

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

KLINIK SENSE'S yang berlokasi di Jalan Jend Amir Machmud No.295 Cimahi, bergerak dalam bidang kesehatan. Klinik kecantikan dan kesehatan ini menawarkan treatment DCN (Deep Cleansing and Nourish Treatment) yang membersihkan, menyetatkan, menutrisi, melancarkan aliran darah, dan relaksasi. DCN sendiri adalah perawatan wajah dengan cara mengangkat kotoran serta sel kulit mati secara intensif, sekaligus memberikan nutrisi serum dan masker yang bertujuan untuk membuat kulit menjadi bersih serta bebas komedo. Dalam pelayanannya KLINIK SENSE'S telah memiliki 4 bagian yaitu bagian registrasi / informasi, bagian kasir, bagian Apoteker, bagian perawat. KLINIK SENSE'S ini lebih fokus terhadap konsultasi dan treatment untuk permasalahan kulit seperti jerawat, komedo, kulit kusam, serta penuaan pun seakan menjadi masalah yang tidak ada habisnya. KLINIK SENSE'S memotivasi wanita untuk menjadi cantik luar dan dalam dengan konsep naturalnya.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Firman Priguna selaku Genelar Manajer (Lampiran 1) di KLINIK SENSE'S, klinik ini memiliki 4 jenis pelayanan diantaranya pelayanan konsultasi, pelayanan treatment, pelayanan therapist, pelayanan meracik obat. Di Klinik SENSE'S memiliki 1.928 orang pasien tetap maupun tidak tetap setiap tahunnya. Pelayanan pasien di klinik setiap hari mencapai 20 s/d 30 orang, telah terjadi keluhan pelayanan (Lampiran 1), diantaranya yaitu ketika banyak pasien yang membuat janji jadi tidak terlayani seluruhnya dikarenakan waktu praktek dokter terbatas, pada saat pasien membeli obat yang akan dibeli tidak tersedia. Berdasarkan 90 sampel data keluhan pasien dari tahun 2016 – 2018 pasien yang mengeluhkan janji tidak terlayani dan stok obat yang kosong, data keluhan pasien janji yang tidak terlayani sebanyak 25 orang pasien dan data keluhan stok obat yang kosong sebanyak 30 orang pasien. Maka dapat disimpulkan persentase keluhan janji tidak terlayani dan stok obat yang kosong

selama tahun 2016 – 2018 sebanyak 60%. Penyampaian keluhan dari pasien yang berjalan saat ini melalui bagian registrasi / informasi terkait dan bagian Apoteker yang meracik obat dan mengstok, hal ini mengakibatkan keluhan pasien tidak dapat terorganisir dan tersampaikan dengan jelas kepada manajer maupun direktur. Penilaian mengenai kepuasan pasien di KLINIK SENSE'S (Lampiran 1), menunjukkan standar kepuasan pasien masih belum optimal hal tersebut mengakibatkan jumlah pasien yang menurun pada periode 2017-2019. Rendahnya kualitas pelayanan akan mengakibatkan kerugian terhadap klinik, karena pasien tidak puas dan pasien dapat pindah. Berdasarkan masalah tersebut KLINIK SENSE'S mendapatkan penilaian buruk dimata pasien, oleh karena itu sistem penyampaian keluhan harus diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan pasien.

General Manajer juga kesulitan menentukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pasien, karena keluhan yang disampaikan tidak terorganisir semua. Jika pelayanan yang diberikan dengan baik maka pasien memiliki kepuasan tersendiri dalam menggunakan layanannya. Mutu pelayanan yang diberikan menunjuk pada tingkat efisiensi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Pasien baru maupun pasien lama akan menjadi pasien tetap jika pelayanan yang ada, sudah sesuai dengan yang di harapkan oleh pasien. Oleh karena itu perbaikan kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam mencapai kepuasan dan loyalitas pasien.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan maka dibutuhkan sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management* yang dapat memudahkan Manajer dan Direktur dalam mengakses informasi keluhan dan penilaian dari pasien berkenaan pelayanan jasa klinik, selain itu dapat membantu sebagai rekomendasi penentuan perbaikan kualitas pelayanan klinik.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka identifikasi masalahnya yaitu :

1. Belum terorganisir tingkat penyampaian keluhan pasien di KLINIK SENSE'S.
2. Sulitnya menentukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian keluhan pasien.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan dari permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penulisan tugas ini adalah untuk membangun sistem informasi yang berfungsi untuk analisis kualitas layanan yang kemudian dapat dijadikan acuan dalam penentuan peningkatan kualitas layanan sesuai dengan harapan dan persepsi pasien dengan pendekatan customer relationship management (CRM) di KLINIK SENSE'S.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penentuan peningkatan kualitas pelayanan ini adalah :

1. Membantu Genelar Manajer memperbaiki kualitas pelayanan pada Klinik SENSE'S dengan pendekatan CRM.
2. Membantu hubungan lebih baik dengan pasien dan mempertahankan pasien berdasarkan keluhan dan penilaian kuesioner pelayanan di KLINIK SENSE'S.

1.4 Batasan Masalah

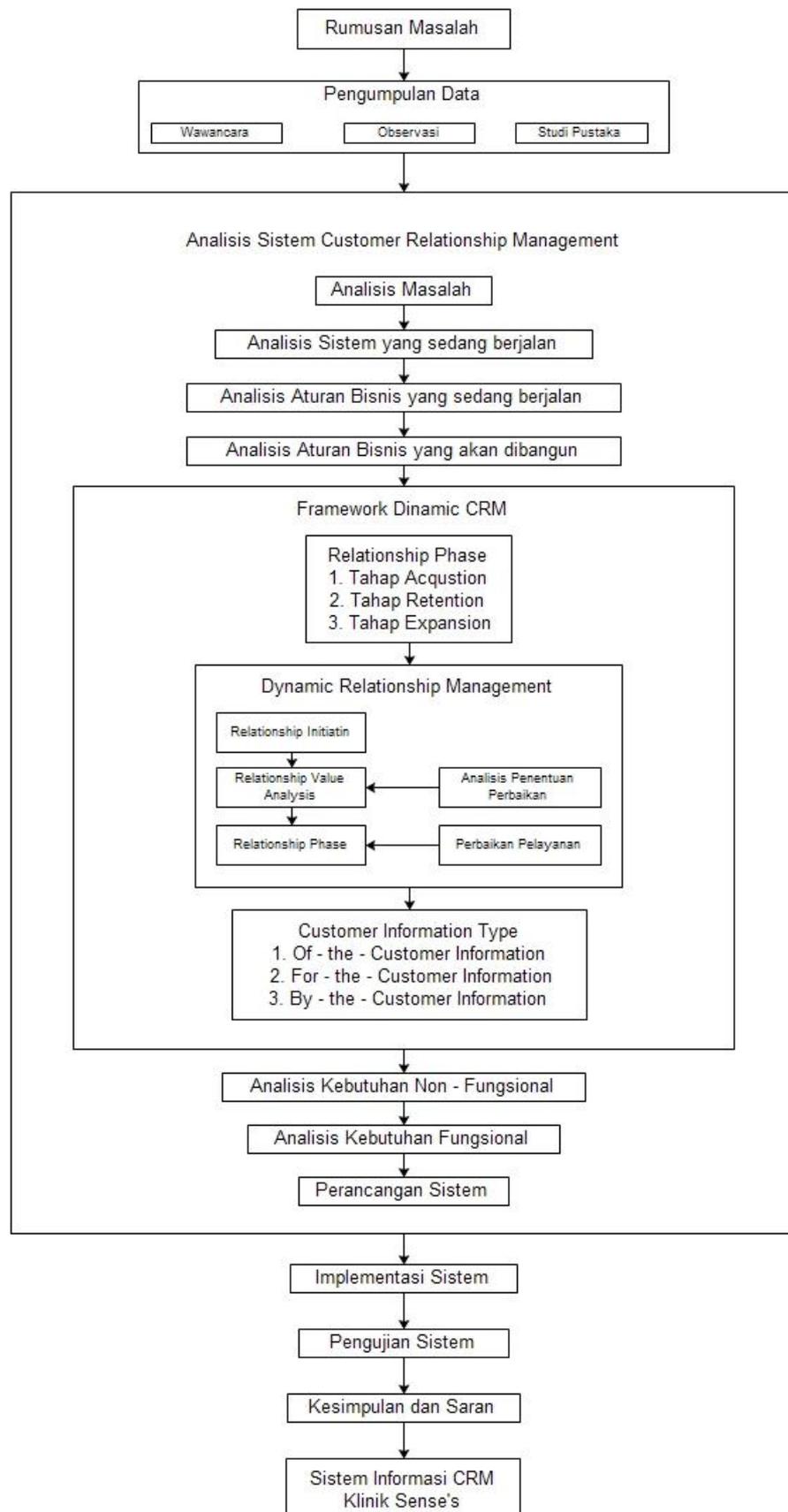
Dalam penelitian ini ditetapkan beberapa batasan masalah, diantaranya sebagai berikut:

1. Data yang digunakan berupa data pembelian, data keluhan pasien, data hasil kuesioner pelayanan.
2. Jenis CRM yang digunakan yaitu *Analitical CRM*.
3. Proses yang akan dibangun pada sistem antara lain proses pengolahan data kuesioner (pernyataan dan poin jawaban), data keluhan, proses pengolahan data pasien, dan proses pengolahan data jenis pelayanan.
4. Keluaran pada sistem berupa informasi pasien, informasi perusahaan, informasi layanan jasa, dan informasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan.

5. Metode yang digunakan untuk analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual (Service Quality)* untuk kuesioner, dan menggunakan Sequential Elimination by Lexicography untuk analisis keluhan.
6. Pembangunan CRM menggunakan analisis *dynamic CRM*.
7. Sistem yang dibuat berbasis *website*.
8. Model Analisis yang digunakan di pembangunan sistem ini yaitu analisis terstruktur yang mencakup ERD dan DFD
9. Sistem dibangun dengan bahasa pemrograman PHP (*Personal Home Page*) terstruktur dan DBMS (*Database Management System*) yang digunakan adalah *MySQL (My Structured Query Language)*.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian di KLINIK SENSE'S ini memiliki langkah langkah yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 :



Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management

Keterangan Metodologi penelitian yang terdapat pada gambar 1 adalah sebagai berikut :

1. Rumusan Masalah

Tahapan ini merupakan tahapan awal dalam proses penelitian. Tahapan ini melakukan rumusan masalah, sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada di KLINIK SENSE'S. Studi ini dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai referensi-referensi baik itu dari buku, jurnal, ataupun tugas akhir yang ada kaitannya dengan Sistem Informasi Customer Relationship Management.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian dilakukan secara langsung dengan mengunjungi KLINIK SENSE'S. Tahap pengumpulan data terbagi menjadi dua yaitu meliputi :

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan dengan pihak KLINIK SENSE'S.

b. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses-proses yang berjalan di KLINIK SENSE'S.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah metode pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian dan Customer Relationship Management, melalui buku-buku, internet, dan paper yang berkaitan dengan Customer Relationship Management.

3. Analisis Sistem *Customer Relationship Management*

Pada tahap ini, dilakukan analisis pembangunan sistem Customer Relationship Management sebagai berikut :

a. Analisis Masalah

Tahap ini merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

b. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis ini merupakan proses analisis yang berhubungan dengan prosedur-prosedur yang sedang berjalan di KLINIK SENSE'S.

c. Analisis Aturan Bisnis yang sedang Berjalan

Analisis dilakukan untuk mengetahui aturan bisnis yang sedang berjalan di KLINIK SENSE'S. Hasil identifikasinya merupakan penjelasan tahapan prosedur – prosedur yang sedang berjalan dan diperjelas dengan menganalisis proses bisnis KLINIK SENSE'S.

d. Analisis *Customer Relationship Management*

Analisis Sistem Customer Relationship Management Menggunakan Framework of Dynamic CRM. Analisis Sistem Customer Relationship Management menggunakan Framework of Dynamic CRM meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

1. *Relationship Phase*

Pada fase ini merupakan fase yang harus dilewati oleh perusahaan yang akan menerapkan CRM dalam membentuk hubungan pasien. Informasi terkait perusahaan yang digunakan untuk mempermudah pasien dalam mengetahui informasi tentang KLINIK SENSE'S.

2. *Dynamic Relationship Management*

Pada fase ini merupakan bentuk dari orientasi hubungan antara organisasi dan pasien dilihat dari sudut pandang organisasi dan pasien. Dynamic relationship berjalan seiring dengan domain relationship phase. Domain ini terdiri dari tiga bagian yaitu relationship initiation (pendataan pasien), relationship value

analysis (nilai pasien), dan relationship positioning (hubungan dengan pasien)

3. *Customer Information Type*

Fase ini merupakan tipe informasi yang berorientasi pada pasien. Pada domain memiliki perbedaan dalam fokus orientasi terhadap pasien. Domain ini terdapat tiga tipe informasi yaitu of-the-customer information (informasi mengenai pasien), for-the-customer information (informasi untuk pasien) dan by-the-customer information (informasi oleh pasien).

4. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini, terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

a. Analisis kebutuhan perangkat keras

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di KLINIK SENSE'S, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

b. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di KLINIK SENSE'S, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

c. Analisis Pengguna

Pada tahapan ini, peneliti menganalisis pengguna yang berperan dalam penggunaan sistem informasi CRM.

5. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap kelima, peneliti akan merancang sistem informasi yang akan dibangun, antara lain :

a. Basis Data

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis kebutuhan Database dari Sistem Informasi Customer Relationship Management yang akan dibangun. Tool yang akan digunakan yaitu Entity Relationship

Diagram (ERD).

b. Diagram Konteks

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem Informasi Customer Relationship Management yang akan dibangun.

c. Data Flow Diagram (DFD)

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara Pengguna, Sistem Informasi Customer relationship Management dan Database.

d. Spesifikasi Proses

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari Database dalam bentuk tabel.

e. Kamus Data

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari Database dalam bentuk tabel.

6. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini, yaitu: skema relasi, struktur tabel, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan, dan perancangan jaringan semantik, perancangan prosedural sehingga menghasilkan representasi dari analisa sebagai landasan untuk implementasi.

7. Implementasi Sistem Customer Relationship Management

Implementasi sistem yang telah dirancang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu :

- a. Implementasi perangkat lunak
- b. Implementasi perangkat keras
- c. Implementasi basis data
- d. Implementasi antarmuka

8. Pengujian Sistem Customer Relationship Management

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah di bangun dan mengetahui bila terdapat kesalahan atau eror dalam sistem tersebut. Terdapat beberapa pengujian, yaitu :

- a. Pengujian black box
- b. Pengujian beta

9. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya

10. Sistem Informasi Customer Relationship Management KLINIK SENSE'S

Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi untuk KLINIK SENSE'S dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis website.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan studi lapangan dengan cara datang langsung ke perusahaan. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data-data dan keterangan yang berhubungan dengan pembuatan sistem agar sesuai dengan yang diharapkan. Pengumpulan data menggunakan dua teknik antara lain :

a. Observasi Lapangan

Observasi lapangan adalah dimana penulis mendatangi langsung KLINIK SENSE'S untuk berhubungan langsung dengan subyek penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui secara langsung masalah yang terjadi serta mendapatkan data-data yang dapat menunjang pembuatan sistem.

b. Wawancara

Dilakukan dengan berdialog dan berdiskusi dengan Yanti Suprianti selaku Bagian Registrasi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi mengenai masalah agar mendapat tindak lanjut secara langsung dari orang – orang yang terlibat didalamnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penulisan tugas akhir yang akan dilakukan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 membahas mengenai tinjauan umum mengenai KLINIK SENSE'S dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi Customer Relationship Management dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab 3 ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun aplikasi ini, analisis sistem yang sedang berjalan pada aplikasi ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab 4 ini membahas implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang.