

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era *modern* ini seiring teknologi dan bisnis yang berkembang dengan pesat semakin memperketat persaingan global menjadi semakin kompetitif hal tersebut membuat perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing, sebab keunggulan yang dimiliki perusahaan akan berpengaruh pada posisi organisasi saat ini dan di masa mendatang, faktor penting dalam mendukung perusahaan untuk dapat bersaing diantaranya ialah dengan meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan, hal tersebut sebagai bagian penting dari tujuan pencapaian manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) organisasi, hal ini dikemukakan oleh M.kadarisman menurutnya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada organisasi atau perusahaan merupakan suatu cara efektif dalam menghadapi segala tantangan yang ada termasuk ketertinggalan serta keragaman Sumber Daya Manusia (SDM) pada perusahaan, pengembangan sumber daya manusia merupakan wujud usaha perusahaan dalam membuat peningkatan pada pengetahuan serta keterampilan karyawan sehingga dapat membuat pencapaian tujuan menjadi semakin efisien. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi aktivitas yang penting untuk dilakukan organisasi sebagai upaya yang dilakukan yang berguna agar segala pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan karyawan dapat sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dikerjakan. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) diharapkan dapat memberikan perbaikan dan menjadi solusi guna mengatasi setiap kekurangan yang ada pada saat karyawan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan perkembangan pengetahuan dan teknologi yang diterapkan pada organisasi atau perusahaan (M.kadarisman, 2012, p.5), tujuan target pencapaian pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) ialah meningkatkan sikap serta rasa tanggung jawab karyawan, kemampuan, skill atau keterampilan karyawan dalam mencapi sasaran program dan tujuan yang ingin dicapai organisasi atau perusahaan tersebut dengan lebih efektif dan

efisien yang diharapkan dapat mencetak tenaga kerja yang berkualitas dalam mencapai keunggulan bersaing secara global. Tapi pada kenyataannya masih banyak perusahaan yang saat ini hanya berinvestasi pada proses rekrutmen karyawannya dengan biaya yang tinggi untuk memperoleh kandidat karyawan yang tepat dan berkualitas namun mengabaikan pengembangan sumber daya manusia, hal tersebut menyebabkan tidak berkembangnya karyawan dan karyawan merasa tidak diperhatikan hal tersebut tentunya dapat memberikan dampak yang buruk kepada perkembangan perusahaan membuat perusahaan sulit bersaing dalam pasar global sampai dengan berakibat perusahaan gulung tikar, oleh karenanya dibutuhkan adanya pengembangan sumber daya manusia sebagai peningkatan keterampilan karyawan dengan menerapkan strategi dan program sebagai pendukung pembelajaran karyawan.

PT. BANK XYZ merupakan perusahaan yang bergerak pada sektor perbankan yang merupakan salah satu perusahaan perbankan swasta yang masuk pada jajaran peringkat 10 bank di Indonesia, sampai dengan saat ini PT. BANK XYZ telah sukses dan terus berkembang dan membangun bisnis melalui jaringan layanan finansial dengan 500 kantor cabang lebih yang tersebar diseluruh Indonesia. Searah dengan strategi korporasi yang mencerminkan visi serta misi perusahaan PT. BANK XYZ memperhatikan kebutuhan pengembangan sumber daya manusianya melalui berbagai program pengembangan serta pelatihan karyawan diantaranya dengan menerapkan pembelajaran digital karyawan PT. BANK XYZ sebagai komitmen perusahaan dalam meningkatkan serta mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan upaya memberikan peningkatan pada kualitas tenaga kerja sebagai keunggulan bersaing mampu beradaptasi pada perubahan bisnis saat ini dengan meningkatkan keahlian, meningkatkan pelayanan profesional *frontliner* perbankan, penerapan pembelajaran digital sebagai wujud perusahaan menjawab tantangan global saat ini dan peraturan pemerintah dimana *transformasi* digital proses bisnis perusahaan perlu dilakukan dengan menerapkan teknologi informasi hal tersebut juga turut berpengaruh pada

proses bisnis perusahaan khususnya proses pada pembelajaran karyawan pada PT. BANK XYZ melalui pembelajaran digital yang dapat diakses karyawan dengan mudah mendukung karyawan untuk dapat mempelajari materi digital dan tes yang dapat dikerjakan oleh karyawan untuk memperoleh nilai tes yang menjadi salah satu indikator penilaian atau *Key Performance Indikator (KPI)*.

Pada penerapannya pembelajaran digital karyawan pada PT. BANK XYZ saat ini sudah berjalan aktif selama 1 (satu) tahun karena penerapan darurat sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku pada saat masa pandemi saat itu sampai dengan masa endemi saat ini, nyatanya penerapan pembelajaran digital memberikan dampak positif melalui perubahan pada proses pembelajaran digital dapat memberikan manfaat dan nilai tambah

- khususnya dari sisi efisiensi waktu serta biaya, dan meningkatkan *fleksibilitas* belajar karyawan dengan memberikan kemudahan belajar karyawan secara mandiri tanpa harus mengikuti kelas dan terikat waktu sehingga karyawan dapat lebih fleksibel dalam belajar, program pembelajaran dilaksanakan saat ini digunakan untuk *frontliner* yaitu *Costumer Service (CS)* dan *Teller* yang rencana kedepannya akan dikembangkan dan diterapkan kepada seluruh karyawan PT. BANK XYZ. Kunci dari belajar daring karyawan adalah pada materi yang dirancang dengan sedemikian rupa oleh perusahaan agar mudah dipelajari oleh karyawan melalui riset mendalam dan dukungan para ahli dibidangnya sehingga menciptakan materi digital yang dapat dipelajari karyawan berdasarkan *standard* yang diterapkan perusahaan, namun untuk mendukung hal tersebut guna memberikan kemudahan dan percepatan pada penyebaran pengetahuan serta memberikan dukungan pada proses pembelajaran karyawan, tentunya menjadi hal yang penting bagi perusahaan untuk memiliki sistem handal yang dapat mendukung serta mengakomodasi segala macam kebutuhan khususnya dalam hal pembelajaran dan pemerataan pengetahuan perusahaan dengan efisien dan memberikan kemudahan akses serta fleksibilitas kepada karyawan.

Proses pembelajaran karyawan yang berjalan pada PT. BANK XYZ saat ini diawali dengan adanya permintaan yang diajukan oleh karyawan yang dikirim kepada petugas melalui *e-mail* atau melalui pesan Whatsapp, selanjutnya petugas menginput data karyawan kedalam aplikasi Excel untuk memudahkan dalam pengelolaan data, materi saat ini tersimpan pada direktori penyimpanan *Personal Computer* (PC) petugas materi akan dikirim melalui email kepada karyawan disesuaikan dengan jabatan karyawan, selanjutnya untuk mengirimkan materi dan tes menggunakan *e-mail* perusahaan kepada masing-masing karyawan. karyawan menerima materi yang dikirim melalui *e-mail* dan dapat mengunduhnya ke *Personal Computer* (PC) karyawan untuk dapat mempelajari materi yang diberikan serta menyaksikan video melalui tautan yang tersedia, setelah mempelajari materi selanjutnya karyawan dapat mengerjakan tes melalui tautan Google Form yang dikirim petugas untuk memperoleh nilai, data nilai tes karyawan tersebut dapat dilihat pada aplikasi Google Sheet yang direkap petugas kedalam Excel untuk dibuat laporan yang akan dikirim kepada pimpinan.

Pada proses berjalan saat ini apabila ditinjau secara mendalam pembelajaran karyawan masih ditemukan proses-proses yang perlu dilakukan berulang-ulang pada setiap kali adanya pengajuan pembelajaran karyawan serta diperlukan adanya proses yang perlu dijalankan petugas dengan manual seiring dengan meningkatnya kebutuhan pembelajaran hal tersebut membuat proses menjadi tidak efisien, selain itu pada proses berjalan saat ini masih ditemukan permasalahan seiring dengan meningkatnya kebutuhan pembelajaran karyawan diantaranya yaitu pada pengelolaan data karyawan dan pengiriman materi dan tes dimana saat ini pada proses menggunakan berbagai aplikasi diantaranya : Microsoft Excel, google Form, Google Sheet, *E-mail*, dan Whatsapp, penggunaan banyak aplikasi untuk melaksanakan proses belajar karyawan tidak didukung dengan aplikasi yang terintegrasi dengan baik menjadi permasalahan utama dari proses berjalan karena proses saat ini belum terdapat sistem informasi yang dapat digunakan perusahaan secara khusus seperti aplikasi sistem pembelajaran *E-Learning* dikarenakan

kebutuhan mendesak perusahaan untuk menerapkan pembelajaran digital membuat pengelolaan pembelajaran saat ini menggunakan berbagai aplikasi sebagai alternatif pendukung proses yang digunakan sebagai pengelolaan data, distribusi materi dan tes kepada karyawan, namun aplikasi yang digunakan tersebut tidak dapat saling terintegrasi dengan baik membuat proses manual perlu dilakukan oleh petugas sehingga membuat proses menjadi tidak efisien dan resiko terjadinya *human error*, selain itu terdapat proses yang tidak efisien diantaranya pada saat mengajukan pembelajaran petugas perlu melakukan input data karyawan berulang – ulang pada setiap materi yang diajukan, saat petugas mendistribusikan materi pembelajaran kepada masing-masing karyawan, proses pengiriman dilakukan menggunakan *e-mail*, dari sisi efisiensi materi digital yang dikirim menggunakan *e-mail* untuk dipelajari karyawan sudah dapat membantu

- mengurangi penggunaan kertas *paperless* dan mempercepat proses pengiriman materi, namun pengiriman materi menggunakan *e-mail* atau Whatsapp ternyata membuat petugas mengalami kesulitan di karenakan semakin meningkatnya kebutuhan pembelajaran karyawan membuat pengiriman materi pembelajaran menjadi semakin meningkat, pengiriman materi menggunakan email atau Whatsapp tersebut dikarenakan saat ini materi yang tersimpan pada *Personal Computer* (PC) petugas membuat proses pengiriman materi kepada masing-masing karyawan yang perlu dilakukan membuat petugas kesulitan dalam mengatur materi pembelajaran yang akan dikirimkan kepada karyawan berdasarkan kebutuhan karyawan ketika meningkatnya permintaan belajar dan seiring dengan banyaknya materi digital yang tersimpan membuat petugas sulit dalam menyesuaikan kebutuhan materi yang perlu dikirim yang beresiko terjadinya *human error* diantaranya seperti adanya kesalahan materi yang dikirim kepada karyawan yaitu materi tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan, karyawan mendapatkan materi pembelajaran yang belum terbaru atau tidak update hal itu dikarenakan banyak file materi yang terdapat pada folder penyimpanan *personal komputer* (PC) petugas yang tidak terkelola dengan baik ketika dilakukan pembaruan materi oleh karena hal tersebut karyawan perlu

memintakannya kembali kepada petugas, permasalahannya muncul ketika karyawan akan membutuhkannya di luar jam kerja karyawan harus menunggu karena keterbatasan waktu pelayanan karena hanya dapat dilayani pada saat jam kerja kantor atau pada saat petugas berada ditempat kerja karena belum adanya sistem yang dapat memfasilitasi akses materi dan tes secara *online* hal tersebut membuat fleksibilitas belajar karyawan menjadi terhambat.

Penggunaan banyak aplikasi pada prosesnya juga membuat petugas perlu melakukan perpindahan antara aplikasi satu dengan lainnya yang membuat proses manual perlu dilakukan petugas pada saat melakukan pengiriman tes kepada karyawan, aplikasi yang digunakan untuk melaksanakan tes yaitu menggunakan aplikasi gratis *open source* yaitu Google Form, Google Form sebagai aplikasi yang digunakan tes karyawan masih ditemukan kekurangan yaitu petugas harus mengirimkan tautan Google Form ketika akan dikerjakan karyawan berdasarkan materi yang sudah dipelajari karyawan menggunakan e-mail atau Whatsapp hal tersebut akan menjadi permasalahan ketika semakin banyaknya soal tes yang tersimpan dan meningkatnya permintaan karyawan, setelah karyawan selesai mengerjakan tes petugas selanjutnya dapat mengecek hasil nilai melalui aplikasi Google Sheet, petugas perlu mengirimkan kembali hasil nilai kepada karyawan karena Google Form tidak dapat dikostumisasi sesuai kebutuhan petugas yaitu menampilkan hasil nilai tanpa memberitahukan hasil jawaban yang sudah dikerjakan, karena hal tersebut petugas harus mengirimkan menyalin nilai satu persatu ke masing-masing karyawan menggunakan *e-mail* atau Whatsapp untuk menginformasikan perolehan nilai serta lulus / tidak lulus kepada karyawan 1 (satu) hari setelah karyawan mengerjakan tes hal tersebut membuat proses menjadi lambat ditambah jika karyawan harus melakukan remedial ketika nilai belum mencukupi, selanjutnya proses rekap nilai dari aplikasi Google Sheet kedalam tabel Microsoft Excel sebagai pembuatan laporan kepada pimpinan proses rekap yang dilakukan manual dapat terjadinya resiko kesalahan penginputan nilai yang membuat hasilnya menjadi tidak akurat.

Pada permasalahan yang sudah dipaparkan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada proses yang berjalan saat ini penggunaan penyimpanan materi yang belum dapat dikelola dengan baik dan penggunaan berbagai aplikasi yang digunakan tidak saling terintegrasi dengan baik, membuat sistem pembelajaran masih perlu banyak penyesuaian proses yang dilakukan petugas menggunakan proses manual sehingga menimbulkan permasalahan yang terjadi yang membuat proses menjadi tidak sederhana, dan menyebabkan terjadinya resiko *human error*, harapan perusahaan pada proses pembelajaran karyawan melalui materi digital pada PT. BANK XYZ sebagai pengembangan sumber daya manusia pada PT. BANK XYZ dapat teratasi dengan solusi penerapan teknologi sistem informasi melalui perancangan sistem aplikasi pembelajaran *E-Learning* untuk mendukung proses pengelolaan dan pembelajaran karyawan yang lebih baik melalui aplikasi sistem dengan modul yang saling terintegrasi. Perancangan dan membangun sistem aplikasi dilakukan guna mempermudah dan mempercepat proses pengelolaan pembelajaran karyawan, dengan aplikasi sistem pembelajaran berbasis *Web E-Learning* menjadi solusi yang direkomendasikan kepada perusahaan, *E-Learning* sebagai produk integrasi dari perkembangan teknologi informasi dalam dunia pendidikan yang dapat diterapkan ke dalam suatu organisasi perusahaan sehingga tidak terbatas pada institusi pendidikan formal saja, apabila kita lihat secara lebih luas, seiring pesatnya teknologi yang berkembang sekarang teknologi *E-Learning* sebagai produk Sistem Informasi pembelajaran digital yang menjadi cukup eksis dan menjadi perhatian berbagai kalangan antara lain mulai dari akademik, profesional, organisasi atau perusahaan sampai dengan sektor industry, *E-Learning* saat ini dinilai sebagai solusi digitalisasi pembelajaran konvensional sebagai wujud dari perkembangan teknologi 4.0. *E-Learning* sebagai produk digital pembelajaran yang diimplementasikan melalui teknologi informasi dengan format digital, dalam bisnis dan korporasi *E-Learning* dinilai dapat mendukung guna meningkatkan mutu pembelajaran dan kompetensi sumber daya manusia dengan lebih baik sehingga hal tersebut dapat membuat pembelajaran digital dilaksanakan secara mandiri dan fleksibel tanpa perlu

terikat oleh tempat dan waktu mempermudah karyawan untuk belajar pada tempat dan waktu terbaik karyawan, dengan kemudahan dan fleksibilitas pembelajaran yang dapat dihasilkan diharapkan menjadi solusi efektif dalam meningkatkan minat belajar karyawan kinerja serta kompetensi karyawan secara berkelanjutan sebagai peningkatan karir karyawan, dan secara umum dapat meningkatkan kemajuan dan kinerja perusahaan melalui sumber daya manusia yang berkompeten.

Aplikasi pembelajaran berbasis *Web E-Learning* karyawan diharapkan dapat mempermudah petugas dalam mengelola data karyawan, melakukan pengelolaan materi dan tes dengan dukungan fitur penambahan serta pembaruan materi dan tes yang dikelola menggunakan satu aplikasi dengan data terpusat pada sistem manajemen basis data dan didukung dengan sistem aplikasi dengan modul yang saling terintegrasi pada sistem informasi aplikasi pembelajaran *E-Learning*, memiliki tampilan *User Interface (UI)* yang sederhana dan menarik agar user tidak bosan, mudah diakses menggunakan browser secara online yang terdapat pada gawai karyawan melalui akses internet mendukung proses belajar karyawan dengan tempat serta waktu yang fleksibel, karyawan dapat menyesuaikan waktu dan tempat terbaik karyawan untuk belajar tanpa harus mengikuti kelas dan terikat waktu, melalui perancangan sistem aplikasi diharapkan dapat membuat proses menjadi lebih sistematis dengan modul - modul pendaftaran karyawan, pengelolaan data karyawan, data materi, data soal tes terintegrasi menghilangkan proses yang sebelumnya perlu dilakukan manual dengan tujuan mempercepat proses mengurangi beban kerja petugas, menghilangkan proses pengiriman materi dan tes digantikan dengan cara petugas mengunggah materi dan soal tes dan karyawan dapat mengunduh materi dan mengerjakan tes yang tersedia pada aplikasi menciptakan siklus proses pembelajaran karyawan proses yang lebih cepat, sederhana, meminimalisir proses manual yang perlu dilakukan serta resiko kesalahan yang disebabkan *human error*, dan permasalahan pada proses berjalan saat ini, sehingga permasalahan pada proses berjalan saat ini dapat teratasi.

Dari latar belakang permasalahan yang sudah dipaparkan tersebut penelitian ini dilakukan sebagai solusi permasalahan yang terjadi pada pembelajaran karyawan sebagai pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada PT. BANK XYZ. Dengan demikian penelitian ini diajukan berjudul "**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMBELAJARAN BERBASIS WEB SEBAGAI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA PT. BANK XYZ**".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang pada Bab I pendahuluan maka dapat ditentukan poin-poin yang menjadi identifikasi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kebutuhan belajar karyawan, keterbatasan sumber daya pengelola dimana hanya terdapat 1 (satu) petugas untuk mengelola prosesnya dengan penggunaan berbagai aplikasi sebagai pendukung proses berjalan yang tidak saling terintegrasi dengan baik membuat petugas perlu berpindah-pindah aplikasi diperlukan proses manual serta proses yang dilakukan secara berulang mengakibatkan proses menjadi lambat, dan menyebabkan resiko terjadinya *Human Error*.
2. Materi belajar yang tersimpan pada penyimpanan *Personal Computer* (PC) petugas, untuk mendapatkan materi belajar karyawan perlu menunggu saat petugas berada ditempat atau hanya dapat melakukan pelayanan pada saat jam kerja saja menyebabkan terhambatnya fleksibilitas belajar karyawan.
3. Penggunaan Aplikasi Google Form sebagai pendukung tes saat ini tidak dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan untuk menampilkan nilai tes setelah karyawan menyelesaikan tes ,membuat proses manual perlu dilakukan petugas untuk menginfokan kepada masing-masing karyawan menyebabkan proses menjadi lambat dan membuat karyawan perlu menunggu sampai dengan 1 (satu) hari kerja untuk mendapatkan info hasil nilai tes.

1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu "Bagaimana merancang dan membangun sistem aplikasi *E-Learning* pada PT. BANK XYZ dengan menggunakan pendekatan *Prototyping*?"

1.2.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Agar menjadikan penelitian ini dapat fokus pada permasalahan serta tidak meluas maka ditetapkan ruang lingkup dan batasan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Terbatas pada perancangan sistem pembelajaran pada PT. BANK XYZ untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada prosesnya sebagai pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada PT. BANK XYZ dan menghasilkan rancangan serta aplikasi *E-Learning*.
2. Tidak menjelaskan keamanan sistem.
3. Tidak menjelaskan terkait data karyawan, materi, dan tes pengembangan sumber daya manusia yang digunakan di PT. BANK XYZ, materi dan tes pembelajaran yang digunakan untuk testing merupakan sampel.
4. Perancangan sistem terbatas pada pengelolaan materi belajar yang mendukung pembelajaran *frontliner* perusahaan yang dikelola oleh admin untuk menambahkan atau mengunggah, memperbarui , menghapus materi pembelajaran, registrasi data karyawan, membuat tes, dan laporan nilai tes karyawan. Karyawan sebagai pengguna dapat login untuk mengakses dan mempelajari materi pembelajaran melalui aplikasi yang dapat diakses melalui *browser* secara *online* dan karyawan dapat mengerjakan tes untuk memperoleh nilai tes.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian bermaksud melakukan perancangan dan membangun sistem aplikasi *E-Learning* sebagai solusi permasalahan yang terdapat pada proses pembelajaran karyawan berjalan saat ini menggunakan pendekatan *Prototyping*. Penelitian memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui secara mendalam terkait proses pembelajaran yang berjalan saat ini untuk menggali permasalahan yang ada guna memberikan solusi permasalahan pada proses pembelajaran yang saat ini melalui penerapan Sistem Informasi, menganalisis kebutuhan sistem pengguna dengan komunikasi yang baik guna menghasilkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna atau pemangku kepentingan.
2. Menghasilkan aplikasi sistem pembelajaran *E-Learning* yang dapat mendukung sistem pembelajaran perusahaan memberikan solusi dari permasalahan pada proses berjalan saat ini, memberikan solusi untuk mempermudah petugas *Human Resource Management* (HRM) dalam mengelola proses pembelajaran melalui aplikasi sistem pembelajaran yang terintegrasi, mengelola data karyawan, materi, soal tes, mempermudah petugas membuat laporan laporan nilai tes karyawan sebagai salah satu indikator penilaian karyawan.
3. Meningkatkan fleksibilitas pembelajaran bagi karyawan dengan sistem pembelajaran *E-Learning* berbasis Web dengan untuk mempelajari materi pembelajaran melalui materi digital dan video pembelajaran dan mengerjakan tes yang dapat diakses dengan mudah secara *online* dimana pun dan kapan pun.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Mahasiswa Mahasiswa Sistem Informasi sebagai agen perubahan mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan wawasan pada bidang

Teknologi Sistem Informasi, menerapkan ilmu yang sudah dipelajari untuk dimanfaatkan sebagai solusi permasalahan berdasarkan studi kasus yang terjadi pada PT. BANK XYZ melalui penerapan Sistem Informasi.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan solusi terkait permasalahan pada sub bidang pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui penerapan sistem informasi yang dapat mendukung proses pembelajaran karyawan memberikan kemudahan, meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses pembelajaran digital melalui penerapan teknologi Sistem Informasi sejalan dengan visi dan misi perusahaan guna menyiasati perkembangan teknologi dan melakukan penerapan digital industri 4.0 khususnya bidang pengembangan serta pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan mengimplementasikan aplikasi *E-Learning* sebagai upaya meningkatkan kompetensi, kualitas tenaga kerja sebagai keunggulan bersaing, kemampuan beradaptasi pada perubahan bisnis saat ini, meningkatkan keahlian, meningkatkan pelayanan profesional *frontliner*, meningkatkan pengetahuan terkait perusahaan, budaya perusahaan, meningkatkan pemahaman tentang produk inovatif perusahaan dan layanan – layanan yang dimiliki perusahaan dengan tujuan karyawan sebagai *frontliner* lini depan perusahaan meningkatkan pemahaman terkait variasi serta keunggulan produk dan layanan mendukung kemajuan PT. BANK XYZ saat ini dan dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Berdasarkan pada sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir disusun yang terdiri dari 5 (lima) bab berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi pemaparan pendahuluan yang isinya mencakup uraian yang melatarbelakangi penelitian dilakukan identifikasi masalah dan rumusan masalah penelitian, menjelaskan maksud serta tujuan

penelitian dilaksanakan, serta asas manfaat yang diperoleh dari penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, dan terdapat sistematika penyusunan penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi penjelasan teori-teori sebagai landasan yang digunakan dalam mendukung penyusunan penelitian, dan pemaparan tinjauan studi dari beberapa penelitian – penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan memiliki relevansi yang berkaitan dengan tema atau topik penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III memberikan gambaran objek penelitian, menjelaskan metode penelitian, metode pengumpulan, metode pengembangan sistem atau perangkat lunak yang digunakan, serta analisis mengenai permasalahan pada objek penelitian, dan analisis kebutuhan sistem aplikasi berdasarkan data – data serta informasi yang diperoleh sebagai dasar pengembangan sistem serta hasil yang akan dicapai.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Pada bab IV berfokus pada pembahasan terkait dengan analisis serta hasil dari penelitian yang diperoleh pada bab sebelumnya, memberikan penjelasan hasil secara detail dan terperinci berdasarkan dari penelitian serta analisis mendalam yang menghasilkan solusi perancangan sistem yaitu berupa desain rancangan diagram alur kerja sistem, rancangan diagram interaksi pengguna dengan sistem, perancangan basis data, perancangan menu serta desain layout antarmuka aplikasi, *Prototype* aplikasi, dan implementasi pengkodean sistem aplikasi sampai dengan implementasi pengujian *Prototype* sistem aplikasi.

BAB V PENUTUP

Pada bab V sebagai bab mengakhiri laporan yang berisi hasil keseluruhan penelitian yang terjawab pada kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan penelitian dan disajikan secara dalam bentuk laporan Tugas Akhir, serta pada bab ini memberikan saran serta masukkan sebagai referensi saran pada penelitian yang sudah dilakukan sebagai sumber referensi pada penelitian dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Pada halaman bagian ini merincikan dan mencantumkan sumber-sumber landasan teori serta referensi - referensi penelitian yang telah dilaksanakan guna mendukung penyelesaian laporan Tugas Akhir.