



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu permasalahan besar yang terjadi di Indonesia adalah masalah tentang kebersihan lingkungan khususnya masalah dalam memahami pengelolaan sampah yang benar. Sampah merupakan hasil dari aktivitas sehari-hari manusia dalam kegiatan industri maupun rumah tangga yang tidak di gunakan lagi. Masalah tersebut muncul karena adanya peningkatan timbulan sampah per hari yang tidak seimbang dengan pengelolaan sampah secara maksimal. Pertambahan penduduk serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengelola dan memanfaatkan sampah menjadi penyebab utama munculnya permasalahan tentang peningkatana timbulan sampah di Indonesia.

Kota Prabumulih merupakan salah satu kota yang berada dalam Propinsi Sumatera Selatan dengan luas 434,46 Km² dan jumlah penduduk 182.128 Jiwa (BPS Kota Prabumulih,2018) tentunya tidak lepas dari masalah pengelolaan sampah yang dihasilkan oleh masyarakat. Semakin banyak jumlah penduduk dan semakin luas wilayah suatu kota, maka diperlukan sarana dan prasarana kebersihan yang semakin banyak. Adanya pertambahan volume timbulan sampah dipengaruhi karena adanya peningkatan jumlah penduduk suatu wilayah.

Pada tahun 2014, dengan jumlah penduduk Indonesia sebanyak 252,16 juta penduduk mampu menghasilkan 55.062,68 m³ sampah per harinya, sedangkan untuk kota Prabumulih dengan jumlah penduduk 174.477 jiwa penduduk mampu menghasilkan 436,192 m³ sampah per harinya (Volume sampah = Jumlah penduduk x 0,0025 m³). Pada tahun 2015, dengan jumlah penduduk Indonesia sebanyak 255,46 juta penduduk mampu menghasilkan 55.420,99 m³ sampah per harinya, sedangkan untuk kota Prabumulih dengan jumlah penduduk 177.708 jiwa penduduk mampu menghasilkan 444,27 m³ sampah per harinya. Pada tahun 2016, dengan jumlah penduduk Indonesia sebanyak 258,70 juta penduduk mampu menghasilkan 56.776,31 m³ sampah per harinya, sedangkan untuk kota Prabumulih dengan jumlah penduduk 181.579 jiwa penduduk mampu menghasilkan 453,948 m³ sampah per harinya. Pada tahun 2017, dengan jumlah penduduk Indonesia



sebanyak 261,89 juta penduduk mampu menghasilkan 62.292,76 m³ sampah per harinya, sedangkan untuk kota Prabumulih dengan jumlah penduduk 182.128 jiwa penduduk mampu menghasilkan 455,32 m³ sampah per harinya. (Badan Pusat Statistik tahun 2015-2018, Statistik Lingkungan Hidup tahun 2016-2018, dan Dinas Kebersihan Pertamanan dan pemakaman Kota Prabumulih tahun 2015-2018) (Lihat lampiran 1).

Untuk mengatasi masalah permasalahan pengelolaan sampah, Kota Prabumulih sekarang telah memiliki Bank Sampah sebagai sarana dan prasarana dalam membantu masyarakat mengumpulkan dan mengelompokkan sampah. Bank Sampah merupakan suatu tempat yang digunakan untuk mengumpulkan sampah yang sudah di kelompokkan, dimana hasil dari pengumpulan sampah yang dikelompokkan nantinya akan disetorkan ke tempat pengepul sampah dan menerapkan strategi 3R (*Reuse, Reduce, Recycle*) dalam pengelolaan sampah (Statistik Lingkungan Hidup indonesia, 2018).

Bank Sampah dikelola menggunakan sistem seperti konsep perbankan, tetapi yang ditabung bukan berupa uang melainkan sampah. Secara berkala, nasabah dapat melakukan penimbangan sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Bank Sampah Prabumulih dan sampah yang telah ditimbang akan diberi nilai sesuai harga yang telah ditetapkan. Seperti halnya pada bank komersil, nasabah dapat membuka rekening bank sampah dan akan mendapatkan buku tabungan, dimana riwayat transaksi akan dicetak setelah selesai melakukan transaksi penimbangan sampah.

Kehadiran Bank Sampah di Kota Prabumulih tentunya dapat diterima baik oleh masyarakat Kota Prabumulih karena memberikan efek positif di lingkungan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah Bank Sampah Unit setiap tahunnya dikarenakan kesadaran dan antusias dari masyarakat akan pentingnya pengelolaan sampah. Pada tahun 2015, Bank Sampah Unit yang ikut bergabung hanya berjumlah 7 unit, pada tahun 2016 meningkat menjadi 18 unit, pada tahun 2017 meningkat menjadi 39 unit, pada tahun 2018 meningkat menjadi 65 unit dan hingga tahun 2019 meningkat menjadi 69 Bank Sampah Unit (Bank Sampah Kota Prabumulih, 2019) (Lihat lampiran 2 dan lampiran 3).



Dalam pengelolaan data transaksi nasabah, Bank Sampah Kota Prabumulih menggunakan bantuan *Microsoft Excel*. Sistem transaksi yang digunakan pada Bank Sampah Kota Prabumulih saat melakukan penimbangan sampah ke tempat nasabah, masih ditulis pada nota yang nantinya akan di rekap ulang oleh bagian administrasi Bank Sampah Induk ke dalam *Microsoft Excel*, sehingga dapat memungkinkan terjadinya kesalahan ketika melakukan pencatatan ulang ataupun terjadinya kehilangan catatan transaksi. Selain itu, Informasi berupa pendaftaran nasabah baru, harga sampah, perubahan jadwal, dan riwayat transaksi belum dapat tersebar secara efisien kepada nasabah, karena untuk mendapatkan informasi tersebut nasabah harus datang langsung ke Bank Sampah Induk atau Bank Sampah Unit dan juga belum ada media sebagai tempat untuk nasabah menyampaikan kritik maupun saran.

Dalam bidang bisnis, tentunya teknologi informasi memiliki peran penting dalam berbagai hal, terutama terkait sistem informasi yang terintegrasi dengan baik. Sistem informasi yang terintegrasi dengan baik mampu membantu pelaku bisnis ke arah yang lebih baik seperti memudahkan komunikasi, mempermudah dalam mengelolah data, membantu proses monitoring pergerakan bisnis, menghemat biaya produksi dan operasional, dan membuka akses informasi serta penyebaran informasi, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) merupakan strategi bisnis yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah tentang kurangnya komunikasi antara pelaku bisnis dan *customer* berbasis elektronik seperti telepon, internet, TV, dan radio. Dengan menerapkan E-CRM, pelaku bisnis dapat membangun relasi dengan *customer* yaitu mengetahui keperluan *customer* dan juga untuk mendapatkan *customer* baru, menjaga, serta mempertahankan *customer* yang telah bergabung. *Customer* pada Bank Sampah sering disebut dengan istilah nasabah, apabila Bank Sampah mampu membangun relasi yang baik dengan nasabah dan mampu menambah jumlah nasabah yang bergabung, maka akan memberikan dampak positif juga pada lingkungan khususnya dalam pengelolaan sampah.



Berdasarkan uraian di atas, Saat ini Bank Sampah Kota Prabumulih memerlukan adanya sistem informasi transaksi penimbangan sampah yang menerapkan *Electronic Customer Relationship Management* untuk meningkatkan pelayanan nasabah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Penerapan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) pada Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih”**.

1.2 Ruang Lingkup Sistem

Ruang lingkup sistem yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya mencakup sistem informasi mengenai transaksi nasabah pada Bank Sampah Kota Prabumulih yang terdiri dari pendaftaran nasabah baru, pengelolaan data Bank Sampah Unit, data nasabah, data transaksi penimbangan sampah, daftar harga penjualan sampah, jadwal penimbangan sampah, dan fitur untuk pengajuan kritik dan saran.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana membangun sistem informasi transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih?”

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, penulis merinci lagi bagian perumusan masalah tersebut menjadi :

1. Bagaimana membantu pihak Bank Sampah Induk Kota Prabumulih mengelolah data transaksi Bank Sampah Unit dan nasabah agar lebih efisien?
2. Bagaimana meningkatkan pelayanan terhadap nasabah Bank Sampah Kota Prabumulih?
3. Bagaimana menerapkan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) pada Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih?



1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Membangun sistem informasi transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih berbasis *web*.
2. Meningkatkan pelayanan terhadap nasabah Bank Sampah Kota Prabumulih.
3. Menerapkan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) pada Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagi Bank Sampah Kota Prabumulih, hasil dari Tugas Akhir ini diharapkan dapat mempermudah pengelolaan data transaksi Bank Sampah Unit dan Nasabah sehingga mampu meningkatkan produktivitas bisnis Bank Sampah Kota Prabumulih.
2. Bagi Masyarakat, hasil dari Tugas Akhir ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang Bank Sampah Kota Prabumulih, informasi transaksi penimbangan sampah, dan dapat menyampaikan kritik serta saran terhadap pelayanan Bank Sampah Kota Prabumulih..
3. Bagi Pemerintah, hasil dari Tugas Akhir ini diharapkan dapat membantu pemerintah dalam mengatasi masalah kebersihan lingkungan dan pengelolaan sampah.
4. Bagi peneliti bisa menambah pengetahuan serta pengalaman dalam bidang penelitian.

1.5 Metodologi Pengumpulan Data

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Objek penelitian yang digunakan pada tugas akhir ini adalah Bank Sampah Kota Prabumulih yang beralamatkan di Jl Arjuna I, RT 02 RW 05, Kelurahan



Wonosari, Kecamatan Prabumulih Utara, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, 31121.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Abdillah (2018:3), data primer adalah data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu. Data Primer menunjukkan keaslian informasi yang terkandung di dalam data tersebut. Data primer (data utama) yang digunakan pada penelitian ini memerlukan interaksi langsung dengan pegawai Bank Sampah Kota Prabumulih. Adapun langkah-langkah yang digunakan yaitu sebagai berikut :

a. Teknik Wawancara

Menurut Abdillah (2018:113), Wawancara adalah metode pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian-penelitian eksploratif dan studi lapangan. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi atau mengonfirmasi beberapa informasi secara langsung kepada responden. peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Kantor Bank Sampah.

b. Teknik Pengamatan (Observasi)

Menurut Asra, dkk (2015:23), Observasi merupakan suatu cara pengamatan yang sistematis dan selektif terhadap suatu interaksi atau fenomena yang sedang terjadi. Metode ini diterapkan ketika informasi yang akurat tidak dapat diperoleh melalui teknik wawancara.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:240), Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti mengumpulkan data-data, baik berupa arsip maupun file yang berkaitan dengan transaksi di Bank Sampah Kota Prabumulih sebagai referensi untuk sistem yang akan di buat.



2. Data Sekunder

Menurut Abdillah (2018:4), data sekunder adalah data yang diolah, disimpan, disajikan dalam format atau bentuk tertentu untuk kepentingan tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari referensi jurnal, buku-buku, artikel, teori yang mendukung, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan tugas akhir. Disini peneliti melakukan pengambilan data secara tidak langsung, yaitu dengan cara mencari informasi melalui jurnal penelitian, buku, dan sumber dokumen lainnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini memuat pemaparan materi yang dikelompokkan menjadi lima bab sesuai dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang yang berisikan pemikiran dan kebutuhan yang menjadi alasan ide dari topik tugas akhir. Bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori yang terkait dengan penelitian. Menjelaskan beberapa referensi penelitian sebelumnya yang erat hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Mengulas sedikit mengenai metode yang bersangkutan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang instansi tempat peneliti melakukan penelitian tugas akhir. Menguraikan metode yang akan digunakan secara rinci dan jelas mengenai tahapan-tahapan penelitian. Menguraikan konsep yang akan dibuat secara jelas.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana solusi yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan utama. Prosedur dan metode apa yang



digunakan pada sistem yang akan dibangun. Penjelasan bagaimana cara kerja teknologi yang digunakan dalam penerapan terhadap sistem yang dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari rangkaian serta urutan pemaparan Tugas Akhir, serta memberikan saran-saran untuk mengembangkan Teknologi dan Sistem yang telah peneliti kembangkan.

