



Peningkatan Kenyamanan Pelanggan dengan Sistem Customer Relationship Management (CRM)

Yolla Rahmadi Helmi¹✉

¹Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

yolla_rahmadihelmi@yahoo.co.id

Abstract

In a business / company engaged in health both hospitals, clinics, practice requires something that can entice patients. In order to be comfortable and get facilities that can make patients loyal to treatment. One of the most supportive systems is the construction of an information system website that can facilitate patients and companies in carrying out their activities and can establish good communication and get reciprocal relationships between patients and doctors. Smile Dental Care is a dental clinic specializing in braces installation in the city of Padang, West Sumatra. The purpose of this research is to apply Customer Relationship Management (CRM) to improve the relationship between patients and doctors, so that they get comfortable with each other. The results of this study are the creation of an information system website, which is useful to support the improvement of Smile Dental Care, and provide excellent service to patients.

Keywords: Website, Customer Relationship Management (CRM), Information Systems, Improve, Smile Dental Care.

Abstrak

Pada suatu usaha/perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan baik itu rumah sakit, klinik, praktek membutuhkan sesuatu yang dapat memikat pasiennya. Agar dapat nyaman dan mendapatkan fasilitas yang bisa membuat pasien setia untuk melakukan pengobatan. Salah satu sistem yang paling mendukung adalah dibangunnya sebuah website sistem informasi yang dapat memudahkan pasien dan perusahaan dalam melakukan aktivitasnya serta dapat menjalin komunikasi yang baik serta mendapatkan hubungan timbal balik antara pasien dengan dokter. Smile Dental Care adalah salah satu klinik gigi spesialis pemasangan kawat gigi yang berada di kota Padang, Sumatera Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) ini dapat meningkatkan hubungan antara pasien dengan dokter, sehingga mendapatkan kenyamanan satu sama lain. Hasil dari penelitian ini adalah terciptanya website sistem informasi, yang mana bermanfaat untuk menunjang peningkatan Smile Dental Care, dan memberikan pelayanan yang prima pada pasiennya.

Kata kunci: Website, *Customer Relationship Management (CRM)*, Sistem Informasi, Meningkatkan, Smile Dental Care.

© 2020 JSisfotek

1. Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) semakin hari semakin pesat, sehingga banyak perusahaan yang menggunakannya. Salah satu dari penggunaan penggunaan TI ini adalah dalam meningkatkan pelayanan dengan menggunakan *Customer relationship management (CRM)*. Pelayanan pelanggan dengan CRM dapat berfungsi membantu perusahaan mengelola interaksi pelanggan secara lebih efektif untuk mempertahankan daya saing [1]. Sementara pelanggan banyak menuntut sehingga mendorong perusahaan untuk menerapkan program-program CRM [2].

Salah satu sistem yang dapat digunakan dalam mengimplementasikan CRM ini adalah website. Berbagai kegiatan perusahaan menyediakan website dengan indikator yang berbeda-beda sesuai kebutuhan.

Banyak manfaat yang didapatkan dalam sistem website [3], diantara:

- Wadah informasi dalam penjualan produk dan jasa. Website ini berfungsi alat untuk menginformasikan produk dan jasa kepada masyarakat pengguna internet. Semakin banyak yang menggunakan internet, maka mendapatkan peluang calon pembeli dan pengguna, sehingga akan mendatangkan keuntungan yang besar;
- Memperlancar komunikasi dan interaksi secara daring. Komunikasi dengan website secara interaktif, baik secara langsung atau tidak langsung. Saat ini telah banyak fitur komunikasi, seperti email, chat, phone call atau video call;
- Media promosi. Website dapat memperkenalkan profil objek yang diinginkan, sehingga lebih dikenal secara luas dan tanpa batas waktu dan ruang;

- d. Mendapatkan calon relasi baru. Website sebagai sarana untuk mendatangkan calon relasi baru, seperti konsumen atau klien baru. Relasi ini tidak terbatas pada ruang lokasi operasi objek, tetapi dapat menjangkau kawasan seantero dunia;
- e. Wadah publikasi resmi. Website menjadi sarana publikasi resmi dalam menggaet relasi lama atau baru, seperti pemberian undian, hadiah dan penghargaan lainnya;
- f. Branding atau merek. Website menjadi wadah dalam membuat branding atau merek dalam menciptakan identitas spesifik yang dikenal oleh kelayak ramai;
- g. Memudahkan dalam memberikan dan mengetahui Informasi terbaru. Website dapat mempermudah dalam mengupdate informasi terbaru, sehingga relasi dapat mengetahui perkembangan terbaru dengan cepat dan tepat. Website juga dapat membantu relasi untuk berinteraksi langsung dengan bagian pelayan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan;
- h. Kemudahan dalam jejak pendapat. Website sangat memudahkan dalam sarana untuk mengetahui keadaan dan keinginan relasi. Jejak pendapat dapat dilakukan dengan mudah dan praktis secara untuk mendapatkan hasil yang maksimal;
- i. Profesionalisme. Website dapat memberikan perhatian lebih, karena relasi mendapatkan kemudahan dalam layanan.

Website suatu teknologi dari rancangan dalam bentuk aplikasi yang sangat membantu sekali untuk pelayanan relasi. Banyak perusahaan menemukan kendala dalam membangun sebuah website. Untuk itu, perusahaan harus sungguh-sungguh memikirkan arah dan tujuan dari website yang akan dibangun. Website yang dibangun harus dapat menunjang pekerjaan perusahaan sehingga dapat menghemat waktu, dan sistem sudah terkomputerisasi serta bersentuhan langsung dengan konsumen melalui teknologi pendukung. Salah satu metode dalam pembangunan website seperti ini adalah metode *Customer Relationship Management* (CRM).

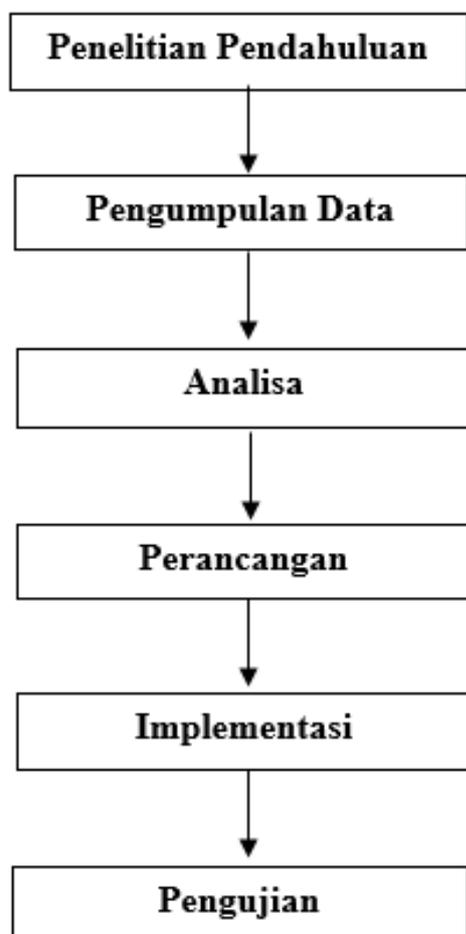
CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan strategi bisnis dalam mengkolaborasi proses, manusia dan teknologi dalam menarik prospek bisnis. Setiap manusi yang menjadi relasi dapat dijadikan pelanggan, serta perlu dipertahankan dengan meningkatkan kepuasannya. Pelanggan yang puas ini akan menjadi loyal terhadap perusahaan. Metode CRM bertujuan mendata kebutuhan dan perilaku pelanggan, sehingga dapat diberikan pelayanan yang optimal [4]. Pelayanan yang optimal akan mempertahankan hubungan yang sudah ada untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis [5].

Berbagai perusahaan yang menerapkan CRM, seperti pelayanan di rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan terhadap pasien sehingga tingkat pertumbuhan pasien meningkat [6] [7]. Penerapan CRM juga dapat diimplementasikan pada lembaga pendidikan dalam meningkatkan pelayanan siswa dan menarik calon siswa baru dalam menjaring calon siswa yang lebih banyak [8]. Maka dalam penelitian ini menerapkan CRM dalam meningkatkan layanan pada Smile Dental Care Padang.

Pelayanan yang terdapat pada Smile Dental Care adalah pengobatan dan perawatan gigi. Seperti dalam perawatan gigi terhadap pasien yang menggunakan kawat gigi (behel) yang dilakukan setiap 3 minggu per pasien. Pelayanan seperti ini merupakan rutinitas yang tinggi terhadap setiap pasien, sedangkan sistem pelayanan masih menggunakan manual. Sistem manualnya adalah setiap dokter ataupun receptionis dan asisten dokter masih melakukan pengecekan tanggal kontrol pada masing-masing data pasien berdasarkan kartu-kartu rawat pasien. Sehingga dalam sistem CRM ini membangun sebuah web dengan menambahkan www di alamat situs untuk menampilkan menu layanan pengunjung secara menarik [9]. Sehingga dalam penelitian ini membangun website dengan menerapkan CRM pada Smile Dental Care Padang.

2. Metodologi Penelitian

Kerangka dalam penelitian bertujuan untuk mengelompokkan langkah-langkah yang diambil dalam melakukan perancangan, agar tahapan proses dapat terarah dan hasil yang maksimal. Langkah-langkah yang dibuat pada penelitian ini disusun secara sistematis dan dapat dijadikan pedoman. Urutan langkah-langkah pada penelitian ini disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Tahapan penelitian pada gambar 1 melakukan proses-proses terhadap data pada Smile Dental Care Padang.

2.1. Penelitian Pendahuluan

Penelitian pendahuluan ini adalah langkah pertama yang dilakukan di dalam suatu penelitian. Yang mana penelitian ini dilakukan pada Smile Dental Care Padang. Bertujuan untuk memecahkan masalah pada sistem yang lama, memudahkan *receptionis* dalam melakukan pendataan pasien, memudahkan dalam antrean pasien yang akan kontrol serta memudahkan pasien dalam mendapatkan atau mengakses informasi.

2.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan urutan dalam melakukan penelitian mulai dari awal sampai akhir penelitian. Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi. Dalam penelitian ini, peneliti sekaligus berperan langsung sebagai instrumen utama yang terjun langsung kelapangan serta berusaha sendiri dalam mengumpulkan data dan mendapatkan data guna untuk kelancaran penelitian ini. Pengumpulan data yang dilaksanakan pada penelitian ini, dilakukan melalui *observasi* maupun wawancara secara lebih rinci teknik pengumpulan

data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

2.2.1. Metode Observasi (Pengamatan)

Pengamatan adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis kasus-kasus yang diselidiki. Pada metode ini, penulis secara langsung terjun ke lapangan untuk melihat situasi dan kondisi terkini yang ada pada Smile Dental Care Padang. Data yang diperlukan dalam metode pengamatan ini adalah bagaimana proses pendataan pasien, bagaimana proses antrean pasien, serta bagaimana informasi yang akurat yang bisa didapatkan pasien.

2.2.2. Metode Interview (Wawancara)

Metode ini dapat disebut juga dengan metode wawancara, yang mana suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab dengan sumber data. Dalam wawancara ini dilakukan oleh peneliti terhadap informan yang menjadi objek dari penelitian. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang ada *relevansi*-nya dengan pokok persoalan penelitian. Wawancara dilakukan dengan dokter sekaligus pemilik dari Smile Dental Care Padang serta wawancara dengan *receptionis* yang bekerja pada Smile Dental Care Padang guna untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

2.2.3. Metode Dokumentasi

Dalam penelitian ini terdapat sumber data yang berasal dari bukan manusia seperti dokumen, foto-foto, dan bahan *statistic*. Metode dokumentasi ini merupakan salah satu bentuk pengumpulan data yang bersifat sangat mudah, karena peneliti hanya mengamati benda mati dan apabila mengalami kekeliruan mudah untuk *me-revisi*-nya karena sumber datanya tetap dan tidak berubah.

2.3. Analisa

Berdasarkan penelitian pendahuluan di atas, maka dibutuhkan analisa data terlebih dahulu. Hal ini bertujuan agar pemecahan masalah dapat menghasilkan solusi yang tepat, bukan malah menjadi kemunculan sebuah masalah yang baru. Maka dari itu CRM sangatlah cocok untuk menjalin hubungan timbal balik antara Smile Dental Care Padang dengan pasiennya. Hal ini dapat membantu keterkaitan hubungan serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien Smile Dental Care Padang.

2.4. Perancangan

Dalam perancangan sistem dilakukan pemodelan berorientasi objek dengan mendesain *Unified Modelling Language* (UML) yang berfungsi untuk memodelkan atau menggambarkan semua jenis aplikasi piranti lunak. Aplikasi berjalan pada

perangkat keras, serta ditulis dalam bahasa pemrograman dengan tujuan memberikan model yang siap pakai dan dapat dimengerti secara umum.

2.5. Implementasi

Pada tahap ini dibahas perihal bahasa pemrograman yang dipakai pada penelitian ini adalah bahasa pemrograman Hypertext Preprocessor (PHP) sebagai alat bantu dalam melakukan proses pengolahan data yang ada. PHP merupakan bahasa pemrograman yang sesuai untuk membuat aplikasi *website* maupun sebuah *portal*. PHP memiliki *performa* yang tinggi, lebih mudah dipelajari, *open source*, *multiplatform* dinamis, dan mudah sekali dikoneksikan dengan berbagai macam *database*.

2.6. Pengujian

Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Personal Computer* (PC) yang diakses melalui *localhost* dengan bantuan aplikasi browser dan *web server*. PC dihosting agar dapat diakses lebih luas.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisa Sistem

Tahap analisa sistem merupakan tahap yang kritis dan sangat penting dalam pengembangan sistem informasi, karena pada tahap inilah dilakukan evaluasi seberapa jauh kinerja sistem yang sedang berjalan. Identifikasi terhadap permasalahan-permasalahan yang ada, rancangan sistem dan langkah-langkah untuk kebutuhan perancangan dan sampai pada kesimpulan analisis untuk kelayakan untuk digunakan.

Permasalahan-permasalahan yang ditemukan pada saat analisa sistem diatasi dengan mengadakan perubahan-perubahan dengan cara merancang suatu sistem yang baru. Sistem yang baru dapat melakukan perbaikan dari sistem yang lama dengan tujuan untuk menutupi kesalahan-kesalahan dan kekurangan-kekurangan yang terdapat pada sistem yang lama.

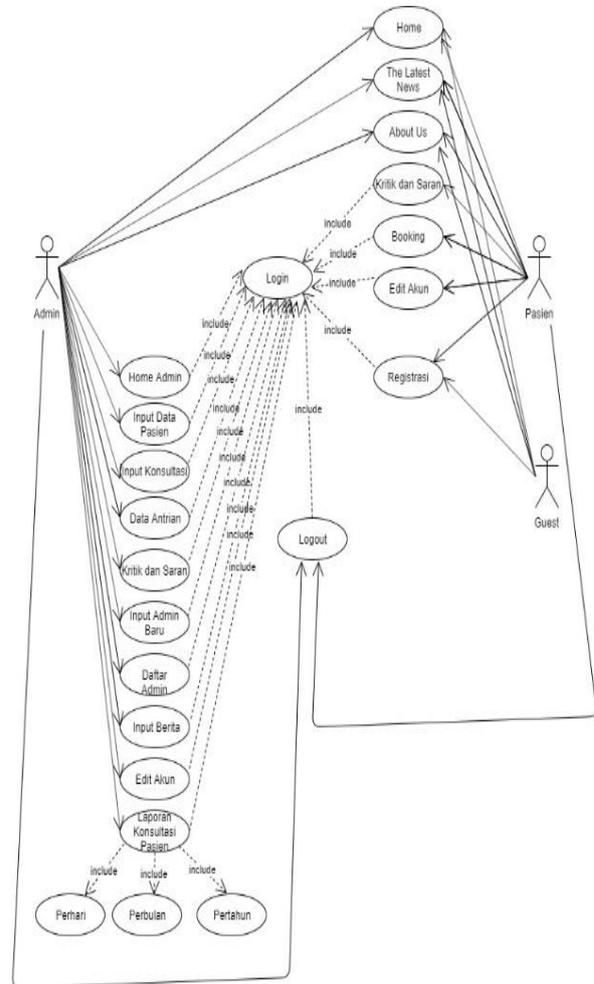
3.2 Perancangan Sistem

Perancangan website atau sistem informasi secara komputerisasi pada Smile Dental Care Padang dirancang menggunakan alat bantu berupa UML (*Unified Modelling Language*). Perancangan UML bertujuan untuk mempermudah dalam perancangan dan konsep sistem yang dirancang ke dalam bentuk program. Rancangan tersebut terdiri atas *Diagram Use Case* dan *Class Diagram*.

3.2.1. Diagram Use Case

Use Case Diagram merupakan hubungan antara satu atau lebih aktor dengan suatu sistem. *Use Case Diagram* menggambarkan bagaimana seseorang menggunakan dan memanfaatkan sistem serta. Dalam *Use Case Diagram* terdapat proses-proses yang terjadi pada suatu sistem. Pada sistem ini memiliki 3 aktor

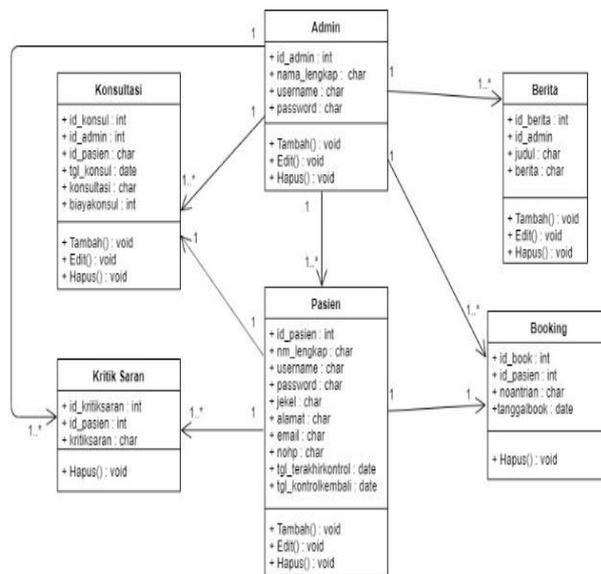
yaitu *admin*, *pasien*, dan *guest*. Pasien dapat melakukan aktivitas tertentu yang ada pada sistem, sedangkan admin dapat melakukan aktivitas-aktivitas khusus yang tidak bisa dilakukan oleh pasien dan *guest* harus melakukan registrasi terlebih dahulu agar dapat melakukan aktivitas seperti yang dilakukan oleh pasien. *Use case diagram* pada sistem Smile Dental Care Padang disajikan pada gambar 2.



Gambar 2. Use Case Diagram

3.2.2. Class Diagram

Class diagram menjelaskan relasi atau hubungan antar kelas pada sistem Smile Dental Care Padang. *Class diagram* pada sistem Smile Dental Care Padang disajikan pada gambar 3.



Gambar 3. Class Diagram

3.3 Implementasi Sistem

Sistem yang dibangun pada website Smile Dental Care Padang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan My Structured Query Language (MySQL) sebagai databasenya. Tampilan dari CRM yang disajikan terdiri atas tampilan awal, Pembookingan, Halaman Admin, dan Halaman login pasien. Untuk tampilan awal website disajikan pada gambar 4.



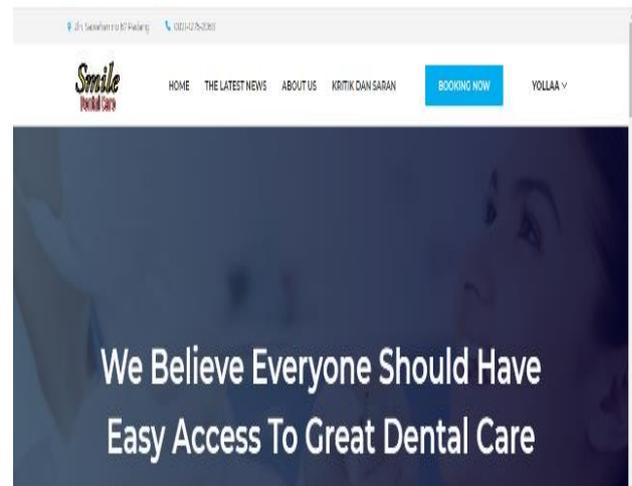
Gambar 4. Tampilan Awal

Tampilan awal ini berupa identitas home yang terdapat sub menu *admin*, *pasien* dan *guest*. Website ini menyajikan layanan home berupa berita, tentang Smile Dental Care Padang. Hak akses terhadap *admin* dan *pasien* dapat langsung *login* pada *button login* yang sudah disediakan, sedangkan *guest* harus melakukan registrasi terlebih dahulu.

3.3.1. Halaman Pembookingan Antrean Pasien

Tampilan halaman pembookingan hanya berupa *button* yang dapat diklik oleh *pasien* pada saat ingin melakukan kontrol. Sehingga *pasien* mengetahui

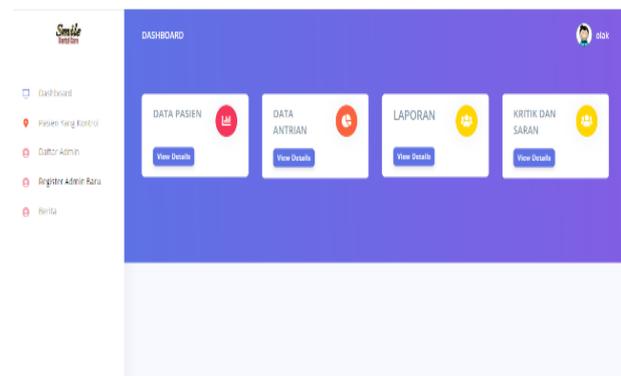
urutan keberapa di antrian. Tampilan pembookingan disajikan pada gambar 5.



Gambar 5. Pembookingan

3.3.2. Halaman Admin

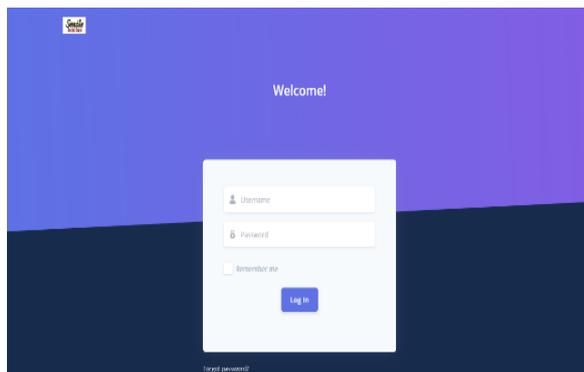
Tampilan halaman admin ini merupakan tampilan yang hanya dapat dilihat oleh admin saja. *Admin* yang dapat mengelola halaman ini. Tampilan halaman *admin* disajikan pada gambar 6.



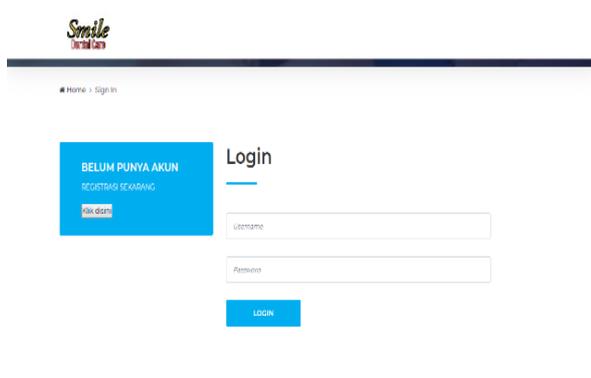
Gambar 6. Halaman Admin

3.3.3. Halaman Login Admin dan Login Pasien

Halaman ini berfungsi untuk pelayanan *pasien* dan *dokter* yang diatur oleh *Admin*. *Login admin* berfungsi mengatur dan memanejem sistem secara keseluruhan termasuk mengakses data *dokter* dan *pasien*. Pada *login pasien* dapat digunakan oleh *pasien* dalam menginformasikan keluhan dan layanan yang diinginkan. Tampilan halaman ini disajikan pada gambar 7.



(a)



(b)

Gambar 7. Halaman Login, (a) Halaman login Admin, (b) Halaman Login Pasien

Setelah dilakukan pengujian bahwa dengan menerapkan CRM pada Smile Dental Care Padang dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien, sehingga pasien dapat berkomunikasi secara langsung melalui website. Dokter dan pelayan pada Smile Dental Care Padang dan pasien juga mendapatkan pelayanan terbaik dari Smile Dental Care Padang. Dengan sistem yang sudah dibuat dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dapat memudahkan pasien dalam memperoleh informasi, dan melakukan pembooking yang tidak perlu repot-repot harus datang ke Smile Dental Care Padang. Sistem Smile Dental Care Padang dapat memperbaiki proses kerja dari sistem yang lama ke sistem yang baru. Sistem yang terkomputerisasi telah dapat memudahkan pekerjaan dan menghemat waktu dalam mengelola data pasien maupun mengelola pasien yang

akan kontrol berobat, sehingga kenyamanan dokter dan pasien sebagai pelanggan dapat ditingkatkan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa sistem website dengan menerapkan CRM dapat meningkatkan pelayanan pelanggan dengan baik. Sehingga sistem ini sangat cocok dan tepat diterapkan pada layanan yang masih menggunakan kartu-kartu rekam medik dengan sistem yang terkomputerisasi.

Daftar Rujukan

- [1] Mishra, A., & Mishra, D. (2009). *Customer Relationship Management: Implementation Process Perspective*. *Acta Polytechnica Hungarica*, 6(4), 83-99.
- [2] Campbell, A. J. (2003). Creating Customer Knowledge Competence: Managing Customer Relationship Management Programs Strategically. *Industrial Marketing Management*, 32(5), 375-383. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(03\)00011-7](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(03)00011-7).
- [3] Dawson, A. (2009). How Can My Website be Improved?. In: *Getting StartED Building Websites*. DOI: https://doi.org/10.1007/978-1-4302-2518-8_9.
- [4] Kamisi, A. P., Syarif, A. C., & Elisabeth, E. (2015). Perancangan Layanan Elektronik Informasi Komersial Terpadu Kota Makassar. *Jurnal Tematika*, 3(1), 23-30.
- [5] Utomo, Y. B., Winarno, W. W., & Ambarowati, A. (2016). Perancangan Customer Relationship Management pada Klinik (Studi Kasus: Klinik Pratama Nusa Medika Meritjan). *Multitek Indonesia*, 10(1), 57. DOI: <https://doi.org/10.24269/mtkind.v10i1.239>.
- [6] Babar, M. P., & Saitakela, M. (2019). Implementasi Customer Relationship Management (Crm) pada Klinik Valerie Beauty. *JITU: Journal Informatic Technology And Communication*, 3(1), 58-63. DOI: <https://doi.org/10.36596/jitu.v3i1.74>.
- [7] Suhartono, J., Cahyadi, A. V., & Yunus, D. (2015). Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Pelayanan pada Rumah Sakit St. Carolus. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 6(2), 161. DOI: <https://doi.org/10.21512/comtech.v6i2.2261>.
- [8] Yulianti, E., & Putra, I. (2014). Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) pada English Language School (ELS) dengan Bahasa Pemrograman PHP. *Jurnal Momentum*, 16(1), 18-24.
- [9] Wibowo, K. A. T., & Winarno, W. W. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Portal Web Perguruan Tinggi Swasta dengan Metode UTAUT dan TTF. *Jurnal INFOMA Politeknik Indonesia Surakarta*, 5(1), 49-53.