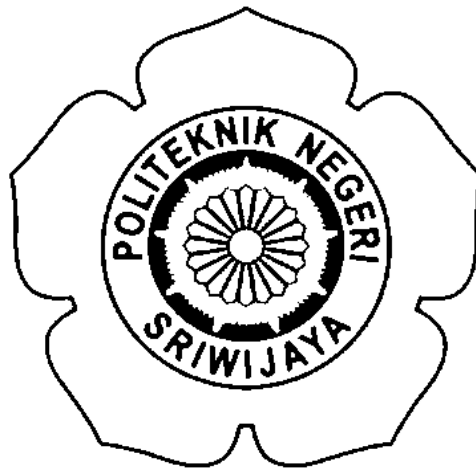


**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ANTRIAN NASABAH
PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) BERBASIS *MICROSOFT*
ACCESS PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT PAKJO
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**NABILA SAKINA AZAHRAH
NPM 062330601275**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**JURUSAN D-III ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2026**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ANTRIAN NASABAH
PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) BERBASIS MICROSOFT
ACCESS PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT PAKJO PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH :

NABILA SAKINA AZAHRAH

NPM 062330601275

Menyetujui

Pembimbing I,

**Dr. Paisal, S.E., M.Si
NIP 197109042005011001**

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II**

**Mahmud Junianto, S.Psi., M.Si
NIP 199606042022031018**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 97705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis**

**Dwi Riana, S.E., M.A.B
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Sakina Azahrah
NPM : 062330601275
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Aplikasi Komputer Rasional
Judul Laporan Akhir : Perancangan Sistem Informasi Antrian Berbasis
Microsoft Access pada Bank Rakyat Indonesia
Unit Pakjo Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian sendiri
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan

Palembang, 24 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Nabila Sakina Azahrah

062330601275

LEMBAR PENGESAHAN

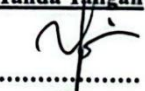
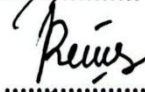
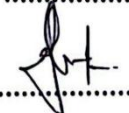
Nama : Nabila Sakina Azahrah
NPM : 062330601275
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Aplikasi Komputer Rasional
Judul Laporan Akhir : Perancangan Sistem Informasi Antrian Nasabah
Program Keluarga Harapan (PKH) Berbasis
Microsoft Access Pada Bank Rakyat Indonesia Unit
Pakjo Palembang.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Paisal, S.E., M.Si Ketua Penguji		03/08 2026
2.	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji		27/07 2026
3.	Welan Mauli Angguna, S.Psi., M.Si Anggota Penguji		03/08 2026
4.	Raras Risia Yogasnumurti, S.E., M.M Anggota Penguji		27/07 2026
5.	Tika Handayani, S.E., M.M Anggota Penguji		27/07 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Perancangan Sistem Informasi Antrian Nasabah Program Keluarga Harapan (PKH) Berbasis *Microsoft Access* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pakjo Palembang”** dengan baik. Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini membahas mengenai perancangan sistem informasi antrian nasabah Program Keluarga Harapan (PKH) berbasis *Microsoft Access* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pakjo Palembang. Perancangan sistem dilakukan untuk membantu mengatasi permasalahan antrian yang masih dikelola secara manual sehingga dapat meningkatkan ketertiban, efektivitas, dan efisiensi pelayanan kepada nasabah. Dalam penyusunannya, penelitian ini menggunakan metode *Research and Development* (R&D) dengan model pengembangan ADDIE yang meliputi *tahap Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation*.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan laporan ini di masa yang akan datang. Penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Palembang, 10 Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang Sistem Informasi Antrian Nasabah Program Keluarga Harapan (PKH) berbasis Microsoft Access pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pakjo Palembang. Permasalahan yang dihadapi adalah proses pengelolaan antrian nasabah PKH yang masih dilakukan secara manual sehingga sering terjadi penumpukan antrian, meningkatnya waktu tunggu, serta kesulitan dalam pengelolaan data pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Research and Development (R&D) dengan model pengembangan ADDIE yang terdiri dari tahap Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dirancang memiliki fitur login, dashboard, pengelolaan data antrian, nomor antrian otomatis, serta laporan data antrian. Berdasarkan hasil validasi expert judgment, sistem memperoleh nilai rata-rata 4,73 dengan kategori sangat baik. Selain itu, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fitur sistem dapat berjalan sesuai dengan fungsi yang dirancang. Dengan demikian, sistem informasi antrian berbasis Microsoft Access dapat membantu pengelolaan antrian nasabah Program Keluarga Harapan (PKH) menjadi lebih tertib, efektif, efisien, dan terdokumentasi dengan baik.

Kata Kunci: *Sistem Informasi, Antrian, Program Keluarga Harapan (PKH), Microsoft Access, ADDIE.*

ABSTRACT

This study aims to design a Customer Queue Information System for beneficiaries of the Family Hope Program (PKH) using Microsoft Access at Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pakjo Palembang. The problem identified in this study is that the queue management process for PKH customers is still conducted manually, resulting in queue congestion, increased waiting times, and difficulties in managing service data. The research employed the Research and Development (R&D) method using the ADDIE development model, which consists of five stages: Analysis, Design, Development, Implementation, and Evaluation. Data were collected through observation, interviews, and literature review. The results show that the designed system includes login features, a dashboard, queue data management, automatic queue number generation, and queue reports. Based on expert judgment validation, the system achieved an average score of 4.73, which falls into the “very good” category. Furthermore, the testing results indicate that all system features functioned as intended. Therefore, the Microsoft Access-based queue information system can assist in managing PKH customer queues in a more orderly, effective, efficient, and well-documented manner.

Keywords: *Information System, Queue Management, Family Hope Program (PKH), Microsoft Access, ADDIE.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	
Error! Bookmark not defined.	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	4
1.4.1 Tujuan Laporan Akhir	4
1.4.2 Manfaat Laporan Akhir	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Sistem Informasi	6
2.2 Sistem Antrian.....	7
2.3 Basis Data (Data Base)	8
2.4 Microsoft Access.....	9
2.5 Efektivitas dan Efesiensi Pelayanan.....	10
2.6 Nasabah dan Pelayanan Perbankan	10
2.7 <i>Flowchart</i> (Bagan Alir)	12

BAB III METODE LAPORAN AKHIR	14
3.1 Profil Perusahaan	14
3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	15
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	16
3.1.3 Aktivitas Objek Perusahaan	20
3.2 Metode Laporan Akhir	21
3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir	21
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	22
3.2.3 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	24
3.2.4 Analisis Data	25
3.2.5 Alur Perancangan	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil dan Perancangan Sistem Antrian Nasabah Program Keluarga	30
4.1.1 Tahap <i>Analysis</i>	31
4.1.2 Tahap <i>Design</i>	33
4.1.3 Tahap Development	38
4.1.4 Tahap Implementation	45
4.1.5 Tahap <i>Evaluation</i>	48
4.2 Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah nasabah PKH pada tahun 2023-2025	2
Tabel 2. 1 Simbol-simbol Flowchart	12
Tabel 4. 1 Daftar Wawancara	32
Tabel 4. 2 Tabel Hasil Validasi Expert Judgment	46
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Sistem	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BRI Unit Pakjo, Palembang	16
Gambar 3. 2 Alur Perancangan Sistem Informasi Antrian Nasabah PKH	27
Gambar 4. 1 Pembuatan Sistem Antrian.....	38
Gambar 4. 2 Pembuatan Tabel pada Microsoft Access	39
Gambar 4. 3 Pembuatan Tabel User dan Password untuk login	40
Gambar 4. 4 Pembuatan Form Antrian	41
Gambar 4. 5 Tampilan Form Antrian	42
Gambar 4. 6 Tampilan Form Login.....	43
Gambar 4. 7 Tampilan Form Dashboard.....	44
Gambar 4. 8 Tampilan Menu Report Antrian.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Berita Acara Serah Terima
- Lampiran 11 Perjanjian Perancangan
- Lampiran 12 Pernyataan Pengguna Perancangan
- Lampiran 13 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 14 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 15 Lembar Pelaksanaan Revisi
- Lampiran 16 Hasil Wawancara
- Lampiran 17 Dokumentasi