

**PENERAPAN STRATEGI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT) BERBASIS WEBSITE PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BAYUNG LENCIR**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
studi Di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

Citra Putri Guntari

09031381621095

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
AGUSTUS 2020**

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN STRATEGI CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) BERBASIS *WEBSITE* PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BAYUNG LENCIR

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh:

Citra Putri Guntari

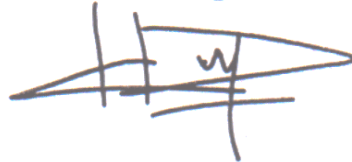
09031381621095

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

**Palembang, 24 Juli 2020
Pembimbing I,**



Ali Ibrahim, S.kom, M.T
NIP. 198407212019031004

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Agustus 2020

Tim Penguji :

1. Ketua : Fathoni, MMSI.
2. Pembimbing I: Ali Ibrahim, M.T.
3. Anggota I : Ari Wedhasmara, M.TI.
4. Anggota II : Pacu Putra, M.Cs.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya..” (QS Al Baqarah 286)

“Strengthen the determination to be able to dispel the storm and the enthusiasm to solve it ”

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Allah Subhanahu wata’ala
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Dosen Pembimbing dan Penguji
- ❖ Dosen Dosen Jurusan Sistem Informasi
- ❖ Sahabat Sahabat
- ❖ Keluarga Besar
- ❖ Teman-teman SI Bilingual Angkatan 2016
- ❖ Almamater Universitas Sriwijaya

**PENERAPAN STRATEGI CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT*) BERBASIS *WEBSITE* PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BAYUNG LENCIR.**

ABSTRAK

Oleh

Citra Putri Guntari

09031381621095

Rumah Sakit Umum Daerah Bayung Lencir merupakan rumah sakit milik pemerintah yang belum menggunakan teknologi seutuhnya dalam proses pengelolaan data pasien dan informasi. Strategi CRM (*Customer Relationship Management*) di terapkan untuk membantu dalam pengembangan kepuasan pelanggan, diantaranya dengan cara memahami pelanggan, mempertahankan pelanggan melalui pengalaman pelanggan, menarik pelanggan baru, memenangkan kontrak, meningkatkan keuntungan, mengurangi biaya manajemen pelanggan. Sistem yang di bangun menggunakan metode pengembangan sistem *waterfall* dengan bentuk aplikasi berbasis *website*. hasil penelitian ini adalah penerapan strategi CRM yang berfokus pada pengelolaan data pasien. Fitur yang terdapat pada aplikasi ini meliputi proses pendaftaran secara *online*, konsultasi *online*, memberikan kritik saran dan penilaian terhadap sistem, juga dapat mengakses informasi seputar rumah sakit, rekam medis pasien, dan dapat menghasilkan sebuah laporan yang dapat di akses oleh pimpinan.

Kata Kunci : CRM, Rumah Sakit, Strategi, Pasien

**THE IMPLEMENTATION OF A WEBSITE BASED CRM (CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT) STRATEGY IN BAYUNG LENCIR
PUBLIC HOSPITALS.**

ABSTRACT

By

Citra Putri Guntari

09031381621095

Bayung Lencir Regional General Hospital is a government-owned hospital that has not used technology completely in the process of managing patient data and information. The CRM (Customer Relationship Management) strategy is applied to help develop customer satisfaction, including by understanding customers, retaining customers through customer experience, attracting new customers, winning contracts, increasing profits, reducing customer management costs. The system built uses the waterfall system development method in the form of a website-based application. The result of this study is the application of a CRM strategy that focuses on managing patient data. The features contained in this application include an online registration process, online consultation, providing criticism of suggestions and assessments of the system, also being able to access information about hospitals, patient medical records, and can produce a report that can be accessed by the leadership.

Keywords: CRM, Hospital, Strategy, Patient

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah *rabbil'alamin*. Segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan rahmat, rezeki, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga Tugas akhir yang berjudul **“PENERAPAN STRATEGI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) BERBASIS WEBSITE PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BAYUNG LENCIR”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya sebelum melakukan penyusunan tugas akhir.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hidayah kepada saya, atas izin-Nya lah saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan S.Kom., M.T. Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

4. Bapak Ali Ibrahim, M.T selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Fathoni, MMSI, Ari Wedhasmara, M.TI, dan Pacu Putra Suarli, M.Cs. selaku dosen penguji yang memberikan arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya khususnya Jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama ini.
7. Kedua orang tua, dan adik saya yaitu Dini Anugrah Guntari serta keluarga besar saya yang selalu mendoakan serta memberikan motivasi dan semangat.
8. Mbak Rifka dan Kak Angga selaku Administrasi Jurusan Sistem Informasi
9. Direktur dan staff pelayanan di RSUD Bayung Lencir yang sudah memberi kesempatan untuk saya penelitian skripsi dan membimbing selama proses penelitian.
10. Untuk geng ciwi – ciwique Yulia, Dhea, Yulias, Via dan Suci.
11. Untuk geng perskripsian Lana Hadana Mufliha, Dyah Gayatri dan Rizmaudy yang banyak memberikan bantuan kepada saya dan Inka Marissa,S,SI. Yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Untuk beloved man Dimas Adha Tri Nugraha yang selalu hadir dalam setiap hariku.
13. Seluruh Teman Jurusan Sistem Informasi Bilingual angkatan 2016, Terima kasih atas kerjasamanya selama perkuliahan

14. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi dikemudian hari. Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Agustus 2020

Citra Putri Guntari

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
Citra Putri Guntari.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan.....	3
1.4 Manfaat	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Kajian Pustaka	5
2.2. Perkembangan CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	6
2.1.1. Penerapan CRM.....	7
2.1.2. Tahapan pada CRM (<i>Customer Relationship Management</i>).....	8
2.1.3. Manfaat CRM (<i>Customer Relationship Management</i>).....	8
2.3. Profil Perusahaan.....	9
2.3.1. Rumah Sakit Umum Daerah Bayung Lencir	9
2.4. Website	13
2.5. Data Flow Diagram.....	13
2.6. Entity Relationship Diagram	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Objek Penelitian	18
3.2. Metodologi Pengumpulan Data	18

3.2.1.	Jenis Data.....	18
3.2.2.	Sumber Data	18
3.2.3.	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.3.	Metode Pengembangan Sistem.....	20
BAB IV ANALISIS DAN DESAIN SISTEM.....		25
4.1.	Perencanaan.....	25
4.2.	Analisis	26
4.2.1.	Domain Permasalahan	27
4.2.2.	Analisis Proses Bisnis	31
4.2.3.	Analisis Kebutuhan	32
4.3.	Design	35
4.3.1.	Pemodelan Data	35
4.3.2.	Pemodelan Proses	38
4.4.	<i>Database Design</i>	53
4.5.	Rancangan Sistem.....	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		77
5.1	<i>Interface</i> Sistem.....	77
5.2.	Pengujian Sistem	100
5.2.1.	<i>Unit Testing</i>	100
5.2.2.	<i>Integration Testing</i>	112
5.2.3.	<i>System Testing</i>	113
5.3.	Hasil Analisis Dan Kesimpulan Kuisioner.....	114
5.3.1.	Profil Responden.....	114
5.3.2.	Hasil Analisis Penelitian.....	115
5.4.	Pembahasan.....	123
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		125
6.1.	Kesimpulan.....	125
6.2.	Saran	125
DAFTAR PUSTAKA.....		127
LAMPIRAN		130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kerja RSUD Bayung Lencir	11
Gambar 2.2. Bagan Struktur Organisasi RSUD Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin (Berdasarkan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 20 Tahun 2017).	12
Gambar 3. 1. Metode <i>Waterfall</i>	22
Gambar 4 1. <i>Ishikawa diagram</i> untuk permasalahan Belum optimalnya pendataan data pasien di RSUD Bayung Lencir	28
Gambar 4 2. <i>Ishikawa diagram</i> untuk permasalahan penyampaian informasi tidak merata secara keseluruhan.....	29
Gambar 4.3 Diagram Konteks Sistem Lama	31
Gambar 4.4 ERD Sistem yang akan dibangun	36
Gambar 4.5 DFD Level 1 Sistem Baru	40
Gambar 4 .6 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Pendaftaran <i>Online</i>	42
Gambar 4 .7 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Konsultasi <i>Online</i>	43
Gambar 4 .8 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 kelola data	44
Gambar 4 .9 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Data Pemeriksaan	45
Gambar 4.10 Diagram Dekomposisi	47
Gambar 4.11 PDFD Level 1 Sistem Baru	48
Gambar 4.12 PDFD Level 2 Proses Pendaftaran <i>Online</i>	50
Gambar 4.13 PDFD Level 2 Konsultasi <i>Online</i>	51
Gambar 4.14 PDFD Level 2 Proses Kelola Data	52
Gambar 4.15 PDFD Level 2 Proses Data Pemeriksaan	53
Gambar 4.16 Skema <i>Database</i>	54
Gambar 4.17 Rancangan Halaman Beranda	59
Gambar 4.18 Rancangan Halaman <i>login</i>	60
Gambar 4.19 Rancangan halaman beranda pasien	60
Gambar 4.20 Rancangan Halaman Daftar Akun	61
Gambar 4.21 Rancangan informasi agenda pasien.....	61
Gambar 4.22 Rancangan halaman jadwal dokter	62
Gambar 4.23 Rancangan Halaman Pendaftaran <i>Online</i>	62

Gambar 4.24 Rancangan Halaman Konsultasi <i>Online</i>	63
Gambar 4.25 halaman buat konsultasi	63
Gambar 4.26 Rancangan Halaman Rekam Medis Pasien	64
Gambar 4.27 Rancangan Halaman Kritik dan Saran	64
Gambar 4.28 Rancangan Halaman Profil Pasien.....	65
Gambar 4.29 Rancangan Halaman Edit Profil Pasien	65
Gambar 4.30 Rancangan Halaman Beranda Admin	66
Gambar 4.31 Rancangan Halaman Kelola Data Pemeriksaan	67
Gambar 4.32 Rancangan Halaman <i>Input</i> Pemeriksaan.....	67
Gambar 4.33 Rancangan Halaman Kelola Rekam Medis.....	68
Gambar 4.34 Rancangan Halaman Kelola Data Informasi Agenda	68
Gambar 4.35 Rancangan Halaman <i>Input</i> Data Informasi	69
Gambar 4.36 Kelola Data Jadwal Dokter	69
Gambar 4.37 Rancangan Halaman Tambah Jadwal Dokter	69
Gambar 4.38 Rancangan Halaman Kelola Data Poli.....	70
Gambar 4.39 Rancangan Halaman <i>Edit</i> data Poli	70
Gambar 4.40 Rancangan Halaman Kelola Data Dokter	71
Gambar 4.41 Rancangan Halaman Edit Data Dokter	71
Gambar 4.42 Rancangan Halaman Tambah Dokter	72
Gambar 4.43 Rancangan Halaman Beranda Dokter.....	72
Gambar 4.44 Rancangan Halaman Konsultasi Dokter	73
Gambar 4.45 Rancangan Halaman Tanggapan Kosnultasi.....	73
Gambar 4.46 Rancangan Halaman Profil Dokter.....	74
Gambar 4.47 Rancangan Halaman Beranda Pimpinan.....	74
Gambar 4.48 Rancangan Halaman Laporan Data Pemeriksaan.....	75
Gambar 4.49 Rancangan Halaman Laporan Data Pasien	75
Gambar 4.50 Rancangan Halaman Rekam Medis.....	76
 Gambar 5.1 Halaman Beranda	 77
Gambar 5.2 Halaman <i>Login</i>	78
Gambar 5.3 Halaman Daftar Akun Pasien	78
Gambar 5.4 Halaman Beranda Pasien	79
Gambar 5.5 Halaman Informasi Agenda	80

Gambar 5.6 Halaman Jadwal Dokter	80
Gambar 5.7 Halaman Pendaftaran <i>Online</i>	81
Gambar 5.8 Halaman Kritik dan Saran.....	81
Gambar 5.9 Halaman Konsultasi <i>Online</i>	82
Gambar 5.10 Halaman Rekam Medis Pasien	83
Gambar 5.11 Halaman Profil Pasien.....	83
Gambar 5.12 Halaman Beranda Dokter	84
Gambar 5.13 Halaman Konsultasi <i>Online</i> Dokter.....	85
Gambar 5.14 Halaman Detail Konsultasi.....	85
Gambar 5.15 Halaman Profil Dokter	86
Gambar 5.16 Halaman Beranda Admin	86
Gambar 5.17 Halaman Kelola Data Pemeriksaan	87
Gambar 5.18 Halaman Tambah Pemeriksaan	88
Gambar 5.19 Halaman Kelola Data Jadwal	88
Gambar 5.20 Halaman Tambah Jadwal Dokter	89
Gambar 5.21 Halaman Kelola Data Kritik dan Saran.....	90
Gambar 5.22 Halaman Rekam Medis Pasien Pada Admin.....	90
Gambar 5.23 Halaman Kelola Data Poli.....	91
Gambar 5.24 Halaman Tambah Data Poli	91
Gambar 5.25 Halaman Edit Poli.....	92
Gambar 5.26 Halaman Kelola Data Informasi Agenda	92
Gambar 5.27 Halaman Tambah Informasi Agenda	93
Gambar 5.28 Halaman Kelola Data Dokter	94
Gambar 5.29 Halaman Tambah Dokter	94
Gambar 5.30 Halaman <i>Edit</i> Dokter	95
Gambar 5.31 Halaman Hapus Data Dokter.....	95
Gambar 5.32 Halaman Profil Admin	96
Gambar 5.33 Halaman <i>Edit</i> Profil Admin.....	96
Gambar 5.34 Halaman Ganti Kata Sandi	97
Gambar 5.35 Halaman Beranda Pimpinan.....	97
Gambar 5.36 Halaman Laporan Pemeriksaan	98
Gambar 5.37 Halaman Laporan Pasien.....	99

Gambar 5.38 Halaman Laporan Rekam Medis	99
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Simbol DFD	14
Tabel 2. 2. Simbol ERD	15
Tabel 4.1. <i>Problem, Opportunities, Objectives And Constraints Matrix</i>	29
Tabel 4.2 <i>Nonfunctional Requirement</i>	32
Tabel 4.3 <i>Desirable Requirement</i>	35
Tabel 4.4 pasien	54
Tabel 4.5 pendaftaran.....	55
Tabel 4.6 login.....	55
Tabel 4.7 konsultasi	56
Tabel 4.8 detail_konsultasi.....	56
Tabel 4.9 dokter.....	56
Tabel 4.10 jadwal dokter.....	57
Tabel 4.11 informasi	57
Tabel 4.12 kritik dan saran	58
Tabel 4.13 pemeriksaan	58
Tabel 4.14 poli.....	59
Tabel 5.1 Pengujian <i>Login</i>	100
Tabel 5.2 Tabel Pengujian Daftar Akun	101
Tabel 5.3 Tabel Pengujian Pendaftaran <i>Online</i>	101
Tabel 5.4 Tabel Pengujian Kritik dan Saran	102
Tabel 5.5 tabel Pengujian Konsultasi <i>Online</i>	102
Tabel 5.6 Tabel Pengujian Jadwal Dokter	103
Tabel 5.7 Tabel Pengujian Rekam Medis Pasien	104
Tabel 5.8 Tabel Pengujian Profil Pasien.	104
Tabel 5.9 Tabel Pengujian Konsultasi <i>Online</i> Dokter	105
Tabel 5.10 Tabel Pengujian Profil Dokter	105
Tabel 5.11 Tabel Pengujian Kelola Data Pemeriksaan.....	106
Tabel 5.12 Tabel Pengujian Data Jadwal.....	106
Tabel 5.13 Tabel Pengujian Kelola Data Kritik dan Saran.....	107
Tabel 5.14 Tabel Pengujian Rekam Medis Pasien	108

Tabel 5.15 Tabel Pengujian Kelola Data Poli	108
Tabel 5.16 Tabel PengujianKelola data Informasi Agenda	109
Tabel 5.17 Tabel Pengujian kelola data dokter	109
Tabel 5.18 Tabel Pengujian Profil Admin	110
Tabel 5.19 Tabel Pengujian Laporan Pemeriksaan	110
Tabel 5.20 Tabel Pengujian Laporan Pasien	111
Tabel 5.21 Tabel Pengujian Profil Pimpinan	112
Tabel 5.22 <i>System Testing</i>	113
Tabel 5.23 Tabel Hasil Tanggapan Pengguna <i>Website</i>	115
Tabel 5.24 Kategori Pesentasi	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir	A-1
Lampiran 2. Form Perbaikan Ujian Komprehensif	B-2
Lampiran 3. Hasil Pengecekan <i>Software Ithenticate/Turnitin</i>	C-3
Lampiran 4. Data Kunjungan Pasien Harian	D-4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Melalui teknologi informasi yang berkembang saat ini, pengelolaan informasi dapat dilakukan dengan lebih efektif, efisien, dan optimal.

Saat ini RSUD Bayung Lencir dalam tahap proses re-akreditasi tingkat mutu pelayanan agar setara dengan RSUD yang lainnya, namun kendala yang terjadi saat ini adalah RSUD Bayung Lencir mengalami banyak penurunan kualitas pelayanan, diantaranya adalah terjadinya pencatatan dua kali terkait identitas pasien yang mengakibatkan tidak efektif dalam mempersingkat waktu dan sering kali pasien mengeluh dikarenakan harus dimintai data secara berulang untuk di data kembali, kemudian pencatatan data pasien dilakukan secara pembukuan dan setelah itu di akhir bulan akan di rekap ulang di *Microsoft Excel*, hal seperti ini tidak efektif dan memakan waktu yang lama untuk menyelesaikannya. Dan masalah selanjutnya yang sering sering di keluhkan oleh pasien adalah banyak mengeluarkan biaya dikarenakan proses pendaftaran harus dilakukan dengan cara datang langsung ke rumah sakit, dan terkadang pasien juga tidak mengetahui secara detail jadwal dokter yang ada di rumah sakit. Dalam upaya

meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Bayung Lencir yang masih sangat kurang dalam menerapkan teknologi untuk mempermudah dan mempersingkat waktu dalam proses pelayanan khususnya pelayanan administrasi agar tercipta kepuasan dari pasien .

Hal ini menjadi acuan RSUD Bayung Lencir dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat agar tercipta sebuah kepuasan dan kemitraan khususnya masyarakat Kecamatan Bayung Lencir sehingga dapat mewujudkan keinginan dan harapan pasien untuk dapat melakukan administrasi dengan mudah dan efektif. Maka dari itu untuk membantu dalam peningkatan pelayanan dan kepuasan terhadap pasien dibutuhkan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk membantu dalam menentukan apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan yang masih sangat tertinggal sesuai dengan permasalahan yang ada.

Saat penulis melakukan wawancara pada tanggal 18 November, pihak rumah sakit sedang masa pembenahan dalam upaya peningkatan kualitas dan mutu pelayanan untuk mencapai target akreditasi tahap selanjutnya, namun masalah yang terjadi adalah pasien tidak begitu memberikan kesan yang baik dikarenakan ada beberapa masalah administrasi dan informasi yang kurang baik atau tidak tersampaikan dengan optimal. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah suatu pendekatan terintegrasi untuk mengidentifikasi, memperoleh, dan menjaga pelanggan dengan memungkinkan organisasi untuk mengelola dan mengkoordinasi interaksi pelanggan melalui beberapa lintasan, bidang usaha, dan geografis. CRM membantu organisasi memaksimalkan nilai

interaksi setiap pelanggan dan menggerakkan kinerja manajemen perusahaan (Francis Buttle, 2015).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis mengusulkan penelitian dengan judul “PENERAPAN STRATEGI CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) BERBASIS *WEBSITE* PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BAYUNG LENCIR ”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan beberapa masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana cara untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang baik agar tercipta sebuah hubungan yang baik antara pasien dan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Bayung Lencir?
2. Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bayung Lencir?
3. Bagaimana mempertahankan hubungan yang baik antara pasien dengan pihak RSUD Bayung Lencir ?

1.3. Tujuan

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Dengan menerapkan CRM dapat membantu untuk memberikan informasi seputar Rumah Sakit Umum Daerah Bayung Lencir dengan lebih mudah.
2. Untuk memberikan kemudahan dalam melakukan administrasi, dan mendapatkan informasi seputar jadwal dokter , serta informasi lainnya.

3. Menghasilkan sebuah aplikasi CRM berbasis *website* yang dapat membantu RSUD Bayung Lencir dalam melayani dan memberikan informasi yang lengkap dan secara tepat kepada Pasien

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penyusunan tugas akhir ini adalah :

1. Memberikan kemudahan bagi pasien untuk melakukan proses administrasi untuk mempersingkat waktu.
2. Untuk memudahkan pasien mendapatkan informasi seputar Rumah Sakit Umum Daerah Bayung Lencir.
3. Membantu bagian administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Bayung Lencir untuk dapat merekap secara lebih efektif.

1.5. Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan terhadap pembahasan yang diteliti dan mempermudah penyelesaian masalah penulis membatasi penelitian ini yaitu:

1. Metode yang di gunakan dalam membantu Penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) di Rumah Sakit Umum Daerah Bayung Lencir adalah menggunakan metode pengembangan sistem yaitu metode *waterfall*
2. Hasil dari penelitian ini berupa aplikasi berbasis *website* yang memuat informasi umum seputar informasi rumah sakit, pendaftaran pasien, riwayat berobat, penyampaian kritik dan saran, serta hal-hal yang terkait menjalin hubungan dengan pasien lainnya
3. Data yang digunakan didapatkan dari hasil wawancara terhadap pihak rumah sakit dan juga pasien, dan *literatur review*

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. R. (2011). *Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Budianto, A. S. (2019). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA GELOLA MUKTI SPORT BERBASIS WEB. *JURNAL NUANSAS INFORMATIKA* Volume 13 Nomor 2,, 2614-5405.
- Dannis, a. e. (2012). *Systems Analysis & Design With UML Version 2.0; An Object Oriented Approach 4th edition*. United States: John Wiley & Sons, Inc.Edition, McGraw-Hill Book, Co.
- Dennis, A. e. (2012). *System Analysis & Design*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Djaali. (2008). *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Dwi Kartikasari, A. D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9-10.
- Elena, E. &. (2019). Dalam F. E. Chung, *Sistem Informasi Manajemen : Konsep dan Studi Kasus* (hal. 119). Malang: Seribu Bintang.
- Francis Buttle, S. M. (2015, May 30). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies :Third Edition*. New York: Routledge.
- Francis, B. (2004). *Customer Relationship Management: Concepts and Tools, Volume 13*. British: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Hariyanti, A. W. (2013). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang). *JURNAL APLIKASI MANAJEMEN, VOLUME 11, NOMOR 2*, 7-8.
- Harrigan, M. M. (2014). CRM to social CRM: the integration of new technologies into customer relationship management. *Journal Of Strategic Marketing, Volume 22*, 149-176.
- Kalakota, R. d. (2001). *E - Business 2.0 Roadmap for Succes*. Massachusetts: Addision Wesley Longman.
- Kotler, A. d. (2003). *Manajemen Pemasaran, Edisi kembilan*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.

- Kotler, P. G. (2010). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kristanto, A. (2003). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Gava Media.
- Kuntjojo, D. (2009). *Metodologi Penelitian*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI.
- Ladjmudin, A.-B. B. (2005). "*Analisis dan Desain Sistem*". Yogyakarta: Analisis dan Desain Sistem.
- Marlinda, L. (2004). *Sistem Basis Data*. Yogyakarta: Andi.
- Muhadjir, N. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rakesarasin.
- Muhsin, M. H. (2016). IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PENJUALAN ONLINE DI TOKO UTAMI. *JURNAL NUANSA INFORMATIKA VOL 11. NO 1*, 1858-3911.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Newbold, P. (1995). *Statistic for business and Economic*, 4. New Jersey: Englewood Clifts.
- Nurkancana, W. (1986). *Evaluasi pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, 460-469.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehayan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Prof. DR. Lexy J Moleong, M. (1991). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rachmad Hidayat, S. . (2012). Pengembangan Palikasi Customer Relationship Management Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 11, No. 1, Juni , 1412-6869.
- Riduwan. (2014). *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Shadi Hajikhani, S. J. (2016). The Relationship Between the Customer Relationship Management and Patients' Loyalty to Hospitals. *Glob J Health Sci.*, 65–71.

- Shaun, S. (2010). Winning Customer Loyalty in Economics Crisis . Dalam M. R. Don Peppers, *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework* (hal. 528). United States: John Wiley & Sons.
- Stravic, M. (1997). Questions of Value in Health Care. *Marketing Health Services, Winter*, pp. 50–52.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistik untuk Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, K. d. (2000). Customer Loyalty in the Hotel Industry : The role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol 12 No.6., 346-351.
- Tunggal, A. W. (2008). *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- Wilis Kaswidjanti, H. S. (2011). APLIKASI e-CRM BERBASIS WEB PADA RUMAH SAKIT. *TELEMATIKA* Vol. 8, No. 1., 17 – 24.
- Wingard, N. (2013, March 28). *Learn Deeper Series : E-bussines*. Dipetik October 07, 2019, dari <http://ldse-bussiness.blogspot.com/>: <http://ldse-bussiness.blogspot.com/>
- Zikmund, W. G. (2003). *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. . New Jersey: John Wiley and Sons.