

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH PALEMBANG**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
APLIKASI NOMOR ANTRIAN PELAYANAN CUSTOMER
PT. BANK ARTHA GRAHA INTERNASIONAL
CABANG PALEMBANG**



Diajukan Oleh :

**KURDI YANTO
021120150**

**Diajukan sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah
Praktik Kerja Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG
2016**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH PALEMBANG**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PKL

NAMA : KURDI YANTO
NOMOR POKOK : 021120150
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
KONSENTRASI : PEMROGRAMAN Dan DESIGN
**JUDUL PKL : APLIKASI NOMOR ANTRIAN PELAYANAN
CUSTOMER PT. BANK ARTHA GRAHA
CABANG PALEMBANG**

Palembang, Februari 2016

**Menyetujui,
Pembimbing,**

**Mengetahui,
Ketua,**

Eka Prasetya Adhy Sugara, S.T., M.Kom Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIDN: 0224048203

NIP : 09.PCT.13

DAFTAR ISI

Nama halaman	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	3
1.3. Tujuan dan manfaat.....	3
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	3
1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa	3
1.3.2.2. Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL	3
1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik	4
1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL.....	4
1.4.1. Tempat PKL	4
1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL	4
1.5. Teknik pengumpulan data.....	5
1.5.1. Metode Wawancara.....	5
1.5.2. Metode Observasi.....	5
1.5.3. Metode Studi Kepustakaan.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Definisi Antrian.....	6
2.1.2. Komponen Dasar Antrian.....	6
2.1.2.1. Kedatangan.....	6
2.1.2.2. Pelayanan	7
2.1.2.3. Antrian	7
2.1.3. Struktur Antrian.....	8
2.1.4. Model Antrian	9
2.1.5. Data	10

2.1.5.1. Jenis jenis data.....	10
2.1.5.2. Teknik pengumpulan data	11
2.1.5.2.1. Wawancara	11
2.1.5.2.2. Data observasi	11
2.1.5.2.3. Data wawancara	11
2.1.6. Alat Pengembangan Sistem	12
2.1.7. MySQL	14
2.1.8. Delphi	15
2.1.9. Definisi Aplikasi.....	15
2.1.10. Database.....	16
2.1.11. Customer Service.....	16
2.2. Gambaran Umum Perusahaan	17
2.2.1. Sejarah Perusahaan	17
2.2.2. Struktur Organisasi dan uraian tentang wewenang	20
2.2.2.1. Uraian tugas dan wewenang.....	21
2.2.3. Uraian Kegiatan	23
2.2.4. Visi dan misi perusahaan.....	23
2.2.4.1. Visi	23
2.2.4.2. Misi.....	24

BAB III LAPORAN KEGIATAN

3.1. Hasil Pengamatan.....	25
3.1.1. Prosedur yang berjalan	25
3.2. Evaluasi dan Pembahasan	27
3.2.1. Evaluasi	27
3.2.1.1. Alur system yang diusulkan.....	28
3.2.2. Pembahasan	29
3.2.2.1. Diagram alir data.....	29
3.2.2.2. Hubungan antara data.....	31
3.2.2.3. Entity relationship diagram	32
3.2.2.4. Struktur Tabel	32
3.2.2.5. TampilanProgram.....	33
3.2.2.5.1. Tampilan login	33
3.2.2.5.2. Tampilan menu utama.....	34
3.2.2.5.3. Tampilan input antrian	34
3.2.2.5.4. Tampilan loket	35

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan	36
4.2. Saran	36

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Proses dasar antrian.....	8
2. Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Artha Graha	21
3. Gambar 3.1 Alur sistem yang berjalan.....	26
4. Gambar 3.2 Alur sistem yang diusulkan.....	28
5. Gambar 3.3 Diagram Konteks	29
6. Gambar 3.4 Diagram Level 0.....	31
7. Gambar 3.5 ERD.....	32
8. Gambar 3.6 Tampilan Login.....	33
9. Gambar 3.7 Tampilan Program Utama	34
10. Gambar 3.8 Tampilan Input Antrian.....	34
11. Gambar 3.9 Tampilan Antrian	35

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Tabel Model Umum.....	9
2. Tabel 2.2 Flow of Document	13
3. Tabel 2.3 Tabel Data Flow Diagram.....	14
4. Tabel 2.4 Tabel HIPO	14
5. Tabel 3.1 Antri	32
6. Tabel 3.2 Panggil	33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Form Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. Form Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. Form Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. Form Absensi dari Perusahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. Form Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. Form Wawancara (Asli)

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M.Rudianto. 2011. *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan Php dan Mysql*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Budiman, Tedi. (2008). *Belajar Praktis Pemrograman Delphi*. Garut: Lingkungan AMIK Garut.
- Heizer dan Render. 2006. *Manajemen Operasi, Edisi tujuh*. Jakarta : Salemba Empat.
- Jogiyanto, Hartono. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusdiawan, Wawan. 2010. *Cara mudah dan cepat membuat program aplikasi database dengan Delphi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah. 2010. *Metodologi Penilitain Skripsi, Tesis, Disertasi & karya Ilmiah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Noviansyah, Eka. 2008. *Aplikasi Website Museum Nasional Menggunakan. Macromedia Dreamweaver Mx4*. Jakarta: STIK.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi merupakan suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna.

Menurut Heizer dan Render (2006:658) Antrian merupakan orang - orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu dilayani. Pada umumnya, sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda – beda di mana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas.

Sebuah layanan yang baik terlihat dari kepuasan seorang pelanggan, seorang pelanggan disebuah bank sangatlah penting, maka dari itu dalam layanan yang diberikan haruslah baik agar dapat diterima oleh pelanggan. Pelanggan atau langganan merujuk pada individu atau rumah tangga, perusahaan yang membeli barang atau jasa yang dihasilkan dalam ekonomi. Secara spesifik, kata ini sering pula diartikan sebagai seseorang yang terbiasa untuk membeli barang pada suatu toko tertentu. Dalam berbagai pendekatan, tergantung dari sifat dari industri atau budaya, pelanggan bisa disebut sebagai klien, nasabah, pasien. Maknanya adalah pihak ketiga di luar sistem

perusahaan yang karena sebab tertentu, membeli barang atau jasa perusahaan. Khusus untuk nasabah, istilah ini digunakan mewakili pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Bank Artha Graha Palembang adalah sebuah perusahaan besar yang cukup memiliki nama di Indonesia, di Palembang sendiri Bank Artha Graha memiliki 2 (dua) buah cabang yang mana didalamnya membantu masyarakat kalangan bisnis dan investasi. Seperti yang diketahui untuk melakukan sebuah transaksi tersebut diperlukan sebuah *account* tabungan / giro yang mana untuk membuat sebuah *account* dibantu oleh seorang *Customer Service*.

Seorang nasabah atau calon nasabah yang datang langsung dilayani *security* tentang kebutuhan yang bisa dibantu, bila ingin menuju ke *Customer Service* maka *security* akan memandu untuk menuju ke bagian *Customer Service*. Seorang *Customer Service* membantu nasabah dalam pelayanan maupun membantu calon nasabah dalam pembuatan *account* baru di Bank Artha Graha Palembang. Tetapi sering kali seorang *Customer Service* mempunyai banyak antrian nasabah sehingga antrian yang ada sering mengalami kekeliruhan, sehingga diperlukannya sebuah aplikasi untuk mengatur sistem pelayanan seorang *Customer Service*.

Hal inilah yang melatar belakangi penelitian ini sehingga penulis bermaksud mengangkat judul “**Aplikasi Nomor Antrian Pelayanan Customer PT. Bank Artha Graha Internasional Palembang**”.

1.2 Ruang Lingkup

Sebagaimana yang diketahui bahwa pada Bank Artha Graha memiliki cukup banyak nasabah dan akan terus bertambah seiring berjalannya waktu maka sangat diperlukannya sebuah aplikasi yang dihasilkan akan digunakan dibagian Pelayanan *Customer* agar urutan antrian sesuai antrian masing – masing. Aplikasi yang dihasilkan memasukan nomor antrian lalu outputnya ditampilkan melalui layar dan panggilan suara dari aplikasi.

1.3 Tujuan dan Manfaat PKL

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membuat aplikasi nomor antrian pelanggan di Bank Artha Graha Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Untuk dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan yang luas dalam sistem layanan sebuah bank.

1.3.2.2 Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan kemudahan seorang proses antrian demi memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan.
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperbaiki sistem pelayanan yang ada di Bank Artha Graha Palembang.

1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik

- a. Dapat meningkatkan kerjasama antara lembaga pendidikan khususnya Akademik dengan Instansi terkait.
- b. Dapat mempromosikan keberadaan Akademik di tengah-tengah dunia kerja khususnya Instansi Bank Artha Graha Palembang sehingga dapat mengantisipasi kebutuhan dunia kerja akan tenaga kerja yang profesional dan kompeten di bidang masing-masing.

1.4 Tempat dan Pelaksanaan PKL

1.4.1 Tempat PKL

Lokasi tempat melakukan Praktik Kerja Lapangan ini adalah di Bank Artha Graha Palembang Komplek Ruko Taman Mandiri Blok A3-A4 Jln. Kap. A.Rivai Palembang.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan adalah selama 1 (satu) bulan yaitu dimulai dari tanggal 1 September 2015 hingga 30 September 2015. Dihitung dari kerja adalah senin sampai jum'at dari pukul 8:30 WIB sampai 17:00 WIB.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Metode Wawancara

Dalam hal ini penulis mendapatkan informasi tentang situasi dan kondisi sistem layanan nasabah maupun calon nasabah baru dari ibu Meilindawati. Data yang didapat dari wawancara adalah masih tidak teraturnya antrian yang ada dibagian *Customer Service*. Percakapan wawancara terlampir di halaman Lampiran.

1.5.2 Metode Observasi

Dalam hal ini Penulis mengamati langsung situasi dan kondisi dari sistem layanan seorang *Customer Service* di Bank Artha Graha Palembang dan mendapatkan tata cara antrian yang digunakan. Data yan didapat dari Observasi situasi disaat pengunjung sedang ramai membuat antrian tidak teratur.

1.5.3 Metode Studi Pustaka

Dalam hal ini penulis membaca atau mengutip teori – teori berasal dari buku dan tulisan – tulisan lain yang relevan dalam pelaporan ini, serta beberapa sumber artikel yang diperoleh dari situs –situs yang menjelaskan tentang sistem antrian yang baik. Data yang didapat dari studi pustaka adalah sebuah teori dimana “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung” (Moenir, 2006:16-17).