

**PROJEK AKHIR**  
**APLIKASI PELAYANAN NASABAH BERBASIS WEBSITE**  
**PADA BANK PT BPR SYARIAH AL-FALAH**



**Oleh :**  
**HANNY PASE PUTRI**  
**09010581822008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA**  
**PROGRAM DIPLOMA KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PROJEK AKHIR APLIKASI PELAYANAN NASABAH BERBASIS WEBSITE PADA BANK PT BPR SYARIAH AL-FALAH

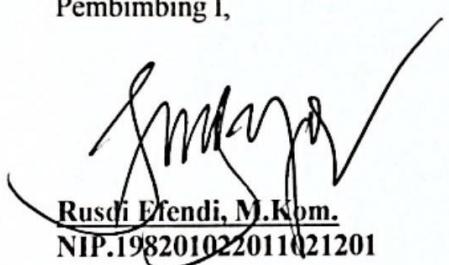
Sebagai salah satu syarat untuk membuat Projek akhir  
Program Studi Manajemen Informatika  
Jenjang Diploma III

Oleh:

**HANNY PASE PUTRI**                   **09010581822008**

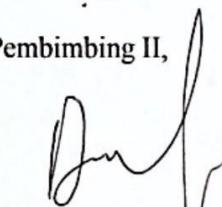
Palembang, 12 Oktober 2021

Pembimbing I,



Rusdi Efendi, M.Kom.  
NIP.198201022011021201

Pembimbing II,



Dedy Kurniawan, M.Sc.  
NIP.199008022019031006

Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Manajemen Informatika



**Apriansyah Putra, S.Kom.,M.Kom.**  
**NIP.197704082009121001**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Projek Akhir ini di uji dan lulus pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Oktober 2021

Tim Penguji :

1. Ketua Sidang : Yoppy Sazaki, S.SI., M.T.
2. Pembimbing I : Rusdi Efendi, M.Kom.
3. Pembimbing II : Dedy Kurniawan, M.Sc.
4. Penguji : Purwita Sari, S.SI., M.Kom.



Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Manajemen Informatika



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 197704082009121001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Motto:

- ❖ “*Change your mind, then you can change your word*” -Hanny Pase Putri

### **KUPERSEMBAHKAN KEPADA:**

- ❖ *Mama dan Papa tercinta*
- ❖ *Keluarga Besar saya*
- ❖ *Dosen-Dosen yang telah membimbing saya*
- ❖ *Sahabat yang setia*
- ❖ *Teman-Teman seperjuangan MI*
- ❖ *Almamater kebanggaan*

**ABSTRAK**  
**APLIKASI PELAYANAN NASABAH BERBASIS WEBSITE**  
**PADA BANK PT BPR SYARIAH AL-FALAH**

Oleh:

**Hanny Pase Putri**

**09010581822008**

Projek akhir ini bertujuan untuk membuat Aplikasi Pelayanan Nasabah Berbasis Website Pada Bank PT BPR Syariah Al-Falah. Pada bank ini masih menggunakan cara sederhana dalam proses registrasi dan pengajuan *complain*, dengan sistem pelayanan tentang masalah nasabah di perusahaan ini masih dilakukan secara *offline*, dimana calon nasabah datang langsung ke bank PT BPR Syariah Al-Falah kemudian menunggu sesuai antrian pada bagian *customer service* dan dilanjutkan dengan mengisi formulir registrasi setelah menjadi nasabah bank dapat melakukan pengajuan *complain*. Pelayanan ini dilakukan menggunakan formulir kertas dan pulpen. Serta penyimpanan dilakukan dengan cara disimpan di dalam *ordner file*. Berdasarkan permasalahan penulis tertarik untuk meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank PT BPR Syariah Al-Falah Palembang dengan membuat sebuah website, sehingga dapat mempermudah dalam proses registrasi dan pengajuan *complain* nasabah. Dalam pengembangan perangkat lunak peneliti menggunakan metode pengembangan Prototype. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi pelayanan nasabah berbasis website yang sudah terkomputerisasi. Manfaat dari adanya aplikasi pelayanan ini yaitu dapat menggantikan proses pelayanan registrasi calon nasabah dan pengajuan *complain* yang menggunakan media kertas dan alat tulis dengan sistem berbasis *online*.

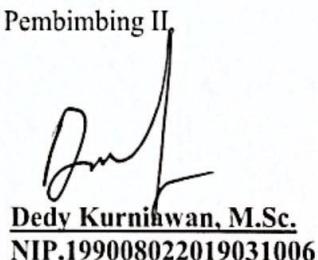
Kata Kunci : Aplikasi, Website, Pelayanan, Nasabah

Pembimbing I,



Rusdi Efendi, M.Kom.  
NIP.198201022011021201

Pembimbing II,



Dedy Kurniawan, M.Sc.  
NIP.199008022019031006

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Informatika



Apriansyah Putra, S.Kom.,M.Kom.

NIP. 197704082009121001

## **ABSTRACT**

### **APPLICATION OF CUSTOMER SERVICE BASED ON WEBSITE AT PT BPR SYARIAH AL-FALAH BANK**

**By :**

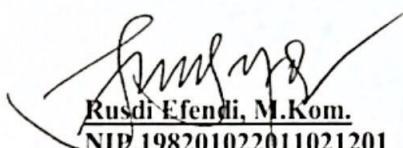
**Hanny Pase Putri**

**09010581822008**

*This final project aims to create Application Of Customer Service Based On Website At PT BPR Syariah Al-Falah Bank. At this bank, it still uses a simple method in the registration process and filing a complaint, with the service system regarding customer problems at this company still being carried out offline, where prospective customers come directly to the PT BPR Syariah Al-Falah bank then wait according to the queue at the customer service section and followed by filling out the registration form after becoming a bank customer can submit a complaint. This service is carried out using paper and pen forms. And storage is done by storing it in an order file. Based on the problem, the author is interested in improving customer service at PT BPR Syariah Al-Falah Palembang by creating a website, so that it can simplify the registration process and submit customer complaints. In software development, researchers use the Prototype development method. The result of this research is a website-based customer service application that has been computerized. The benefit of this service application is that it can replace the process of registering prospective customers and submitting complaints using paper and stationery media with an online-based system.*

**Keywords:** Application, Website, Service, Customer

Pembimbing I,



Rusdi Efendi, M.Kom.  
NIP.198201022011021201

Pembimbing II,



Dedy Kurniawan, M.Sc.  
NIP.199008022019031006

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Informatika



Apriansyah Putra, S.Kom.,M.Kom.

NIP. 197704082009121001

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Projek Akhir yang berjudul “Aplikasi Pelayanan Nasabah Berbasis Website Pada Bank PT BPR Syariah Al-Falah.” ini dengan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan Projek Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Universitas Sriwijaya.

Selama menyelesaikan Projek Akhir ini penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan serta kelancaran penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan projek akhir ini dengan baik.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Julian Supiardi, M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Fathoni, S.T.,MMSI. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Apriansyah Putra, S.Kom, M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

6. Bapak Rusdi Efendi, M.Kom. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan laporan Projek Akhir ini.
7. Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan laporan Projek Akhir ini.
8. Terimakasih untuk Admin Program Studi Manajemen Informatika yang telah memberikan informasi dari awal perkuliahan.
9. Agus Purnomo Kristiano selaku pegawai *back officer & IT* pada bank BPR Syariah Al-Falah Palembang yang memberikan data-data yang diperlukan dalam membangun aplikasi ini.
10. Kedua orang tua, dan adik saya yang telah banyak memberikan dukungan, semangat, serta doa sehingga saya dapat menyelesaikan Projek Akhir ini.
11. Trisna Zahara dengan penuh kesabaran mendengarkan keluh kesah dan membantu penulis dalam menyelesaikan Projek Akhir ini.
12. Della Anggraeni yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan perkuliahan ini.
13. Teman-teman HIMDIKO yang memberikan banyak pengalaman dan informasi tentang perkuliahan.
14. Teman-teman Manajemen Informatika 2018 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu khususnya untuk kelas MI B 2018.
15. Semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan Projek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Projek Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Projek Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Universitas Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, 12 Oktober 2021

Penulis,



**Hanny Pase Putri**  
**NIM.09010581822008**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian .....	3
1.3 Manfaat Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Metedologi Penelitian .....	5
1.5.1 Tempat Pengambilan Data.....	5
1.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.5.3 Metode Pengembangan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Gambaran Umum.....	8
2.1.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	9
2.1.3 Struktur Organisasi .....	10
2.1.4 Pembagian Tugas.....	11
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pengertian Aplikasi.....	17
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	18

2.2.3	Pengertian Nasabah .....	18
2.2.4	Pengertian <i>Website</i> .....	20
2.2.5	Pengertian Diagram Konteks.....	23
2.2.6	<i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	24
2.2.7	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD) .....	25
2.2.8	Pengertian PHP ( <i>Hypertext Preprocessor</i> ).....	26
2.2.9	Pengertian XAMPP .....	27
2.2.10	Pengertian MySQL.....	28
2.2.11	Pengertian <i>PhpMyAdmin</i> .....	28
	BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN .....	30
3.1	Analisis Sistem.....	30
3.1.1	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan .....	30
3.1.2	Usulan Sistem .....	30
3.1.3	Alat dan Bahan .....	31
3.2	Diagram Konteks .....	32
3.2.1	DFD Level 1 .....	35
3.2.2	DFD Level 2 .....	37
3.2.3	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD) .....	42
3.3	Rencana Tabel.....	43
3.3.1	Tabel <i>User</i> .....	43
3.3.2	Tabel Calon Nasabah.....	43
3.3.3	Tabel Rekening.....	44
3.3.4	Tabel Validasi.....	45
3.3.5	Tabel Pengajuan <i>Complain</i> .....	45
3.3.6	Tabel Verifikasi .....	46
3.3.7	Tabel Hasil Pengajuan <i>Complain</i> .....	46
3.4	Rancangan Halaman Aplikasi.....	47
3.4.1	Rancangan Halaman Utama .....	47
3.4.2	Rancangan Halaman Registrasi Calon Nasabah.....	48
3.4.3	Rancangan Halaman <i>User</i> .....	49
3.4.4	Rancangan Halaman Pengajuan <i>Complain</i> .....	49

3.4.5	Rancangan Halaman Rekening.....	50
3.4.6	Rancangan Halaman Validasi.....	50
3.4.7	Rancangan Halaman Verifikasi .....	51
3.4.8	Rancangan Halaman Hasil Pengajuan <i>Complain</i> .....	51
3.4.9	Rancangan Halaman Hasil Laporan Registrasi .....	52
3.4.10	Rancangan Halaman Hasil Laporan Pengajuan <i>Complain</i> .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Hasil .....	53
4.2	Pembahasan.....	53
4.2.1	Tampilan Halaman Utama.....	53
4.2.2	Tampilan Halaman Registrasi .....	54
4.2.3	Tampilan Halaman <i>User</i> .....	54
4.2.4	Tampilan Halaman <i>Database</i> Berhasil Registrasi.....	55
4.2.5	Tampilan Halaman Utama Nasabah .....	55
4.2.6	Tampilan Halaman Pengajuan <i>Complain</i> .....	56
4.2.7	Tampilan Halaman Utama <i>Customer Service</i> .....	56
4.2.8	Tampilan Halaman Rekening .....	57
4.2.9	Tampilan Halaman Validasi .....	57
4.2.10	Tampilan Halaman Utama <i>Back Officer</i> .....	58
4.2.11	Tampilan Halaman Verifikasi .....	58
4.2.12	Tampilan Halaman Hasil Pengajuan <i>Complain</i> .....	59
4.2.13	Tampilan Halaman Utama Pimpinan .....	59
4.2.14	Tampilan Halaman Laporan Registrasi .....	60
4.2.15	Tampilan Halaman Hasil Laporan Pengajuan <i>Complain</i> .....	60
4.2.16	Tampilan Halaman Cetak Laporan Registrasi.....	61
4.2.17	Tampilan Halaman Cetak Laporan Hasil Pengajuan <i>Complain</i> .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>62</b>
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>66</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar I.1</b> Metode <i>Prototyping</i> .....	6
<b>Gambar II.1</b> Struktur Organisasi Bank PT BPR Syariah Al-Falah Palembang.....	11
<b>Gambar III.1</b> Diagram Konteks.....	33
<b>Gambar III.2</b> DFD Level 1 .....	35
<b>Gambar III.3</b> DFD Level 2: User <i>customer service</i> .....	37
<b>Gambar III.4</b> DFD Level 2: Registrasi calon nasabah .....	37
<b>Gambar III.5</b> DFD Level 2: Kelola data rekening.....	38
<b>Gambar III.6</b> DFD Level 2: Validasi calon nasabah .....	38
<b>Gambar III.7</b> DFD Level 2: Pegajuan <i>complain</i> .....	39
<b>Gambar III.8</b> DFD Level 2: Verifikasi <i>complain</i> .....	39
<b>Gambar III.9</b> DFD Level 2: Eksekusi pengajuan <i>complain</i> .....	40
<b>Gambar III.10</b> DFD Level 2: Laporan registasi .....	40
<b>Gambar III.11</b> DFD Level 2: Laporan hasil pengajuan <i>complain</i> .....	41
<b>Gambar III.12</b> <i>Entity Relational Diagram</i> (ERD).....	42
<b>Gambar III.13</b> Rancangan Halaman Utama .....	47
<b>Gambar III.14</b> Rancangan Halaman Registrasi Calon Nasabah.....	48
<b>Gambar III.15</b> Rancangan Halaman <i>User</i> .....	49
<b>Gambar III.16</b> Rancangan Halaman Pengajuan <i>Complain</i> .....	49
<b>Gambar III.17</b> Rancangan Halaman Rekening.....	50
<b>Gambar III.18</b> Rancangan Halaman Validasi.....	50
<b>Gambar III.19</b> Rancangan Halaman Verifikasi .....	51
<b>Gambar III.20</b> Rancangan Halaman Hasil Pengajuan <i>Complain</i> .....	51
<b>Gambar III.21</b> Rancangan Halaman Hasil Laporan Registrasi .....	52
<b>Gambar III.22</b> Rancangan Halaman Hasil Laporan Pengajuan <i>Complain</i> .....	52
<b>Gambar IV.1</b> Tampilan Halaman Utama.....	53
<b>Gambar IV.2</b> Tampilan Halaman Registrasi.....	54
<b>Gambar IV.3</b> Tampilan Halaman <i>User</i> .....	54

<b>Gambar IV.4</b> Tampilan Halaman <i>Database</i> Berhasil Registrasi .....	55
<b>Gambar IV.5</b> Tampilan Halaman Utama Nasabah .....	55
<b>Gambar IV.6</b> Tampilan Halaman Pengajuan <i>Complain</i> .....	56
<b>Gambar IV.7</b> Tampilan Halaman Utama <i>Customer Service</i> .....	56
<b>Gambar IV.8</b> Rancangan Halaman Rekening.....	57
<b>Gambar IV.9</b> Tampilan Halaman Validasi .....	57
<b>Gambar IV.10</b> Tampilan Halaman Utama <i>Back Officer</i> .....	58
<b>Gambar IV.11</b> Tampilan Halaman Verifikasi.....	58
<b>Gambar IV.12</b> Tampilan halaman Hasil Pengajuan <i>Complain</i> .....	59
<b>Gambar IV.13</b> Tampilan halaman Utama Pimpinan .....	59
<b>Gambar IV.14</b> Tampilan Halaman Hasil Laporan Registrasi .....	60
<b>Gambar IV.15</b> Tampilan Halaman Hasil Laporan Pengajuan <i>Complain</i> .....	60
<b>Gambar IV.16</b> Tampilan Halaman Cetak Laporan Registrasi .....	61
<b>Gambar IV.17</b> Tampilan Halaman Cetak Laporan Hasil Pengajuan <i>Complain</i> .....	61

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II.1</b> Simbol-Simbol dalam Diagram Konteks.....	23
<b>Tabel II.2</b> Simbol-Simbol <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	24
<b>Tabel II.3</b> Simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	25
<b>Tabel II.4</b> Script Data PHP .....	26
<b>Tabel III.1</b> Tabel <i>User</i> .....	43
<b>Tabel III.2</b> Tabel Calon Nasabah .....	44
<b>Tabel III.3</b> Tabel Rekening .....	44
<b>Tabel III.4</b> Tabel Validasi .....	45
<b>Tabel III.5</b> Tabel Pengajuan <i>Complain</i> .....	45
<b>Tabel III.6</b> Tabel Verifikasi.....	46
<b>Tabel III.7</b> Tabel Hasil Pengajuan <i>Complain</i> .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran I:</b> Wawancara bersama <i>customer service</i> .....	66
<b>Lampiran II:</b> Wawancara bersama <i>back officer</i> .....	66
<b>Lampiran III:</b> Foto bersama <i>customer service</i> .....	67

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi merupakan teknologi yang berkembang pesat pada saat ini. Salah satunya menggunakan komputer sebagai salah satu penunjang dalam sistem informasi dapat memberikan hasil yang lebih untuk *output* sebuah sistem, bila sistem didalamnya berjalan dengan baik, diera informasi merupakan periode yang melibatkan banyak informasi dalam pengambilan keputusan, baik oleh individu, perusahaan, maupun instansi pemerintah. Informasi mudah diperoleh, sudah bervariasi bentuknya, dan semakin banyak pula kegunaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi nasabah.

Pelayanan yang baik harus mengandalkan informasi secara intensif sehingga informasi memainkan peranan vital dalam pengambilan keputusan serta meningkatkan pelayanan yang maksimal bagi nasabah, dalam pelayanan ini dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada nasabah. Dengan dukungan teknologi informasi yang ada, pengolahan data secara manual di bank dapat diganti secara terkomputerisasi. Selain cepat dan mudah dengan sistem yang telah dibuat pengolahan data juga menjadi lebih akurat. Oleh karena itu sangat tepat jika suatu bank juga memiliki layanan yang lengkap dan efisien untuk kebutuhan pelayanan kepada nasabah pada sebuah bank.

PT BPR Syariah Al-Falah sebagai bank syariah pertama di Jalan Raya Palembang-Pangkalan Balai Km.14,5 Kelurahan Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa

Kabupaten Banyuasin berusaha menjadi bank syariah yang sehat Handal dan Profesional menjadi mitra pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan umat dan mengembangkan perekonomian sesuai tuntunan syariah islam. dengan proses mudah, cepat dan persyaratan ringan, membina dan meningkatkan semangat ukhuwah islamiah melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan.

PT BPR Syariah Al-Falah dalam melayani nasabahnya sudah dilakukan dengan baik. Akan tetapi, sistem pelayanan tentang masalah nasabah di perusahaan ini masih menggunakan cara sederhana. Dalam proses pelayanan untuk registrasi calon nasabah dan pengajuan *complain* dilakukan secara *offline*, dimana calon nasabah datang langsung ke bank PT BPR Syariah Al-Falah kemudian menunggu sesuai antrian pada bagian *customer service* dan dilanjutkan dengan mengisi formulir registrasi setelah menjadi nasabah bank dapat melakukan pengajuan *complain*. Pelayanan ini dilakukan menggunakan formulir kertas dan pulpen. Serta penyimpanan dilakukan dengan cara disimpan di dalam *ordner file*. Sehingga memungkinkan pihak bank dan calon nasabah melakukan kesalahan.

Agar memudahkan calon nasabah dalam bertransaksi PT BPR Syariah Al-Falah Palembang memerlukan sebuah pelayanan yang maksimal dengan memanfaatkan teknologi, seperti pelayanan *complain* langsung ditindak lanjuti, serta memberikan informasi perkembangan mengenai tindak lanjutnya *complain* tersebut sudah sampai proses dimana dan disampaikan pada nasabah sehingga nasabah merasa dilayani dengan baik oleh pihak bank yang membuat nasabah mempercayai serta menjadi nasabah tetap di bank BPR Syariah Al-Falah Palembang.

Dari permasalahan ini penulis tertarik untuk meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank PT BPR Syariah Al-Falah Palembang dengan membuat sebuah *website* yang dapat diakses oleh pihak bank dan calon nasabah, sehingga dapat mempermudah dalam proses registrasi dan pengajuan *complain* serta dapat memberikan informasi yang *up to date* mengenai perkembangan dunia *finance*.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas maka dari itu penulis tertarik untuk membuat *Website* pelayanan, sehingga penulis memberi judul pada Projek Akhir ini **“Aplikasi Pelayanan Nasabah Berbasis Website Pada Bank PT BPR Syariah Al-Falah”**.

## 1.2 Tujuan Penelitian

Membangun *website* pelayanan nasabah di bank PT BPR Syariah Al-Falah Palembang untuk diterapkan dalam proses registrasi calon nasabah dan pengajuan *complain* agar mempermudah dalam proses pelayanan selain itu, dapat menggantikan metode pelayanan yang dilakukan secara *offline* selama ini.

## 1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menggantikan proses pelayanan registrasi calon nasabah dan pengajuan *complain* yang menggunakan media kertas dan alat tulis dengan sistem berbasis *online*.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya teknologi.

3. Memudahkan dalam proses pendataan data nasabah yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun.

## 1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan oleh penulis lebih terfokus dan terarah serta tidak menyimpang dari permasalahan pokok yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas adalah:

1. Aplikasi pelayanan nasabah berbasis web yang dibangun menggunakan *PHP*, dan *MySQL* sebagai *database*.
2. Tahapan dalam aplikasi ini terdiri dari *Input*, Proses , dan *Output*.
3. *Input* yang dimaksud adalah saat calon nasabah melakukan registrasi.

Setelah menjadi nasabah bank dapat melakukan pengajuan *complain*.

4. Proses pada bagian *customer service* dapat mengelola data rekening dan memvalidasi calon nasabah.
5. Proses pada bagian *back officer* melakukan verifikasi dan mengeksekusi data *complain* nasabah.
6. *Output* dari calon nasabah yang telah melakukan registrasi akan mendapatkan buku rekening dan *Output* dari pengajuan *complain* nasabah mendapatkan *print out* hasil pengajuan *complain*.

## **1.5 Metedologi Penelitian**

### **1.5.1 Tempat Pengambilan Data**

Penelitian dilaksanakan di Bank PT BPR Syariah Al-Falah Palembang Sumatera Selatan 30961.

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Data Primer**

Aktivitas penulisan tidak bisa terlepas dari keberadaan informasi yang merupakan bahan utama untuk membuat gambaran spesifik tentang objek penulisan. Data merupakan fakta empirik yang sudah dikumpulkan oleh penulis untuk memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penulisan. Data penulisan bisa berasal dari berbagai hal yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik selama proses penulisan berlangsung.

Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan penulis menggunakan metode sebagai berikut:

##### **a. Wawancara (*Interview*)**

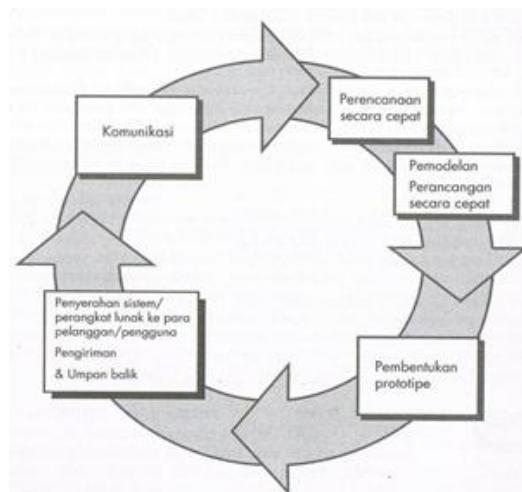
“Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.” (Kurniawan, 2018). Penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan *interview* secara langsung kepada pihak bank PT BPR Syariah Al-Falah. Pengamatan penulis terjun langsung dalam pekerjaan atau kegiatan Bank PT BPR Syariah Al-Falah sehari-hari untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dan bagaimana cara kerja suatu sistem.

## b. Observasi

”Obersvasi atau pengamatan data langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.” (Suharsimi, 2013). Untuk mencari kelengkapan data mengenai penyusunan projek akhir ini, penulis mengamati sistem proses registrasi dan pengajuan *complain* nasabah secara langsung.

### 1.5.3 Metode Pengembangan

“Dalam pengumpulan data dibutuhkan sebuah metode pengembangan yang dilakukan, peneliti menggunakan metode pengembangan *Prototype*, metode ini merupakan salah satu metode yang banyak digunakan dalam pengembangan perangkat lunak.” (Pressman, 2012).



**Gambar I.1Metode Prototyping**

Metode ini menerapkan 2 siklus dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Komunikasi dan pengumpulan data awal, yaitu analisis terhadap kebutuhan pengguna seperti data calon nasabah dan data *complain*.

2. Perencanaan secara cepat, yaitu pembuatan desain secara umum untuk selanjutnya dikembangkan kembali sebuah web pelayanan proses registrasi dan *complain*.
3. Pemodelan perancangan secara cepat, yaitu pembuatan perangkat *prototype* termasuk pengujian dan penyempurnaan pada bagian calon nasabah, *Customer Service, Back Officer*, dan Pimpinan.
4. Pembentukan *prototype*, yaitu mengevaluasi *prototype* dan memperhalus analisis terhadap kebutuhan pengguna pada bagian calon nasabah, *Customer Service, Back Officer*, dan pimpinan.
5. Penyerahan sistem atau perangkat lunak ke para pelanggan/pengguna pengiriman dan umpan balik, yaitu memproduksi perangkat secara benar sehingga dapat digunakan oleh pengguna dalam menerapkan pelayanan proses registrasi dan *complain*. Ulangi tahapan 1 sampai 5.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fachrial, E., Hadion, W., Indrawan, I., & Haudi. (2020). *Manajemen Lulusan Berbasis Pembelajaran Online (Daring)* (Vol. 1, Issue 1).
- Firman, A., Wowor, H. F., Najoan, X., Teknik, J., Fakultas, E., & Unsrat, T. (2016). Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web. *E-Journal Teknik Elektro Dan Komputer*, 5(2), 29–36.
- Haviluddin, Haryono, A. T., & Rahmawati, D. (2016). Aplikasi program php dan Mysql. *Mulawarman University Press*, 53(9), 1689–1699.
- Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce. *Systematics*, 1(2), 81. <https://doi.org/10.35706/sys.v1i2.2076>.
- Ii, B. A. B., Pustaka, T., & Hipotesis, D. A. N. (2012). (*Pelaksanaan, dan*.
- Kristy, T. A. (2021). *Perancangan Aplikasi E-Commerce Berbasis Web ( Studi Kasus Di Toko Sablon Surabaya )*. 288–293.
- Kurniawan, D. (2018). Komunikasi Model Laswell Dan Stimulus-Organism-Response Dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(1), 60. <https://doi.org/10.32585/jkp.v2i1.65>.
- Mudana, I. K. (2014). *BENGKULU-PULAU ENGGANO BENGKULU-ENGGANO ISLAND. Unclos Iii*, 421–432.
- Nurhayati, T., & Darwansyah, A. (2013). Peran struktur organisasi dan sistem remunerasi dalam meningkatkan kinerja. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(2), 1–16.

Paparang, F. (2016). Kegiatan Bank Dalam Penghimpunan Dana Masyarakat. *Jurnal Hukum Unsrat*, 3(9), 1–15.

Prasetyaningrum, P. T. (2019). Buku Pintar Aplikasi Ai Promosi Media Sosial Dengan. *Buku Pintar Aplikasi Ai Promosi Media Sosial Dengan Php & Mysql*.

Pratama, A. (2013). Pengenalan MySQL. *Ilmukomputer.Com*, 2013. <http://sigma.ac.id/pengenalan-mysql.html>.

Rizky, S., Erlansari, A., & Coastera, F. F. (2017). Aplikasi Cloud Sql Berbasis Web. *Jurnal Rekursif*, 5(1), 75–85.

Santoso, S., & Nurmalina, R. (2017). Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan Smart Card Guna Pengembangan Kampus Cerdas (Studi Kasus Politeknik Negeri Tanah Laut). *Jurnal Integrasi*, 9(1), 84–91.

Saputra, E., & Ropianto, M. (2021). *EFRINALDI Entity Relationship Diagram & Praktik DBMS*. 2019.

Sari, pusrita. (2017). Politeknik Negeri Sriwijaya 4. *Pembangkitan Energi Listrik*, 7(1), 4–31.

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.

Suharsimi, A. (2013). Metodologi penelitian. *Bumi Aksara*, 62.

Utama, Y. (2011). Sistem Informasi Berbasis Web Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 3(2), 359–370.