

**APLIKASI SISTEM COMPLIMENT CARD PELAYANAN UNTUK MENUNJANG KINERJA  
PERUSAHAAN PADA BANK MANDIRI KCP TANGERANG CIKUPA**

**APPLICATION OF SERVICE COMPLIMENT CARD SYSTEM TO SUPPORT COMPANY  
PERFORMANCE AT BANK MANDIRI KCP TANGERANG CIKUPA**

**Suhada<sup>1</sup>, Putri Melinda<sup>2</sup>, Ufairotul Annisa<sup>3</sup>**

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Raharja

JL. Jendral Sudirman No.40 Modern Cikokol Tangerang 151171

<sup>1</sup>suhada@raharja.info, <sup>2</sup>putri.melinda@raharja.info, <sup>3</sup>ufarotul@raharja.info

**ABSTRAKSI**

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. yang merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang perbankan, dalam hal ini melakukan pelayanan aktifitas perbankan dari para nasabah baik transaksi tunai, non tunai maupun layanan produk perbankan yang ada pada Bank Mandiri. Penggunaan komputer pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. saat ini cukup optimal, karena proses pelayanan yang berjalan sudah terkomputerisasi. Adapun permasalahan yang terjadi saat ini pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. tentang penulisan penilaian pelayanan atau pun proses yang dibuat oleh nasabah masih dengan proses penulisan manual. Tidak adanya tempat penyimpanan data sehingga keamanan dan keutuhan data tidak terjamin, maka dibuatlah suatu sistem dari sistem yang pada awalnya belum terkomputerisasi menjadi sistem komputerisasi, dimana sistem diharapkan dapat meningkatkan efektif dan efisiensi terhadap sistem komplemen nasabah terhadap pelayanan karyawan. Dengan adanya sistem yang baru ini maka proses penilaian nasabah terhadap pelayanan lebih akurat dibandingkan dengan sebelumnya dan data tidak akan hilang dan berubah karena datanya akan tersimpan dalam database dan laporan dapat dibuat tepat pada waktunya, dan diharapkan dapat mengurangi human error. Beberapa diagram yang digunakan untuk pemodelan sistem menggunakan Unified Modeling Language (UML). Dan pengembangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman dan database MySQL.

**Kata Kunci :** *UML, Pelayanan, Database*

**ABSTRACT**

*PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. which is a state-owned company engaged in banking, in this case melakukan service banking activities of customers both cash transactions, non-cash and existing service banking products in Bank Mandiri. The use of computers in PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. currently quite optimal, because the process of running the service has been computerized. As for problems that occur today in the PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. about writing evaluation of the service or the process by which the customer is still in the process of writing the manual. The absence of data storage so that the security and integrity of data is not guaranteed, then they invented a system of systems that were originally not computerized into a computerized system, where the system is expected to improve the effective and efficiency to our customers with the services of the complement system employees. With the new system, the process of assessing the customer with the services more accurately than before and no data will be lost and change because the data will be stored in a database and reports can be made on time, and are expected to reduce human error. Some diagrams are used for system modeling using the Unified Modeling Language (UML). And the development of applications using the programming language and the MySQL database.*

**Keywords :** *UML, Services, Database*

**1. PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada bidang usaha maka dibutuhkan yang namanya efisiensi dan efektivitas. maka masyarakat dituntut untuk bisa mengikuti perkembangan tersebut dan menciptakan inovasi-inovasi baru yang dapat mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sehingga ilmu pengetahuan dan teknologi bisa terus berkembang. Kemajuan

ilmu pengetahuan dan teknologi identik dengan diterapkannya sistem komputerisasi diberbagai bidang. Saat ini hampir semua jenis usaha sudah menerapkan sistem komputerisasi. Hal ini dilakukan guna mendukung sistem kerja yang efektif dan efisien. Salah satu contohnya adalah penilaian nasabah terhadap pelayanan perbankan.

Dengan menerapkannya sistem berbasis aplikasi pada sistem penilaian pelayanan, maka dapat mempermudah nasabah dalam proses

input, berarti perusahaan tersebut terus melangkah untuk memajukan fasilitas pelayanan. Mengapa demikian, dikarenakan keterbatasan ruanglah yang memaksa seseorang untuk melakukan suatu hal yang cepat (praktis). Aplikasi ini nantinya bisa dikembangkan untuk menerima pendapat dan juga masukan dari nasabah terhadap pelayanan yang ada pada perusahaan baik online maupun offline, yang memungkinkan perusahaan mendapatkan informasi akurat untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan dan nilai tambah dengan adanya fasilitas aplikasi praktis.

Implementasi perancangan aplikasi pada Bank Mandiri akan sangat bermanfaat bagi pemegang kendali perusahaan dan memberikan suatu kemudahan dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan dan kualitas para karyawan yang berperan melayani nasabah. Maka untuk mengatasi masalah tersebut, penulis mendisain aplikasi khusus yang mampu memanagemen proses penilaian pelayanan, yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akurat, dan efektifitas sebuah sistem pada perusahaan.

Sehubungan dengan penjelasan pada latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul “ Aplikasi Sistem Compliment Card Pelayanan Untuk Menunjang Kinerja Perusahaan Pada Bank Mandiri KCP Tangerang Cikupa “ di harapkan agar membantu mutu dan kinerja perusahaan meningkat.

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang harus dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah sistem komplemen pelayanan yang berjalan pada Bank Mandiri KCP Tangerang Cikupa saat ini ?
2. Apakah sistem komplemen pelayanan pada Bank Mandiri KCP Tangerang Cikupa sudah efektif dan efisien ?
3. Apakah sistem komplemen pelayanan pada Bank Mandiri KCP Tangerang Cikupa sudah mampu menciptakan laporan dengan cepat dan akurat ?

Ruang lingkup penulisan ini di batasi pada Perancangan Aplikasi komplemen pelayanan karyawan berbasis PHP pada Bank Mandiri yang memuat tentang proses pendataan komplemen dari nasabah untuk pelayanan karyawan Bank Mandiri dan pimpinan mengevaluasi karyawan terhadap kualitas pelayanan.

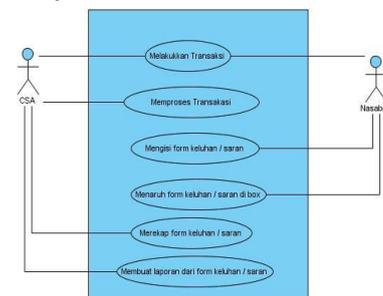
## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### Analisa Sistem Yang Berjalan Metode Analisa SWOT

SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. SWOT terdiri dari Strengths, Weakness, Opportunities, Threats yang dianalisa oleh Bank Mandiri untuk menentukan langkah-langkah strategis, berikut ini penjelasan analisa SWOT :

1. Strengths
  - a. Produk yang ditawarkan merupakan sesuatu yang dibutuhkan untuk manage pengeluaran dan masukan nasabah agar dapat terjalin dan memiliki prospek yang cukup stabil kedepannya.
  - b. Pengorganisasian pada nasabah ini sudah tersusun dengan rapi.
  - c. Produk yang relative dan tidak terlalu mahal.
2. Weakness
  - a. Kurangnya promosi pasar.
  - b. Kontrol produk ke nasabah masih belum optimal.
  - c. Penanganan pemesanan produk belum optimal.
3. Opportunitie
  - a. Menjalin mitra dengan perusahaan lain.
  - b. Dengan daya inovatif dan kreatif usaha ini memiliki kesempatan besar untuk menguasai pasar.
4. Threats
  - a. Kualitas produk dan pasar yang makin lama cenderung meningkat dan melambung tinggi, sehingga dapat terjadinya kenaikan pada jumlah produk.
  - b. Pasar global dan lokal semakin luas, sehingga pemain baru

### Prosedur Sistem Berjalan Usecase Diagram Sistem Yang Sedang Berjalan



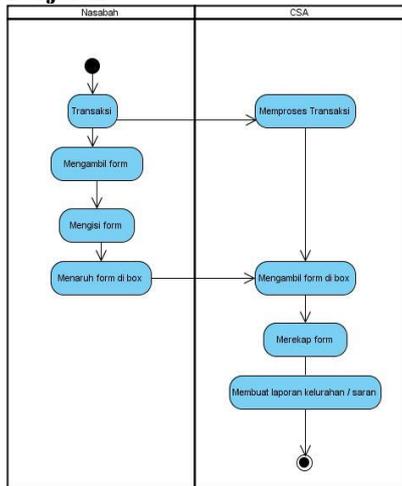
Gambar Use Case Diagram yang sedang berjalan

Berdasarkan gambar Usecase Diagram diatas yang sedang berjalan saat ini, terdapat :

- a. 2 Actor yang terdiri dari Nasabah dan CSA.

- b. 6 Use Case yang terdiri dari Melakukan Transaksi, Memproses Transaksi, Mengisi Form Transaksi, Menaruh Form Keluhan / Saran di Box, Merekap Form Keluhan / Saran, Membuat Laporan dari Form Keluhan / Saran.
- c. 7 Association antara Actor dengan Use Case.

**Activity Diagram Sistem Yang Sedang Berjalan**

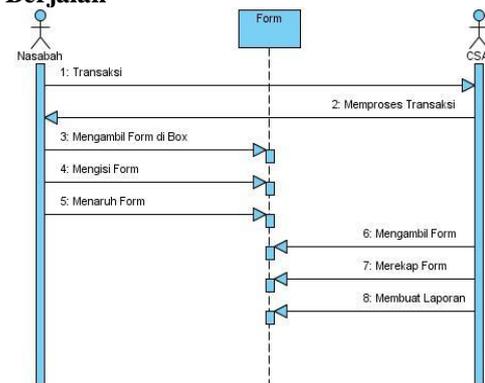


Gambar Activity Diagram sistem yang sedang berjalan

Berdasarkan Gambar Activity Diagram yang berjalan terdapat :

- a. 1 Initial Node, sebagai objek yang diawali.
- b. 8 Action, state dari sistem yang mencerminkan eksekusi dari suatu aksi.
- c. 1 Final State, sebagai objek yang diakhiri.

**Sequence Diagram Sistem Yang Sedang Berjalan**



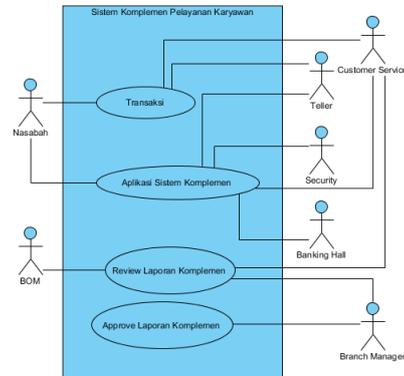
Gambar Sequence Diagram sistem yang sedang berjalan

Berdasarkan Gambar 3.4 Sequence Diagram yang berjalan terdapat :

- a. 2 Actor yang melakukan kegiatan yaitu Nasabah dan CSA
- b. 8 Message yang terhubung.
- c. 1 Lifeline antar muka yang saling berinteraksi.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Usulan Prosedur Yang Baru Diagram Rancangan Sistem Use Case Diagram Yang Diusulkan Use Case Diagram Sistem Yang Diusulkan**



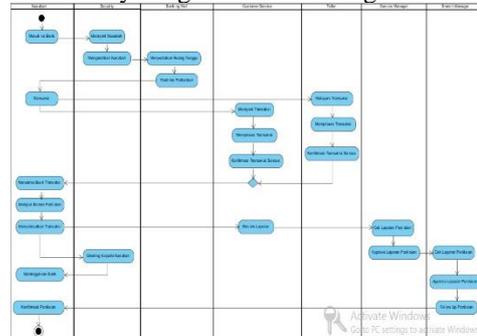
Gambar Use Case Diagram sistem yang diusulkan

Berdasarkan gambar Use Case Admin yang diusulkan terdapat:

- a. 7 Actor yang melakukan kegiatan dalam sistem.
- b. 4 Use Case yang dapat dilakukan oleh Actor tersebut diantaranya Transaksi, Sistem Komplemen , Review Laporan dan Approve Laporan.
- c. 12 Association yang menghubungkan antara Actor dengan Use Case.

**Activity Diagram Yang Diusulkan**

**1. Activity Diagram Sistem Yang Diusulkan**



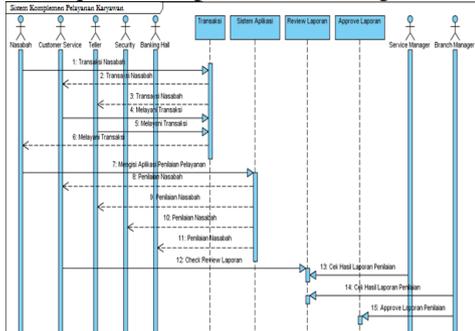
Gambar Activity Diagram sistem yang diusulkan

Berdasarkan gambar Activity Diagram Sistem Penilaian yang diusulkan terdapat:

- a. 1 Initial Node, sebagai objek yang diawali.
- b. 24 Action, state dari sistem yang mencerminkan eksekusi dari suatu aksi.
- c. 1 Decision Node, menggambarkan test condition untuk memastikan bahwa control flow atau object flow mengalir ke lebih dari satu jalur.
- d. 1 Final Node, sebagai objek yang diakhiri.

**Sequence Diagram Yang Diusulkan**

**1. Sequence Diagram Sistem Yang Diusulkan**

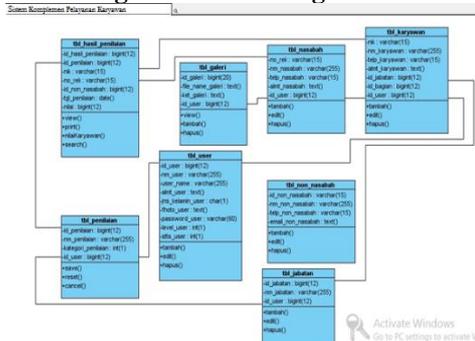


Gambar Sequence Diagram sistem yang diusulkan

Berdasarkan gambar Sequence Diagram sistem yang diusulkan terdapat:

- a. 4 Life Line yaitu Transaksi, Sistem Aplikasi, Review Laporan dan Approve Laporan.
- b. 7 Actor yang melakukan kegiatan,yaitu Nasabah, Customer Service, Teller, Security, Banking Hall, BOM dan Branch Manager
- c. 15 message spesifikasi dari komunikasi antar objek yang memuat informasi-informasi tentang aktifitas yang terjadi. Kegiatan yang biasa dilakukan oleh Actor.

**Class Diagram Sistem Yang Diusulkan**



Gambar Class Diagram sistem yang diusulkan

Berdasarkan gambar Class Diagram Sistem yang diusulkan terdapat:

- 1. 8 Class Diagram, himpunan dari objek-objek yang berbagi atribut serta operasi yang sama.

**Rancangan Tampilan**

**Tampilan Home**



Gambar 4.5. Halaman Home

**Tampilan Visi & Misi**



Gambar Halaman Visi & Misi

**Tampilan Sejarah**



Gambar Halaman Sejarah

**Tampilan Galeri**



Gambar Halaman Galeri

**Tampilan Penilaian**



Gambar Halaman Penilaian

**Tampilan Hasil Penilaian**



Gambar Halaman Hasil Penilaian

**Tampilan Komentar**



Gambar. Halaman Komentar

**Implementasi Sistem Yang Diusulkan**

Rancangan Sistem Penilaian Nasabah Terhadap Pelayanan Karyawan dapat berjalan dengan baik bila didukung oleh perangkat keras, perangkat lunak dan user yang baik pula, agar terlaksananya rancangan sistem ini penulis mengusulkan rancangan sistem sebagai berikut:

### Spesifikasi Sistem

Untuk mengimplementasikan sistem ini dengan baik, penulis mengklasifikannya sebagai berikut:

#### 1. Perangkat Keras (Hardware)

Perangkat keras yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Processor Pentium IV
- b. Memory 1 GB
- c. Hardisk 160 GB
- d. LCD 14"
- e. PS 2
- f. Optical Mouse

#### 2. Perangkat Lunak (Software)

Perangkat lunak yang digunakan untuk membuat dan menjalankan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Operating System Windows 7
- b. Browser
- c. XAMPP

#### 3. Hak Akses (Brainware)

Untuk mengoperasikan website ini dapat dilakukan langsung oleh Nasabah dan Branch Manager yang bertindak sebagai User.

### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan perumusan masalah yang telah dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Sistem yang berjalan saat ini masih belum optimal, karena dalam proses penilaian yang dilakukan nasabah masih dilakukan secara manual dan masih menggunakan alat tulis yang secara operasional cukup memakan waktu dalam pelaksanaan transaksi serta untuk penyimpanan form hasil penilaian nasabah pun masih belum tersistem sehingga berkas-berkas penilaian dan pengecekan laporan hasil penilaian masih dilakukan secara manual.
2. Dalam metode sistem penilaian ini masih menggunakan alat tulis dan inputan masih secara manual, pengelolaan informasi yang dihasilkan kurang maksimal dan rawan terjadi kesalahan. Oleh karena itu, sistem yang ada pada Bank Mandiri KCP Tangerang Cikupa saat ini masih belum efektif dan efisien sehingga membutuhkan sebuah sistem yang baru yang lebih tersistem dalam pengelolaan informasi serta terkomputerisasi dalam membuat laporan hasil dari sistem penilaian pada Bank Mandiri KCP Tangerang Cikupa.
3. Proses pengolahan data pada Bank Mandiri KCP Tangerang Cikupa masih perlu diadakan sistem komputerisasi yang terintegrasi. Karena sistem penilaian yang ada pada Bank Mandiri KCP Tangerang Cikupa saat ini masih belum mampu

menciptakan laporan yang cepat dan akurat serta masih belum dapat menghasilkan informasi yang cepat, tepat dan akurat untuk pengambilan suatu keputusan.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ganda Diputera, Muhammad. 2014. "Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Impor Menggunakan Metode 360-Derajat".
- [2] Gang Liang, Wenbo He, Chun Xu. 2015. Rumor Identification in Microblogging Systems Based on Users' Behavior. In International Journal IEEE Trans On Computational Social System, Vol 2.
- [3] Henderi. 2012. Langkah-langkah penggunaan Unified Modeling Language (UML).
- [4] Jogiyanto. 2012. "Sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen".
- [5] Michael Levy. 2012. Aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan.
- [6] Nugroho. 2012. Bangunan dasar metodologi UML menggunakan dua bangunan dasar untuk mendepelintikan sistem/perangkat lunak yang akan dikembangkan.
- [7] Oxford. 1995. Definisi Teknologi Informasi.
- [8] Rahardja, Untung, dkk. 2011. Peningkatan Kinerja Distributed Database Melalui Metode DMQ Base Level. Jurnal CCIT. Tangerang: Perguruan Tinggi Raharja. Vol. 4, No. 3.
- [9] Robert L. Mathis dan John H. Jackson. 2013. Penilaian kinerja ( performance appraisal ) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan.
- [10] Ross.D.Arnold & Jon.P.Wade. 2015. International Conference on Enterprise Information Systems - Procedia Computer Science.
- [11] Salahuddin, Sukamto. 2013. "Sistem basis data adalah sistem terkomputerisasi yang tujuan utamanya adalah memelihara data yang sudah diolah atau informasi dan membuat informasi tersedia saat dibutuhkan".
- [12] Sibero. 2013. "MySQL atau dibaca My Sekuel adalah RDBMS (Relational Database Management System) yaitu aplikasi system yang menjalankan fungsi pengelola data".