

Sistem Informasi Operasional Apotek Berbasis *Customer Relationship Management (CRM)*

Ratnawati^{1*}, Aryati², Akbar Hendra³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK AKBA, Makassar, Indonesia

¹ratnawati@akba.ac.id, ²aryaati17@mhs.akba.ac.id, ³akbarhendra@akba.ac.id

Informasi Artikel

Article historys:

Diterima Nov 29, 2021

Direvisi Des 10, 2021

Dipublikasi Jan 30, 2022

Kata Kunci:

Customer relation
Management (CRM),
Webqual
Scrum Method,
Web

ABSTRACT

This study aims to 1) create an effective, efficient, and easy-to-use pharmacy operational system for pharmacy employees and consumers that can be accessed remotely. 2) Implementing a Pharmacy Operational Information System Based on Customer Relationship Management (CRM). The problem faced by the current system is that it is still using a desktop-based system which is difficult to access by management remotely if there is a need for monitoring drug data management. This data was obtained by conducting 1) field research by making observations at pharmacies 2) direct interviews with the pharmacy on behalf of Alwidah Lestari as an employee. The software development method used is the Scrum Method, this system is made using Xampp as a database storage medium and Sublime Text. The results of this study show that the Pharmacy Operational Information System Based on Customer Relationship Management (CRM) is attractive and User Friendly because it is easy to use, thus obtaining test results of 89.93% of 20 respondents with 26 questions by sending a questionnaire form for system assessment.

*Koresponden Author:

Ratnawati,
Jurusan Sistem Informasi,
STMIK AKBA,
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 9, No. 75-Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia.
Email: ratnawati@akba.ac.id



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

1. PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu jenis usaha dagang yang bergerak dalam bidang penjualan obat yang sangat memerlukan adanya sistem informasi pengelolaan data obat untuk mempermudah dan memperlancar kinerja apotek, dan juga salah satu faktor penting yang harus ada dalam apotek yaitu kelebihan yang dapat diberikan dan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan, karena pada umumnya mempertahankan pelanggan lama lebih menguntungkan daripada menarik pelanggan baru, sehingga dalam mempertahankan pelanggan, kepuasan pelanggan menjadi salah tujuan dari apotek. Pada dasarnya pelanggan memiliki harapan banyak terhadap atribut dan pelayanan, misalnya kualitas

produk, stabilitas harga, akses informasi yang lebih mudah, dan pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam mendapatkan kepuasan pelanggan. Salah satu strategi dalam memberikan pelayanan yang baik dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan yaitu dengan penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Manajemen* (CRM). *Customer Relationship Manajemen* (CRM) adalah sebuah strategi bisnis yang digunakan untuk mempelajari tentang kebutuhan dan sifat pelanggan secara menyeluruh untuk mengembangkan hubungan dengan para pelanggan. dalam proses transaksi penjualan obat sudah menggunakan sistem yang berbasis desktop yang dimaksud berbasis dekstop adalah suatu aplikasi yang mampu beroperasi secara *offline* dan aplikasi ini harus diinstal terlebih dahulu dikomputer, namun sistem ini tidak dapat diakses dari jarak jauh apabila ada keperluan untuk pengawasan pengelolaan data obat dan pengecekan laporan oleh pemilik, dan juga dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dilakukan hanya sebatas ketika ada pelanggan datang ke apotek. Dengan pelayanan seperti ini, menyebabkan peluang untuk mendapatkan calon pelanggan sebagai pelanggan dan memberikan pelayanan secara maksimal tidak terpenuhi karena cara tersebut tentunya masih kurang efektif dan efisien.

Adapun permasalahan yang terjadi pada Apotek perlu adanya pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu pimpinan dalam pengawasan dan pengecekan laporan dan tentunya juga mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian obat tanpa harus datang ke apotek, serta dengan adanya penerapan konsep CRM yang akan dirancang secara online, diharapkan dapat meningkatkan kesetiaan konsumen, memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengenai obat yang dijual dan penerima informasi ini memungkinkan untuk mendapatkan pelayanan dari Apotek. Oleh karena itu peneliti menawarkan solusi berupa sebuah sistem berbasis web yang dapat diakses dari jarak jauh sehingga memudahkan proses pengadaan obat dan juga untuk meningkatkan pelayanan kepada *customer*. Penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh [4] dengan judul “Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Data Obat Pada Apotek Sinar Mulia” Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sistem yang terkomputerisasi untuk membantu Apotek Sinar Mulia dalam mengelola dan menyajikan data dengan cepat, tepat dan akurat serta membantu masyarakat dalam proses pelayanan transaksi yang lebih optimal.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti mencoba melakukan penelitian dengan judul **Sistem Informasi Operasional Apotek Berbasis *Customer Relationship Manajemen* (CRM)**. Sehingga dapat mengefektifkan dan mengefisienkan dalam mengelola data penjualan obat, pengecekan laporan dan meningkatkan pelayanan yang lebih optimal, sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam pengelolaannya.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian cara mengumpulkan data dilakukan dengan metode antara lain sebagai berikut:

- a) Studi Kepustakaan (*Library Research*) Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara membaca beberapa literatur/ buku-buku/jurnal terkait yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian. Pelaksanaan dimulai dari tahap pengumpulan data, perancangan sistem (desain), pembuatan program, uji program (testing), hingga penyusunan laporan.
- b) Studi Lapangan (*Field Reseach*) Penulis melakukan studi secara langsung ke tempat kerja atau berhubungan langsung dengan lapangan secara objektif yang terdiri dari dua cara, yaitu:
 1. Wawancara (*Interview*) Pengumpulan data dengan cara penulis langsung bertatap muka dan mencari keterangan dengan responden (personalia/ karyawan Apotek).
 2. Pengamatan (*Observasi*) Penelitian yang dilaksanakan langsung pada objek yang diteliti yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran jelas tentang sistem yang sedang berlangsung.

2.2. Analisis Kelemahan Sistem

Pengembangan sistem informasi Operasional Apotek obat berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) pada apotek harapan sehat memerlukan analisis yang tepat untuk bisa

memetakan terlebih dahulu masalah dan kelemahan pada sistem lama. Adapun beberapa metode yang bisa digunakan, di antaranya metode PIECES (*performance, information, economic, control, efficiency, dan service*).

Tabel 2.1. Metode PIECES

JENIS ANALISIS	KELEMAHAN SISTEM LAMA	SISTEM YANG DIAJUKAN
<i>Performance</i>	Kinerja proses transaksi penjualan obat pada apotek sudah menggunakan sistem yang berbasis dekstop tetapi sistem ini tidak dapat di akses dari jarak jauh apabila ada keperluan untuk pengawasan dan pengecekan laporan oleh pemilik, dan juga dalam proses penjualan obatnya customer harus datang dulu ke apotek, proses tersebut membutuhkan waktu lama sehingga tidak efektif dan efisien.	Sistem yang ditawarkan telah berbentuk aplikasi yang di akses dengan mudah, sistem yang di buat hanya membutuhkan sebuah jaringan internet, sehingga dalam pengecekan laporan dan pengawasan oleh pemilik dan juga customer dapat mengakses dengan mudah dan dimanapun tanpa perlu datang ke apotek.
<i>Information</i>	Pimpinan hanya memperoleh informasi dari pegawai tentang laporan penjualan obat, dan juga dalam pengadaan obat pimpinan harus datang ke apotek untuk mengecek kembali data yang ada jika data yang di berikan kurang lengkap.	Sistem dapat menyediakan informasi secara lengkap tentang pengelolaan data obat serta laporan penjualan obat, dan memudahkan dalam pengadaan obat. Sistem ini dapat di akses setiap saat sehingga lebih efisien untuk pemilik
<i>Economic</i>	Dalam pengeluaran keuangan digunakan jika menggunakan waktu yang singkat maka biaya yang di keluarkan lebih terjangkau. Namun jika penggunaan waktu lebih lama maka pengeluaran akan melampaui jauh untuk mengelola data obat.	Pengeluaran pada tahap pertama relative mahal karena dalam pembuatan sebuah sistem membutuhkan biaya yang besar, tetapi pada waktu yang lebih lama maka pengeluaran yang di keluarkan sangat sedikit untuk mengelola data obat, serta memudahkan pimpinan, pegawai dan customer dalam mengakses sistem ini.
<i>Control</i>	Pemilik tidak dapat melakukan pengawasan atau pengecekan data karena sistem tersebut tidak dapat diakses dari jarak jauh, sehingga pemilik harus datang ke apotek dulu untuk mengecek kembali data laporan, selain itu keamanan data obat pada komputer tidak terjamin karena hanya menggunakan 1 komputer saja yang kemungkinan jika komputer tersebut rusak maka data laporan akan hilang.	Setiap pengawasan dan pengecekan data dapat dengan mudah diakses dan juga terjamin keamanan dalam sistem ini karena dengan sistem ini data dapat dengan mudah di akses dengan menggunakan komputer lain dan juga perangkat lain.
<i>Efficiency</i>	Sistem pengelolaan data obat kurang efisien karena dalam pengawasan dan pengecekan laporan pemilik tidak dapat di akses dari jarak jauh dan juga customer dalam proses pembelian obat harus datang ke apotek dulu, maka waktu dan biaya yang di perlukan banyak.	Sistem dapat dengan mudah menyediakan informasi secara efektif dan efisien, karena sistem ini menggunakan jaringan internet dan dapat diakses dimana pun, sehingga pimpinan, pegawai, customer dapat langsung membuka sistem dan melakukan pengecekan, dan customer bisa

JENIS ANALISIS	KELEMAHAN SISTEM LAMA	SISTEM YANG DIAJUKAN
<i>Service</i>	Dalam pengecekan laporan oleh pemilik tidak dapat dilakukan dari jarak jauh sehingga pemilik harus datang ke apotek dulu, dan juga dalam pelayanan penjualan obat customer harus datang ke apotek dulu untuk melakukan pembelian obat.	langsung melakukan transaksi pembelian obat. Kecepatan dan keakuratan dalam pengecekan laporan data pengelolaan obat, dan juga mempermudah customer dalam pembelian obat tanpa harus ke apotek lagi.

2.3. Metode Perancangan Sistem

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode scrum. Metode *scrum* yang memiliki kerangka kerja *responsive* yang digunakan untuk pengembangan perangkat lunak, mengelola produk atau pengembangan aplikasi yang mudah dipahami namun sulit dipahami. Untuk membuat sistem informasi pengelolaan data obat dengan metode *scrum* dibagi atas tiga tahapan umumnya yaitu pregame, game, dan postgame yaitu sebagai berikut :

a. Pregame

Pregame adalah tahapan awal dalam tahapan pengembangan dengan metode scrum. Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap kebutuhan *user* yang harus dipenuhi dan diimplementasikan didalam rancangan sistem. Berikut adalah data kebutuhan user yang harus dipenuhi. Kebutuhan user ini didapatkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap karyawan yang merupakan pengguna sistem.

Tabel 2.2. Kebutuhan *User*

Dimensi	Kebutuhan <i>User</i>
<i>Performance</i>	Aplikasi dapat berfungsi sesuai dengan tujuannya yaitu sistem mengoperasikan apotek dan meningkatkan pelayan kepada pelanggan dengan menggunakan konsep strategi Customer Relationship Management (CRM), serta dalam pelayanannya durasi yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi penjualan obat sangat efisien tidak perlu waktu lama untuk melakukan transaksi sehingga mempermudah pelanggan dan juga mengefisienkan waktu.
<i>Feature</i>	Aplikasi memiliki fitur yang dapat mendukung pembuatan laporan penjualan obat pada apotek dan juga aplikasi memiliki fitur keamanan dan tentunya aplikasi memiliki fitur yang mendukung yaitu fitur untuk login, fitur pengguna atau user, fitur data barang atau obat, fitur subject yang terdapat data pelanggan dan data supplier, fitur penjualan obat, fitur pembelian obat pada supplier, fitur laporan terdapat laporan penjualan dan laporan stok obat yang

Dimensi	Kebutuhan User
	dapat dicek langsung oleh pimpinan, dan fitur komentar yang dapat dilihat oleh pimpinan jika ada kritik dan saran dari pelanggan.
<i>Reliability</i>	Aplikasi dapat digunakan di platform komputer maupun mobile, sehingga mempermudah untuk transaksi penjualan kepada pelanggan serta untuk meningkatkan kinerja apotek pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanannya dan sistem dapat juga diakses 24 jam setiap hari sehingga mempermudah pelanggan untuk mengakses aplikasi ini.
<i>Conformance</i>	Aplikasi dapat membedakan hak akses sesuai jenis pengguna dimana terdapat 5 akses pengguna yaitu admin yang mengelola penambahan user/pengguna, kasir yang mengelola bagian transaksi penjualan obat, bagian gudang yang melakukan pengadaan obat, pimpinan yang dapat melihat laporan penjualan serta melihat komentar penilaian dari pelanggan, dan pelanggan yang dapat melakukan pemesanan obat.
<i>Durability</i>	Aplikasi dapat terus digunakan seiring bertambahnya data dalam jumlah besar sehingga data perekapan laporan dapat dengan aman tersimpan, dan juga aplikasi dapat digunakan dalam jangka panjang.
<i>Aesthetics</i>	Aplikasi dapat menampilkan hasil pemrosesan data dengan tampilan yang menarik dan juga setiap fitur dalam aplikasi memiliki tampilan yang menarik dan juga dengan adanya konsep strategi Customer Relationship Management (CRM) dapat lebih meningkatkan hubungan antar pelanggan, sehingga pihak apotek dapat lebih dapat meningkatkan pelayanan.

b. *Game*

Alat yang digunakan dalam melakukan implementasi rancangan sistem informasi ini adalah sebagai berikut :

1. *My Structured Query Language* (MySQL) merupakan sebuah sistem manajemen basis data yang menggunakan perintah SQL. Alasan menggunakan sistem ini adalah karena penggunaannya yang sudah umum dan cocok digunakan untuk tabel relasional.
2. Google Chrome digunakan untuk mengakses sistem yang telah dibuat dengan menetik link url, maka tampilan sistem akan muncul.
3. Sublime Text digunakan untuk mengetikkan coding atau listing untuk membuat sistem yang disimpan dalam bahasa pemrograman php.
4. Xampp digunakan untuk menyimpan semua data pada sistem yang akan dibuat data tersebut tersimpan di database.

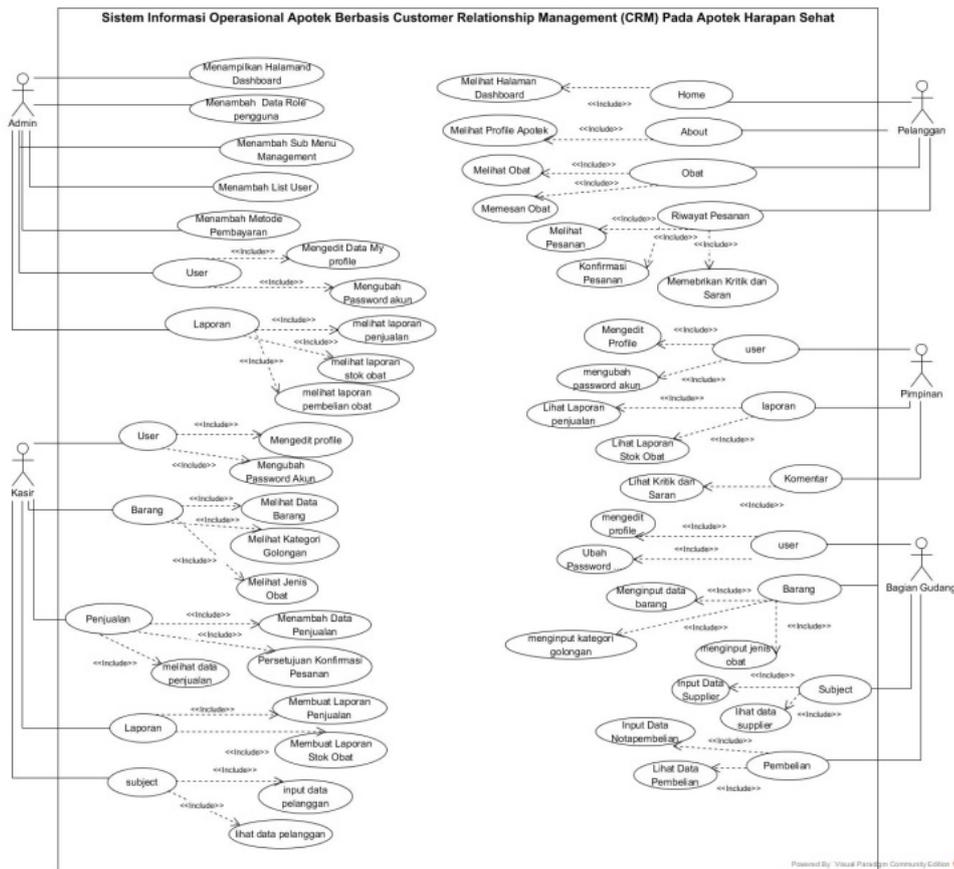
5. Bahasa pemrograman PHP digunakan untuk listing bahasa program yang akan dibuat sistemnya yaitu php disetiap filenya.

c. *PostGame*

Post game adalah tahapan terakhir dari metode scrum. Pada tahapan ini dilakukan evaluasi terhadap hasil rancangan sistem. Evaluasi terhadap sistem dapat dilakukan dengan berbagai cara. Dalam perancangan ini dilakukan *user acceptance test* terhadap hasil rancangan. Subjek yang melakukan *user acceptance test* adalah admin, pelanggan, bagian gudang, kasir, dan pimpinan. Kelima user tersebut melakukan pengujian terhadap fitur-fitur yang dirancang sesuai dengan hak akses masing-masing.

2.4. Perancangan Proses

a. Usecase Diagram



Gambar 2.1. Usecase Diagram

Pada gambar 2.1 menjelaskan bahwa admin, kasir, bagian gudang, dan pimpinan dan pelanggan berperan sebagai aktor. Dimana aktor memiliki peran masing-masing setiap aktor, Pimpinan hanya dapat melihat laporan penjualan, laporan stok obat, dan laporan pembelian obat, melakukan persetujuan pembelian obat, dan melihat kritik dan saran dari pelanggan, admin mengelola data user, dan melihat laporan, sedangkan bagian gudang dapat melakukan penginputan data obat, mengelola persediaan obat, mengelola transaksi pembelian obat, dan membuat laporan pembelian obat, sedangkan kasir dapat menginput data penjualan, konfirmasi pesanan obat, dan membuat laporan penjualan obat, sedangkan pelanggan dapat memesan obat, melihat riwayat pesanan, dan memberikan kritik dan saran.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Sistem dan Program

Pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan teknik pengujian Webqual dengan cara membagikan link form kuesioner kepada pimpinan, pelanggan, dan karyawan sebanyak 20 responden, yang melakukan pengujian terhadap sistem operasional apotek berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) pada Apotek.

Tabel 3.1. Kuesioner Pengujian

No	Pertanyaan	Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Usability				
a.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian Website	0	0	6	14
b.	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	0	0	10	10
c.	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website	0	0	11	10
d.	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan	0	0	6	14
e.	Website memiliki tampilan yang menarik	0	0	7	13
f.	Website mengandung kompetensi	0	0	10	10
g.	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	0	0	7	13
2	Information Quality				
a.	Website menyediakan informasi yang akurat	0	0	8	12
b.	Website menyediakan informasi yang terpercaya	0	0	9	11
c.	Website menyediakan informasi yang tepat waktu	0	0	7	13
d.	Website menyediakan informasi yang relevan	0	0	10	10
e.	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	0	0	5	15
f.	Website menyediakan informasi yang detail	0	0	7	13
g.	Website menyajikan informasi dalam format yang tepat	0	0	5	15

Tabel 3.1. Kuesioner Pengujian (Lanjutan)

No	Pertanyaan	Responden			
		STS	TS	S	SS
3	Service Interaction				
a.	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi	0	0	15	5

b.	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	0	0	10	10
c.	Website memberi ruang untuk personalisasi	0	0	8	12
d.	Website memberi ruang untuk komunikasi	0	0	6	14
e.	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi	0	0	10	10
f.	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	0	0	10	10
4	User Interface Quality	STS	TS	S	SS
a.	Website menggunakan gambar yang tepat	0	0	7	13
b.	Website menggunakan font (huruf) yang sesuai	0	0	9	11
c.	Website menggunakan warna yang sesuai	0	0	11	9
d.	Website menggunakan desain halaman yang sesuai	0	0	8	12
e.	Link pada Website bekerja dengan baik	0	0	6	14
f.	Kecepatan download pada halaman Website	0	0	4	16

Setelah melakukan perhitungan jawaban maka didapatkan total skor pada setiap pertanyaan, untuk melakukan interpretasi skor perhitungan harus mengetahui terlebih dahulu skor tertinggi (Y) pilihan/item jawaban dengan rumus :

$$Y = \text{Skor Tertinggi Liket} \times \text{Jumlah Responden}$$

Dimana skor tertinggi liket adalah 4, maka hasil perhitungan untuk responden adalah :

$$Y = 4 \times 20 = 80$$

Maka penilaian interpretasi responden terhadap setiap pertanyaan pada kuesioner hasil nilai yang dihasilkan dengan rumus :

$$\text{Rumus Index} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$$

Hasil perhitungan jawaban dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2. Hasil Perhitungan Skor dan Nilai Interpretasi

No	Total Skor	Nilai Interpretasi
1	Usability	
a.	74	92.5%
b.	70	87.5%
c.	73	91.25%
d.	74	92.5%
e.	73	91.25%
f.	70	87.5%
g.	73	91.25%
2	Information Quality	
a.	72	90%
b.	71	88.75%
c.	73	91.25%
d.	70	87.5%
e.	75	93.75%

f.	73	91.25%
g.	75	93.75%
3 Service Interaction		
a.	65	81.25%
b.	70	87.5%
c.	72	90%
d.	74	92.5%
e.	70	87.5%
f.	70	87.5%
4 User Interface Quality		
a.	73	91.25%
b.	71	88.75%
c.	69	86.25%
d.	72	90%
e.	74	92.5%
f.	76	95%

Kemudian Selanjutnya melakukan perhitungan rata-rata untuk setiap dimensi agar mendapat nilai interpretasi pada setiap dimensinya.

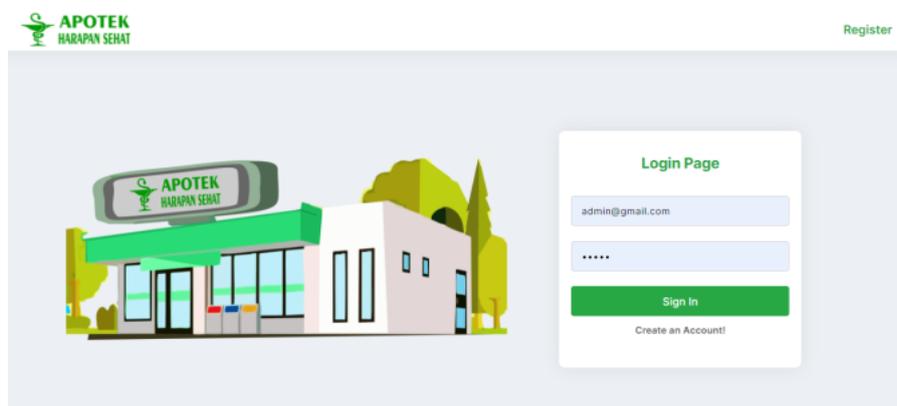
Tabel 3.3. Perhitungan Rata-Rata

No	Dimensi	Responden
1	Usability	90.53%
2	Information Quality	90.89%
3	Service Interaction	87.70%
4	User Interface Quality	90.62%
Rata-Rata		89.93%

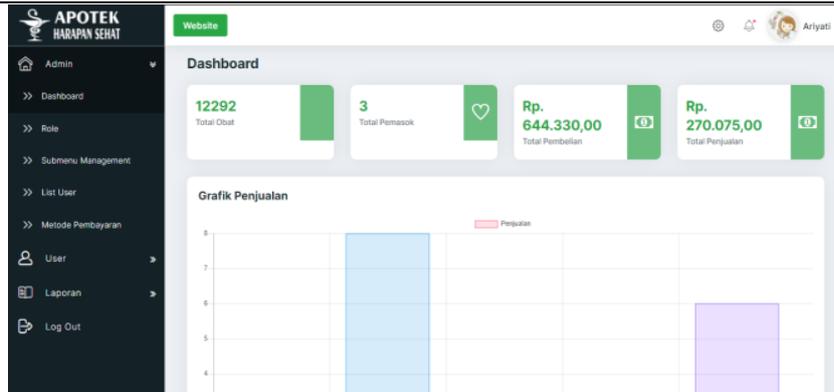
Maka berdasarkan perhitungan yang menyatakan nilai rata-rata yang dicapai adalah 89.93% dari 4 dimensi yang terdiri dari 26 pertanyaan dan 20 responden. Dengan nilai presentase yang tinggi maka sistem ini termasuk sistem yang memiliki tingkat persepsi yang layak.

3.2 Manual Program

Untuk menjalankan Website Sistem Informasi Operasional Apotek Berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) pada Apotek, berikut tampilan manual programnya :



Gambar 3.1. Tampilan Login



Gambar 3.2. Tampilan Dashboard

Nama Barang	HNA	Harga Modal	Stok Barang	Rak Penyimpanan	Action
ABBOCATH 18 Expired: 31 Desember 2021	Rp. 5.000,00	Rp. 4.250,00	1.500 Pcs	Lemari 4	[Edit] [Delete]
ABBOCATH 20 Expired: 18 Desember 2021	Rp. 5.000,00	Rp. 5.525,00	2.700 Pcs	Lemari 4	[Edit] [Delete]
ABBOCATH 22 Expired: 20 September 2021	Rp. 5.000,00	Rp. 4.250,00	1.800 Pcs	Lemari 4	[Edit] [Delete]
ABBOCATH 24 Expired: 27 January 2022	Rp. 5.000,00	Rp. 5.992,00	100 Pcs	Lemari 4	[Edit] [Delete]
ABBOCATH 26 Expired: 10 February 2022	Rp. 5.000,00	Rp. 5.652,00	100 Pcs	Lemari 4	[Edit] [Delete]
Abdelyn Drop Expired: 18 Desember 2021	Rp. 5.000,00	Rp. 31.350,00	100 Botol	Lemari 5	[Edit] [Delete]

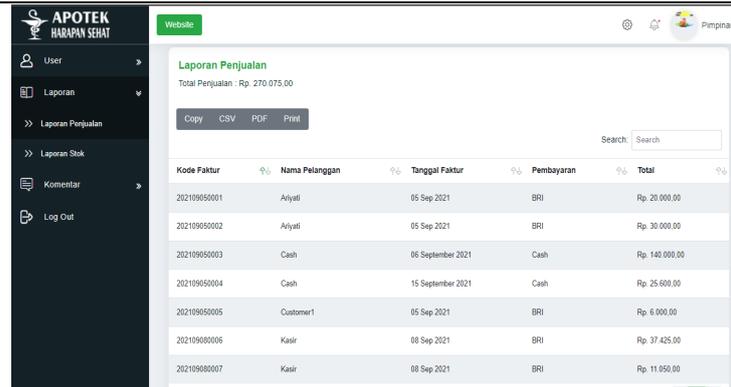
Gambar 3.3. Tampilan Data Barang

Kode Faktur	Tanggal Faktur	Pelanggan	Jumlah Jual	Total Harga	Selesai
202109050001	05 Sep 2021	Ariyati Jl. Kejayaan 03 Blok K 6282238430011	2	Rp. 20.000,00	[Selesai]
202109050002	05 Sep 2021	Ariyati Jl. Kejayaan 03 Blok K 6282238430011	4	Rp. 30.000,00	[Selesai]
202109050003	06 September 2021	Cash 6282159171114	4	Rp. 140.000,00	[Selesai]
202109050004	15 September 2021	Cash 6282159171114	1	Rp. 25.600,00	[Selesai]
202109050005	05 Sep 2021	customer1 Makassar 6291165271114	2	Rp. 6.000,00	[Selesai]

Gambar 3.4. Tampilan Penjualan

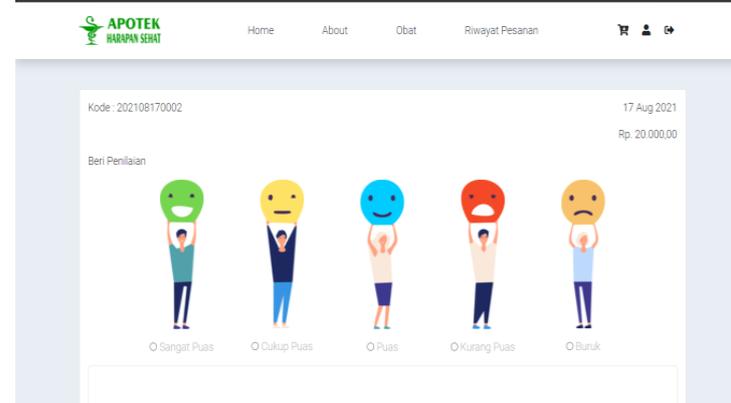
Kode Pembelian	Tanggal Pembelian	Nama Supplier	Metode Pembelian	Total Pembelian	Action
4356790	01 July 2021	CV Indah Makmur Sukses / 04113812258	DANA	Rp. 100.000,00	[Edit] [Delete]
293747493	11 August 2021	Amanah Herbal / 0811414663	BCA	Rp. 162.300,00	[Edit] [Delete]
68210034381	21 May 2021	PT Anugrah Argon Medika / 083468856543	BRI	Rp. 382.030,00	[Edit] [Delete]

Gambar 3.5. Tampilan Pembelian



Kode Faktur	Nama Pelanggan	Tanggal Faktur	Pembayaran	Total
202109050001	Aryati	05 Sep 2021	BRI	Rp. 20.000,00
202109050002	Aryati	05 Sep 2021	BRI	Rp. 30.000,00
202109050003	Cash	06 September 2021	Cash	Rp. 140.000,00
202109050004	Cash	15 September 2021	Cash	Rp. 25.600,00
202109050005	Customer1	05 Sep 2021	BRI	Rp. 6.000,00
202109080006	Kasir	08 Sep 2021	BRI	Rp. 37.425,00
202109080007	Kasir	08 Sep 2021	BRI	Rp. 11.050,00

Gambar 3.6. Tampilan Laporan



Gambar 3.7. Tampilan *Customer Relationship Management* (CRM)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem informasi operasional apotek berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dirancang berdasarkan permasalahan yang ada pada apotek dengan menggunakan metode scrum, sehingga menghasilkan sistem yang dapat diakses dari jarak jauh sehingga memudahkan dalam pengelolaan data obat dan pengawasan dan pengecekan laporan oleh pimpinan dapat mudah dilakukan serta dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
2. Sistem informasi operasional apotek berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dapat meningkatkan kesetiaan konsumen dan kinerja pada apotek dalam melayani konsumen, dan dengan menggunakan metode pengujian Webqual dengan membuat form kuesioner yang dibagikan kepada pimpinan, karyawan, dan pelanggan sehingga dari 20 responden dalam 26 pertanyaan memperoleh hasil 89,93% yang artinya layak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] d. Nurwahyunita, "Sistem Informasi Penjualan Obat Pada Toko Obat Anugerah Rantau Prapat Berbasis Web," *Journal of Student Development Informatics Management (JoSDIM)*, vol. 1, no. 1, pp. 25-34, 2021.
- [2] A. P. Prasetyo, "rancangan bangun Sistem Informasi Persediaan Obat Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bangkang," 2021.
- [3] S. d. Anwar, "Perancangan sistem Informasi Untuk Pengelolaan Data Warga Dalam Tingkat RT Dengan Metode SCRUM," *E-Procending Of Engineering*, vol. 7, no. 2, pp. 6137-6146, 2020.

- [4] T. Desyani, "Perancangan sistem Informasi Data Obat Pada apotek Sinar Mulia Berbasis Web," Prosiding Seminar Nasional Informatika dan Sistem Informasi, vol. 3, pp. 51-60, 2018.
- [5] A. & W. D. fauzi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Obat Berbasis Website Dengan Menggunakan Metode Waterfall," Indonesian Journal On Software Engineering (Ijse), vol. 6, no. 1, pp. 71-82, 2020.
- [6] A. d. Hijriani, "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Usaha Mikro Bidang Retail Studi Kasus CV. Duta Square Bandar Lampung," e-Proceeding of Engineering, vol. 7, no. 2, pp. 84-94, 2020.
- [7] d. Komang Sri Utami, Implementasi Customer Relation (CRM) Pada Sistem Informasi Apotek Dalam Peningkatan Pelayanan, vol. 3, Bali: STKOM Bali - Denpasar, 2017, pp. 1-12.