

# Rancangan sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis electronic customer relationship management (E-CRM) Pada rumah sakit mata Prof. Dr. Isak Salim "Rini " (RSMA) tahun 2006

Adittyta

Deskripsi Dokumen: <http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=108403>

---

## Abstrak

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.