



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN KEGIATAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PADA PERUSAHAAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT ANAK DAN BUNDA “HARAPAN KITA”
TAHUN 2008**

**Disusun oleh :
NURUL KHASANAH
NPM : 0606064280**

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK, 2008**



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN KEGIATAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PADA PERUSAHAAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT ANAK DAN BUNDA “HARAPAN KITA”
TAHUN 2008**

**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Ijazah
Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM)**

**Disusun oleh :
NURUL KHASANAH
NPM : 0606064280**

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK, 2008**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**GAMBARAN KEGIATAN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN PELANGGAN
DI RSAB HARAPAN KITA TAHUN 2008**

Telah disetujui, diperiksa, dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

Depok, 4 Juli 2008

Pembimbing Akademik

Dr. dr. Hafizurrachman, MPH

NIP : 131 668 147



UNIVERSITAS INDONESIA

**Panitia Sidang Ujian Skripsi
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia**

Depok, 4 Juli 2008

Pembimbing Akademik

Ketua

(Dr. dr. Hafizurrachman, MPH)

Anggota I,

(dr. Mieke Savitri, M.Kes)

Anggota II,

(Edy Suhartono, SE)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Nurul Khasanah
NPM : 0606064280
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit
Angkatan : 2006

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Skripsi saya yang berjudul :

"Gambaran Kegiatan Customer Relationship Management Pada Perusahaan Pelanggan Di RSAB Harapan Kita Tahun 2008".

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 4 Juli 2008

(Nurul Khasanah)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb....

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya yang tak terhingga kepada penulis dalam memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat serta umatnya yang senantiasa istiqomah dijalan-Nya.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh ijazah kelulusan Program Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) Peminatan Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis berkeinginan untuk mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya atas bantuan moril, spiritual, bimbingan serta fasilitas - fasilitas yang telah diberikan sehingga Skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Ucapan terima kasih ini penulis haturkan kepada :

1. Dr. Mieke Savitri, M.Kes selaku Koordinator Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit dan selaku tim penguji yang telah memberikan saran perbaikan terhadap penulisan skripsi ini.
2. Dr.dr. Hafizzurachman, MPH selaku pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, arahan,bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran.
3. Bapak Emon Juha, S.Sos, MM selaku Kepala Bagian Perencanaan dan Pemasaran.
4. Ibu Ade Sholihah, SKM selaku pembimbing lapangan di RSAB "Harapan Kita", yang telah membimbing dan mengarahkan penulis serta dalam memberikan saran-saran yang terbaik mengenai isi skripsi ini.
5. Bapak Edy Suhartanto, SE selaku tim penguji yang telah bersedia meluangkan waktu disela kesibukannya untuk menjadi penguji dan memberikan saran perbaikan terhadap penulisan skripsi ini..."Terima kasih".

6. Seluruh staf Sub Bagian Pemasaran RSAB “Harapan Kita” : Ibu Purhanifah, Ibu Laksmi, Ibu Ning, Ibu Yuka, Ibu Tarmi, Ibu Yuyu, Pa’ Hasto, Pa’ Lubis, Pa’Suryono, Pa’ Mamat..... *“Terima kasih atas pengetahuan, perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis selama kegiatan magang berlangsung”*.
7. Seluruh Staf Bagian Diklit RSAB “Harapan Kita” : dr. Arie, Ibu Vita *“Terima kasih ya Bu’ atas bantuannya selama penulis mengambil data untuk skripsi, maaf jadi ngerepotin”*, Ibu Yus, Ibu Ade, Ibu Sri, Ibu Rahmi, Ibu Yati, Mba Peni, Neyna *“Tararenkyu ya bu’ atas bantuannya untuk mengurus surat - surat penelitian penulis, Maaf ngerepotin truzz!!! Pak Kris, Pak Senno “Terima kasih Pak’ atas kebaikannya selama ini dan Terima kasih sudah bersedia nganterin penulis selama ngambil data di bagian keuangan”...*
8. Seluruh staf dan karyawan RSAB “Harapan Kita” yang tidak dapat disebutkan satu persatu *“Terima kasih atas segala informasi dan bantuannya”*.
9. Seluruh staf Sekretariat AKK FKM, special to Mba Nevi...Maaf ya mba sering ngerepotin truz...tararenkyu mba...

Special Thank’s to :

10. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak dan Mama atas segala dukungan, kasih sayang dan doa yang tak pernah henti - hentinya dipanjatkan untuk iyunk. *“Terima Kasih ya Bapak dan Mama, doa kalian akan menjadi support dalam mengiringi perjalanan iyunk menuju keberhasilan, tanpa doa Bapak dan Mama, iyunk gak’ bisa seperti sekarang ini”.. ..”Terima Kasih...Iyunk Sayang Bapak dan Mama”!!!*
11. Kakak - kakakku tersayang Mba Ninja & Mas Rukan, Mba Tita & Mas Dikin, Mba Ung & Bang Edo, Bogel & Tia....yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang buat iyunk, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Keponakan - keponakanku tersayang (7 kurcaci) Endah, Fira, Ais, Wahyu, Rara, Dafa, Alif, yang selalu membuat pusing sekaligus menghibur tante yunk...*“Jangan Bandel - bandel yach”!!!*
13. Teman - teman kuliahku di KampuZ uNGu ...Oke, BunQ, Ifada, Sally, Vindy, Indahe, Ka’ Ida (Alay), Ka’ Yayank, Ka’ Een...yang selalu menjadi tempat

curhat dan berkeluh kesah, teman ngerumpi, teman jalan bareng..yach pokoknya membuat hari - hari penulis dikampus menjadi menyenangkan dech!!!

14. Sahabat2 ku tersayang dan teraneh...Mbah Marinul, Jenk Vie”, Bantet, Nenk Hevi, dan Tante Cherly...yang selalu memberi semangat kepada penulis saat penulis lagi “BT & Pusing saat pembuatan skripsi”, dan selalu bersedia menjadi tempat berkeluh kesah, tempat curhat On Air, teman ngegosip, teman jalan bareng...”*I Luv U All Guys*”...
15. Soulmate sahabat2 ku yang juga aneh..buat ”Ta” (*nama panjangnya “Ku Ta Mau Ta”..hehe*), Inank2 (*Kpn mo FoTo’in Qt2 ??*), Cokim alias “Setan Sipit”..*Tararenkyu buat traktiran makan kepiting n kerangna..sering2 za!!!*
16. Teman - teman senasib seperjuangan di RSAB “Harapan Kita”..Oke, Dyah, Dini dan teman berbagi suka dan duka di Pemasaran Tina & Karan...”*Terima kasih buat segala bantuannya serta membuat hari - hari yang dilalui penulis selama ditempat magang menjadi menyenangkan*”.... *Pokoke Tararenkyu semuanya!!!*
17. Teman - teman konsul with Babe Hz...Lyana, Ratih, Ajenk, Dita, Zuma, Mba Ernisan dan Anton...*Tetep Semangat Ya...skripsi niy ada hikmahnya...hehehe!!!*
18. Seluruh rekan - rekan seangkatan Program Ekstensi (S1-2) MRS FKMUI angkatan 2006.
19. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu...terima kasih buat dukungannya dalam bentuk apapun.

Dengan segala kerendahan hati dan keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna tercapainya kesempurnaan laporan ini serta menambah khasanah pengetahuan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Jakarta, Juni 2008

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR DIAGRAM	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Perumusan Masalah	12
1.3.	Pertanyaan Penelitian	13
1.4.	Tujuan Penelitian	14
	1.4.1. Tujuan Umum	14
	1.4.2. Tujuan Khusus	14
1.5.	Manfaat Penelitian	16
1.6.	Ruang Lingkup Penelitian	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Rumah Sakit Di Indonesia	18
	2.1.1. Macam - Macam Rumah Sakit Di Indonesia	19
	2.1.2. Jenis - Jenis (Macam - Macam) Rumah Sakit Di Indonesia	21
2.2.	Para Pesaing	22

2.3.	Pemasaran	23
	2.3.1. Definisi	23
	2.3.2. Fungsi Pemasaran	25
	2.3.3. Tujuan Pemasaran	26
2.4.	Manajemen Pemasaran	26
	2.4.1. Definisi	26
	2.4.2. Tujuan Manajemen Pemasaran	27
	2.4.3. Perbedaan Penjualan Dengan Pemasaran	28
2.5.	Organisasi Pemasaran Rumah Sakit	29
2.6.	Customer Relationship Management	31

BAB III GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT

3.1.	Sejarah RSAB Harapan Kita	39
3.2.	Profil RSAB Harapan Kita	42
3.3.	Visi, Misi, Misi Operasional, Tujuan, Budaya, Motto, Arah Pengembangan, Nilai, Kebijakan Mutu, Landasan Hukum dan Kegiatan RSAB Harapan Kita	43
	3.3.1. Visi	43
	3.3.2. Misi	45
	3.3.3 Misi Operasional	47
	3.3.4. Tujuan	48
	3.3.4.1. Tujuan Umum	49
	3.3.4.2. Tujuan Khusus	49
	3.3.5. Motto	50
	3.3.6. Arah Pengembangan RSAB Harapan Kita	51
	3.3.7. Nilai	52
	3.3.8. Kebijakan Mutu	53
	3.3.9. Landasan Hukum	53
	3.3.10. Kegiatan	54
3.4.	Struktur Oraganisasi RSAB Harapan Kita	54
	3.4.1. Struktur Organisasi	54
	3.4.2. Uraian Tugas	59

3.5.	Komposisi Dan Jumlah Pegawai RSAB Harapan Kita	62
3.6.	Pelayanan RSAB Harapan Kita	64
3.7.	Fasilitas RSAB Harapan Kita	71
3.8.	Kinerja RSAB Harapan Kita	76
	3.8.1. Bed Occupancy Rate (BOR)	78
	3.8.2. Average Length Of Stay (AVLOS)	78
	3.8.3. Bed Turn Over (BTO)	79
	3.8.4. Turn Over Internal (TOI)	79
	3.8.5. Gross Death Of Rate (GDR)	80
	3.8.6. Nett Death Of Rate (NDR)	80
3.9.	Gambaran Umum Sub Bagian Pemasaran RSAB Harapan Kita	81
	3.9.1. Penjelasan	81
3.10.	Visi, Misi Dan Tujuan Sub Bagian Pemasaran RSAB Harapan Kita	86
3.11.	Struktur Organisasi Sub Bagian Pemasaran RSAB Harapan Kita	88
3.12.	Aktivitas Sub Bagian Pemasaran RSAB Harapan Kita	90
3.13.	Target Sub Bagian Pemasaran RSAB Harapan Kita	101
 BAB IV KERANGKA KONSEP PENELITIAN		
4.1.	Kerangka Konsep	103
4.2.	Definisi Operasional	106
 BAB V METODOLOGI PENELITIAN		
5.1.	Jenis Penelitian	111
5.2.	Informan Penelitian	111
5.3.	Lokasi Dan Waktu Penelitian	112
5.4.	Teknik Dan Pengumpulan Data	113
5.5.	Instrumen Penelitian	115
5.6.	Validitas Data	115
5.7.	Analisis Data	115
5.8.	Penyajian Data	116

BAB VI HASIL PENELITIAN

6.1.	Keterbatasan Penelitian	117
6.2.	Kerangka Penyajian	118
6.3.	Konsep 4R – CRM Di RSAB Harapan Kita	121
6.3.1.	Retention (Retensi/Ketahanan)	121
6.3.2.	Relationship (Hubungan)	122
6.3.3.	Referral (Perekomendasian)	123
6.3.4.	Recovery (Pemulihan)	123
6.4.	Konsep 4P - CRM Di RSAB Harapan Kita	121
6.4.1.	Product (Produk)	124
6.4.2.	Process (Proses)	127
6.4.3.	Performance (Performa)	130
6.4.4.	Person (SDM/Orang)	133
6.5.	Aktivitas / Kegiatan CRM Di RSAB Harapan Kita	134

BAB VII PEMBAHASAN

7.1.	Pembahasan Khusus	136
7.2.	Konsep 4R – CRM Di RSAB Harapan Kita	137
7.2.1.	Retention (Retensi/Ketahanan)	137
7.2.2.	Relationship (Hubungan)	138
7.2.3.	Referral (Perekomendasian)	139
7.2.4.	Recovery (Pemulihan)	140
7.3.	Konsep 4P – CRM Di RSAB Harapan Kita	141
7.3.1.	Product (Produk)	141
7.3.2.	Process (Proses)	147
7.3.3.	Performance (Performa)	149
7.3.4.	Person (SDM/Orang)	152
7.4.	Ikhtisar Konsep 4R – CRM Di RSAB Harapan Kita	153
7.5.	Aktivitas / Kegiatan CRM Pada Perusahaan Pelanggan Di RSAB Harapan Kita	155

BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN

8.1.	Kesimpulan	157
8.2.	Saran	159

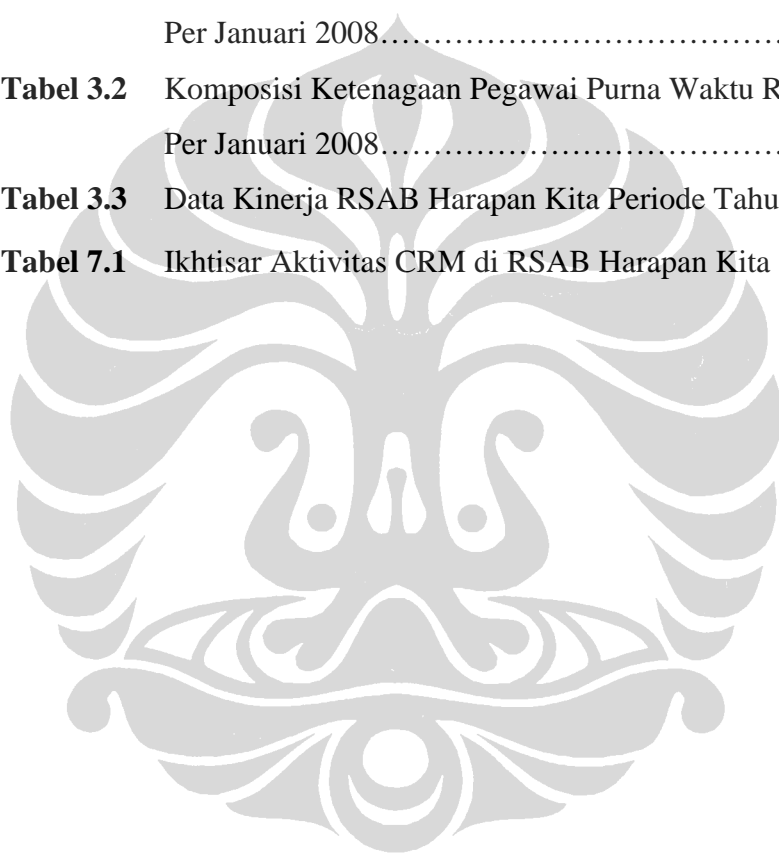
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



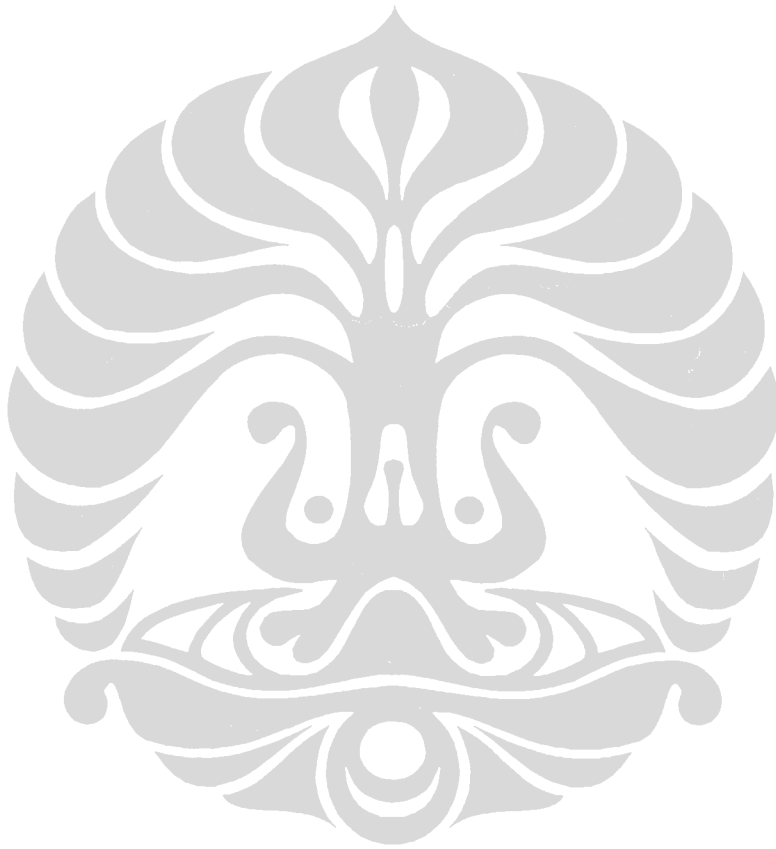
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peta Keaktifan Asuransi Dan Perusahaan Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pengiriman Pasien Yang Diambil Dari Empat Bulan Terakhir Yaitu Bulan Januari s/d April Tahun 2008	9
Tabel 3.1	Komposisi Ketenagaan Pegawai Paruh Waktu RSAB Harapan Kita Per Januari 2008.....	63
Tabel 3.2	Komposisi Ketenagaan Pegawai Purna Waktu RSAB Harapan Kita Per Januari 2008.....	64
Tabel 3.3	Data Kinerja RSAB Harapan Kita Periode Tahun 2005 - 2007.....	77
Tabel 7.1	Ikhtisar Aktivitas CRM di RSAB Harapan Kita	153



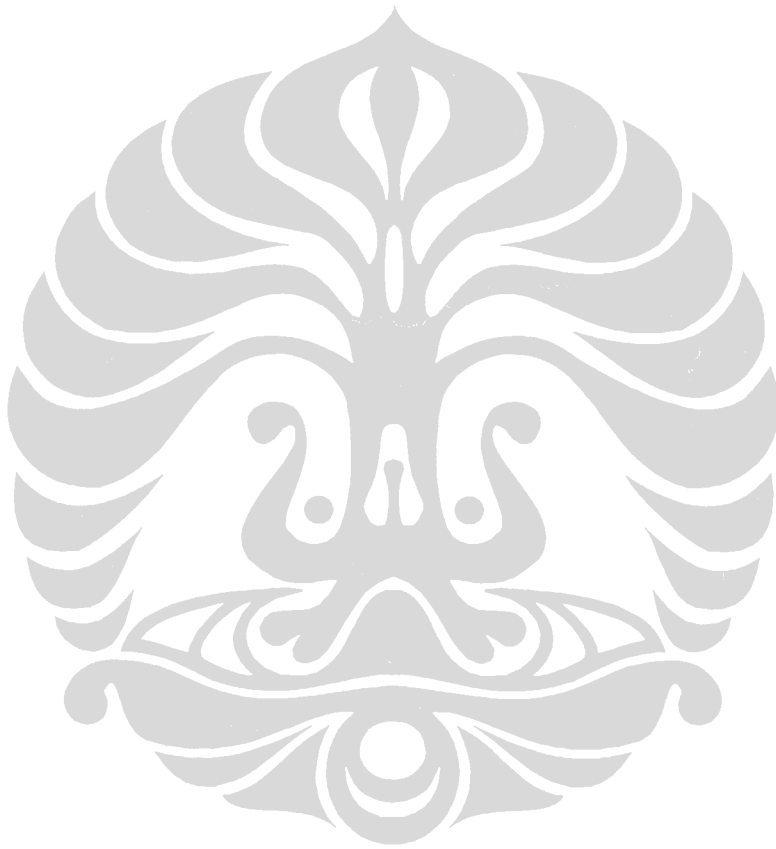
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Sub Bagian Pemasaran RSAB “Harapan Kita”....	89
Gambar 4.1	Kerangka Konsep	105



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1	BOR RSAB “Harapan Kita” Tahun 2005-2007.....	80
--------------------	--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Struktur Organisasi RSAB “Harapan Kita”
- Lampiran 2** Kunjungan Pasien Peta Keaktifan Asuransi dan Perusahaan Yang Bekerjasama Dengan RSAB “Harapan Kita” Bulan Januari 2008
- Lampiran 3** Kunjungan Pasien Peta Keaktifan Asuransi dan Perusahaan Yang Bekerjasama Dengan RSAB “Harapan Kita” Bulan Februari 2008
- Lampiran 4** Kunjungan Pasien Peta Keaktifan Asuransi dan Perusahaan Yang Bekerjasama Dengan RSAB “Harapan Kita” Bulan Maret 2008
- Lampiran 5** Kunjungan Pasien Peta Keaktifan Asuransi dan Perusahaan Yang Bekerjasama Dengan RSAB “Harapan Kita” Bulan April 2008
- Lampiran 6** Form Kajian dan Evaluasi Perjanjian Kerjasama (MOU) dengan Asuransi dan Perusahaan
- Lampiran 7** Sosialisasi Kerjasama Bidang Pelayanan Kesehatan RSAB “Harapan Kita”
- Lampiran 8** Draft Perjanjian Kerjasama Antara RSAB “Harapan Kita” Dengan Asuransi dan Perusahaan Dalam Bidang Pelayanan Kesehatan
- Lampiran 9** Contoh Formulir Klaim Pelayanan di RS Yang Dibuat Oleh Masing - Masing Asuransi dan Perusahaan
- Lampiran 10** Pedoman Wawancara Mendalam
- Lampiran 11** Panduan Lembar Check List – Observasi
- Lampiran 12** Matriks Wawancara Mendalam
- Lampiran 13** Hasil Lembar Check List – Observasi