

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Koperasi Setia Bhakti Wanita adalah badan usaha milik sekelompok orang yang mengorganisasikan berbagai kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya. Koperasi ini mempunyai struktur organisasi yang dipimpin oleh beberapa pengurus yang membawahi karyawan dan Pembimbing Penyuluh Lapangan (PPL). PPL adalah perantara yang diberikan koperasi untuk setiap kelompok yang terdaftar, guna untuk mempererat hubungan antara anggota kelompok dengan koperasi dan membimbing anggota-anggota kelompok untuk mengikuti kegiatan yang dirancang oleh koperasi. Kegiatan-kegiatannya antara lain yaitu Simpan Pinjam, Swalayan, *Learning Center*, Griya Tamu, dan E-Kopwan. Dari beberapa kegiatan yang dijalankan, Simpan Pinjam merupakan proses bisnis utama yang paling mendasar karena dari dana Simpan Pinjam anggota yang diolah menjadikan koperasi ini dapat berkembang lebih besar lagi.

Dalam pelaksanaannya proses Simpan Pinjam mempunyai sistem yang dapat menangani antrian di setiap harinya. Sistem tersebut hanya mengatur nomor antrian ke loket-loket transaksi yang terdiri dari bagian informasi, PJ (Penanggung Jawab) kartu, dan kasir. Total loket transaksi ada 13 yang tersebar di dua lantai, lantai pertama terdapat 7 loket transaksi (bagian informasi 1, PJ kartu 4, dan kasir 2) dan lantai ke dua terdapat 6 loket transaksi (bagian informasi 1, PJ kartu 3 dan kasir 2). Proses antiran dimulai ketika anggota ingin melakukan transaksi dengan memilih

salah satu dari 4 menu transaksi yang terdiri dari PJ kartu atas, PJ kartu bawah, informasi atas, dan informasi bawah. Menu PJ kartu ditujukan untuk anggota yang ingin melakukan transaksi pembayaran angsuran dan simpanan (individu) sedangkan menu informasi untuk anggota yang ingin melakukan transaksi pengajuan pinjaman.

Dengan jumlah anggota yang mencapai 10.000 orang, Simpan Pinjam memiliki potensi yang tinggi untuk menarik lebih banyak lagi anggota sedangkan saat ini sistem antrian di Simpan Pinjam hanya bisa menghasilkan sebatas pengurutan nomor antrian. *Manager HRD* tidak mendapatkan *history* laporan dari sistem antrian, belum tersedianya *history* laporan mengakibatkan *manager HRD* kesulitan dalam melakukan *monitoring* antrian yang nantinya *manager HRD* membutuhkan informasi itu untuk meningkatkan layanan.

*Monitoring* yang dibutuhkan *manager HRD* agar mendapatkan informasi dalam antrian Simpan Pinjam tidak bisa dilakukan secara manual. Karena deretan langkah yang panjang dan mempunyai beberapa proses yang berbeda dalam transaksinya, oleh sebab itu sebaiknya diadakan perbaikan pada sistem antrian yang sudah berjalan dengan mempertimbangkan kebutuhan-kebutuhan *manager HRD*. Antrian anggota yang berlangsung di Simpan Pinjam sebaiknya dibuat sebagai suatu sistem yang menghasilkan *monitoring* antrian. *Monitoring* tersebut akan memuat *history* antrian di Simpan Pinjam, waktu yang dibutuhkan untuk proses transaksi dan karyawan-karyawan yang bertugas di Simpan Pinjam.

Dari permasalahan tersebut, akan dibuat sistem informasi *monitoring* yang digunakan untuk membantu *manager HRD* dalam meningkatkan layanan. *Input* data yang akan diolah didapatkan dari transfer data antrian disetiap loket transaksi. Proses

*monitoring* yang akan diterapkan meliputi penangkapan aliran data antrian, lalu akan disimpan ke *database* setelah itu akan diolah oleh sistem untuk menghasilkan *output* dari Sistem Informasi *Monitoring* ini yaitu informasi *real time* antrian yang terjadi, informasi total antrian per periode, informasi petugas loket (jumlah antrian per loket), informasi pelayanan (total layanan, total waktu layanan). Informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat digunakan untuk melakukan peningkatan layanan, antara lain memberikan gambaran *manager* HRD untuk kinerja petugas pada loket transaksi, *manager* HRD melihat kinerja petugas loket dari waktu pelayanan serta total antrian tiap harinya. Selain itu dapat memberikan gambaran pada *manager* HRD dalam setiap bulan antrian yang menumpuk agar bisa direspon dengan baik.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya adalah Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi *monitoring* antrian pada Koperasi Setia Bhakti Wanita yang dapat mengolah dan memberikan informasi antrian?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari uraian latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Tidak membahas tentang keputusan *manager* HRD
2. Tidak membahas tentang kinerja petugas
3. Informasi yang diberikan oleh *manager* HRD adalah waktu pelayanan, jumlah melayani dan total antrian

4. Tidak membahas masalah keamanan dalam lingkup web *server* dan *database server*.

#### **1.4 Tujuan**

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan dari dibuatnya perangkat lunak ini adalah menghasilkan sistem informasi *monitoring* antrian yang terdapat laporan *real time* antrian yang terjadi, laporan total antrian per periode, laporan petugas loket (jumlah antrian per loket), laporan pelayanan (total layanan, total waktu layanan). Laporan-laporan tersebut digunakan oleh *manager* HRD untuk mengevaluasi antrian di bagian simpan pinjam.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan di dalam memahami persoalan dan pembahasannya, maka penulisan laporan Tugas Akhir ini dibuat dengan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dikemukakan hal-hal yang menjadi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan yang ingin dicapai serta sistematika penulisan laporan tugas akhir ini

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dibahas secara singkat teori-teori yang berhubungan dan mendukung dalam pembuatan tugas akhir ini. Adapun teori yang dibahas meliputi: *Monitoring* adalah siklus kegiatan yang mencakup pengumpulan, peninjauan ulang, pelaporan, dan tindakan atas informasi suatu proses yang sedang diimplementasikan.

### **BAB III PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini dibahas tentang gambaran umum dan perancangan dari sistem yang dibuat. Perancangan sistem yang dibuat meliputi *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, *diagram* dan desain *input output*.

### **BAB IV IMPLEMENTASI dan EVALUASI**

Pada bab ini dibahas tentang implementasi dari sistem yang dibuat secara keseluruhan serta melakukan pengujian terhadap aplikasi yang dibuat untuk mengetahui apakah sistem tersebut dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian sistem dilakukan pada validasi *input*, fungsionalitas sistem, dan non-fungsionalitas sistem.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran yang ada pada bab ini didapatkan dari hasil evaluasi sistem, sedangkan saran akan menjelaskan saran/masukkan untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.