

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi mendukung segala kebutuhan dan permintaan akan informasi bagi setiap individu melalui penciptaan media penyajian informasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi sesuai dengan yang diinginkan. Saat ini teknologi informasi banyak digunakan untuk membantu pekerjaan dalam suatu perkantoran atau lembaga agar lebih mudah, cepat dan akurat. Begitu juga dalam mengembangkan dan menarik simpati pengunjung memerlukan pelayanan yang efektif dan efisien. Begitu juga dengan PD.BPR Bank Klaten.

PD.BPR Bank Klaten yang mempunyai tugas memberi pelayanan bagi nasabahnya secara maksimal dan yang berada di dalam ruang lingkup perbankan. PD.BPR Bank Klaten sebagai perusahaan dagang yang dimiliki pemerintah dan memiliki berbagai sumberdaya yang perlu pengembangan diri menjadi institusi yang progresif dan terbuka untuk mengantisipasi dan merespon kebutuhan nasabah.

Agar terlaksananya suatu perubahan yang berdampak lebih baik lagi, maka harus ada suatu perubahan agar terlihat hasilnya. Melihat dari struktur posisi PD.BPR Bank Klaten ini berada dibawah naungan Bank Indonesia secara langsung dan khususnya Pemerintahan Daerah kota Klaten, sebaiknya segala

akses informasi yang diberikan oleh PD.BPR Bank Klaten ini menggunakan teknologi informasi berbasis komputerisasi agar mempermudah nasabah maupun pengunjung dalam memperoleh informasi yang ada di PD.BPR Bank Klaten. Misalnya saja pengunjung dapat melakukan proses penyampaian kritik dan saran, PD.BPR Bank Klaten juga dapat memasukkan profil, denah ruang supaya nasabah dapat memperoleh informasi yang lebih jelas, karena penyajian informasinya ditampilkan secara multimedia, sehingga nasabah dapat mengerti gambaran atas informasi yang diinginkan. Pengertian dari multimedia menurut Hofstetter yang dikutip oleh M. Suyanto adalah pemanfaatan komputer untuk membuat dan menggabungkan teks, grafik, gambar, bergerak (video dan gambar) dengan menggabungkan link dan tool yang memungkinkan pemakai melakukan navigasi, berinteraksi, berkreasi, dan berkomunikasi.

Untuk memberikan solusi atas masalah tersebut, maka harus dilakukan perancangan sistem informasi pelayanan nasabah yang dapat di perbarui dan berguna bagi nasabah untuk mengetahui informasi di PD.BPR Bank Klaten secara menarik dan mudah digunakan. Maka akan dilakukan ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI NASABAH PADA PD.BPR BANK KLATEN BERBASIS MULTIMEDIA.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah adalah bagaimana membuat Sistem informasi nasabah berbasis multimedia di PD.BPR Bank Klaten yang dapat menarik simpati para pengunjung dan merasa puas terlayani dan bisa membantu mempermudah proses kerja pada PD.BPR Bank Klaten.

1.3 Batasan Masalah

Agar dalam pembuatan Sistem Informasi nasabah Pada PD.BPR Bank Klaten ini tidak melenceng dari apa yang sedang dibahas, maka penulis membatasi permasalahannya yaitu, penyajian Sistem Informasi Nasabah Pada PD.BPR Bank Klaten Berbasis Multimedia, dimana informasi tersebut antara lain: berisi Penyampaian kritik dan saran, menampilkan profil, media informasi dan denah ruang di PD.BPR Bank Klaten.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menghasilkan software Sistem Informasi Nasabah Pada PD.BPR Bank Klaten Berbasis Multimedia.
- b. Menjadikan sistem informasi ini sebagai suatu alternatif media penyedia informasi yang dapat memudahkan Nasabah mendapatkan informasi PD.BPR Bank Klaten.

- c. Memberikan kepuasan pelayanan nasabah yang obyektif dalam proses evaluasi atau penilaian pada suatu fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh PD.BPR Bank Klaten dalam melayani keluhan para Nasabah.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bertambahnya wawasan dan pengalaman tentang ilmu multimedia dan hal lainnya yang berkaitan dengan metodologi penulisan tugas akhir ini.
- b. Dapat memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan kurikulum tingkat akhir Program Studi Reguler Teknik Informasi SEKOLAH TINGGI MENAJEMEN INFORMASI DAN KOMPUTER "AMIKOM" YOGYAKARTA.
- c. Membantu para Nasabah dalam pelayanan mencari suatu informasi yang dibutuhkan.
- d. Memudahkan pihak pengelola PD.BPR Bank Klaten untuk menambah atau mengubah data sesuai dengan kondisi yang ada.
- e. Dapat memberikan kontribusi pemikiran tentang teknologi informasi yang bermanfaat bagi Nasabah dan memberikan kepuasan dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akurat diperlukan dalam penyusunan laporan, karena tanpa kelengkapan data di lapangan suatu laporan skripsi akan mengalami hambatan karena data merupakan komponen penyusunan laporan yang paling penting.

Berikut tahapan pengumpulan data tersebut:

a. Kuisioner

Membagikan kuesioner kepada Nasabah PD.BPR Bank Klaten, untuk diambil hasil-hasil pendapatnya sebagai bahan dalam analisis.

b. Wawancara

Mengumpulkan dan menelaah data yang diperoleh dari hasil wawancara pada pihak yang terkait.

c. Studi Pustaka

Merupakan pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan judul skripsi melalui membaca buku-buku dari perpustakaan dan mencari referensi artikel dari internet.

d. Observasi

Merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan untuk mengembangkan aplikasi kios informasi yang lebih baik.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Pelaksanaan pembuatan skripsi ini meliputi beberapa bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, metode pengumpulan data serta sistematika PENULISan skripsi .

BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan teori-teori yang mendukung judul, dan mendasari pembahasan secara detail. Landasan teori dapat berupa definisi-definisi atau model yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti. Pada bab ini juga dituliskan tentang *tools/software* (komponen) yang digunakan untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang sejarah Perusahaan, dasar hukum, maksud dan tujuan, visi dan misi dan struktur organisasi PD.BPR Bank Klaten. Selain itu bab ini juga menguraikan tentang analisis sistem Nasabah Pada PD.BPR Bank Klaten yang didalamnya terdapat analisis masalah dengan alat ukur penyelesaian menggunakan

analisis PIECES, analisis kebutuhan sistem, analisis kelayakan sistem, perancangan sistem secara umum dan perancangan secara rinci.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan paparan implementasi dan analisis hasil uji coba program. Bab IV ini akan memaparkan hasil-hasil dari tahapan penelitian, dari tahap analisis, desain, implementasi desain, hasil testing dan implementasinya, berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif, kuantitatif, atau secara statistik.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan dapat mengemukakan kembali masalah penelitian, menyimpulkan bukti-bukti yang diperoleh dan akhirnya menarik kesimpulan apakah hasil yang didapat (dikerjakan), layak untuk digunakan (diimplementasikan).