

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta merupakan usaha personal, Pemilik drh. Aditya Kusnadi mendirikan Klinik Hewan Kayu Manis pada 2001 yang berlokasi di Jl. Gambiran 52 Yogyakarta. Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta menyediakan Layanan Kesehatan, konsultasi, *petshop*, *grooming*, rawat inap dan penitipan. Dalam pelayanannya Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta ditangani oleh dokter hewan yang kompeten dan profesional.

Selama ini Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta dikenal oleh masyarakat melalui pembicaraan antar personal yang memiliki pengalaman ke Klinik Hewan Kayu Manis dan juga melalui siaran radio karena dokter klinik hewan kayu manis sering diundang untuk menjadi pembicara tentang kesehatan hewan. Pemilik Hewan merupakan aset bagi klinik hewan kayu manis sehingga mempertahankan dan memberi kepuasan pada pemilik hewan serta menjalin hubungan yang lebih baik antara klinik hewan kayu manis dan pemilik hewan menjadi keharusan.

Dalam dunia medis, paradigma tentang pentingnya kepuasan pemilik hewan dan pengunjung belum sepenuhnya disadari oleh para pemilik hewan dan pengelola klinik hewan. Untuk mengubah paradigma itu harus dibuat perubahan, maka dapat diterapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) sehingga pihak klinik hewan kayu manis dapat menjalin hubungan yang baik dengan pemilik hewan dalam jangka waktu yang lama dengan memberi perhatian melalui *Sort*

Message Service (SMS) gateway, mengingatkan jadwal pemeriksaan berikutnya, jadwal vaksinasi secara periodik dan riwayat kunjungan dalam bentuk web kepada pemilik hewan.

Klinik Hewan Kayu Manis belum memiliki website untuk melakukan pendaftaran, melihat riwayat kunjungan dan pemeriksaan sehingga untuk melakukan pendaftaran dan melihat hasil pemeriksaan harus datang langsung ke klinik, klinik hewan kayu manis dalam menyampaikan hasil pemeriksaan dan informasi pemeriksaan berikutnya masih menggunakan lisan.

Dari kondisi yang ada pada klinik hewan kayu manis Yogyakarta, maka perlu dibuat sistem yang terkomputerisasi dengan menggunakan *database* sehingga dapat menyimpan data yang bisa digunakan untuk memudahkan dalam penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan bagaimana membangun sistem klinik hewan kayu manis Yogyakarta dengan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah didapatkan beberapa ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini, yaitu :

- a. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) ini meliputi pendaftaran sebagai *customer* baru, pendaftaran pemeriksaan, informasi rekam medis, informasi jadwal pemeriksaan berikutnya melalui *short message service* (SMS).
- b. Pemilik hewan dapat melihat informasi rekam medis, riwayat kunjungan, informasi biaya, informasi tambahan, informasi respon pertanyaan dan jadwal pemeriksaan berikutnya secara online.
- c. Pemberitahuan atau pengingat jadwal pemeriksaan berikutnya yang diberikan oleh pihak klinik hewan kayu manis Yogyakarta kepada pemilik hewan dilakukan melalui *Sort Message Service* (SMS) *gateway* dan dapat dilihat melalui web.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat sistem untuk pelayanan pada Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta dengan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dan memanfaatkan *short message service* (SMS) *gateway* sebagai fitur untuk mengirimkan pesan berupa jadwal pemeriksaan berikutnya

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

- a. Bagi Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta, dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan layanan yang lebih baik dan mendapatkan pelanggan (pemilik hewan) baru disamping tetap menjaga tingkat kepuasan pemilik hewan yang sudah ada.
- b. Bagi pemilik hewan, mendapat kemudahan dan perhatian dari Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta melalui fitur *short message service* (SMS) *gateway*, dan dapat melihat riwayat pemeriksaan dan layanan kesehatan lainnya melalui aplikasi web.
- c. Bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi dan masukan dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama secara lebih mendalam tentang bagaimana menjaga hubungan baik dengan pelanggan atau pemilik hewan
- d. Bagi penulis, sebagai implementasi teori yang didapat selama masa perkuliahan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada bab ini berisi tentang perbandingan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sejenis beserta teori teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini ber isi tentang metode yang digunakan untuk melakukan penelitian berupa bahan, peralatan, prosedur dan pengumpulan data, analisis dan rancangan sistem, rancangan input dan rancangan output.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM.

Pada bab ini berisi tentang implementasi rancangan yang telah dibuat ke dalam suatu kode program sesuai dengan penelitian. Selain itu berisi tentang pembahasan sistem yang telah dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang dapat di ambil dari implementasi program yang di buat pada penelitian ini beserta saran yang dapat di gunakan pada penelitian berikutnya.