

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Wabah COVID 19 dimulai pada akhir tahun 2019 berdampak pada kebiasaan hidup masing - masing manusia, agar memutus mata rantai penyebaran COVID 19, setiap pribadi diharuskan penuh standar aturan kesehatan yang diatur oleh pemerintah wilayah ataupun pusat, seperti membasuh tangan, mengenakan masker, mengatur jarak dan anjuran menjaga mobilitas tiap orang dengan orang yang lain, sehingga keadaan ini mendorong perbankan buat memperkuat layanan digital yang bisa mempermudah nasabah mendapatkan akses layanan perbankan, searah untuk mendukung program pemerintah tentang transaksi tanpa uang tunai oleh masyarakat, dengan memperkuat layanan digital perbankan melalui akses *mobile* atau *website*, masyarakat dengan cepat mengakses layanan perbankan tanpa datang ke Bank.

Menurut (Sarah, 2015) *Branchless Banking* ialah bagian program dalam rangka mendapatkan produk, jasa perbankan serta unit tersebut juga membagikan layanan terbatas perbankan melalui agen tanpa bank. Kemudian menurut (Purwati, Franksiska and Nugroho, 2014) *Branchless banking* ialah suatu fasilitas yang profesional dalam pelayanan pada tingkat masyarakat tanpa pengecualian, karena biaya lebih minimum dibandingkan dengan membuka bangunan cabang.

Menurut pendapat (Kustina and Sugiarto, 2020) dengan *Branchless Banking*, bank akan meminta masyarakat terlibat dalam mendukung bank sebagai fasilitas perantara perbankan terpenting pada tempat lain dengan tanpa ada wujud sebuah bangunan kantor.

Bank Mandiri sendiri telah mengoptimalkan *Branchless Banking* melalui agen yang diketahui dengan sebut Agen Mandiri, Agen Mandiri didukung oleh alat operasional pelayanan yakni mesin mini ATM. Layanan yang tersedia pada mesin tersebut antara lain *open account, cash deposit, cash withdrawal, transfer of fund, bill payment*, pengisian pulsa *handphone* dan listrik dan masih banyak lagi. Jika nasabah tertarik dan menginginkan bergabung sebagai Agen Mandiri, Bank Mandiri akan mendukung ke Agenan nasabah tersebut dengan beberapa program antara lain *training* pengetahuan tentang penggunaan mesin, ilmu kasir dan branding tempat usaha Agen Mandiri.

Bank Mandiri Area Palembang Sudirman ketika pandemi ini memanfaatkan Agen Mandiri untuk strategi pertambahan *low cost deposit* dan pendapatan terutama di daerah yang tidak terjangkau fasilitas Bank Mandiri, selanjutnya secara berkala kinerja agen dinilai berdasarkan kuantitas transaksi, *sales volume*, pendapatan dan penambahan rekening turunan yang sudah diperoleh Agen Mandiri, dimana selain program yang diberikan kehandalan mesin yang ada pada agen juga menjadi salah satu faktor pendukung strategi tersebut.

Dalam menjaga kehandalan mesin tersebut, Bank Mandiri mendukung *service maintenance* mesin tersebut, Agen dapat melapor ke cabang melalui nomor telepon *person in charge* di cabang, kemudian dengan segera cabang mengunjungi Agen dalam rangka melihat kondisi mesin dan melaksanakan perbaikan, bila proses perbaikan tidak bisa diatasi lalu cabang akan melakukan pengambilan mesin tersebut, kemudian dieskalasikan ke level Area, setelah mesin sampai di Area maka selanjutnya pihak Area memeriksa kembali kerusakan, dan jika kerusakan tidak bisa teratasi maka Area selanjutnya mengirimkan mesin tersebut ke Level Regional sebagai eskalasi paling akhir.

Menurut (Michael and Gustina, 2019) *Monitoring* merupakan tindakan untuk mengawasi kaitan pengaplikasian pekerjaan, sehingga kegiatan *monitoring* tersebut seseorang akan dapat mengidentifikasi mekanisme yang

sesuai atau tidak sesuai. lalu tujuan dari *monitoring* itu sendiri menurut (Suaidah and Sidni, 2018) ialah memaksimalkan efisiensi dan efektivitas sebuah pekerjaan serta berlandaskan pada arah dan aktivitas tertentu, sehingga *monitoring* bisa membenarkan apakah *skill* terpenuhi kemudian digunakan pada rencana sebagai materi evaluasi mendatang.

Pada kondisi nyata di semua level *maintenance*, para pihak yang bersangkutan pada proses perbaikan mesin tersebut merasa sulit untuk *monitoring* proses perbaikan mesin, hal ini penting karena sebagai bahan evaluasi kesesuaian SLA Maintenance Mesin, adapun kesulitan monitoring seperti berapa lama mesin telah diperbaiki (*Aging*)?, dimana posisi mesin saat ini (*Stage*)? atau siapa yang sedang melakukan perbaikan mesin tersebut (*Person in Charge*)?. Persoalan ini bisa jadi akan berpengaruh pada hilangnya potensi memperoleh *low cost deposit* dan pendapatan dari Agen karena perbaikan mesin memerlukan waktu yang lama dan belum lagi bisa saja mengimbas pada reputasi bank.

Berlandaskan paparan tersebut diatas dan selain penelitian sebelumnya (Purnia, Rifai and Rahmatullah, 2019) dengan memakai metode waterfall dalam merancang aplikasi di dinas sosial dalam rangka mengawasi kegiatan organisasi sosial dan keterbukaan penggunaan dana atau penyaluran dana, sementara itu, (Pinem and Pakpahan, 2020) dalam membuat sistem pencatatan aset secara komprehensif dengan memakai metode waterfall. Selain itu, (Badrul and Ardy, 2021) menunjukkan bagaimana pendekatan menggunakan metode waterfall yang dapat dimanfaatkan untuk membenahi proses penerimaan mahasiswa baru melalui teknologi web. Lalu penelitian oleh (Widiyanto, 2017) melakukan analisis terhadap data pegawai yang ada untuk mengembangkan sistem informasi kepegawaian dengan akses multi user. Terakhir, (Rahmawati, Setiawan Prabowo and Purwanto, 2021) yang mengembangkan mekanisme untuk melacak prestasi non-akademik siswa.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, penulis perlu membuat merancang suatu aplikasi untuk memantau aktivitas dari proses

maintenance mesin mini ATM tersebut maka penulis ingin menulis judul skripsi, "**Rancangan Aplikasi Monitoring Maintenance Mesin Mini ATM**".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dihadapi adalah bagaimana membuat rancangan aplikasi untuk memonitor proses perbaikan mesin mini ATM di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Palembang Sudirman.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yaitu membangun sebuah aplikasi yang akan memonitor proses perbaikan mesin mini ATM dengan *web-based* menggunakan metode *waterfall*.

## **1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Untuk batasan masalah ini maka penulis membatasi masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Dalam aplikasi *monitoring maintenance* mesin mini ATM ini hanya membuat *monitoring* pekerjaan dari penanggung jawab dan *aging* perbaikan mesin mini ATM.
2. Aplikasi ini dibuat *web-based* menggunakan metode *waterfall*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini penulis mengharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Dapat membantu pendataan mesin kelolaan.
  - b. Memaksimalkan *fee based* lewat kinerja maksimal dari mesin mini ATM.
  - c. Mendapatkan pola baru *monitoring* perbaikan mesin Mini ATM lewat aplikasi berbasis *Web* yang *paperless*.

2. Bagi pegawai
  - a. Aplikasi ini sebagai sarana *monitoring* dan mengakselerasi proses maintenance mesin mini ATM terutama perbaikan yang terlalu lama.
  - b. Menciptakan komunikasi yang baik antara semua pihak yang terlibat dalam proses maintenance mesin mini ATM.
  - c. Melacak tim, sumber daya dan *stage maintenance* mesin mini ATM.
3. Bagi Agen

Sebagai sarana untuk menginformasikan kerusakan mesin mini ATM tanpa harus berkunjung ke cabang.
4. Bagi penulis

Sebagai penerapan dan pengembangan dari ilmu yang diperoleh selama ini baik dari perkuliahan dan dari luar perkuliahan.
5. Bagi pembaca

Sebagai sumber referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya atau sebagai bahan membangun aplikasi monitoring berbasis web pada perusahaannya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai teori yang berkaitan dengan gambaran umum objek penelitian dan teori-teori pendukung penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, waktu dan tempat penelitian, alat dan bahan, teknik pengumpulan data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas tentang hasil dari perancangan dan pembangunan beserta pembahasannya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dan saran dari hasil penelitian ini.

