

## ABSTRAKSI

Apotek “X” merupakan salah satu bisnis yang berlokasi di kota Manado yang akan dibuat oleh seorang Apoteker yang sedang menempuh pendidikan S2 di bidang farmasi. Apotek yang dibuat nantinya tidak hanya dapat melayani penukaran resep obat dan jual beli obat saja, tetapi juga akan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam bisnisnya guna memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Apotek “X” memberikan layanan kepada pelanggan guna menjaga hubungan dengan pelanggan, seperti layanan pesan antar, diskon, dan konsultasi. Layanan-layanan yang diberikan tersebut dijalankan secara konvensional dengan menggunakan teknologi e-mail dan telepon.

Apotek “X” memfasilitasi konsultasi pelanggan dengan APA melalui forum (pertanyaan umum) dan e-mail (pertanyaan bersifat pribadi), delivery obat melalui website, pemberian diskon untuk pelanggan tertentu, penerimaan dan penanganan komplain & saran dari pelanggan, serta pemberian informasi tentang promo obat. Data dari setiap proses yang berjalan disimpan dalam sebuah basis data dan akan diolah, sehingga menghasilkan laporan yang dapat membantu Apotek dalam menjaga hubungannya dengan pelanggan. Pada tahap verifikasi, dilakukan uji coba terhadap aplikasi yang dibuat untuk memastikan bahwa aplikasi bebas dari kesalahan. Pada tahap validasi, dilakukan wawancara terhadap pemilik Apotek untuk memastikan aplikasi sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan sistem, serta penyebaran kuisioner kepada beberapa orang sebagai pelanggan Apotek agar memastikan bahwa website telah memberikan layanan yang diharapkan.

Kesimpulan dari pembuatan sistem informasi ini adalah sistem ini dapat membantu Apotek dalam menjalankan operasional Apoteknya, memberikan layanan terhadap pelanggan guna menjaga hubungan dengan pelanggan, dan mengolah data yang tersimpan menjadi laporan yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem lebih lanjut adalah pembuatan *pattern recognition* yang dapat mem-*forecasting* permintaan pelanggan dan pengintegrasian dengan aplikasi *mobile* pada sistem operasi Android/iOS.

***Kata kunci*** : sistem informasi, manajemen hubungan pelanggan, apotek