

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CHATBOT DALAM MELAYANI
PESERTA PADA PERUSAHAAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Dimas Surya Putra

Nim 2115713106

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG 2024

**PERANCANGAN SISTEM CHATBOT DALAM MELAYANI PESERTA
PADA PERUSAHAAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
DENPASAR**



Oleh

Dimas Surya Putra

Nim 2115713106

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG 2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Surya Putra
NIM : 2115713106
Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul: **“Perancangan Sistem Informasi Chatbot Dalam Melayani Peserta Pada Perusahaan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Denpasar”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 29 April 2024

Yang menyatakan,



Dimas Surya Putra

NIM. 2115713106

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lembar Persetujuan dan Pengesahan
**PERANCANGAN SISTEM CHATBOT DALAM MELAYANI PESERTA
PADA PERUSAHAAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
DENPASAR**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program
Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
DIMAS SURYA PUTRA
NIM 2115713106

Badung, 30 April 2024
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Wayan Suryathi, SE., MM NIP. 196510171990112001.	
Dosen Penguji 1, Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs NIP. 197712152006042001	
Dosen Penguji 2, Ngr. Putu Raka Novandra Asta, S.Kom., M.MT NIP. 199511122023211010	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1


Wayan Suryathi, SE., MM
NIP 196510171990112001

Dosen Pembimbing 2


Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM
NIP 196508141990031014

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua,

Nyoman Indah Kusuma Dewi,
SE, MBA, Ph.D
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua,

I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si
NIP 197902182003121002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Perancangan Sistem Chatbot Dalam Melayani Peserta Pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar”** tepat waktu dan tanpa hambatan yang berarti.

Dalam tugas akhir ini berfokus pada perancangan sistem chatbot yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di cabang Denpasar. BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam perlindungan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia. Dalam era digitalisasi ini, keberadaan teknologi chatbot diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada peserta.

Sistem chatbot yang penulis rancang diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan responsif terhadap berbagai pertanyaan yang sering diajukan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kami mengintegrasikan konsep-konsep dalam bidang kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) untuk menciptakan pengalaman berinteraksi yang lebih intuitif bagi pengguna.

Dengan dibuatnya tugas akhir ini pula, penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan turut membantu terselesainya tugas akhir ini. Penulis sangat mengapresiasi berbagai dukungan yang telah kami dapat, mulai dari bimbingan, masukan, ijin, serta dorongan baik moral maupun material. Untuk itu,

dengan segala hormat dari hati yang paling dalam, penulis menyampaikan hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan magang kerja
3. Bapak I Made Widianara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama berlangsungnya kegiatan magang kerja serta penyusunan laporan ini.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M. selaku Koordinator magang kerja yang telah banyak memberikan bimbingan, dukungan, dan arahan baik selama berlangsungnya penyusunan laporan ini.
5. Ibu Wayan Suryathi, SE., MM. selaku Pembimbing 1 yang telah membimbing serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proyek dengan baik
6. Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM. selaku pembimbing 2 yang telah memberikan koreksi dan memahami proyek yang saya kerjakan sehingga proyek ini dapat terselesaikan dengan baik.

1. Bapak Mohammad Rivai selaku Kepala Bidang Umum dan SDM BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali Denpasar yang telah memberikan kesempatan serta bimbingan kepada penulis untuk dapat melaksanakan kegiatan magang kerja dengan baik.
2. Seluruh staff dan karyawan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali Denpasar.
yang sudah membantu memberikan saran penulisan dan memberikan support yang membuat tugas akhir dapat terselesaikan tanpa hambatan
3. Kedua orang tua saya beserta keluarga besar yang selalu memberikan support dan mendukung agar tugas akhir saya dapat terselesaikan dengan mudah dan tanpa hambatan

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat semua pihak. Selain itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 20 Februari 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

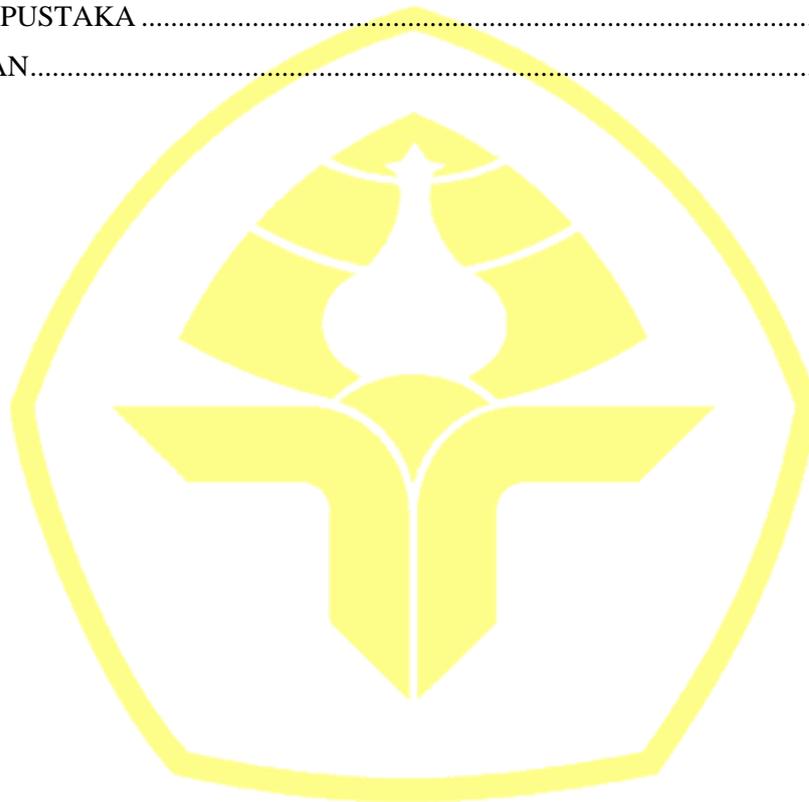


Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan	5
D. Manfaat	6
1. Manfaat Praktis	6
2. Manfaat Teoritis.....	6
E. Metode.....	7
1. Lokasi.....	7
2. Objek Penelitian.....	7
3. Data.....	7
4. Metode Analisis Data.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Perancangan	12
B. Sistem Informasi	13
1. Pengertian Sistem.....	13
2. Pengertian informasi	14
3. Pengertian sistem informasi	15
4. Jenis Sistem Informasi	16
C. ChatBot	17
D. Whatsapp.....	19
E. Pelayanan	21
1. Jenis dan Bentuk Pelayanan	22
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	24
A. Sejarah Perusahaan.....	24
B. Bidang Usaha	27
1. Struktur Organisasi	27

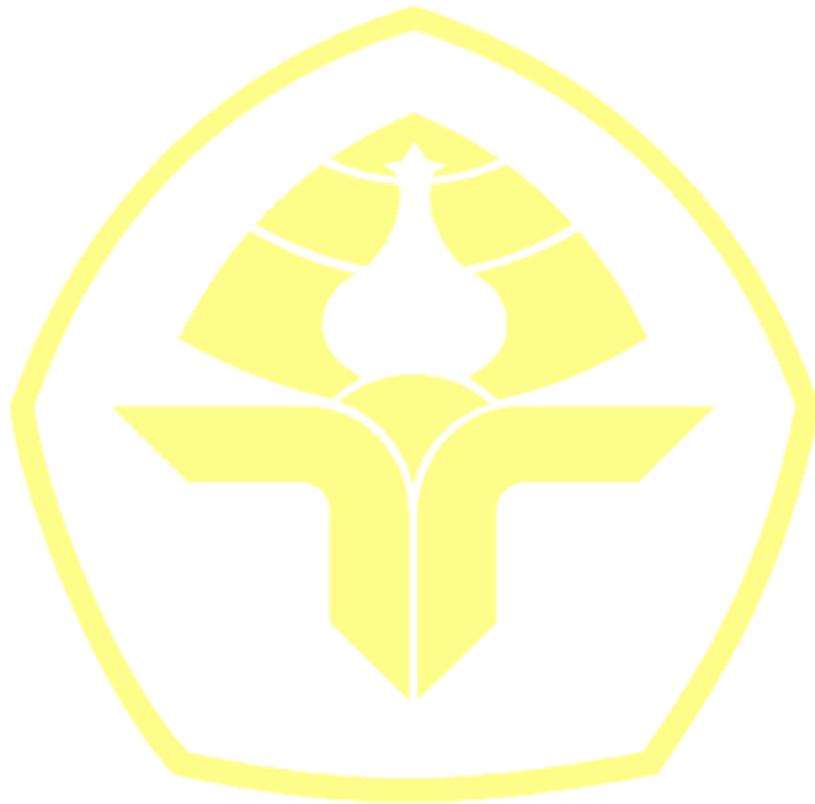
2. Uraian Jabatan.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Analisis Produk dan Perancangan Chatbot sebagai Sistem Informasi	39
B. Hasil Rancangan dan Keuntungan dari fitur Chatbot Whatsapp yang diterapkan	45
1. Hasil Aktivitas Chatbot.....	46
2. Keuntungan dari fitur Chatbot Whatsapp yang akan diterapkan	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
A. SIMPULAN	57
B. SARAN	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

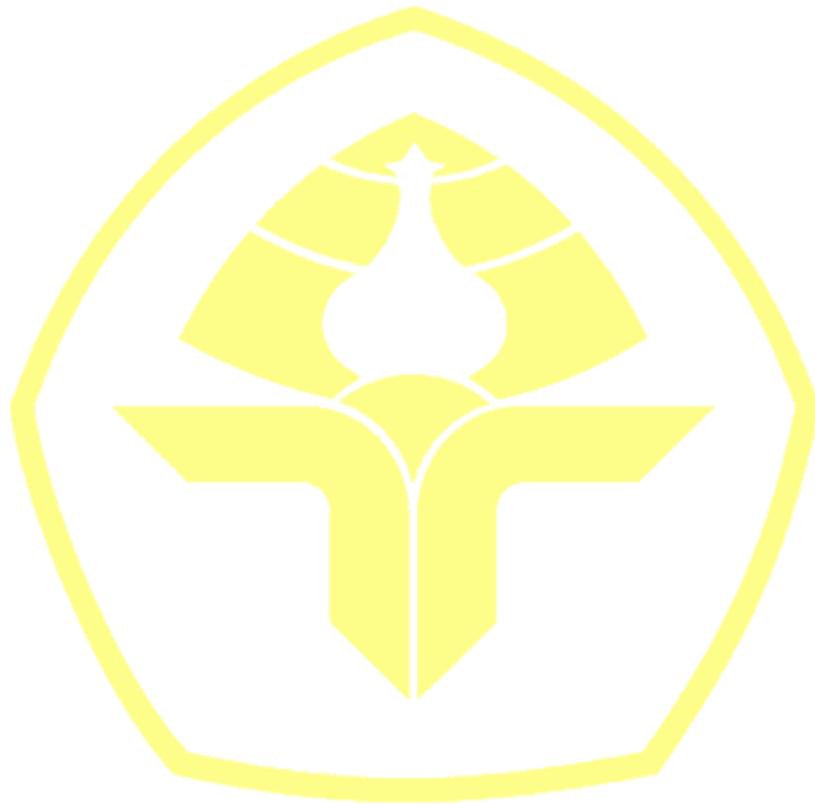
Gambar 3. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	26
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan BPJS Cabang Denpasar.....	27
Gambar 4. 1 Flowchart pembuatan chatbot	41
Gambar 4. 2 Flowchart aktivitas	46



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

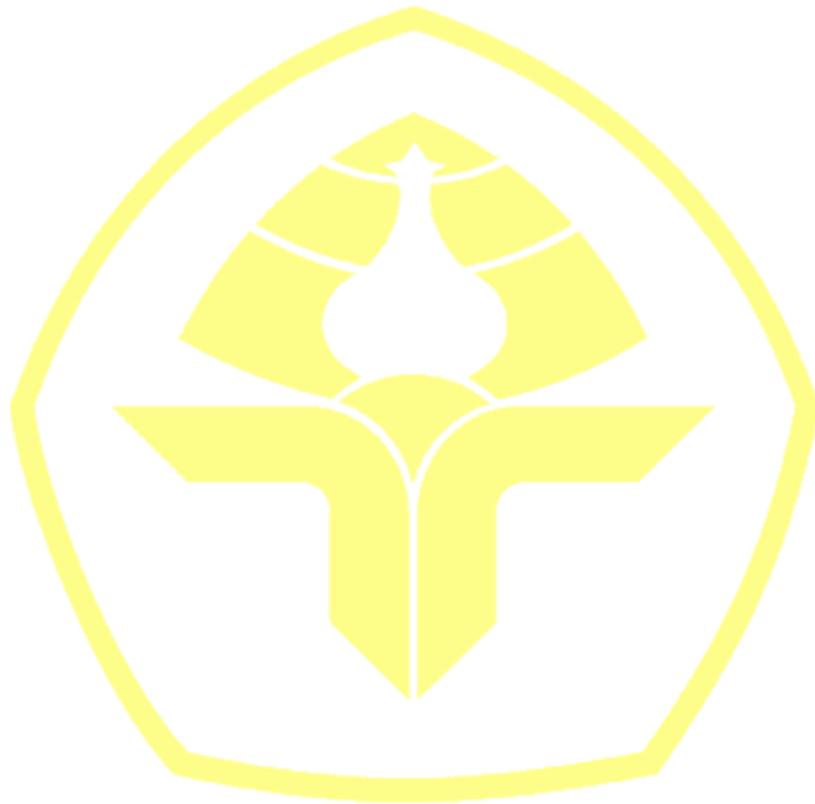
Tabel 4. 1 Pesan awal.....	49
Tabel 4. 2 Pesan menu	49
Tabel 4. 3 Pesan tanya	49
Tabel 4. 4 Pesan JMO.....	50
Tabel 4. 5 Pesan program.....	50
Tabel 4. 6 Pesan lokasi cabang	53
Tabel 4. 7 Pesan jam oprasional.....	53
Tabel 4. 8 Pesan daftar.....	53



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perancangan Chatbot secara rinci.....	63
Lampiran 2 Formulir Proses Bimbingan Tugas Akhir.....	69
Lampiran 3 Perubahan Judul Projek Akhir.....	71
Lampiran 4 Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir.....	72
Lampiran 5 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa	73



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan rasa aman dalam hidup dan masyarakat, tentu saja asuransi dan jaminan sosial menjadi sangat penting, terutama untuk melindungi diri dan harta benda dari hal-hal yang tidak diinginkan. Asuransi adalah suatu kontrak antara tertanggung atau warga negara dengan perusahaan asuransi, dimana tertanggung membayar premi kepada perusahaan asuransi dan sebaliknya, dan perusahaan asuransi mengalihkan risikonya. Artinya jika tertanggung mengalami kerusakan jiwa atau harta benda, maka perusahaan asuransi akan menanggung risikonya.

Jaminan sosial memiliki tujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial. Sehingga perlu adanya badan yang menangani masalah tersebut. Salah satu jaminan sosial yang sudah menjadi program resmi dari pemerintah Indonesia adalah BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan. Pada awalnya dengan lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Serta melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan

dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Berdasarkan Undang-Undang No 40 Tahun 2004 Pasal Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Jenis program jaminan sosial meliputi jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. BPJS Ketenagakerjaan memiliki hak untuk menjalankan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, dan JHT, JKP, dan jaminan pensiun. Jaminan sosial ketenagakerjaan tidak hanya untuk pekerja formal saja atau Penerima Upah (PU), melainkan juga untuk pekerja non formal di masyarakat atau Bukan Penerima Upah (BPU).

Pemahaman yang semakin tinggi dari tenaga kerja dan perusahaan terkait pentingnya memiliki jaminan menyebabkan jumlah tenaga kerja yang terus bertambah dan menjadi anggota BPJSTK (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja). Menyebabkan semakin banyak pula peserta yang harus dihubungi dan menghubungi pihak BPJS. Berdasarkan pengamatan awal saya terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar ada beberapa. Kendala pertama, yaitu mengenai banyaknya peserta yang harus dihubungi terkait pengklaiman jaminan. Kendala kedua, yaitu banyaknya peserta yang menghubungi BPJS secara langsung untuk

menanyakan perihal program BPJS dan kendala yang peserta alami. Permasalahan tersebut menjadi tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan untuk tetap memberikan pelayanan yang memuaskan dan cepat kepada peserta dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

Kemajuan teknologi saat ini yang ditandai dengan perkembangan yang luar biasa dalam penggunaan internet, sudah seharusnya bisa dikembangkan sehingga dapat menciptakan sebuah media komunikasi yang modern untuk dapat membantu dalam memudahkan interaksi yang dilakukan dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Informasi adalah salah satu kata kunci pada era globalisasi pada saat ini. Semua aktivitas kehidupan akan memerlukan informasi, sehingga bisa dikatakan bahwa semua aktivitas yang dijalankan dituntut untuk menghasilkan informasi berguna bagi setiap orang (Maskur, 2016). Perkembangan teknologi informasi yang pesat belakangan ini telah memasuki hampir semua bidang kehidupan. Oleh sebab itu, peneliti mempunyai sebuah gagasan untuk membuat suatu sistem komunikasi untuk memudahkan peserta menghubungi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar secara online. Dalam penelitian tugas akhir ini, peneliti membuat sebuah sistem chatbot. Untuk meningkatkan pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan, selain adanya website sebagai sumber informasi, perlu adanya pengembangan pelayanan berupa chat dengan chatbot. Pemanfaatan chatbot tentu sudah banyak digunakan diberbagai sektor perusahaan, pendidikan, pemerintahan hingga e-

commerce, teknologi chatbot tentu akan bermanfaat apabila digunakan untuk melayani peserta yang masih terbilang awam dengan adanya program BPJS Ketenagakerjaan dan dengan adanya teknologi ini tentunya mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan.

Chatbot pada penelitian ini menggunakan sosial media Whatsapp. Alasan penggunaan media sosial WhatsApp untuk menghubungkan sistem chatbot karena pengguna WhatsApp yang banyak. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika pengguna internet di Indonesia ada 171 juta atau 64,4 persen menggunakan internet, di mana 83 persen dari 171 juta itu adalah pengguna WhatsApp.

Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu mempermudah *Customer Service Online* dalam melayani peserta yang ingin menghubungi mengenai kendala ataupun program dari BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini difokuskan pada penerapan sistem chatbot pada platform Whatsapp guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terkait. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Perancangan Sistem Informasi Chatbot Dalam Melayani Peserta Pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar”**. Adapun pokok permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah analisis dan proses perancangan chatbot sebagai sistem informasi kepada peserta di BPJS Ketenagakerjaan cabang Denpasar?
2. Bagaimanakah hasil rancangan chatbot dan apa saja keuntungan dalam menggunakan chatbot sebagai sistem informasi di BPJS Ketenagakerjaan cabang Denpasar?

C. Tujuan

Melalui permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui analisis dan proses perancangan sistem chatbot sebagai sistem informasi kepada peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui hasil rancangan dan keuntungan dalam menggunakan chatbot sebagai sistem informasi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

D. Manfaat

Kegiatan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Praktis

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman serta pengalaman bagi penulis tentang cara menerapkan sistem chatbot pada perusahaan yang membutuhkan sistem layanan respon cepat

b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian terapan ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi bagi pihak Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar dalam melayani peserta dengan cepat dan mudah

c. Bagi Masyarakat

Adanya penelitian ini tentu tidak hanya berguna bagi tenaga kerja perusahaan terkait saja namun masyarakat juga dapat menerapkan sistem chatbot pada perusahaan yang ingin mereka dirikan

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- a. Sebagai bentuk realisasi dari wawasan, pengalaman, dan pemahaman teori yang didapat dari pembelajaran formal di bangku kuliah.

- b. Sebagai sumber informasi dan pengetahuan tentang penerapan sistem chatbot dalam membantu melayani peserta dengan respon otomatis

E. Metode

1. Lokasi

Penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali, Denpasar yang beralamat di Jalan Hayam Wuruk No.143, Panjer, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar Bali. Hal ini didasarkan oleh pengamatan penulis yang menemukan permasalahan terkait pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar.

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian yang dapat diambil yaitu Perancangan Sistem Chatbot Dalam Melayani Peserta Pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar.

3. Data

a. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2016: 14) data kualitatif adalah data yang berupa kata, kalimat, skema, dan gambar. Data kualitatif ini tidak

berbentuk angka-angka, melainkan berupa informasi baik lisan maupun tertulis. Dengan memahami dan memberi tafsiran pada fenomena yang ada, Abdul Aziz (2005:34) mendefinisikan

penelitian Kualitatif sebagai berikut:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek

penelitian misalnya persepsi, perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah”.

Jenis data penelitian kuantitatif ini adalah bersumber dari wawancara dan observasi kepada kepala bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar, serta studi pustaka artikel, website resmi BPJS Ketenagakerjaan, buku IT, serta jurnal penelitian terdahulu.

b. Sumber Data

1) Data primer

Menurut Ikhsan (2014:12) sumber data primer adalah sumber data yang berasal langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Saat mengumpulkan data primer, secara alami terdapat hubungan kontak langsung antara peneliti dan responden. Data ini dikumpulkan secara khusus oleh peneliti dengan tujuan menjawab pertanyaan penelitian. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara. Penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan ketua bidang pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali, Denpasar.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diterima peneliti secara tidak langsung melalui media perantara dan diperoleh serta dicatat oleh pelaku lain yaitu pihak lain. Menurut Jogiyanto (2009:17) dalam bukunya Metodologi Penelitian Bisnis menyatakan bahwa: “untuk mendapatkan data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data di basis data. Penulis memperoleh data sekunder dari artikel di internet mengenai topik, web BPJS Ketenagakerjaan, dokumen-dokumen yang ada dalam kantor BPJS Cabang Denpasar, Bali, buku IT, serta jurnal penelitian terdahulu.

c. Metode Pengumpulan Data

Melalui magang kerja yang sudah dilaksanakan, diharapkan dalam tugas akhir ini dapat menggambarkan, menganalisa dan mengumpulkan data yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar Bali sebagai bahan penyelesaian tugas akhir. Teknik Pengumpulan yang dilakukan penulis terdiri

dari:

1) Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang mempunyai ciri khas dibandingkan dengan metode lain (Sugiyono, 2018:229). Dari segi proses pelaksanaan

pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *nonparticipant observation*, Selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur.

Metode yang digunakan pada tahap observasi ini adalah metode observasi partisipatif dimana penulis terlibat secara langsung. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan bagaimana kendala dan kelebihan yang didapatkan. Peneliti melakukan pengamatan terhadap staf BPJS Ketenagakerjaan yang menjabat sebagai *Customer Service Officer (CSO)* serta kepada peserta ketenagakerjaan yang menghubungi BPJS. Penulis melaksanakan tahap observasi ini di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali, Denpasar.

1) Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2018) wawancara digunakan ketika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui permasalahan yang perlu diselidiki, atau ketika peneliti ingin memperoleh informasi yang lebih rinci tentang responden atau jumlah responden, digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Pada tahap wawancara ini penulis melakukan wawancara kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

2) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018: 476), “Dokumentasi adalah suatu cara memperoleh data dan informasi yang berupa buku, arsip, dokumen, diagram tertulis dan gambar yang dapat menunjang penelitian. Pada hal ini data yang digunakan oleh peneliti adalah foto ketika melakukan magang kerja sekaligus penelitian.

3) Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara mencari referensi dari literatur yang berkaitan dengan topik bahasan. Peneliti mengumpulkan data dari riset pustaka melalui buku-buku IT yang relevan berkaitan dengan pokok permasalahan.

4. Metode Analisis Data

Metode pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:206) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain.

Sugiyono (dalam Wandu, 2014, hlm. 528) menjelaskan bahwa tahapan ini dimulai dengan verifikasi data melalui pencarian, pengujian, pengecekan, dan pemahaman kembali makna, pola, aturan, penjelasan, dan lain sebagainya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses perancangan chatbot sebagai media komunikasi bagi peserta memiliki beberapa tahapan yang diperlukan yaitu:
 - a. Identifikasi Kelemahan dalam Pelayanan Online: Tahap awal ini melibatkan mendengarkan keluhan dan masukan dari petugas BPJS Ketenagakerjaan untuk mengidentifikasi kelemahan yang ada dalam pelayanan online saat ini.
 - b. Penyusunan Chatbot: Merancang struktur, alur percakapan, dan fungsionalitas chatbot berdasarkan kelemahan yang telah diidentifikasi. Ini melibatkan pembuatan skenario percakapan, desain antarmuka, dan penentuan fitur yang harus ada dalam chatbot.
 - c. Penambahan Teks Sesuai dengan Fitur BPJS Ketenagakerjaan: Memastikan bahwa konten yang disediakan oleh chatbot relevan dan akurat. Ini termasuk pengembangan skenario dialog dan penggunaan bahasa yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
 - d. Integrasi dengan WhatsApp: Menghubungkan chatbot dengan platform WhatsApp untuk memberikan akses yang lebih mudah bagi pengguna. Ini melibatkan persiapan teknis dan pengujian konektivitas.

- e. Pengujian Chatbot: Tahap ini penting untuk memvalidasi fungsionalitas chatbot. Pengujian melibatkan simulasi berbagai skenario percakapan, uji coba performa, dan identifikasi bug atau isu yang perlu diperbaiki.
- f. Pemeliharaan dan Perbaikan: Berdasarkan hasil pengujian, dilakukan perbaikan jika ditemukan masalah. Setelah chatbot berjalan dengan baik, dilakukan pemeliharaan rutin untuk memastikan kinerja tetap optimal.

2. Keuntungan dari Fitur Chatbot WhatsApp di BPJS Ketenagakerjaan

- a. Kemudahan Akses Informasi: Pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan informasi BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi WhatsApp yang mereka gunakan sehari-hari.
- b. Respons Otomatis yang Relevan: Chatbot dirancang untuk memberikan respons otomatis yang sesuai dengan input pengguna, membantu mereka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat.
- c. Pengalaman Pengguna yang Baik: Chatbot memberikan sapaan yang disesuaikan dengan waktu dan nama pengguna, menciptakan pengalaman interaksi yang lebih personal dan ramah.
- d. Panduan Pendaftaran yang Jelas: Chatbot menyediakan panduan yang jelas dan link langsung ke halaman pendaftaran, memudahkan pengguna untuk mendaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- e. Pengurangan Biaya Tenaga Kerja: Chatbot membantu mengurangi kebutuhan staf customer service untuk menangani pertanyaan rutin, sehingga menghemat biaya operasional.

B. SARAN

Berdasarkan kendala yang dibahas di bab IV ada beberapa saran/usulan Penulis dapat ajukan untuk menjadi rekomendasi seperti:

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan kantor cabang Bali Denpasar sebaiknya lebih menerapkan layanan yang modern dan efisien. Penerapan chatbot “BETA” yang dirancang penulis dalam layanan akan sangat membantu mempercepat proses pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh peserta. Dengan adopsi sistem digital dan otomatisasi, BPJS Ketenagakerjaan dapat melayani lebih dari ribuan peserta secara online dengan waktu yang singkat dan efisien. Misalnya, penggunaan chatbot untuk menjawab pertanyaan umum dan memberikan informasi dasar secara real-time akan mengurangi beban kerja staf customer service dan memungkinkan peserta mendapatkan jawaban yang mereka butuhkan tanpa harus menunggu lama. Selain itu, platform online yang terintegrasi dapat memfasilitasi berbagai layanan seperti pendaftaran, pengajuan klaim, dan pengecekan status secara mandiri oleh peserta.

Implementasi layanan digital ini juga akan meningkatkan akurasi dan konsistensi informasi yang diberikan, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia yang sering terjadi dalam layanan manual. Dengan demikian, peserta akan merasa lebih puas dengan layanan yang cepat dan tepat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, modernisasi layanan akan memungkinkan BPJS Ketenagakerjaan untuk lebih mudah mengumpulkan dan menganalisis data pengguna. Data ini dapat digunakan untuk terus memperbaiki dan

mengoptimalkan layanan yang diberikan. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi peserta melalui analitik data, BPJS Ketenagakerjaan dapat merancang layanan yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Penerapan layanan yang modern juga mencakup penggunaan aplikasi mobile yang user-friendly, sehingga peserta dapat mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan kapan saja dan di mana saja. Secara keseluruhan, dengan menerapkan layanan yang modern dan efisien, BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Bali Denpasar dapat memaksimalkan pemberian informasi dan layanan kepada peserta. Langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga mendukung tujuan BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan jaminan sosial yang terbaik bagi seluruh pekerja di Indonesia.

Bagi peneliti selanjutnya, dianjurkan untuk lebih memperbanyak fitur dari chatbot yang akan dirancang serta dapat mengetahui keunggulan yang nantinya akan menjadi sebuah karya dalam Perusahaan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adhawiyah, Y., Kumaladewi, N., & Caturutami, M. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Psychological Appraisal (Studi Kasus Kantor Wilayah Kementerian Agama DKI Jakarta). *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 119-126
- Astuti, R., 2020. CHATBOT: SEMUA TENTANG CHATBOT. <https://lenna.ai/company/blog/chatbot-semua-tentang-chatbot/> diakses 15 Maret 2021.
- Dini Indriani, A. I. W. (2019). Unified Modelling Language Menurut (Prihandoyo, 2018:127): Unifield Modeling Language merupakan salah satu metode pemodelan visual yang digunakan dalam perancangan dan pembuatan sebuah software berorientasikan pada. *Sistem Informasi Hafalan Terbaik Dalam Munaqosah Tahfizhul Qur'an Menggunakan Metode Ahp*, 7(1), 1–11
- Iswandi A. 2018. Implementasi Chatbot pada Order management Sistem Usaha Mikro Kecil Menengah. Skripsi Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universtias Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Kuswara, H., & Kusmana, D. 2017. Sistem Informasi Absensi Siswa Berbasis Web Dengan SMS Gateway Pada Sekolah Menengah Kejuruan Al – Munir Bekasi. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 6(2), 17–22. Retrieved from <http://ijns.org/journal/index.php/ijns/article/view/22>
- Laksana,Fajar.2018. Manajemen Pemasaran.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lallo, Larasati. 2015. Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Skripsi pada Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara
- Mulyati, Rasyid Tarmizi dan Angga Panunggali. 2018. Sistem Informasi Absensi Berbasis Web Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang. *ICIT Jurnal* ISSN: 2356 – 5195 Vol. 4 No. 2 – Agustus 2018
- Ningtyas, S. 2020. Mengenal Chatbot: Robot Virtual yang Penting untuk Bisnis Digital. <https://www.niagahoster.co.id/blog/chatbot-adalah/> diakses 4 April 2021.
- Pratami, N. S. (2020). Rancang Bangun Sistem Transaksi Tabungan Untuk Pengelolaan Sampah Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Berbasis Web (Studi Kasus: Bank Sampah Sahitya Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta) [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/56343>
- Putera, A. R., & Ibrahim, M. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Peminjaman dan Pengembalian Buku Perpustakaan SMP Negeri 1 Madiun. *DoubleClick Journal of*

Computer and Information Technology, 1(2), 57
<https://doi.org/10.25273/doubleclick.v1i2.2025>

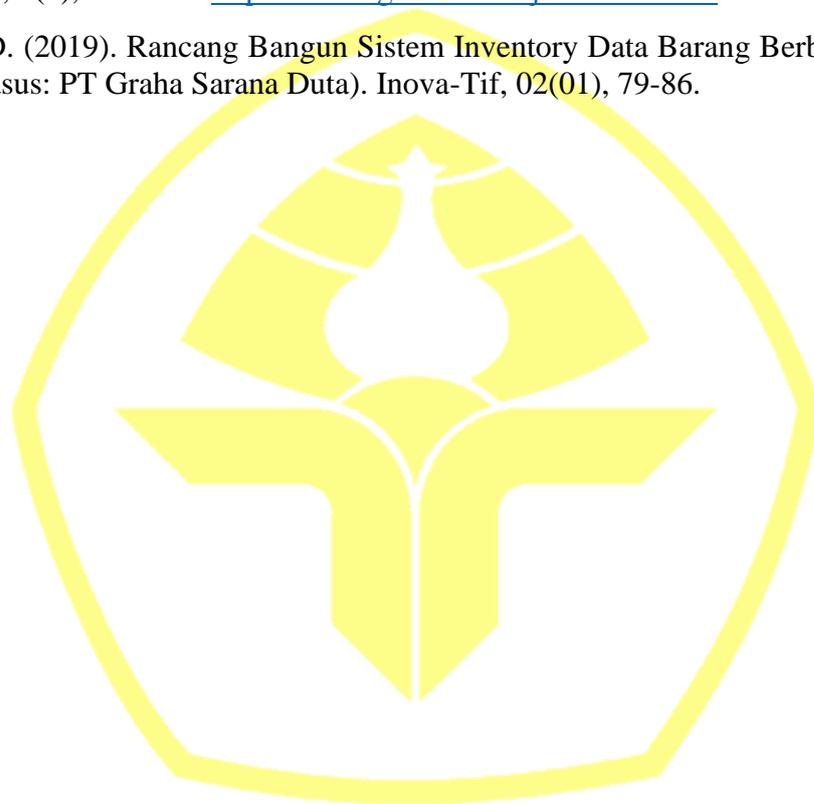
Ridho Saputra, Pengembangan Sistem Rental Kamera Online, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu komputer Vol.2 No.6 (Juni,2018), hlm. 2221-222

Rizky, S. (2014). Jurnal MEDIA PROCESSOR 9.1. 140. R. A. Sukamto dan M. Shalahuddin, Rekayasa Perangkat Lunak, Bandung: Infor matika, 2013.

Tjiptono, Andy.2014. Manajemen Jasa.Yogyakarta:Andi

Wibawa, J. C., & Julianto, F. (2016). Rancang Bangun Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus: PT Dekatama Centra). Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, 2(2), 173-185. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v2i2.455>

Widhyaestocti, D. (2019). Rancang Bangun Sistem Inventory Data Barang Berbasis Web (Studi Kasus: PT Graha Sarana Duta). Inova-Tif, 02(01), 79-86.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI