

# Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Teller Pooling Pada Bank Central Asia Tbk

Oleh Soleh  
Sistem Informasi  
STMIK Raharja Tangerang  
Tangerang, Indonesia  
oleh.soleh@raharja.info

Bella Irma  
Sistem Informasi  
STMIK Raharja Tangerang  
Tangerang, Indonesia  
bellairma@raharja.info

Elmi Fauziati  
Sistem Informasi  
STMIK Raharja Tangerang  
Tangerang, Indonesia  
elmifauziati@raharja.info

**Abstract**— Tenaga kerja merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya. Di sini dituntut kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber-sumber daya secara terencana, terutama sumber daya manusia sebagai tenaga pelaksana operasional perusahaan untuk menghasilkan daya guna dan hasil dalam setiap kegiatan perusahaan.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi dalam menilai unjuk kerja pegawainya. Tujuan dilakukannya penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan *feedback* kepada pegawai dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi, dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap pegawai seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan latihan, sehingga penilaian kinerja dapat menjadi landasan untuk penilaian sejauh mana kegiatan SDM seperti perekrutan, seleksi, penempatan, dan pelatihan dilakukan dengan baik, dan apa yang akan dilakukan kemudian seperti dalam penggajian, perencanaan karier, dan lain-lainnya yang tentu saja merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia. Sistem penilaian kinerja Teller Pooling pada Bank Central Asia, Tbk yang sedang berjalan memiliki resiko dalam kesalahan-kesalahan tidak terlalu besar dikarenakan sistem masih berjalan secara sederhana, namun memerlukan *man power* yang lebih banyak untuk melakukan kegiatan-kegiatan proses karena untuk sementara sistem dilakukan oleh, Teller Pooling, Kabag Teller di cabang, Kurir, Admin atau Mentor Pooling, dan Kabag kantor pusat. Dalam perancangan sistem menggunakan metode berorientasi objek dengan tools *Unified Modeling Language (UML)* dan *software* menggunakan *Visual Paradigm*. Merancang sistem antar muka program menggunakan *software Adobe Dreamweaver CS5* yang berfungsi sebagai *editor* dan *design* serta *Adobe Photoshop CS 4* yang berfungsi untuk manipulasi gambar, sedangkan untuk *package server* menggunakan *Apache2Triad 1.5.4* yang didalamnya sudah termasuk *Apache WebServer 2.2.0*, *PHP Script Language 5.1.2*, *MySQL database 5.0.11*, dan untuk database GUI menggunakan *Navicat Premium Enterprise Edition v 10.1.3*. Sistem yang dibangun dengan berbasis web ini akan memudahkan dalam proses pengolahan data karena semua data terpusat pada satu *database* yang bersifat *online*.

**Keywords** ; Sistem, Penilaian, Kinerja, Teller, Pooling

## I. PENDAHULUAN

Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi dalam menilai unjuk kerja pegawainya. Tujuan dilakukannya penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan *feedback* kepada pegawai dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi, dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap pegawai seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan latihan, sehingga penilaian kinerja dapat menjadi landasan untuk penilaian sejauh mana kegiatan SDM seperti perekrutan, seleksi, penempatan, dan pelatihan dilakukan dengan baik, dan apa yang akan dilakukan kemudian seperti dalam penggajian, perencanaan karier, dan lain-lainnya yang tentu saja merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia.

PT. Bank Central Asia Tbk adalah salah satu bank swasta yang memiliki jumlah sumber daya manusia (SDM) yang cukup banyak dan berkualitas, Kantor Bank Central Asia tersebar di Indonesia dan menjangkau pelosok-pelosok desa sehingga mempermudah masyarakat untuk memperoleh layanan simpanan atau pinjaman.

Tingkat persaingan kerja yang semakin besar mendorong karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan memberikan kinerja yang terbaik. Hampir semua karyawan mendambakan untuk mendapatkan karir di perusahaan yang dia bekerja, karena pada dasarnya karyawan menginginkan kehidupan yang lebih baik dari sebelumnya seperti pendapatan yang lebih tinggi, bonus dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan.

Hasil penilaian kinerja menunjukkan apakah sumber daya manusia (karyawan/pegawai) pada perusahaan tersebut sudah memenuhi target atau sasaran baik secara kualitas maupun kuantitas yang dikehendaki oleh PT. Bank Central Asia, Tbk sehingga perusahaan dapat memberikan jenjang karir yang

sesuai dengan hasil penilaian kinerja dan peraturan yang berlaku.

Teller pooling adalah teller yang diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan cabang bilamana ada cabang yang membutuhkan kinerja teller pooling yang dikarenakan ada beberapa masalah cabang yang mengakibatkan kekurangan teller di cabang tersebut seperti teller cabang sedang cuti, training, maupun masa baktinya habis dan belum ada pengganti teller tetap yang bertugas di cabang tersebut, Pada saat ini biro teller pooling Bank Central Asia, Tbk memiliki sistem penilaian kinerja karyawan berupa lembaran kertas, dimana bila teller pooling tersebut telah selesai bertugas di cabang tersebut, teller pooling akan memberikan *form* penilaian kinerja teller pooling kepada manajer di cabang tersebut, kemudian manajer cabang akan mengirim hasil evaluasi kinerja teller pooling tersebut kepada kepala biro teller pooling di kantor pusat. Penilaian dilakukan di cabang dimana teller pooling tersebut bertugas, penilaian tersebut adalah bahan untuk mengevaluasi kinerja teller pooling di cabang. Normalnya teller pooling ditugaskan di cabang maksimal 2 minggu sekali, dan pindah kecabang lain setelah itu, maka normalnya pula teller pooling hanya bertugas di 2 cabang dalam sebulan, walaupun tidak menutup kemungkinan bias lebih lama atau lebih cepat selesainya di cabang tergantung permintaan cabang.

## II. RUANG LINGKUP

### A. Masalah

1. Bagaimana Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Teller Pooling pada Bank Central Asia Tbk pada sistem yang berjalan?
2. Bagaimana kelebihan dan kekurangan Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Teller Pooling pada Bank Central Asia Tbk pada sistem yang sedang berjalan?
3. Siapa yang berperan dalam Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Teller Pooling pada Bank Central Asia Tbk pada sistem yang berjalan?
4. Apakah kendala Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Teller Pooling pada Bank Central Asia Tbk pada sistem yang berjalan?
5. Bagaimana merancang Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Teller Pooling pada Bank Central Asia Tbk yang baik, efektif, dan efisien?

### B. Ruang Lingkup

Penilaian kinerja teller pooling selama bertugas di cabang yang dievaluasi dalam jangka waktu satu tahun sekali, penilaian tersebut berupa sikap dan kecakapan kerja. Penilaian tersebut ditunjukkan kepada teller pooling selama berada di cabang dan penilaian tersebut dilakukan oleh manajer cabang, pekerjaan yang dilakukan oleh teller pooling sama dengan pekerjaan yang dilakukan oleh teller cabang, yaitu melakukan kegiatan *financial* di bank. Hasil laporan penilaian tersebut akan dikirimkan manajer cabang ke kepala biro teller pooling melalui perantara kurir.

## III. TEORI

Menurut Mustakini (2009:34), bahwa Sistem (system) dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen. "Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu". Contoh sistem yang didefinisikan dengan pendekatan ini adalah sistem akuntansi. Sistem ini didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur penerimaan kas, pengeluaran kas, penjualan, pembelian dan buku besar.

Menurut Moekijat dalam Prasojo (2011:152), "Sistem adalah setiap sesuatu terdiri dari obyek-obyek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata kaitan dan bertata hubungan satu sama lain, sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan satu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu".

Menurut R. Wayne Mondy (2008) Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Penilaian kinerja adalah suatu proses membandingkan kinerja karyawan dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Pengertian penilaian kinerja menurut Yani M (2012) bahwa penilaian kinerja hanya merupakan salah satu bagian dari proses manajemen kinerja secara luas. Manajemen kinerja didefinisikan sebagai suatu proses dimana manajer yakin bahwa aktivitas dan output karyawan telah sesuai dengan sasaran organisasi.

Menurut Asmawi Zainul dan Noehi Nasution mengartikan penilaian adalah suatu proses untuk mengambil keputusan dengan menggunakan informasi yang diperoleh melalui pengukuran hasil belajar baik yang menggunakan tes maupun nontes. Menurut Djemari Mardapi (1999: 8) penilaian adalah kegiatan menafsirkan atau mendeskripsikan hasil pengukuran. Menurut Cangelosi (1995: 21) penilaian adalah keputusan tentang nilai. Menurut Akhmat Sudrajat penilaian (assessment) adalah penerapan berbagai cara dan penggunaan beragam alat penilaian untuk memperoleh informasi tentang sejauh mana hasil belajar peserta didik atau ketercapaian kompetensi (rangkaiannya kemampuan) peserta didik.

## IV. PROSEDUR SISTEM BERJALAN

Ada beberapa prosedur yang harus dilakukan dalam melakukan kegiatan penilaian Teller Pooling yang sedang berjalan pada saat ini, yaitu :

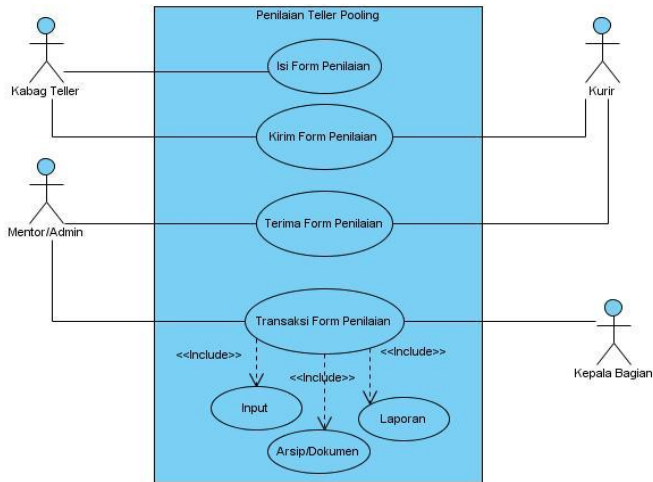
1. *Prosedur Pengisian Form Penilaian*  
Kabag Teller menerima form penilaian Teller Pooling dari Teller Pooling yang bertugas di cabang tersebut.
2. *Prosedur Pengiriman Form*  
Setelah form diisi form penilaian tersebut dikirimkan ke kantor pusat melalui kurir, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk sampainya form tersebut ke kantor pusat 2 hari kerja.
3. *Prosedur Transaksi Form*  
Mentor Pooling atau Admin melakukan transaksi form penilaian Teller Pooling dengan melakukan input ke

komputer dan mengarsipkan form tersebut, kemudian membuat laporan ke Kepala Bagian.

4. *Prosedur Laporan*

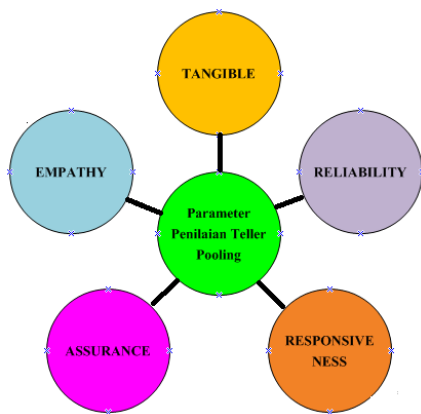
Mentor Pooling atau Admin membuat report kepada Kepala Bagian yang akan berguna nantinya agar Teller Pooling bisa masuk ke tahap selanjutnya.

Dalam gambar 1 use case system penilaian Teller Pooling terdiri dari 4 actor yaitu Kabag Teller, Mentor Pooling atau Admin, Kurir, Kepala Bagian.



Gambar 1 Use Case Diagram Sistem Penilaian Teller Pooling

Dalam sistem penilaian Teller Pooling dibagi menjadi 5 parameter yaitu, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, adapun parameter dalam penilaian Teller Pooling yang bertugas di cabang adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Parameter Penilaian Teller Pooling

Ada beberapa ketentuan-ketentuan yang diterapkan didalamnya, ketentuan-ketentuan tersebut antara lain adalah:

1. Penilaian tersebut memiliki skala angka atau range dari 1-4.
2. Dimana angka 1 adalah angka terendah dan angka 4 merupakan angka tertinggi.
3. Angka 1 sampai 4 memiliki ketentuan sebagai berikut:

- a. 90 s/d 100% mempraktekan salah satu perilaku standar yang dinilai maka nilainya 4.
- b. 80 s/d 89% mempraktekan salah satu perilaku standar yang dinilai maka nilainya 3.
- c. 70 s/d 79% mempraktekan salah satu perilaku standar yang dinilai maka nilainya 2.
- d. <70% mempraktekan salah satu perilaku standar yang dinilai maka nilainya 1.

Persentase tersebut hanya untuk penjelasan, dalam kenyataannya yang diisi oleh Kepala Bagian Teller Cabang berupa angka dengan range angka 1 sampai 4, setelah itu akan dinilai menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Akhir} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Tahap}}{\text{Jumlah Parameter Tahap}}$$

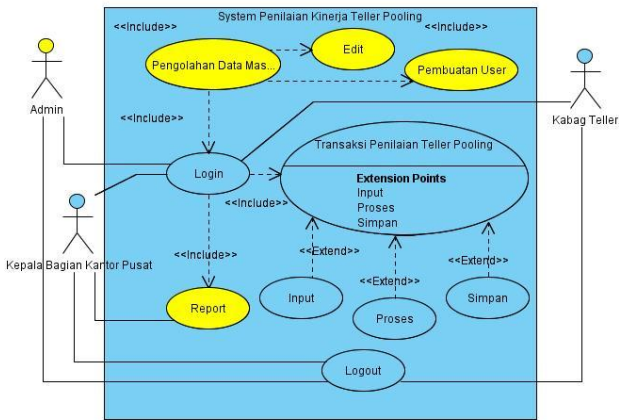
Nilai akhir tersebut nantinya akan dipergunakan untuk mengevaluasi kinerja dari Teller Pooling tersebut, bila berprestasi akan mendapatkan referensi untuk menjadi karyawan tetap dan pertahunnya akan mendapatkan penghargaan berupa Teller Pooling Terbaik untuk Teller Pooling yang memiliki nilai tertinggi. Sedangkan bila prestasinya dibawah standar yaitu dibawah nilai 2 dalam Total Nilai Akhir dalam setahun akan mendapatkan sanksi yaitu tidak diperpanjang kontraknya.

V. PROSEDUR SISTEM USULAN

Ada beberapa prosedur yang harus dilakukan dalam menjalankan sistem Penilaian Kinerja Teller Pooling yaitu :

1. **Prosedur Login**  
Untuk mengakses sistem, setiap pengguna diwajibkan melakukan proses login dengan mengisi username dan password sesuai dengan username dan password pengguna.
2. **Prosedur Master**  
Admin melakukan pengolahan data untuk user, peserta, dan karyawan (Kabag Teller).
3. **Prosedur Transaksi**  
Karyawan melakukan transaksi penilaian karyawan pada menu penilaian.
4. **Prosedur Mengelola Penilaian Karyawan**  
Karyawan melakukan edit bila terjadi kesalahan pada saat input penilaian teller pooling di menu edit.
5. **Prosedur Melihat Laporan Kinerja Teller Pooling**  
Admin melakukan view report untuk memastikan bahwa penilaian teller pooling sudah terinput pada menu Laporan.
6. **Prosedur Cetak Report**  
Admin melakukan cetak report yang akan diberikan kepada kepala bagian.
7. **Prosedur Logout**  
Admin melakukan logout/ keluar dari sistem setelah selesai melakukan transaksi pada menu Logout.

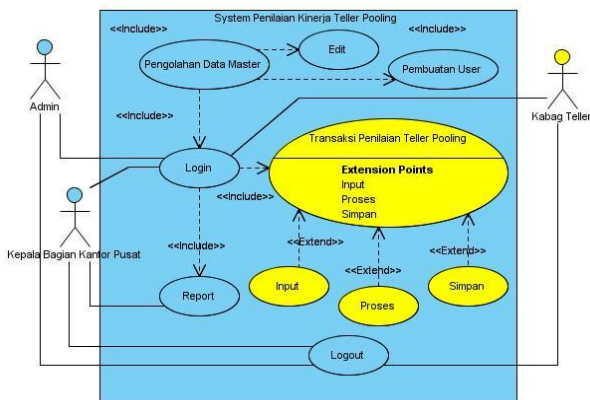
## VI. TAMPILAN LAYAR



Gambar 3. Diagram Use Case Sistem Admin yang Diusulkan

Berdasarkan Gambar 2 *Diagram Use Case Sistem Admin* yang diusulkan terdapat :

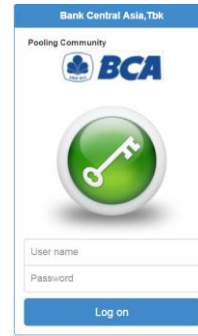
- Satu sistem yang mencakup kegiatan sistem penilaian kinerja Teller Pooling.
- Terdapat tiga *actor* yang melakukan kegiatan di dalam sistem, yaitu Admin kantor pusat, Kabag Teller, dan Kepala Bagian.
- Ada 9 *Use Case* yang dapat dilakukan oleh *actor* tersebut.



Gambar 4 Diagram Use Case Sistem Kepala Bagian Teller

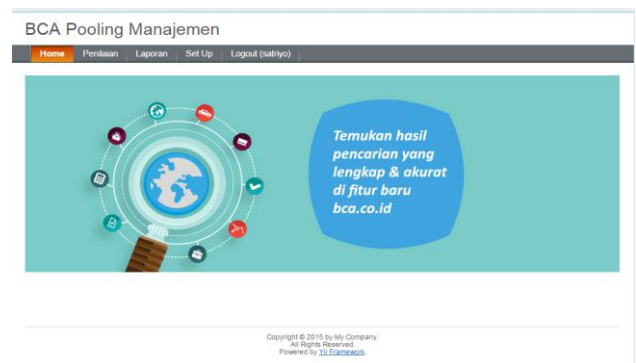
Berdasarkan Gambar 3 *Diagram Use Case Sistem User* yang diusulkan terdapat :

- Satu sistem yang mencakup kegiatan sistem penilaian kinerja Teller Pooling.
- Terdapat satu *actor* yang melakukan kegiatan di dalam sistem, yaitu Kabag Teller.
- Ada 5 *Use Case* yang dapat dilakukan oleh *actor* tersebut.



Gambar 5 Tampilan Halaman Welcome Screen

Gambar di atas menunjukkan tampilan dari halaman *Welcome Screen*. Dimana dihalaman tersebut admin dan manager dapat langsung melakukan login untuk memasuki sistem.



Gambar 6 Tampilan Halaman Home

Gambar di atas menunjukkan tampilan halaman Home dari sistem Penilaian Kinerja Teller Pooling Bank Central Asia, Tbk.

Header				
1 Home	2 Penilaian	3 Laporan	4 Set Up	5 Logout
<b>Penilaian Teller Pooling</b>				
Tangible				
Item 1		0	10	20
Item 2		0	10	20
Reliability				
Item 1		0	10	20
Item 2		0	10	20
Item 3		0	10	20
Item 4		0	10	20
Responsiveness	6			
Item 1		0	10	20
Item 2		0	10	20
Assurance				
Item 1		0	10	20
Item 2		0	10	20
Item 3		0	10	20
Empathy				
Item 1		0	10	20
Item 2		0	10	20
8 Create				
<b>Footer</b>				

Gambar 7 Tampilan Rancangan Pooling Manajemen

## VII. KESIMPULAN

1. Sistem penilaian kinerja Teller Pooling pada Bank Central Asia, Tbk yang sedang berjalan pada saat ini masih belum bisa dikatakan terstruktur atau terkomputerisasi dalam implementasinya. Hal ini dikarenakan proses yang berjalan masih menggunakan cara - cara yang konvensional atau manual. Seperti dalam penginputan penilaian masih menggunakan teknik pencatatan (catat tangan), yang tentunya memerlukan banyak sekali peralatan-peralatan yang dibutuhkan agar proses berjalan dengan lancar.
2. Sistem penilaian kinerja Teller Pooling pada Bank Central Asia, Tbk yang sedang berjalan memiliki resiko dalam kesalahan-kesalahan tidak terlalu besar dikarenakan sistem masih berjalan secara sederhana, namun memerlukan *man power* yang lebih banyak untuk melakukan kegiatan-kegiatan proses karena untuk sementara sistem dilakukan oleh, Teller Pooling, Kabag Teller di cabang, Kurir, Admin atau Mentor Pooling, dan Kabag kantor pusat.
3. Diusulkan untuk mengkomputerisasi sistem penilaian kinerja Teller Pooling berupa berbasis web, karena banyaknya kendala yang timbul seperti keterlambatan atau bahkan tidak adanya penilaian yang dikarenakan form penilaian tersebut hilang atau Kabag Teller di cabang sengaja untuk tidak mengirimnya.

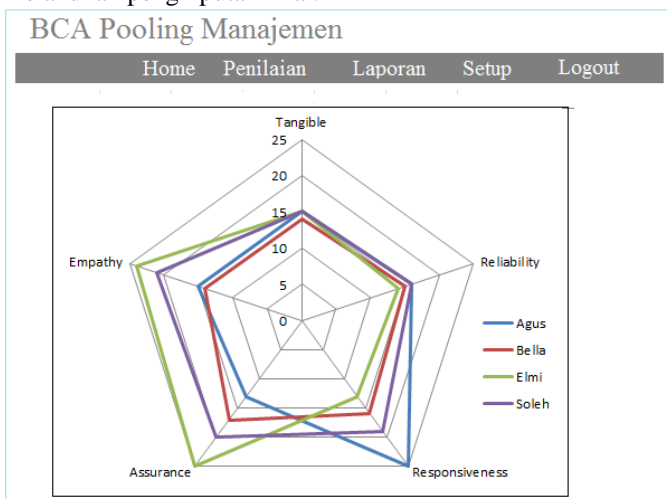
## REFERENCES

- [1] Mustakini, Jogiyanto Hartono. 2010. Sistem Informasi Teknologi. Universitas, Pendidikan Ganesha.
- [2] Moekijati. 2011. Sistem Informasi. Prasojo.
- [3] Mondy, R. Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [4] Yani, M. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- [5] Asmawi Zainul, Noehi Nasution. Penilaian Hasil Belajar, Department Pendidikan Nasional Jakarta 2001.
- [6] Djemari Mardapi. (1999). Pengukuran, penilaian dan evaluasi. Makalah disampaikan pada Penataran evaluasi pembelajaran matematika untuk guru inti matematika tanggal 8 – 23 Nopember 1999 di PPPG Matematika Yogyakarta.
- [7] Akhmat Sudrajat (2008), Pengertian Pendekatan, Strategi, metode, Teknik, Taktik dan Model Pembelajaran.

BCA Pooling Manajemen	
Home Penilaian Laporan Set Up Logout (satiryo)	
<b>Penilaian Teller Pooling</b>	
Tangible	
1 Memeriksa standar busana, wajah, rambut, tangan, dan aksesoris secara konsisten selama jam kerja	1 2 3 4
2 Menjaga kebersihan dan kerapian counter serta alat kerja secara konsisten selama jam kerja	1 2 3 4
Reliability	
1 Memeriksa Kebenaran pengisian data/slip/transaksi secara akurat	1 2 3 4
2 Memeriksa tanda tangan nasabah secara akurat	1 2 3 4
3 Memeriksa ID nasabah secara akurat	1 2 3 4
4 Memverifikasi warkat berharga secara akurat	1 2 3 4
5 Memeriksa uang rupiah secara akurat (mampu mendeteksi uang palsu)	1 2 3 4
6 Menangani uang palsu secara prosedur	1 2 3 4
7 Mengatur uang tunai secara rapi, cepat, dan akurat	1 2 3 4
8 Mengamankan uang tunai secara prosedur	1 2 3 4
9 Mem-posting transaksi secara mandiri, cepat, dan akurat	1 2 3 4
10 Mengamankan user ID dan password sesuai prosedur	1 2 3 4
11 Melakukan proses balancing teller secara mandiri, cepat, dan akurat	1 2 3 4
12 Menghitung konversi mata uang untuk transaksi valas dengan cepat	1 2 3 4

Gambar 8 Tampilan Halaman *Transaction* Nilai

Gambar di atas menunjukkan tampilan halaman *Transaction*. Dimana *Manager* dapat menilai penilaian dengan melakukan penginputan nilai.



Gambar 9 Tampilan Halaman *Grafik* menggunakan *Kiviat Chart*

Gambar diatas menunjukkan tampilan halaman hasil *Report* dalam bentuk *Grafik* menggunakan *Kiviat Chart*. Dimana *Manager* dan *Admin* dapat melihat hasil penilaian dengan melakukan penginputan Kode Peserta atau Kode Angkatan dengan tampilan *Grafik* dengan menggunakan *Kiviat Chart*