

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini teknologi semakin hari semakin berkembang, seperti yang kita tau sebagian besar perusahaan sudah menggunakan teknologi salah satunya website dengan berbagai macam indikator yang dibutuhkan pada masing-masing perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan, contohnya seperti website telkomsel, website pemerintahan, website perusahaan swasta dan lain sebagainya. Sehingga tidak menutup kemungkinan Smile Dental Care juga bisa menggunakan website dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dan Fase Retain di dalam websitenya.

Oleh karena itu, suatu teknologi yang berupa aplikasi akan dirancang, dibuat oleh seorang pengembang aplikasi. Dalam pembuatan aplikasi tentulah banyak kendala-kendala yang akan terjadi, maka dari itu pengembang aplikasi harus benar-benar memikirkan arah dan tujuan dari aplikasi yang dibuat guna untuk menunjang pekerjaan dari suatu perusahaan tersebut sehingga dapat menghemat waktu pekerjaan, dan sistem pekerjaan yang dilakukan sudah terkomputerisasi serta dapat memajukan suatu perusahaan.

Smile Dental Care merupakan salah satu klinik gigi terpercaya di Kota Padang, yang mana melayani pemasangan kawat gigi (behel), pencabutan gigi, penambalan gigi, pemasangan gigi palsu, pembersihan karang gigi. Pada Smile Dental Care masih diperlukan banyaknya aktifitas atau layanan yang lebih kepada

pasien, sehingga pasien senantiasa tetap berlangganan dan dapat kenyamanan fasilitas. Oleh karena itu, diterapkanlah “Customer Relationship Management (CRM) dan Fase Retain” pada sistem yang akan dibuat nantinya. Dengan dukungan sistem/aplikasi yang ada nantinya, maka hubungan antara Smile Dental Care dengan pasiennya terjalin dengan baik. Customer Relationship Management (CRM) memungkinkan terciptanya kesetiaan pelanggan. CRM merupakan sebuah strategi bisnis yang mengintegrasikan proses bisnis yang bersentuhan langsung dengan konsumen melalui teknologi pendukung.

Smile Dental Care masih tergolong pemakaian sistem yang manual, dimana dokter ataupun resepsionis dan asisten dokter masih melakukan pengecekan tanggal kontrol pada masing-masing data pasien. Smile Dental Care dalam melakukan kontrol kawat gigi (behel) pada pasiennya dilakukan 1 kali dalam 3 minggu.

Maka penerapan Customer Relationship Management (CRM) dibantu dengan Fase Retain, Smile Dental Care akan dapat memecahkan permasalahan-permasalahan yang ada. Sehingga muncullah solusi-solusi terbaik dalam meningkatkan manajemen usahanya, sehingga pasien mendapatkan pelayanan terbaik dan nyaman. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat judul **“MEMBANGUN APLIKASI PORTAL HEALTH OF TOOTH CONTROL YANG MENERAPKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DENGAN FASE RETAIN PADA SMILE DENTAL CARE PADANG MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi, yaitu :

1. Bagaimana mengontrol jadwal pasien yang akan kontrol ?
2. Bagaimana mengatur pendataan pasien?
3. Bagaimana mengatur antrean pada pasien yang akan kontrol ?
4. Bagaimana menyediakan layanan yang terbaik dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dan Fase Retain ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian skripsi ini terarah dan tujuan dari penulis ini tercapai sesuai diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu :

1. Aplikasi Portal Health of Tooth Control ini menerapkan metode Customer Relationship Management (CRM) dengan Fase Retain menggunakan bahasa pemrograman PHP.
2. Aplikasi ini akan terbatas dalam pembahasan Customer Relationship Management (CRM) dan Fase Retain.
3. Output dari sistem ini berupa aplikasi pendaftaran dan pendataan pasien, mengatur jadwal kontrol, mengatur antrean pasien, dan fitur-fitur pelengkap lainnya.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat ditarik hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan Aplikasi Portal Health of Tooth Control yang menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dan Fase Retain ini dapat memudahkan dokter ataupun resepsionis serta asisten dokter yang terlibat dalam mengatur jadwal kontrol pasien.
2. Diharapkan dengan adanya Aplikasi Portal Health of Tooth Control nantinya dapat memudahkan dokter ataupun resepsionis serta asisten dokter dalam pendataan pasien secara komputerisasi.
3. Diharapkan dengan adanya Aplikasi Portal Health of Tooth Control nantinya dapat memudahkan pasien dalam melakukan proses antrean untuk kontrol serta dapat memudahkan dokter ataupun resepsionis serta asisten dokter untuk mengatur antrean pasien sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antar pasien.
4. Diharapkan dengan adanya Aplikasi Portal Health of Tooth Control pada Smile Dental Care nantinya, dapat menyediakan layanan kepada pasien dalam hal antrean, informasi yang terdapat pada Smile Dental Care serta memudahkan dokter ataupun resepsionis dan asisten dokter dalam pendataan pasien, mengatur jadwal pasien yang akan kontrol. Diharapkan pelayanan pada Smile Dental Care yang akan menerapkan strategi Customer Relationship Management dan Fase Retain akan berkembang lebih maju, sehingga pasien mendapatkan pelayanan

terbaik serta mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dalam proses kontrol nantinya.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk membantu memecahkan masalah pada sistem yang lama.
2. Untuk membantu dokter ataupun resepsionis serta asisten dokter dalam mengatur jadwal kontrol pasien, pendataan pasien secara komputerisasi, dan menciptakan hubungan timbal balik yang bersifat transparan dengan pasien sehingga memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.
3. Untuk memudahkan dalam antrean pasien yang akan kontrol serta memudahkan pasien dalam mendapatkan/mengakses informasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menjadi aplikasi yang dapat membantu dokter ataupun resepsionis serta asisten dokter dalam mendata pasien dan memberikan pelayanan kepada pasien, serta menjalin hubungan timbal balik antara Smile Dental Care dengan pasien.
2. Menjadi alat bantu dalam mengatur jadwal kontrol pasien, mendapatkan informasi dan mengatur sistem antrean pasien.

3. Memaksimalkan harapan dari pasien dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan tidak mengecewakan pasien dalam pelayanan yang diberikan pada Smile Dental Care.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

1.7.1 Sejarah Singkat Smile Dental Care

Di era reformasi mendorong para praktisi untuk meningkatkan derajat kesehatan individual secara menyeluruh dimasyarakat khususnya kesehatan gigi dan mulut. Kesehatan gigi dan mulut dirasa merupakan bagian penting yang harus sangat diprioritaskan dan diperhatikan, demi meningkatkan kualitas sumber daya manusia usia produktif sehingga penyakit gigi dan mulut sama sekali tidak menghambat individual bekerja secara optimal, artinya tidak terganggu dengan sakit gigi.

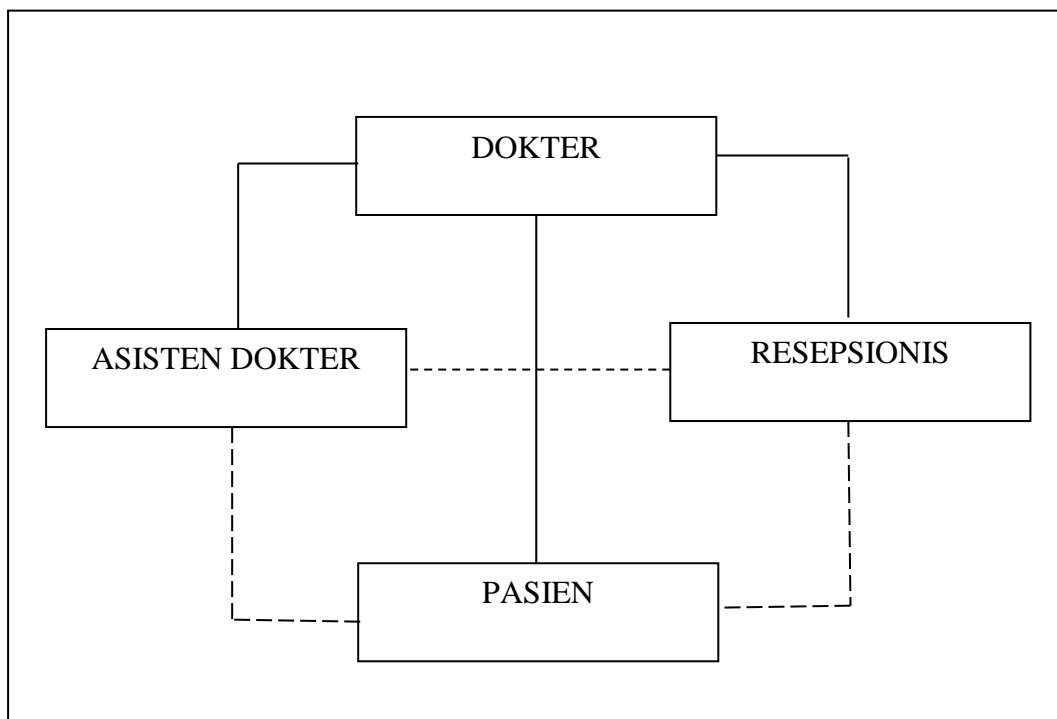
Berdasarkan pertimbangan itulah para praktisi mengembangkan ilmunya untuk membuka praktek pribadi sesuai dengan standar profesi karena dirasa masih kurangnya wadah masyarakat untuk memilih tempat berobat yang sesuai dengan keinginannya mendapatkan pelayanan maksimal dan optimal.

Maka didirikanlah Smile Dental Care pada tanggal 6 Desember 2016, beralamat di Jln. Sawahan No. 67 Padang Timur. Didirikan oleh Drg. Oryce Zahara, Sp.Ort, yang merupakan Dokter Gigi Spesialis Ortodonti.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan serta hubungan di dalam suatu perusahaan yang mana tiap bagian saling bekerja sama satu sama lain dalam mencapai tujuan perusahaan. Tujuan dibuatnya struktur organisasi, dikarenakan suatu perusahaan perlu orang-orang yang ditempatkan pada posisi yang sudah ditentukan sehingga terbentuklah hubungan antara manusia dengan perusahaan. Tiap-tiap bagian memiliki kedudukan masing-masing dan mengemban amanah serta tanggung jawab yang sudah diberikan oleh pimpinan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi pada Smile Dental Care dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :

Struktur Organisasi Smile Dental Care Padang



Sumber : Smile Dental Care Padang

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

1.7.3 Tugas Dan Tanggung Jawab

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada struktur organisasi secara umum adalah sebagai berikut :

1. Dokter

Merupakan pimpinan dari Smile Dental Care, yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menangani pasien yang kontrol dan mengelola Smile Dental Care serta memberikan insentif kepada resepsionis dan asisten dokter.

2. Asisten Dokter

Merupakan orang yang terlibat di dalam apa yang dikerjakan oleh dokter dalam membantu dokter untuk menyiapkan alat-alat yang akan digunakan dalam penanganan pasien serta membantu pemeliharaan ruang kontrol dokter pada Smile Dental Care.

3. Resepsionis

Merupakan orang yang akan mengelola data pasien, keuangan, maupun jadwal pasien yang akan kontrol serta membantu pemeliharaan Smile Dental Care.