**Rancang Bangun Aplikasi Online Queue Booking untuk Klien PT. Murni Solusindo Nusantara**

Mabrur

Sistem Informasi, Universitas Terbuka

Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15437 , Banten - Indonesia,

Email Corresponsing Author: [mabrursatori@gmail.com](mailto:mabrursatori@gmail.com)

1. **Pendahuluan**

Di era globalisasi, perusahaan dituntut untuk selalu berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya agar dapat bersaing dengan kompetitor. Salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan adalah dengan mengelola antrian pelanggan secara efektif [1].

PT. Murni Solusindo Nusantara adalah sebuah perusahaan penyedia solusi di bidang IT terutama peralatan dan sistem untuk perbankan maupun non-perbankan [2]. Salah satu hal yang ada dalam pelayanan perbankan adalah mengantri. Mengantri adalah aktifitas yang biasa terjadi berupa menunggu giliran di tempat umum, contohnya seperti mengantri di bank, mengantri di klinik kesehatan, maupun mengantri membeli makanan. Mengantri sendiri telah menjadi budaya yang dilakukan oleh masyarakat baik negara maju maupun negara berkembang [3].

Namun dalam implementasinya di Indonesia masih banyak masyarakat yang enggan melakukan kegiatan mengantri dalam kehidupan sehari-hari mereka dengan berbagai alasan seperti dalam keadaan mendesak, merasa lebih tua, merasa bosan, dan tidak adanya kesadaran diri untuk memahami bahwa pentingnya mengantri. Sehingga banyak orang memaksa untuk berdesakkan, memotong antrian orang lain sehingga membuat orang lain merasa dicurangi dan dapat menimbukan kegaduhan dalam proses pelayanan publik. Dikarenakan di dalam pendidikan etika masyarakat Indonesia banyak yang belum mengajarkan betapa pentingnya mengantri di tempat publik [3]. Oleh karena itu PT. Murni Solusindo Nusantara menyediakan sebuah solusi untuk kliennya yang memiliki proses pelayanan publik terutama perbankan, yaitu Sistem Informasi Antrian Terpadu.

Sistem Informasi Antrian Terpadu milik PT. Murni Solusindo Nusantara sudah terbukti sangat membantu proses mengantri pelayanan milik para klien mereka, baik itu klien dari BUMN maupun swasta, perbankan maupun non-perbankan.

Oleh karena itu, diperlukan pembuatan aplikasi Online Queue Booking untuk diintregasikan dengan Sistem Informasi Antrian untuk klien PT. Murni Solusindo Nusantara.

1. **Tinjauan Pustaka**

Sistem Informasi Antrian Terpadu

Aplikasi Online Queue Booking

Metodelogi

Daftar Pustaka

1. Prayogo, D. D., Pondaag, J. J. & Ferdinand, T. (2017). ANALISIS SISTEM ANTRIAN DAN OPTIMALISAI PELAYANAN TELLER PADA PT. BANK SULUTGO. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 5(2), 928—934
2. Hakim, L. N. H. & Anubhakti, D. (2018). ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMBELIAN PRODUK BERORIENTASI OBYEK STUDI KASUS: PT. MURNI SOLUSINDO NUSANTARA. Jurnal IDEALIS : Indonesia Journal Information System, 1(4), 121-129
3. Putri, W. D., Firman, & Rusdinal. (2019). PERBANDINGAN BUDAYA ANTRI ANTARA INDONESIA DENGAN JEPANG. Jurnal Pendidikan Tambusai, 3(6), 1520-1525.