

# Implementasi Layanan Pengolahan Data Calon Donatur dan Pembagian Tugas *Agent* pada Aplikasi *Telemarketing* di Daarut Tauhiid Peduli

Delfin Jefriansyah<sup>1</sup>, Rima Maulini<sup>2</sup>, Dewi Kania Widyawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup> mahasiswa, <sup>2</sup> pembimbing 1, <sup>3</sup> pembimbing 2

## Abstrak

Banyak cara promosi yang dapat dilakukan untuk memasarkan suatu produk ataupun jasa kepada pelanggan. Promosi yang dilakukan bertujuan untuk menarik minat pelanggan terhadap suatu barang ataupun jasa. Salah satu cara promosi yang sering digunakan adalah *telemarketing*. *Telemarketing* pada lembaga DT Peduli bertujuan untuk mempromosikan program-program yang akan dilaksanakan oleh DT Peduli yang saat ini menggunakan aplikasi yang bernama *telemarketing*. Calon donatur akan dihubungi oleh *staff* bagian layanan (*agent*) untuk ditawarkan program yang akan dilaksanakan. Namun, masing-masing para *agent* tidak memiliki pembagian daftar calon donatur yang akan mereka hubungi. Hal ini menyebabkan calon donatur mendapat informasi yang sama dari para *agent*. Tujuan dilakukan pengembangan pada aplikasi *telemarketing* ini adalah untuk mengoptimalkan aplikasi dengan menambahkan fitur penyediaan layanan calon donatur, dengan metode *prototype* pengembangan diharapkan sesuai dengan kebutuhan.

**Kata Kunci:** Donatur, *Telemarketing*, *Laravel*, *Prototype*.

## PENDAHULUAN

Banyak cara promosi yang dapat dilakukan untuk memasarkan suatu produk ataupun jasa kepada pelanggan. Promosi yang dilakukan bertujuan untuk menarik minat pelanggan terhadap suatu barang ataupun jasa. Salah satu cara promosi yang sering digunakan adalah *telemarketing*. *Telemarketing* dapat diartikan sebagai suatu kegiatan memasarkan suatu barang ataupun jasa dari jarak yang jauh. Umumnya, *telemarketing* dilakukan via telepon oleh *agent* yang bertugas untuk memasarkan suatu barang ataupun jasanya kepada pelanggan. (Elin, 2017).

Salah satu lembaga sosial yang menerapkan *telemarketing* ini adalah Daarut Tauhiid (DT) Peduli. DT Peduli merupakan sebuah Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS)

dan merupakan lembaga nirlaba yang bergerak di bidang penghimpunan (*Fundraising*) dan pendayagunaan dana zakat, infaq, shadaqah dan wakaf (ZISWA). *Telemarketing* pada lembaga DT Peduli bertujuan untuk mempromosikan program-program yang akan dilaksanakan oleh DT Peduli yang saat ini menggunakan aplikasi yang bernama *telemarketing*.

Calon donatur akan dihubungi oleh *staff* bagian layanan (*agent*) untuk ditawarkan program yang akan dilaksanakan. Namun, masing-masing para *agent* tidak memiliki pembagian daftar calon donatur yang akan mereka hubungi. Hal ini menyebabkan calon donatur mendapat informasi yang sama dari para *agent*.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka perlu dilakukan pengembangan pada

aplikasi dengan menambahkan fitur pembagian daftar calon donatur yang akan dihubungi *agent*. Selain itu, data donatur yang telah berdonasi pada program DT Peduli akan dijadikan dalam bentuk laporan dan donatur yang telah berdonasi sebanyak 3 kali akan ditawarkan *agent* untuk menjadi donatur tetap.

### **Tinjauan Pustaka**

Karya ilmiah sebelumnya oleh (Rianto, 2017) yang berjudul “Aplikasi pembagian pekerjaan tim karyawan XYZ dengan clock work berbasis web”. Aplikasi yang dibuat menggunakan *framework CI* serta menggunakan *MYSQL* sebagai *database*-nya. Pengembangan sistem pada aplikasi ini menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* untuk membuat aplikasi pembagian kerja dengan menghasilkan *e-ticket* sebagai *output*-nya.

Karya ilmiah lainnya yang berjudul “Layanan pengaduan berbasis web pada dinas perumahan dan kawasan pemukiman kota Metro” (Iqbal, 2017). Didalam penelitiannya, ia menggunakan metode pengembangan sistem *Rapid Application Development (RAD)* untuk masyarakat memberitahukan keluhan sehingga aplikasi yang dihasilkan menjadi alternatif masyarakat dalam melakukan pengaduan ke Dinas perumahan.

Karya ilmiah serupa dilakukan oleh (Indri, 2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Aplikasi pelaporan keluhan pelanggan di perusahaan XYZ Lampung berbasis website”. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, metode yang digunakan untuk mengembangkan sistem ini adalah *waterfall* dan *Laravel* sebagai

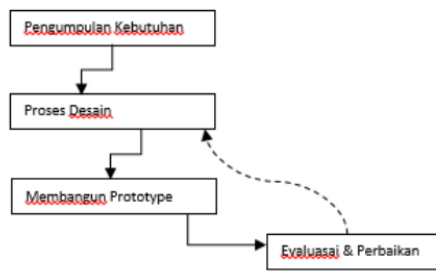
*framework*-nya. Penelitian ini bertujuan untuk memfasilitasi pelanggan menyampaikan keluhannya pada perusahaan XYZ yang belum memiliki sarana penyampaian keluhan.

Karya ilmiah yang berjudul “Aplikasi pengelolaan data magang pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Lampung menggunakan *framework Codeigniter*” (Anvita, 2018) memiliki kesamaan dalam pengelolaan data yang akan dilakukan. Didalam jurnalnya, ia menjelaskan bahwa metode yang digunakan dalam pengembangan sistemnya adalah *Rapid Application Development (RAD)* sehingga tujuan akhir dari sistem ini akan menghasilkan sebuah aplikasi yang dapat mengelola data magang dengan baik.

Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh (Anggia, 2018) pada karya ilmiah yang berjudul “Aplikasi pengolahan data nilai *Tahfidz* berbasis web menggunakan *framework Codeigniter* pada SDIT Permata Bunda 1 Bandar Lampung”. Anggia memaparkan bahwa dalam pengelolaan data nilai tersebut menggunakan pengembangan sistem *Waterfall* dapat diimplementasikan dengan mengharapkan hasil yang bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam melihat data tersebut.

### **Metodologi Pelaksanaan**

Metode pengembangan sistem yang digunakan untuk aplikasi ini adalah *prototype*. Metode *prototype* memiliki 5 tahapan yaitu pengumpulan kebutuhan, desain sistem, membangun *prototype*, evaluasi sistem dan implementasi.



**Gambar 1.** Langkah *Prototype*  
 Sumber : (Purnomo, 2017)

### 1. Pengumpulan kebutuhan

Pengolahan data calon donatur untuk pembagian tugas *agent* pada aplikasi *telemarketing* di *Daarut Tauhiid* adalah dengan melakukan observasi langsung ke lapangan. Pada tahapan ini kebutuhan aplikasi yang akan dikembangkan didiskusikan dengan kepala bagian layanan sehingga pada tahap ini bergantung pada hasil diskusi dengan bagian layanan.

### 1. Desain Sistem

Pada tahap ini, desain *prototype* untuk pengembangan sistem dilakukan dengan cara menggambar sistem dalam bentuk *mapping chart*, *data flow diagram* (DFD) dan rancangan *interface* sistem.

### 2. Membangun *Prototype*

Tahapan membangun *prototype* merupakan kelanjutan dari desain sistem. Setelah sistem di desain, *prototype* dibangun dengan melakukan *coding* pada sistem.

### 3. Evaluasi Sistem

Pada tahap ini dilakukan evaluasi pada sistem apabila ada perubahan dari *client* atau beberapa fungsi tidak benar. Pada tahap ini *programmer*

mengulangi tahap 3.4.2 dan 3.4.3 hingga hasilnya sesuai dengan yang diharapkan.

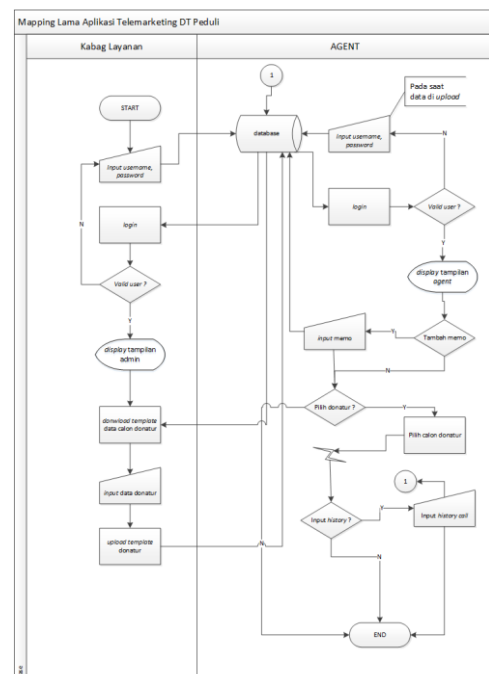
## 4. Implementasi

Pada tahapan implementasi, aplikasi yang telah dikembangkan dan disepakati bersama oleh *programmer* dan bagian layanan akan digunakan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Pengumpulan Kebutuhan

Pada tahap ini, pengumpulan kebutuhan data untuk pengembangan sistem dilakukan dengan cara observasi langsung ke lapangan dan menanyakan langsung sistem yang sedang berjalan kepada bagian layanan. Sistem digambarkan dalam bentuk *mapping chart* pada Gambar 2.

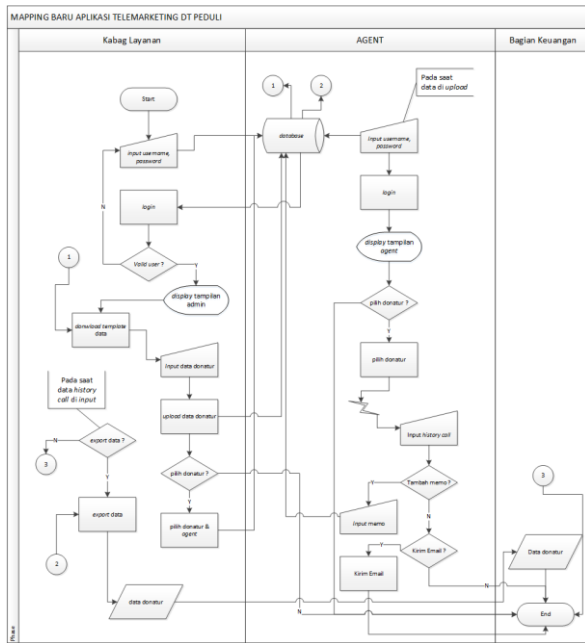


**Gambar 2.** *Mapping Chart* lama

### 2. Desain Sistem

Pada tahap ini, desain *prototype* untuk pengembangan sistem dilakukan dengan cara

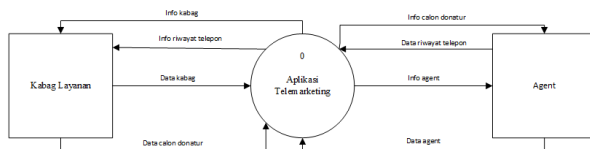
menggambarkan sistem dalam bentuk *mapping chart*, *data flow diagram* (DFD) dan rancangan *interface* sistem.



Gambar 3. Mapping Chart Baru

**DFD Level 0**

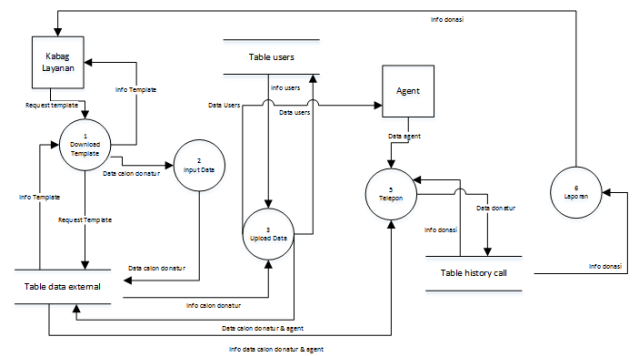
DFD level 0 merupakan DFD level tertinggi dari DFD yang menggambarkan hubungan sistem dengan lingkungan luarnya. Aplikasi *telemarketing* di DT Peduli terhubung dengan entitas-entitas eksternal yang memiliki peranan masing-masing dalam memberikan *input* maupun *output*. DFD level 0 dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. DFD Level 0

**DFD level 1**

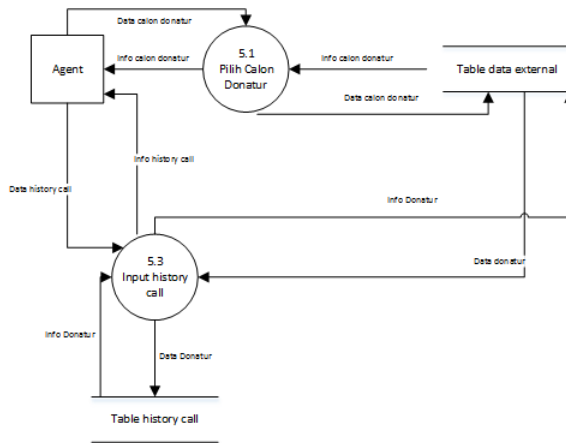
DFD level 1 merupakan alur data yang menunjukkan semua proses utama pada aplikasi, dan menunjukkan bagaimana proses yang ada dalam aplikasi direlasikan menggunakan DFD. DFD level 1 aplikasi *telemarketing* di DT Peduli digambarkan pada Gambar 5.



Gambar 5. DFD Level 1

**DFD Level 2 Telepon**

Proses telepon dimulai dengan memilih calon donatur. Kemudian, *agent* menghubungi calon donatur tersebut untuk menawarkan program. Setelah proses komunikasi selesai, *agent* mencatat hasil komunikasi yang berupa *history call*. Selain itu, *agent* dapat menambahkan memo jika diperlukan. DFD level 2 telepon dapat dilihat pada Gambar 6.

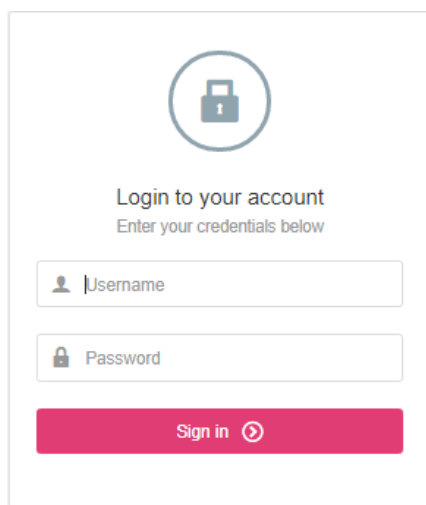


Gambar 6. DFD Level 2 Telepon

**Implementasi**

1) Tampilan *login*

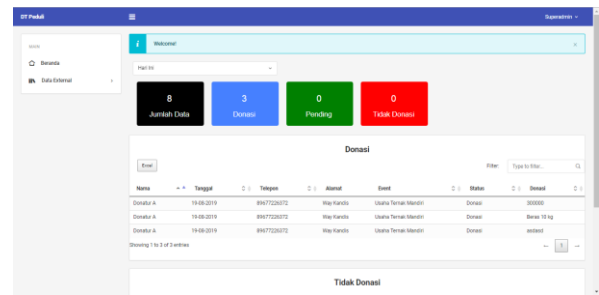
Tampilan *login* aplikasi telah dibuat berdasarkan rancangan aplikasi. Tampilan *login* dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Tampilan *Login*

2) Beranda admin

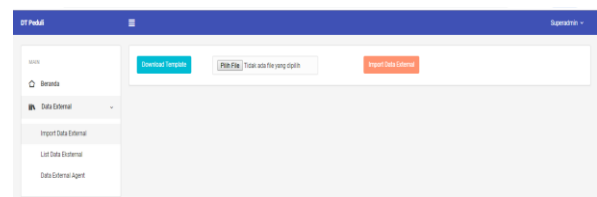
Tampilan beranda admin aplikasi telah dibuat berdasarkan rancangan aplikasi. Tampilan beranda admin dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Beranda admin

3) Tampilan *import* Data Eksternal

Tampilan *import* data eksternal admin aplikasi telah dibuat berdasarkan aplikasi. Admin akan mendownload template data terlebih dahulu untuk diisikan data eksternal. Kemudian, data yang sudah diisi akan diupload kembali kedalam sistem. Tampilan *import* data eksternal dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Tampilan *Import* data Eksternal

4) Tampilan Data Eksternal

Tampilan data eksternal admin aplikasi telah dibuat berdasarkan rancangan aplikasi. Pada halaman ini, list data eksternal yang berhasil diimport oleh admin. Admin dapat memilih beberapa data eksternal yang nantinya akan diberikan kepada agent. Tampilan data eksternal dapat dilihat pada Gambar 10.

#	Nama	Email	Telepon	Alamat	Status	Keterangan	Agnt	Aksi
1	Dan	dan@gmail.com	014333	sebelah	Siaga	Siaga	agent1	
2	Dan	dan@gmail.com	09654277	Close	Pesanan	Siaga	agent1	
3	Andi	andi@gmail.com	01462258	Kampung Baru	Pesanan	Siaga	agent1	

Gambar 10. Data External Admin

## 5) Tampilan Data External Agent

Tampilan data eksternal admin aplikasi telah dibuat berdasarkan rancangan aplikasi. Pada tampilan ini, data yang telah memiliki *agent* dapat diubah jika diperlukan. Tampilan data eksternal dapat dilihat pada Gambar 11.

#	Nama	Email	Telepon	Alamat	Status	Keterangan	Agent	Aksi
1	ESTU	est@gmail.com	08174407	Pringrejo	Siaga	Siaga	agent1	
2	Lela	lela@gmail.com	09172404	Kampung Lama	Pesanan	Siaga	agent1	
3	Mika	mika@gmail.com	091720174	Close Selatan	Pesanan	Siaga	agent1	
4	Donatur A	donatur@gmail.com	0917723072	Wijaya Kencana	Agnt DT	Siaga	agent1	
5	Donatur C	donatur@gmail.com	0917723074	Wijaya Kencana	Agnt DT	Siaga	agent1	

Gambar 11. Data External Agent

## 1) Tampilan Daftar donatur agent

Tampilan *agent* aplikasi telah dibuat berdasarkan rancangan aplikasi. *Agent* akan memilih satu calon donatur yang akan ditelpon dengan memilih nama calon yang ada. Tampilan *agent* dapat dilihat pada Gambar 12.

Nama	Email	No Telp	Status	Calls
Lela	lela@gmail.com	09172404	Pesanan	0
Mika	mika@gmail.com	091720174	Pesanan	0
Donatur A	donatur@gmail.com	0917723072	Agnt DT	19 August 2019
Donatur C	donatur@gmail.com	0917723074	Agnt DT	20 August 2019

Gambar 12. Daftar Doantur Agent

## Kesimpulan

Setelah sistem dilakukan pengembangan, penambahan fitur pembagian tugas *agent* sehingga masing-masing *agent* mendapatkan daftar calon donatur yang akan ditelepon untuk ditawarkan program yang akan dilaksanakan. Setelah sistem dilakukan pengembangan, masing-masing *agent* mendapatkan daftar calon donatur yang akan dihubungi. *Agent* lebih menghemat pulsa telepon karena tidak menelepon calon donatur yang telah ditelepon sehingga pulsa telepon lebih efisien digunakan.

Data calon donatur hanya akan dimiliki oleh satu *agent* karena sehingga calon donatur tidak akan di telepon oleh *agent* yang berbeda. Para *agent* lebih cepat menyelesaikan tawaran program kepada daftar calon donatur yang mereka miliki. Penawaran program dapat ditunda dan dibuatkan memo untuk ditelepon kembali calon donatur apabila *agent* menelepon pada saat calon donatur tidak siap menerima telepon.

## Referensi

- Abdullah, S. (2013). POTENSI DAN KEKUATAN MODAL SOSIAL DALAM SUATU KOMUNITAS . *VOLUMEI XII - Januari 2013*, 16.
- Abdurahman, H., & Riswaya, A. R. (2014). Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti. *Jurnal Computech and Bisnis*, 61-69.
- Aisyah, D. A., & Falgenti, K. (2017). Sistem Informasi Penjualan Berbasis Kinerja pada Proyek Apartemen Mega City Bekasi. *Jurnal Teknologi dan Sistem Infromasi*, 342-345.
- Amalia, H., Ferdira, R., & Anggraini, M. (2017). Sistem Informasi Pengolahan Dana Donasi.
- Arhandi, P. P. (2016). PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PERIJINAN TENAGA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE BACK

- END DAN FRONT END. *Jurnal Teknologi Informasi Vol. 7 No. 1*, 41.
- Ariesta, O. (2016). Strategi Komunikasi Crowdfunding Melalui Media Sosial (Studi kasus Strategi Komunikasi Crowdfunding "Upcycling Project Untuk Anak Putus Sekolah" Melalui Media Sosial Wujudkan.com). *Naskah Publikasi*, 1-2.
- Aswati, S., Ramadhan, M. S., Firmansyah, A. U., & Anwar, K. (2017). STUDI ANALISIS MODEL RAPID APPLICATION DEVELOPMENT DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI . *JURNAL MATRIK VOL. 16. NO. 2, MEI 2017*, 20-15.
- Fahrudin, A., Purnama, B. E., & Riasti, B. K. (2011). Pembangunan Sistem Informasi Layanan Haji Berbasis Web Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Ar Rohman Mabur Kudus . *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi – Volume 3 No 1 - 2011 - ijs.org* , 36.
- Februariyant, H., & Zuliarso, E. (2012). Rancang Bangun Sistem Perpustakaan untuk Jurnal Elektronik . *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Volume 17, No.2, Juli 2012 : 124-132*, 129.
- Fridayanthie, E. W., & Mahdiati, T. (2016). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PERMINTAAN ATK BERBASIS INTRANET. *JURNAL KHATULISTIWA INFORMATIKA*, 12-138.
- Gea, F. D. (2016). CROWDFUNDING: GERAKAN BARU KEGOTONGROYONGAN DI INDONESIA (TINJAUAN EVOLUSI GERAKAN AKSI KOLEKTIF DALAM MEDIA BARU). *Jurnal Sosial*, 1-3.
- Hastanti, R. P., Purnama, B. E., & Wardaty, I. U. (2015). Sistem Penjualan Berbasis Web (E-Commerce) Pada Tata Distro Kabupaten Pacitan. *Jurnal Bianglala Informatika*, 1-9.

**Karya Ilmiah.docx** ✕  
2 menit yang lalu

4% Risiko dari plagiarisme  
**MEDIUM**

---

Parafrase 0%  
Kutipan salah 0%  
Concentration ☆☆☆

↻ Bagikan

📄 Deep \$ 1.00

👛 Monetize