BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

RS Al Islam yang biasa disebut RSAI adalah sebuah institusi yang bergerak di bidang kesehatan yang terletak di Jl. Soekarno – Hatta No.644 Bandung. RSAI memiliki berbagai macam klinik/unit. Salah satunya adalah unit fisioterapi dan rehabilitasi medik Pasien merupakan aset yang sangat penting bagi sebuah rumah sakit, khususnya di RSAI. Berdasarkan data kunjungan unit fisioterapi dan rehabilitasi medik RSAI, tercatat lebih dari lima puluh ribu kunjungan pasien pada tahun 2015. Pasien di RSAI dikategorikan menjadi dua kelompok yaitu pasien umum dan pasien kontraktor. Pasien umum adalah pasien yang dapat memberikan keuntungan langsung terhadap instansi dimana pasien tidak menggunakan jasa asuransi manapun. Sedangkan pasien kontraktor adalah pasien yang memiliki asuransi dimana semua pembayaran untuk pengobatan ditanggung oleh pihak kontraktor.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada petugas rehabilitasi medik RSAI. Keadaan saat ini, setelah pasien melakukan konsultasi dengan dokter spesialis, jika dirasa perlu maka dokter spesialis akan menyarankan pasien tersebut untuk melakukan kunjungan rutin ke unit fisioterapi dan rehabilitasi. Jika pasien tersebut setuju dengan saran yang diberikan maka pasien tersebut akan dijadwalkan oleh petugas rehab medik sesuai jadwal yang sudah tersedia. Pasien yang diharuskan melakukan kunjungan satu kali dalam seminggu sebanyak sepuluh kali maka pasien tersebut dapat memilih hari yang diinginkan untuk melakukan kunjungan rutin selama pada hari yang dipilih tidak melebihi jumlah pelayanan yang dapat dilayani oleh petugas rehab medik. Sementara untuk pasien yang disarankan untuk melakukan kunjungan dua kali dalam seminggu maka pasien tersebut dapat memilih pasangan hari yang sudah disediakan oleh petugas rehab medik yaitu : senin dan kamis, selasa dan jumat, rabu dan Sabtu. Berdasarkan data transaksi pada bulan Januari 2016 pada unit fisioterapi dan rehabilitasi. Dapat dilihat bahwa terdapat 1238 pasien yang melakukan kunjungan.

Diantaranya terdapat 238 pasien umum yang melakukan kunjungan, dimana jumlah kunjungan terbanyak terdapat pada layanan fisioterapi-2 yaitu sebanyak 133 pasien. Namun terdapat sebanyak 52% pasien yang tidak rutin dalam melakukan kunjungan dan hanya 48% pasien yang rutin melakukan kunjungan, ini menyebabkan instansi mengalami kerugian karena instansi tidak mendapatkan pemasukan yang seharusnya didapatkan jika pasien tersebut melakukan kunjungan.

Berdasarkan analisis *value Chain* yang sudah dilakukan terhadap RSAI Bandung (Lampiran D-16). Pengajuan keluhan yang ada pada saat ini di RSAI yaitu pasien mendatangi langsung ke rsai atau dapat melalui telepon. Namun dengan jumlah petugas Customer service dan pasien yang ada tidak sebanding yaitu 1 berbanding 1238 dan masih belum adanya sistem yang mengelola keluhan tersebut. Hal ini berdampak pada menumpuknya data keluhan yang dapat menyebabkan kurangnya efisiensi dalam proses penindaklanjutan keluhan oleh petugas.

Maka dari itu, dirasa perlu untuk membangun sistem informasi *Customer Relationship Management* yang dapat digunakan mengingatkan pasien tentang jadwal pasien serta sistem tersebut dapat membantu petugas *Customer service* dalam mengelola data keluhan dan memudahkan dalam menentukan prioritas keluhan untuk meningkatkan efisiensi proses penanganan keluhan berdasarkan data keluhan yang tersedia. Sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) ini diharapkan akan membantu RSAI dalam menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan pasiennya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang terjadi di RSAI khususnya unit fisioterapi dan rehabilitasi yaitu bagaimana membangun sistem informasi *Customer Relationship Management.*

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan hal yang dibahas, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* pada unit fisioterapi dan rehabilitasi medik RSAI. Sedangkan tujuannya adalah :

1. Membantu Unit fisioterapi dan rehabilitasi medik RSAI dalam mendorong pasiennya untuk melakukan kunjungan sesuai jadwal kunjungan terapi dengan cara pemberitahuan jadwal kunjungan,
2. Membantu kepala instalasi dalam mengelompokkan pasien yang dapat dijadikan acuan untuk diberikan *rewards* dalam rangka mendorong pasien rutin melakukan kunjungan.
3. Membantu petugas *Customer Service* dalam menentukan prioritas keluhan mana yang akan didahulukan untuk diproses untuk meningkatkan efisiensi kerja petugas dalam hal proses penanganan keluhan.
4. Membantu petugas *Customer Service* dalam melakukan manajemen keluhan,

1.4 Batasan Masalah

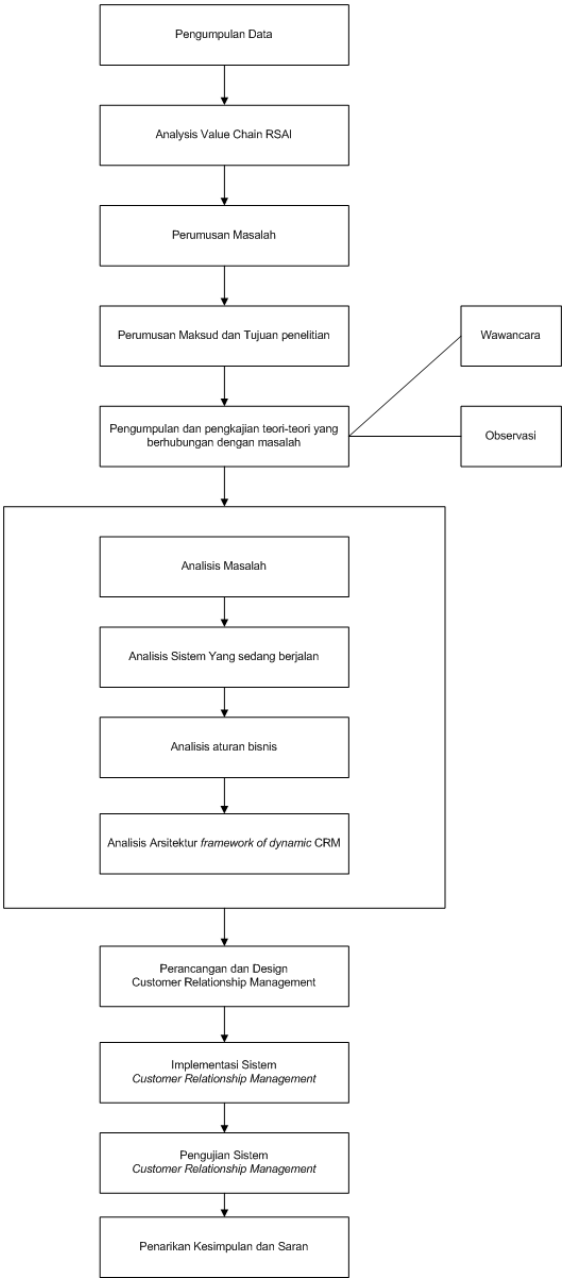
Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Data yang dijadikan landasan permasalahan adalah data transaksi pasien umum yang melakukan kunjungan ke fisioterapi-2 tanggal 1 januari 2016 – 31 januari 2016,
2. Model CRM yang digunakan adalah model *Value Chain* Francis Bullte,
3. Arsitektur CRM yang digunakan adalah *Framework of Dynamic* CRM,
4. CRM yang akan dibangun meliputi pemberitahuan jadwal pasien, segmentasi pasien dan fasilitas manajemen keluhan,
5. Bentuk pemberitahuan kunjungan akan diberitahukan kepada pasien dalam bentuk email,
6. Teknologi komunikasi antara perusahaan dan pelanggan yaitu menggunakan *mail gateway*,
7. Segmentasi yang diterapkan pada pembangunan sistem yaitu segmentasi pasien dengan berdasarkan *lifetime value* yang dimiliki setiap pasien dengan metode LTV(*Lifetime Value*),

8. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis restruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang dilakukan yaitu melalui beberapa tahap. Tahap tersebut akan dijelaskan dalam sebuah *flowchart* yang ada pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Flowchart Metodelogi Penelitian

Berdasarkan gambar di atas, tahapan penelitian yang dilakukan adalah :

1. Pengumpulan data

   Pada tahap awal, pengumpulan data yang dimaksud adalah melakukan survey kelapangan serta mengumpulkan data-data yang ada pada instansi.

2. Analisis *Value Chain*

   Pada tahap kedua, yaitu melakukan analisis *Value Chain* sebagai acuan dalam melakukan suatu identifikasi permasalahan yang terjadi di RSAI serta sebagai acuan CRM yang akan dibangun.

3. Perumusan masalah

   Pada tahap ketiga, perumusan masalah yang dimasud adalah melakukan identifikasi permasalahan dan meneliti permasalahan yang terjadi di RSAI.

4. Perumusan maksud dan tujuan penelitian

   pada tahap keempat, peneliti melakukan perumusan maksud dan tujuan penelitian sesuai dengan hasil rumusan masalah. Tujuan ini dijadikan sebagai acuan dalam penelitian yang dilakukan.

5. Pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah

   Pada tahap kelima, pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah dilakukan secara langsung mengunjungi RSAI yang meliputi :

   a. Wawancara

      Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data dengan cara sesi tanya jawab secara langsung dengan petugas-petugas RSAI.

   b. Observasi

      Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses penanganan pasien pasien di RSAI yang berkaitan dengan penelitian.

6. Pengumpulan dan pengkajian teori-teori yang berkaitan dengan masalah.

   Ada tahap keenam, peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah Customer R*elationship Management* yang dibahas dalam penelitian. Teori ini yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam penelitian.

7. Analisis Sistem

Pada tahap ketujuh, dilakukan analisis sistem *Customer Relationship Management* dimana pada tahap ini meliputi beberapa hal 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 yang dimaksud merupakan proses analisis yang berhubungan dengan transaksi pasien di RSAI yang sedang berjalan saat ini. Prosedur tersebut diantaranya prosedur pemesanan jasa RSAI, prosedur pemesanan jasa RSAI via telepon, prosedur pengaduan keluhan.

c. Analisis aturan bisnis

Analisis aturan bisnis yang dimaksud merupakan aturan bisnis yang sedang berjalan di RSAI seperti kondisi, syarat dan ketentuan untuk pelanggan.

d. Analisis Arsitektur *framework of dynamic* CRM

Analisis arsitektur *Customer relationship Management* dimana pada tahap ini meliputi tahap-tahap yang digunakan dalam aplikasi yang akan dibangun dengan menggunakan *framework of Dynamic* CRM dengan mengacu kepada hasil analisis *Value Chain* yang telah dilakukan.

e. Analisis segmentasi pelanggan

Pada analisis segmentasi pasien yang dilakukan menggunakan model LTV dengan beberapa tahap yaitu menyajikan data transaksi, menyeleksi data transaksi, pendefinisian data transaksi dan perhitungan LTV, serta pengelompokan pasien.

8. Perancangan dan design sistem Customer Relationship Management

Data tahap perancangan dan design sistem Customer Relationship Management yang akan dibangun, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu perancangan database berupa skema relasi, struktur tabel serta perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan, perancangan jaringan semantik dan perancangan prosedural.

9. 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

10. Pengujian Sistem Customer Relationship Management

Pengujian sistem yang dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun mengiakan pengujian Black Box.

11. Penarikan Kesimpulan

Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Merupakan suatu penjabaran secara deskriptif tentang hal-hal yang akan ditulis, yang secara garis besar terdiri dari beberapa Bab. Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang menjadi latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai profil institusi, yang meliputi sejarah, logo, badan hukum, struktur organisasi sebuah institusi dan hal – hal lain yang menjelaskan tentang institusi dan menjelaskan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan aplikasi yang akan dibangun.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari tugas akhir, dimana pada bab ini menganalisis masalah-masalah dan kebutuhan-kebutuhan seperti kebutuhan fungsional, kebutuhan *nun* fungsional, serta kebutuhan yang diperlukan dari model penelitian yang kemudian dirancang menjadi suatu perangkat lunak yang dapat berfungsi dengan baik.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini merupakan tahapan yang dilakukan untuk mengimplementasikan perangkat lunak tersebut sekaligus melakukan pengujian. Dalam tahap ini perangkat lunak akan diketahui apakah berfungsi dengan baik atau tidak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari perancangan sistem dan saran untuk pengembangan sistem yang lebih baik.