

**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**

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

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1 Pada  
Jurusan Teknik Informatika**



**Disusun Oleh :**

**Hartono**

**09.21.0417**

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AMIKOM  
YOGYAKARTA**

**2010**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

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

**YOGYAKARTA**

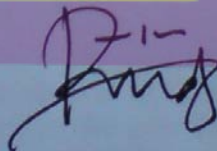
yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Hartono**

**09.21.0417**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada tanggal 28 Oktober 2010

**Dosen Pembimbing,**



**M. Rudyanto Arief, MT**

**NIK. 190302098**

**PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

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

**YOGYAKARTA**

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

**Hartono**

**09.21.0417**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 19 November 2010

**Susunan Dewan Penguji**

**Nama**

**Krisnawati, S.Si, MT  
NIK. 190302038**

**Melwin Syafrizal, S.Kom, M.Eng  
NIK. 190302105**

**M. Rudyanto Arief, MT  
NIK. 190302098**

**Tanda Tangan**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
tanggal 19 November 2010

**KETUA STMIK AMIKOM YOGYAKARTA**

**Prof. Dr. M. Suvanto, M.M.**

**NIK. 190302001**



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 26 Oktober 2010

Hartono

09.21.0417

## MOTTO

“ Tiada yang lain kecuali hanya dengan mengikuti dan mentaati  
Al – Qur’an dan Al – Hadist untuk kebahagiaan dunia dan akhirat”

Firman Allah SWT :

وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ

الْقِيَامَةِ أَعْمَى ﴿١٢٤﴾

124. dan Barangsiapa berpaling dari peringatan-Ku, Maka Sesungguhnya baginya penghidupan yang sempit, dan Kami akan menghimpunkannya pada hari kiamat dalam Keadaan buta".(QS. 20 Thaahaa : 124)

وَمَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَهُوَ الْمُهْتَدِ وَمَنْ يُضِلِّ فَلَنْ تَجِدَ لَهُمْ أَوْلِيَاءَ مِن دُونِهِ

وَنَحْشُرُهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ عَلَىٰ وُجُوهِهِمْ عُمِيَٰ وَبِكَمَا وَصَّأ مَاؤُنْهُمُ

جَهَنَّمَ كُلَّمَا خَبَتْ زِدْنَاهُمْ سَعِيرًا ﴿٩٧﴾

97. dan Barangsiapa yang ditunjuki Allah, Dialah yang mendapat petunjuk dan Barangsiapa yang Dia sesatkan Maka sekali-kali kamu tidak akan mendapat penolong-penolong bagi mereka selain dari Dia. dan Kami akan mengumpulkan mereka pada hari kiamat (diseret) atas muka mereka dalam Keadaan buta, bisu dan pekak. tempat kediaman mereka adalah neraka Jahannam. tiap-tiap kali nyala api Jahannam itu akan padam, Kami tambah lagi bagi mereka nyalanya.(QS. 17 Bani Israa'il : 97)



## PERSEMBAHAN

“ Kupersembahkan karyaku ini kepada,  
Bapak, Mamak, dan Dindaku (yang dengan kesabarannya, slalu menemani).”

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terkira untuk:

- Allah SWT atas segala nikmat dan kasih sayang-Nya, penulis begitu dilimpahi oleh berkat dan kemudahan dalam menuntut ilmu. (Ya Raab, tiadalah hamba memohon yang lain kecuali ampunan dari-Mu..Ampuni hamba atas segala dosa-dosa yang hamba lakukan. Amiin.)
- Junjungan Nabi Muhammad SAW. Semoga rahmat dan salam selalu tercurahkan kepada beliau, keluarga beliau, sahabat beliau dan umat beliau hingga akhir zaman.
- Sahabat sahabatku, Dwi(Thanks DVDdrive eksternalnya coy), Hafid(thanks buat akses internet gratisnya bro), Dina(kapan tongseng petir?), Rily, Wawan, Harun, Eko, Mamet, Lia, Reja, Inem, Putri, Maya, Candra(Centong, Thanks Office 2007nya bro), Mamet, Awan(trimis buat upload webnya bro), Faul, kelik, ferry, Anggun, Sita, Riri, Ferdana, Idham, Sodik, Aan Gemblung, Aziz dan semua teman – teman yang ga sempat ditulis namanya, makasih untuk kebersamaan dan dukungannya.
- Teman-teman S1 Transfer TI 2009, sukses selalu untuk kalian
- Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu disini.
- Pembaca skripsi yang budiman.

Penulis

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan Syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan begitu banyak rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan baik walaupun disadari banyak sekali kekurangan yang itu semua tidak lepas karena keterbatasan penulis.

Adapun laporan Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan Strata Satu (S1) Jurusan Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta.

Dalam penulisan laporan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M Suyanto, M.M selaku Ketua STMIK AMIKOM Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Abas Ali Pangeran, M.Kom selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta.
3. Bapak M. Rudyanto Arief, M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Tim Penguji, Segenap Dosen dan Karyawan STMIK AMIKOM yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya .



5. Rumas Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta sebagai objek penelitian atas segala kerjasamanya.
6. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Laporan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan Skripsi ini masih sangat jauh dari sebuah kesempurnaan, itu semua tidak lepas karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dari penulis sendiri. Kritik dan saran yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan selalu penulis harapkan sehingga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, serta pihak-pihak yang membutuhkan .

Penulis juga memohon maaf kepada semua pihak jika dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan Laporan Skripsi ini terdapat kesalahan atau hal yang kurang berkenan.

Akhirnya, Jika ada kebenaran dalam Skripsi ini datangnya hanya dari Allah SWT, dan jika ada kesalahan datangnya dari pribadi penulis. Penulis berharap semoga Laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

*Wassalamualaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 26 Oktober 2010

Penulis

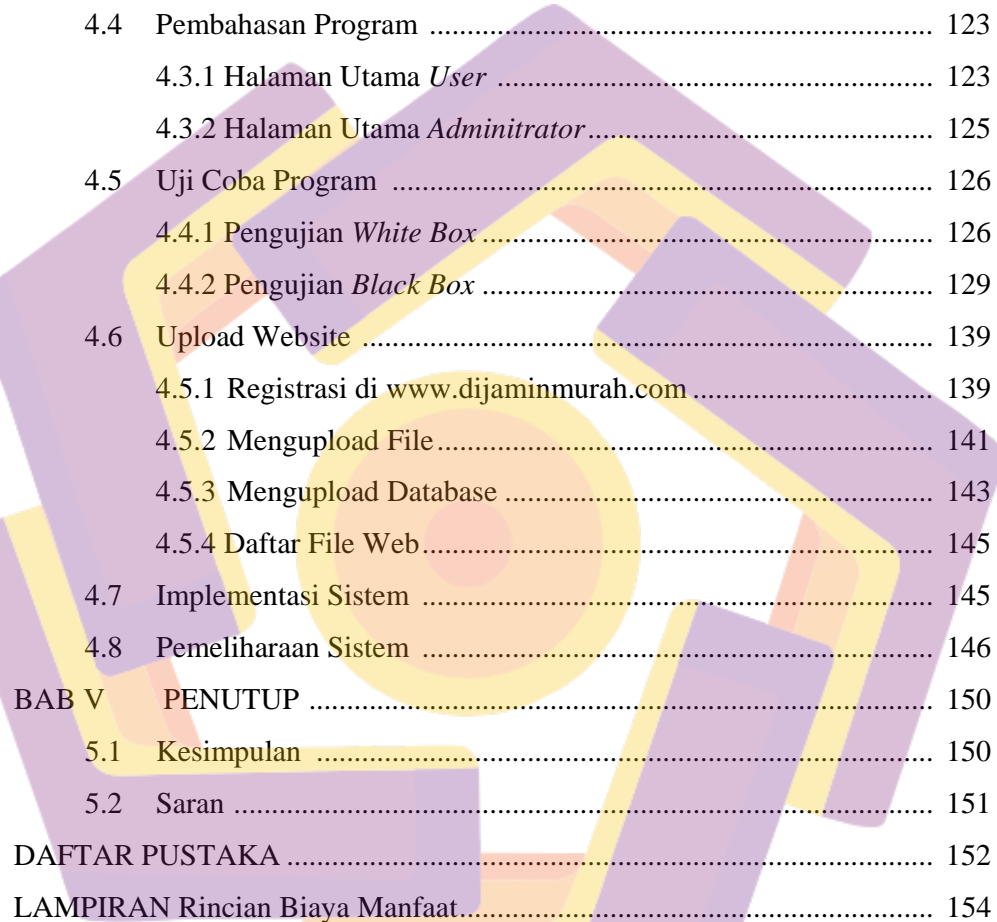
## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
INTISARI.....	xxiii
ABSTRACT.....	xxiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
1.7 Metode Penelitian.....	5
1.8 Jadwal Penelitian .....	7
<b>BAB II    DASAR TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Sistem Informasi .....	9
2.1.1 Definisi Sistem.....	9
2.1.2 Definisi Informasi .....	10
2.1.3 Kualitas Informasi .....	11
2.1.4 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	12
2.2 Karakteristik Sistem .....	12

2.2.1	Masukan Sistem .....	12
2.2.2	Keluaran Sistem .....	13
2.2.3	Proses Sistem .....	13
2.2.4	Batasan Sistem .....	13
2.3	Konsep Arsitektur Sistem .....	14
2.3.1	<i>StandAlone</i> .....	14
2.3.2	<i>Client Server</i> .....	14
2.4	Konsep Dasar Basis Data .....	15
2.4.1	Pengertian Basis Data .....	15
2.4.2	Teknik Normalisasi .....	16
2.4.3	Teknik <i>Entity Relationship</i> .....	17
2.4.4	<i>SQL</i> .....	18
2.4.5	Teori Alur Sistem.....	20
2.4.6	Teori Flowchart.....	20
2.4.7	DFD ( <i>Data Flow Diagram</i> ) .....	21
2.5	Teknologi yang digunakan.....	22
2.5.1	<i>Web Editor</i> .....	22
2.5.2	<i>Web Browser</i> .....	24
2.5.3	<i>Web Server</i> .....	24
2.5.4	<i>Database Server</i> .....	26
2.5.5	<i>Image Editor</i> .....	27
2.6	<i>Script</i> yang digunakan.....	28
2.6.1	<i>Client Side Scripting</i> .....	28
2.6.2	Proses <i>Client Side Scripting</i> .....	28
2.6.3	<i>HTML</i> .....	29
2.6.4	<i>Server Side Scripting</i> .....	31
2.6.5	Proses <i>Server Side Scripting</i> .....	31
2.6.6	<i>PHP</i> .....	32
2.7	<i>E-CRM (Electronic Customer Relationship Management)</i> .....	37
2.7.1	Pengertian <i>CRM (Customer Relationship Management)</i> .....	37
2.7.2	Tujuan <i>CRM (Customer Relationship Management)</i> .....	38

2.7.3	Fitur-fitur yang mendukung <i>CRM</i> di RSMA .....	39
<b>BAB III</b>	<b>ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM</b> .....	<b>40</b>
3.1	Tinjauan Umum .....	40
3.1.1	Sejarah Dr. Yap Hong Tjoen dengan RSMA .....	40
3.1.2	Berdirinya RSMA "Dr. YAP" .....	41
3.1.3	Berdirinya Kompleks RSMA "Dr. YAP" .....	42
3.1.4	Falsafah .....	44
3.1.5	Visi .....	45
3.1.6	Misi .....	45
3.1.7	Motto .....	45
3.1.8	Paradigma, Keyakinan Dasar dan Nilai Dasar .....	45
3.1.9	Riwayat Jabatan Direktur .....	46
3.1.10	Struktur Organisasi RSMA .....	47
3.1.11	Jenis Pelayanan Medis di RSMA .....	49
3.1.12	Ketenagaan di RSMA .....	49
3.1.13	Sarana dan Prasarana RSMA .....	50
3.2	Prosedur Pendaftaran Pasien .....	52
3.3	Analisis .....	53
3.3.1	Analisis Kelemahan Sistem .....	54
3.3.1.1	Metode Analisis <i>PIECES</i> .....	54
3.3.2	Analisis Kebutuhan Sistem .....	59
3.3.2.1	Kebutuhan Perangkat Keras .....	59
3.3.2.2	Kebutuhan Perangkat Lunak .....	59
3.3.2.3	Kebutuhan Pengguna ( <i>User</i> ) .....	60
3.3.2.4	Kebutuhan Fungsional Sistem .....	61
3.3.3	Analisis Kelayakan Sistem .....	62
3.3.3.1	Kelayakan Teknologi .....	62
3.3.3.2	Kelayakan Hukum .....	63
3.3.3.3	Kelayakan Operasional .....	63
3.3.3.4	Kelayakan Ekonomi .....	63
3.4	Perancangan Sistem .....	64

3.4.1	<i>Data Flow Diagram</i> .....	65
3.4.2	Perancangan Basis Data .....	71
3.4.2.1	Normalisasi .....	71
3.4.2.1.1	<i>Unnormalized</i> .....	72
3.4.2.1.2	Normal Pertama .....	73
3.4.2.1.3	Normal Kedua .....	74
3.4.2.1.4	Bentuk BCNF ( <i>Boyce Codd Normal Form</i> )..	75
3.4.2.2	Hubungan Antar Tabel (relasi) .....	77
3.4.2.3	Proses Pembuatan Tabel .....	78
3.4.3	Perancangan <i>Interface</i> / Antar Muka .....	82
3.4.3.1	Halaman <i>Administrator</i> .....	82
3.4.3.2	Halaman <i>Customer Service</i> .....	90
3.4.2.3	Halaman Pasien .....	93
3.4.2.4	Halaman <i>User</i> .....	96
<b>BAB IV</b>	<b>IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>101</b>
4.1	Implementasi Basis Data .....	101
4.1.1	Tabel Pasien .....	102
4.1.2	Tabel Dokter.....	102
4.1.3	Tabel Karyawan .....	103
4.1.4	Tabel Berita .....	103
4.1.5	Tabel Content .....	103
4.1.6	Tabel Hasil Periksa .....	104
4.1.7	Tabel Pendaftaran.....	104
4.1.8	Tabel Konsultasi.....	105
4.1.9	Tabel Jadwal Kontrol .....	105
4.1.10	Tabel Kritik&Saran .....	106
4.1.11	Tabel Jadwal Praktek .....	106
4.1.12	Tabel Agama .....	107
4.1.13	Tabel Pekerjaan .....	107
4.1.14	Tabel setting waktu .....	108
4.2	Implementasi Interface .....	109



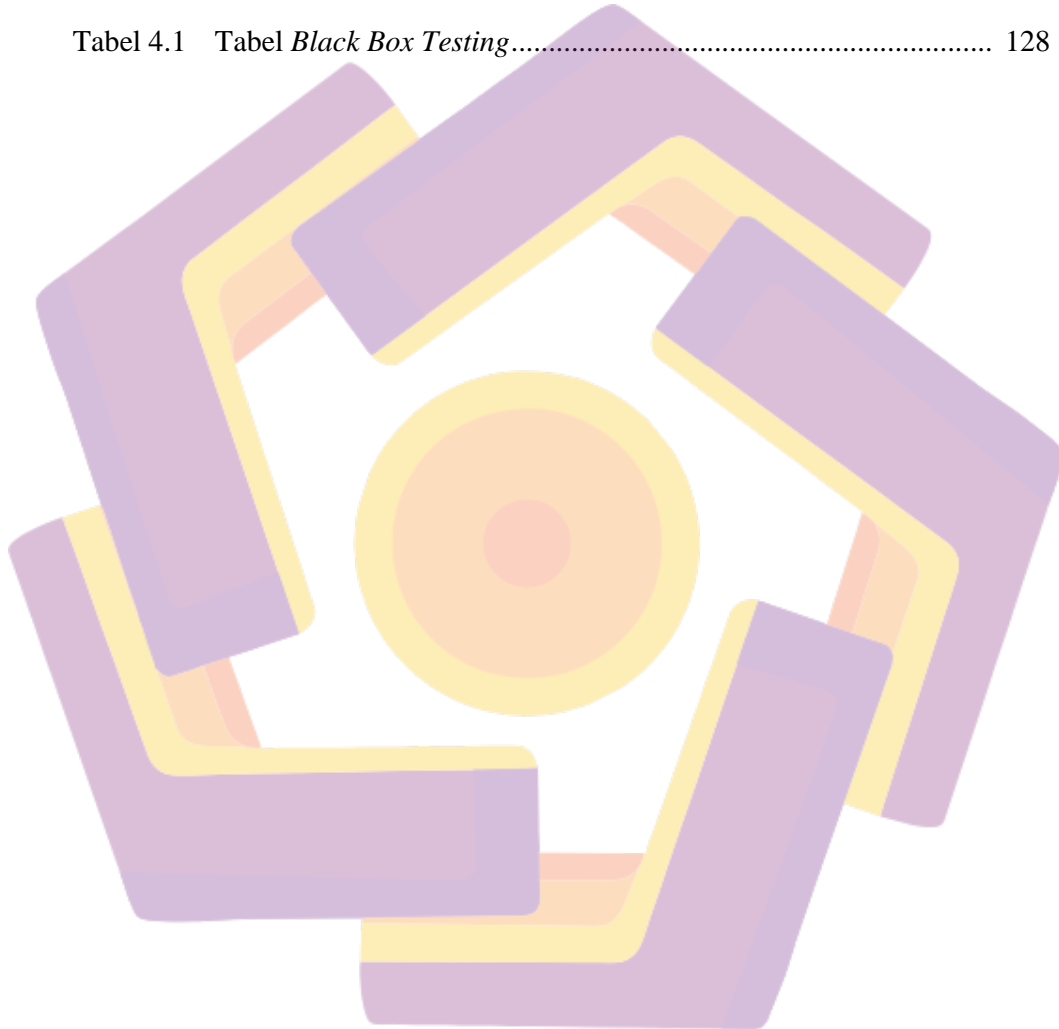
4.2.1 Implementasi <i>Interface Administrator</i> .....	109
4.2.2 Implementasi <i>Interface Customer Service</i> .....	114
4.2.3 Implementasi <i>Interface Pasien</i> .....	116
4.2.4 Implementasi <i>Interface User</i> .....	118
4.3 Implementasi eCRM pada RSMA .....	121
4.4 Pembahasan Program .....	123
4.3.1 Halaman Utama <i>User</i> .....	123
4.3.2 Halaman Utama <i>Adminitrator</i> .....	125
4.5 Uji Coba Program .....	126
4.4.1 Pengujian <i>White Box</i> .....	126
4.4.2 Pengujian <i>Black Box</i> .....	129
4.6 Upload Website .....	139
4.5.1 Registrasi di <a href="http://www.dijaminmurah.com">www.dijaminmurah.com</a> .....	139
4.5.2 Mengupload File .....	141
4.5.3 Mengupload Database .....	143
4.5.4 Daftar File Web.....	145
4.7 Implementasi Sistem .....	145
4.8 Pemeliharaan Sistem .....	146
BAB V PENUTUP .....	150
5.1 Kesimpulan .....	150
5.2 Saran .....	151
DAFTAR PUSTAKA .....	152
LAMPIRAN Rincian Biaya Manfaat.....	154

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol <i>DFD</i> .....	21
Tabel 3.1	Analisis Kinerja.....	55
Tabel 3.2	Analisis Informasi.....	55
Tabel 3.3	Analisis Ekonomi.....	56
Tabel 3.4	Analisis Pengendalian.....	57
Tabel 3.5	Analisis Efisiensi.....	57
Tabel 3.6	Analisis Layanan.....	58
Tabel 3.7	Kebutuhan Perangkat Keras.....	60
Tabel 3.8	Kebutuhan Perangkat Lunak.....	60
Tabel 3.9	Analisis Biaya.....	63
Tabel 3.10	Rancangan Stuktur Tabel Pasien.....	78
Tabel 3.11	Rancangan Stuktur Tabel Dokter.....	78
Tabel 3.12	Rancangan Stuktur Tabel Karyawan.....	79
Tabel 3.13	Rancangan Stuktur Tabel Berita.....	79
Tabel 3.14	Rancangan Stuktur Tabel Content.....	79
Tabel 3.15	Rancangan Stuktur Tabel Hasil Periksa.....	80
Tabel 3.16	Rancangan Stuktur Tabel Pendaftaran.....	80
Tabel 3.17	Rancangan Stuktur Tabel Konsultasi.....	80
Tabel 3.18	Rancangan Stuktur Tabel Jadwal Kontrol.....	81
Tabel 3.19	Rancangan Stuktur Tabel Kritik Saran.....	81



Tabel 3.20 Rancangan Stuktur Tabel Jadwal praktek .....	81
Tabel 3.21 Rancangan Stuktur Tabel Agama.....	81
Tabel 3.22 Rancangan Stuktur Tabel Pekerjaan .....	82
Tabel 3.23 Rancangan Stuktur Tabel Setting waktu .....	82
Tabel 4.1 Tabel <i>Black Box Testing</i> .....	128



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Sistem Sederhana .....	10
Gambar 2.2	Model Sistem dengan banyak input.....	10
Gambar 2.3	Siklus Informasi.....	12
Gambar 2.4	Arsitektur <i>Stand Alone</i> .....	14
Gambar 2.5	Arsitektur <i>Client Server</i> .....	15
Gambar 2.6	<i>One to One Relationship</i> .....	17
Gambar 2.7	<i>One to Many Relationship</i> .....	17
Gambar 2.8	<i>Many to Many Relationship</i> .....	18
Gambar 2.9	Tampilan <i>Macromedia Dreamweaver MX2004</i> .....	23
Gambar 2.10	Tampilan <i>Mozilla Firefox 3.5</i> .....	24
Gambar 2.11	Tampilan <i>Localhost</i> .....	25
Gambar 2.12	Tampilan <i>Adobe Photoshop CS</i> .....	28
Gambar 2.13	Struktur <i>HTML</i> .....	29
Gambar 2.14	Struktur Pembacaan <i>Web Server</i> .....	31
Gambar 3.1	Dr. Yap Hong Tjoen .....	40
Gambar 3.2	RSMA “Dr. YAP” Tahun 1926.....	43
Gambar 3.3	Peletakan Batu Pertama RSMA “Dr. YAP” Tahun 1922....	44
Gambar 3.4	Batu Pertama RSMA “Dr. YAP” .....	44
Gambar 3.5	<i>DFD ( Data Flow Diagram )</i> yang diusulkan .....	66
Gambar 3.6	<i>Data Flow Diagram</i> level 1.....	67

Gambar 3.7	<i>Data Flow Diagram Level 2 Admin</i> .....	68
Gambar 3.8	<i>Data Flow Diagram Level 2 Customer Service</i> .....	69
Gambar 3.9	<i>Data Flow Diagram Level 2 Pasien</i> .....	70
Gambar 3.10	<i>Data Flow Diagram Level 2 User</i> .....	71
Gambar 3.11	Hubungan Relasi Antar Tabel .....	77
Gambar 3.12	Interface Login Admin .....	82
Gambar 3.13	Interface Content Visi.....	83
Gambar 3.14	Interface Content Misi .....	83
Gambar 3.15	Interface Content Sejarah .....	84
Gambar 3.16	Interface Content Keunggulan.....	84
Gambar 3.17	Interface Content Fasilitas .....	85
Gambar 3.18	Interface Jadwal Praktek.....	85
Gambar 3.19	Interface Konsultasi.....	86
Gambar 3.20	Interface Berita .....	86
Gambar 3.21	Interface Komentar .....	87
Gambar 3.22	Interface Komplain .....	87
Gambar 3.23	Interface Karyawan.....	88
Gambar 3.24	Interface Dokter .....	88
Gambar 3.25	Interface Agama .....	89
Gambar 3.26	Interface Pekerjaan .....	89
Gambar 3.27	Interface <i>Login Customer Service</i> .....	90
Gambar 3.29	Interface Menu Daftar Pasien .....	90
Gambar 3.30	Interface Menu Hasil Periksa .....	91

Gambar 3.31	Interface Menu Jadwal kontrol .....	91
Gambar 3.32	Interface Menu <i>Setting time</i> .....	92
Gambar 3.33	Interface Menu Login Pasien.....	93
Gambar 3.34	Interface Menu CheckUp.....	93
Gambar 3.35	Interface Menu <i>Action</i> tombol Daftar.....	93
Gambar 3.36	Interface Menu Jadwal dokter .....	94
Gambar 3.37	Interface Menu Kritik&Saran .....	94
Gambar 3.38	Interface Menu <i>Action</i> Link Baca .....	94
Gambar 3.39	Interface Menu Jadwal Kontrol .....	95
Gambar 3.40	Interface Menu <i>Konsultasi</i> .....	95
Gambar 3.41	Interface Menu <i>Action</i> link Baca.....	95
Gambar 3.42	Interface Menu Content .....	96
Gambar 3.43	Interface Menu Content Visi .....	96
Gambar 3.44	Interface Menu Content Misi.....	96
Gambar 3.45	Interface Menu Content Sejarah .....	97
Gambar 3.46	Interface Menu Content Keunggulan .....	97
Gambar 3.47	Interface Menu Content Fasilitas.....	97
Gambar 3.48	Interface Menu Pendaftaran.....	98
Gambar 3.49	Interface Menu <i>Action</i> Daftar.....	98
Gambar 3.50	Interface Menu Jadwal Dokter .....	99
Gambar 3.51	Interface Menu Komentar.....	99
Gambar 3.52	Interface Menu <i>Action</i> Link Baca .....	99
Gambar 4.1	PHPMYAdmin .....	100

Gambar 4.2	Tabel Pasien.....	101
Gambar 4.3	Tabel Dokter .....	101
Gambar 4.4	Tabel Karyawan.....	102
Gambar 4.5	Tabel Berita .....	102
Gambar 4.6	Tabel Content .....	103
Gambar 4.7	Tabel Hasil Periksa.....	103
Gambar 4.8	Tabel Pendaftaran .....	104
Gambar 4.9	Tabel Konsultasi .....	104
Gambar 4.10	Tabel Jadwal Kontrol .....	105
Gambar 4.11	Tabel Kritik Saran .....	105
Gambar 4.12	Tabel Jadwal Praktek.....	106
Gambar 4.13	Tabel Agama.....	106
Gambar 4.14	Tabel Pekerjaan .....	107
Gambar 4.15	Tabel Setting waktu .....	107
Gambar 4.16	Halaman Login Karyawan.....	108
Gambar 4.17	Halaman Home Administrator.....	108
Gambar 4.18	Halaman Sub Menu Visi.....	108
Gambar 4.19	Halaman Sub Menu Misi.....	109
Gambar 4.20	Halaman Sub Menu Sejarah .....	109
Gambar 4.21	Halaman Sub Menu Keunggulan.....	109
Gambar 4.22	Halaman Sub Menu Fasilitas .....	110
Gambar 4.23	Halaman Jadwal Praktek .....	110
Gambar 4.24	Halaman Konsultasi.....	110

Gambar 4.25	Halaman Berita .....	111
Gambar 4.26	Halaman Kritik&Saran .....	111
Gambar 4.27	Halaman Karyawan .....	111
Gambar 4.28	Halaman Dokter.....	112
Gambar 4.29	Halaman Agama .....	112
Gambar 4.30	Halaman Pekerjaan .....	112
Gambar 4.31	Halaman Home Customer Service .....	113
Gambar 4.32	Halaman Pendaftaran.....	113
Gambar 4.33	Halaman Pasien .....	113
Gambar 4.34	Halaman Hasil Periksa.....	114
Gambar 4.35	Halaman Jadwal Kontrol .....	114
Gambar 4.36	Halaman Setting time .....	114
Gambar 4.37	Halaman Login Pasien.....	115
Gambar 4.38	Halaman CheckUP .....	115
Gambar 4.39	Halaman Jadwal Dokter.....	115
Gambar 4.40	Halaman Kritik&Saran .....	116
Gambar 4.41	Halaman Jadwal Kontrol .....	116
Gambar 4.42	Halaman Konsultasi.....	116
Gambar 4.43	Halaman Home User .....	117
Gambar 4.44	Halaman Sub Menu Visi.....	117
Gambar 4.45	Halaman Sub Menu Misi.....	117
Gambar 4.46	Halaman Sub Menu Sejarah .....	118
Gambar 4.47	Halaman Sub Menu Keunggulan.....	118

Gambar 4.48	Halaman Sub Menu Fasilitas .....	118
Gambar 4.49	Halaman Pendaftaran.....	119
Gambar 4.50	Halaman Jadwal Dokter.....	119
Gambar 4.51	Halaman Komentar.....	119
Gambar 4.52	Form Login Pasien.....	123
Gambar 4.53	Pesan Kesalahan Saat ID PASIEN kosong.....	124
Gambar 4.54	Pesan Kesalahan Saat PASSWORD kosong .....	124
Gambar 4.55	Pesan Kesalahan Saat salah pengisian ID PASIEN.....	124
Gambar 4.56	Pesan Kesalahan Saat salah pengisian PASSWORD.....	125
Gambar 4.57	Form Kritik Saran.....	125
Gambar 4.58	Pesan Kesalahan Saat Isian Komentar kosong .....	126
Gambar 4.59	Password Salah .....	134
Gambar 4.60	Password Masih Kosong .....	134
Gambar 4.61	Username Masih Kosong.....	134
Gambar 4.62	Username Salah .....	134
Gambar 4.63	Yakin ingin menghapus data .....	135
Gambar 4.64	ID Karyawan belum diisi.....	135
Gambar 4.65	Password tidak sesuai .....	135
Gambar 4.66	Email Belum Diisi .....	135
Gambar 4.67	Email Tidak Valid .....	136
Gambar 4.68	Tanggal lahir belum lengkap .....	136
Gambar 4.69	Halaman Akun dijaminmurah.com.....	138
Gambar 4.70	Halaman Home <i>Control Panel</i> .....	139



Gambar 4.71	Konfirmasi Direktori <i>File Manager</i> .....	139
Gambar 4.72	<i>Upload Data File</i> .....	139
Gambar 4.73	Menu <i>Database</i> .....	140
Gambar 4.74	Menu <i>PhpMyAdmin</i> .....	140
Gambar 4.75	Database sukses di <i>import</i> .....	141
Gambar 4.76	Struktur File Web .....	142
Gambar 4.77	Lokasi Folder Database <i>rsmadryap</i> .....	144
Gambar 4.78	<i>PhpMyAdmin</i> .....	144
Gambar 4.79	Database <i>rsmadryap</i> .....	145
Gambar 4.80	Menu Tab <i>Export</i> .....	145
Gambar 4.81	Penamaan Database Baru .....	145
Gambar 4.82	Pilihan Simpan File Database.....	146
Gambar 4.83	Tentukan Folder Penyimpanan File Database .....	146

## INTISARI

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 sebuah rumah sakit mata dalam menciptakan sebuah sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis eCRM. Peneliti 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 RSMA memiliki personil khusus dengan *background* IT yang akan mengelola website Rumah Sakit Mata "Dr.YAP" Yogyakarta secara berkesinambungan. Selain itu, yang terpenting adalah bahwa RSMA 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.

*Kata Kunci : customer relationship management, CRM, RSMA*

## **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” Yogayakarta 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*