

PENERAPAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (E-CRM) PADA SISTEM INFORMASI TRANSAKSI BANK SAMPAH KOTA PRABUMULIH

Sherina Triska Amelia¹, Hetty Meileni², Delta Khairunnisa³

Program Studi DIV Manajemen Informatika, Jurusan Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya

Jl. Srijaya Negara Bukit Besar, Bukit Lama, Ilir Barat I, Bukit Lama, Ilir Barat. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30139

Email: ¹shrnatriska@gmail.com, ²hmeileni@gmail.com, ³delta.khairunnisa@gmail.com

Abstrak

Bank Sampah merupakan suatu tempat yang digunakan untuk mengumpulkan sampah yang sudah dikelompokkan dimana sampah yang ditimbang nantinya akan diberi nilai sesuai harga yang telah ditetapkan. Salah satu aspek yang mempengaruhi kesetiaan nasabah adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Saat ini, sistem transaksi yang diterapkan pada Bank Sampah Kota Prabumulih masih menggunakan pencatatan pada nota dan untuk mendapatkan informasi nasabah masih harus datang langsung ke kantor Bank Sampah Induk Kota Prabumulih. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sistem informasi transaksi pada Bank Sampah Kota Prabumulih dengan menerapkan konsep *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM). Metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu metode *Framework for The Application of System Thinking* (FAST). Data yang digunakan adalah data nasabah, data bank sampah unit (bsu), data katalog sampah, data jadwal penimbangan, dan data transaksi. Proses yang ada pada sistem informasi ini adalah proses login, kelola data nasabah, kelola data bank sampah unit, kelola data katalog sampah, kelola data jadwal penimbangan, kelola laporan, transaksi penyetoran, transaksi penarikan tunai, dan input kritik dan saran. Output dari sistem informasi ini berupa info dan laporan data nasabah, info dan laporan data bsu, info katalog sampah, info jadwal penimbangan, laporan transaksi penyetoran, laporan transaksi penarikan tunai, dan laporan kritik dan saran.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Transaksi, Bank Sampah, *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM), *Framework for The Application of System Thinking* (FAST).

1. PENDAHULUAN

Salah satu permasalahan besar yang terjadi di Indonesia adalah masalah tentang kebersihan lingkungan khususnya masalah dalam memahami pengelolaan sampah yang benar. 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.

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 dikelompokkan, 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.

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. *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.

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 penilitain tugas akhir dengan judul

“Penerapan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* pada Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Customer Relationship Management (CRM)*

CRM merupakan proses mengelola informasi secara rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua kesempatan pelanggan menghadapi merek dan produk demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan. CRM memungkinkan perusahaan memberikan layanan pelanggan yang unggul melalui penggunaan yang efektif atas informasi laporan individual (Kotler dan Keller, 2018:189).

Customer Relationship Management (CRM) terdiri dari 3 fase yaitu (Kalakota dan Robins,2001:121):

1. *Acquire*

Fase *Acquire* merupakan fase memperoleh pelanggan baru. Pada fase ini untuk menarik pelanggan baru dilakukan dengan cara mempromosikan produk perusahaan, memberikan pelayanan yang baik, menghadirkan inovasi yang kreatif, serta memberikan fasilitas registrasi untuk menjadi anggota.

2. *Enhance*

Fase *Enhance* merupakan fase dimana perusahaan sudah berhasil mendapatkan konsumen baru. Pada fase ini perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan dengan memberikan tawaran kenyamanan yang lebih besar dengan biaya rendah untuk memperluas dan memperdalam hubungan dengan pelanggan.

3. *Retain*

Fase *Retain* merupakan fase dimana perusahaan berusaha menjaga konsumen yang ada. Pada fase ini untuk menjaga pelanggan yang ada perusahaan akan menawarkan produk yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan, memberikan bonus khusus kepada pelanggan, dan menyediakan fasilitas kritik dan saran.

2.2. Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)

E-CRM atau *Electronic Customer Relationship Management* merupakan metode dalam mengelola hubungan antara pelanggan dan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas terhadap produk-produk yang ditawarkan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi digital dan layanan online.

Electronic Customer Relationship Management pada prinsipnya muncul dari CRM, tetapi penekanannya lebih pada personalisasi. E-CRM menawarkan kemudahan untuk bertransaksi melalui media elektronik. Manfaat dari E-CRM bagi perusahaan adalah mempermudah perusahaan dalam berinteraksi kepada pelanggan dan memberikan informasi mengenai produk maupun informasi perusahaan kepada pelanggan (Chaffey, 2009:486).

2.3. Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertahankan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari satuan organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan (Hutahaean, 2014:13).

2.4. Transaksi

Transaksi adalah kejadian ekonomi yang menyangkut suatu unit ekonomi dan memerlukan catatan. Suatu transaksi akan menimbulkan pendapatan (revenue) yang harus dicatat pada saat itu juga (Sadeli, 2015:9).

2.5. Bank Sampah Kota Prabumulih

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. Pengelolaan sampah melalui Bank Sampah merupakan solusi untuk menangani timbulan sampah yang ada di lingkungan masyarakat (Statistik Lingkungan Hidup Indonesia, 2018).

Bank Sampah dikelola menggunakan sistem seperti konsep perbankan, tetapi yang

ditabung bukan berupa uang melainkan sampah. Seperti halnya pada bank komersil, nasabah dapat membuka rekening bank sampah dan akan mendapatkan buku tabungan. Secara berkala, nasabah dapat melakukan penimbangan sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Bank Sampah dan sampah yang telah ditimbang akan diberi nilai sesuai harga yang telah ditetapkan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahap Perumusan Masalah

Tahapan ini merupakan proses merumuskan dan membatasi masalah yang akan diteliti. Perumusan dan pembatasan masalah diperlukan agar dapat lebih mengarahkan peneliti dalam membuat sistem sehingga penelitian yang dikerjakan tidak keluar dari batas yang telah ditetapkan sebelumnya.

3.2. Tahap Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara (*Interview*)

Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kepada bagian terkait yang mempunyai wewenang untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir. Dalam wawancara ini data yang didapat yaitu analisa sistem yang sedang berjalan.

b. Pengamatan (*Observasi*)

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan transaksi yang dilakukan pada Bank Sampah Kota Prabumulih sehingga data yang diperoleh lebih akurat.

c. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data-data, baik berupa arsip maupun file yang berkaitan dengan transaksi di Bank Sampah Kota Prabumulih sebagai referensi dari pembangunan sistem informasi yang akan dibuat.

d. Studi pustaka (*jurnal*)

Peneliti mengumpulkan data dengan cara melalui beberapa jurnal yang erat kaitannya dengan objek permasalahan untuk menjadi referensi dan acuan dalam penulisan tugas akhir ini.

3.3. Metode Pengembangan Sistem

3.3.1. Framework for The Application of System Thinking (FAST)

Menurut Whitten dan Benley (2007:77), *Framework for The Application of System Thinking (FAST)* merupakan kerangka kerja cerdas yang cukup fleksibel untuk menyediakan tipe-tipe berbeda proyek maupun strategi dan berisi gabungan dari praktik-praktik penggunaan metode pengembangan sistem yang dapat ditemui dalam banyak metode referensi dan komersial.

Metode FAST mendefinisikan tahapan untuk mengidentifikasi permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi, dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikan. Dalam penelitian ini, terdapat tujuh tahap pengembangan dalam metode FAST yang digunakan yaitu:

1. *Scope Definition* (Definisi Lingkup)
2. *Problem Analysis*
3. *Requirements Analysis* (Analisis Kebutuhan)
4. *Logical Design* (Desain Logis)
5. *Decision Analysis* (Analisis Keputusan)
6. *Physical Design* (Desain Fisik)
7. *Construction and Testing*

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Scope Definition (Definisi Lingkup)

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan informasi yang akan diteliti melalui observasi dan wawancara untuk menentukan ruang lingkup proyek dan cakupan awal sistem yaitu dengan menggunakan kerangka PIECES (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service*). Berikut merupakan hasil kerangka PIECES untuk menentukan cakupan awal sistem:

Tabel 1 Kerangka PIECES

No	Jenis Analisis	Sistem Saat ini	Sistem Baru
1	<i>Performance</i>	a. Proses pencatatan transaksi masih menggunakan nota.	a. Proses transaksi dapat dilakukan melalui web sehingga data dapat langsung

		b. Banyaknya data yang dikelola menyebabkan sulitnya dalam pencarian data.	terintegrasi dengan admin/teller. b. Proses pencarian data dapat dilakukan melalui web secara cepat.
2	<i>Information</i>	a. Penyebaran informasi masih terbatas. b. Kurangnya informasi mengenai pendaftaran, harga sampah, jadwal penimbangan, dan riwayat transaksi nasabah. c. Data belum terorganisir dengan baik.	a. Informasi dapat tersebar secara luas melalui web dan lebih akurat. b. Nasabah dapat melihat informasi pendaftaran, harga sampah, jadwal penimbangan, dan riwayat transaksi melalui web. c. Dengan menggunakan database MYSQL, data dapat terorganisir dengan baik.
3	<i>Economics</i>	a. Penggunaan nota dan penggunaan kertas dalam proses dokumentasi mengeluarkan biaya yang cukup tinggi.	a. Sistem baru dapat menekan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk media pencatatan transaksi maupun penyebaran informasi.
4	<i>Control</i>	a. Pengendalian terhadap data tidak konsisten karena disimpan dalam file yang berbeda. b. Penyimpanan arsip berupa dokumen dapat menyebabkan kehilangan atau bahkan kerusakan.	a. Lebih mudah mengontrol data karena disimpan dalam satu database. b. Sistem baru dapat mengurangi kemungkinan kehilangan atau kerusakan data.
5	<i>Efficiency</i>	a. Proses penyampaian informasi kepada nasabah membutuhkan waktu yang lama.	a. Sistem baru dapat menyampaikan informasi secara cepat. b. Data riwayat transaksi dapat dilihat langsung

6	Service	<p>a. Belum adanya sistem informasi transaksi penimbangan sampah.</p> <p>b. Belum adanya tempat untuk nasabah menyampaikan kritik dan saran.</p>	<p>a. Sistem baru dapat melakukan transaksi penimbangan sampah melalui web.</p> <p>b. Nasabah dapat menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan Bank Sampah.</p>
---	---------	--	---

4.2. Problem Analysis (Analisis Masalah)

Pada tahap ini peneliti menganalisis masalah-masalah yang muncul pada sistem yang ada sebelumnya. Hasil dari tahapan ini adalah peningkatan performa sistem yang akan memberikan keuntungan dari segi bisnis perusahaan, dan sebuah laporan berupa keterangan tentang *problems, causes, effects*, dan *solutions benefit*. Berikut tabel permasalahan dan solusi pada tabel 4.2:

Tabel 2 Permasalahan dan Solusi

No	Masalah	Penyebab	Dampak	Solusi
1	Penyebaran Informasi kepada nasabah masih terbatas	Nasabah harus datang langsung ke Bank sampah	Informasi tidak tersampaikan kepada seluruh nasabah	Membangun sistem informasi yang menyediakan informasi yang diperlukan nasabah..
2	Membutuhkan waktu yang lama untuk nasabah melihat riwayat transaksi.	Buku tabungan dikumpulkan terlebih dahulu pada Bank sampah Unit untuk dicetak di Bank Sampah Induk	Nasabah tidak dapat melihat langsung jumlah saldo setelah melakukan transaksi	Memberikan fitur berupa informasi saldo terakhir dan riwayat transaksi
3	Nasabah tidak dapat menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan Bank Sampah Kota Prabumulih	Belum adanya tempat untuk nasabah menyampaikan kritik dan saran.	Pihak bank sampah tidak dapat mengetahui kepuasan nasabah	Memberikan fitur untuk nasabah dalam menyampaikan kritik dan saran
4	Bagian Administrasi Sering mengalami kesulitan	Proses pencatatan transaksi masih menggunakan nota	Membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan pencatatan	Membuat sistem dimana data saling terintegrasi

4.3. Requirements Analysis (Analisis Kebutuhan)

Pada tahap ini, akan mendefinisikan kebutuhan yang dibutuhkan pengguna untuk diterapkan pada sistem baru yang akan dibuat dengan menganalisis kebutuhan fungsional dan kebutuhan non fungsional berdasarkan fase *Customer Relationship Management*. Berikut kebutuhan fungsional tertera pada tabel 4.3:

Tabel 4 3 Kebutuhan Fungsional

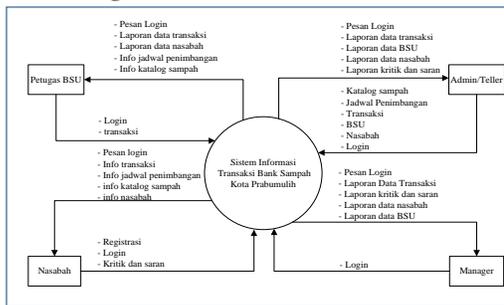
No	Fase CRM	Fungsional yang akan dibuat	Keterangan
1	Acquire	<p>a. Melihat Homepage</p> <p>b. Registrasi Pendaftaran</p>	<p>Fungsi ini berguna untuk menampilkan informasi mengenai informasi umum Bank Sampah yang terdiri dari informasi pendaftaran, FAQs, dan tentang Bank Sampah Kota Prabumulih</p> <p>Fungsi ini berguna untuk memfasilitasi masyarakat yang akan bergabung menjadi Nasabah Bank Sampah Kota Prabumulih</p>
2.	Enhance	<p>a. Login Nasabah</p> <p>b. Input kategori dan daftar harga sampah</p> <p>c. Input Jadwal Penimbangan Sampah</p> <p>d. Transaksi</p> <p>e. Rincian Transaksi</p>	<p>Fungsi ini berguna untuk memfasilitasi nasabah yang sudah tergabung untuk login</p> <p>Fungsi ini berguna untuk memfasilitasi nasabah melihat kategori dan daftar harga sampah</p> <p>Fungsi ini berguna untuk memfasilitasi nasabah agar dapat melihat jadwal penimbangan sampah</p> <p>Fungsi ini berguna untuk memfasilitasi transaksi penimbangan sampah</p> <p>Fungsi ini berguna untuk memfasilitasi nasabah mengecek saldo dan riwayat transaksi yang telah dilakukan</p>
3	Retain	a. Input Kritik dan Saran	Fungsi ini berguna untuk memfasilitasi nasabah dalam memberikan kritik dan saran

	b. Login Petugas BSU	Fungsi ini berguna untuk memfasilitasi petugas BSU yang terdaftar dalam mencatat transaksi nasabah yang dilengkapi fitur <i>create, edit, update, dan delete</i> .
	c. Login Admin	Fitur ini berfungsi untuk admin mengelola data transaksi yang dilengkapi fitur <i>create, edit, update, dan delete</i> .
	d. Login Manager	Fitur ini berfungsi untuk manager melihat laporan.

4.4. Logical Design (Desain Logis)

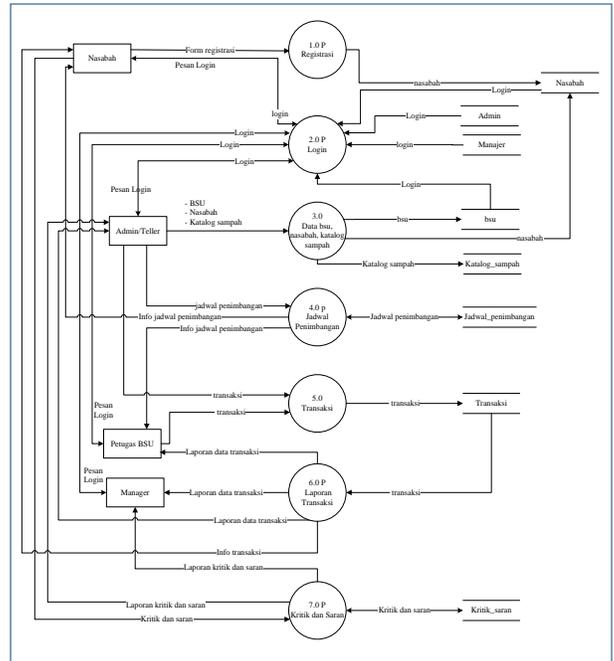
Pada tahap *Logical Design*, hasil dari analisis kebutuhan akan diterjemahkan menjadi sebuah rancangan sistem. Dalam hal ini penulis membuat suatu rancangan sistem serta membuat program pada rancangan sistem tersebut. Untuk itu penulis menggunakan alat bantu berupa seperti *Data Flow Diagram* (DFD) yang terdiri dari Diagram Konteks dan Diagram Level, *Entity Relationship Diagram* (ERD), *Flowchart*, *Block Chart*, dan Kamus Data.

4.4.1. Diagram Konteks



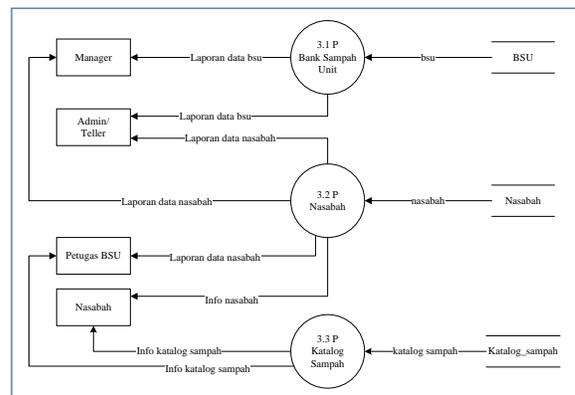
Gambar 1 Diagram Konteks Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.4.2. DFD Level Zero



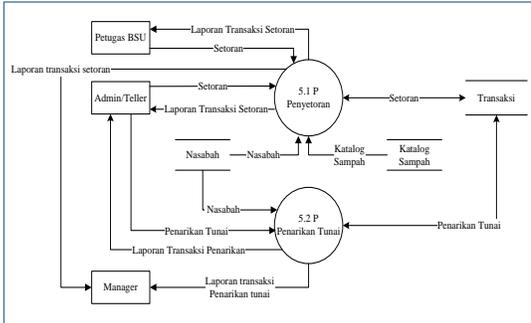
Gambar 2 DFD Level Zero Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.4.3. DFD Level 1 Proses 3



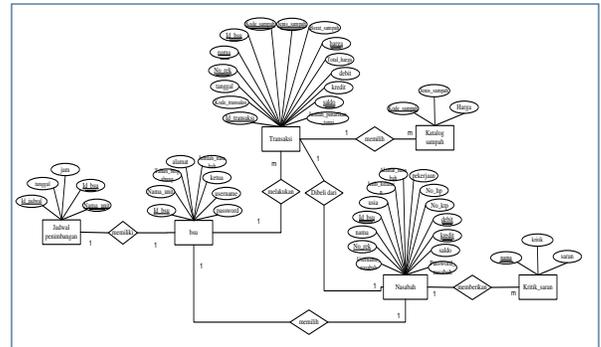
Gambar 3 DFD Level 1 Proses 3 Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.4.4. DFD Level 1 Proses 5



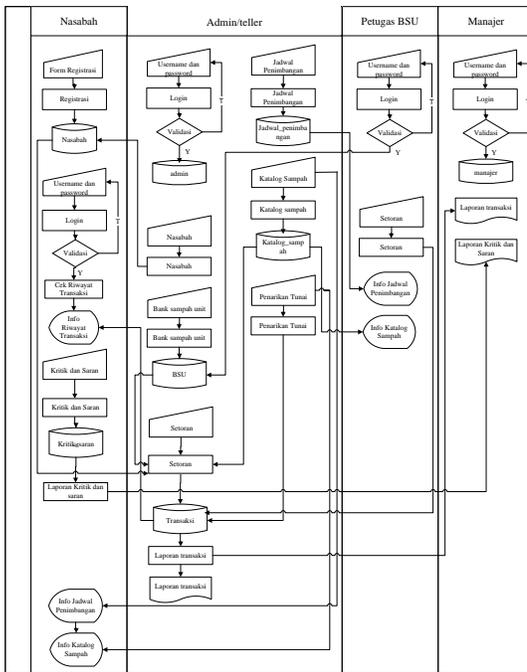
Gambar 3 DFD Level 1 Proses 5 Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.4.6. Entity Relationship Diagram



Gambar 5 Entity Relationship Diagram Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.4.5. Block Chart



Gambar 4 Block Chart Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.5. Decision Analysis (Analisis Keputusan)

Dalam indikator data, data yang digunakan yaitu data Bank Sampah Unit, data nasabah, data katalog sampah, data jadwal penimbangan, dan data transaksi dalam bentuk contoh buku tabungan.

Pada indikator proses yang berkaitan dengan sistem informasi transaksi yaitu perlu adanya proses pengelolaan data seperti data Bank Sampah Unit, data nasabah, data katalog sampah, data jadwal penimbangan, kritik dan saran, dan proses transaksi. Untuk indikator keluaran diperlukan laporan-laporan teknis yang berkaitan dengan kebutuhan Bank Sampah Kota Prabumulih.

4.6. Psychal Design (Desain Fisik)

Tujuan dari tahapan ini adalah mentransformasikan kebutuhan bisnis yang direpresentasikan sebagai logical design menjadi physical design yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam membuat sistem. Adapun tampilan sistem sebagai berikut:

4.6.1. Tampilan Halaman Nasabah



Gambar 6 Tampilan halaman nasabah Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.6.2. Tampilan Halaman Registrasi

BSP
BANK SAMPAH PRABUMULIH

- Bank Sampah Unit -

No. Rekening

Nama

No. KTP

Usia

Laki-laki
 Perempuan

Alamat

Pekerjaan

Nomor Hp

Username

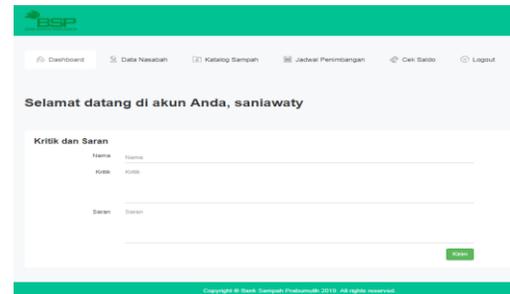
Password

Registrasi

Sudah punya akun? +

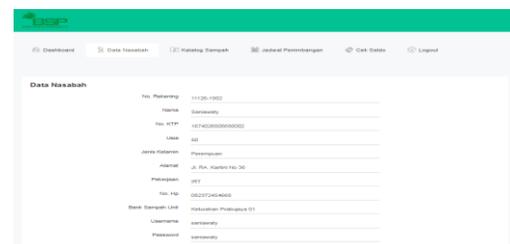
Gambar 7 Tampilan halaman registrasi Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.6.3. Tampilan Halaman Dashboard



Gambar 8 Tampilan halaman dashboard Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.6.4. Tampilan Halaman Info Nasabah



Gambar 9 Tampilan halaman info nasabah Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

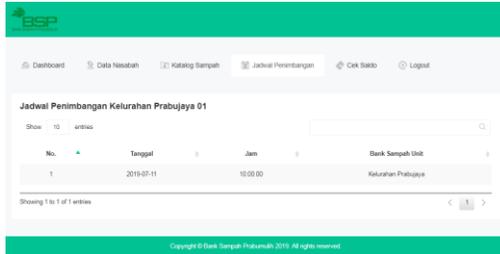
4.6.5. Tampilan Halaman Katalog Sampah

No.	Kode Sampah	Jenis Sampah	Harga
1	K1	Koran, HVS, Kertas Campur	700
2	K2	Duplex	150
3	K3	Kertas	950
4	O1	Organik	100
5	P1	Debu Bering Asap	2000

Showing 1 to 5 of 5 entries

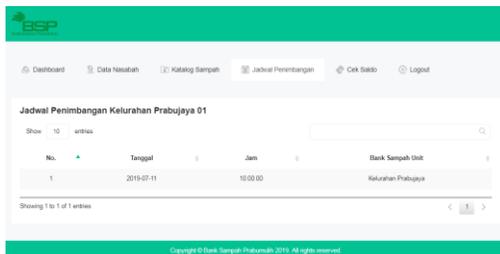
Gambar 10 Tampilan halaman katalog sampah Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.6.6. Tampilan Halaman Jadwal Penimbangan



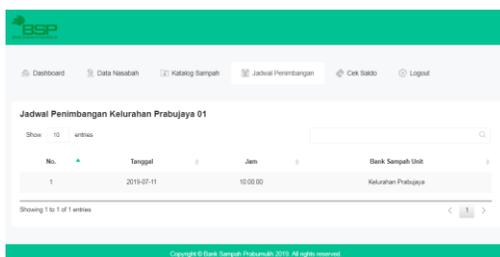
Gambar 11 Tampilan halaman jadwal penimbangan Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.6.7. Tampilan Halaman Cek Saldo



Gambar 12 Tampilan halaman cek saldo Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.6.7. Tampilan Halaman Rincian Transaksi



Gambar 13 Tampilan halaman rincian transaksi Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih

4.7. Construction and Testing

Berdasarkan analisis masalah, rancangan dan hasil pengujian black box terhadap perangkat lunak Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih dengan menerapkan konsep Electronic Customer

Relationship Management (E-CRM) di atas, maka dapat dilihat bahwa sistem yang dibangun bebas dari kesalahan sintaks dan secara fungsional menampilkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan, yaitu mampu memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi kepada beberapa pihak seperti admin/teller, manajer, petugas bank sampah unit, dan nasabah serta pengelolaan data yang bersangkutan dengan transaksi pada Bank Sampah Kota Prabumulih

Berdasarkan analisis kebutuhan yang terdiri dari kebutuhan fungsional dan kebutuhan non fungsional yang telah dijabarkan pada tabel 3. Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dapat diterapkan dengan baik pada Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang diambil dari penelitian yang dilakukan pada Bank Sampah Kota Prabumulih, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu dengan menerapkan konsep Electronic Customer Relationship Management (E-CRM), Sistem Informasi Transaksi Bank Sampah Kota Prabumulih dapat menghasilkan output berupa beberapa informasi serta laporan yang dibutuhkan user sesuai dengan kebutuhan fungsional dan kebutuhan non fungsional yang telah ditetapkan.

5.2. Saran

Sistem Informasi yang dibuat belumlah sempurna seperti yang diharapkan. Masih banyak kekurangan yang belum dapat diperbaiki karena keterbatasan pengetahuan dan waktu. Penulis menyarankan agar kedepannya dapat dilakukan pengembangan terhadap sistem informasi transaksi bank sampah kota Prabumulih yang telah ada ini

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Jakarta Pusat. 2018. Statistik Lingkungan Hidup Indonesia Tahun 2018. Jakarta.

- Chaffey, Dave. 2009. E-Business and E-Commerce Management: Strategy, Implementation and Practice. England: Prentice Hall. hlm 481- 549.
- Hutahaean, Jeperson. 2014. Konsep Sistem informasi. Yogyakarta: Deepublish. hlm 1-13.
- Kalakota, Ravi dan Robinson. 2001. E-Business 2.0:Roadmap for Succes. Longman Inc, USA: Addison Wesley. hlm 121.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks. hlm 189.
- Sadeli, Lili. 2015. Dasar-Dasar Akuntansi. Jakarta: Bumi Aksara. hlm 9.
- Whitten, Jeffrey L dan Leoni D Bentley. 2007. System Analysis and Design Methods. The McGraw-Hill Companies, Inc.New York. hlm 77, hlm 166, dan hlm 453.

