

BAB I

PENDAHULUAN

I.I. Latar Belakang

Era teknologi industri 4.0 berkembang sangat cepat sehingga semakin banyaknya persaingan usaha yang semakin ketat, terutama di dunia perbankan. Mulai banyak bank swasta serta negeri di seluruh dunia, mengubah strategi utama mereka ke arah teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi nasabah, yaitu dengan membuat berbagai aplikasi digital seperti *mobile banking*, *sms banking*, *internet banking*, *E-money*, dan lain sebagainya. Bank Jatim adalah bank negeri terbesar di daerah provinsi Jawa Timur, Indonesia yang menggunakan teknologi komputerisasi sebagai jembatan penghubung digital antara bank dengan para nasabah, contohnya antara lain ada Bank Jatim Mobile, SMS Jatim, aplikasi khusus nasabah Jatim Prioritas, Wakaf Barokah Bank Jatim Syariah, dan Bank Jatim Lelang. Bank ini juga memiliki beberapa aplikasi berbasis website yang digunakan oleh karyawan untuk memasukkan data ke dalam server milik perusahaan, manajemen perusahaan, mau pun meningkatkan pelayanan serta mengatur manajemen para nasabah itu sendiri, salah satunya adalah aplikasi website yang menggunakan konsep *Customer Relationship Management* untuk nasabah Jatim Prioritas bernama CRM Jatim Prioritas.

Sebuah aplikasi baik tidak akan lepas dari desain tampilan antarmuka yang memiliki karakteristik *User Friendly*, tak hanya tampilan antarmuka untuk aplikasi nasabah yang harus ramah terhadap pengguna, namun tampilan antarmuka aplikasi yang digunakan oleh karyawan inti di Bank Jatim juga harus ramah dan memenuhi kriteria aplikasi *user friendly*. Karena itulah, dengan memanfaatkan *user-friendly* serta tetap mempertahankan isi konten dari website dalam pengembangan tampilan antarmuka aplikasi website CRM Jatim Prioritas, penulis berharap tampilan antarmuka yang terbaru ini dapat mempermudah front-end dan back-end programmer di Bank Jatim Kantor Pusat untuk membangun suatu tampilan antarmuka aplikasi website yang ramah terhadap para pengguna aplikasi di kemudian hari.

I.II. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat penulis rumuskan ke dalam kerja praktek lapangan sebagai berikut:

1. Tampilan website yang belum ramah terhadap pengguna atau belum memenuhi kriteria dari *User-Friendly*.

I.III. Tujuan

Tujuan penulisan laporan praktek kerja lapangan ini adalah:

1. Memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Praktek Kerja Lapangan yang diwajibkan bagi setiap mahasiswa program studi S1 Sistem Informasi di Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Menerapkan teori serta praktek yang telah diperoleh pada proses perkuliahan ke dunia kerja, dan memperoleh pengalaman di dunia kerja yang sesungguhnya.
3. Menjelaskan dan menjabarkan kepada para pembaca mengenai proses pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan lingkup penulisan laporannya.

I.IV. Manfaat

Manfaat dari laporan Praktek Kerja Lapangan dengan judul Pengembangan User Interface CRM Jatim Prioritas ini adalah:

1. Bagi Penulis
 - a. Dapat menambah pengetahuan tentang pembuatan tampilan antarmuka aplikasi website.
 - b. Dapat lebih memahami tentang dunia kerja dengan segala hal permasalahan yang dihadapi, menganalisa sistematika kerja perusahaan dalam menangani setiap proyek yang dimiliki, serta menjadi bekal yang sangat berguna ketika penulis akan terjun ke dunia kerja.

2. Bagi Instansi
 - a. Instansi Bank Jatim memiliki tampilan antarmuka website CRM Jatim Prioritas yang sesuai dengan kebutuhan dan ramah dengan pengguna.
3. Bagi pembaca
 - a. Menjadi sebuah panutan ketika mengerjakan penelitian yang mengambil topik atau metode sama dengan laporan ini.

I.V. Batasan Permasalahan

Batasan permasalahan dari laporan Praktek Kerja Lapangan dengan judul Pengembangan User Interface CRM Jatim Prioritas ini adalah sebagai berikut

1. Tampilan antarmuka yang dikembangkan adalah Aplikasi Website CRM Jatim Prioritas
2. Tampilan antarmuka aplikasi website CRM Jatim Prioritas yang dikembangkan hanya beberapa halaman saja dikarenakan beberapa halaman lainnya memiliki tampilan antarmuka yang sama
3. Pemilihan jenis font, layout, dan warna untuk tampilan antarmuka CRM Jatim Prioritas mengikuti aturan *Graphic Standard Manual* (GSM) yang telah disediakan oleh Bank Jatim Kantor Pusat.