

ANALISA DAN PERANCANGAN *MOBILE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (M-CRM) BERBASIS ANDROID* STUDI KASUS APLIKASI PEDULI SEKITAR

Arie Kusumawardhani¹⁾, Bruri Trya Sartana, M.M, M.Kom²⁾

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

^{1,2}Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

E-mail : kusumawardhani.arie@gmail.com¹⁾, bruryts@gmail.com²⁾

Abstrak

Aplikasi Peduli Sekitar merupakan salah satu aplikasi android yang dikembangkan dengan tujuan sebagai sarana bagi donatur untuk mendapatkan informasi berupa detail kebutuhan, lokasi, dan profil mengenai yayasan atau lembaga sosial terkait. Aplikasi Peduli Sekitar akan berusaha menjadi rekan yang baik agar dapat memberikan pelayanan terbaik tanpa mengurangi kualitas, mutu dan kenyamanan. Salah satu masalah yang dihadapi Aplikasi Peduli Sekitar saat ini adalah belum memadainya fitur yang dapat memungkinkan donatur untuk mengetahui informasi terkait lembaga sosial secara real time serta tidak tersedianya transaksi yang dapat dilakukan donatur untuk melakukan donasi secara langsung kepada yayasan atau lembaga sosial. Maka penanganan dari masalah tersebut, di perlukan sebuah Sistem Informasi M-CRM. Dengan rancangan sistem Mobile Customer Relationship Management (M-CRM), diharapkan dapat menyelesaikan masalah menurunnya loyalitas donatur dan sulitnya memperoleh donatur baru yang dialami oleh Aplikasi Peduli Sekitar. Penulis mengimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemrograman Android, PHP dengan framework Laravel dan database MySQL. Dengan diterapkannya sistem berbasis mobile melalui pendekatan mobile customer relationship management (M-CRM) diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada Peduli Sekitar sehingga dapat meningkatkan loyalitas donatur dalam mempercayakan kegiatan berdonasinya pada aplikasi Peduli Sekitar.

Kata kunci: *Mobile Customer Relationship (M-CRM), meningkatkan loyalitas, donasi, lembaga sosial*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengaruh perkembangan teknologi membuat peran komputer *desktop* tergantikan oleh penggunaan *smartphone*. Fungsi dan kemampuan yang setara dengan perangkat komputer *desktop* dan juga keunggulan mobilitas yang bisa dibawa kemana pun dengan mudah membuat *smartphone* banyak digunakan oleh masyarakat urban sekarang ini. Berbagai *platform* berlomba-lomba untuk menawarkan fungsi dan *feature* yang canggih membuat begitu ketat persaingan di dalam industri *smartphone*. Perkembangan industri *smartphone* memicu pertumbuhan berbagai jenis aplikasi dan perusahaan pengembang aplikasi. Mulai bermunculan banyak jenis aplikasi termasuk aplikasi transaksi. Semua transaksi dapat dilakukan melalui jaringan internet, tidak terkecuali untuk berdonasi. Sebelumnya, untuk melakukan donasi, calon donatur harus mendatangi langsung badan-badan penyalur dana donasi ataupun lembaga sosial terkait, sekarang ini, donasi bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja melalui donasi *online*.

Hal tersebut membuat perusahaan dan organisasi bersaing dan meningkatkan kompetensi untuk mencari dan mempertahankan pelanggan, tetapi setelah mereka mendapatkannya, *customer* yang telah didapatkan sering tidak diperhatikan sehingga *customer* yang telah memberikan profit bagi

perusahaan tersebut menghilang. Dampak nyatanya adalah perusahaan ataupun organisasi tersebut dapat kehilangan pelanggan dikarenakan perusahaan atau organisasi kurang memperhatikan keinginan ataupun kepuasan pelanggannya.

Aplikasi Peduli Sekitar (APS) merupakan salah satu aplikasi android yang dikembangkan dengan tujuan sebagai sarana bagi donatur untuk mendapatkan informasi berupa detail kebutuhan, lokasi, dan profil mengenai yayasan atau lembaga sosial terkait. Aplikasi Peduli Sekitar (APS) akan berusaha menjadi rekan yang baik agar dapat memberikan pelayanan terbaik yang menjadi prinsip dan acuan pada pengembangan aplikasi ini. Untuk tetap berprinsip dan menangani segala permasalahan pada perusahaan, Aplikasi Peduli Sekitar (APS) perlu memaksimalkan penggunaan teknologi informasi, yang pada pengembangan kali ini terfokus pada pengelolaan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang didasari dengan pengimplementasian *Mobile Customer Relationship Management (M-CRM)* yang diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk memantau setiap pola tingkah laku, keinginan serta perubahan pelanggan, sehingga dapat menunjang keputusan perusahaan kedepannya untuk memberikan gambaran pada pemetaan strategi perusahaan dan bentuk pelayanan pada pelanggan secara lebih tepat.

Sesuai dengan keadaan dan permasalahan yang dihadapi oleh Aplikasi Peduli Sekitar (APS), maka diputuskan untuk menjadikan topik ini sebagai bahan Tugas Akhir yang berjudul “Analisa dan Perancangan *Mobile Customer Relationship Management* (M-CRM) Berbasis *Mobile* Pada Aplikasi Peduli Sekitar”.

1.2. Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Donatur sulit melakukan donasi langsung kepada yayasan, dikarenakan belum tersedianya fasilitas donasi pada Aplikasi Peduli Sekitar.
- b. Donatur hanya mengetahui informasi terbaru mengenai *update* informasi yayasan apabila donatur membuka Aplikasi Peduli Sekitar.
- c. Donatur tidak ingin berdonasi karena kurang kelengkapan informasi mengenai yayasan yang terdapat di Aplikasi Peduli Sekitar.
- d. Donatur tidak dapat menjadwalkan kegiatan donasinya sehingga donatur sulit untuk melakukan donasi secara rutin.
- e. Aplikasi Peduli Sekitar tidak dapat mengidentifikasi donatur yang aktif dan loyal.
- f. Tidak terjalin ikatan hubungan antara Peduli Sekitar dengan donatur disebabkan kurangnya interaksi yang dapat dilakukan oleh donatur pada Peduli Sekitar.

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah donatur dalam mengetahui informasi mengenai yayasan dan *update* kebutuhan yayasan.
2. Mempercepat penyampaian informasi dari yayasan kepada donatur.
3. Menambah rasa kepercayaan donatur terhadap penggunaan Aplikasi Peduli Sekitar.
4. Memberikan penghargaan terhadap donatur yang telah berpartisipasi terhadap Aplikasi Peduli Sekitar.
5. Menentukan tingkat keaktifan partisipasi donatur terhadap aplikasi yang akan menjadi acuan untuk pemberian penghargaan kepada donatur.

6. Meningkatkan hubungan dengan donatur yang telah bergabung dengan Aplikasi Peduli Sekitar dan menarik donatur baru yang belum bergabung dengan Aplikasi Peduli Sekitar.

b. Manfaat

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat memberikan kemudahan kepada Aplikasi Peduli Sekitar (APS) dalam mengelola pengguna aplikasi tersebut.
2. Meningkatkan daya saing antara aplikasi yang sejenis.
3. Dengan pengembangan CRM, pengguna aplikasi dapat lebih mudah mengakses informasi yang diperlukan.
4. Hasil penelitian dapat digunakan Aplikasi Peduli Sekitar (APS) sebagai sarana untuk menjalin dan mempererat hubungan yang berkelanjutan antara aplikasi dan pengguna aplikasi melalui fitur-fitur yang telah dikembangkan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Sistem Informasi

Menurut Sutabri (2012), Sistem Informasi merupakan: “*suatu sistem yang berada dan digunakan pada organisasi tertentu yang menautkan kebutuhan pengelolaan transaksi harian yang berkontribusi pada fungsi operasi organisasi yang berbentuk manajerial dengan kegiatan strategis dari suatu organisasi untuk dapat menghasilkan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak yang membutuhkan.*” [1]

2.2. *Customer Relationship Management*(CRM)

Menurut Hasibuan (2012) mengungkapkan bahwa *Customer Relationship Management* merupakan: “*kegiatan implementasi strategi secara luas terhadap pengelolaan hubungan perusahaan yang diterapkan pada pelanggan, mitra, dan kegiatan penjualan, bersamaan dengan pemanfaatan teknologi secara maksimal untuk memanipulasi, melaksanakan, dan menyelaraskan proses bisnis, yang ada pada kegiatan penjualan pelanggan, beserta dukungan teknis, dengan membuat antarmuka pelanggan dan timbal balik terhadap manajemen.*” [2]

2.3. *Mobile Customer Relationship Management*(m-CRM)

Menurut Günter Silberer dan Sebastian Schulz (2012 : 324) *Mobile CRM (Customer Relationship Management)* pengimplementasian CRM yang diberikan pada perangkat *smartphone*, tablet dan perangkat berkemampuan internet lainnya. Hal ini memungkinkan kegiatan seperti penjualan, pemasaran dan tim layanan pelanggan untuk

mengakses dan mengelola informasi utama secara *real time*, dimanapun dan kapanpun mereka berada. [3]

2.4. Studi Literatur

Terdapat penelitian yang telah dilakukan yang membahas Implementasi CRM untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, diantaranya adalah :

- a. Pada penelitian yang dilakukan oleh Adhicipta Raharja Wirawan (2013) dengan judul Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Terhadap Donatur Untuk Meningkatkan Loyalitas dan Jumlah Donatur Vihara Dhammadipa Surabaya. Dapat disimpulkan bahwa pengimplementasian CRM pada Vihara Dhammadipa Surabaya dapat meningkatkan loyalitas donatur dalam kegiatan donasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara semi terstruktur, observasi, serta analisis dokumen. Peneliti mengungkapkan bahwa penerapan sistem informasi yang mengatur hubungan dan manajemen pelayanan terhadap donatur memberikan dampak yang baik dalam meningkatkan loyalitas donatur dalam kegiatan donasi yang berlangsung pada Vihara Dhammadipa Surabaya. [4]
- b. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Adnin, Lubis & Widiyanto 2013) yang berjudul Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang. Dari penelitian tersebut mengungkapkan bahwa CRM telah memberikan dampak yang baik secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan dapat disimpulkan bahwa perlunya memperhatikan faktor CRM yang terdiri dari SDM, proses dan teknologi. Diperlukan interaksi secara intens dengan pelanggan, serta kualitas pelayanan pelanggan yang baik oleh karyawan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang. [5]

3. METODE PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Berikut merupakan urutan langkah-langkah penelitian dalam kegiatan analisa dan perancangan yang dilakukan pada Aplikasi Peduli Sekitar (APS) :

Gambar 1. Tahapan Penelitian

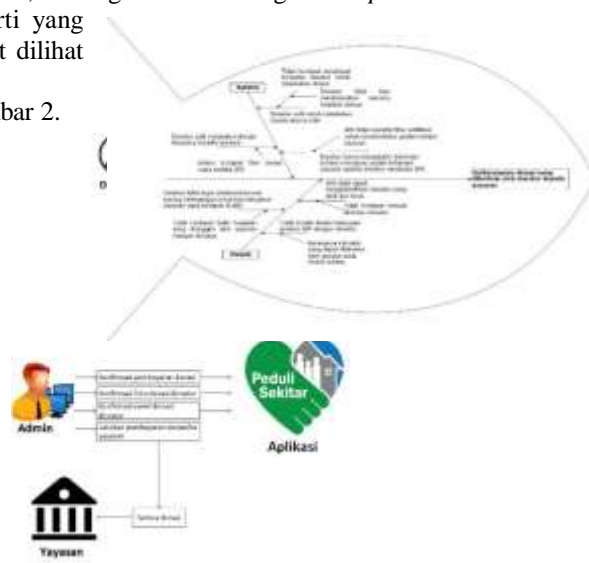
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Ulasan Singkat Organisasi

Aplikasi Peduli Sekitar dirilis pada 14 Juli 2017 di dirikan oleh Budi Luhur Data. Budi Luhur Data yang berlokasi di Gandaria 8 Office Tower Kebayoran Lama, ini merupakan perusahaan IT yang membuat aplikasi berbasis *mobile* dan *web* yang bekerja sama dengan Universitas Budi Luhur.

4.2. Analisa Proses Bisnis Berjalan

Tahap ini menggambarkan proses bisnis berjalan pada Aplikasi Peduli Sekitar berdasarkan analisa yang telah dilakukan peneliti, dan digambarkan dengan *rich picture* seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 1: Rich Picture Analysis

Donatur dapat *mendownload* aplikasi lalu melakukan proses *sign up* dan *login*. Selanjutnya apabila telah melalui proses tersebut maka donatur dapat memilih fitur yang diinginkan. Terdapat fitur pencarian yayasan, donasi uang, penjadwalan donasi, unggah foto donasi, dan *event* donasi. Apabila donatur ingin melihat profil dari suatu yayasan, melihat daftar kebutuhan yayasan atau melakukan kegiatan donasi maka donatur dapat membuka profil yayasan dan akan ditampilkan profil, *list* kebutuhan beserta fitur untuk melakukan donasi langsung kepada yayasan. Donasi yang diberikan akan terlebih dahulu ditampung oleh Peduli Sekitar dan akan diteruskan kepada yayasan terkait. Terdapat fitur penjadwalan dimana donatur dapat menjadwalkan kegiatan donasinya kepada suatu yayasan dan APS akan memunculkan pengingat yang telah diatur sesuai jadwal yang telah dibuat. Selanjutnya terdapat fitur unggah foto donasi, donatur dapat mengunggah foto donasinya yang apabila foto tersebut telah melewati proses verifikasi oleh admin Peduli Sekitar maka dapat dimunculkan pada album yayasan pada profil yayasan tersebut. Dan APS juga menyediakan menu *event* donasi yang dapat digunakan donatur untuk *memposting* acara kegiatan donasi ataupun



kebutuhan donasi dari pihak tertentu. Nantinya *event* tersebut akan dimunculkan pada aplikasi setiap donatur, namun untuk dapat di *posting* pada APS *event* tersebut harus melewati proses verifikasi

admin. Apabila lolos proses verifikasi maka baru di

c) Belum terdapat fitur donasi uang melalui

	<i>As is system</i>	<i>To be system</i>
Strategy	Belum ada penerapan promosi lewat APS.	Mengembangkan APS pada segi CRM serta mengirim <i>email</i> dan memunculkan notifikasi di <i>smartphone</i> donatur sebagai media promosi dan menarik donatur baru.
Process	Promosi saat ini dilakukan melalui media sosial dan membuka <i>booth</i> pada acara tertentu.	Tetap menggunakan media sosial dan membuka <i>booth</i> serta menyediakan fitur <i>share</i> pada kegiatan di APS yang dapat dibagikan donatur kepada orang lain.
Technology	Fitur pada APS belum maksimal untuk media promosi dan penyampaian informasi terbaru.	Mengembangkan CRM pada APS yang bisa digunakan APS sebagai media promosi secara efektif dan efisien.

dapat terposting pada APS.

APS sehingga donatur sulit melakukan donasi langsung kepada yayasan.

4.3. Analisa Sistem Usulan

a. Fishbone Diagram

Diagram Ishikawa atau dengan nama lain *Cause and Effect Diagram* adalah diagram yang menjelaskan mengenai penyebab dan akibat masalah (Saeger, 2015). [6] Berikut merupakan *fishbone diagram* dari Aplikasi Peduli Sekitar berdasarkan masalah-masalah yang telah didapatkan dari hasil analisa penulis. Dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut:

1. Faktor *People* :

- a) Tidak terdapat bukti kegiatan yang diunggah oleh yayasan maupun donatur sehingga donatur tidak ingin berdonasi karena kurang kelengkapan informasi mengenai yayasan yang terdapat di APS.

Tabel 1: *Acquire*

- b) Tidak terjalin ikatan hubungan antara APS dengan donatur interaksi yang dapat dilakukan

Tabel 2 : *Retain*

	<i>As is system</i>	<i>To be system</i>
Strategy	1. Belum terdapat pemberitahuan mengenai APS dan <i>greeting</i> terhadap donatur.	1. Membuat notifikasi mengenai <i>update</i> kebutuhan yayasan dan pengingat jadwal donasi donatur.
	2. Tidak terjalin ikatan hubungan antara Peduli Sekitar dengan donatur disebabkan kurangnya interaksi yang dapat dilakukan oleh donatur pada Peduli Sekitar.	2. Menyediakan fitur <i>event</i> donasi sehingga donatur dapat membagikan kegiatan donasinya pada Peduli Sekitar untuk selanjutnya dapat disebar luaskan oleh Pihak Peduli Sekitar.
Process	Donatur harus terlebih dahulu membuka APS untuk mengetahui informasi mengenai suatu yayasan.	Donatur akan secara otomatis mendapatkan notifikasi dan pemberitahuan via <i>email</i> mengenai yayasan yang berada di APS.
Technology	-	Mengembangkan APS pada segi CRM dengan fitur menambahkan fitur notifikasi dan pemberitahuan via <i>email</i> .

3: *Fishbone Diagram*

Berikut merupakan penjelasan dari fishbone diagram diatas :

1. Faktor *System* :

- a) Donatur tidak bisa menjadwalkan rencana kegiatan donasi sehingga tidak terdapat pengingat terhadap donatur untuk melakukan donasi yang mengakibatkan donatur sulit untuk melakukan donasi secara rutin.
- b) APS tidak memiliki fitur notifikasi untuk memberitahu *update* terbaru yayasan sehingga donatur hanya mengetahui informasi terbaru mengenai *update* informasi yayasan apabila donatur membuka APS.

oleh donatur pada Peduli Sekitar.

- c) Tidak terdapat riwayat aktivitas donatur sehingga APS tidak dapat mengidentifikasi donatur yang aktif dan loyal.

b. Analisis *As Is system* dan *To Be System* dengan Tahapan CRM

Dengan melakukan observasi dan wawancara dengan pihak terkait pada Aplikasi Peduli Sekitar. Penulis dapat mengidentifikasi *As Is System* dan *To Be System* dengan menggunakan tahapan CRM. Dapat dilihat pada tabel 1, 2 dan 3 dibawah

- a) *Acquire* (Mendapatkan)

Process	Donatur harus terlebih dahulu menghubungi pihak yayasan apabila ingin melakukan donasi berupa uang.	Membuat fitur transfer donasi kepada yayasan secara langsung lewat APS.
Technology	Fitur pada APS belum maksimal untuk memfasilitasi donasi terhadap yayasan.	1. Membuatkan fitur donasi berupa uang secara langsung melalui APS.
		2. Menambahkan fitur penjadwalan donasi yang dapat memberi pengingat terhadap donatur untuk melakukan donasi yang telah mereka jadwalkan.

b) *Retain*(mempertahankan)

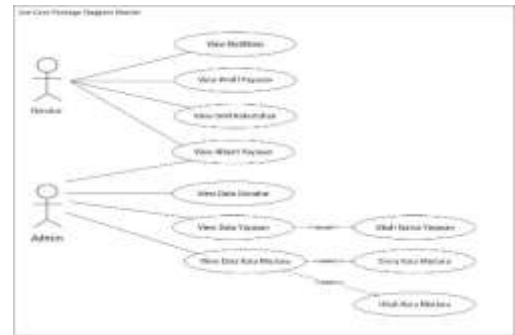
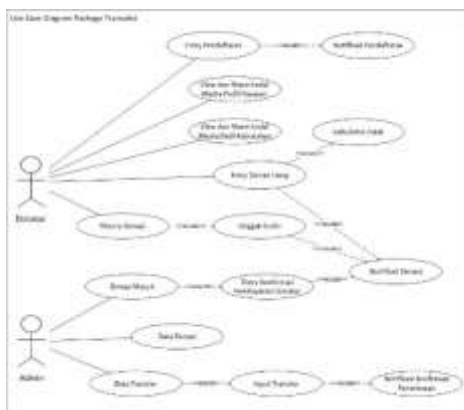
c) *Enhance* (Meningkatkan)

d. *Use Case Diagram* menjelaskan sebuah hubungan yang terjadi antara *actor* dengan sistem. *Use Case Diagram* disesuaikan dengan identifikasi kebutuhan yang dibuat pada tahapan

	<i>As is system</i>	<i>To be system</i>
Strategy	1. Belum terdapat pemberitahuan terhadap donatur mengenai <i>update</i> kebutuhan yang oleh unggah oleh yayasan.	1. Mengirimkan <i>email</i> dan memunculkan notifikasi mengenai update kebutuhan yang unggah oleh yayasan.
	2. Tidak ada <i>feedback</i> terhadap donatur yang telah melakukan kegiatan di APS.	2. Memberikan <i>compliment</i> kepada donatur berupa <i>email</i> dan notifikasi di APS.
	3. Foto yang ditampilkan di profil yayasan relatif sedikit dan tidak beragam serta hanya dapat diunggah oleh yayasan terkait.	3. Donatur dapat mengunggah foto mengenai yayasan yang dapat ditampilkan di profil yayasan setelah mendapat approval dari admin. foto yang beragam pada profil yayasan dapat menambah keyakinan donatur lain untuk berdonasi melalui gambaran keaktifan yayasan tersebut.

sebelumnya.

4.1. *Use Case Diagram Master*



Gambar 4 : *Use Case Diagram Master*

Tabel 3 : *Enhance* Pada *Use Case Diagram Package Master* terdapat *View* Notifikasi, *View* Profil Yayasan, *View* Detil Kebutuhan, dan *View* Data Donatur, *View* Data Yayasan, *Ubah* Status Donatur, *View* Data Kata Mutiara, *Entry* Kata Mutiara, dan *Ubah* Kata Mutiara. Adapun *actor* pada *Use Case Diagram Master* adalah admin dan donatur.

4.2. *Use Case Diagram Transaksi*

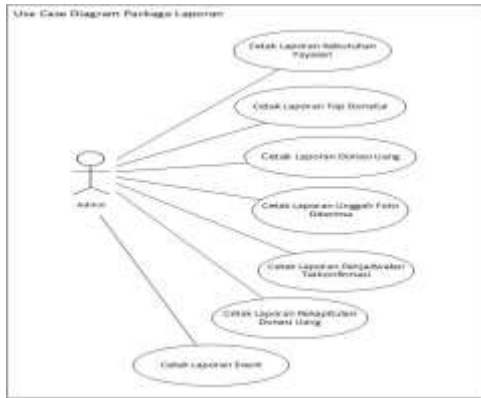
Gambar 5 : *Use Case Diagram Transaksi*

Pada *Use Case Diagram Package Transaksi* terdapat *View* dan *Share* Sosial Media Profil Yayasan, *Entry* Pendaftaran, *View* dan *Share* Sosial Media Detil Kebutuhan, *Entry* Donasi Uang, *History* Donasi,

Unggah Bukti, *Entry* Konfirmasi Pembayaran Donatur, Data Donasi, Data Transfer dan Input \

Transfer. Adapun *actor* pada *Use Case Diagram* Transaksi adalah donatur.

4.3. Use Case Diagram Laporan



Gambar 6 : Use Case Diagram Laporan

Pada *Use Case Diagram Package* Laporan terdapat Cetak Laporan Kebutuhan Yayasan, Cetak Laporan *Top* Donatur, Cetak Laporan Donasi Uang, Cetak Laporan Unggah Foto Diterima, Cetak Laporan Penjadwalan Terkonfirmasi Cetak Laporan *Event* dan Cetak Laporan Rekapitulasi Donasi Uang. Adapun *actor* pada *Use Case Diagram Package* Laporan adalah admin.

4.4. PEMODELAN DATA

Peneliti menggunakan *Entity Relationship Diagram* (ERD) untuk melakukan teknik pemodelan data. ERD merupakan teknik pemodelan data yang digunakan untuk mendeskripsikan suatu proses bisnis dan sebagai teknik untuk menggambarkan interaksi antar entitas, seperti yang dijelaskan pada gambar dibawah ini:

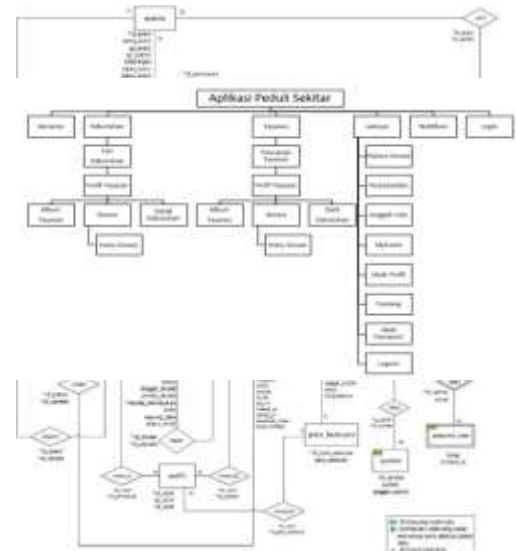


Gambar 7 : Entity Diagram

Relationship

4.5. Rancangan Pengguna

1) Struktur Tampilan Menu



Berikut merupakan struktur tampilan menu pada penelitian ini:

Gambar 8 : Struktur Tampilan

Berikut penjelasan struktur tampilan menu pada penelitian ini :

Menu tampilan awal pada Aplikasi Peduli Sekitar yang berisi beranda, kebutuhan, yayasan, lainnya, notifikasi, dan *login*.

2) Rancangan Layar

Berikut merupakan rancangan layar yang terdapat pada *Website Admin* Peduli Sekitar dan Aplikasi Peduli Sekitar seperti berikut :

a) Rancangan Layar Beranda

Tampilan beranda pada APS. Terdapat pada gambar dibawah ini :

Gambar 9 : Rancangan Layar Menu Utama

b) Rancangan Layar *Entry* Donasi Uang

Rancangan ini adalah rancangan fitur untuk donatur melakukan donasi pada APS, Tampilan ini akan menampilkan halaman *entry* donasi uang yang dapat diisi oleh donatur..



Gambar 10 : Rancangan Layar Entry Donasi Uang

- c) Rancangan Layar Laporan
Pilih menu Laporan dan pilih Laporan rekapitulasi donasi uang, pilih periode dan klik cetak. Laporan ini berfungsi untuk melihat rekapitulasi donasi uang yang telah diterima oleh yayasan.



Gambar 11 : Rancangan Layar Laporan

- a) Rancangan Dokumen Keluaran
Dokumen keluaran laporan rekapitulasi donasi uang. Fungsi Laporan ini untuk mengetahui jumlah donasi uang yang diterima suatu yayasan pada periode tertentu.



Gambar 12 : Rancangan Layar Laproan Rekapitulasi Donasi Uang

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap Aplikasi Peduli Sekitar maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan dibuatkannya sistem M-CRM ini dapat membantu donatur yang ingin melakukan donasi berbentuk uang secara langsung kepada yayasan yang dituju melalui Aplikasi Peduli Sekitar dimana pun dan kapan pun.
2. Terdapat fitur notifikasi pada sistem M-CRM ini, sehingga donatur dapat selalu mengetahui informasi mengenai Aplikasi Peduli Sekitar dan kegiatan didalamnya secara langsung.
3. Dengan dibuatkannya fitur unggah foto, donatur dapat mengunggah foto kegiatan donasi yang dilakukan pada yayasan terdaftar di Aplikasi Peduli Sekitar yang nantinya akan diunggah pada profil yayasan, unggahan foto dari donatur dapat menambah informasi yayasan kepada donatur lain yang ingin berdonasi.
4. Untuk meningkatkan kegiatan donasi yang dapat dilakukan oleh donatur maka dibuatkan fitur pembuatan jadwal donasi, jadwal donasi ini disertai dengan notifikasi pengingat jadwal yang akan secara otomatis mengingatkan donatur untuk berdonasi, sehingga donatur dapat menjadwalkan donasinya secara rutin.
5. Berdasarkan penambahan fitur-fitur baru yang terdapat pada Aplikasi Peduli Sekitar setiap kegiatan donatur akan dapat tersimpan dan perusahaan dapat secara langsung melihat data dan perkembangannya yang dapat dijadikan perusahaan sebagai acuan untuk mengidentifikasi donatur yang aktif dan loyal.
6. Dari penelitian ini juga menghasilkan sarana untuk menampung dan menyebarluaskan *event* donasi yang diajukan oleh donatur sehingga akan membangun ikatan hubungan antara Aplikasi Peduli Sekitar dengan donaturnya.

5.2. SARAN

Saran-saran penulis mengenai peningkatan donasi kepada yayasan dan pelayanan terhadap donatur, adalah sebagai berikut :

1. Dengan dibuatnya rancangan sistem M-CRM ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan dengan semaksimal mungkin dan diharapkan dapat dikembangkan kembali oleh perusahaan untuk upaya meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap donatur. Yang mampu memberikan sarana berdonasi yang lebih baik guna memberdayakan yayasan atau lembaga sosial.
2. Agar sistem ini dapat dijalankan dengan maksimal, akan lebih baik apabila perusahaan menyediakan pelatihan terhadap staf terkait dan menjalin kerjasama yang baik pada semua pihak perusahaan.
3. Pada pengembangan yang akan datang disarankan agar Peduli Sekitar membuat alur *Website* Peduli Sekitar sama dengan alur yang terdapat pada Aplikasi Peduli Sekitar, sehingga fitur *share* yang terdapat pada Aplikasi Peduli Sekitar dapat langsung menuju *website* tanpa harus *download* aplikasi terlebih dahulu sehingga mempermudah penyampaian dan penyebaran informasi.
4. Selalu menjaga kepercayaan donatur agar tetap loyal terhadap Peduli Sekitar dan tidak mudah beralih ke aplikasi kompetitor.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sutabri, T. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- [2] Hasibuan, A. 2012. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: CV.Andi Offset.
- [3] Silberer Günter dan Sebastian Schulz, 2012. *E-Marketing: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications (3 Volumes)*, Information Resources Management Association. USA.
- [4] Raharja Wirawan, Adichipta. (2013) Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Terhadap Donatur Untuk Meningkatkan Loyalitas dan Jumlah Donatur Vihara Dhammadipa Surabaya.
- [5] Adnin, Rizqa Janati, Nawazirul Lubis & Widayanto. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Namasco Pemuda Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic of Science* Tahun 2013 | Hal. 1-8.
- [6] Saeger, A. De.2015. *The Ishikawa Diagram: Identify Problems and Take Action* (First Edit): 50minutes.Com.