

# ANALISA DAN PERANCANGAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN PADA KLINIK BIDAKARA MEDICAL CENTER

Harits Fauzaan<sup>1)</sup>, Bruri Trya Sartana<sup>2)</sup>

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur  
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260  
E-mail: [haritsfelix@gmail.com](mailto:haritsfelix@gmail.com)<sup>1)</sup>, [bruri.tryasartana@budiluhur.ac.id](mailto:bruri.tryasartana@budiluhur.ac.id)<sup>2)</sup>

## Abstrak

*Klinik Bidakara Medical Center, adalah Klinik dengan konsep "Service With Care And Profesionalism" yang menunjang kebutuhan masyarakat yang tenang guna pemulihan kesehatan pasien. Masalah yang dihadapi oleh Klinik Bidakara Medical Center adalah penjadwalan dokter pada website yang tidak up to date, kurangnya informasi di website tentang event dan artikel kesehatan, kurangnya respon dan informasi dalam menanggapi telepon dari pasien, website belum bisa melakukan pendaftaran online, belum tersosialisasinya informasi tentang Asuransi yang dapat digunakan, kurang tersosialisasinya form Komplain keluhan pasien di website, kurang tersosialisasinya informasi event yang diadakan. Untuk mengatasi masalah tersebut, di perlukan sebuah Sistem Informasi E-CRM. Maka dari itu penulis mengambil judul "Analisa dan Perancangan Electronic Customer Relationship (E-CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas terhadap Pasien pada Klinik Bidakara Medical Center". Penulis mengimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP dan menggunakan database MySQL. Dengan diterapkannya sistem berbasis web melalui pendekatan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada Klinik Bidakara Medical Center sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien dalam mempercayakan kesehatannya kepada Klinik Bidakara Medical Center*

**Kata kunci:** *electronic customer relationship management, meningkatkan jumlah pasien*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis yang sangat pesat terhadap perkembangan teknologi informasi mendorong persaingan\_bisnis antar perusahaan yang berlaku juga pada Klinik. Yang menjadi langkah penting terhadap strategi yang harus dilakukan Klinik agar mampu mendapatkan pasien dan memelihara kepercayaan pasien dalam jangka waktu yang lama. Dengan penerapan aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* yang baik, maka pihak Klinik dapat memperoleh pasien baru, mendapatkan keuntungan dari pasien serta mempertahankan pasien yang dapat mendatangkan keuntungan bagi Klinik. Informasi yang dihasilkan CRM memberikan manfaat bagi pihak Klinik dan pasien karena kritik, saran, kebutuhan dan keinginan pasien dapat terfasilitasi dengan baik menjadi motivator bagi Klinik untuk meningkatkan pelayanan demi kepuasan pasien. Klinik organisasi pengelola jasa pelayanan kesehatan yang dikelola individual. Di dalam organisasinya terdapat banyak kegiatan dan aktivitas, yang diselenggarakan oleh para petugas dari berbagai jenis profesi, baik profesi medis, paramedis maupun non-medis.

Klinik Bidakara Medical Center, adalah klinik rawat jalan yang didedikasikan untuk pegawai Bank Indonesia aktif, pensiunan, dan juga masyarakat umum. Klinik Bidakara Medical Center hadir dengan beragam layanan kesehatan spesialis dan umum serta penunjang medis seperti, laboratorium,

radiologi yang dikemas dengan fasilitas modern, berkelas, nyaman dan bersih. Klinik kami juga dilengkapi dengan layanan kesehatan yang dapat membantu Anda dalam meningkatkan kesehatan.

Untuk memaksimalkan kualitas dan pelayanan pasien, Klinik Bidakara Medical Center perlu memanfaatkan teknologi informasi. Oleh karena itu, perlu adanya suatu media yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dan pasien dengan mengaplikasikan konsep *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* agar dapat dimanfaatkan untuk memantau kualitas pelayanan dan kepuasan sehingga dapat menunjang pihak Klinik untuk memperhatikan pasien, memberikan pelayanan yang baik, agar terjalin hubungan personal dengan pasien dan pengambilan keputusan akan lebih cepat, tepat dan akurat

Dengan melihat kondisi dan permasalahan pada Klinik Bidakara Medical Center, maka ditarik kesimpulan untuk mengangkat topik ini sebagai bahan Tugas Akhir yang berjudul "Analisa dan Perancangan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Pasien pada Klinik Bidakara Medical Center".

Berdasarkan dari latar belakang diatas, masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis didalam penelitian ini adalah:

- a. Pasien kecewa harus mengantri lama pada saat pendaftaran.

- b. Pasien kecewa karena informasi pemberitahuan pembatalan jadwal dokter lamban diterima.
- c. Komplain pasien sering kali tidak di respon oleh pihak Klinik.
- d. Pasien dan calon pasien kekurangan informasi tentang penjadwalan dokter.
- e. Pasien seringkali mengeluh tentang kinerja dokter yang tidak optimal.

Adapun tujuan yang akan diperoleh penulis dari penelitian ini adalah :

1. Memanfaatkan hubungan yang ada untuk mendongkrak *revenue*. Profitabilitas dapat ditingkatkan melalui kegiatan mengidentifikasi, menarik, dan mempertahankan pelanggan terbaik.
2. Menciptakan nilai baru dan membangun kesetiaan pasien. CRM dapat mendorong kemajuan perusahaan untuk menjawab kebutuhan pasien, mengakomodasi tuntutan pasien, dan membangun kemitraan sehingga pasien menjadi setia.
3. Implementasi dalam menyiasati strategi solusi yang proaktif. Jika hubungan pasien terhadap klinik telah terbangun maka perusahaan (klinik) dapat mengatasi masalah yang timbul pada pasien secara dini.

Menurut [1], Sistem Informasi adalah: *“suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan dan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsional operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategis dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan semua laporan yang diperlukan.”*

*Electronic Customer Relationship* merupakan penggunaan dari teknologi untuk melayani dan mencapai keinginan pelanggan yang dapat menyebabkan nilai tambah pada perusahaan terhadap pelanggan [3] dan menurut [4] mendefinisikan bahwa: *“e-CRM merupakan adaptasi dari CRM pada lingkungan e-commerce dan membangun serta mempertahankan hubungan ke pelanggan dengan menggunakan sebuah jaringan, jaringan tersebut berdasarkan strategi bisnis yang memerlukan sebuah pengembangan seperangkat aplikasi perangkat lunak yang terintegrasi untuk menangani semua aspek-aspek interaksi dengan pelanggan seperti penjualan, dukungan pemasaran, dan layanan pelanggan.”*

Banyak penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai Implementasi CRM pada Instansi yg bergerak di bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dan loyalitas pasien, diantaranya adalah :

- a. Penelitian sebelumnya yang berjudul Pengaruh kualitas layanan, dan Customer Relationship Management terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di rumah sakit tingkat II tentara

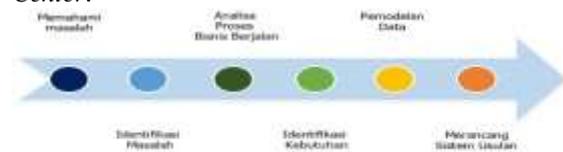
nasional Indonesia. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa dengan loyalitas pelanggan, perusahaan akan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dan juga akan menekan biaya promosi yang lebih besar, di dalam penelitian ini juga dijelaskan kenaikan loyalitas pelanggan sebelum dan sesudah CRM di terapkan pada rumah sakittingkat II tentara nasional Indonesia. [5]

- b. Penelitian sebelumnya yang berjudul Pengembangan Aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap RSUD Kab.Sampang. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa CRM dapat berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Kab.Sampang oleh karena itu butuh pengembangan lebih dalam aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM). [6]

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Tahapan Penelitian

Berikut merupakan urutan langkah penulis dalam penelitian kegiatan analisa dan perancangan yang dilakukan penulis di Klinik Bidakara *Medical Center*.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Ulasan Singkat Organisasi

PT. Fajar Farmatama berdiri pada 2 Februari 2005 dengan *core business* bidang usaha farmasi dan medis. Ruang lingkup bisnis Farmasi meliputi usaha Apotek, Pelayanan Kesehatan dan Poliklinik. Untuk bidang usaha Apotek mempunyai nama “Apotek Farmarin” sedangkan Poliklinik Terpadu mempunyai nama “*Bidakara Medical Center*”, dan “*Klinik Farmatama*”..

### 3.2 Analisa Sistem Berjalan

Pada tahap ini merupakan analisa proses bisnis yang sedang berjalan Klinik Bidakara *Medical Center* berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan penulis, dan dituangkan melalui *rich picture* seperti yang dapat dilihat



Gambar 2. Rich Picture

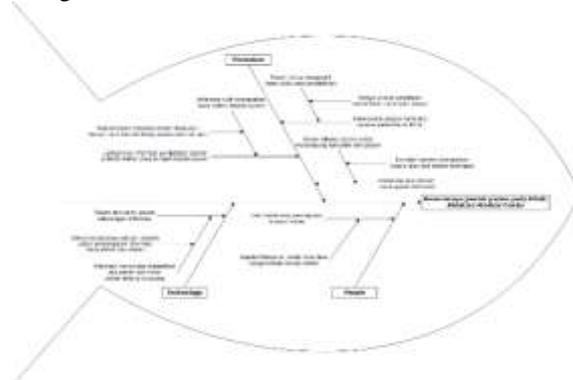
*Admission* menyerahkan jadwal praktek dokter kepada Pasien, lalu Pasien melakukan pendaftaran,

jika Pasien baru maka pasien mengisi form pendaftaran, jika Pasien lama menyerahkan kartu berobat yang telah terdaftar di klinik kepada *Admission*, kemudian *Admission* menanyakan jenis pembayaran, jika Pasien membayar menggunakan asuransi maka pasien menyerahkan kartu asuransi yang berlaku di klinik. Kemudian pihak *Admission* membuatkan lembaran Rekam Medis. Pasien yang sudah dapat berkas berobat kemudian menyerahkan nya kepada Perawat. Perawat selanjutnya menyerahkan nomor antrian poli kepada pasien. Jika sudah masuk giliran perawat memanggil nomor antrian poli. Perawat menyerahkan berkas berobat kepada dokter. Pasien mengkonfirmasi data pasien dan keluhan, jika sudah benar maka dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien. Setelah pasien diperiksa, dokter menuliskan hasil pemeriksaan, kemudian menandatangani hasil pemeriksaan tersebut, dan jika pasien mendapatkan obat dokter membuatkan resep obat. Pasien yang telah diperiksa kemudian melakukan pembayaran di kasir dengan menyertakan hasil pemeriksaan dan kartu berobat. Jika pasien memakai jasa asuransi maka pasien menyertakan kartu asuransi, kemudian kasir embuatkan kwitansi lunas. Pasien yang mendapatkan resep obat dari dokter kemudian mengambil obat di bagian apoteker dengan menyertakan kwitansi lunas dan resep obat dari dokter.

3.3 Analisa Sistem Usulan

a. Fishbone Diagram

Berikut adalah fishbone diagram dari Klinik Bidakara Medical Center berdasarkan masalah-masalah yang ada. Dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut :



Gambar 3. Fishbone Diagram

Berikut merupakan penjelasan dari fishbone diagram diatas :

1) Faktor Procedure

- a) Beberapa Pasien lebih memilih untuk melakukan *medical check up* di tempat lain, karena antrian yang terjadi saat ingin melakukan Pendaftaran *medical check up* terlalu lama. Hal tersebut terjadi karena belum adanya sistem pendaftaran pasien secara online.

- b) Pasien kecewa dengan penanganan complain pada klinik dikarenakan complain dari pasien hanya bersifat lisan dan belum adanya sarana untuk menampung complain dari pasien.
  - c) Lambannya informasi pembatalan/pengundahan jadwal praktek dokter yang sampai kepada pasien hal ini di karenakan penyampaian informasi masih dilakukan secara manual dengan cara menghubungi pasien secara satu per satu sehingga informasi sulit disampaikan tepat waktu kepada pasien.
- 2) Faktor *Technology*
- a) Beberapa pasien dan calon pasien kekurangan informasi yang efektif dan efisien mengenai Bidakara Medical Center. Informasi dan event yang terdapat di klinik hanya dapat diketahui apabila pasien dan calon pasien datang langsung hal ini dikarenakan belum adanya website yang *up to date* dalam menyampaikan informasi.
- 3) Faktor *People*
- Kepala Pelayanan Medis sulit untuk menilai dan mengevaluasi kinerja dokter yang terkadang tidak disiplin dan tidak tepat waktu dalam jadwal praktek.

b. Analisis As Is system dan To Be System dengan mengikuti Tahapan CRM

Dengan melakukan wawancara dengan pihak terkait pada Klinik Bidakara Medical Center. Penulis dapat menganalisa *As Is System* dan *To Be System* dengan tahapan CRM. Dapat dilihat pada tabel 1, 2 dan 3 dibawah x`x` :

1) Acquire (Mendapatkan)

Tabel 1. Acquire

	As is system	To be system
Strategy	Pasien yang ingin bertanya atau berkonsultasi mengenai jadwal praktik dokter hanya bisa melalui telepon saja.	Menyediakan sebuah website untuk media penyampaian informasi jadwal praktik dokter yang up to date dan dengan website tersebut mampu melakukan broadcast informasi pengalihan dokter, baik pembatalan jadwal atau pun penundaan jadwal.
People	Staff melakukan penginformasian jadwal <i>medical check up</i> berkantanya hanya pada saat pasien melakukan <i>check up</i> yang terakhir.	Staff disediakan untuk jadwal <i>check up</i> untuk melakukan penginformasian jadwal <i>check up</i> kepada pasien melalui website CRM dan menggunakan sms gateway ke pasien mengenai informasi jadwal <i>check up</i> .
Process	Pasien datang langsung ke klinik dan harus menunggu lama jika ingin melakukan <i>medical check up</i> .	Pasien dapat melakukan booking online pendaftaran secara online/telepon melalui website.
Technology	Belum adanya sistem <i>Automa check up</i> secara online.	Menyediakan website CRM dengan fitur <i>booking Automa check up</i> dimana Pendaftaran Dokter.

2) Enhance (Meningkatkan)

Tabel 2. Enhance

	As is system	To be system
Strategy	Belum ada program promosi lewat sosial media, website atau pun brosur. Hanya ada beberapa spanduk dan banner di sekitar Klinik.	Menyediakan website CRM serta menggunakan email/sms/was kepada pasien sebagai media promosi dan menarik pasien baru.
People	Staff hanya menunggu telepon dari pasien atau calon pasien yang datang dengan sendirinya.	Staff disediakan fitur promo pada website E-CRM yang dapat digunakan untuk mengaktifkan promo-promo yang ada. Pasien dapat dengan mudah mendapatkan informasi secara tepat dan cepat.
Process	Event promo yang ada di Klinik saat ini dilakukan hanya dari mulut ke mulut saja.	Melakukan <i>event</i> promo pada website E-CRM dan menyebarkan melalui kanal-kanal komunikasi.
Technology	Website untuk media promosi dan penyampaian informasi yang belum efektif. Hanya bisa berkonsultasi dengan pasien melalui telepon.	Menyediakan website CRM yang bisa digunakan perusahaan sebagai media promosi secara efektif dan efisien.

3) Retain (mempertahankan)

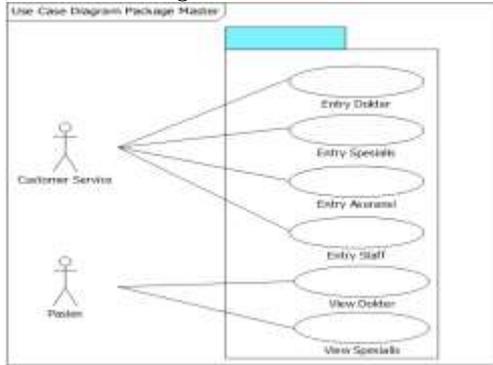
Tabel 3. Retain

	Ada di sistem	To be system
Strategi	Meserimas keluhan dan testimoni.	Adanya fitur keluhan dan testimoni pada website CRM agar pasien dapat langsung menyampaikan keluhan dan testimoni.
People	Utara saat ini dalam menerima keluhan disampaikan oleh pasien secara lisan.	Staff disediakan menu utama berupa fitur keluhan dan testimoni, guna untuk menerima keluhan dan testimoni yang disampaikan oleh pasien.
Proses	Dalam penyampaian keluhan, pasien dituntut langsung ke klinik dan menyampaikan masalah yang dialami nya, sehingga pelayanan kesehatan di klinik. Dan waktu maksimal penanganan keluhan yang lama membuat pasien kecewa karena saat ini tidak dicatat sehingga staff sering lupa.	Adanya menu tanggapan keluhan yang dapat digunakan staff untuk melakukan entry tanggapan keluhan pada website CRM yang tersedia yang dapat melihat progres keluhan maupun /activity keluhan yang pernah diberikan dan sehingga tanggapan keluhan juga akan otomatis dikirakan ke email pasien by sistem.
Technology	Website kurang menarik dan interaktif.	Menyediakan website CRM dengan fitur keluhan dan testimoni.

c. Use Case Diagram

Menggambarkan sebuah interaksi antara actor dengan sistem. Use Case Diagram yang dibuat oleh peneliti disesuaikan dengan identifikasi kebutuhan yang dibuat pada tahapan sebelumnya

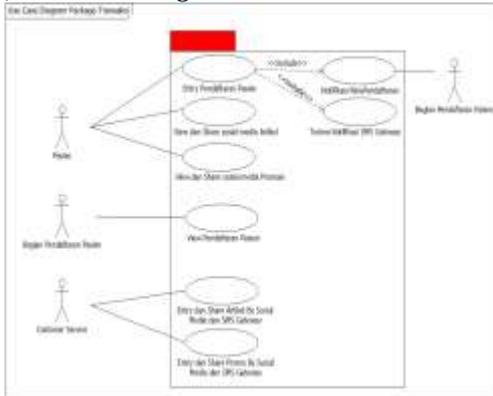
1) Use Case Diagram Master



Gambar 4. Use Case Diagram Master

Pada Package Master terdiri dari Entry Asuransi, Entry Dokter, Entry Staff, Entry Spesialis, View Dokter, View Spesialis.

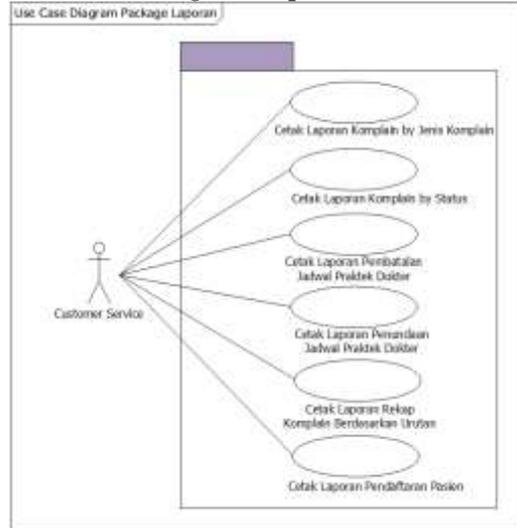
2) Use Case Diagram Transaksi



Gambar 5. Use Case Diagram Transaksi

Package Diagram Transaksi terdiri dari Use Case Diagram Entry Pendaftaran Pasien, View dan Share Sosial Media Artikel, View dan Share Sosial Media Promosi, View Pendaftaran Pasien Entry dan Share Sosial Media Artikel, Entry dan Share Sosial Media Promosi.

3) Use Case Diagram Laporan

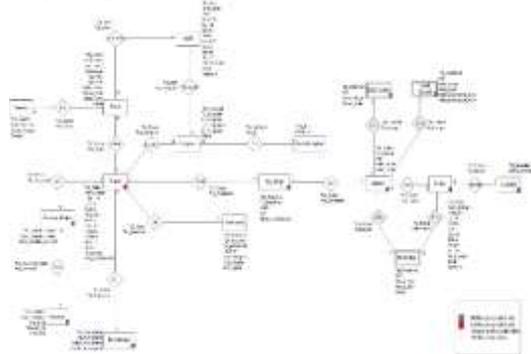


Gambar 6. Use Case Diagram Laporan

Package Diagram Laporan terdiri dari Use Case Diagram Laporan Komplain by Status, Use Case Diagram Laporan Pembatalan Jadwal Praktek Dokter, Use Case Diagram Laporan Penundaan Jadwal Praktek Dokter, Use Case Diagram Laporan Komplain by Jenis Keluhan, Use Case Diagram Laporan Rekap Komplain Berdasarkan Urutan Use Case Diagram Laporan Pendaftaran Pasien.

3.4 Pemodelan Data

Untuk melakukan pemodelan data, peneliti menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD). Seperti pada gambar 7 berikut ini:



Gambar 7. Entity Relationship Diagram

3.5 Design User Interface

1) Struktur Tampilan

Struktur ini menggambarkan menu-menu yang ada dan dapat dipilih oleh pasien seperti gambar 8 dibawah ini :



Gambar 8. Struktur Tampilan

Berikut penjelasan gambar struktur tampilan diatas:

Menu Home dalam tampilan awal *website* Klinik Bidakara *Medical Center* yang berisi home, Spesialis, Artikel dan Kesehatan, Event dan Promosi, tentang kami, asuransi, our team, login.

**2) Rancangan Layar**

Adapun rancangan layar yang ada pada *website* seperti berikut:

a) Rancangan Layar Menu Utama

Tampilan menu utama pada *website* Klinik Bidakara *Medical Center*. Dapat dilihat pada gambar 9 dibawah ini:



Gambar 9. Rancangan Layar Menu Utama

b) Rancangan Layar Menu Booking Pendaftaran

Rancangan ini adalah rancangan fitur untuk pasien melakukan *booking* Pendaftaran jadwal Dokter pada *website*. Pasien melakukan penginputan data Pendaftaran Pasien kemudian Klik button simpan untuk menyimpan Pendaftaran Pasien dan *booking* Jam dan hari dokter tersebut praktek..



Gambar 10. Rancangan Layar Menu Booking Pendaftaran

c) Rancangan Layar Laporan

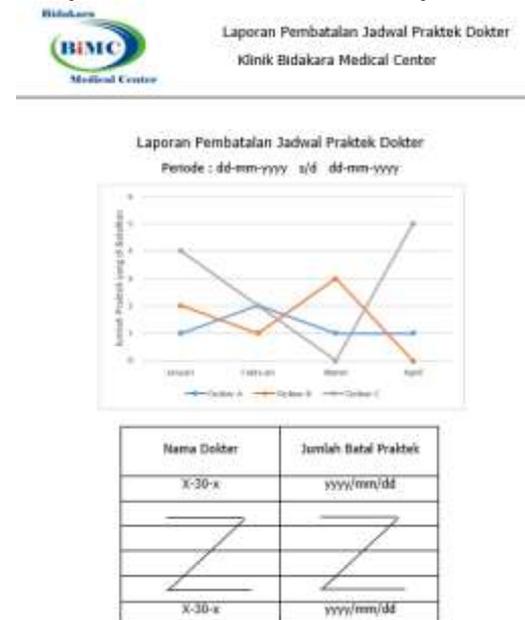
User memilih fitur Laporan dan pilih Laporan Komplain *by* jenis komplain, pilih periode dan klik *submit* untuk melakukan cetak laporan. Laporan ini berfungsi untuk melihat semua Komplain dari Pasien di Klinik Bidakara Center berdasarkan periode waktu yang dipilih.



Gambar 11. Rancangan Layar Laporan

d) Rancangan Dokumen Keluaran

Dokumen keluaran laporan Pembatalan Jadwal Praktek Dokter. Berisi data jadwal dokter yang telah dibatalkan yang telah masuk di setiap bulannya. Fungsi Laporan ini untuk mengetahui data dari pembatalan jadwal praktek dokter setiap bulannya dan difungsikan untuk manajemen klinik untuk menilai kinerja dokter.



Gambar 12. Rancangan Layar Laproan Pembatalan Jadwal Praktek Dokter

**5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisa diatas yang telah dilakukan penulis dalam upaya meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap pasien di Klinik Bidakara *Medical Center* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan dibuatkannya fitur Pembatalan Praktek Dokter di *website* yang up to date, Pasien dapat mengetahui kehadiran dokter dengan jelas.
2. Dengan adanya fitur di Website tentang Penjadwal praktek dokter. Sehingga Pasien dapat mengetahui Penjadwalan Dokter di Klinik Bidakara *Medical Center* dengan cepat tanpa harus menunggu respon telepon dari pihak klinik Bidakara *Medical Center*.
3. Dengan dibuatkannya fitur Pendaftaran Online Pasien di Website. Pasien tidak harus mengantri

dan tidak menunggu lama saat pendaftaran pasien.

4. Disediakan fitur View Asuransi Dimenu awal untuk memberitahukan informasi Asuransi yang berlaku di Website. Sehingga Pasien merasa puas terhadap respon dan informasi dari pihak Klinik.
5. Adanya fitur Form Komplain untuk Pasien mengisi keluhan di Website. Sehingga Komplain Pasien di tanggap oleh pihak klinik.

Saran-saran penulis dalam meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap pasien, adalah sebagai berikut :

1. Rancangan sistem E-CRM yang dibuat diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut oleh pihak klinik untuk meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap para pasien klinik yang berujung kepada penambahan pemasukan bagi klinik Bidakara *Medical Center* sehingga terciptanya keuntungan dalam jangka panjang bagi perusahaan.
2. Diperlukan adanya pelatihan SDM bagi para user yang terlibat dalam sistem beserta sosialisasi kepada dokter dalam memanfaatkan teknologi dan informasi E-CRM.

3. Untuk pengembangan sistem berikutnya penulis menyarankan jika alangkah baiknya menerapkan strategi CRM ini dapat dikembangkan ke perangkat *mobile* untuk meningkatkan efisiensi pelayanan yang disediakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sutabri, T. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- [2] Fjermestad, J., & Jr, N. C. R. 2015. *Electronic Customer Relationship Management*. New York: Routledge.
- [3] Farooqi, R., & Dhusia, D. K. 2011. *A Comparative Study Of Crm And E-Crm Technologies*. *Computer Science and Engineering*, 2(4), 624–627.
- [4] Sutrisno. (2015), *Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia*, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen* Vol. 2 No. 2, ISSN 2319-8028.
- [5] Hidayat, Rachmat, Suprpto, Sabarudin Akhmad 2012, *Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management Rumah Sakit*, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol. 11 No. 1, ISSN 1412-6869.