

ABSTRAK

Dalam industri perbankan, beberapa hal yang sangat penting untuk diperhatikan adalah kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, salah satu cara yang dapat dilakukan oleh industri perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menciptakan aplikasi yang dapat memberikan informasi antrian bank kepada nasabah/pelanggan dan juga dapat melakukan booking antrian secara online

Bagi pelanggan, kegiatan mengantri adalah hal yang kurang menyenangkan, terlebih apabila antrian tersebut cukup panjang sehingga banyak waktu nasabah yang terbuang sia-sia saat menunggu antrian. Kewajiban nasabah untuk datang ke lokasi untuk mengetahui informasi serta mengambil nomor antrian juga menyebabkan banyaknya waktu nasabah yang terbuang.

Penelitian ini menghasilkan aplikasi sistem informasi antrian berbasis website yang dapat menyajikan data atau informasi antrian seperti jumlah nomor antrian, nomor antrian yang sedang dilayani, serta rata-rata waktu pelayanan nasabah yang memungkinkan nasabah dapat melihat dan memantau informasi antrian tersebut secara realtime tanpa harus datang ke lokasi. Selain dapat menyajikan informasi tersebut, aplikasi ini juga memungkinkan nasabah untuk mendaftar nomor antrian secara online melalui aplikasi.

Kata kunci : *antrian, bank, aplikasi, website, booking online*