



---

## RANCANG BANGUN APLIKASI ANTRIAN NASABAH BANK SULSELBAR CABANG SOPPENG BERBASIS MOBILE PADA LAYANAN CUSTOMER SERVICE

Ihsanulfu'ad Suwandi  
Manajemen Informatika  
AMIK Lamappapoleonro Soppeng  
e-mail : ihsansuwandi@gmail.com

### Abstrak

Permasalahan utama penelitian ini adalah PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Cabang Soppeng yang masih menggunakan sistem manual. Dengan menggunakan sistem manual dalam proses antrian terdapat berbagai masalah, seperti waktu terbuang saat menunggu di Bank, sampah yang dihasilkan kertas antrian, nasabah prioritas dan nomor antrian yang terlewatkan sehingga kita harus mengambil ulang nomor antrian. Dengan pemanfaatan aplikasi nomor antrian berbasis web dapat menjadi solusi efisien mengantre, dari rumah kita bisa memesan antrian agar saat kita tiba di Bank kita tidak menunggu lama lagi, ini juga dapat menjadi solusi pengurangan sampah yang dihasilkan karcis antrian dan dapat menyesuaikan dengan jadwal nasabah. pelayanan di Bank Sulselbar adalah hal yang utama maka kami berencana untuk membuat sebuah perancangan yang dapat mempermudah dalam proses antrian. Dimana nasabah dapat memesan nomor antrian dirumah agar nasabah tidak membuang waktu untuk menunggu di bank dan perancangan ini juga dapat menjadi solusi sampah kertas yang dihasilkan mesin antrian. Perancangan aplikasi nomor antrian nasabah berbasis web baiknya dibuat dengan bahasa HTML dan CSS agar tampilan menjadi menarik. Aplikasi sistem antrian ini juga dilengkapi dengan fitur –fitur didalamnya. Perancangan aplikasi ini dapat memudahkan pelayanan di Bank Sulselbar agar dapat lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : Antrian, Html, Css, Web.

### Abstract

*The main problem of this research is the Soppeng Branch of PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan, which is still using the manual system. By using a manual system in the queuing process there are various problems, such as wasted time waiting at the bank, waste generated by queuing paper, priority customers and missed queue numbers so we have to retrieve the queue number. By using a web-based queuing number application, it can be an efficient solution to queuing, from home we can order queues so that when we arrive at the Bank we don't wait any longer, this can also be a solution to reduce waste generated by queuing tickets and can adjust to customer schedules. service at Bank Sulselbar is the main thing, so we plan to make a design that can simplify the queuing process. Where customers can order queue numbers at home so that customers don't waste time waiting at the bank and this design can also be a solution for paper waste generated by queuing machines. The design of a web-based customer queue number application should be made in HTML and CSS so that the appearance becomes attractive. This queuing system application is also equipped with features in it. The design of this application can facilitate services at Bank Sulselbar so that it can be more effective and efficient.*

Keywords: Queue, Html, Css, Web.



## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini tidak dapat kita pungkiri karena perkembangan teknologi berjalan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dalam dunia pendidikan, setiap inovasi yang dikeluarkan dalam perkembangan teknologi memiliki manfaat dan kegunaanya yang dapat mempermudah serta sebagai cara baru dalam melaksanakan aktivitas manusia. [1] Umumnya, pendidikan dapat diartikan sebagai suatu usaha sadar, nyata, dan terencana yang kemudian diterapkan dalam suatu proses pembelajaran guna meningkatkan kualitas kemampuan para pelajar yang secara aktif mempunyai keinginan untuk selalu mengembangkan potensi diri sehingga mampu memiliki keahlilan dan kelebihan yang berguna baik bagi dirinya sendiri terutama ke masyarakat luas.

PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Cabang Soppeng karena Bank merupakan perseroan yang bergerak dibidang jasa dimana pelayanan yang sangat diutamakan dan sesuai dengan Tagline PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat yakni “Melayani Sepenuh Hati”, maka dari itu kami ingin mengetahui apakah PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Cabang Soppeng menggunakan dan memanfaatkan teknologi sebagai sarana utama dalam pelayanan.

Dengan pengamatan yang kami lakukan, proses antrian di PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Cabang Soppeng yang masih menggunakan sistem manual, dimana kami harus datang ke Bank mengambil karcis antrian dan menunggu merupakan suatu proses yang tidak efisien. Dengan menggunakan sistem manual dalam proses antrian terdapat berbagai masalah, seperti waktu terbuang saat menunggu di Bank, sampah yang dihasilkan kertas antrian, nasabah prioritas dan nomor antrian yang terlewatkhan sehingga kita harus mengambil ulang nomor antrian.

Dengan menjawab permasalahan diatas kami bermuat merancang sebuah aplikasi yang mempermudah dalam proses pengantrian bukan hanya dalam pangantrian ini juga dapat mengurangi sampah kertas yang dihasilkan oleh Bank.

### 2. Tujuan Penelitian

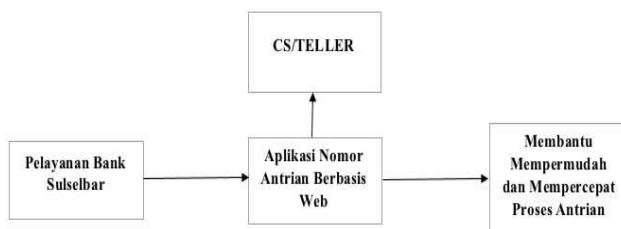
Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- Untuk merancang aplikasi antrian nasabah bank berbasis web.
- Untuk mengimplementasikan aplikasi antrian nasabah bank berbasis web

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pelayanan Publik

[2] “Pelayanan publik di Indonesia masih belum dapat dikatakan baik karena masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai jeleknya pelayanan yang diberikan. Keluhan yang ditujukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain”. Pada Bank Sulselbar Cabang Soppeng pelayanan adalah *point* utama, dengan adanya aplikasi nomor antrian berbasis *web* ini dapat mempermudah dan mempercepat proses antrian.



Gambar 1. Bagan Kerangka Teori



## 2. Seksi Operasional

Oprasional di Bank Sulselbar bertugas untuk mengatur jalannya proses kerja agar dapat berjalan lebih baik dan mencapai tujuan yang diharapkan. Seperti menciptakan *strategi*, menetukan *schedule*, melakukan pemeliharaan peralatan dan merancang kualitas dan kuantitas. Adapun proses/mekanisme kerja yang kami amati yaitu *controlling*. Setiap kegiatan dibutuhkan pengontrolan agar pekerjaan berjalan sesuai visi dan misi dari Bank Sulselbar, pengawasan ini juga bertujuan untuk mencegah hal-hal yang menyimpang yang tidak diinginkan oleh perusahaan untuk terjadi. Dan dalam proses pengawasan ini diharapkan berjalan secara efektif dan efisien sesuai rencana yang ditetapkan.

## 3. Seksi Pelayanan

Pelayanan di Bank Sulselbar mengikuti *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah ditetapkan seperti cara Komunikasi, Penampilan dan Cara menghadapi Nasabah. Hal ini harus diterapkan agar mencapai *tagline* dari Bank Sulselbar itu sendiri. Adapun tugas dan tanggungjawab dari pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kepuasan dari nasabah, hal ini dilakukan agar Bank Sulselbar mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk menggunakan jasa mereka. Adapun proses/mekanisme kerja yang digunakan *planning*. Setiap hari nasabah yang masuk di Bank Sulselbar berbeda-beda watak dan sifatnya maka dari itu diperlukan rencana untuk menghadapi nasabah tersebut, perencanaan juga bertujuan agar apa yang dijadwalkan dapat tersusun dengan baik, dengan adanya perencanaan karyawan dapat bekerja sesuai arahan.

## 4. Seksi Operasional

### a. Membuat Surat Tugas

Surat tugas adalah surat yang dikeluarkan oleh perusahaan dimana isinya menugaskan pegawai untuk melakukan sebuah pekerjaan. Jadi, setiap pegawai melakukan pekerjaan harus terlebih dahulu dibuatkan surat tugas

### b. Disposisi Surat Masuk

Sebelum diserahkan kepimpinan surat tersebut harus didisposisi terlebih dahulu.

### c. Membuat surat jalan cover dana

Membuat surat jalan untuk mengambil dana di Bank yang sudah ditentukan.

### d. Membuat absen doa

Setiap pagi dilakukan doa bersama dan setiap pegawai mendapat giliran untuk memimpin doa. Jadi, harus dibuatkan *absen* doa.

### e. Mengarsip surat

Mengarsip surat masuk dan surat keluar.

### f. Sortir uang

Kegiatan ini dilakukan ketika ingin mengisi *cassette*, dimana uang masuk dari *cover* dana harus disortir terlebih dahulu sebelum diisi didalam *cassette*, sortir dalam hal ini adalah memisahkan uang lusuh dan memastikan uang tersebut sesuai dengan permintaan *cover* dana atau tidak

## 5. Seksi Pelayanan

### a. Checker Transaksi Harian

*Checker* transaksi harian adalah mengecek slip setoran, slip penarikan, cek, dan semua transaksi keluar dan masuk yang sudah divalidasi oleh *Teller*, bertujuan agar tidak ada keliruan dalam bukti transaksi



---

b. Menyortir Uang

Kegiatan ini dilakukan ketika ingin mengisi *cassette*, dimana uang masuk dari *cover* dana harus disortir terlebih dahulu sebelum diisi didalam *cassette*, sortir dalam hal ini adalah memisahkan uang lusuh dan memastikan uang tersebut sesuai dengan permintaan *cover* dana atau tidak

c. Menginput AML

*Anti Money Laundering (AML)* adalah proses penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme. Melalui aplikasi ini semua transaksi yang mencurigakan dapat terdeteksi jika transaksi itu di *approval* maka transaksi tersebut dinyatakan aman. Hal ini bertujuan pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang.

d. Mengurus Administrasi

Yang dimaksud mengurus administrasi disini adalah mengarisip dokumen-dokumen seperti simpel, dll yang masih diperlukan, adapun sistem pengarisan yang digunakan adalah sistem nomor dimana disusun berdasarkan nomor rekening nasabah.

e. Sortir uang lusuh

Kegiatan ini adalah memisahkan uang layak edar dengan uang tak layak edar, dimana uang tak layak edar ini akan di tukar di Bank Indonesia untuk dihancurkan/musnahkan.

f. Membuat *form* berita acara pengisian *cassette*

Pengisian *cassette* atau pengisian mesin ATM, sebelum pengisian ada prosedur yang harus diikuti salah satunya membuat *form* berita acara. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi selisih kas.

g. Penginputan penggunaan cek dalam sebulan.

Di Bank Sulselbar penggunaan cek itu dikenakan biaya, maka setiap akhir bulan dicatat penggunaan cek tersebut.

## METODE PENELITIAN

### 1. Profil Bank Sulselbar

a. Visi

Menjadi Bank Kebanggaan dan Pilihan Utama Membangun Kawasan Timur Indonesia.

b. Misi

- 1) Memberikan Pelayanan Prima yang berkualitas dan terpercaya
- 2) Mitra Strategis PEMDA dalam menggerakkan sektor *riil*
- 3) Memberikan nilai tambah optimum bagi *stakeholders*

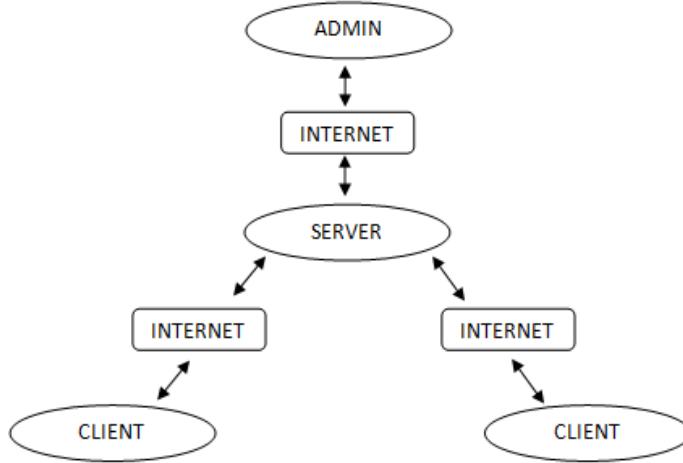
c. *Tagline*

“Melayani sepenuh Hati “

[3] Bank Sulselbar berkeinginan untuk senantiasa memberikan layanan prima kepada nasabah melalui layanan yang ramah dan berempati dengan tetap mengedepankan profesionalisme yaitu layanan yang akurat, *responsif*, memberikan solusi dan aman. Layanan personal kepada nasabah diimbangi pula dengan penyediaan produk dan layanan berbasis teknologi terkini untuk memberikan *service experience* terbaik bagi nasabah

### 2. Perancangan Arsitektur Sistem

Perancangan arsitektur *web* bertujuan untuk mempresentasikan bagaimana proses sistem yang dibangun berjalan sesuai keinginan dan kebutuhan;

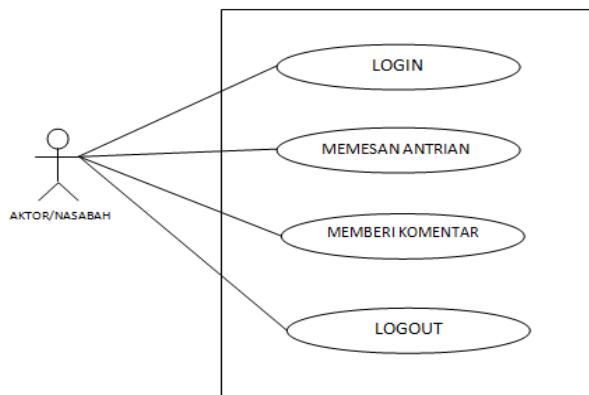


Gambar 2. Arsitektur Sistem

Berikut adalah penjelasan dari (Gambar 2) *arsitektur system* antrian pada admin mengarah ke *server* untuk mengambil atau mengelola data pada database begitupun dengan *client* ke *server* namun dibutuhkan jaringan internet agar admin dan *server* dapat terhubung. Panah yang arahnya ke *webserver* artinya meminta permintaan dan sebaliknya berarti memberikan hasil dari permintaan tersebut.

### 3. Use Case Diagram

[4] “*Use case* adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh sistem, biasanya dalam menanggapi permintaan dari penggunaan sistem”. *Use casediagram* ini bertujuan menggambarkan perancangan dan mengetahui fungsi apa saja yang terdapat pada sistem antrian berbasis web. Fungsi aktor adalah sebagai orang atau sistem yang berkomunikasi dengan *use case*. Adapun rancangan *Use Case Diagram* yang dapat dilihat pada gambar berikut;



Gambar 3. Use Case diagram

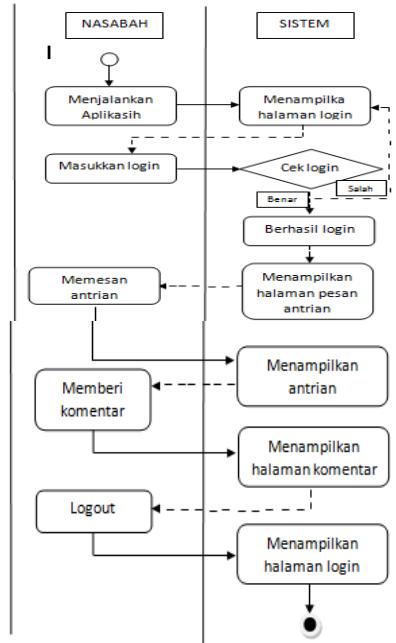
Pada (gambar 3) *use case diagram* pengelolaan nasabah. Aktor nasabah memiliki hak *Login* dan *logout* untuk memesan antrian dan dapat juga memberi komentar atau masukkan tentang pelayanan yang diberikan kepada mereka.

### 4. Activity Diagram

[5] ”*Activity diagram* alternatif dari pembuatan skenario yang lebih mudah dipahami dari skenario, dengan menggunakan *activity diagram* bisa mengetahui di bagian manakah dari sistem



yang akan berjalan”. *Activity Diagram* adalah diagram yang menggambarkan alur dari sistem yang dirancang:



Gambar 4. Activity Diagram

*Activity Diagram* diatas menggambarkan diagram *user/nasabah* dengan sistem. Proses diawali dari lingkaran putih dan diakhiri dengan lingkaran hitam pada bagian bawah. Terdapat 2 jenis garis yaitu garis terputus dan garis solid. Garis terputus mengartikan *feedback* yang diberikan dari *user* sedangkan garis solid merupakan *input* yang diberikan kepada *user* kepada sistem.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Implementasi Program

Adapun rancangan Aplikasi Nomor Antrian berbasis *web* yang kami buat untuk menggambarkan aplikasi tersebut, namun dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat dimana sekarang ini orang-orang lebih sering mengakses internet menggunakan *Smartphone* dari pada menggunakan *Pc* atau *Laptop*:

#### a) Halaman Utama

Sebelum masuk di halaman pertama *user* akan terlebih dahulu diarahkan ke halaman pertama dimana *user* memilih *Login* sebagai admin atau nasabah. Berikut adalah tampilannya.

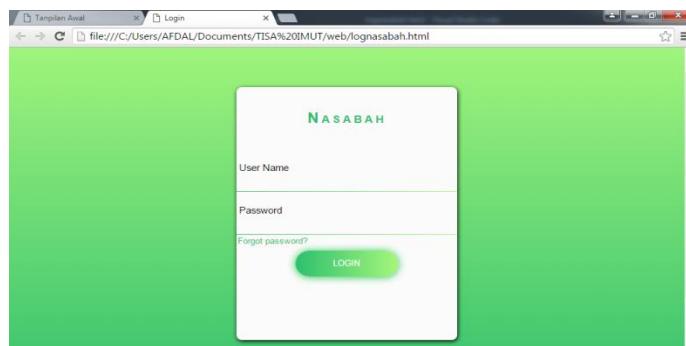


Gambar 5. Halaman Utama



b) Halaman Login

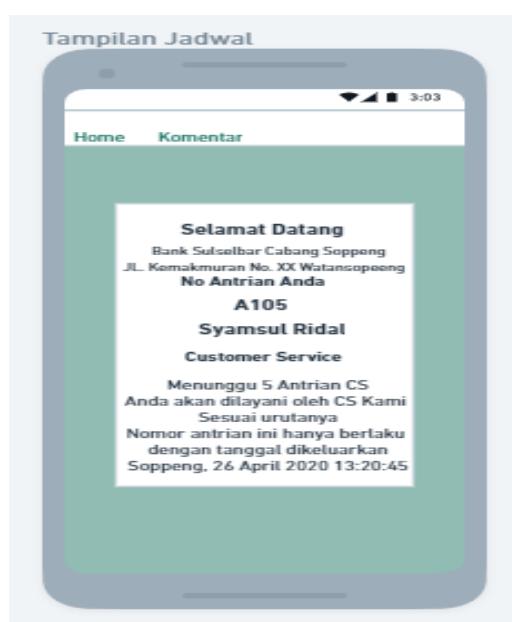
Halaman *Login* adalah tampilan kedua perangkat lunak dimana *user/nasabah* melakukan *Login* dengan memasukkan *username* dan *password* yang sudah diberikan terlebih dahulu oleh pihak Bank. Apabila data yang dimasukkan sesuai dengan yang ada di database maka *Login* berhasil. Berikut adalah tampilan Halaman *Login* Nasabah.



Gambar 6. Halaman Login Nasabah

c) Halaman Antrian

Setelah mengisi data untuk memesan nomor antrian, nasabah dapat melihat jadwal antrian seperti; nomor urut berapa yang diperoleh dan berapa antrian lagi yang didepannya. Berikut tampilannya ;



Gambar 7. Halaman Antrian

## KESIMPULAN

PT. Bank Sulselbar Cabang Soppeng memiliki proses antrian yang masih manual, karena pelayanan di Bank Sulselbar adalah hal yang utama maka kami berencana untuk membuat sebuah perancangan yang dapat mempermudah dalam proses antrian. Dimana nasabah dapat memesan nomor antrian dirumah agar nasabah tidak membuang waktu untuk menunggu di bank dan perancangan ini juga dapat menjadi solusi sampah kertas yang dihasilkan mesin antrian. Perancangan aplikasi nomor antrian nasabah berbasis web yang dibuat dengan bahasa HTML



---

dan CSS agar tampilan menjadi menarik. Aplikasi sistem antrian ini juga dilengkapi dengan fitur –fitur didalamnya. Perancangan aplikasi ini dapat memudahkan pelayanan di Bank Sulselbar agar dapat lebih efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Ihsanulfu'ad. et.al, “Penggunaan Trainer Arduino pada Mata Kuliah Pemrograman Terstruktur di Amik Lamappapoleonro Soppeng,” 2019, pp. 1093–1102.
- [2] P. Q. Auliya, “Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar Di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya,” *J. Kebijak. Dan Manaj. Publik Unair*, vol. 4, 2016.
- [3] PT. B. Sulselbar, “Sejarah Singkat Bank Sulselbar,” 2017. <http://Banksulselbar.co.id> (accessed Mar. 14, 2020).
- [4] J. Satzinger, *System Analysis and Design in a Changing World*. Canada: Cengage learning., 2010.
- [5] A. Nugroho, *Rekayasa perangkat lunak Menggunakan UML dan Java*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2009.
- [6] R. Mandar, *Kitab Kumpulan Tips, Latihan, dan Soal Database*. Jakarta: Pt.Elex Media Komputindo, 2017.