



BERITA ACARA SIDANG PENDADARAN TUGAS AKHIR

S/UBL/FTI/0689/VII/24

Pada hari ini, Rabu 17 Juli 2024 telah dilaksanakan Ujian Sidang Pendadaran Tugas Akhir sebagai berikut:

Judul : PERANCANGAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) UNTUK MENDUKUNG LAYANAN BISNIS PADA PRAKTIK MANDIRI BIDAN ERNAWATI

Nama : Maharani Siti Aulieza
NIM : 2012501025
Dosen Pembimbing : Agus Umar Hamdani, S.Kom., M.Kom.

Berdasarkan penilaian pada Presentasi, Penulisan, Penguasaan Materi, Penguasaan Program / Prototipe, Kompleksitas maka Mahasiswa tersebut di atas dinyatakan:

LULUS

dengan nilai angka: 81 huruf: A-

Mahasiswa tersebut di atas wajib menyerahkan hasil perbaikan tulisan Tugas Akhir dalam bentuk terjilid sesuai dengan Panduan Perbaikan Tugas Akhir, selambat-lambatnya Rabu 31 Juli 2024.

Panitia Penguji:

1. Ketua Humisar Hasugian, S.Kom., M.Kom.
2. Anggota Ir. Bullion Dragon Andah, M.Sc, M.Kom
3. Moderator Agus Umar Hamdani, S.Kom., M.Kom.

Keterangan:

Nilai Huruf: A:85-100 A-:80-84,99 B+:75-79,99 B:70-74,99 B-:65-69,99 C:60-64,99 D:40-59,99 E-:0-39,99

**PERANCANGAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (E-CRM)* UNTUK Mendukung LAYANAN
BISNIS PADA PRAKTIK MANDIRI BIDAN ERNAWATI**

TUGAS AKHIR



Oleh:

MAHARANI SITI AULIEZA

2012501025

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDILUHUR**

JAKARTA

2024

**PERANCANGAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP*
(E-CRM) UNTUK Mendukung LAYANAN BISNIS PADA
PRAKTIK MANDIRI BIDAN ERNAWATI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Komputer (S.Kom)**

TUGAS AKHIR



Oleh:

MAHARANI SITI AULIEZA

NIM: 2012501025

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS BUDI LUHUR

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Maharani Siti Aulieza
Nomor Induk Mahasiswa : 2012501025
Program Studi : Sistem Informasi
Bidang Peminatan : Enterprise System
Jenjang Studi : Strata 1
Judul : PERANCANGAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (E-CRM) UNTUK Mendukung LAYANAN
BISNIS PADA PRAKTIK MANDIRI BIDAN ERNAWATI



Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui, disahkan dan direkam secara elektronik sehingga tidak memerlukan tanda tangan tim penguji.

Jakarta, Rabu 17 Juli 2024

Tim Penguji:

Ketua : Humisar Hasugian, S.Kom., M.Kom.
Anggota : Ir. Bullion Dragon Andah, M.Sc, M.Kom
Pembimbing : Agus Umar Hamdani, S.Kom., M.Kom.
Ketua Program Studi : Bima Cahya Putra, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

PERANCANGAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP* (E-CRM) UNTUK Mendukung LAYANAN BISNIS PADA PRAKTIK MANDIRI BIDAN ERNAWATI

Oleh : Maharani Siti Aulieza (2012501025)

Praktik Mandiri Bidan Ernawati, yang telah melayani komunitas setempat selama bertahun-tahun, memahami pentingnya membangun hubungan kuat dengan pasien. Layanan kesehatan ibu dan anak yang diberikan mencakup pemeriksaan kehamilan, persalinan, hingga perawatan pasca melahirkan. Untuk terus mengembangkan layanan, praktik ini perlu menerapkan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) guna meningkatkan hubungan dengan pasien dan loyalitas mereka. Saat ini, beberapa masalah operasional mempengaruhi kualitas layanan, termasuk fitur appointment yang belum tersedia secara *online*, menyebabkan pasien harus menunggu lama dan tidak bisa mengakses layanan kapan pun. Selain itu, belum ada wadah untuk kritik dan saran pasien, menyulitkan pemantauan kepuasan pasien dan pemeliharaan hubungan baik. Komunikasi terkait jadwal kunjungan ulang juga kurang efektif, sering membuat pasien lupa melakukan kontrol perawatan. Dengan menerapkan E-CRM, Praktik Mandiri Bidan Ernawati dapat mengatasi masalah ini, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan layanan yang lebih responsif. Tujuannya adalah meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas praktik melalui pemahaman yang lebih baik tentang kebiasaan pasien serta menciptakan kolaborasi yang saling menguntungkan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Sistem E-CRM yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP) dan *database* MySQL. Berdasarkan kondisi tersebut, Praktik Mandiri Bidan Ernawati membutuhkan sistem yang dapat mendukung proses bisnis dan meningkatkan kualitas layanan kepada pasien melalui penerapan strategi *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). Dengan E-CRM, pasien dapat membuat janji secara *online* tanpa harus menunggu respon yang lama dari pihak bidan, menerima pengingat untuk janji yang telah dibuat, memberikan kritik dan saran, serta mengakses catatan rekam medis mereka.

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan, E-CRM, Praktik Bidan, Loyalitas Pasien.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah	2
1.2.1 Identifikasi Masalah	2
1.2.2 Rumusan Masalah	2
1.2.3 Batasan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penulisan	4
1.4 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II STUDI PUSTAKA.....	6
2.1 Teori Umum	6
2.1.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	6
2.1.2 Konsep Dasar Analisa Dan Perancangan Sistem	8
2.1.3 Pengertian dan Perancangan Berorientasi Objek	9
2.2. Teori Khusus	14
2.2.1 <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.2.2 Kepuasan Pasien.....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.3 <i>Tools</i> yang Digunakan.....	17
2.3.1 PHP.....	17
2.3.2 MySQL	17
2.3.3 XAMPP	17
2.3.4 <i>VISUAL STUDIO CODE</i>	17
2.3.5 <i>LARAVEL</i>	18
2.3.6 HTML.....	18
2.3.5 Software Pendukung.....	18
2.4 Studi Literatur	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Tahapan Penelitian	22
3.1.1 Identifikasi Masalah	23
3.1.2 Perumusan Masalah.....	23
3.1.3 Studi Literatur.....	23
3.1.4 Penentuan Tujuan	23
3.1.5 Metode Pengumpulan Data	23
3.1.6 Analisis Sistem Berjalan.....	24
3.1.7 Analisis Kebutuhan Sistem.....	24

3.1.8 Perancangan Basis Data	25
3.1.9 Perancangan <i>Interface</i>	25
3.1.10 Perancangan dan Implementasi Aplikasi.....	25
3.2 Perbedaan dari Penelitian Sebelumnya	25
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Profil Organisasi.....	31
4.1.1 Sejarah Organisasi	31
4.1.2 Visi & Misi Organisasi	31
4.1.3 Struktur Organisasi	31
4.1.4 Bidang Usaha.....	33
4.2 Analisis Sistem Berjalan	33
4.2.1 Analisis Proses Bisnis.....	33
4.2.2 Analisis Masalah	34
4.2.3 Identifikasi Kebutuhan	35
4.3 Perancangan Sistem Usulan	40
4.3.1 Model Sistem.....	40
4.3.2 Model Data	85
4.3.3 Struktur Menu/Tampilan	90
4.3.4 Rancangan Layar	92
4.3.5 Rancangan Masukan.....	139
4.3.6 Rancangan Keluaran.....	140
4.3.7 <i>Sequence Diagram</i>	143
BAB V PENUTUP.....	168
5.1 Kesimpulan	168
5.2 Saran.....	168
DAFTAR PUSTAKA	169
LAMPIRAN A.....	172
LAMPIRAN B	173
LAMPIRAN C.....	174
LAMPIRAN D.....	183
LAMPIRAN E	186
LAMPIRAN F	187

DAFTAR PUSTAKA

- Afivah, Y.P. and Yulina, S. (2020) 'Proceeding Applied Business and Engineering Conference Rancang Bangun Sistem Informasi Berbasis Customer Relationship Management (CRM) Pada Heri Cafe', *Proceeding Applied Business and Engineering Conference*, (November), pp. 328–337.
- Aini, M.D.N. and Safitri, R. (2022) 'Peran Kepuasan Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), pp. 513–525. doi:10.25299/jtb.2022.vol5(2).11245.
- Amalia Safira, I. *et al.* (2021) 'Implementasi Electronic Customer Relationship Management dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Hotel Aston Pasteur', *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 12(2), pp. 119–125.
- Eko, S. (2022) 'Perancangan Aplikasi Pengenalan Budaya Nusantara Berbasis Android Dengan Metode Rad', *Jurnal Ilmu Komputer JIK*, 5(01), pp. 30–39.
- Fabriani, S. and Juanita, S. (2020) 'Implementasi Electronic Relationship Management (E- Crm) Pada Beauty Karlina Salon Untuk Meningkatkan', *Idealis*, 3, pp. 381–385.
- Handayani, S.A. and Asril, E. (2023) 'Sistem Informasi Penerapan E-Crm Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan Di Family Box Pekanbaru', *J-Com (Journal of Computer)*, 3(1), pp. 36–41. doi:10.33330/j-com.v3i1.2171.
- Hermiati, R., Asnawati, A. and Kanedi, I. (2021) 'Pembuatan E-Commerce Pada Raja Komputer Menggunakan Bahasa Pemrograman Php Dan Database Mysql', *Jurnal Media Infotama*, 17(1), pp. 54–66. doi:10.37676/jmi.v17i1.1317.
- Hj, M., Saudah, S. and Kota, D.I. (2021) 'Rancang Bangun Web Mobile Pada Bidang Praktek', pp. 1–48.
- Irmayani, D. and Munandar, M.H. (2020) 'Sistem Informasi Pengelolaan Data Siswa Pada Sma Negeri 02 Bilah Hulu Berbasis Web', *Jurnal Informatika*, 8(2), pp. 65–71. doi:10.36987/informatika.v8i2.1427.
- Ismail (2021) *Analisis Perancangan Sistem Informasi*.
- Kartika sari, Dian Sri Agustina, F.K.A. (2022) 'JSIM: Jurnal Sistem Informasi Mahakarya', *Perancangan Ui/Ux Aplikasi Manajemen Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Menggunakan Aplikasi Figma*, 05(2), pp. 1–7.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), p. 140. doi:10.22146/jkesvo.30327.
- Kurniawan, t bayu and Syarifuddin (2020) 'Perancangan Sistem Aplikasi

Pemesanan Makanan dan Minuman Pada Cafeteria NO Caffe di Tanjung Balai Karimun Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan MySQL', *Jurnal Tikar*, 1(2), pp. 192–206. Available at: https://ejournal.universitaskarimun.ac.id/index.php/teknik_informatika/article/download/153/121.

Kurniawan, B. (2015) 'Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pasien Berbasis WEB Pada Klinik Yakrija Jakarta Barat .', 02(2504), pp. 1–9.

Maydianto and Ridho, M.R. (2021) 'Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop', *Jurnal Comasie*, 02, pp. 50–59.

Monoarfa, M.I., Hariyanto, Y. and Rasyid, A. (2021) 'Analisis Penyebab bottleneck pada Aliran Produksi briquette charcoal dengan Menggunakan Diagram fishbone di PT. Saraswati Coconut Product', *Jambura Industrial Review (JIREV)*, 1(1), pp. 15–21. doi:10.37905/jirev.1.1.15-21.

Noviantoro, A. *et al.* (2022) 'Rancangan Dan Implementasi Aplikasi Sewa Lapangan Badminton Wilayah Depok Berbasis Web', *Jurnal Teknik dan Science*, 1(2), pp. 88–103. doi:10.56127/jts.v1i2.108.

Parjito, P.J., Rahmawati, O. and Ulum, F. (2023) 'Rancang Bangun Aplikasi E-Agribisnis Untuk Meningkatkan Penjualan Hasil Tanaman Hortikultura', *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 3(3), pp. 354–365. doi:10.33365/jatika.v3i3.2362.

Richter, L.E., Carlos, A. and Beber, D.M. (2022) *Analisis Perancangan Sistem Informasi*.

Siregar, P.R., Irawati, N. and Harahap, I.R. (2022) 'E - CRM Penjualan Keripik Kemuning Pada Usaha Kecil Menengah (UKM)', *J-Com (Journal of Computer)*, 2(3), pp. 195–204. doi:10.33330/j-com.v2i3.1937.

Suarnatha, I.P.D., Agus, I.M. and Gunawan, O. (2022) 'Jurnal Computer Science and Information Technology (CoSciTech) manusia', *CoSciTech*, 3(2), pp. 73–80.

Syabania, R. and Rosmawani, N. (2021) 'Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website', *Rekayasa Informasi*, 10(1), pp. 44–49.

Warsela, M., Wahyudi, A.D. and Sulistiyawati, A. (2021) 'Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: Pt Fif Group)', *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), p. 78. Available at: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>.

Wulandari, T. and Nurmiati, S. (2022) 'Rancang Bangun Sistem Pemesanan Wedding Organizer Menggunakan Metode Rad di Shofia Ahmad Wedding', *Jurnal Rekasaya Informasi*, 11(69), pp. 79–85.

Yulistina Veronika Nababan, K., Hasibuan, D. and Yohanna, M. (2022) 'METHODISISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Perancangan Aplikasi Pemesanan Menu Makanan Pada COC Cafe Dengan Menerapkan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Mobile', *METHOSISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 2(1), pp. 51–58. Available at: <http://ojs.fikom-methodist.net/index.php/METHOSISFO>.

Entry Kartu Bimbingan Tugas Akhir



NIM : 2012501025
Nama Mahasiswa : Maharani Siti Aulieza
Dosen Pembimbing : Agus Umar Hamdani
Judul Skripsi :

Hari / Tanggal / Jam :

Isikan Materi :

Kartu Bimbingan Mahasiswa

No	Tanggal	Materi	Action
1	16-MAR-2024 02:10:00	Briefing TA	EDIT DELETE
2	27-APR-2024 02:11:00	Bab 1, Bab 2 dan Studi Literatur	EDIT DELETE
3	11-MAY-2024 02:11:00	Bab 3 Metodologi Penelitian dan Gap Analysis	EDIT DELETE
4	25-MAY-2024 02:11:00	Bab 4 Analisa Sistem	EDIT DELETE
5	08-JUN-2024 02:12:00	Bab 4 Perancangan Sistem	EDIT DELETE
6	27-JUN-2024 02:12:00	Desain UI	EDIT DELETE
7	06-JUL-2024 02:13:00	Demo Program 1	EDIT DELETE
8	08-JUL-2024 02:14:00	Full Paper dan Demo Program 2	EDIT DELETE