# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit Santo Borromeus berdiri sejak 1921, bergerak dibidang kesehatan terus mengembangkan dirinya sejalan kemajuan teknologi informasi, pengaruh teknologi informasi terhadap rumah sakit sangat besar, dalam meningkatkan pelayanan yang baik bagi pasien/kontraktor (perusahaan rekanan) dan kelangsungan kinerja di rumah sakit.

Berkembangnya Rumah Sakit Santo Borromeus seiring dengan kepercayaan kontaktor kepada pihak rumah sakit, menuntut Rumah Sakit Santo Borromeus meningkatkan kepuasan pelayanan dan menjalin hubungan yang kuat dengan pihak kontraktor. Sehingga hubungan antara rumah sakit dan kontraktor terbina dalam jangka waktu yang panjang, dengan demikian secara langsung maupun , tidak langsung dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

Selama ini Rumah Sakit Santo Borromeus khususnya bagian *Marketing* belum mengelola data pelanggan/kontraktor dengan baik, untuk menjalin hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan.

Oleh karena itu, Rumah Sakit Santo Borromeus perlu menerapkan suatu strategi yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan sehingga dapat meningkatkan keuntungan bagi rumah sakit, strategi itu adalah CRM.

CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan salah satu metode untuk mengembangkan strategi bisnis yang berpusat pada pelanggan, yang memiliki tujuan yaitu menggunakan hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, menggunakan informasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, dan mendukung proses penjualan berulang kepada pelanggan.

Dengan adanya CRM, rumah sakit dapat membina hubungan baik secara efektif dengan pihak kontraktor, dan juga membantu bagian *marketing* mengelola data yang berhubungan dengan kontraktor sehingga informasi mengenai pelanggan untuk keperluan pemasaran dan promosi dapat segera diperoleh secara cepat.

Kunci menjaga hubungan baik dengan pelanggan yang efektif adalah meningkatkan komunikasi dengan pelanggan sehingga membangun hubungan berdasarkan saling mengerti dan percaya. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan pengaplikasian CRM untuk menjalin hubungan yang erat dengan pelanggan perlu adanya tools yang tepat, agar memungkinkan pengiriman informasi kepada pelanggan dapat cepat dan mudah, serta mendukung operasional pemasaran yang mencakup otomatisasi pemasaran, promosi, dan pelayanan agar dapat menjadi lebih maksimal, serta meminimalkan *cost.*

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Rumah Sakit Santo Borromeus”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas meliputi :

1. Belum adanya sistem informasi CRM yang berpusat pada pelanggan (kontraktor) untuk mendukung kegiatan pemasaran dan promosi oleh bagian *marketing* rumah sakit.
2. Belum adanya sistem infomasi yang mendukung pemasaran, promosi, penjualan ulang kepada pihak kontraktor sehingga menciptakan loyalitas kepada pelayanan Rumah Sakit Santo Borromeus.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

### 1.3.1 Maksud

Maksud dari tugas akhir ini untuk merancang sistem informasi Customer Relationship Management di Rumah Sakit Santo Borromeus.

### 1.3.2 Tujuan

Tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dan menjalin hubungan yang kuat dengan pihak kontraktor.

## 1.4 Batasan Masalah

Sejalan dengan perumusan permasalah pada rumusan masalah maka penulis membatasi permasalahan yang dibahas sebagai berikut :

1. CRM ini hanya mengelola data pelanggan kontraktor yang bekerja sama dengan pihak RSB.

2. CRM ini dikonfigurasikan dengan sms dan email sebagai media komunikasi dengan kontraktor.
3. CRM ini berbasiskan web dan *client server*.
4. Aplikasi ini tidak berjalan secara online tetapi secara lokal.
5. Sistem informasi CRM ini dibuat dengan bahasa pemrograman PHP, AJAX dan Javascript *Framework* serta database MYSQL dengan pertimbangan open source dan agar mudah dikembangkan.
6. Sistem informasi CRM ini dibangun dengan menyesuaikan kebutuhan di Rumah Sakit Santo Borromeus.
7. Sistem informasi CRM ini mengunakan prosedur dan struktur database rumah sakit yang sudah ada.

## 1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk membangun sistem informasi Customer Relationship Management Rumah Sakit Santo Borromeus adalah dengan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan data yang sebenarnya dengan membandingkan teori kemudian mengambil keputusan, sedangkan teknik pengumpulan datanya, menggunakan cara sebagai berikut:

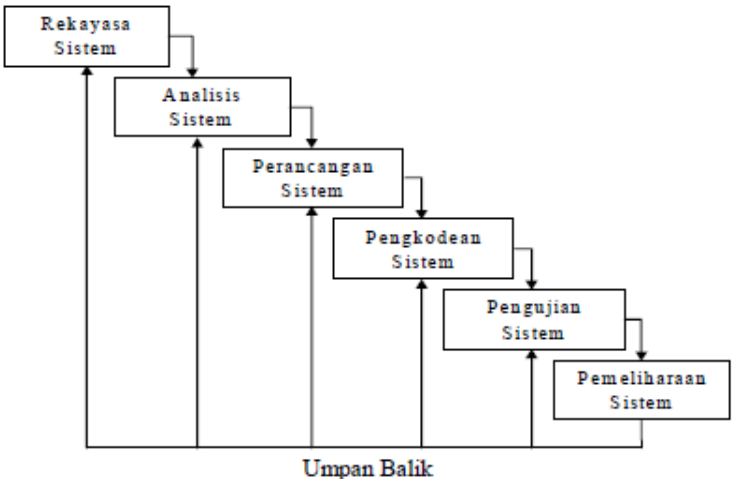
### 1.5.1. Tahap Metode Pengumpulan Data

1. Studi literatur yaitu dimana dengan metode ini penulis mempelajari buku-buku dan jurnal ilmiah yang didapatkan dari berbagai sumber (pustaka dan internet) yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Wawancara, yaitu dimana dengan metode ini penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber dan pihak-pihak yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas, diantaranya senior programer, bagian pemasaran, dan bagian rekam medis.

### 1.5.2 Tahap Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Dalam membangun aplikasi CRM ini, model perancangan perangkat lunak yang digunakan oleh penulis adalah model Sekuensial Linier yang sering juga disebut siklus kehidupan klasik atau Waterfall gambar 1.1.




Gambar 1.1 Skema *waterfall*

1. Rekayasa Sistem: tahap ini merupakan kegiatan pengumpulan data sebagai pendukung pembangunan sistem serta menentukan ke arah mana aplikasi ini akan dibangun.

2. Analisis Sistem, pada tahapan ini penulis mengumpulkan kebutuhan perangkat lunak secara lengkap (kebutuhan data, kebutuhan antarmuka, dan kebutuhan fungsional perangkat lunak) kemudian dianalsis untuk mendapatkan kebutuhan yang akan digunakan dalam perancangan perangkat lunak.
3. Perancangan Sistem, penulis melakukan perancangan terhadap kebutuhan perangkat lunak (rancangan struktur data, representasi antar muka, algoritma) demi kualitas sebelum dimulai pemunculan kode.
4. Pengkodean Sistem, pada tahap penulis ini melakukan implementasi hasil rancangan ke dalam baris-baris kode program yang dapat dimengerti oleh mesin (komputer) .
5. Pengujian Sistem, pada tahap ini penulis melakukan proses pengujian perangkat lunak, untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan memastikan bahwa input yang dibatasi akan memberikan hasil aktual yang sesuai dengan hasil yang dibutuhkan.
6. Pemeliharaan Sistem, mengoperasikan aplikasi dilingkungannya dan melakukan pemeliharaan, seperti penyesuaian atau perubahan karena adaptasi dengan situasi yang sebenarnya.
7. Umpan Balik, merupakan respon dari pengguna sistem yang bisa digunakan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi yang dibangun diterima oleh penggunanya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran sekilas mengenai isi dari penulisan laporan tugas akhir ini. Dalam hal ini penulis membagi tiap pokok bahasan ke dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, maksud dan tujuan, kegunaan, metode pendekatan yang digunakan, lokasi dan waktu kegiatan, sistematika penulisan dari laporan tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori yang digunakan, dimana penulis menjelaskan teori yang berhubungan dengan topik yang penulis buat, yaitu mengenai Rekayasa Perangkat Lunak dan teori yang mendukung atau memenuhi kebutuhan dalam pembuatan Customer Relationship Management Rumah Sakit Santo Borromeus Dengan Metoda Operasional dan Analitikal.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Berisi tentang gambaran umum CRM, perangkat lunak, karakteristik pengguna pada perangkat lunak, analisis kebutuhan (data, antarmuka, fungsional) perangkat lunak, konteks diagram, *data flow diagram*, kamus data, relasi antar entitas, serta perancangan-perancangan akan kebutuhan perangkat lunak terdiri dari perancangan basis data yang akan digunakan, dan perancangan antarmuka perangkat lunak.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Berisi tentang batasan implementasi, spesifikasi *hardware*, spesifikasi *software*, dan *brainware*, serta tahapan-tahapan implementasi antarmuka hasil rancangan yang telah dibuat sebelumnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari keseluruhan pembahasan, dan saran-saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang.