

**PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *CRM SCORECARD***  
**(Studi Kasus di RS Panti Wilasa Citarum Semarang)**

**Nama :NATASIA MAYA Y**

**NIM :L2H007044**

**Abstrak**

Sebagai salah satu rumah sakit swasta di Semarang, RS Panti Wilasa Citarum berusaha memberikan layanan terbaik untuk mempertahankan loyalitas dan kepuasan pelanggan, namun dari survey yang dibagikan kepada seratus responden menunjukkan bahwa rumah sakit ini masih belum bisa menempati peringkat pertama rumah sakit swasta terbaik di kota ini.

CRM merupakan strategi, usaha menjalin hubungan dengan pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Untuk mencapai keberhasilan implementasi CRM, dibutuhkan berbagai elemen pendukung yang saling memiliki keterkaitan diantaranya seperti teknologi informasi, proses, kesiapan karyawan dan lain sebagainya. Sehingga metode CRM Scorecard merupakan alat yang mampu untuk mendiagnosis dan menilai praktik CRM sebuah perusahaan. Kerangka CRM Scorecard terdiri dari empat perspektif yaitu, kinerja organisasi, pelanggan, proses dan infrastruktur.

CRM Scorecard yang telah dikembangkan tersebut akan di breakdown dan dievaluasi. Indikator yang akan dievaluasi tersebut diolah menggunakan Analytic Hierarchy Process (AHP). Setelah diketahui bobot kepentingannya, pengukuran kinerja dilakukan dengan Objective Matrix (OMAX) untuk mengetahui nilai pencapaian kinerja tiap indikator.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi perbaikan kepada perusahaan dilihat dari sudut pandang CRM Scorecard. Dari hasil pengolahan dan analisa kinerja dapat diketahui bahwa perspektif yang paling berpengaruh terhadap kesuksesan praktik CRM adalah kinerja organisasi, dimana nilai pencapaian yang diraih RS Panti Wilasa masuk dalam kategori “buruk” (dalam skala 10). Perusahaan harus memperbaiki kinerja dari perspektif proses, pelanggan dan infrastruktur agar dapat meningkatkan nilai pencapaian kinerja organisasi sehingga dalam beberapa waktu kedepan, nilai pencapaian kinerja perusahaan dapat masuk dalam kategori “baik”.

**Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *CRM Scorecard, Analytic Hierarchy Process, Objective Matrix***

## **Abstract**

*As one privat hospital in Semarang, RS Panti Wilasa Citarum try to provide the best service to maintain customer loyalty and satisfaction, but from a survey distributed to one hundred respondents indicated that the hospital is still not able to occupy the first range the best privat hospital in the city.*

*CRM is a strategy, business relationships with customers and provide services that satisfied customers. To achieve succesfull implementation of CRM, it takes a different supporting elements which are inter connected such as information technology, processes, readiness of employees and others. The method of CRM Scorecard is a tool that is able to diagnose and assess companys CRM practice. CRM Scorecard framework consist of four perspectives namely, organizational performance, customers, processes and infrastructure.*

*CRM Scorecard has been developed at the breakdown and will be evaluated indicators to be evaluated was processed using Analytic Hierarchy Process (AHP). Now we know the importance weights, performance measurements done with the Objective Matrix (OMAX) to determine the value of the achievement of the performance of each indicator.*

*The purpose of this study was to provide recommendations of improvements to the company from the perspective of CRM Scorecard. From the results of processing and performance analysis can be seen that the perspective of the most influential to the success of CRM practice is the performance of organizational, where the value of attainment achieved by RS Panti Wilasa Citarum into the category "bad" (scale 10). Companies should improved the performance of the process perspective, customer and infrastructure in order to increase the value of organizations performance so that in some future time, the value of the company's performance can be included in the category of "good".*

***Keyword : Performance Measurement, CRM Scorecard, Analithic Hierarchy Process, Objective Matrix***