

SMS GATEWAY UNTUK PELAYANAN PELANGGAN PDAM KOTA TEGAL DENGAN FITUR AUTO REPLY

Ridha Khaeruddaroeni, Ginanjar Wiro S, M.Kom, Mc. Chambali, Miftakhul Huda, S.Kom,

D3 Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama

Jln. Mataram No. 09 Tegal

Telp/Fax (0283) 352000

ABSTRAK

Seperti yang diketahui, pada saat ini hampir semua individu telah memiliki telepon selular, bahkan ada individu yang memiliki lebih dari 1 telepon selular (ponsel). SMS merupakan salah satu fitur pada telepon selular (ponsel) yang pasti digunakan oleh pengguna (user), baik untuk mengirim, maupun untuk menerima SMS. Selain harganya terjangkau, SMS juga praktis dan dapat dibaca kapan saja. Bagi instansi baik milik pemerintah maupun swasta, hal ini dapat dimanfaatkan dengan baik dalam hal pemasaran dan pengumuman terhadap customer (pelanggan) instansi yang bersangkutan. Demi meningkatkan pelayanan kepada pelanggan PDAM Kota Tegal serta penyebaran informasi yang efektif dan efisien, maka PDAM Kota Tegal membutuhkan aplikasi SMS Gateway yang dapat meminimalkan waktu dan biaya dalam proses pelayanan kepada pelanggannya.

Kata Kunci : SMS Gateway, Auto Reply, Pelayanan Pelanggan PDAM Kota Tegal.

A. Pendahuluan

Salah satu kegiatan di PDAM Kota Tegal adalah penanganan rekening tagihan bulanan para pelanggannya. Pelanggan yang ingin mengetahui jumlah tagihan bulanan harus datang langsung ke loket PDAM Kota Tegal. Sedangkan untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan, pelanggan menggunakan blanko yang tersedia di loket PDAM Kota Tegal ataupun di tempat koordinator masyarakat yang bekerja sama dengan PDAM Kota Tegal. Hal ini tentunya memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit, mengingat pelanggan PDAM Kota Tegal pada bulan Mei 2013 berjumlah ± 14.623 pelanggan. Setiap minggunya PDAM Kota Tegal menerima ± 20 surat pengaduan keluhan mengenai air bersih dan distribusi air dari pelanggannya. Dan untuk menindak lanjuti pengaduan tersebut dibutuhkan waktu yang lama.

Seperti yang diketahui, pada saat ini hampir semua individu telah memiliki telepon selular, bahkan ada individu yang memiliki lebih dari 1 telepon selular (ponsel). SMS merupakan salah satu fitur pada telepon selular (ponsel) yang pasti digunakan oleh pengguna (user),

baik untuk mengirim, maupun untuk menerima SMS. Selain harganya terjangkau, SMS juga praktis dan dapat dibaca kapan saja. Bagi instansi baik milik pemerintah maupun swasta, hal ini dapat dimanfaatkan dengan baik dalam hal pemasaran dan pengumuman terhadap customer (pelanggan) instansi yang bersangkutan. Data nomor telepon selular (ponsel) disimpan dalam database perusahaan dan ketika terdapat pengumuman / promo, instansi yang bersangkutan dapat memanfaatkan SMS Gateway dalam proses penyebaran informasinya dengan menggunakan sistem komputerisasi. SMS Gateway adalah suatu platform yang menyediakan mekanisme untuk EUA menghantar dan menerima SMS dari peralatan mobile (HP, PDA phone, dan lain-lain) melalui SMS Gateway's shortcode. Selain dalam hal mengirim SMS, dengan sistem komputerisasi, SMS Gateway dapat melakukan auto responder / auto reply, dimana dapat melakukan SMS kembali kepada pelanggan yg mengirimkan pesan ke instansi yang bersangkutan sebagai tanggapan atas pesan yang dikirimkan oleh pelanggan.

diperhatikan adalah aplikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan dan informasi kepada para pelanggan haruslah dapat digunakan dengan mudah oleh *user* yang bertindak sebagai *admin*.

3.1 Context Diagram



3.2 Hierarchy Chart

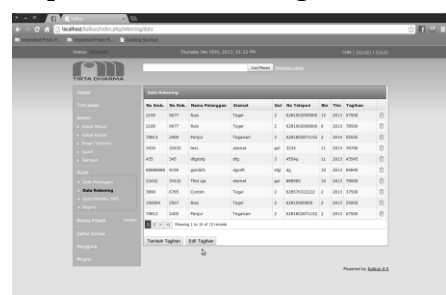
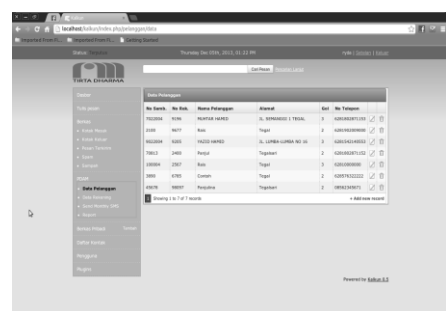
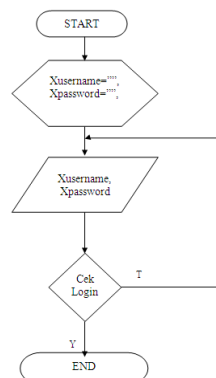
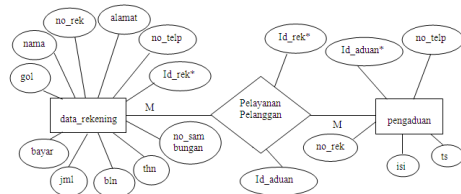
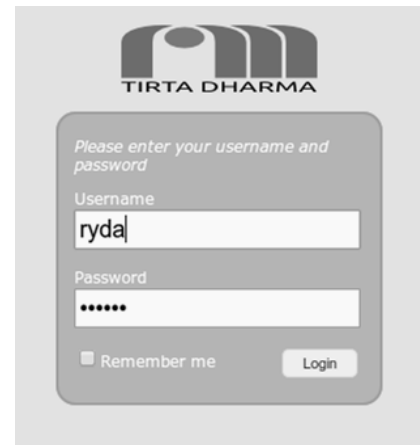
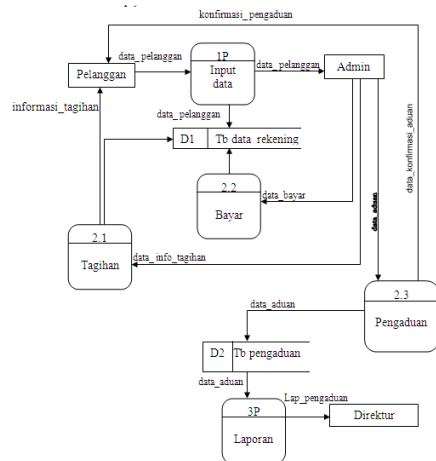


3.3 DFD Level 0

Gambar 3 DFD Level 0

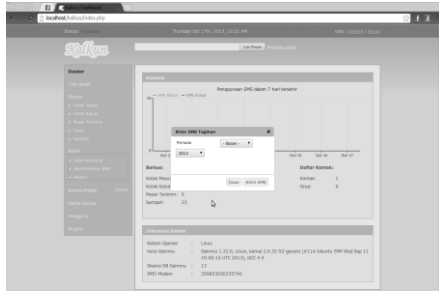
3.4 DFD Level 1 Input

Aplikasi *SMS Gateway* Untuk Pelayanan Pelanggan PDAM Kota Tegal Dengan Fitur *Auto Reply* dibuat dengan tujuan untuk membantu PDAM Kota Tegal dalam meningkatkan pelayanan kepada para pelanggannya yang tersebar di seluruh Kota Tegal. Aplikasi ini dapat digunakan kapan saja selama hari dan jam kerja PDAM Kota Tegal dan nomer pelanggan telah terdaftar dalam database pelanggan. Dengan adanya *SMS Gateway* Pelayanan Pelanggan tersebut, maka kualitas pelayanan dari PDAM Kota Tegal dapat lebih ditingkatkan, penyebaran informasi kepada para pelanggan juga dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Dalam perancangan aplikasi yang akan dihasilkan, hal yang harus



Gambar 10 Tampilan Data Rekening

4.5 Tampilan Pengiriman SMS Tagihan



Gambar 11 Tampilan Pengiriman SMS Tagihan

4.6 Tampilan Pencetakan Laporan



Gambar 12 Tampilan input debitur

E. Kesimpulan

Dari hasil pembuatan SMS Gateway Untuk Pelayanan Pelanggan PDAM Kota Tegal dapat diambil beberapa kesimpulan, diantaranya yaitu :

1. Program ini meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan PDAM Kota Tegal.
2. Proses penyebaran SMS Gateway Untuk Pelayanan Pelanggan PDAM Kota Tegaldilakukan secara *offline* melalui *website* lokal sehingga proses penyebaran lebih efektif dan efisien.
3. SMS Gateway yang dihasilkan dapat memberikan informasi tagihan rekening air bulanan kepada pelanggan melalui pesan singkat..

4. Pengaduan keluhan pelanggan dapat disampaikan dalam waktu yang lebih singkat.
5. SMS Gateway dapat digunakan dan diakses selama jam kerja PDAM Kota Tegal.
6. Pendaftaran nomer telepon pelanggan dapat dilakukan di kantor PDAM Kota Tegal

Daftar Pustaka

- [1] Haqiqi, Arfan. 2010. *Analisa dan Perancangan Sistem*. Modul Analisa dan Perancangan Sistem DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- [2] Firdaus. 2006. *Membuat Website Interaktif dengan Macromedia Dreamweaver 8*. Yogyakarta : Penerbit dan Wahana Komputer.
- [3] Mustofa, Trima. 2012. *Sistem Informasi Geografis Kost Mahasiswa Berbasis Web*. Program Diploma Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal : Proposal TA Tidak Diterbitkan.
- [4] Nisa, Khilyatun. 2012. *Sistem Informasi Geografis Perguruan Tinggi Di Tegal Berbasis Web*. Program Diploma Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal : Proposal TA Tidak Diterbitkan.
- [5] Prasetyo Eko. 2008. *Pemrograman Web PHP dan MySQL untuk Sistem Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [6] UK Petra. 2007. *Pelatihan Pembuatan Website*. [http://www.Macromedia Dreamweaver.Com/Support/Documenttaton.Html](http://www.MacromediaDreamweaver.Com/Support/Documenttaton.Html) 2013
- [7] Murai. 1999. *Definisi Sistem Informasi Geografis*. Wikipedia. 2013.
- [8] Hardjono. 2006. *Definisi Website Menurut Para Ahli*. 2012
- [9] Brebeskab. 2013. Informasi Kabupaten Brebes. [online]. Tersedia : <http://brebeskab.go.id/>. [19 April 2013]
- [10] Carapedia. 2013. Flowchart. [online]. Tersedia : http://carapedia.com/flowchart_benar_info747.html [Selasa, 14 Mei 2013]

- [11]Lepank. 2013. Pengertian_HTML.
[online]. Tersedia :
<http://www.lepank.com/2012/08/pengertian-html-menurut-beberapa-ahli.html> [Rabu, 15 Mei 2013]
- [12]Library.Binus. 2013. Definisi_MySQL.
[online]. Tersedia :
http://www.library.binus.ac.id/Definisi_MySQL [Rabu, 15 Mei 2013]
- [13]Sarjanaku. 2013. pengertian-sistem-menurut-para-ahli. [online]. Tersedia :
<http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-sistem-menurut-para-ahli.html> [Selasa, 14 Mei 2013]
- [14]Sarjanaku. 2013. pengertian-informasi-menurut-para-ahli. [online]. Tersedia :
<http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-informasi-menurut-para-ahli.html> [Selasa, 14 Mei 2013]
- [15]Sarjanaku. 2013. pengertian-sistem-informasi-menurut-para-ahli. [online]. Tersedia :
<http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-sistem-informasi-menurut-para-ahli.html> [Selasa, 14 Mei 2013]
- [16]Wikibooks. 2013. Pengertian_PHP.
[online]. Tersedia :
http://id.wikibooks.org/wiki/Pemrograman_PHP/Pendahuluan/Pengertian_PHP [Selasa, 14 Mei 2013]
- [17]Wikipedia. 2013. Pengertian_Geografi.
[online]. Tersedia :
<http://id.wikipedia.org/wiki/Geografi> [Selasa, 14 Mei 2013]

