

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu fenomena yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari dunia perbankan adalah fenomena menunggu antrian. Fenomena ini biasa terjadi apabila kebutuhan akan suatu pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia untuk penyelenggaraan pelayanan tersebut. Selain itu antrian dapat terjadi apabila pelayanan yang diselenggarakan tidak dikelompokkan dan diarahkan berdasarkan layanan yang akan dituju oleh nasabah.

Disamping beberapa cara untuk menarik nasabah, sistem antrian yang baik akan mengurangi waktu tunggu bagi nasabah. Namun tidak demikian ketika nasabah salah mengambil tiket antri, dimana tiket tersebut tidak secara berurutan atau teracak. Sehingga terjadinya penungguan yang lama akibat kesalahan tersebut.

Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Utama, merupakan Perusahaan Perseroan (Persero) yang bergerak di bidang jasa perbankan dengan misi umum untuk memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Selain menyediakan tempat untuk penyimpanan uang, terdapat juga kegiatan-kegiatan lain terkait dengan hal tersebut dalam bidang jasa pelayanan, misalnya tempat layanan pelanggan (*customer service*), tempat transaksi setoran/penarikan (*teller*) dan lain sebagainya. Pada loket-loket transaksi *teller* terdapat hal yang cukup menarik

perhatian, yaitu disaat terjadi antrian nasabah yang sangat panjang beberapa hari menjelang akhir dan awal bulan, begitupun pada loket-loket *customer service*.

Masalah yang sering timbul dari keadaan tersebut adalah ketidaknyamanan nasabah karena harus menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mengantri. Bahkan penolakan dan pembatalan sering terjadi. Penolakan terjadi karena pada sistem antrian kapasitasnya sudah penuh. Pembatalan terjadi karena nasabah meninggalkan antrian akibat alasan tertentu, seperti terlalu panjangnya antrian, kepentingan internal pelanggan dan lain-lain.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka perlunya suatu sistem informasi pelayanan nasabah yang baik dalam artian setelah nasabah mengambil tiket nomor antri, mereka duduk menunggu pada ruang tunggu yang secara estetika baik, nyaman, serta tertib untuk dilihat, dan akhirnya, petugas pelayanan bank akan memanggil secara urut menggunakan emulasi suara manusia, dengan intonasi yang baik, dan tidak kaku, serta nomor tersebut juga akan tampil melalui layar berukuran besar, pada layar tersebut terdapat *running text* dan bidang untuk memainkan video hiburan atau promosi produk.

Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian kemudian menuangkannya kedalam tesis dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Nasabah Menggunakan Metode Queuing System (Studi Kasus: Bank Pembangunan Daerah Jambi Kantor Cabang Utama”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari uraian yang telah disampaikan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan nasabah menggunakan metode *queuing system*".

1.3 BATASAN MASALAH

Pembatasan masalah-masalah ini tidak hanya untuk menyederhanakan supaya tidak menyimpang dari yang diinginkan. Batasan masalah dari penelitian ini yaitu,

1. Sistem informasi pelayanan dirancang menggunakan metode *Queuing System* atau sistem antrian.
2. *Queuing System* dirancang untuk layanan *Customer Service* dan *Teller*.
3. Tidak membahas sistem pelayanan prioritas bagi nasabah.
4. Panggilan antrian menggunakan emulasi suara manusia dan nomor antri terdiri dari 3 digit angka.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, penulis menentukan tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis sistem informasi pelayanan nasabah pada Bank Pembangunan Daerah Jambi Kantor Cabang Utama
2. Merancang sistem informasi pelayanan nasabah menggunakan metode *Queuing System*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, penulis menentukan manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Diperoleh sistem antrian yang diharapkan dapat memberikan ketertiban nasabah pada saat menunggu pelayanan dan diharapkan dapat memberikan informasi yang bernilai bagi nasabah.
2. Diperoleh informasi untuk lebih mengetahui dan memahami tentang sistem informasi pelayanan nasabah, dan juga sebagai sarana pengembangan, kreativitas dalam merancang, memaksimalkan dan menerapkan sistem informasi pelayanan nasabah menggunakan metode *queuing system*.
3. Sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dan memahami lebih jelas materi yang akan disusun dalam Tesis ini Penulis memberikan suatu gambaran umum mengenai keseluruhan sistematika penulisan yang dapat dilihat sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Dasar teori yang dibahas antara lain berkaitan dengan konsep sistem informasi, konsep perancangan sistem, proses

pengembangan sistem informasi, analisis sistem, desain sistem, analisa dan perancangan berorientasi objek, UML (*unified modeling language*), diagram *use case*, diagram *class*, diagram *activity*, basis data, sistem antrian atau *queuing system*, MySQL, dan tinjauan pustaka.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai alur penelitian yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan bagaimana metode pengembangan sistem yang digunakan serta *tools* (alat bantu) yang digunakan untuk merancang perangkat lunak.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang bagaimana gambaran umum Bank Pembangunan Daerah Jambi yang dijelaskan secara singkat, perancangan sistem yang diusulkan dengan menggunakan alat bantu dalam desain sistem berupa *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, dan rancangan *prototype* perangkat lunak yang akan dibuat.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan penutup dari penelitian, dimana penulis akan membuat suatu kesimpulan atau hasil analisis dan perancangan, serta saran-saran yang disampaikan berhubungan dengan hasil penelitian guna menjadi wawasan bagi peneliti selanjutnya.