

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai instansi yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial, PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Madura khususnya di bidang informasi pelanggan tentu harus mempunyai infrastruktur yang menunjang dalam memudahkan pertukaran informasi secara cepat dan memberikan informasi yang akurat bagi pelanggan.

Proses penyebaran informasi yang dilakukan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Madura kepada pelanggan baik itu perusahaan ataupun tenaga kerja menggunakan surat untuk menyampaikan informasi, sehingga membutuhkan proses yang cukup lama untuk menyampaikan informasi, selain itu bagi perusahaan dan tenaga kerja untuk melakukan interaksi dengan bagian pelayanan (*customer service*) guna melakukan pengaduan, pihak perusahaan harus datang ke PT. Jamsostek (Persero) kantor cabang Madura untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Sebenarnya pihak dari PT. Jamsostek (Persero) telah memiliki website yang dapat diakses dimanapun untuk mendapatkan informasi terbaru, namun informasinya bersifat umum. Namun ini memiliki kendala, yaitu kebanyakan pelanggan atau peserta Jamsostek adalah tenaga kerja aktif yang bekerja di suatu perusahaan, baik yang bekerja didalam kantor ataupun diluar kantor mereka tidak memiliki waktu lebih untuk mengakses informasi dari *website* tersebut.

Salah satu terobosan yang dapat digunakan oleh Jamsostek adalah pemanfaatan teknologi SMS (*Short Message Service*) dalam upaya meningkatkan informasi pada pelanggan. Dengan adanya SMS, pelanggan dapat menerima semua informasi, Selain itu pengguna teknologi SMS sangat disukai karena lebih efektif dan pada umumnya setiap orang menggunakan telepon selular dikegiatan sehari-hari.

Melihat hal ini maka diperlukan suatu perancangan sistem informasi yang handal dan mampu mengatasi masalah tersebut. Dengan Perancangan Sistem Informasi Pelanggan Berbasis *SMS Gateway* Pada PT.JAMSOSTEK (Persero) Cabang Madura, tentunya dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggan, selain itu dapat memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan pelayanan atau program yang dimiliki oleh Jamsostek.

1.2 Perumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada di PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Madura adalah:

1. Bagaimana membuat suatu perancangan sistem informasi pelanggan PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Madura yang selama ini masih kurang efektif ?
2. Bagaimana membuat perancangan sistem informasi pelanggan berbasis *SMS Gateway*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan, yaitu:

1. Perancangan ini hanya digunakan oleh PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Madura
2. Perancangan ini tidak meliputi implementasi atau pembuatan program
3. Perancangan sistem ini tidak berhubungan langsung dengan SIPT (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu) yang sudah ada, tetapi membantu bagian pelayanan untuk menyampaikan informasi pada pelanggan
4. Rancangan sistem ini tidak membahas perhitungan iuran yang akan dibayarkan oleh perusahaan pada Jamsostek, namun dapat memberikan informasi pembayaran tanggal jatuh tempo.
5. Tidak membahas masalah yang disebabkan yang berhubungan dengan penyedia layanan jaringan (*provider*)

1.4 Tujuan

Tujuan dari kerja praktek ini adalah menghasilkan Perancangan Sistem Informasi Pelanggan Berbasis SMS *Gateway* pada PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Madura. Sehingga hasil rancangan tersebut dapat dimanfaatkan untuk diimplementasikan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dibuatnya Perancangan Sistem Informasi Pelanggan Berbasis SMS *Gateway*

Pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Madura, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, sistematika penulisan .

BAB I I : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini membahas tentang sejarah PT. JAMSOSTEK, Visi dan Misi Perusahaan dan Struktur Organisasi

BAB III : LANDASAN TEORI

Landasan teori ini berisi penjabaran teori yang akan dijadikan acuan analisa dan pemecahan masalah yang akan dibahas, sehingga memudahkan penulis untuk memecahkan masalah.

Landasan teori yang dibahas berupa landasan dari teori terkait dengan masalah maupun landasan teori yang digunakan untuk memecahkan masalah

BAB IV : DESKRIPSI KERJA PRAKTEK

Pada bab ini berisi tentang anasila permasalahan dan analisa yang meliputi *document flow*, *system flow*, DFD (*Data Flow Diagram*), CDM (*Conceptual Data Model*), PDM (*Physical Data Model*), ERD (*Entity Relationship Diagram*). Juga dijelaskan desain struktur database dan desain *input output form*.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini ada dua bab yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan rangkuman singkat dari hasil seluruh pembahasan masalah dan saran berisi mengenai harapan dan kemungkinan lebih lanjut dari hasil pembahasan masalah.