

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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.

Pemanafaatan 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 personil khusus dengan *background* IT yang akan mengelola website RSMA secara berkesinambungan.

Selain itu, yang terpenting adalah bahwa Rumah Sakit Mata "Dr.YAP" Yogyakarta membutuhkan perubahan paradigma dan budaya perusahaan dalam melayani pelanggan karena CRM berbasis internet menghendaki respon yang cepat dari seluruh personil RSMA sehingga pada akhirnya akan tercipta kepuasan pelanggan yang nyata. Hal tersebut melatarbelakangi penulisan skripsi ini dengan judul " RANCANG BANGUN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) SEBAGAI SISTEM INFORMASI LAYANAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT MATA "Dr. YAP" YOGYAKARTA ".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat dikembangkan suatu perumusan masalah yaitu bagaimana membangun e-CRM yang menampilkan fitur-fitur sebagai berikut :

1. *Reservasi Online*
2. *Customer Service Online*
3. *Konsultasi Online*

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Sistem hanya mampu melakukan pendaftaran online.
2. CRM untuk User Umum, layanan yang diberikan antara lain : pendaftaran, jadwal dokter, dan komentar.
3. CRM untuk Pasien (login kartu pasien), layanan yang diberikan antara lain : *check-up*, jadwal dokter, jadwal kontrol, kritik&saran serta konsultasi.
4. Sistem yang dibuat hanya merupakan contoh proyek saja dan tidak diimplementasikan secara nyata.
5. Sistem hanya menangani pasien rawat jalan juga sistem tidak mengacu langsung pada data rekam medis yang ada.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada STMIK Amikom Yogyakarta.
2. Membangun Sistem Informasi Layanan Pelanggan berbasis E-CRM
3. Meningkatkan layanan informasi kepada masyarakat
4. Membantu mempermudah pelanggan dalam proses reservasi
5. Menyediakan jasa layanan informasi medik kepada pelanggan melalui media internet.

6. Memberikan bantuan konsultasi kepada pelanggan

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Meningkatkan citra Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta sebagai Rumah Sakit Mata yang peduli terhadap kesehatan mata masyarakat secara luas
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan yang berfokus pada pasien seutuhnya
3. Membantu dan mempermudah pasien dalam mendapatkan informasi dan pelayanan dari Rumah Sakit Mata "Dr.YAP" Yogyakarta.

1.6. Sistematika Penulisan

Dokumen Skripsi ini terdiri atas lima bab yaitu :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, metode yang digunakan, sistematika penulisan laporan dan jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan diuraikan mengenai dasar teori yang akan digunakan dalam merancang dan membuat perangkat lunak yang ada sebagai pedoman dalam pengerjaan kegiatan penelitian.

3. **BAB III ANALISIS DAN DESAIN PERANGKAT LUNAK**

Bab ini akan dijelaskan mengenai tahap-tahap dalam merancang aplikasi / sistem yang dibuat, serta desain aplikasi yang akan diterapkan.

4. **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran mengenai cara mengimplementasikan dan penggunaan aplikasi, serta hasil pengujian terhadap perangkat lunak.

5. **BAB V PENUTUP**

Bab ini akan dijelaskan kesimpulan dari pembahasan penelitian secara keseluruhan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

1.7. **Metode Penelitian**

1. **Persiapan**

Persiapan dilakukan untuk menyusun proposal penelitian dan mendapatkan izin dari objek tempat penulis melakukan penelitian skripsi.

2. **Pengumpulan Data**

a) **Wawancara**

Wawancara atau *interview* yaitu proses tanya jawab secara lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Dalam proses *interview* terdapat dua pihak yang menempati kedudukan yang berbeda, satu pihak berfungsi sebagai pencari informasi atau penanya atau disebut *interviewer* sedang pihak yang lain berfungsi sebagai pemberi informasi atau informan atau responden.

b) Studi Pustaka

Studi kepustakaan yaitu mendapatkan data melalui bahan-bahan kepustakaan yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari peraturan perundang-undangan, teori-teori atau tulisan-tulisan yang terdapat dalam buku-buku literatur, catatan kuliah, surat kabar, dan bahan-bahan bacaan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diangkat maupun file – file dari internet.

c) Observasi

Peninjauan dan pengamatan langsung ke lokasi Rumah Sakit Mata "Dr.YAP" Yogyakarta. Agar lebih jelas dan mengerti tentang aturan dan mekanisme yang diterapkan oleh Rumah Sakit Mata "Dr.YAP" Yogyakarta.

3. Analisa Data

Analisa data dilakukan untuk memecah permasalahan secara lebih mendalam dari data yang telah didapat serta menentukan solusi permasalahan yang ada.

4. Perancangan

Perancangan dilakukan agar website memiliki landasan yang kokoh dan memudahkan proses pengerjaan website

5. Implementasi

Implementasi website adalah sebagai pelaksanaan dari rancangan yang telah dibuat dan akan siap untuk tahapan berikutnya

6. Uji Coba / Testing

Uji coba dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi yang dibuat telah berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Bila tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan segera diperbaiki

7. Pembuatan Laporan

Pembuatan laporan dilakukan secara berkesinambungan sejak pengerjaan skripsi mulai berjalan hingga selesai. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari dokumentasi proyek

1.8. Jadwal Penelitian

Jadwal kerja dari penelitian sampai dengan penulisan skripsi dapat dilihat dari tabel berikut :



