

## SISTEM PENILAIAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN NASABAH PADA BPR AGUNG SEJAHTERA MENGGUNAKAN *UNIFIED MODELING LANGUAGE*

Anton Sujarwo<sup>1\*</sup>, Alex Chandra Iswanto<sup>2</sup> dan Kristiawan Nugroho<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen Informatika, AMIK Jakarta Teknologi Cipta  
Jl. Kelud Raya No 19, Sampangan, Semarang 50236.

<sup>2</sup>Jurusan Komputerisasi Akuntansi, AMIK Jakarta Teknologi Cipta  
Jl. Kelud Raya No 19, Sampangan, Semarang 50236.

\*Email: antonsujarwomr@gmail.com

### Abstrak

*Kinerja pegawai dalam melayani nasabah merupakan satu hal yang penting dalam meningkatkan kualitas perbankan. Penilaian kinerja dilakukan oleh pimpinan bagian dengan melihat kinerja pegawai melalui form yang sudah disediakan namun seiring dengan perkembangan teknologi informasi, penilaian kinerja pegawai dalam melayani nasabah bisa dilakukan dengan melalui aplikasi komputer. Paper ini membahas mengenai perancangan sistem penilaian kinerja pegawai dengan Unified Modelling Language (UML), UML merupakan alat bantu untuk mendesain perancangan sistem yang akan dipergunakan dalam aplikasi komputer. Dengan menggunakan UML maka desain perancangan sistem akan lebih cepat dan mudah untuk dihasilkan yang kemudian akan bisa dipergunakan dalam membuat aplikasi penilaian kinerja pegawai dengan mempergunakan bahasa pemrograman komputer.*

**Kata kunci :** Kinerja, pegawai, nasabah, bank, UML, sistem.

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan usaha, Salah satunya adalah pelayanan terhadap nasabah perbankan. Semakin bertambahnya bank yang melayani masyarakat dari bank BUMN, bank daerah, bank nasional maupun bank perkreditan rakyat semakin kompetitif dalam menawarkan layanan dan produknya. Keberhasilan dalam mendapatkan banyak nasabah tidak bisa dipungkiri salah satunya dari kemampuan bank dalam melayani nasabah. Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada intinya tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2008), Sedangkan menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dari pengertian diatas bisa kita simpulkan bahwa pelayanan merupakan hubungan komunikasi langsung kepada orang lain yang sifatnya memberikan jasa maupun bantuan untuk kelancaran kegiatan.

Ketika membahas mengenai pelayanan nasabah maka tidak bisa dilepaskan dari peran pegawai-pegawai perbankan yang diharapkan memberikan informasi yang jelas dan mudah untuk dipahami masyarakat. Pegawai merupakan asset perusahaan yang harus memberikan kontribusi positif bagi perusahaan, Bagian HRD/Kepegawaian menjadi kunci utama dalam mendorong setiap pegawai untuk meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. BPR Agung Sejahtera merupakan salah satu Bnk Perkreditan Rakyat (BPR) yang berkembang pesat di kota Semarang, BPR ini mempunyai 3 kantor pusat dan cabang. BPR Agung Sejahtera mempunyai visi Mewujudkan BPR yang SEHAT, TUMBUH dan TERPERCAYA sehingga diperlukan pelayanan yang semakin baik kepada para nasabahnya. Saat ini dalam memonitor pelayanan pegawai terhadap nasabah, BPR Agung Sejahtera masih mempergunakan form yang akan diisi checklistnya oleh pimpinan yang nantinya akan dipergunakan dalam penilaian pegawai. Pendataan manual menggunakan form-form ini menimbulkan kesulitan jika nantinya akan dilakukan rekap kinerja keseluruhan pegawai dan media kertas kurang efisien karena akan semakin menumpuk dan sulit dalam penyimpanannya.

Kemajuan teknologi informasi dampaknya bisa kita rasakan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya bidang ekonomi. Seluruh kegiatan ekonomi membutuhkan peran teknologi informasi dalam memasarkan maupun mendistribusikan barang serta jasanya dengan bantuan aplikasi/program komputer. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Aplikasi Adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari user (pengguna), Untuk membuat program

aplikasi sebelumnya diperlukan adanya perancangan sistem yang nantinya akan menjadi pedoman dalam pembuatan aplikasi (*software*).

Paper ini membahas mengenai penggunaan UML (*Unified Modeling Language*) yang merupakan standard aplikasi yang digunakan dalam perancangan sistem berbasis object. UML merupakan bahasa standar untuk membuat rancangan software (Booch,2005), UML juga disebut sebagai ‘bahasa’ pemodelan untuk sistem atau perangkat lunak yang berparadigma ‘berorientasi objek’. Pemodelan (modeling) sesungguhnya digunakan untuk penyederhanaan permasalahan-permasalahan yang kompleks sedemikian rupa sehingga lebih mudah dipelajari dan dipahami (Nugroho,2010). Pembuatan aplikasi penilaian kinerja pegawai dalam melayani nasabah ini nantinya akan dibangun dengan Bahasa pemrograman berbasis obyek sehingga perlu dirancang sistemnya dengan aplikasi perancang sistem berbasis obyek yang ada dalam UML

## 2. METODOLOGI

### 2.1. Unified Modeling Language(UML)

Pendekatan perancangan sistem dengan menggunakan UML dipergunakan untuk membangun sebuah aplikasi berbasis object. Tujuan penggunaan UML antara lain sebagai berikut :

1. UML menyajikan bahasa permodelan visual untuk users untuk berbagai jenis pemrograman dan proses rekayasa lainnya.
2. Mengintegrasikan praktek-praktek terbaik yang bisa ditemukan dalam permodelan.
3. Membantu membangun model yang siap digunakan, UML adalah bahasa permodelan visual yang ekspresif dalam mengembangkan sistem serta bisa dalamsaling menukar model secara mudah.
4. Mempunyai fungsi menjadi blue print, karena sangat lengkap dan detailnya perancangan yang nantinya akan diketemukan informasi jelas mengenai urutan kode dalam program aplikasi.
5. UML bisa memodelkan sistem berkonsep berorientasi objek, sehingga fungsinya tidak untuk memodelkan perangkat lunak (*software*) saja.
6. UML menghasilkan permodelan suatu bahasa yang nantinya dapat dipergunakan oleh orang maupun mesin.

### 2.2. Tahapan pembuatan UML

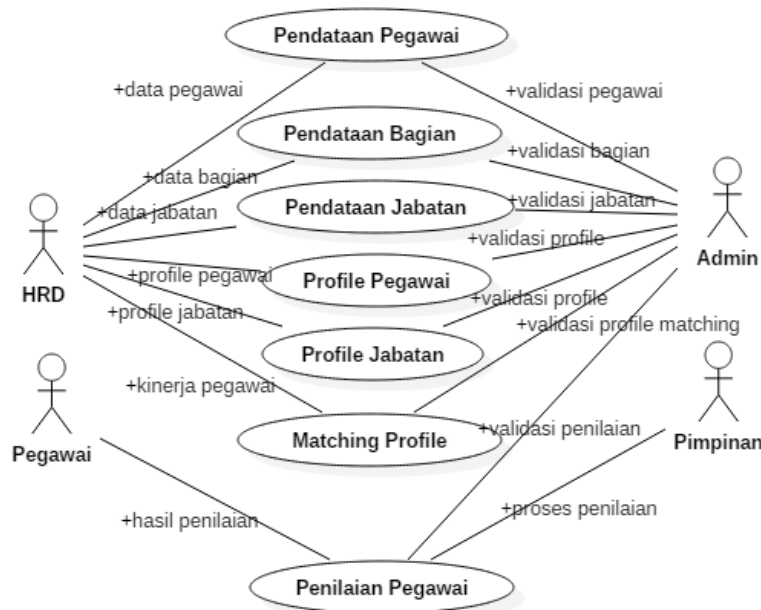
Perancangan sistem menggunakan UML dapat dilakukan dengan mendesain beberapa obyek antara lain sebagai berikut:

1. Use Case Diagram  
Use Case Diagram adalah serangkaian aksi yang dilakukan oleh sistem,obyek aktor mewakili user maupun sistem lain yang berhubungan dengan sistem dalam permodelan (Satzinger,2011). Use case diagram menggambarkan hubungan antar actor yang terlibat dalam perancangan sistem.
2. Activity Diagram  
merupakan suatu teknik yang dapat menggambarkan logika prosedural, *business process*, dan jalur kerja dalam sebuah sistem (Martin Fowler,2005). Dalam activity diagram alur logika kerja dalam sebuah sistem digambarkan secara detail dan jelas membentuk rangkaian kerja.
3. Sequence Diagram  
Sequence diagram atau disebut juga sebagai diagram sekuen memvisualisasikan kelakuan objek dalam use case dengan menjelaskan waktu hidup sebuah objek serta message yang dikirim dan diterima objek satu dengan lainnya (Sukanto dan Shalahuddin, 2013).
4. Class Diagram  
Class Diagram adalah merupakan kumpulan dari objek-objek yang sejenis dalam sistem UML (Munawar, 2005). Class Diagram menggambarkan hubungan antar class sistem yang akan dibangun sehingga lebih mudah dalam diidentifikasi.
5. State Machine Diagram  
State machine diagram merupakan salah satu jenis diagram dalam UML yang memvisualisasikan transisi maupun perubahan keadaan suatu objek dalam sebuah sistem.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Perancangan Use Case

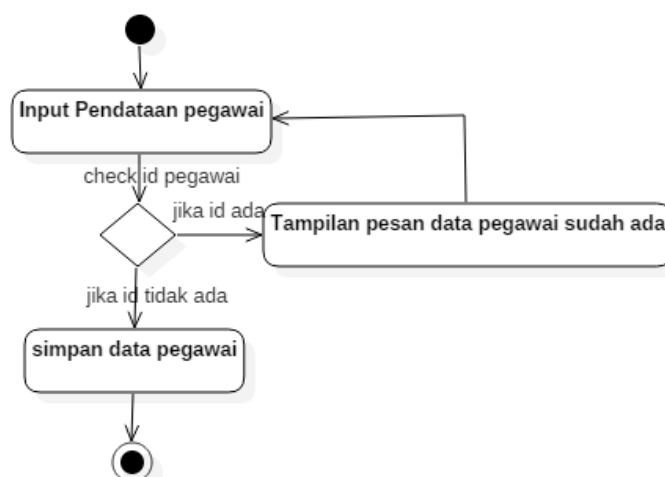
Sebelum membuat program aplikasi berbasis visual dalam penilaian kinerja pegawai dalam melayani nasabah, perlu sebuah perancangan use case berbasis UML sebagai berikut :



Gambar 1 : Perancangan use case penilaian kinerja pegawai

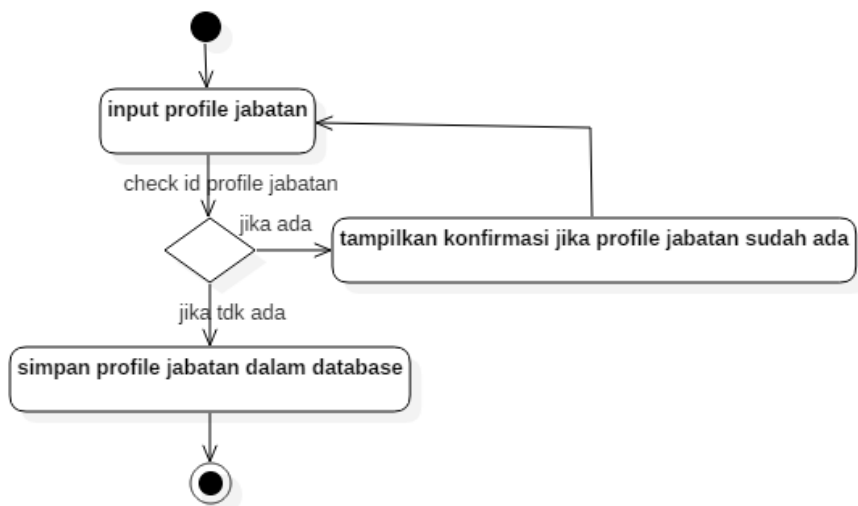
Gambar use case diatas menunjukkan 4 aktor yang terlibat dalam sistem ini yaitu HRD, pegawai, admin dan pimpinan, sedangkan proses yang akan terjadi adalah pendataan pegawai, pendataan bagian, pendataan jabatan, profile pegawai, profile jabatan dan proses matching profile yang melibatkan HRD dan admin (sebagai pengendali sistem). Proses utama yang terjadi dalam use case ini adalah proses penilaian pegawai yang akan melibatkan pegawai, pimpinan dan admin yang berinteraksi dalam sistem ini.

#### 3.2. Perancangan Activity Diagram



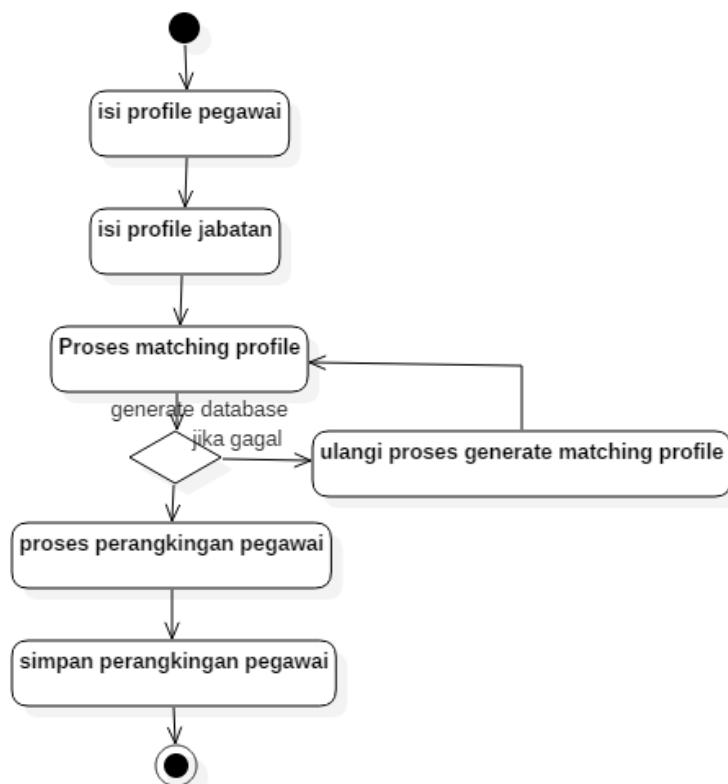
Gambar 2 : Activity Diagram pendataan pegawai

Gambar diatas menunjukkan aktifitas pendataan pegawai dalam sistem, jika data id pegawai ada maka sistem akan menampilkan konfirmasi id sudah terdaftar namun jika id pegawai belum ada akan dilanjutkan proses penyimpanan dalam database.



**Gambar 3 : Activity Diagram pendataan profile jabatan**

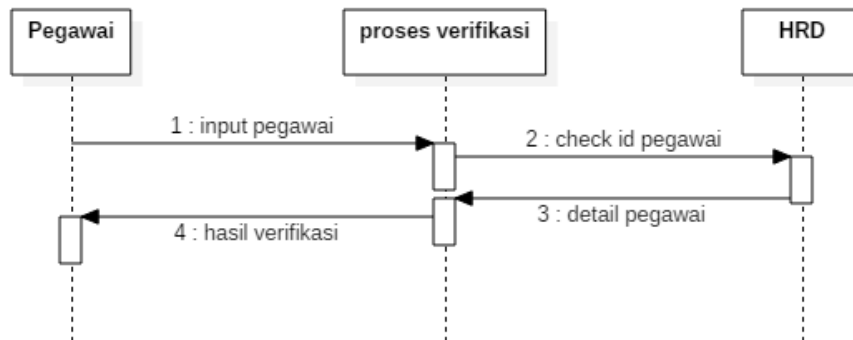
Gambar 3 menunjukkan aktifitas pendataan profile jabatan dalam sistem, jika data id profile jabatan ada maka sistem akan menampilkan konfirmasi id profile sudah terdaftar namun jika id profile jabatan belum ada akan dilanjutkan proses penyimpanan dalam database.



**Gambar 4 : Activity Diagram matching profile**

Gambar diatas menunjukkan aktifitas pengolahan matching profile dalam sistem, diawali dengan pengisian profile pegawai dan profile jabatan otomatis dari sistem dilanjutkan dengan proses matching profile yang digenerate oleh sistem, jika berhasil dilanjutkan proses penyimpanan dalam database dan jika gagal maka akan mengulangi proses generate.

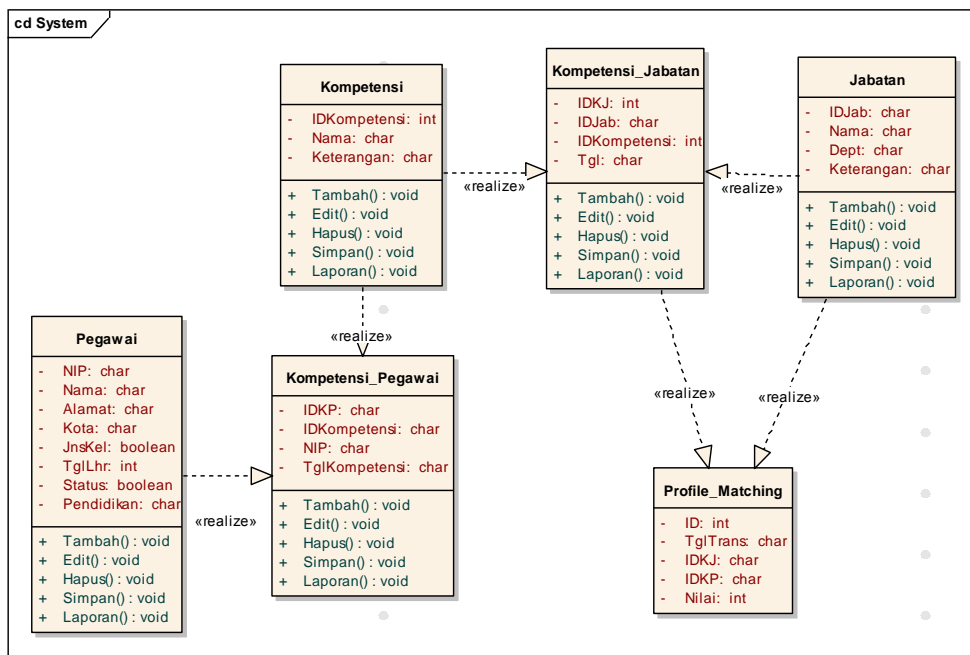
### 3.3. Perancangan Sequence Diagram



Gambar 5 : Sequence Diagram

Gambar diatas menunjukkan sequence diagram pendataan pegawai diawali dari proses input kemudian dilakukan verifikasi oleh HRD untuk kemudian diinformasikan kembali kepada pegawai yang bersangkutan.

### 3.4. Perancangan Class Diagram



Gambar 6 : Class Diagram

## 4. KESIMPULAN

Dari tahapan-tahapan perancangan sistem penilaian kinerja pegawai perbankan diatas maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- Unified Modeling Language (UML) sangat membantu perancangan berbasis obyek untuk persiapan membangun program aplikasi
- Paper ini membahas implementasi UML dengan menggunakan use case, activity diagram, sequence diagram dan class diagram
- Penggunaan UML ini dimaksudkan membantu programmer (pengembang sistem) dalam mengimplementasikan perancangan sistem ini ke dalam program aplikasi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Booch, Grady. 2005. *Object Oriented Analysis and Design with Application 2nd Edition*. United States of America.
- Fowler, Martin. 2005. *UML Distilled Edisi 3*, Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1)*. Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho, Adi. 2010. *Rekayasa Perangkat Lunak Berorientasi Objek dengan Metode USDP*. Yogyakarta: Andi Offset
- R. A. Sukanto dan M. Shalahuddin, *Rekayasa Perangkat Lunak*, Bandung: Informatika, 2013
- Munawar. (2005), *Pemodelan Visual dengan UML*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 17-100.
- Satzinger, John W. 2011. *Systems Analysis And Design In A Changing World*. Bookbarn International.