# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam instansi perbankan, pelayanan akan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. sehingga usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan selalu dilakukan. Mengantri merupakan salah satu proses awal yang dialami oleh pelanggan ketika memasuki instansi perbankan, sehinga hal-hal ini terkait antrian sangat berpengaruh terhadap prilaku dan kepuasan pelanggan.

Banyak instansi perbankan sudah memberikan pelayanan antrian dalam bentuk antrian,yaitu sistem antrian berbasis komputer, tapi sebagian bank belum dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara fungsionalitas, karena hanya dapat mencetak nomor anterian dan menampilkan informasi antrian yang ruang linkupnya terbatas.

Sehingga perlu dibuat sebuah aplikasi sistem antrian berbasis web pada salah satu tempat yaitu bank di Lombok NTB (Nusa Teanggara Barat) yaitu Bank NTB Syariah Lombok Timur. Karena bagi sebagian orang , mengantri dibank dengan menggunakan sistem antrian saat ini hal yang kurang menyenangkan khususnya apabila antrian tersebut panjang dan tidak teratur. Pandangan yang padat sering membuat orang menjadi tidak nyaman untuk mengantri, apalagi saat kondisi penuh sesak tidak bisa menginggalkan antrian.

Mengantri adalah hal yang sangat membosankan dan menghabiskan banyak waktu yang tertinggal untuk mengerjakan kebutuhan yang lainnya. Sebagian

orang juga merasakan ketidak pastian waktu tentang berapa lama lagi mereka akan mendapatkan antrian untuk dilayani. Tidak bisa menunggu sambil mengerjakan aktivitas diluar walaupun sebentar, karena lingkup informasi antrian hanya berada dalam instansi perbankan sehingga akan berdampak kehilangan antrian. Lingkup informasi yang terbatas menyebabkan pelanggan harus datang langsung ke lokasi perbankan hanya untuk melihat kepadatan pelayanan. Hal ini lah yang menyebabkan sebagian orang merasa rugi karena kehilangan waktu dan tenaga setiap mengantri.

Berdasarkan permasalahan diatas maka ada suatu teknologi yang dapat meningkatkan peleyanan bagi pelanggan dalam bidang antrian. Sehingga dengan teknologi tersebut diharapkan kejenuhan para pelanggan akan lebih berkurang. Serta pelanggan juga lebih hemat waktu,bisa komunikasi melalui media komunikasi request.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sehingga perlu dibuat Aplikasi Sistem Antrian Berbasis Web untuk mendukung layanan tersebut.

## 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang digunakan dalam membuat aplikasi sistem antrian ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi Sistem Antrian ini dibuat dengan menggunakan Laravel.
2. Aplikasi Sistem Antrian ini menggunakan database MYSQL.
3. Aplikasi Sistem Antrian ini harus terkoneksi dengan internet.
4. Aplikasi Sistem Antrian ini digunakan oleh sebagai berikut :

a. Teller yang melayani pelanggan untuk menerima request nomor antrian dan memberikan respon untuk pelanggan.
b. Customer service yang melayani pelanggan untuk menerima request nomor antrian dan memberikan respon untuk pelanggan.
c. Nasabah yang dapat melakukan request nomor antrian dan menerima respon.
d. Admin yang memonitoring sistem antrian yang sedang berjalan.

5. Aplikasi sistem antrian memiliki batasan ketika nomor antrian yang melewati batas waktu ketentuan maka akan terlwatkan oleh antrian selanjutnya dan akan terpanggil kembali setelah antrian berikut.
6. Aplikasi sistem antrian hanya dapat melakukan request nomor antrian mencetak nomor antrian, mengeluarkan suara antrian yang terpanggil dan memberikan informasi nomor antrian yang sedang dilayani.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan pada Bank NTB Syariah Lombok Timur.
2. Meningkatkan layanan pada sisi user.
3. Membantu instansi perbankan dalam memonitoring antrian dan mengelola antrian.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, membuat aplikasi sistem antrian berbasis web. maka pelanggan menjadi lebih hemat waktu bisa melakukan request nomor antrian dari luar instansi perbankan. Sehingga dapat membantu proses pelayanan antrian baik dari sisi pelanggan maupun bank.

## 1.6 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

   Pada bab ini mencakup Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

   Pada bab ini menejelaskan Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori yang dibutuhkan dalam proses analisis permasalahan.

3. BAB III METODE PENELITIAN

   Pada bab ini berisi Bahan/Data, Peralatan, Procedure dan Pengumpulan Data, dan Analisis dan Rancangan Sistem.

4. BAB IV IMPLENTASI DAN PEMBAHASAN

   Pada bab ini berisi Impelementasi dan Uji coba sistem yang membahas implementasi dari metode yang digunakan beserta kelebihan dan kekurangan yang diperoleh. Dan Pembahasan membahas kajian / bahasa tentang hasil pengujian dan dikaitkan dengan penelitian lain / tinjaun pustka.

5. BAB V PENUTUP

   Pada bab ini berisikan Kesimpulan yang berisikan jawaban dan pertanyaan yang dinyatakan dalam perumusan masalah. Dan Saran yang berisikan simpulan yang perlu dilanjuti atau direalisasikan.