

# Rancangan sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis electronic customer relationship management (E-CRM) Pada rumah sakit mata Prof. Dr. Isak Salim "Rini " (RSMA) tahun 2006 = Design of customer service information system base on electronic customer relationship management on Prof. Dr. Isak Salim "AINI" hospital (RSMA) in 2006

Aditya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108403&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Persaingan di era globalisasi ini menjadikan pelanggan sebagai aset berharga yang terbatas dan harus dikelola dengan baik. Menciptakan suatu hubungan yang lebih baik antara produsen - konsumen menjadi keharusan dalam mempertahankan pelanggan dan memberikan kepuasan. Dalam dunia perumahsakit, hubungan konsumen dan rumah sakit kadang merupakan hubungan yang tidak berimbang. Konsumen berada pada posisi yang tidak memiliki pilihan lain dalam berobat.

Mengubah pandangan tentang nilai pelanggan bagi rumah sakit membutuhkan pengertian dan perubahan budaya di dalam organisasi. Dukungan dan pemanfaatan teknologi informasi juga merupakan faktor yang dapat membantu kegiatan pelayanan, penjualan dan pemasaran rumah sakit. Dengan memadukan konsep Customer Relationship Management dan konsep pelayanan pelanggan yang baik, penelitian ini berguna untuk membantu Rumah Sakit Mata Prof DR Isak Salim "AINI" dalam menciptakan sebuah Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis eCRM.

Peneliti menggunakan pendekatan System Development Life Cycle dalam pengembangan sistem informasi berbasis e-CRM yaitu dengan melakukan identifikasi pelanggan RSMA, menentukan saluran komunikasi yang sesuai dalam hal ini adalah Internet dan layanan SMS, membentuk pusat informasi pelayanan pelanggan, membangun budaya perusahaan, dan membangun personal CRM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan RSMA selama ini berasal dari kalangan profesional berusia dewasa - tua yang berasal dari wilayah sekitar RSMA yaitu Jakarta Selatan. Aplikasi reservasi online, customer service online, dan layanan pelanggan berbasis SMS merupakan bagian dari sistem informasi pelayanan pelanggan RSMA yang dapat membantu RSMA dalam mengidentifikasi pelanggan, melakukan retensi pelanggan, dan memberikan layanan pelanggan yang just in time.

Disarankan agar RSMA memiliki personil khusus dengan background IT yang akan mengelola website dan sms center RSMA secara berkesinambungan. Selain itu, yang terpenting adalah bahwa RSMA membutuhkan perubahan paradigma dan budaya perusahaan dalam melayani pelanggan karena CRM berbasis Internet menghendaki respons yang cepat dari seluruh personil RSMA sehingga pada akhirnya akan tercipta kepuasan pelanggan yang nyata.

<hr><i><b>ABSTRAK</b></i><br>

Competition in this globalization era makes customer as a limited valuable asset and have to be managed

better. Creating a better relation between producer - consumer become compulsion in maintaining customer and give satisfaction. In hospital, relation between consumer and hospital sometime is not a proportional relation.

Shift the paradigm about the customer value for the hospital, needed an understanding and culture changing in organization. Support and using information technology is a one of factor to help services, sells and market from the hospital. With the concept customer relationship management and a good customer services concept, the aim from this research is to help Eye Hospital Prof DR Isak Salim "AINI" to create one Information services system with eCRM base.

Researcher use system development life cycle method for developing the information system with e-CRM base to identified RSMA customer's to determine communication way which internet and sms, make the informat: on center for services customer, to built company culture and personal CRM.

Result from this research show customer's RSMA come from the profesional in the south Jakarta. Application for online reservation, online customer services, dan services customer with SMS base its a part from customer services information system RSMA to help RSMA to identified customer, customer retention, and to give just in time customer services.

Suggested for RSMA to have a specially person with the technically background to operate website and center of sms RSMA gradually. The most important thing is RSMA need a shifting ; aradigm and company culture for provide the customer because CRM with internet base need fast response from all person RSMA and can made real satisf cation for the customer.</i>