internet, make the information center for services customer, to built company culture and personal CRM.

Aplication for online reservation and online customer services base its a part from customer services information system RSMA to help eye hospital "Dr. YAP" Yogyakarta to identified customer, customer retention, and to give just in time customer services. Suggested for RSMA to have a specially person with the technically background to operate website the eye hospital "Dr. YAP" gradually. The most important thing is RSMA need a shifting paradigm and company culture for provide the customer because CRM with internet base need fast response from all person RSMA and can made real satisfacation for the customer.

Keywords : customer relationship management, CRM, RSMA

1. Pendahuluan.

Pada era persaingan global saat ini Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi sebuah perusahaan karena itu mempertahankan pelanggan dan memberikan kepuasan pada pelanggan serta menjalin hubungan yang lebih baik antara produsen – konsumen sudah menjadi sebuah keharusan. Dalam dunia perumahsakit, paradigma diatas masih belum disadari betul oleh para pengelola rumah sakit. Untuk mengubah pandangan tentang nilai pelanggan bagi rumah sakit membutuhkan adanya perubahan budaya didalam organisasi.

Pemanfaatan teknologi informasi juga merupakan faktor yang dapat membantu kegiatan pelayanan, penjualan dan pemasaran rumah sakit. Dengan memadukan konsep *Customer Relationship Management* dan konsep pelayanan pelanggan yang baik, penelitian ini berguna untuk membantu Rumah Sakit Mata "Dr.YAP" Yogyakarta dalam menciptakan sebuah Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis e-CRM. Penulis menggunakan pendekatan sistem *Development life cycle* dalam pengembangan sistem informasi berbasis e-CRM yaitu dengan melakukan identifikasi pelanggan RSMA menentukan saluran komunikasi yang sesuai dalam hal ini adalah internet. membentuk pusat informasi pelayanan pelanggan, dan membangun personal CRM.

Aplikasi *reservasi online* dan *customer service online* merupakan bagian dari sistem informasi pelayanan pelanggan RSMA yang dapat membantu Rumah Sakit Mata "Dr.YAP" Yogyakarta dalam mengidentifikasi pelanggan, melakukan retensi pelanggan, dan memberikan layanan pelanggan yang *just in time*. Disarankan agar Rumah Sakit Mata "Dr.YAP" Yogyakarta memiliki personal khusus dengan *background* IT yang akan mengelola website RSMA secara berkesinambungan.

2. Dasar Teori.

Terdapat dua kelompok pendekatan dalam pendefinisian sistem, yaitu :

Pendekatan berdasarkan prosedur :

¹"Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu".

²"Suatu prosedur adalah urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan Apa (What) yang harus dikerjakan, Siapa (Who) yang mengerjakannya, Kapan (When) dikerjakan dan Bagaimana (How) mengerjakannya".

Pendekatan sistem yang menekankan pada elemen atau komponennya :

"Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu."

A. Sistem

Secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-variabel yang saling terorganisasi, saling berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain. *Murdick* dan *Ross* (1993) mendefinisikan sistem sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu sama lainnya untuk suatu tujuan bersama. Sedangkan definisi sistem dalam kamus *Webster's Unbridged* adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi.

B. Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang (*Davis, 1995*). *McLeod* (1995) mengatakan bahwa informasi adalah data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti.

C. Sistem Informasi

Sistem Informasi sebagai suatu alat untuk menyajikan informasi dengan cara sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya.

D. Sistem Informasi Manajemen

Manajemen sebagai penerapan Sistem Informasi dalam organisasi untuk mendukung informasi yang di butuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Sistem Informasi Manajemen adalah system manusia atau mesin yang menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari organisasi tersebut.

E. Sistem Sirkulasi

Sistem pengolahan data sirkulasi yang meliputi pengolahan data, penyimpanan data dan persiapan dokumen-dokumen untuk keputusan yang dilakukan oleh manusia dibantu dengan suatu alat yang berupa mesin komputer.

Pengertian manajemen pada perpustakaan adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengendalian kegiatan sesuai urutan kerja pada setiap kegiatan perpustakaan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

3. Analisis PIECES

PIECES merupakan singkatan dari Performance, Information, Economic, Control, Efisiensi, dan Servis. Analisis PIECES adalah :

1. Analisis Kinerja (Performance)

Kebutuhan untuk mengkoreksi atau memperbaiki performa. Performa atau kinerja di ukur dengan produksi (throughput) dalam jangka waktu tertentu (respon time) atau kinerja setiap kegiatan atau aktifitas dalam system.

2. Analisis Informasi (Information)

Kebutuhan untuk mengkoreksi atau memperbaiki informasi (data). Informasi yang sangat penting dalam konteks isi, timeline, akurasi dan format. Dengan informasi tersebut pihak manajemen akan merencanakan langkah-langkah selanjutnya.

3. Analisis Ekonomi (Economic)

Kebutuhan untuk mengkoreksi atau memperbaiki ekonomi. Mengendalikan biaya, meningkatkan keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

4. Analisis Kontrol (Control)

Kebutuhan untuk mengkoreksi atau memperbaiki kontrol atau keamanan. Kontrol dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja system, mendeteksi kesalahan, menjamin keamanan data, informasi dan persyaratan.

5. Analisis Efisiensi (Eficiency)

Kebutuhan untuk mengkoreksi atau memperbaiki efisiensi orang atau proses dan juga memaksimalkan sumber daya yang tersedia yang meliputi manusia, informasi, waktu, uang, peralatan, ruang dan proses pengolahan data.

6. Analisis Pelayanan (Services)

Kebutuhan untuk mengkoreksi atau memperbaiki pelayanan. Fokus dari analisis ini pelayanan adalah pada tinjauan sejauhmana kemudahan yang diberikan oleh sistem yang dikembangkan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan untuk proses evaluasi kerja serta kemudahan untuk memperoleh informasi yang tersedia.

4. Flowchart

"*Flowchart* adalah teknik penyusunan instruksi untuk penulisan program komputer terstruktur dengan menggunakan gambar-gambar/symbol-symbol. Tujuan utama dari penggunaan flowchart adalah untuk menggambarkan suatu tahapan penyelesaian masalah secara sederhana, terurai, rapi dan jelas dengan menggunakan symbol-symbol standar.

5. Data Flow Diagram

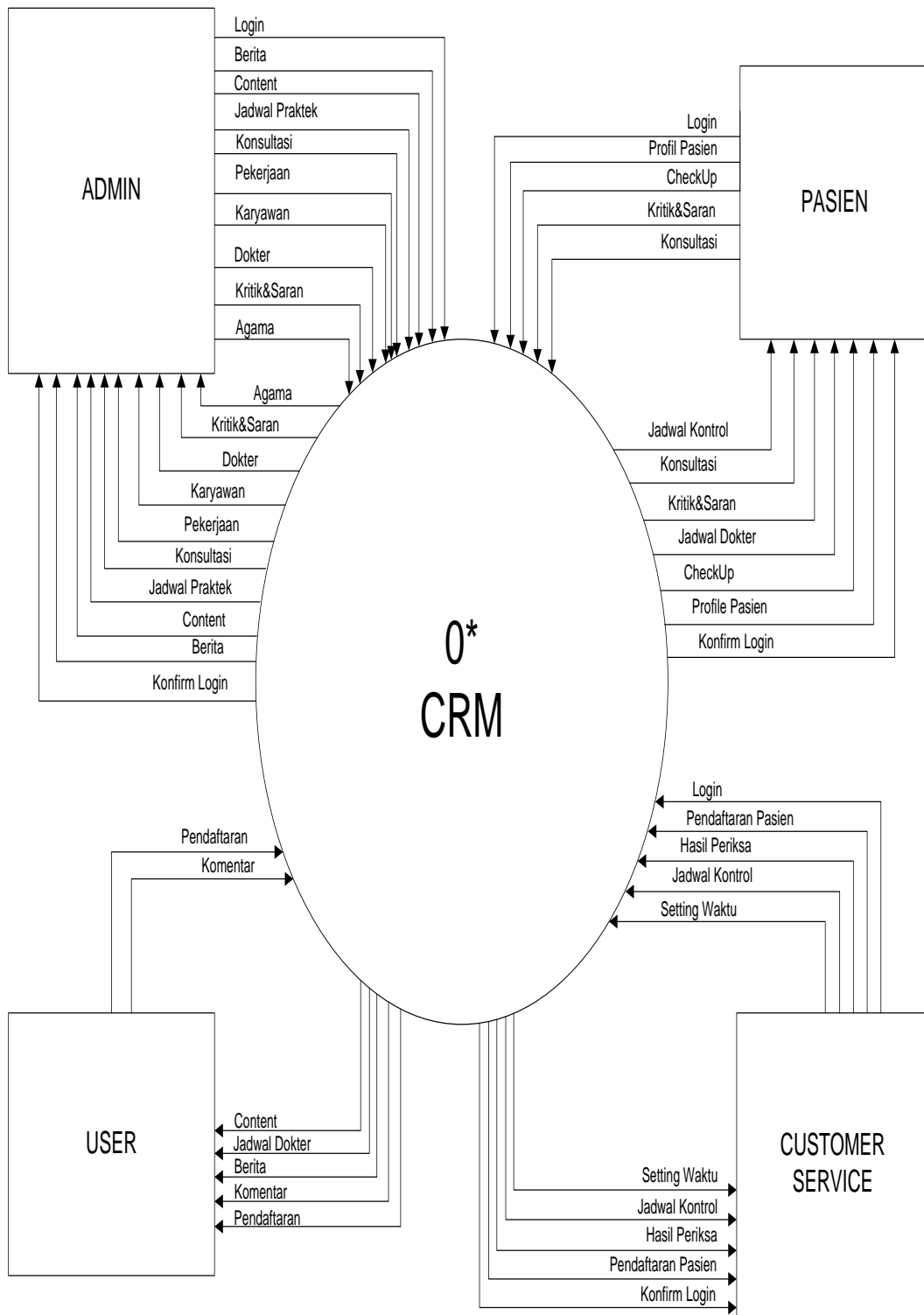
Data Flow Diagram merupakan gambaran sistem secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir atau disimpan. DFD merupakan alat yang dapat menggambarkan arus data di dalam sistem secara terstruktur dan jelas. Ada 2 jenis DFD, yaitu DFD Logis dan DFD Fisik. DFD Logis menggambarkan proses tanpa menyarankan bagaimana proses akan dilakukan, sedangkan DFD Fisik menggambarkan proses model berikut implementasi pemrosesan informasinya.

6. Normalisasi

Normalisasi merupakan sebuah teknik dalam logical desain sebuah basis data/database, teknik pengelompokkan atribut dari suatu relasi sehingga membentuk struktur relasi yang baik (tanpa *redudans*).

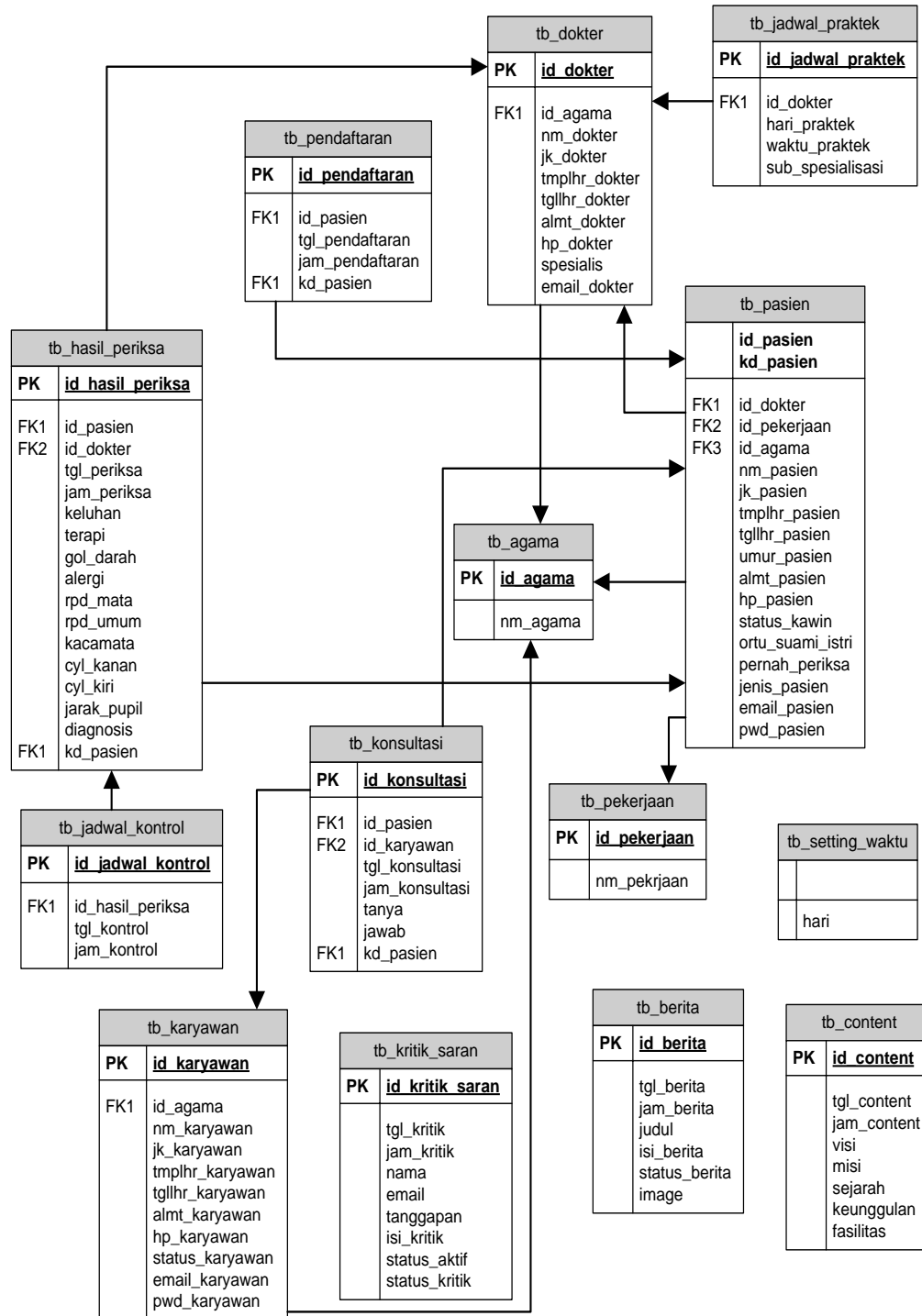
7. SQL

SQL singkatan dari *Structured Query Language*. SQL adalah bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dengan database. Menurut ANSI (*American National Standards Institute*), bahasa ini merupakan standard untuk relational database management systems (RDBMS).



Gambar 3.5 Data Flow Diagram yang diusulkan

Hubungan Antar Tabel (Relasi)



Gambar 3.11 Hubungan Relasi Antar Tabel

Kesimpulan

RSMA Dr "YAP" Yogyakarta membutuhkan media yang mampu menjembatani kebutuhan sistem untuk mengatur pelayanan pasien maupun user umum secara online. Aplikasi yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan sistem tersebut adalah eCRM, dan telah memenuhi syarat kelayakan untuk dikembangkan. Dengan adanya sistem eCRM ini diharapkan dapat membantu pasien atau user untuk mengatasi permasalahan pendaftaran awal pemeriksaan. Berdasarkan pengujian, aplikasi sudah mampu memenuhi kebutuhan fungsional sistem. Fitur-fitur sudah bekerja sesuai fungsinya. Kelemahan dari aplikasi ini adalah belum mampu melakukan sinkronisasi database pada sistem dan database pada RSMA.

DAFTAR PUSTAKA

- Danardatu, A. H. 2003. *Pengenalan Customer relationship management (CRM)*. Kuliah umum ilmu komputer, <http://www.ilmukomputer.com>, di akses tanggal 29 Juni 2010.
- Ema Utami dan Sukrisno. 2005. *Konsep Dasar Pengolahan dan Pemrograman Database dengan SQL Server, Ms. Access, dan Ms. Visual Basic*. Yogyakarta : Andi Offset.