

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat berdampak pada kehidupan kita sehari-hari, salah satunya adalah mengubah gaya hidup, berbagai media dan peralatan yang tercipta dari teknologi tersebut telah membantu meringankan bahkan menggantikan tugas-tugas manusia.

Salah satu contohnya pada suatu instansi pelayanan publik seperti bank, rumah sakit, toko penjualan dan penyedia jasa lainnya, kepuasan pelanggan menjadi prioritas penting. Dengan semakin tingginya aktifitas kerja dan semakin meningkatnya jumlah pelanggan pada instansi tersebut, maka semakin bertambah pula tuntutan atas kualitas pelayanan terhadap pelanggan tersebut. Sehingga diperlukan proses yang cepat, akurat dan rapi. Salah satu permasalahan yang dihadapi adalah manajemen antrian untuk pelanggan. Jika terjadi penumpukan para pelanggan yang ingin dilayani tentunya akan menambah masalah baru, misalnya dalam hal penindak lanjutan poses terhadap pelanggan-pelanggan yang bersangkutan dan juga kondisi dari pihak pelanggan sendiri misalnya bosan atau malas menunggu terlalu lama dan sebagainya. Permasalahan akan semakin terakumulasi dan melebar ke hal-hal yang lain jika itu tidak segera mendapat perhatian khusus dan solusi yang tepat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan suatu sistem pengedali antrian

yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan maupun pihak instansi. Sehingga efisiensi dan kinerja dapat berjalan lancar setra mampu mengurai permasalahan dari antrian tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam pembuatan skripsi ini, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat perangkat lunak (*software*) untuk sistem antrian.
2. Bagaimana membuat perangkat lunak (*software*) untuk website yang menjadi salah satu output dari sistem antrian.
3. Bagaimana unjuk kerja Aplikasi Antrian Menggunakan Bahasa Pemrograman Visual Basic Dengan Website Sebagai Media Keluaran.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada skripsi ini, pembahasan materi akan dibatasi hanya pada masalah-masalah sebagai berikut:

1. Pemrograman visual basic 6.0 untuk mengatur antrian sesuai nomor antrian dan pembuatan *database* menggunakan MySQL.
2. Pemrograman HTML untuk output data antrian secara online.
3. Mengulas cara kerja hardware.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan pembuatan Aplikasi Antrian Menggunakan Bahasa Pemrograman Visual Basic Dengan Website Sebagai Media Keluaran adalah:

1. Mampu membuat perangkat lunak (*software*) yang dapat di outputkan secara baik oleh aplikasi antrian.
2. Mampu membuat perangkat lunak (*software*) website yang berfungsi sebagai fitur tambahan untuk output online dari Aplikasi Antrian Menggunakan Bahasa Pemrograman Visual Basic Dengan Website Sebagai Media Keluaran.
3. Merealisasikan unjuk kerja untuk Aplikasi Antrian Menggunakan Bahasa Pemrograman Visual Basic Dengan Website Sebagai Media Keluaran.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang bisa didapat dari pembuatan Aplikasi Antrian Menggunakan Bahasa Pemrograman Visual Basic Dengan Website Sebagai Media Keluaran adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa, sebagai penerapan ilmu atau pengalaman yang di dapat baik dari bangku kuliah maupun kehidupan sehari-hari serta memberikan motivasi

guna memajukan dan mengembangkan ilmu teknologi khususnya di bidang teknik informatika.

2. Bagi jurusan Teknik Informatika STMIK AMIKOM YOGYAKARTA, dapat digunakan sebagai bahan acuan kegiatan industri atau komersil.
3. Bagi dunia usaha dan dunia industry, dapat memberikan alternatif kemudahan sekaligus inovasi baru dalam sistem antrian dan membantu meringankan pekerjaan manusia sehingga tidak perlu repot memperkerjakan manusia untuk membaca dan mengatur antrian secara manual.

#### **1.6 Metode Penelitian**

Penelitian dilakukan secara terpadu melalui beberapa langkah sebagai berikut :

1. Melakukan studi tentang bahasa pemrograman *visual basic* dan studi tentang web dan internet, serta mekanismenya.
2. Pengumpulan data dan pola antrian dari berbagai instansi.
3. Penggambaran pola antrian untuk membangun sistem antrian.
4. Pembuatan aplikasi, basis data dan website dalam format bahasa pemrograman yang telah penulis lampirkan.
5. Mengimplementasikan aplikasi antrian yang telah terkoneksi ke dalam website.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, yang terdiri atas :

### **Bab I Pendahuluan**

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Berisi tentang definisi informasi dan system informasi, karakteristik system antrian, konsep arsitektur sistem antrian, konsep pemodelan system, konsep basis data, dan perangkat lunak yang digunakan dalam membangun aplikasi antrian.

### **Bab III Analisis Dan Perancangan Sistem**

Berisi tinjauan umum, analisis yang meliputi analisis kelemahan sistem dari aplikasi antrian, analisis kebutuhan sistem dan analisis kelayakan sistem, perancangan sistem dari perancangan proses, basis data dan *interface* serta mengulas perancangan hardware dan software.

### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Mencakup implementasi yang terdiri dari uji coba sistem dan program aplikasi antrian, manual program, manual instalasi dan pemeliharaan sistem, serta pembahasan program dan analisis dari hasil program yang dibuat.

## **Bab V**

Berisi kesimpulan dan saran pengembangan dari penelitian ini.

