

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Customer Relationship Management (CRM)* saat ini merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk lebih mengetahui dan memahami pasiennya, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta membina hubungan jangka panjang yang lebih baik dengan pasiennya. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah suatu pendekatan yang memandang bahwa pasien adalah inti dari bisnisnya dan keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari bagaimana mereka mengelola hubungannya secara efektif. *Customer Relationship Management (CRM)*, yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan profitabilitas perusahaan jangka panjang. Hubungan dengan pasien (customer relations), di mana hal ini mencakup kegiatan-kegiatan seperti memberi informasi kepada pasien atau nasabah, menjelaskan prosedur, tata cara, waktu penyelenggaraan acara (Wildyaksanjani & Sugiana, 2018).

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah aktivitas, usaha dan strategi yang melibatkan seluruh sumber daya untuk menjalin, mengelola, dan mempertahankan hubungan dengan pasien yang ada, untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien. CRM adalah sebuah strategi penjualan, pemasaran, dan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi melalui filosofi dan budaya bisnis yang berpusat pada pasien, sehingga proses-proses bisnis tersebut menjadi lebih efektif (Malawat dkk., 2018). Berdasarkan pemaparan tentang pengertian

*Customer Relationship Management* tersebut penulis ingin media suatu sistem informasi yang memiliki fitur kartu member didalamnya, sebuah sistem dalam suatu pekerjaan merupakan hal yang sangat membantu di era globalisasi ini.

Sistem informasi adalah kumpulan dari beberapa sistem di dalam suatu organisasi yang mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi (Sangga & Esabella, 2020).

Sistem informasi merupakan kumpulan dari beberapa orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal lain sistem informasi juga mampu mendukung dalam pengambilan keputusan. Dalam pengertian lain juga menyebutkan yaitu suatu kombinasi teratur perorangan, *hardware* (perangkat keras), *software* (piranti lunak), jaringan komputer dan komunikasi data dan basis data dalam mengumpulkan, menyebarkan, dan merubah informasi dalam suatu bentuk organisasi (Ariyanti dkk., 2020).

Pada era globalisasi sekarang ini sistem informasi merupakan salah satu alternatif untuk mempermudah pekerjaan yang ada, misalnya seperti pada Klinik Gigi Kopident untuk suatu proses media promosi . Media promosi pada suatu kegiatan pekerjaan merupakan hal yang sangat penting karena berhubungan proses pemesanan yang bisa dikatakan sebagai nilai jual beli dari pekerjaan yang memperjualbelikan jasa. Salah satu alternatif di era globalisasi sekarang ini adalah dengan menggunakan suatu sistem informasi media promosi dengan metode *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) adalah strategi

tingkat korporasi yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pasien (Irianto dkk., 2021).

Klinik gigi kopident adalah suatu klinik yang melayani banyak jasa bagi pasiennya khususnya tentang masalah gigi, sampai saat ini klinik gigi kopident sudah memiliki sekitar 150 pasien yang rutin melakukan konsultasi ke klinik gigi kopident. Tentunya 150 orang pasien tersebut merasa senang dengan pelayanan yang dirasakan, maka dari itu untuk menarik minat pasien yang lebih banyak penulis berinisiatif membuat sistem informasi menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk membantu pihak klinik gigi kopident.

Dengan pertimbangan tersebut dan pribadi penulis yang ingin menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dikampus maka penulis tertarik untuk membuat suatu sistem informasi yang berjudul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB DENGAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA KLINIK GIGI KOPIIDENT MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang penulis angkat:

1. Bagaimana merancang sistem informasi dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) pada klinik gigi kopident?
2. Bagaimana membuat sebuah aplikasi menggunakan metode CRM untuk dapat mempermudah klinik gigi kopident?

3. Bagaimana melakukan pengolahan data jasa klinik gigi kopident dan data pasien menggunakan metode CRM ?

### **1.3 Hipotesa**

1. Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis membuat hipotesa, yaitu :
2. Dengan adanya sistem informasi metode CRM dapat membantu proses yang dihadapi oleh pihak klinik dalam pelayanan dan pemasaran pada Klinik Gigi Kopident.
3. Dengan menggunakan aplikasi diharapkan dapat membantu pelanggan dalam mencari informasi pada klinik gigi kopident.
4. Dengan adanya perancangan sistem informasi ini diharapkan dapat memiliki output yang saling berhubungan, karena data pasien dan data jasa terhadap pasien yang akan dicatat dan disimpan pada suatu basis data dan diproses sehingga data yang ada pada sistem akan memiliki suatu hubungan antar datanya dan menghasilkan suatu laporan yang valid.

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari maksud penelitian, adapun batasan masalah berdasarkan rumusan masalah diatas :

1. Sistem yang dibangun menyediakan tentang sistem informasi pada klinik gigi kopident.

2. Sistem dibangun dengan menggunakan metode CRM pada Klinik gigi kopident.
3. Studi kasus dilakukan di Klinik Gigi Kopident.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membantu pemilik Klinik di Klinik Gigi Kopident dalam proses pendataan *Customer Relationship Management* (CRM) dan pasien.
2. Merancang dan menguji Sistem Informasi untuk membantu pengolahan data pasien dengan menggunakan Bahasa Pemrograman *PHP* dan *Database MySQL*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Bagi Instansi**

Dapat membantu pihak klinik gigi kopident dalam melakukan pengolahan data pasien dan membantu klinik gigi kopident dalam mengembangkan usaha bisnisnya dengan menerapkan metode CRM.

#### **2. Manfaat Bagi Penulis**

- a. Sebagai batu loncatan bagi penulis untuk menetapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan komputer, sehingga penulis mampu

menciptakan suatu sistem yang bermanfaat bagi instansi menggunakan Bahasa Pemrograman *PHP* dan *Database MySQL*.

b. Terimplementasinya pengetahuan yang didapat pada kampus sehingga dapat membantu pihak instansi dalam mengatasi dan menyelesaikan masalah yang ada perihal pekerjaan khususnya pada pendataan reservasi dan pasien.

c. Sebagai acuan bagi penulis dalam penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi universitas

Manfaat penelitian ini bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang yaitu diharapkan dapat menambah koleksi bahan referensi di perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK”.

## 1.7 Tinjauan Umum

Biasa juga disebut literature, merupakan bagian yang sangat penting dari laporan penelitian, karena pada sub bab ini juga diungkapkan informasi mengenai tempat penelitian sehingga melandasi dilakukannya penelitian. Tinjauan umum dapat diartikan sebagai rangkaian yang meliputi informasi dari tempat penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

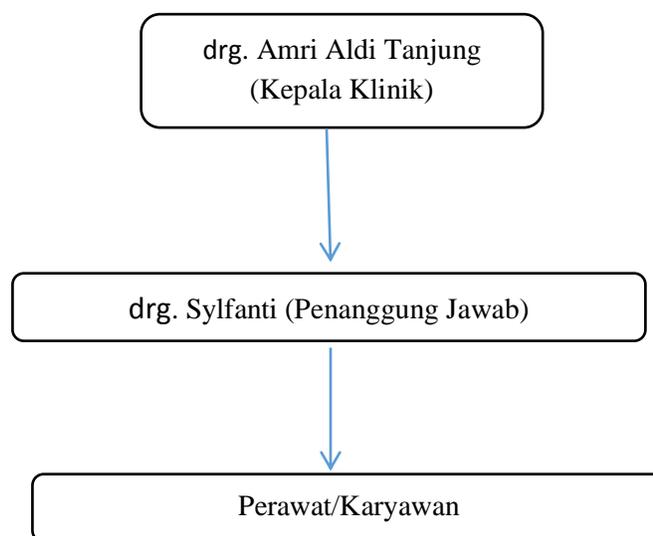
### 1.7.1 Sejarah Singkat Klinik Gigi Kopident

Tepat pada bulan desember tahun 2019, Klinik gigi kopident pertama resmi dibuka. Klinik gigi kopident berawal dari praktek pribadi drg. Amri Aldi Tanjung dengan 1 rekan dokter dan dibantu 2 orang perawat. Seiring dengan berjalan nya

waktu dengan berbagai tantangan yang datang, tim dokter perintis Klinik gigi kopident terus belajar dan terus meningkatkan standar kompetensi dan standar operasional prosedur. Lambat laun, kepercayaan pasien dan masyarakat terhadap Klinik gigi kopident semakin meningkat. Pada titik ini, Klinik gigi kopident maju dan berkembang semakin pesat.

### 1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Dan selain itu struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan. Gambaran 1.1 berikut ini :



**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Klinik Gigi Kopident**

*(Sumber : Klinik Gigi Kopident, 2022)*