

**PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
HUBUNGAN TERHADAP DONATUR MENGGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC*  
PADA YAYASAN KAMPOENG TAUHIID SRIWIJAYA (KTS) OGAN ILIR BERBASIS  
WEB**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi  
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh :

**Lailatun Nur Rohmah**

**NIM 09031181320011**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI DI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
DESEMBER  
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

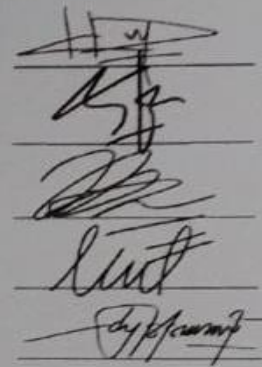
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Desember 2020

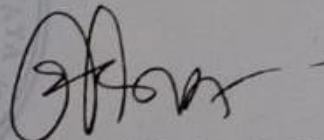
Tim Penguji :

- |                 |                                |
|-----------------|--------------------------------|
| 1. Ketua        | : Ali Ibrahim, M.T             |
| 2. Pembimbing 1 | : Ari Wedhasmara, M.TI         |
| 3. Pembimbing 2 | : Pacu Putra, M. CS            |
| 4. Penguji 1    | : Rahmat Izwan Heroza, M.T     |
| 5. Penguji 2    | : Dinna Yunika Hardiyanti, M.T |

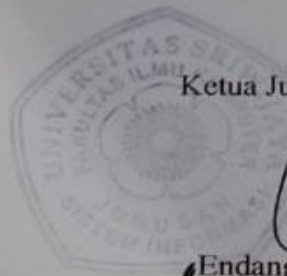


Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP. 197811172006042001



LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
HUBUNGAN TERHADAP DONATUR MENGGUNAKAN *FILAMEWORK OF  
DYNAMIC* PADA YAYASAN KAMPOENG TAUHIID SRIWIJAYA (KTS) BERBASIS  
WEB

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian  
studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh :

**Lailatun Nur Rohmah**

**09031181320011**

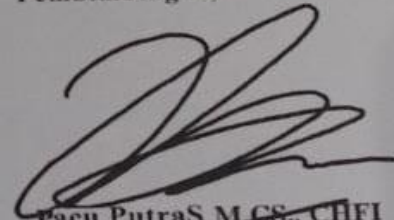
Indralaya, 24 Desember 2020

Pembimbing I,



**Ari Wedhasmara, M.T.I**  
NIP. 197812112010121002

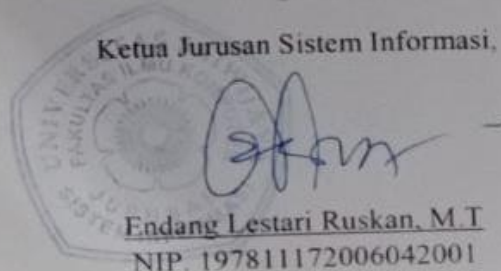
Pembimbing II,



**Pacu Putra S, M.CS., CHFI**  
NIP. 198912182015109101

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
NIP. 197811172006042001

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah atas segala rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul **“PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAGEMEN TERHADAP DONATUR MENGGUNAKAN *FRAMEWORK OF DYNAMIC* PADA YAYASAN KAMPOENG TAUHIID SRIWIJAYA (KTS) OGAN ILIR BERBASIS WEB”** sebagai salah satu syarat kelulusan di Jurusan Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya

Dalam hal penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan dukungan dan petunjuk dari Allah SWT dan berbagai pihak tidak mungkin laporan ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi
3. Bapak Ari Wedhasmara, M.IT selaku pembimbing I Tugas Akhir yang selalu sabar dalam membimbing dan memberikan dukungan yang begitu tulus, terimakasih bersabar menjadi pembimbing penulis dalam jangka waktu yang cukup lama
4. Bapak Pacu Putra, M.CS selaku pembimbing II Tugas Akhir yang terus memberikan dorongan motivasi dan nasihatnya yang sangat berarti bagi penulis, terimakasih telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingannya hingga penulis dimudahkan dalam prosesnya
5. Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya
6. Bapak, ibu dan adik-adik tercinta yang terus mendukung, mendo'akan dan memberikan dorongan untuk penulis sehingga penulis terus bersemangat dan yakin menyelesaikan tugas akhir ini
7. Sahabat sahabat di LDF WIFI, di KAMMI yang masyaAllah, terimakasih atas ukhuwahnya dan kenangan indahnnya, Amillia Wardani, Mba Yin (Qodriah Fajrin), mba Marlin, Mba Penta, Meila, Ratih, Dek Resti, Dek Umi, mba May, Mela, Eminniar, Anggi, Ukh Rahmi. Terutama untuk EKI dan USWA yang menjadi supporter utama sampai titik akhir. Terima kasih

8. Sahabat-sahabat dan adik-adik tercinta di keluarga besar Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya, Dwi Permata Sari yang selalu siap menjadi teman dan adik kapanpun dan dimanapun, teman seasrama, Mba Emi, Mba Rini, Ukh Tini, Ukh Fitri H, Ukh Ana Mufliha, Dek Nisya, Mba Ami Solo, mba dera, dek risma, dek ferda, dek saniati, mba pipit, mba ema terimakasih atas semua dukungannya dan setiap solusi yang di bagikan ke penulis
9. Rekan-rekan mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2013, annisa, bella, jefri teman di akhir yang bersama-sama saling membantu dan menguatkan
10. Bagian administrasi Fakultas Ilmu Komputer yang senantiasa membantu dan memudahkan penulis dalam hal administrasi. Baarakallah

Akhir kata semoga ketulusan serta bantuan dari semua pihak tersebut Allah karuniakan keberkahan dan semoga laporan ini memberikan manfaat dan membawa berkah untuk kita semua.

Indralaya, Desember 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	01
1.2 Tujuan .....	04
1.3 Manfaat .....	04
1.4 Batasan Masalah .....	05
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Profil Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya .....	06
2.1.1 Sejarah Singkat .....	06
2.1.2 Visi dan Misi Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya .....	07
2.1.3 Struktur Organisasi .....	08

2.2 Konsep Sistem Informasi .....	11
2.2.1 Sistem .....	11
2.2.2 Informasi .....	12
2.2.3 Sistem Informasi .....	12
2.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	13
2.4 Strategi Pengembangan Donatur sebagai Organisasi <i>Non-Profit</i> .....	16
2.4.1 Penerapan Metode <i>Framework Of Dynamic</i> .....	17
2.5 Atribut Data Transaksi dari <i>Campaign</i> Program Donasi di Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya .....	19
2.6 Perancangan dan Pengembangan Sistem Informasi CRM untuk Donatur dan Metode <i>Framework of Dynamic</i> yang pernah dilakukan .....	20
2.7 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....	22
2.8 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.2.1 Jenis Data .....	27
3.2.2 Sumber Data .....	27
3.2.3 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.2.4 Deskripsi Data .....	29
3.3 Metode Pengembangan Sistem .....	30

3.3.1 Kelebihan dan Kekurangan <i>Waterfall</i> .....	32
3.4 Analisis Sistem.....	32
3.4.1 Definisi dan Analisis Kebutuhan ( <i>Requirement Analysis and Definition</i> ).....	33

## **BAB IV ANALISIS DAN DESAIN SISTEM**

4.1 <i>Design System</i> (Sistem Desain).....	37
4.1.1 Pemodelan Proses.....	37
4.1.2 Pemodelan Data.....	46
4.2 Rancangan Perangkat Lunak.....	48
4.2.1 Antarmuka Web.....	49

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 <i>Interface</i> Sistem.....	54
5.2 Pengujian.....	69

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran.....	71

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Donatur merupakan salah satu entitas penting dalam sebuah lembaga *non-profit*. Kehadirannya mampu menjadikan sebuah lembaga tumbuh dan berkembang dengan baik. Namun, seiring berjalannya waktu, sebuah lembaga tentu harus memikirkan bagaimana meningkatkan hubungan yang baik dengan para donatur agar donatur merasa nyaman, percaya dan istikomah menjadi donatur tetap pada lembaga tersebut (Angga, 2016). Dengan meningkatkan hubungan yang baik, lembaga mampu mempertahankan donatur dalam waktu yang lama. Karena mempertahankan donatur lama lebih mudah dibandingkan mencari donatur baru. Salah satu lembaga *non-profit* yang tumbuh dan berkembang melalui peran donatur adalah Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya (KTS).

Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya (KTS) merupakan yayasan atau lembaga yang bergerak di bidang sosial, pendidikan dan ekonomi pemberdayaan umat. Yayasan ini telah meluluskan santrinya pertama kali ditahun 2017. Yayasan ini telah berdiri sejak tahun 2010. Sejak tahun itu pula, yayasan ini telah memiliki banyak donatur serta banyak jenis donasi yang disalurkan pada yayasan ini yang belum tercatat dengan baik dalam *database*. Sehingga jumlah donatur dari tahun awal berdiri hingga tahun 2019 belum diketahui. Serta manajemen donatur juga belum terkomputerisasi menjadikan proses donasi belum terotomasi dan terdata dengan baik efeknya lembaga ini belum bisa mendapatkan loyalitas dari para donatur.

Sebuah lembaga yang berkembang dari donasi para donatur harus mampu mengelola donasi dari donatur dengan baik dan amanah. Jumlah donasi dan donatur yang mulai banyak tentu mengharuskan lembaga untuk memiliki sebuah sistem yang baku agar dana/bentuk donasi yang disalurkan tepat sasaran, tepat waktu, dan tepat pelaporan. Baik kepada donatur maupun kepada pimpinan lembaga.

Ada banyak jenis donasi yang bisa disalurkan melalui yayasan ini, yakni Zakat, Shodaqah, Infaq, Wakaf, Qurban, Aqiqah. Dan ada 2 pola pengumpulan donasi di KTS, yakni donasi berdasarkan program dan donasi berdasarkan donatur tetap. Donasi berdasarkan program merupakan donasi yang dikumpulkan melalui *campaign* program dari KTS. Misal pembangunan kelas. Sedangkan donasi berdasarkan donatur tetap merupakan donasi yang dikumpulkan dari donatur yang sudah terdaftar menjadi donatur tetap di KTS (*Sumber: Wawancara dan pengamatan*)

Sistem donasi di KTS selama ini memiliki beberapa kendala, yakni jarak tempat tinggal donatur yang jauh, sehingga terkendala dalam proses jemput donasi. Belum adanya *tools marketing* yang menarik, laporan donasi ke donatur belum *realtime*, dan belum adanya *database* donatur, saat ini data donatur masih dipegang oleh semua anggota tim *funding*. Serta belum adanya historis laporan keuangan donasi.

Sedangkan, salah satu misi dari Yayasan KTS adalah menyelenggarakan pemberdayaan dhuafa melalui optimalisasi potensi zakat, infaq dan shodaqah menuju masyarakat mandiri. Oleh karena itu, sistem informasi donatur sangat diperlukan untuk mencapai misi tersebut agar potensi zakat, infaq dan shodaqah teroptimalisasi dengan baik

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan sistem informasi yang mengintegrasikan proses bisnis dengan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini adalah donatur yang hendak berdonasi baik berupa infaq, sedekah, qurban, aqiqah dll. Padahal, infaq, sedekah ataupun aneka donasi lainnya adalah ibadah yang tidak hanya berhubungan dengan nilai Ketuhanan saja, namun memiliki keterikatan dengan hubungan sesama manusia dan bernilai sosial. Ada 3 fase hubungan dalam CRM. Yakni, Fase *Acquire* (mendapatkan donatur baru), Fase *Enhance* (meningkatkan dan menjaga hubungan dengan donatur), fase *Retain* (mempertahankan donatur) (Evan Irinov dkk, 2013)

Dalam hal ini, CRM menjadi bagian sangat penting bagi KTS. CRM berguna dalam banyak hal. *Pertama*, sebagai proses otomatisasi dari seluruh data yang ingin digunakan dalam *database* donatur. *Kedua*, aplikasi CRM memberikan laporan-laporan dari data yang dikumpulkan sehingga dapat menjadi informasi yang berguna bagi manajemen dalam proses pengambilan keputusan. Sedangkan, konsep CRM yang akan diterapkan dalam sistem donatur adalah pola pengambilan donasi dengan cara *campaign* program KTS. Masyarakat bebas memilih ingin berdonasi di program yang ditawarkan. Selanjutnya, donatur menerima informasi donasi, *progress* donasi, riwayat donasi, program yang ditawarkan oleh lembaga, serta barang atau jasa apa yang menarik bagi konsumen atau donatur dan calon donatur, agar donatur merasa nyaman dan istikomah berdonasi di KTS. Kemudian data donatur akan tersimpan ke dalam *database* donatur. Yang selanjutnya donatur lama akan rutin mendapatkan informasi *campaign* program di KTS. Karena pada prinsipnya mempertahankan donatur, lebih mudah daripada mencari donatur baru. Yang paling penting dalam penerapan CRM pada sistem informasi donatur KTS ialah proses pendaftaran menjadi donatur, pemilihan donasi, laporan donasi, *helpdesk*, ruang donatur yang berisi tentang pencapaian donatur dalam beberapa periode.

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat masalah tersebut menjadi laporan skripsi dengan judul, **“Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Hubungan terhadap Donatur Menggunakan *Framework of Dynamic* pada Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya (KTS) Ogan Ilir Berbasis Web**

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk membuat sistem informasi proses donasi yang berlangsung di Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya Ogan Ilir dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis *web* dalam sistem informasi donatur pada Yayasan Kampoeng Tauhiid Sriwijaya. Sistem Informasi CRM yang diterapkan, diharapkan,

1. Mewujudkan situs web sistem informasi manajemen hubungan terhadap donatur untuk menjaga donatur agar tetap istikomah berdonasi

## **1.3 Manfaat**

Adapun manfaat dan penelitian ini antara lain :

1. Mendukung kelancaran pelaksanaan, fungsi dan pelayanan dalam penyaluran informasi kepada donatur dan calon donatur
2. Membantu memajemen dalam meningkatkan pelayanan kepada donatur melalui prosedur yang mudah, transparan, singkat dan terintegrasi dalam satu sistem.

## **1.4 Batasan Masalah**

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis membatasi fokus utama penelitian ini yaitu hanya membahas mengenai proses pendaftaran donatur dan pola berdonasi. Diharapkan donatur dimudahkan dalam proses pendaftaran menjadi donatur, menerima informasi mengenai donasi, macam-macam layanan donasi, dan riwayat donasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprillisa, Ragita (2013). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hubungan Terhadap Donatur untuk Meningkatkan Loyalitas dan Jumlah Donatur Vihara Dhamadipa Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol 2, No 1
- Budiarjo, Eko.K & Fadly. I (2008). Analisis Fitur CRM untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien-Berbasis pada *Framework Of Dynamic CRM* Studi Kasus : Departemen Obstetri dan Ginekologi FKUI – RSCM Jakarta. *Seminar Nasional Informatika (semnasIF 2008)*, ISSN: 1979-2328. Yogyakarta : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia
- Chalimah, Claudia V (2018). *Model Penjelas Keputusan Berdonasi Melalui Layanan Pendanaan Berbasis Financial Technology (Crowdfunding)*. Universitas Islam Indonesia, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Yogyakarta : Jurusan Manajemen
- Faza, Firdan (2020, 17 Maret). *Detik.com*. (Faza, penulis) Retrieved Desember 31, 2020, from detik.com website :  
<https://news.detik.com/kolom/d-5176577/masyarakat-religius-dan-kegemaran-berdonasi>
- Hanifah, Hana dkk (2019). Membangun Kepercayaan Donatur Dengan Motif Emosi dan Empati Serta Keteguhan Nilai Organisasi. *Prosiding Seminar Pengabdian Masyarakat*. Vol 6, No: 1 Hal: 72-80, e ISSN : 2581-1126, p ISSN : 2442-448X

Kalalo, Ring. E (2013, Desember) *Customer Relationship Manajemen dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT Matahari Dept. Store, Manado. Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 4, ISSN 2303-1174*

Purba, E.I & Febriliya, S (2013) *Customer Relationship Manajemen dalam Organisasi Non-Profit Studi Kasus : MSI Surabaya. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIX, Program Studi MMT-ITS*

Yusuf, F (2016, Februari). *Pembangunan Sistem Informasi Customer Relationship Management di Koperasi Pegawai dan Pensiunan PT Pos Indonesia (KOPPOS). Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA), Edisi 1, Vol 1, ISSN : 2089-9033*