



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan penggabungan antara teknologi komputerisasi serta interaksi yang akan membentuk sistem perangkat lunak (*software*) serta perangkat keras (*hardware*). Perkembangan teknologi informasi telah mengubah lanskap bisnis secara fundamental, khususnya dalam konteks perusahaan. Perusahaan-perusahaan modern tidak hanya mengandalkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga sebagai salah satu pilar utama dalam strategi pertumbuhan dan inovasi mereka. Menurut Primawanti dan Ali (2021:273), “Teknologi informasi dapat dikatakan sebagai proses untuk menukarkan data serta pesan tanpa adanya kendala ruang serta waktu yang seringkali membatasi ruang gerak seseorang”. Secara keseluruhan, perkembangan teknologi informasi telah menjadi pendorong utama transformasi digital dalam perusahaan, membuka peluang baru serta menantang perusahaan untuk tetap relevan dan kompetitif di era yang terus berubah ini.

Internet sebagai jaringan komputer luas dan besar yang mendunia yaitu menghubungkan pemakai komputer dari suatu negara ke negara lain di seluruh dunia, yang didalamnya terdapat berbagai sumber daya informasi dari mulai yang statis hingga yang dinamis dan interaktif. Internet merupakan produk teknologi informasi yang mampu berkembang pesat melewati batas negara dan berbagai sandi kehidupan manusia. Manfaat internet sebagai salah satu media terbesar di dunia bisa digunakan sebagai pendorong majunya pendidikan, pekerjaan dan masa depan. Menurut Khaerani, dkk (2021:50), “Ada baiknya perusahaan juga mulai menggunakan media internet sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kinerja perusahaan”.

*Website* adalah sebuah platform digital yang dirancang untuk menyajikan informasi, layanan, produk, atau konten kepada pengguna melalui internet.



Dibangun dari serangkaian halaman web yang terhubung, *website* memungkinkan pengguna untuk menjelajahi berbagai informasi dengan menggunakan *hyperlink* atau tautan. Tujuan utama dari sebuah *website* adalah untuk menyediakan akses mudah dan cepat kepada pengguna serta informasi yang relevan sebagai fasilitas interaksi antara pengguna dan konten yang disajikan. Menurut Gani, dkk (2020:26), “Mengukur kualitas website perlu dilakukan karena menjadi langkah penting dalam upaya mengembangkan website agar sesuai dan selaras dengan harapan serta kepuasan pengguna”. Dengan kemajuan teknologi, *website* saat ini dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti komputer desktop, tablet, dan smartphone, menjadikannya salah satu alat komunikasi dan informasi yang paling penting di era digital ini.

Layanan perbankan adalah kumpulan fasilitas dan produk keuangan yang disediakan oleh bank kepada nasabahnya. Ini mencakup berbagai layanan seperti tabungan, pinjaman, investasi, transaksi pembayaran, dan layanan perbankan digital. Tujuan utama dari layanan perbankan adalah membantu nasabah dalam mengelola keuangan mereka dengan aman dan efisien. Bank menyediakan berbagai produk dan layanan ini untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah serta membantu mereka mencapai tujuan keuangan mereka dengan lebih baik. Dengan teknologi yang terus berkembang, layanan perbankan bank saat ini juga telah meluas ke ranah digital, memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan mereka dengan mudah melalui platform online dan *website*.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia didirikan berdasarkan inisiatif dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), dan juga dari pengusaha muslim yang mendapatkan dukungan dari pemerintah Indonesia. Bank Muamalat Indonesia mempunyai tingkat ketenaran yang tinggi dan telah dikenal oleh banyak orang. Di Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang, dengan hanya 2 *customer service* untuk melayani sekitar 35 nasabah per hari, pelayanan sering kali menjadi kurang efektif dan memakan



waktu. Penerapan *chatbot* bisa menjadi solusi efektif untuk meningkatkan efisiensi layanan. *Chatbot* dapat membantu nasabah menyelesaikan pertanyaan atau masalah sederhana dengan cepat, sementara *customer service* dapat fokus pada masalah yang lebih kompleks. Dengan mengintegrasikan *chatbot* ke dalam sistem *backend* dan basis data perusahaan, respons yang diberikan akan lebih cepat dan akurat, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan nasabah.

*Chatbot* adalah program komputer yang dirancang untuk melakukan percakapan dengan manusia melalui platform obrolan seperti pesan teks atau obrolan langsung. Mereka menggunakan basis data untuk menganalisis pertanyaan pengguna dan memberikan respons yang sesuai berdasarkan pemrograman dan algoritma yang telah ditetapkan. *Chatbot* sering digunakan dalam berbagai konteks, termasuk layanan pelanggan, bantuan teknis, pemesanan, dan lainnya, untuk memberikan respons cepat dan otomatis kepada pengguna. Dalam bidang industri dan bisnis, *chatbot* sudah mulai digunakan untuk memberikan pelayanan *customer service* yang dapat berinteraksi dengan konsumennya. *Chatbot* bertugas melayani percakapan dengan pengunjung untuk berkomunikasi serresponsif mungkin sehingga memungkinkan pengunjung mendapat pesan balasan dalam waktu yang singkat. Dalam layanan perbankan di Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang ditemui kurangnya efisiensi dalam layanan *customer service*. Maka dari itu staff bank atau bagian terkait yang berhubungan dengan banyak nasabah biasanya mengimplementasikan fitur *chatbot* sebagai peningkatan efisiensi layanan ke nasabah yang memiliki keluhan atau permasalahan yang ingin ditanyakan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk mewujudkan suatu aplikasi berbasis *website* yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Sehingga penulis mengusulkan judul “**Aplikasi *Chatbot* Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang Berbasis *Website***“ sebagai judul dari laporan akhir ini.



---

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis dapat menarik kesimpulan yang dijadikan rumusan masalah dalam penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya efisiensi pada layanan dikarenakan Kantor Cabang Utama Bank Muamalat karena hanya memiliki 2 *customer service*.
2. Diperlukan *website* dengan akseibilitas yang universal dari berbagai perangkat agar *chatbot* dapat diakses melalui segala jenis platform tanpa terkendala *operation system* ponsel yang berbeda-beda serta dapat diakses tanpa menginstal aplikasi lain.

Maka dari itu penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah **“Bagaimana cara membuat Aplikasi *Chatbot* Berbasis *Website* Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang”**

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut :

1. Aplikasi *chatbot* berbasis *website* ini dapat diakses oleh pimpinan, admin serta nasabah pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang.
2. Aplikasi ini menyediakan jawaban atas keluhan atau pertanyaan yang diajukan nasabah Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang.
3. Aplikasi ini dibangun menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL untuk menyimpan basis datanya.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

Dibawah ini adalah penjelasan tentang Tujuan dan Manfaat :

### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan kerja praktik ini adalah :



1. Membuat suatu aplikasi *chatbot* dalam usaha meningkatkan efisiensi layanan pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang berbasis *website*.
2. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan bagi mahasiswa program studi Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

#### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Pegawai/staff terkait Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang dapat memanfaatkan aplikasi ini sebagai wujud efisiensi layanan perbankan melalui *chatbot* berbasis *website*.
2. Penulis dapat menerapkan ilmu yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya dan laporan ini juga dapat dijadikan sebagai bahan panduan bagi pembuatan tugas akhir selanjutnya.

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

Dibawah ini penulis menjelaskan tentang, Lokasi Pengumpulan Data, dan Teknik Pengumpulan Data.

##### **1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Nama Perusahaan : Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang

Alamat Perusahaan : Jl. Kapten A. Rivai, 24 Ilir, Bukit Kecil, Kota

Palembang, Sumatera Selatan 30127

##### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam rangka mendukung tercapainya pengumpulan data dengan melakukan kegiatan sebagai berikut :



### 1.5.2.1 Data Primer

Menurut Haninda, dkk (2021:51) ,“Data primer adalah data langsung yang diperoleh dari pimpinan, supervisor, dan karyawan perusahaan yang berkompetensi memberikan keterangan secara langsung dengan cara wawancara langsung”. Sehingga data primer yang dicantukan oleh penulis disini ialah data yang dikumpulkan melalui interaksi langsung dengan pegawai Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang. Adapun langkahlangkah yang dilakukan yaitu;

1. Wawancara

Menurut Ritonga (2023:2), “ Wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data- data berupa informasi”. Dalam menerapkan metode wawancara ini, penulis mengadakan wawancara langsung ke pegawai dan staff terkait Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang. Wawancara tersebut menghasilkan sebuah permasalahan yaitu belum tersedianya Aplikasi *Chatbot* Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang Berbasis *Website* sehingga proses tanya jawab seputar layanan perbankan masih dilakukan secara manual yaitu kepada *customer service*.

2. Observasi

Menurut Paensi (2023:103), “Observasi adalah memperhatikan atau melihat, bila dijabarkan, observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut”.Melalui metode ini, penulis ini melakukan pengamatan terhadap perusahaan secara langsung dibagian *customer service* yang dimana bagian tersebut akan lebih efisien jika memiliki aplikasi *chatbot* berbasis *website* .



---

### **1.5.2.2 Data Sekunder**

Menurut Sabilla dan Ginting (2023:703), “Data sekunder adalah data yang berhubungan dengan informasi dari sumber yang telah ada sebelumnya seperti dokumen-dokumen penting, situs web, buku, dan sebagainya”. Data sekunder yang penulis dapatkan diantaranya sebagai berikut :

1. Data pertanyaan yang sering diajukan oleh nasabah Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang, beserta jawaban yang telah dipastikan kebenarannya oleh Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang.
2. Referensi dari buku, jurnal, dan Laporan Akhir alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut ini gambaran garis besar penulisan laporan akhir yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulisan akan mengemukakan garis besar Mengenai Laporan Akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Pembangunan Aplikasi, Metode Pengumpulan data, serta Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai teori umum dan khusus yang digunakan dalam penelitian. Teori Umum dan Teori Khusus yang berkaitan dengan judul dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan Laporan Akhir.

**BAB III      GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan gambaran umum tentang Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang seperti Visi dan Misi, Struktur Organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan perusahaan.

**BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan menampilkan hasil penulisan yang membahas permasalahan yang menjadi topik utama dari Laporan Akhir ini yaitu mengenai Aplikasi *Chatbot* Dalam Usaha Meningkatkan Efisiensi Layanan Pada Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Palembang Berbasis *Website*.

**BAB V      KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas dan dianalisa. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan pula saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas serta berguna bagi semua pihak.