

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiringan dengan berkembangnya zaman, teknologi menjadi hal yang sangat penting bagi kelangsungan hidup masyarakat karena teknologi dapat membuat sesuatu lebih cepat serta mudah untuk didapat, informasi yang tersedia lebih akurat, serta dapat dikelola untuk kepentingan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu tujuan berkembangnya teknologi adalah untuk menunjang kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi sangat diperlukan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan salah satunya adalah permasalahan pada industri jasa perbankan. salah satu permasalahan yang dirasakan oleh para nasabah bank adalah antrian yang cukup panjang sehingga banyak membuang waktu para nasabah, artinya banyak waktu nasabah yang seharusnya dapat digunakan untuk melakukan hal yang lebih produktif terbuang sia-sia. Salah satu kasus antrian pada industri jasa perbankan adalah seperti dikutip dari harianjayapos.com. yang menyebutkan bahwa para nasabah BRI Pasar Pauh Kamar, Kecamatan Nan Sabaris, Kabupaten Padang Pariaman mengantri hampir 1 jam hanya untuk melakukan transfer atau penarikan uang.

Lain halnya seperti yang dikutip dari news.detik.com yaitu salah satu nasabah BRI di Gandrungmangu, Cilacap yang mengeluhkan antrian yang sangat panjang bahkan beberapa nasabah lain tidak mendapatkan nomor antrian karena banyaknya nasabah yang datang padahal nasabah tersebut datang dari kecamatan berbeda yang jaraknya berkilometer bahkan belasan kilometer.

Nasabah tentu tidak ada yang ingin berdiri di antrian dan menunggu waktu yang lama, sehingga untuk mengurangi keluhan pelanggan di fasilitas pelayanan umum sangatlah diperlukan penerapan sistem antrian cerdas yang mampu mengurangi antrian panjang. Lakshmi.S, (2016) dalam penelitiannya memberikan solusi bagi pasien dengan melakukan *booking* token secara *online* yang mana pada dasarnya token tersebut sebagai pemesanan tiket antri pelayanan di rumah sakit. (Oloyede, et al., 2014) dalam penelitiannya juga membuat sistem aplikasi berbasis web yang memungkinkan pengunjung untuk memeriksa ketersediaan *service*, beli dan bayar tiket secara *online* yang hampir sama dengan penelitian Girinivas, et al., (2015) dengan sistemnya yg ditanam pada android. Penelitian yang sama mengenai *online ticketing* juga dikembangkan oleh Prithviraj, et al., (2016) yang diperuntukkan untuk reservasi tiket bioskop.

Berdasarkan penelitian dan masalah yang sudah ada, maka muncul gagasan untuk merancang suatu sistem informasi antrian berbasis website. Penelitian ini menggunakan website sebagai basis dari aplikasi dengan pertimbangan agar aplikasi dapat digunakan oleh platform apapun hanya dengan satu kali pengembangan. Sedangkan apabila penelitian ini menggunakan *mobile* aplikasi sebagai basis dari aplikasi, maka akan diperlukan banyak pengembangan sesuai dengan berapa platform yang ingin disupport oleh aplikasi ini, dan tentunya akan menambah biaya pengembangan dan maintenance aplikasi ini. Oleh karena itu, pada penelitian ini menggunakan website sebagai basis pengembangan aplikasi. Dengan upaya ini, nasabah maupun calon nasabah diharapkan dapat menghindari antrian yang panjang di Bank dengan mengetahui banyak antrian di Bank tersebut serta dapat melakukan *booking* antrian secara *online*.

1.2. Rumusan Permasalahan

Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana rancangan sistem informasi antrian yang bisa memberikan informasi jumlah pengantri, jumlah yang telah dilayani serta rata-rata waktu pelayanan secara real time melalui website tanpa harus datang ke lokasi
2. Bagaimana rancangan sistem informasi antrian yang dapat melakukan booking antrian melalui website dan aplikasi tanpa harus datang ke lokasi

1.3. Batasan Permasalahan

Pada penelitian ini perlu diberi batasan-batasan agar penelitian ini sesuai dengan tujuan awal dan tidak meluas. Berikut adalah batasannya:

1. Terbatas untuk jenis antrian single phase multi channel
2. Sistem informasi yang dibangun berbasis website
3. Antrian merupakan *first in first out*
4. Menyajikan informasi mengenai nomor antrian, jumlah antrian yang telah dilayani, serta rata-rata waktu pelayanan customer

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat rancangan sistem informasi antrian yang dapat menyajikan informasi mengenai jumlah antrian, antrian yang telah dilayani, serta waktu rata-rata pelayanan dalam antrian melalui website dan dapat melakukan booking antrian melalui *website*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan kepastian kepada nasabah mengenai informasi pelayanan antrian yang sedang berlangsung.
2. Perusahaan (Bank) memberikan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan .