

# ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN *TELLER* TERBAIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PROFILE MATCHING* PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK

*Aileen<sup>1</sup>, Setiawan Assegaff<sup>2</sup>*

*Program Studi Sistem Informasi, STIKOM Dinamika Bangsa, Jambi  
Jl. Jendral Sudirman, Kec. Thehok, (0741) 35095*

*E-mail: [ai\\_aileen942yahoo.com](mailto:ai_aileen942yahoo.com)<sup>1</sup>, [setiawanassegaff@stikom-db.ac.id](mailto:setiawanassegaff@stikom-db.ac.id)<sup>2</sup>*

## Abstract

In an effort to develop tellers, PT. Bank Central Asia chooses the best teller every year as a form to provide work motivation to tellers. The best teller selection system at PT. Bank Central Asia, Tbk the Jambi has been carried out manually by direct observation from the section head and knowledge test which requires a long time and is not objective, and has not been well documented so that it requires an information system that can help in the selection process of the teller in the selection process and documentation process. In this case, the appropriate information system is a decision support system using the Profile Matching method. Profile Matching method is very appropriate to use because this method measures the ability of the teller according to the target profile that has been. The system modeling tool used is UML (Unified Modeling Language). This study produced a prototype decision support system for selecting the best tellers that can be implemented in accordance with existing needs, especially in the selection of the best tellers at PT. Bank Central Asia, Tbk Jambi so that it will shorten the time needed and the electoral process will take place objectively.

*Keywords:* Decision support system, teller selection, Profile Matching method,  
PT. Bank Central Asia, Tbk

## Abstrak

Dalam upaya pengembangan *teller*, PT. Bank Central Asia melakukan pemilihan *teller* terbaik setiap tahunnya sebagai bentuk untuk memberikan motivasi kerja pada *teller*. Sistem pemilihan *teller* terbaik di PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi selama ini masih dilakukan secara manual dengan observasi langsung dari kepala bagian dan tes pengetahuan yang membutuhkan waktu cukup lama dan kurang objektif, serta belum terdokumentasi dengan baik sehingga membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat membantu dalam proses pemilihan *teller* tersebut baik dalam proses pemilihan maupun proses dokumentasi. Dalam hal ini, sistem informasi yang sesuai adalah sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode *Profile Matching*. Metode *Profile Matching* sangat tepat digunakan karena metode ini mengukur kemampuan *teller* sesuai dengan profil target yang telah. Alat pemodelan sistem yang digunakan adalah UML (*Unified Modelling Language*). Penelitian ini menghasilkan sebuah *prototype* sistem pendukung keputusan pemilihan *teller* terbaik yang dapat diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan yang ada, terutama dalam pemilihan *teller* terbaik di PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi sehingga akan mempersingkat waktu yang dibutuhkan dan proses pemilihan pun akan berlangsung secara objektif.

*Kata kunci:* Sistem pendukung keputusan, pemilihan *teller*, metode *Profile Matching*,  
PT. Bank Central Asia, Tbk

© 2019 Jurnal Manajemen Sistem Informasi.

## 1. Pendahuluan [Heading Level 1: Times New Roman 10 bold]

Kualitas sumber daya manusia adalah salah satu komponen kunci dalam daya saing sebuah perusahaan, baik perusahaan perbankan maupun perusahaan non perbankan. Sukses yang dicapai selamanya bergantung pada sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas tinggi. Oleh sebab itu, perusahaan tentunya akan terus melakukan pengembangan sumber daya manusia sehingga berkualitas tinggi untuk menunjang sebuah perusahaan terus maju dan berkembang menjadi sebuah perusahaan yang besar.

Menurut Kadarisman (2012 ; 1), dengan program pengembangan SDM yang baik, organisasi / perusahaan akan memiliki kekuatan kompetitif yang lebih berdaya guna dan mampu bersaing secara positif dalam era global serta sulit untuk ditiru oleh organisasi / perusahaan lain.

Salah satu instansi perbankan, dalam hal ini adalah PT. Bank Central Asia, Tbk merupakan bank swasta di Indonesia. PT. Bank Central Asia tentunya juga memiliki sumber daya manusia yang banyak dan berkualitas untuk melayani nasabah-nasabahnya. Salah satu bagian karyawan yang setiap harinya berhadapan dengan nasabah langsung dan menjadi ujung tombak perusahaan perbankan adalah *teller*. *Teller* merupakan petugas bank yang diberikan kepercayaan penuh untuk bertransaksi keuangan tunai maupun non-tunai dengan nasabah setiap harinya. Hal ini membuat PT. Bank Central Asia perlu melakukan pengembangan pada bagian *teller* sehingga *teller-teller* tersebut memiliki kualitas kinerja yang baik.

Dalam upaya pengembangan *teller*, PT. Bank Central Asia melakukan pemilihan *teller* terbaik setiap tahunnya sebagai bentuk untuk memberikan motivasi kerja pada *teller*. Pemilihan ini biasanya di mulai dengan melakukan pemilihan di masing-masing kantor cabang Bank Central Asia. Setelah terpilih *teller* terbaik di masing-masing cabang, maka akan dilanjutkan dengan pemilihan di tingkat kantor wilayah. Selanjutnya, *teller* yang terpilih akan mewakili kantor wilayah untuk menjalani proses seleksi lagi secara Nasional pada ajang SSRP (*Smart Solution Reward Program*) BCA. *Teller* yang menang di tingkat Nasional akan mendapatkan *reward* dari Bank Central Asia berupa uang tunai dan *tour* ke luar negeri selama beberapa hari. Hal ini tentunya membuktikan bahwa *teller* dari masing-masing cabang harus dipilih secara objektif dan proses pemilihan harus berlangsung secara selektif.

Namun, untuk saat ini, pemilihan *teller* terbaik di masing-masing cabang Bank Central Asia dilakukan oleh atasan langsung masing-masing *teller* dengan mengadakan tes tertulis mengenai pengetahuan *teller* mengenai produk-produk perbankan di Bank Central Asia. Setelah mendapatkan hasil dari tes tertulis tersebut, atasan akan melakukan observasi perilaku dan kinerja *teller* sehari-hari dan kemudian akan memutuskan *teller* yang berhak untuk mengikuti seleksi berikutnya yakni seleksi presentasi. Proses observasi dilakukan berdasarkan pengamatan secara langsung dari atasan dimana observasi tersebut belum didokumentasikan dengan baik sehingga data-data penilaian belum diproses untuk pemilihan *teller* terbaik. Dengan proses yang sedemikian rupa, maka proses pemilihan *teller* tersebut menjadi kurang objektif dan membutuhkan waktu yang cukup lama karena masing-masing *teller* memiliki kemampuan kinerja yang hampir sama.

Dengan perkembangan teknologi dan sistem informasi yang sangat pesat pada saat ini, tentunya juga akan semakin menambah peranan sistem informasi pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Salah satu sistem informasi yang dapat menunjang cabang Bank Central Asia dalam proses pemilihan *teller* adalah sistem pendukung keputusan. Menurut Turban, dkk (2005 ; 138), DSS (*Decision Support System*) atau sistem pendukung keputusan merupakan suatu pendekatan untuk mendukung pengambilan keputusan menggunakan CBIS yang fleksibel, interaktif, dan dapat diadaptasi, yang dikembangkan untuk mendukung solusi untuk masalah manajemen spesifik yang tidak terstruktur. Sistem pendukung keputusan ini berguna untuk membantu atasan atau manajer dalam pengambilan keputusan dengan memanfaatkan data kriteria dan model atau metode tertentu.

Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan adalah metode *Profile Matching*. Metode *Profile Matching* merupakan sebuah mekanisme pengambilan keputusan dengan mengasumsikan bahwa terdapat tingkat variabel prediktor yang ideal yang harus dimiliki oleh calon, bukannya tingkat minimal yang harus dipenuhi atau dilewati (Kusrini 2007 ; 51). Dalam metode *Profile Matching*, kriteria-kriteria *teller* terbaik akan dihitung dan dikelompokkan menjadi dua kelompok yakni *core* dan *secondary factor* sehingga dapat dibedakan faktor-faktor mana yang merupakan faktor utama dan faktor pendukung yang harus dimiliki oleh *teller* terbaik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil dan menyusun tesis dengan judul "*Analisis dan Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Teller Terbaik dengan Menggunakan Metode Profile Matching Pada PT. Bank Central Asia, Tbk*".

## 2. Tinjauan Pustaka/Penelitian Sebelumnya

Untuk mempermudah dan mempercepat proses pemilihan *teller* terbaik di masing-masing cabang Bank Central Asia maka sangat diperlukan sebuah sistem pendukung keputusan yang terkomputerisasi, yang mencakup kriteria-kriteria *teller* terbaik.

Berikut adalah beberapa penelitian terkait yang pernah dilakukan mengenai pemilihan karyawan terbaik yang relevan dengan penelitian ini :

### a. Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan *Teller Pooling* Terbaik pada PT. BCA, Tbk dengan Metode SAW (*Simple Additive Weighting*) oleh Eko Arif Riyanto dan Tuti Haryanti (2017).

Dalam penelitian ini dipaparkan bahwa untuk meningkatkan kinerja dan dedikasi terhadap perusahaan yakni PT. BCA, Tbk maka dilakukan pemilihan *teller* terbaik oleh Biro SPC pada PT. BCA, Tbk. Untuk membantu pengambilan keputusan pemilihan *teller pooling* terbaik tersebut maka menggunakan sistem pendukung keputusan dengan metode SAW (*Simple Additive Weighting*). Metode SAW ini digunakan oleh Eko Arif Riyanto dan Tuti Haryanti karena metode ini menggunakan proses perangkaan, yang diharapkan penilaian akan lebih tepat dengan berdasarkan pada perhitungan nilai kriteria dan bobot yang sudah ditentukan.

Penelitian tersebut di atas relevan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Namun, dalam penelitian tersebut terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yakni dalam penelitian tersebut pemilihan yang dilakukan adalah merancang sistem pendukung keputusan untuk pemilihan *teller pooling* sedangkan yang akan dilakukan penulis adalah menganalisis dan merancang sistem pendukung keputusan untuk pemilihan *teller* reguler yang ada di PT. Bank Central Asia, Tbk khususnya cabang Jambi. Perbedaan selanjutnya adalah penelitian Eko Arif Riyanto dan Tuti Haryanti menggunakan metode SAW (*Simple Additive Weighting*) sedangkan penulis menggunakan metode *Profile Matching* yang mana dilakukan penentuan *core factor* dan *secondary factor* dalam kriteria yang digunakan pada sistem pendukung keputusan pemilihan *teller* terbaik. Hal ini dilakukan penulis agar perhitungan dan penentuan kriteria akan lebih tepat. Di samping itu, kriteria-kriteria yang akan digunakan oleh penulis juga berbeda dengan yang digunakan dalam penelitian oleh Eko Arif Riyanto dan Tuti Haryanti.

### b. Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan *Teller* Terbaik pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kota Medan dengan Metode TOPSIS oleh Erlina Panjaitan (2017).

Dalam penelitian ini dipaparkan bahwa secara umum pelaksanaan pemilihan *teller* terbaik telah berjalan dengan lancar sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Namun demikian, pelaksanaannya dirasakan masih belum optimal sehingga perlu dilakukan penyempurnaan, khususnya pada aspek penilaian dan proses pemilihan *teller* terbaik tersebut. Oleh sebab itu, maka diperlukan sistem pendukung keputusan untuk memberikan solusi yang tepat yakni menggunakan metode TOPSIS (*Technique For Order Preference by Similarity to Ideal Solution*). Metode TOPSIS ini digunakan karena metode ini didasarkan pada konsep dimana alternatif terpilih yang terbaik tidak hanya memiliki jarak terpendek dari solusi ideal positif, namun juga memiliki jarak terpanjang dari solusi ideal negatif.

Penelitian tersebut di atas relevan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Namun, dalam penelitian tersebut terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yakni pada penelitian tersebut mengambil studi kasus di Bank Rakyat Indonesia sedangkan penulis akan mengambil studi kasus di PT. Bank Central Asia, Tbk. Perbedaan selanjutnya adalah dalam penelitian tersebut tidak dilakukan analisis sistem seperti yang akan dilakukan penulis pada penelitian ini. Di samping itu, perbedaan selanjutnya adalah pada penelitian yang dilakukan Erlina Panjaitan menggunakan metode TOPSIS (*Technique For Order Preference by Similarity to Ideal Solution*) sedangkan penulis menggunakan metode *Profile Matching* yang secara perhitungan dan proses penentuan pembobotan kriteria tentunya memiliki perbedaan.

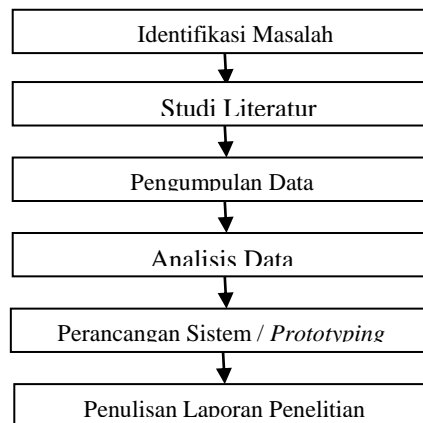
### c. Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Berprestasi dengan Metode *Profile Matching* pada PT. Sarana Inti Persada (SIP) oleh Rani Irma Handayani (2017).

Dalam penelitian ini dipaparkan bahwa PT. Sarana Inti Persada (SIP) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi. Dalam penilaian kinerja pegawai masih bersifat subjektif, karena terbatasnya waktu dan terbatasnya kemampuan melihat segala aspek dengan akurat sering menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, dalam menilai kinerja karyawan diperlukan beberapa aspek agar didapatkan hasil yang akurat. Diperlukan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) penilaian kinerja karyawan untuk pemilihan karyawan berprestasi. Dengan metode *Profile Matching*, dilakukan identifikasi terhadap kelompok karyawan yang baik maupun buruk. Para karyawan dalam kelompok tersebut diukur menggunakan beberapa kriteria penilaian yaitu aspek disiplin, kerjasama dan prestasi kerja.

Penelitian tersebut di atas relevan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Namun, dalam penelitian tersebut terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yakni dalam penelitian Rani Irma Handayani ini hanya merancang sistem pendukung keputusan sedangkan penulis melakukan analisis dan perancangan sistem pendukung keputusan. Selanjutnya, pada penelitian ini menggunakan aspek disiplin, kerjasama, dan prestasi kerja dalam penilaian karyawan berprestasi sedangkan penulis menggunakan aspek sikap kerja, pengetahuan, dan perilaku dalam pemilihan *teller*.

### 3. Metodologi

Alur penelitian merupakan urutan langkah-langkah kerja dalam melakukan penelitian agar penulisan lebih terarah dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun tahapan alur penelitian dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1 Alur Penelitian

Berdasarkan alur penelitian yang telah digambarkan pada gambar 3.1 maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap pada alur penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

#### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah diharapkan penulis dapat mengerti masalah yang diteliti. Tahap awal identifikasi masalah adalah merumuskan masalah agar penelitian ini dapat berjalan terarah dan teratur sesuai dengan masalah yang diteliti.

#### 2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis mempelajari teori-teori dasar yang mendukung pengembangan sistem yang berasal dari materi-materi yang sudah ada baik berupa buku, jurnal, *website* dan lain sebagainya yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Dengan mempelajari teori-teori tersebut, maka penulis akan lebih memahami bagaimana menganalisis dan merancang sistem dengan lebih baik.

#### 3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk mendukung proses penelitian dengan data-data yang akurat. Beberapa teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

##### a. Metode Pengamatan (*Observation*)

Metode pengamatan adalah metode yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses kerja *teller* di PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi.

##### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode yang dilakukan dengan cara wawancara / tanya jawab secara langsung dengan pihak terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan penulis. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan Kepala Layanan pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi untuk mengetahui kriteria-kriteria apa saja yang digunakan dalam penilaian *teller* sehingga dapat di rancang sistem pendukung keputusan sesuai dengan kriteria tersebut untuk menghasilkan solusi dalam pemilihan *teller* terbaik dengan metode *Profile Matching*.

##### c. Metode Kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah form penilaian *teller* yang digunakan pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang untuk melakukan penilaian kinerja *teller*. Di dalam kuesioner ini berisi 16 poin penilaian kinerja *teller* dalam bertransaksi dengan nasabah. Poin penilaian tersebut akan digunakan penulis untuk menjadi kriteria dalam pemilihan *teller* terbaik.

#### 4. Analisis Sistem

Penulis mengumpulkan data yang berkaitan dengan sistem pemilihan *teller* terbaik pada PT. Bank Central Asia, Tbk untuk mendukung penelitian. Adapun data yang dikumpulkan adalah data-data yang berhubungan dengan penilaian yang digunakan dalam pemilihan *teller* terbaik.

#### 5. Perancangan Sistem / *Prototyping*

Membuat rencana *prototype* sistem pendukung keputusan dengan menggunakan pemodelan UML (*Unified Modeling Language*)

#### 6. Laporan Akhir Penelitian

Penulisan laporan penelitian berdasarkan kerangka yang telah dirancang. Kerangka laporan hasil penelitian terdiri atas pendahuluan, landasan teori dan tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan serta penutup yang ditambah dengan lampiran-lampiran bukti hasil penelitian yang telah dilakukan.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### 4.1 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Dari hasil observasi, PT. Bank Central Asia, Tbk ini telah menerapkan manajemen sistem yang baik yang didukung oleh teknologi dan sistem informasi. Namun, untuk sistem pemilihan *teller* terbaik pada Bank Central Asia cabang Jambi ini belum menggunakan teknologi dan sistem informasi. Pada saat ini, Bank Central Asia cabang Jambi melakukan pemilihan *teller* terbaik berdasarkan pengamatan dari atasan langsung dan hasil dari tes tertulis saja yang dilakukan secara manual dan belum didokumentasikan. Proses yang dilakukan secara manual dan belum terdokumentasi tentunya akan memakan waktu yang lebih lama dan membuat proses pemilihan menjadi kurang objektif. Sedangkan *teller* yang terpilih nantinya akan mewakili cabang di ajang SSRP (*Smart Solution Reward Program*) BCA di tingkat kantor wilayah dan kemudian apabila terpilih lagi dapat mewakili di tingkat Nasional.

Oleh karena itu, terdapat beberapa kekurangan dalam proses pemilihan *teller* pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi, diantaranya yaitu :

1. Pemilihan yang masih dilakukan melalui pengamatan dari atasan langsung saja yang menyebabkan pemilihan menjadi kurang objektif.
2. Sistem penilaian yang dilakukan belum menggunakan data-data penilaian kinerja *teller* yang sebenarnya dapat menunjang proses pemilihan.
3. Data-data proses pemilihan *teller* ini belum terdokumentasi dengan baik.

#### 4.2 Solusi Pemecahan Masalah

Berdasarkan permasalahan dari sistem yang berjalan pada saat ini, maka solusi pemecahan masalahnya adalah dengan menggunakan sistem pendukung keputusan dalam melakukan proses pemilihan *teller* terbaik pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi dengan menggunakan metode *Profile Matching* dan menyediakan *database* yang digunakan untuk menampung data administrator, data *teller*, data kriteria, data penilaian karyawan dan hasil pemilihan *teller* terbaik setiap tahunnya.

Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan hasil sebagai berikut :

1. Mempersingkat waktu yang dibutuhkan dalam proses pemilihan *teller* terbaik.
2. Membantu manajer di PT. Bank Central Asia, Tbk dalam mengambil keputusan untuk menentukan *teller* yang tepat, yang sesuai untuk menjadi *teller* terbaik.
3. Data-data penilaian yang digunakan dalam proses pemilihan dapat didokumentasikan dan diproses secara objektif.

#### 4.3 Analisis Penilaian Teller untuk Pemilihan Teller Terbaik dengan Menggunakan Metode *Profile Matching*

Sebelum melakukan proses pemilihan *teller* terbaik dengan menggunakan metode *Profile Matching*, dimana penulis harus menentukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan aspek penilaian dan kriteria yang digunakan beserta bobot per kriteria  
Langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan aspek penilaian dan kriteria yang akan digunakan beserta bobot per kriterianya. Hal ini didapatkan dari hasil wawancara dengan kepala layanan PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi. Penilaian ini akan dilakukan oleh semua kepala bagian *teller* PT. Bank Central Asia, Tbk. Dalam hal ini, satu orang *teller* akan dinilai oleh beberapa orang kepala bagian *teller*. Berikut adalah aspek penilaian, kriteria, dan bobot per kriterianya.
  - a. Aspek Sikap Kerja  
Aspek sikap kerja adalah aspek yang digunakan dalam menilai kinerja *teller* sehari-hari. Aspek ini memiliki persentase 40% dari total penilaian. Aspek ini mencakup beberapa kriteria yakni :

1. Hadir tepat waktu
  2. Memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan standar layanan BCA
  3. Memproses transaksi nasabah sesuai dengan prosedur kerja *teller*
  4. Teliti dalam memproses transaksi nasabah
  5. Memiliki semangat kerja yang tinggi
  6. Memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan
  7. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik
  8. Memiliki keinginan untuk belajar hal-hal baru dan mengembangkan diri
- b. Aspek Pengetahuan
- Aspek pengetahuan adalah aspek yang digunakan dalam menilai pengetahuan dari *teller* mengenai produk dan kegiatan operasional BCA. Aspek ini memiliki persentase 20% dari total penilaian. Aspek ini mencakup beberapa kriteria yakni :
1. Mampu menjelaskan ketentuan umum produk dana BCA dengan tepat.
  2. Mampu menjelaskan fasilitas-fasilitas produk dana BCA dengan tepat.
  3. Mampu memberikan informasi cara mengisi formulir transaksi dengan benar.
  4. Mampu menjelaskan informasi umum tentang operasional dan pemasaran BCA (jam layanan, lokasi ATM, lokasi cabang BCA).
- c. Aspek Perilaku
- Aspek perilaku adalah aspek yang digunakan dalam menilai perilaku *teller* dalam bekerja dan berhadapan dengan orang lain baik itu nasabah maupun rekan kerja. Aspek ini memiliki persentase 40% dari total penilaian. Aspek ini mencakup beberapa kriteria yakni :
1. Memiliki kemampuan kerja sama yang baik.
  2. Memiliki sikap menghargai dan menghormati baik terhadap nasabah maupun rekan kerja.
  3. Memiliki integritas yang tinggi.
  4. Mampu bersikap tenang dalam menghadapi permasalahan dan mencari solusi yang tepat.
2. Menentukan rating penilaian kriteria  
Setelah menentukan aspek penilaian dan kriteria yang akan digunakan dalam penilaian *teller*, maka selanjutnya adalah memberikan rating penilaian terhadap masing-masing kriteria. Dalam hal ini rating penilaian menggunakan nilai 1 sampai 5. Nilai 5 adalah nilai tertinggi yang menggambarkan *teller* memenuhi kriteria 90 s/d 100%, sedangkan nilai 1 adalah nilai terendah yang menggambarkan *teller* memenuhi kriteria kurang dari 60%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.
  3. Melakukan perhitungan penilaian *teller* dan pemetaan gap kompetensi  
Dalam perhitungan ini, hasil penilaian *teller* berdasarkan aspek dan kriteria yang telah ditentukan melalui pengisian kuesioner penilaian oleh kepala bagian teller. Berikut adalah pemetaan gap kompetensi masing-masing aspek.
  4. Melakukan perhitungan dan pengelompokan *Core* dan *Secondary Factor*  
Setelah ditentukan bobot nilai gap dari ketiga aspek yakni aspek sikap kerja, aspek pengetahuan, dan aspek perilaku, maka setiap aspek dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu *Core Factor* dan *Secondary Factor*. Dalam penelitian ini persentase *Core Factor* adalah 60% dan *Secondary Factor* adalah 40%.

#### 4.4 Analisis Kebutuhan Sistem

Untuk mengetahui kebutuhan sistem dengan baik, maka diperlukan analisis kebutuhan sistem baik dari segi fungsional maupun non fungsional. Dari segi fungsional yaitu dengan menganalisis fungsi-fungsi apa saja yang dapat dilakukan *user*. Sedangkan dari segi non fungsional yaitu dengan menganalisis bagaimana sistem yang akan dirancang agar dapat memenuhi fungsi-fungsi dari sistem.

##### Kebutuhan Fungsional Sistem

Kebutuhan untuk pemodelan fungsional sistem menggambarkan proses atau fungsi yang harus dikerjakan oleh sistem untuk melayani kebutuhan *user*. Berdasarkan kebutuhan *user* tersebut, maka fungsi yang harus dilakukan oleh sistem pendukung keputusan pemilihan *teller* terbaik dengan menggunakan metode *Profile Matching* ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Administrator

Dalam sistem ini, Kepala Layanan PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi berperan sebagai administrator. Fungsionalitas sistem untuk administrator adalah sebagai berikut :

##### a. Fungsi *Login*

- Digunakan oleh administrator untuk mengakses sistem.
  - b. Fungsi mengelola data administrator  
Digunakan untuk menambah, mengubah, dan menghapus data administrator.
  - c. Fungsi mengelola data *teller*  
Digunakan administrator untuk menambah, mengubah, dan menghapus data *teller* sesuai dengan kebutuhan
  - d. Fungsi mengelola data kriteria  
Digunakan oleh administrator untuk menambah, mengubah, dan menghapus data kriteria sesuai dengan kebutuhan
  - e. Fungsi melihat hasil pemilihan *teller* terbaik  
Digunakan oleh administrator untuk melihat hasil pemilihan *teller* terbaik pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi.
  - f. Fungsi melihat dan mencetak laporan – laporan  
Digunakan untuk melihat dan mencetak data – data yaitu laporan *teller*, laporan kriteria, laporan penilaian *teller*, dan laporan hasil pemilihan *teller* terbaik dengan menggunakan metode *Profile Matching*.
  - g. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh administrator untuk *logout* atau keluar dari sistem.
2. Kepala Bagian *Teller*  
Fungsionalitas sistem untuk kepala bagian *teller* adalah sebagai berikut :
- a. Fungsi *Login*  
Digunakan oleh kepala bagian *teller* untuk mengakses sistem.
  - b. Fungsi mengelola data penilaian *teller*  
Digunakan oleh kepala bagian *teller* untuk menambah dan mengubah data penilaian *teller* berdasarkan kriteria yang digunakan
  - c. Fungsi melihat hasil pemilihan *teller* terbaik  
Digunakan oleh kepala bagian *teller* untuk melihat hasil pemilihan *teller* terbaik pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi.
  - d. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh kepala bagian *teller* untuk *logout* atau keluar dari sistem.
3. *Teller*  
Fungsionalitas sistem untuk *teller* adalah sebagai berikut :
- a. Fungsi *Login*  
Digunakan oleh *teller* untuk mengakses sistem.
  - b. Fungsi melihat hasil pemilihan *teller* terbaik  
Digunakan oleh *teller* untuk melihat hasil pemilihan *teller* terbaik pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi dengan menggunakan metode *Profile Matching*.
  - c. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh *teller* untuk *logout* atau keluar dari sistem.

#### Kebutuhan Non Fungsional Sistem

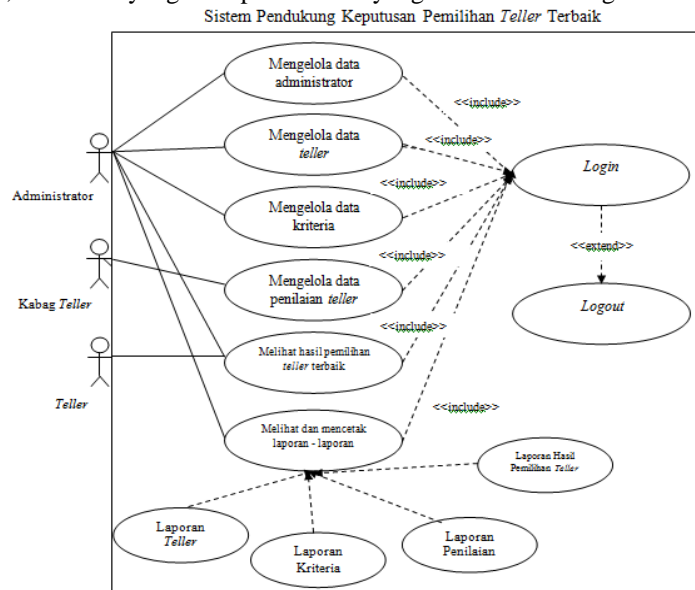
Berdasarkan kebutuhan fungsional sistem yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diharapkan sistem yang dirancang mampu memiliki hal-hal sebagai berikut :

1. *Usability*
  - a. Mudah digunakan oleh administrator dalam mengakses informasi pemilihan *teller* terbaik.
  - b. Setiap data-data *teller*, kriteria, dan penilaian tersimpan dengan baik ke dalam *database*.
2. *Functionality*
  - a. Mempermudah akses informasi berdasarkan *keyword*.
  - b. Mempersingkat waktu yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan dalam pemilihan *teller* terbaik.
3. *Security*
  - a. Informasi *teller* bersifat privasi dan tidak ditampilkan ke *public*.
  - b. Setiap administrator diberi nama dan *password*.

#### 4.5 Perancangan Kebutuhan Sistem

Untuk mencapai hasil yang sesuai dengan kebutuhan di atas, maka diperlukan perancangan kebutuhan sistem yakni *usecase diagram*. *Diagram usecase* merupakan sebuah *diagram* yang menggambarkan metode atau fungsi-fungsi yang dapat dilakukan oleh sistem. Di bawah ini merupakan

*use case diagram*. Dari *use case* ini terdapat aktor dan *use case* fungsi-fungsi sistem yakni administrator, kepala bagian *teller*, dan *teller* yang merupakan aktor yang berinteraksi dengan sistem langsung.



Gambar 2 Use case Diagram

## 5. Kesimpulan

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Sistem pemilihan *teller* terbaik di PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi selama ini masih dilakukan secara manual dengan observasi langsung dari kepala bagian dan tes pengetahuan yang membutuhkan waktu cukup lama dan kurang objektif. Di samping itu, proses tersebut belum terdokumentasi dengan baik sehingga membutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat membantu dalam proses pemilihan *teller* tersebut baik dalam proses pemilihan maupun proses dokumentasi. Dalam hal ini, sistem informasi yang sesuai adalah sistem pendukung keputusan. Sistem pendukung keputusan adalah suatu pendekatan untuk mendukung pengambilan keputusan menggunakan CBIS yang fleksibel, interaktif, dan dapat diadaptasi, yang dikembangkan untuk mendukung solusi untuk masalah manajemen spesifik yang tidak terstruktur.
2. Penelitian ini memberikan solusi mengenai permasalahan yang terjadi di PT. Bank Central Asia, Tbk dalam proses pemilihan *teller* terbaik yakni dengan adanya sistem pendukung keputusan dengan metode *Profile Matching*. Metode *Profile Matching* sangat tepat digunakan dalam pemilihan *teller* terbaik pada PT. Bank Central Asia, Tbk, yang mana dalam metode ini mengukur kemampuan *teller* sesuai dengan profil target yang telah ditentukan oleh kepala layanan PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi. Hal ini membuat kriteria dalam pemilihan memiliki suatu standar yang harus dimiliki oleh *teller*.
3. Analisis kebutuhan sistem diterjemahkan dengan alat bantu UML (*Unified Modelling Language*) dalam bentuk *usecase diagram* untuk menggambarkan berbagai fungsi dari sistem, *activity diagram* menggambarkan alur aktivitas dalam sistem, dan *class diagram* untuk mengetahui *class* yang terbentuk serta hubungan antar *class* tersebut.
4. Penelitian ini menghasilkan sebuah *prototype* sistem pendukung keputusan pemilihan *teller* terbaik yang dapat diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan yang ada, terutama dalam pemilihan *teller* terbaik di PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi. Hal ini tentunya akan mempersingkat waktu yang dibutuhkan dalam pemilihan *teller* dan proses pemilihan pun akan berlangsung secara objektif sesuai dengan kriteria dan profil target yang telah ditentukan oleh kepala layanan PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Jambi.



## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. *Prototype* sistem ini perlu dikembangkan secara baik dan benar sehingga dapat diimplementasikan pada PT. Bank Central Asia, Tbk untuk mendukung proses pemilihan *teller* terbaik di masing-masing cabang.
2. Diharapkan untuk peneliti berikutnya dapat mengembangkan *prototype* sistem ini sehingga sistem pendukung keputusan pemilihan *teller* memiliki tampilan yang lebih menarik serta dapat diimplementasi dalam bentuk aplikasi yang bisa diakses dengan cepat dan mudah.

## 6. Daftar Rujukan

- [1] A.S, Rosa; & Shalahuddin, M. 2011, *Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)*. Bandung : Modula.
- [2] Andi; & Madcoms, 2011. *Aplikasi Web Database dengan Dreamweaver dan PHP-MySQL*. Yogyakarta: MADCOMS.
- [3] Dennis, Alan. et al. 2005. *E-book : System Analysis and Design with UML version 2.0 Second Edition*. WILEY.  
-----, . 2009. *E-book : System Analysis and Design with UML version 2.0 Third Edition*. WILEY.  
-----, . 2012. *E-book : System Analysis and Design Fifth Edition*. WILEY.
- [4] Fahmi, Irham. 2016. *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan : Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- [5] Fatta, Hanif Al. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan & Organisasi Modern*. Yogyakarta : Andi
- [6] Firdaus, Indra Herman. dkk. 2016. *Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Karyawan Terbaik Menggunakan Metode AHP dan TOPSIS*. Jurnal Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENTIKA). Yogyakarta : Universitas Jenderal Achmad Yani.
- [7] Handayani, Rani Irma. 2017. *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Berprestasi dengan Metode Profile Matching Pada PT. Sarana Inti Persada*. Jurnal Pilar Nusa Mandiri, Volume 13, Nomor 1. Jakarta : AMIK BSI Jakarta.
- [8] Jao, Chiang. S. 2010. *E-book : Decision Support System*. India : Intech.
- [9] Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Infomasi*. Yogyakarta : Andi.
- [10] Kadarisman, M. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- [11] Kasmir. 2014. *Bank dan Lembang Keuangan Lainnya*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- [12] Kristanto, Andri. 2008. *Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- [13] Kendall, Kenneth E; & Kendall, Julie E. 2011, *E-book : Systems Analysis and Design Eighth Edition*. Prentice Hall.
- [14] Kusrini. 2007, *Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan*. Yogyakarta : Andi.
- [15] Kusumadewi, Sri. dkk. 2006, *Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (FUZZY MADM)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [16] Laudon, Kenneth C; & Laudon, Jane P. 2012. *E-book : Management Information Systems, Managing the Digital Firm Twelfth Edition*. Prentice Hall.
- [17] Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi : Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- [18] O'Brien, James A; & Marakas, George M. 2010. *E-book : Introduction to Information Systems (Fifteenth Edition)*. New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- [19] Panjaitan, Erlina. 2017. *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Teller Terbaik pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kota Medan dengan Metode TOPSIS*. Jurnal Pelita Informatika, Volume 16, Nomor 3. Medan : STMIK Budi Dharma.
- [20] Puspitosari, Heni. A. 2011. *Pemrograman Web Database dengan PHP & MySQL*. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- [21] Raharjo, Budi. 2011, *Membuat Database Menggunakan MySQL*. Bandung : Informatika.
- [22] Riyanto, Eko Arif; & Haryanti, Tuti. 2017. *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Teller Pooling Terbaik pada PT. BCA, Tbk dengan Metode SAW (Simple Additive Weighting)*, Jurnal Pilar Nusa Mandiri, Volume 13, Nomor 1. Karawang : AMIK BSI Karawang.
- [24] Simarmata, Janner. 2006, *Aplikasi Mobile Commerce menggunakan PHP dan MySQL*, Jakarta : Andi.

- 
- [25] Turban, Efraim. et al. 2007. *E-book : Decision Support System and Intelligent System*. New Delhi : Prentice Hall.
- [26] Turban, dkk. 2005. *Decision Support System and Intelligent System, Edisi 7 Jilid 1*. Yogyakarta : Andi.