BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hampir diseluruh instansi pemerintah dan seluruh kehidupan manusia saat ini menggunakan campur tangan teknologi dan memakai komputer dalam kegiatan bekerja, sekolah, dan lain-lain. Dengan dukungan teknologi informasi saat ini pekerjaan pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan mudah, pengelolaan data juga menjadi lebih akurat. [1]

Mengantri merupakan salah satu proses awal yang dialami oleh pelanggan ketika memasuki suatu kantor, sehinga hal-hal yang terkait dengan antrian sangat berpengaruh terhadap prilaku dan kepuasan pelanggan. Prosedur administrasi yang sederhana, mudah dan cepat merupakan salah satu peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pelayana pertama dari meja pendaftaran sangat perlu diperhatikan, semakin cepat dalam pelayanan antrian pada saat pendaftaran keperluan bagi masyarakat umum akan berpengaruh pada cepatnya layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai contoh salah satu instansi pemerintah pada Kantor Badan Pertanahanan Nasional Kabupaten Bekasi, antrian yang panjang serta pelayanan yang lambat menjadikan masalah utama dalam pendaftaran berkas pemohon, pendaftaran berkas dengan antrian manual juga kurang efektif untuk dilakukan setiap hari sehigga banyak pemohon yang terlewat atau bahkan pergi meninggalkan antrian karna sudah menunggu terlalu lama, oleh karena itu kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi membutuhkan keberadaan suatu sistem pelayanan antrian yang akurat dan handal dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Kurangnya informasi untuk kelengkapan berkas pendaftaran juga merupakan faktor utama dalam membuat waktu pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama, bagi pemohon umum, tanpa melalui pihak ke tiga atau instansi Pejabat Pembuat Akta Tanah. Berikut Penulis berikan sampel data kegiatan pelayanan pendaftaran pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi pada bulan April tahun 2022.

Tabel 1. 1 Jumlah Pemohon

Pemohon	Waktu Kedatangan di BPN	Alokasi Loket	Waktu kedatangan di loket	Waktu Pelayanan Loket	Waktu keluar	Waktu Tunggu	Waku di BPN	Selesai
1	7.30	l1	0.00	0.05	0.05	0.00	0.05	8.05
2	7.30	l1	0.05	0.04	0.09	0.05	0.04	8.09
3	7.35	l1	0.09	0.08	0.17	0.09	0.08	8.17
4	7.35	l1	0.17	0.05	0.22	0.17	0.05	8.22
5	7.35	l1	0.22	0.06	0.28	0.22	0.06	8.28
6	8.00	l1	0.28	0.04	0.32	0.28	0.04	8.32
7	8.00	l1	0.32	0.07	0.39	0.32	0.07	9.06
8	8.00	l1	0.39	0.06	0.45	0.39	0.06	9.12
9	8.00	l1	0.45	0.08	0.53	0.45	0.08	9.20
10	8.00	l1	0.53	0.05	0.58	0.53	0.05	9.25
11	8.00	l1	0.58	0.08	1.06	0.98	0.48	9.73
12	8.00	l1	1.06	0.06	1.12	1.06	0.06	10.01
13	8.05	l1	1.12	0.05	1.17	1.12	0.05	10.06
14	8.06	l1	1.17	0.05	1.22	1.17	0.05	10.11
15	8.06	l1	1.22	0.06	1.28	1.22	0.06	10.17

Dilihat dari hasil observasi selama satu minggu dengan 5 (lima) hari kerja dapat dikatakan bahwa server akan melakukan sekitar 87 (delapanpuluh tujuh) pemohon umum yang datang setiap harinya, kegiatan pendaftaran berkasi ini dimulai pukul 08.00 WIB hingga jumlah antrian terpenuhi dengan maksimal waktu pengambilan nomor antria pukul 12.00 WIB dari hasil observasi penulis mendapat info bahwa pemohon dapat menghabiskan waktu antrian 1-2 jam untuk mengantri. Hal ini di karenakan pemohon datang lebih awal untuk mengambil nomor antrian sebelum loket pelayanan dibuka.

Oleh karena itu, Penulis mencoba untuk membuat Sistem Antrian Berbasis *Website* diharapkan dapat memberikan kemudahan pemohon umum untuk mendaftarkan berkas pribadi mereka ke Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka identifikasi masalah yang terdapat pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi, Yaitu:

a. Terjadinya penumpukan antrian yang disebapkan oleh para pemohon umum yang datang lebih awal untuk mengambil nomor antrian sebelum loket pelayanan dibuka.
b. Tidak adanya informasi kelengkapan berkas kepada pemohon umum yang harus disiapkan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

a. Bagaimana cara mengatasi permasalahan waktu pegambilan nomor antrian umum ?
b. Bagaimana cara memberikan informasi kelengkapan berkas kepada para pemohon umum agar pelayanan lebih efektif ?.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Ruang lingkup hanya meliputi pendaftaran berkas untuk pemohon umum, dengan variable yang digunakan yaitu, banyaknya antrian dalam satu hari, banyaknya jumlah pemohon dalam satu hari, banyaknya jumlah loket antrian, dan lamanya waktu yang dibutuhkan dalam antrian.
b. Antrian jenis proses pedaftaran hanya merupakan proses yang sering dilakukan yaitu proses jual beli dan peningkatan atau penurunan hak.

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penulisan penelitian ini, yaitu:

a. Merancang dan membangun sistem antrian online pendaftaran berkas berbasis *website* bagi pemohon umum pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi.
b. Mengurangi lamanya waktu antrian yang digunakan untuk mengantri.
c. Memberikan informasi kelengkapan berkas yang harus disiapkan sebelum pendaftaran berkas kepada para pemohon umum.

1.6 Manfatan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, yaitu:

a. Memberikan kemudahan bagi pemohon dalam melakukan pendaftaran berkas dan pengambilan nomor antrian. Sehingga lebih menghemat waktu yang digunakan dalam menunggu.
b. Memberikan informasi kelengkapan berkas yang harus disiapkan sebelum melakukan pendaftaran.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai penulisan penelitian ini, maka diperlukan sistematika penulisan yang akan dibagi menjadi lima bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan metode konsep pengembangan software, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan topik guna menjadi acuan dalam pengembangan aplikasi yang dibuat.

Penerapan Algoritma.., Dian Pratiwi, Fakultas Ilmu Komputer, 2022

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian. Meliputi obyek penelitian, kerangka penelitian, analisis sitem berjalan, permasalahan, analisis usulan sistem, analisis kebutuhan sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang proses pengembangan aplikasi, implementasi data, pengujian sistem, dan perawatan atau perbaikan pada aplikasi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan topic yang dibahas.