

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong institusi perbankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia memiliki volume transaksi dan jumlah nasabah yang tinggi, termasuk di wilayah Kota Sidoarjo. Tingginya aktivitas pelayanan tersebut menuntut adanya sistem yang mampu mendukung proses operasional agar berjalan efektif, efisien, dan terstruktur.

Salah satu permasalahan yang ditemui dalam kegiatan operasional perbankan adalah pengelolaan sistem antrian nasabah. Sistem antrian yang belum terintegrasi secara optimal dapat menimbulkan penumpukan antrian, kurangnya informasi yang jelas bagi nasabah, serta keterbatasan dalam pengelolaan alur pelayanan oleh pihak teller dan petugas terkait. Hal ini berpotensi memengaruhi kenyamanan nasabah serta efisiensi kerja pegawai bank.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan sebuah sistem antrian yang mampu mengelola proses antrian secara lebih terstruktur dan mudah dipantau. Oleh karena itu, selama pelaksanaan magang di Bank Rakyat Indonesia Kota Sidoarjo, dilakukan perancangan dan pengembangan aplikasi sistem antrian bank berbasis website sebagai solusi pendukung pelayanan nasabah.

Sistem yang dikembangkan memiliki tiga fitur utama, yaitu pengelolaan antrian oleh teller, sistem tampilan informasi dan notifikasi pada layar display, serta pengelolaan konten oleh admin. Sistem ini dirancang untuk membantu proses pemanggilan antrian secara otomatis, menampilkan informasi antrian secara real-time, serta memberikan informasi tambahan seperti video, kurs mata uang, dan informasi singkat kepada nasabah di ruang tunggu.