

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dizaman era globalisasi ini kemajuan teknologi sudah tidak bisa dipingkiri lagi begitu banyak dan kompleksnya teknologi yang bermunculan, sehingga menimbulkan banyak persaingan di segala bidang kehidupan, baik dikehidupan masyarakat maupun kehidupan suatu perusahaan atau organisasi khususnya, yang bergerak dibidang jasa informasi.

Dalam menjalankan roda perusahaan atau organisasi tidak hanya cukup mengandalkan keahlian manusia, tetapi harus didukung oleh adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam hal ini adalah komputer, sehingga kinerja yang baik dan maksimal akan tercapai. Untuk itu dalam menjalankan suatu perusahaan, selain memiliki tenaga kerja yang ahli dibidangnya harus juga didukung oleh peralatan yang canggih, yang dapat membantu berjalannya aktivitas perusahaan.

Peranan komputer di PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. Unit Pasar Timbul sangatlah penting, dimana dapat membantu dalam melaksanakan pekerjaan *teller* dan *customer service* lebih mudah untuk memberikan pelayanan kepada nasabah.

Salah satu kegiatan yang memerlukan peranan komputer adalah dalam proses antrian Nasabah. Dimana *customer service* atau *teller* membutuhkan aplikasi ini. Dalam antrian adanya masalah yang timbul

dari kegiatan tersebut. Permasalahannya adalah pada Bank BRI Unit Pasar Timbul belum memiliki aplikasi sistem antrian yang terkomputerisasi yang baik. Selain itu antrian pada Bank BRI Unit Pasar Timbul masih dilakukan secara manual, yaitu dengan nomor antrian kertas dan memanggil secara urut. Sehingga terjadi penumpukan antrian dan pelayanan di bank BRI unit pasar timbul belum maksimal kepada para nasabah untuk melakukan transaksi di Bank BRI Unit Pasar Timbul ini.

Dengan melihat permasalahan yang muncul di Bank BRI unit Pasar Timbul, peneliti mencoba merancang sistem informasi antrian yang terkomputerisasi dengan menggunakan *Visual basic*, *Active Reports* dan *Microsoft Access* untuk mengurangi dan mengatasi permasalahan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dibuatlah suatu penelitian yang berjudul **“Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Antrian pada Bank BRI Unit Pasar Timbul”**.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah:

- 1) Merancang sistem informasi pada Bank BRI Unit Pasar Timbul.
- 2) Membuat aplikasi sistem informasi untuk mendukung perbankan pada Bank BRI Unit Pasar Timbul.
- 3) Untuk mengetahui masalah yang ada pada sistem informasi Bank BRI Unit Pasar Timbul.

- 4) Untuk mengetahui laporan manajemen perbulan berapa banyak nasabah yang datang melakukan transaksi di Bank BRI Unit Pasar Timbul.

1.3 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat bagi peneliti :
Menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah yang dihadapi pada perusahaan. Sebagai alat untuk tempat mempraktekan teori-teori yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan.
- 2) Manfaat bagi Universitas :
Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk semuanya, dapat bermanfaat dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang melakukan penelitian serupa.

1.4 Ruang Lingkup

Dapat dirumuskan masalah yang ada pada bank Bank BRI Unit Pasar Timbul adalah sistem antrian untuk melakukan transaksi atau kegiatan masih secara manual sehingga sering terjadinya menumpukan antrian. Sering terjadinya masalah antrian pada saat melakukan transaksi dan belum adanya laporan ke manajemen dalam hal laporan jumlah atau trafik nasabah. Laporan ini bisa digunakan oleh pihak manajemen dalam hal meningkatkan pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, Tujuan penulis, Manfaat penulis, Ruang lingkup. Selain itu bab ini juga memberikan sistematika penulisan hasil penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kerangka teori-teori yang digunakan untuk dasar pemikiran dan landasan bagi penulis dalam menganalisa dan membuat rancangan proses bisnis antrian, seperti UML (*Unified Modelling Language*), analisis dan perancangan sistem, *Visual basic*, *Active report*, *Microsoft Access*, Antrian dan teori-teori yang dibutuhkan.

BAB III : ANALISIS YANG BERJALAN

Bab ini menjelaskan tentang cara prosedur dan menjawab masalah penelitian, tempat dan waktu penelitian, tahap penelitian, pendekatan masalah, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : RANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang uraian perancangan aplikasi sistem antrian nasabah menggambarkan kegiatan dengan menggunakan *use case diagram*,

class diagram, state machine diagram, activity diagram, collaboration diagram, package diagram, dan deployment diagram.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan ringkasan tentang semua bab-bab yang telah di jelaskan sebelumnya. Pada bab ini juga berisi saran yang diusulkan berdasarkan hasil analisa.