

Student Colloquium Sistem Informasi & Teknik Informatika (SC-SITI)
Palembang, 21-22 Agustus 2015

SISTEM INFORMASI *E-CRM* BERBASIS *WEB* PADA RUMAH SAKIT IBU ANAK AZ ZAHRA PALEMBANG

Berdi Irawan¹, Vivi Sahfitri², Susan Dian Purnamasari³
Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.03 Palembang
Berdeirawan@gmail.com, vsahvitri@yahoo.com, Susandian@binadarma.ac.id

Abstrak. Rumah Sakit Ibu Anak Az zahra yang memiliki fungsisosial penting, yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. banyaknya pesaing dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka setiap Rumah Sakit berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau pasiennya dengan harapan untuk mendapatkan pelanggan atau pasien baru dan mempertahankan pelanggan atau pasien lama. Salah satu solusi yang muncul adalah e-CRM (*electronic-Customer Relationship Management*) yang diterapkan dengan menggunakan teknologi Internet dan SMS. Metode digunakan yaitu metode *prototype*. Aplikasi ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL untuk perancangan database. Hasil yang dicapai dari penulisan penelitian ini adalah aplikasi layanan pelanggan atau pasien yang menyediakan informasi (jadwal dokter, rekam medis pasien, forum konsultasi, SMS pemberitahuan kunjungan selanjutnya dan SMS promosi), menyediakan fitur member pages untuk memberikan layanan yang bersifat personal kepada pelanggan atau pasiennya. Dengan adanya aplikasi layanan pelanggan e-CRM berbasis *web* maka diharapkan rumah sakit dapat menjaga hubungan baik jangka panjang dengan pelanggannya.

Kata Kunci : *Customer Relationship Managemant (CRM), e-CRM, SMS*

1. Pendahuluan

Rumah Sakit Ibu Anak Az Zahra Palembang ini pada mulanya didedikasikan untuk masyarakat di kecamatan Kalidoni serta Sako kota Palembang. Ternyata pada perkembangannya kemudian banyak masyarakat dari kecamatan lain bahkan luar kota Palembang juga memanfaatkan keberadaan RSIA Az Zahra sebagai pelayanan seputar kesehatan ibu, anak dan bahkan umum. Rumah Sakit Ibu Anak Az Zahra beralamat di Jalan Brigjen H. Hasan Kasim 1-2 Bukit Sangkal Palembang. RSIA Az Zahra yang memiliki fungsi sosial yang penting, yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah Sakit RSIA Az Zahra sudah mengikuti perkembangan zaman yang menggunakan teknologi *website*, yang di gunakan untuk mempermudah layanan

informasi seputar tentang RSIA Az Zahra dan e-mail sebagai tempat pelanggan untuk mengetahui seputar informasi kegiatan-kegiatan di RSIA Az Zahra.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi pemasaran yang membangun relasi yang erat antara perusahaan dengan para pelanggannya. Perusahaan dapat memanjakan pelanggan dan mengikatnya dalam sebuah persahabatan jika telah mengetahui kebutuhan dan harapan dari pelanggan tersebut. Strategi ini menganjurkan agar perusahaan membuka saluran-saluran komunikasi semudah mungkin dengan tingkat respon yang tinggi, agar pelanggan merasakan kedekatan dengan pihak perusahaan. Komunikasi yang tidak lancar, dapat menumbuhkan keraguan pelanggan. Relasi antara perusahaan dan pelanggan yang terjalin sangat erat akan membuat pelanggan merasa ikut memiliki perusahaan [2]. E-CRM adalah strategis bisnis yang menggunakan teknologi informasi yang memberikan perusahaan suatu pandangan pelanggannya secara luas, yang dapat diandalkan dan terintegrasi sehingga semua proses dan interaksi pelanggan membantu dalam mempertahankan dan memperluas hubungan yang menguntungkan secara bersama [3]. Dengan memanfaatkan E-CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan customer, sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan komunikasi dua arah antara perusahaan dengan customer.

Maka dari penjelasan di atas penulis membangun aplikasi CRM berbasis internet yang biasa disebut e-CRM (*electronic-Customer Relationship Management*) yang diterapkan dengan menggunakan teknologi Internet dan SMS. Dengan adanya aplikasi e-CRM Rumah Sakit ini diharapkan dapat dijadikan solusi untuk memecahkan masalah tersebut, sehingga pelanggan akan merasa diperhatikan oleh pihak rumah sakit dan dapat menjaga hubungan baik jangka panjang dengan pelanggannya.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Metode Penelitian

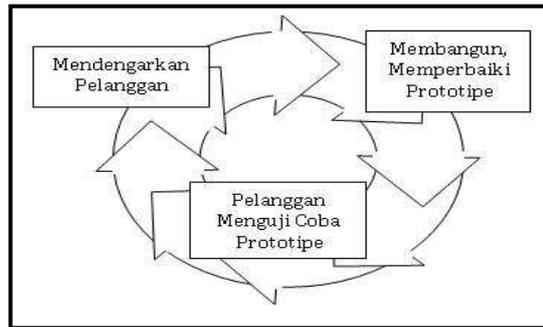
Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas, peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki

2.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah *prototype*. *Prototype* digunakan untuk mendefinisikan spesifikasi kebutuhan perangkat lunak, tapi tidak untuk seluruh proses pengembangan seluruh sistem perangkat lunak. Model *prototype* cocok digunakan untuk menjabarkan kebutuhan pelanggan secara detail karena pelanggan sering kali kesulitan menyampaikan

kebutuhannya secara detail tanpa melihat gambaran yang lebih jelas. Untuk mengantisipasi agar proyek dapat berjalan sesuai dengan target waktu dan biaya di awal, maka sebaiknya spesifikasi kebutuhan sistem harus sudah disepakati oleh pengembang dengan pelanggan secara tertulis [1].

Berikut ini adalah gambar model *Prototype* :



Gambar 1. Model *Prototype*

Tahapan-tahapan dalam metode *Prototyping*, yaitu :

1. Analisa Kebutuhan Sistem
Tahapan ini merupakan analisa terhadap kebutuhan sistem. Pembangunan sistem informasi memerlukan penyelidikan dan analisis mengenai alasan timbulnya ide atau gagasan untuk membangun dan mengembangkan sistem informasi.
2. Membangun *Prototype*
Pada tahapan ini Analisis sistem (*system analysis*) mendeskripsikan apa yang harus dilakukan sistem untuk memenuhi kebutuhan informasi pemakai. Desain sistem (*system design*) menentukan bagaimana sistem akan memenuhi tujuan tersebut.
3. Pengujian Program / Implementasi
Pada tahapan ini paket *software prototype* diuji, diimplementasikan, dievaluasi dan dimodifikasi berulang-ulang hingga dapat diterima pemakainya. Pengujian sistem bertujuan menemukan kesalahan-kesalahan yang terjadi pada sistem dan melakukan revisi sistem pengambilan keputusan. Sistem ini diuji kemampuannya agar diketahui kekurangan dan kelemahan untuk dilakukan pengkajian ulang dan perbaikan agar sistem menjadi lebih baik.

3. Hasil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada RSIA Az zahra Palembang hasil akhir dari tahapan-tahapan pengembangan sistem yang dilakukan yaitu penerapan dari rancangan-rancangan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Hasil dari penelitian ini yaitu suatu aplikasi e-CRM (*electronic-Customer Relationship Management*) berbasis *web* pada RSIA Az Zahra dengan

Student Colloquium Sistem Informasi & Teknik Informatika (SC-SITI)
Palembang, 21-22 Agustus 2015

memanfaatkan teknologi SMS, dan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* (*Hypertext Preprocessor*), *database MySQL* serta metode pengembangan sistem *Prototype*.

3.1 Halaman Login

Halaman ini digunakan oleh admin untuk mengaplikasikan sistem yang akan dibuat, tapi sebelumnya admin harus melakukan *login* terlebih dahulu dengan mengetik *username* dan *password* yang menjadi id mereka agar bisa mengolah dan mengaplikasikan sistem. Tampilan dari halaman ini seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Tampilan Halaman Login

3.2 Halaman Home

Halaman *home* merupakan halaman pada utama pada *website*. Dimana halaman ini terdapat beberapa menu seperti *home* dapat menampilkan profil, jadwal dokter dapat menampilkan jadwal dokter praktek, login terdapat untuk *user* mengisi *Username*, *password*, dan pilih *level akses* sebelum dapat menggunakan sistem. Tampilan dari halaman ini seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 3. Tampilan Halaman Home

3.3 Halaman Administrator

Student Colloquium Sistem Informasi & Teknik Informatika (SC-SITI)
Palembang, 21-22 Agustus 2015

Halaman *administrator* merupakan halaman yang pertama ditampilkan saat sistem akan dipanggil untuk pertam kalinya. Dimana pada halaman ini terdapat beberapa menu yaitu Administrator, dokter konsultasi, data pasien, rekam medis, data kunjungan, forum, kirim SMS, jadwal dokter, agenda, dan logout. Tampilan dari halaman ini seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 4. Tampilan Halaman *Administrator*

3.4 Halaman Menu Forum

Halaman menu forum merupakan halaman untuk admin dalam penginputan data dan melihat tampilan data . Dimana halaman ini terdapat lihat jawaban untuk admin dalam untuk menampilkan jawaban dari forum. Tampilan dari halaman menu forum ini seperti pada gambar berikut ini.

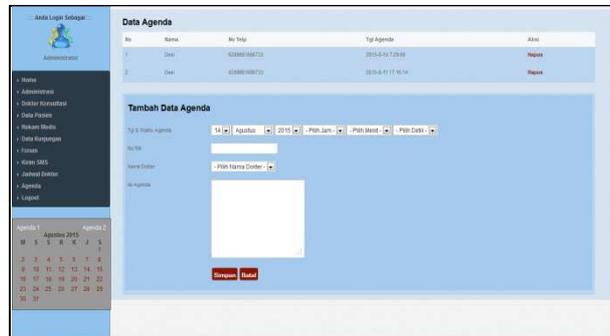


Gambar 5. Tampilan Halaman Menu Forum

3.5 Halaman Menu Agenda

Halaman menu agenda merupakan halaman untuk admin dalam penginputan data dan melihat tampilan data . Dimana halaman ini terdapat beberapa fungsi seperti fungsi hapus untuk admin dalam menghapus data agenda, fungsi simpan untuk admin dalam menyimpan data dari penginputan tambah data agenda . Tampilan dari halaman menu agenda ini seperti pada gambar berikut ini.

Student Colloquium Sistem Informasi & Teknik Informatika (SC-SITI)
Palembang, 21-22 Agustus 2015



Gambar 6. Tampilan Halaman Menu Agenda

4. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan analisis dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat di ambil kesimpulan terhadap aplikasi e-CRM (*electronic-Customer Relationship Management*) berbasis *web* pada RSIA Az Zahra dengan memanfaatkan teknologi SMS adalah dapat dihasilkan sebuah Aplikasi layanan informasi pelanggan/pasien yang menyediakan informasi (jadwal dokter, rekam medis, forum konsultasi, SMS pemberitahuan kunjungan selanjutnya, dan SMS promosi), menyediakan fitur member pages untuk pelanggan/pasien mersa

Daftar Pustaka

1. A.S, Rosa dan Shalahuddin, M. 2011. *Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)*. Bandung: Modula.
2. Faundry, A.M. 2012. Pengembangan Customer relationship Management Berbasis *Web*, Tersedia di <http://research.amikom.ac.id/index.php/STI/article/download/9383/7729> diakses pada tanggal 15 April 2015
3. Strauss, Judi dan Raymond Forst. 2001. *E-Marketing*. Prentice Hall.,New Jersey