

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peningkatan mutu sebuah perusahaan tidak hanya bergantung pada pimpinan perusahaan itu saja. Untuk meningkatkan kinerja atau kualitas dari suatu perusahaan tersebut diperlukan sinergi dan kerjasama antara pimpinan perusahaan dan karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Karyawan merupakan asset paling penting yang harus dirangkul dan dikembangkan sedini mungkin. Kerja sama yang harmonis antara pimpinan perusahaan dan karyawan akan memiliki dampak besar bagi perusahaan secara berkesinambungan di masa mendatang.

BPR merupakan bank yang memiliki kegiatan usaha terbatas dengan transaksi yang sederhana, meliputi penghimpunan dana dalam bentuk tabungan, deposito berjangka dan penyaluran kredit. Kegiatan usaha BPR terutama ditujukan untuk melayani usaha-usaha kecil dan masyarakat di daerah pedesaan. (Sofyan,2019).

*Knowledge Mangement* merupakan serangkaian kegiatan yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan untuk mengidentifikasi, membuat, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk digunakan kembali, dikenal, dan dipelajari dalam organisasi. (Tommy Wijaya Sagala, et al., 2020).

Investasi yang paling penting bagi perusahaan adalah *knowledge*. Seiring waktu berjalan perusahaan akan melaksanakan kegiatan mutasi, rotasi, dan pensiun terhadap karyawan dan pimpinan. Hal ini berdampak pada banyaknya pengetahuan perusahaan yang hilang karena dibawa oleh karyawan atau pimpinan yang dipindahkan atau sudah pensiun dan *knowledge* yang bersifat individu akan ikut terbawa juga. Karyawan dituntut cepat dalam beradaptasi pada lingkungan baru, sementara banyaknya *knowledge* yang hilang akan menimbulkan kesalahan-kesalahan yang berulang dilakukan.

Menurut Kosasih dan Budiani (2007), penerapan *Knowledge Mangement* dapat memberikan manfaat bagi kinerja perusahaan, diperkuat dengan penelitian mereka mendapatkan hasil bahwa *knowledge management* melalui prosedur kerja dan *personal knowledge* yang bersinergi memberi pengaruh yang baik bagi kinerja karyawan.

Pengelolaan *knowledge* sangat perlu dilakukan untuk pengetahuan karyawan mengenai bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, pengetahuan apabila karyawan mengalami kesulitan dalam proses pelayanan nasabah, serta pengetahuan mengenai cara menghadapi nasabah yang memiliki beragam karakter dan masih banyak lagi pengetahuan lain yang perlu diketahui karyawan dalam bekerja dan melayani nasabah. Selama ini, pengelolaan *knowledge* dalam perusahaan masih tidak terdistribusi dengan baik. Sifatnya masih dari individu ke individu, secara lisan dan tidak terdokumentasi. Hal ini yang menyebabkan penerapan *Knowledge Management System* menjadi sangat penting bagi perusahaan.

*Knowledge* yang sangat luas dapat dikelola dengan memanfaatkan teknologi informasi berupa *Knowledge Management System (KMS)*. Hal ini disebabkan karena KMS adalah cara yang efektif untuk menerjemahkan pengalaman kerja secara berkelanjutan dan bagaimana memberikan pelayanan kepada nasabah dalam bentuk pengetahuan sehingga meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan pelayanan di BPR pasir pengaraian dan bisa digunakan untuk pemahaman *knowledge* dari karyawan atau pimpinan baru yang ada pada BPR Pasir Pengaraian.

Berdasarkan uraian tentang *Knowledge Management System*, jelas bahwa *Knowledge Mangement System* berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat yang ada di Pasir Pengaraian. Oleh karena itu, peneliti memilih judul penelitian **“*Knowledge Management System* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Pelayanan Nasabah Studi Kasus Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) Pasir Pengaraian”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang aplikasi *Knowledge Management System* pada BPR di Pasir Pengaraian?
2. Bagaimana mengimplementasikan *Knowledge Management System* pada BPR di Pasir Pengaraian untuk melakukan pengumpulan dan penyimpanan *knowledge* terdahulu untuk masa mendatang?

3. Bagaimana menggali & mengelola pengetahuan dari setiap karyawan yang bekerja di BPR Pasir Pengaraian?

### **1.3 Ruang Lingkup Permasalahan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup permasalahan dibatasi pada:

1. Aplikasi ini hanya diterapkan untuk BPR di Pasir Pengaraian.
2. Bahasa pemograman yang digunakan yaitu menggunakan: *Html*, *CSS*, *JavaScript*, *PHP*, dan *MySQL*.
3. Sistem yang dibangun hanya untuk melakukan upaya peningkatan kinerja karyawan dan pelayanan nasabah pada BPR Pasir Pengaraian.
4. Informasi yang dihasilkan adalah *knowledge-knowledge* yang ada BPR Pasir Pengaraian.
5. *Knowledge* didapatkan dari manajer dan karyawan yang ada di BPR Pasir Pengaraian.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Menghasilkan aplikasi *Knowledge Management System* pada BPR Pasir Pengaraian.
2. Membantu BPR Pasir Pengaraian dalam meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

3. Membantu BPR Pasir Pengaraian menggali & mengelola pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya.

Adapun manfaat yang diperoleh dari pengembangan *Knowledge Management System* dalam meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan nasabah adalah:

1. Aplikasi *Knowledge Management System* dapat digunakan oleh pimpinan dan karyawan BPR Pasir Pengaraian untuk meningkatkan kinerja pimpinan dan karyawan.
2. Dengan adanya *Knowledge Management System* maka *knowledge-knowledge* yang pada BPR Pasir Pengaraian tersimpan dengan baik.
3. Sistem ini dapat membantu pihak BPR Pasir Pengaraian dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Pengamatan (*Observasi*)

Penulis mendapatkan data dengan cara meninjau atau mengamati objek secara langsung dan mengambil kesimpulan dari keadaan yang terjadi pada objek

## 2. Wawancara (*Interview*)

Suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung kepada pengurus cabang Kabupaten Rokan Hulu dimana tanya jawab langsung kepada pimpinan BPR Pasir Pengaraian.

## 3. Studi pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan teori serta konsep yang mendukung dalam penelitian dan berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian. Hal dipelajari dalam studi pustaka antara lain definisi sistem informasi dengan membaca buku-buku, jurnal- jurnal, artikel-artikel dan referensi yang terkait sehingga memudahkan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini mangacu pada penulisan terstruktur sehingga mudah dipahami. Pada teori ini penulis akan menjelaskan beberapa aspek secara garis besar antara lain:

## **BAB 2 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan gambaran umum latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian *Knowledge Management System* dalam meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Pasir Pengaraian.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai jenis penelitian, sarana pendukung dan sarana pengujian, teknik pengumpulan data, idenfikasi masalah, perumusan masalah, analisis sistem, dan implementasi pengujian, waktu dan tempat penelitian.

BAB 4 : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini akan menjelaskan analisis sistem yang memiliki sub bab analisis sistem baru, analisis *flowchart* sistem, analisis kebutuhan sistem, analisis masukan sistem, analisis keluaran sistem, dan contoh kasus. Dan juga perancangan sistem, dan desain sistem.

BAB 5 :IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Pada bab ini akan membahas tentang implementasi perangkat lunak yang memiliki sub bab batasan implementasi, lingkungan implementasi, hasil implementasi dan juga pengujian sistem dan kesimpulan hasil pengujian.

## BAB 6 : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan tentang aplikasi yang telah dibuat, dan saran untuk pihak lain yang ingin mengembangkan aplikasi ini atau memiliki masalah yang sama.

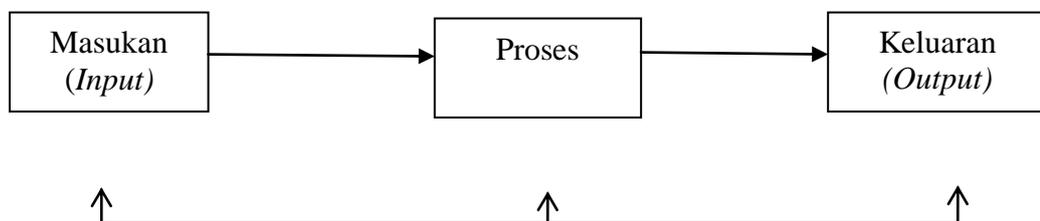
## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Sistem

Asal kata sistem berasal dari bahasa Latin *systema* dan bahasa Yunani *sustema*. Pemahaman sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai berikut : “Sistem adalah suatu urutan kegiatan yang saling berhubungan, berkumpul bersamasama untuk mencapai tujuan tertentu. (Imtihan&Basri,2019). Sistem adalah entitas atau satuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem (sistem yang kecil) yang saling terhubung dan terkait untuk mencapai suatu tujuan. (Mulia,2020).

Suatu sistem dibuat untuk menangani sesuatu yang berulangkali atau yang secara rutin terjadi. Pendekatan sistem merupakan suatu filsafat atau persepsi tentang struktur yang mengkoordinasi kegiatan-kegiatan dan operasi-operasi dalam organisasi dengan cara yang efisien dan yang paling baik (Sutabri,2012 ).



**Gambar. 2.1 Model Dasar Sistem**

( Imtihan & Basri,2019 )

Gambar diatas menunjukkan bahwa sistem atau pendekatan sistem minimal harus mempunyai empat komponen yaitu masukan, pengolahan, keluaran, dan balikan atau kontrol.

Dari definisi ini dapat dirinci lebih lanjut pengertian sistem secara umum, yaitu: Setiap sistem terdiri dari berbagai unsur, unsur-unsur sistem berhubungan erat satu sama lain dimana sifat serta kerja sama antar unsur dalam sistem tersebut mempunyai bentuk tertentu dan suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

### **2.1.1 Karakteristik Sistem**

Sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut (Adelia Nitami, et al.,2021):

#### **1. Komponen Sistem**

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi atau bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem (*Components*) tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

#### **2. Batasan Sistem**

Ruang lingkup suatu sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem (*Boundary*) ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.

### 3. Lingkungan Luar Sistem

Batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar sistem (*Environments*) yang menguntungkan merupakan energi bagi sistem tersebut. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan, karena dapat mengganggu kelangsungan hidup sistem tersebut.

### 4. Penghubung Sistem

Penghubung sistem (*Interface*) adalah media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain. Penghubung ini memungkinkan sumber sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Bentuk keluaran dari satu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung tersebut.

### 5. Masukan Sistem

Merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem disebut masukan sistem (*Input*), yang dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). Masukan perawatan adalah energi yang dimasukkan supaya sistem dapat beroperasi, sedangkan masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran. Sebagai contoh di dalam sistem komputer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputer dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

### 6. Keluaran Sistem

Keluaran Sistem (*Output*) adalah hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain seperti sistem informasi. Keluaran yang dihasilkan adalah informasi. Informasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang menjadi *input* bagi subsistem lain.

#### 7. Pengolahan Sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran. Sistem akuntansi akan mengolah (*Process*) data-data transaksi menjadi laporan-laporan keuangan dan laporan-laporan lain yang dibutuhkan oleh pihak manajemen.

#### 8. Sasaran Sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan dan sasaran (*Objectives*) yang pasti dan bersifat *deterministic*. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

### **2.2 Pengertian Informasi**

Informasi adalah Informasi adalah data yang telah diorganisasi, dan telah memiliki kegunaan dan manfaat. Agar bermanfaat, informasi harus memiliki kualitas atau karakteristik sebagai berikut, relevan, dapat dipercaya, lengkap, tepat waktu, mudah dipahami, dapat diuji kebenarannya. (Minda Septiani, et al.,2019). Informasi merupakan data yang telah diolah, dibentuk, ataupun

dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu bagi penggunanya.(Daniel Dido Jantce TJ Sitinjak, et al.,2020).

Informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. dalamInformasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. (Pakpahan & Aventinus,2020)

Jadi, informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih bermakna dan berguna bagi penggunanya dalam pengambilan keputusan untuk saat ini atau masa mendatang.

### **2.3 Pengertian Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dan suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Reza Kumala Dewi, et al, 2021).

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan. (Yeni Anggraini, et al., 2020). Sistem informasi merupakan penggabungan dari sistem dan informasi, dengan demikian bisa didefinisikan bahwa sistem informasi adalah

kumpulan dari sub-sub sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data dengan alat yang namanya komputer sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna (Minda Septiani, et al.,2019).

Berdasarkan definisi sistem informasi, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari beberapa sistem dalam suatu organisasi yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan pada organisasi.

#### **2.4 Data**

Data merupakan suatu informasi yang akurat sehingga menghasilkan informasi dan diolah atau diproses menentu suatu angka. (Hasan & Nurlaila,2020). Sedangkan menurut Abdur Rochman, et al (2019), data adalah suatu bahan mentah yang kelak dapat diolah lebih lanjut untuk menjadi suatu yang lebih bermakna. Data inilah yang nantinya akan disimpan dalam *database*.

Data merupakan bahasa, mathematical, dan atau simbol pengganti lain yang disepakati secara umum dalam menggambarkan suatu objek, manusia, peristiwa, aktivitas, konsep, atau objek penting lainnya. Data adalah menggambarkan suatu objek seperti manusia, peristiwa, konsep atau objek penting lainnya (Putra & Ayu, 2020).

Jadi, data adalah fakta mentah yang belum diolah dan belum memiliki makna namun data ini jika diolah akan menjadi sebuah informasi yang berguna bagi pemakainya.

## 2.5 Knowledge

Pengertian *Knowledge* merupakan kemampuan seseorang/individu dalam menghubungkan dan mengaitkan setiap informasi yang dimiliki olehnya dengan konsep-konsep lain yang relevan dengan area tertentu untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. (Maikel Bolung, et al.,2020). Menurut Octaviana & Reza (2021), Pengertian pengetahuan (*Knowledge*) mencakup segala kegiatan dengan cara dan sarana yang digunakan maupun segala hasil yang diperolehnya. Pada hakikatnya pengetahuan merupakan segenap hasil dari kegiatan mengetahui berkenaan dengan sesuatu obyek (dapat berupa suatu hal atau peristiwa yang dialami subyek).

*Knowledge* atau pengetahuan adalah kombinasi dari informasi, pengalaman dan wawasan, ditambah dengan potensi keterampilan, kompetensi, cita-cita, intuisi, komitmen dan motivasi yang dapat menguntungkan individu atau organisasi pengetahuan berasal dari data yang diolah menjadi informasi ketika ditempatkan dalam konteks yang spesifik untuk berkontribusi dalam mengambil tindakan dan pengetahuan sebagai perpaduan campuran dari berbagai pengalaman, nilai-nilai dan informasi kontekstual (Wulandari & Risa, 2020).

Dapat disimpulkan bahwa *Knowledge* adalah fakta, kebenaran, atau informasi yang diperoleh dari keterampilan, pengalaman di masa lampau terhadap suatu objek. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

### 2.5.1 Jenis – Jenis *Knowledge*

Menurut Mulyanto & Adhitya (2022), para ahli membagi *knowledge* dapat dibagi menjadi 2 kelompok besar, sebagai berikut:

#### 1. *Tacit Knowledge*

*Tacit Knowledge* terletak dalam benak manusia, bersifat sangat proporsional dan sulit dirumuskan. *Tacit Knowledge* mengacu pada *knowledge* pribadi yang melekat dalam pengalaman individu dan melibatkan factor-faktor seperti keyakinan, perspektif, dan nilai-nilai pribadi.

##### ❖ Indikator *Tacit Knowledge*

- a. Dimensi teknis yang mencakup berbagai macam keterampilan atau keahlian yang sulit diformalkan. Elemen dimensi teknis ini seringkali diistilahkan dengan terminologi “*know-how*”. Dimensi ini sangat subjektif, dan pemahaman yang dimiliki oleh seseorang tersebut sangat bersifat pribadi, intuitif, dugaan, dan inspirasi yang muncul dari pengalaman.
- b. Dimensi kognitif terdiri dari kepercayaan, persepsi, idealisme, nilai-nilai, emosi, dan mental model sehingga dimensi ini tidak mudah diartikulasikan. Dimensi kognitif merujuk kepada kesan atau gambaran seseorang terhadap realitas dan visinya ke depan.

## 2. *Explicit Knowledge*

*Explicit Knowledge* merupakan pengetahuan yang dapat di ekspresikan dalam bentuk angka, kata, bagan, atau dalam berbagai bentuk dokumentasi seperti prosedur, operasi standar, *paper*, laporan penelitian, buku, artikel, *manuskrip*, paten dan *software*.

### ❖ Indikator *Explicit Knowledge*

- a. *Socialization*, adalah konversi pengetahuan *tacit* ke pengetahuan *explicit* melalui *sharing* dan interaksi serta pengalaman langsung.
- b. *Externalization*, adalah pengartikulasian pengetahuan *tacit* menjadi pengetahuan *explicit* melalui proses dialog dan refleksi. Pengetahuan *tacit* diekspresikan dan diterjemahkan menjadi metafora, konsep, hipotesis, diagram, model atau prototype sehingga dapat dimengerti oleh semua pihak.
- c. *Combination*, adalah proses yang mengkombinasikan berbagai pengetahuan *explicit* yang berbeda untuk disusun ke dalam sistem knowledge management. Pengetahuan dipertukarkan dan dikombinasikan melalui media seperti dokumen-dokumen, rapat-rapat, percakapan telepon, dan kombinasi melalui jaringan internet.
- d. *Internalization*, adalah semua dokumen data, informasi dan pengetahuan yang sudah didokumentasikan dapat dibaca oleh orang lain. Proses ini menyebabkan terjadinya peningkatan

pengetahuan sumber daya manusia yang didukung oleh alat bantu pencarian dan pengambilan dokumen.

### **2.5.2 Management**

Manajemen adalah seni dan ilmu yang mengatur perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, motivasi, serta pengendalian sedemikian rupa sebagai akibatnya dapat berfungsi dengan baik dalam suatu organisasi serta mencapai semua tujuan yang dimaksudkan (Faradina Nur Setianingsih, et al.,2021). Sedangkan menurut Kahfi & Ria (2020), manajemen merupakan kegiatan seseorang dalam mengatur organisasi, lembaga atau sekolah yang bersifat manusia maupun non manusia, sehingga tujuan organisasi, lembaga atau sekolah dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Manajemen merupakan suatu proses untuk melaksanakan dan mengatur aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, sampai kepada pengawasan, dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Rajo Bungsu et al., 2021)

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang atau organisasi dalam mengatur kegiatan yang dikerjakan individu tau kelompok. Manajemen dilakukan untuk memenuhi target yang akan dicapai oleh individu atau kelompok tersebut dalam sebuah kerja sama untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada.

### **2.5.3 Knowledge Management System**

*Knowledge management* adalah metode yang dipakai suatu organisasi untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan dan mendistribusikan pengetahuan untuk digunakan dan dipelajari kembali demi keberhasilan organisasi dalam proses mencapai tujuan. kemudian ada proses institusional agar pengetahuan yang diciptakan menjadi pengetahuan perusahaan.

*Knowledge Management System (KMS)* atau dalam bahasa Indonesia Sistem Manajemen Pengetahuan adalah bagian dari proses Knowledge Management yang dapat berupa aplikasi web atau perangkat lunak, yang mendukung proses Manajemen Pengetahuan berdasarkan berbagai praktik yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi. *Knowledge Management System* merupakan sebuah faktor penting sebagai faktor kunci dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Analisis Faktor dapat menyederhanakan Knowledge Management System dimana analisis evaluasi sebagai alat komprehensif bagi organisasi untuk sarana evaluasi bagi manajemen. Sehingga, analisis faktor memiliki kelayakan dan penerapan untuk evaluasi *Knowledge Management System*. (Nuringtyas & Tony,2022).

*Knowledge management system* dapat diartikan sebagai kumpulan proses yang mengoordinasi penggunaan informasi, pengetahuan, dan pengalaman yang berjalan dan bekerja bersama-sama.(Maikel Bolung, et al.,2019). Sedangkan menurut Mulyanto & Adhitya (2022), *Knowledge Management System* Merupakan sistem yang dimiliki sebuah organisasi atau

perusahaan untuk mengidentifikasi, membuat, menjabarkan dan membagikan pengetahuan untuk dipelajari kembali. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi atau sistem perusahaan dengan baik.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Knowledge Mangement System* adalah sistem yang dimiliki organisasi untuk mengidentifikasi, membuat, menjabarkan, dan membagikan pengetahuan untuk dipelajari kembali. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan dari organisasi.

#### **2.5.4 Proses *Knowledge Mangement System***

Menurut Wulandari dan Nurisani (2020), pada *Knowledge Mangement System* terdapat 5 proses sebagai berikut:

1. *Knowledge Creation* (penciptaan pengetahuan)

Penciptaan pengetahuan melibatkan, menghasilkan, atau menemukan pengetahuan baru dengan berbagai cara antara lain melalui: penelitian dan pengembangan, inovasi atau pembelajaran, sementara yang lain menganggapnya sebagai pelengkap untuk memperoleh pengetahuan. Penemuan dan penciptaan pengetahuan adalah proses pengidentifikasian pengetahuan terutama pengetahuan *tacit*. Hilangnya pengetahuan karena manajer atau karyawan pensiun atau dimutasi. Maka dari itu pihak perusahaan perlu menangkap dan mengakuisisi pengetahuan untuk mencegah kehilangan pengetahuan. Penemuan dan penciptaan pengetahuan mencakup penemuan dan

pengumpulan pengetahuan baru baik *tacit* maupun *eksplisit*.

2. *Knowledge Acquisition* (akuisisi pengetahuan)

Setelah memperoleh pengetahuan, pengetahuan baru yang diperoleh dikodekan dan dicatat untuk memudahkan penemuan kembali. *Knowledge acquisition* adalah proses pengetahuan *tacit* dan pengetahuan *eksplisit* mulai dari individu dan mengintegrasikan tingkat organisasi dan serta identifikasi dan penyerapan informasi dan sumber pengetahuan eksternal. Meliputi penyerapan pengetahuan, pengorganisasian pengetahuan, transformasi pengetahuan dan proses kreatif. Proses akuisisi pengetahuan dalam sebuah organisasi bertujuan memperoleh pengetahuan dari sumber-sumber internal dan eksternal.

3. *Knowledge Storage* (penyimpanan pengetahuan)

Tahap penyimpanan pengetahuan mengacu pada proses pembentukan memori institusi, dimana pengetahuan secara resmi disimpan. Asset pengetahuan harus disimpan dengan cara terstruktur yang memungkinkan penggunaan dan berbagi secara efisien. Selanjutnya pengetahuan *tacit* yang terkumpul dan telah menjadi pengetahuan *eksplisit* dipilih dan diolah oleh divisi pengolahan.

4. *Knowledge Sharing* (berbagi pengetahuan)

Berbagi pengetahuan mengacu pada proses berbagi informasi dan berbagi sumber, dan akhirnya dapat mendorong penciptaan

pengetahuan, pemahaman, dan informasi baru. Berbagi pengetahuan jika dilakukan secara terus menerus dalam organisasi dan dilakukan secara bertahap akan berdampak kepada perbaikan dan pengembangan organisasi.

##### 5. *Knowledge Application* (penggunaan pengetahuan)

Penggunaan pengetahuan adalah kunci untuk integrasi bentuk pengetahuan tacit. Aplikasi pengetahuan melibatkan pengambilan dan penggunaan pengetahuan untuk mendukung keputusan, memulai tindakan, memecahkan masalah, serta secara keseluruhan menggunakan pengetahuan secara produktif.

## **2.6 Pengertian Bank**

Bank merupakan salah satu penyedia jasa keuangan sebagaimana fungsinya yaitu mengumpulkan dana masyarakat baik dalam bentuk tabungan, deposito, atau bentuk lainnya dan menyalurkannya kepada pihak lain dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan lainnya. Sesuai dengan aktivitas utamanya, Bank bekerja di dua sisi yaitu yang langsung berkaitan dengan produk dan layanan tambahan yang mendukung dikonsumsi produk tersebut oleh nasabah. Dua hal utama kegiatan bank tersebut sangat berkaitan dengan nasabah yang menggunakan produk perbankan. (Andriyani & Riski,2020).

Bank merupakan sebuah lembaga yang berjalan dibidang keuangan. Kegiatan tersebut adalah funding, landing dan memberi jasa bank dengan dasar trust yang telah diperolehnya. (Latifah & Joko,2020). Sedangkan menurut

Hermansyah (2020), Bank adalah Lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga pemerintahan yang menyimpan dana-dana yang dimilikinya.

Jadi, Bank adalah badan keuangan atau Lembaga keuangan yang berfungsi sebagai pengambil dan pemberi kredit, baik untuk jangka Panjang atau jangka pendek.

## **2.7 Kinerja Karyawan**

Kinerja dapat diartikan sebuah pencapaian yang diperoleh seorang karyawan dalam suatu perusahaan. Kinerja berbicara mengenai apa yang dikerjakan dan bagaimana metode pengerjaan dari karyawan. Kinerja karyawan memiliki hakikat bahwa suatu capaian kerja karyawan dapat dihasilkan sesuai prosedur yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan agar dapat mencapai target, sasaran kerja serta dan visi misi yang dimiliki oleh perusahaan. (Primawanti & Hapzi,2021).

Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi (Iskandar&Willy,2021). Kinerja Karyawan pada dasarnya adalah suatu yang berikan karyawan dalam menentukan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada perusahaan dalam bentuk hasil produksi maupun pelayanan yang disajikan. Pada dasarnya kinerja sangat mempengaruhi kualitas dari suatu perusahaan, dimana kinerja menentukan tingkat keberhasilan dari jalannya suatu

perusahaan dari tahun ke tahun yang dihasilkan oleh sumber daya manusia yang memiliki perusahaan sesuai standar kerja yang telah ditetapkan. (Salman Farisi, et al.,2020).

Jadi, kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu.

## **2.8 Nasabah**

Nasabah adalah suatu badan perorangan yang melakukan kredit/pinjaman dengan pihak lain, dalam hal ini dengan Koperasi yang telah disepakati antara kedua belah pihak dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan berdasarkan hukum yang berlaku. (Muhammmd Samsudin, et al.,2019). Sedangkan menurut Koni & Saifullah (2022), Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu memberikan pengaruh pada kinerja atau performansi perbankan. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).

Nasabah dalam perbankan dibagi menjadi dua yaitu debitur dan kreditur. Debitur atau peminjam adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan bank dengan melewati proses perjanjian dengan bank yang telah dilakukan sebelumnya. Sedangkan kreditur atau penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya dibank dalam bentuk simpanan yang

disebut tabungan, dengan melewati proses perjanjian antara bank dan nasabah sebelumnya. (Andriyani & Riski,2020).

Dapat ditarik kesimpulan bahawa nasabah adalah seseorang atau organisasi yang memiliki rekening simpanan atau pinjaman serta melakukan transaksi simpan pinjam pada sebuah bank.

## **2.9 Alat Bantu Perancangan Aplikasi**

### **2.9.1 Alir Sistem Informasi (ASI)**

Aliran Sistem Informasi adalah suatu bagan yang menggambarkan arus logika dari data yang akan diproses dari awal suatu program sampai akhir program. Bagan alir terdiri dari simbol akan dikerjakan. (Nanda Pratama, et al., 2020). Aliran sistem informasi merupakan alat yang digunakan dalam perancangan yang mana berguna untuk menunjukkan urutan dari prosedur-prosedur yang ada pada sistem. (Surya & Adi,2019).

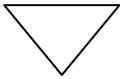
Aliran Sistem Informasi (ASI) di sini bisa berarti kronologis atau jalur prosedur suatu operasi mulai dari awal sampai akhir operasi tersebut. Aliran Sistem Informasi (ASI) tersusun atas naratif peristiwa atau prosedur yang membentuk serangkaian proses kerja atau operasi, kemudian dimanfaatkan sebagai langkah penyusunan sistem yang nantinya membentuk sebuah program. (Agustini,2022).

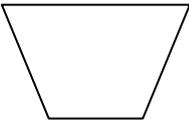
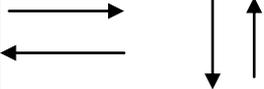
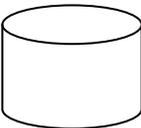
Jadi Aliran sistem informasi adalah bagan alir yang menggambarkan data yang akan diproses dari awal suatu program sampai akhir program. Dengan adanya ASI dapat diketahui permasalahan didalam suatu sistem

Berikut simbol-simbol Aliran Sistem Informasi:

**Tabel 2.1 Simbol – simbol pada alir sistem informasi ( ASI )**

(Surya & Adi,2019)

NO	Nama	Simbol	Keterangan
1.	Proses Komputerisasi		Untuk proses pengolahan data secara komputerisasi
2.	Penghubung		Untuk menghubungkan sambungan aliran
3.	Dokumen		Digunakan untuk oprasi input
4.	Arsip		Merupakan arsip data yang dihasilkan

5.	Proses Manual		Untuk proses pengolahan data secara manual
6.	Alir Sistem		Untuk arahpengaliran data proses
7.	Basis Data		Untuk media penyimpanan secara terkomputerisasi
8.	Pita Kertas		Untuk menunjukkan input/output menggunakan pita kertas
9.	Display		Untuk menampilkan ouput kelayar monitor
10.	Manual Input Keyboard		Untuk manual inputmengggunakan

			keyboard.
--	--	--	-----------

### 2.9.2 Flowchart

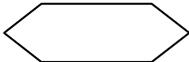
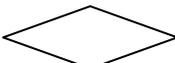
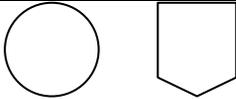
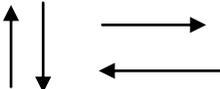
*Flowchart* adalah bagan yang menampilkan alir (*flow*) dari program atau sebuah prosedur sistem yang dibangun. *Flowchart* berisi simbol-simbol yang menunjukkan alur instruksi sistem yang berjalan berurutan. Gambar 3 adalah flowchart dari rancangan sistem yang dibangun (Andre Setiawan, et al., 2022). Sedangkan menurut Syamsiah (2019), pengertian *Flowchart* (Diagram Alir) atau disebut *Flowchart* merupakan bagan (*Chart*) yang mengarahkan alir (*flow*) di dalam prosedur atau program sistem secara logika. *Flowchart* adalah cara untuk menjelaskan tahap-tahap pemecahan masalah dengan merepresentasikan simbol-simbol tertentu yang mudah dipahamii, mudah digunakan dan standar.

Alat yang dipakai untuk membuat algoritma adalah diagram alur (*flowchart*) Diagram alur dapat menunjukkan secara jelas alur pengendalian suatu algoritma, yakni melaksanakan suatu rangkaian kegiatan secara logis dan sistematis. Suatu diagram alur dapat memberi gambaran dua dimensi berupa simbol-simbol grafis. Masing-masing simbol telah ditetapkan lebih terdahulu fungsi dan artinya. Simbol-simbol tersebut dipakai untuk menunjukkan berbagai kegiatan operasi dan jalur pengendalian. (Muhammad Saed Novendri, et al.,2019).

Dapat disimpulkan bahwa *flowchart* adalah langkah-langkah kerja yang digambarkan menggunakan simbol-simbol tertentu untuk menggambarkan proses dalam program.

**Tabel 2.2 Simbol Program Flowchart**

(Muhammad Saed Novendri, et al.,2019)

NO	Simbol	Keterangan
1.		Simbol star atau ahir dari program
2.		Simbol Proses
3.		Simbol input atau output.
4.		Simbol deklarasi variable
5.		Simbol subroutine atau subprogram
6.		Simbol <i>Decision</i>
7.		Simbol Penghubung
8.		Simbol arus data

### 2.9.3 Context Diagram

*Context diagram* adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks menggambarkan input ke sistem atau output dari sistem. *Context diagram* memberikan gambaran keseluruhan sistem. Dalam *context diagram* hanya ada satu proses (Nofri Wand al-hafiz, et al., 2020).

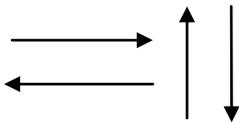
*Context Diagram (CD)* memperlihatkan sistem yang dirancang secara keseluruhan, semua external entity harus digambarkan sedemikian rupa, sehingga terlihat data yang mengalir pada *input* -proses -*output* (Intan Permata Sari, et al.,2021). Context Diagram merupakan tingkatan tertinggi dalam diagram aliran data dan hanya memuat satu proses, menunjukkan sistem secara keseluruhan. Proses tersebut diberi nomor nol. Diagram tersebut tidak memuat penyimpanan data dan tampak sederhana untuk diciptakan, begitu entitas-entitas eksternal serta aliran data-aliran daa menuju dan dari sistem diketahui penganalisis dari wawancara dengan user dan sebagai hasil analisis dokumen. (Fitriani & Agung,2019).

Jadi *context diagram* adalah diagram yang menggambarkan batas antara sistem atau antara bagian sistem dengan lingkungannya. *Context Diagram* memberikan gambaran keseluruhan sistem.

**Tabel 2.3 Simbol – simbol dari *Context Diagram***

(Intan Permata Sari, et al.,2021)

NO	SIMBOL	KETERANGAN
1.		Kesatuan Luar (EksternalEntity) =

		Merupakan kesatuan luar sistem yang dapat berupa orang, organisasi atau sistem lainya yang berada diluar lingkungan luarnya yang akan memberikan input atau menerima output sistem.
2.		Proses(Process) = Kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh, mesin atau komputer dari suatu arus data yang masuk ke dalam proses untuk dihasilkan arus data yang akan keluar dari proses.
3.		Arus Data (Data Flow) = Arus data mengalir diantara proses, simpanan data dan kesatuan. Arus data ini menunjukan arus data dari yang masuk ke dalam proses sistem

#### 2.9.4 Data Flow Diagram (DFD)

*DFD* merupakan alat yang menggambarkan suatu sistem yang berinteraksi dengan lingkungannya dimana aliran data tersebut dapat masuk dan keluar pada sistem tersebut. *DFD* dapat digunakan untuk menggali apa yang dibutuhkan pengguna dan dikembangkan yang berfokus kepada struktur dan proses kerjanya (Rizki Ridwan, et al., 2022). Sedangkan menurut Indra Muhammad Apriansyah, et al. (2019), Penggunaan notasi atau simbol dalam diagram arus data berguna untuk membantu berkomunikasi antara analis sistem dengan pemakai sistem (*user*) agar dapat memahami suatu sistem secara logika, selain dari itu notasi atau simbol dalam diagram arus data itu juga membantu sekali untuk memahami suatu sistem pada semua tingkat kompleksitasnya. Diagram tersebut dikenal dengan sebutan nama *Data Flow Diagram (DFD)*.

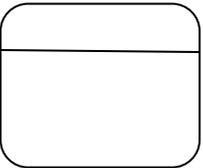
Simbol yang terdapat pada *DFD* digunakan untuk menyajikan entitas, proses, arus data, dan penyimpanan data yang ada di suatu sistem. Entitas disini mewakili sumber dan tujuan dari data, berupa sistem lain atau fungsi yang saling berinteraksi, atau berada diluar perusahaan seperti pelanggan dan pemasok. *DFD* memiliki beberapa tingkatan level sesuai kebutuhan. Biasanya *DFD* diawali dengan *DFD* level Nol (0) dan kemudian dilanjutkan dengan *DFD* level 1 dari proses 1-3. Diagram Nol: Merupakan pemecahan dari diagram context ke diagram Nol.(Fitriani & Agung,2019).

Dapat disimpulkan bahwa *data flow diagram* adalah arus data yang mengalir diantara suatu proses, terminator, dan data storage. *DFD* memudahkan pemakai untuk memahami sistem yang akan dikembangkan.

Berikut simbol-simbol dari *Data Flow Diagram (DFD)* :

**Tabel 2.4 Simbol Simbol *Data Flow Diagram (DFD)***

(Rizki Ridwan, et al., 2022)

NO	Simbol	Keterangan
1.		<p>Kesatuan Luar/External Entity merupakan sumber atau tujuan data, dapat berupa bagian atau orang yang berada diluar sistem tapi berhubungan dengan sistem tersebut.</p>
2.		<p>Proses. Simbol ini digunakan untuk melakukan proses pengolahan data, yang menunjukkan suatu kegiatan yang mengubah aliran data yang masuk menjadi keluaran.</p>
3.		<p>Penyimpanan Data/Data Store merupakan tempat penyimpanan dokumen dokumen atau file-file yang dibutuhkan.</p>

4.		Aliran Data. Menunjukkan arus data dalam proses.
----	---	--

### 2.9.5 Entity Relational Diagram ( ERD )

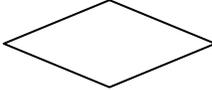
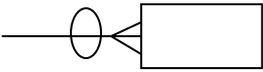
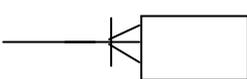
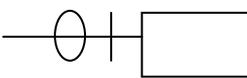
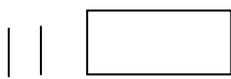
*Entity Relationship Diagram (ERD)* yaitu model konseptual yang menjabarkan hubungan antar penyimpanan data dan hubungan data. Pada *Entity Relationship Diagram (ERD)* terdapat simbol-simbol dengan himpunan relasi yang masing-masing memiliki atribut untuk menjelaskan suatu relasi secara keseluruhan atau melakukan aktivitas permodelan data. (Koida & Marwan,2021).

*Entity Relationship Diagram (ERD)* adalah suatu model jaringan yang menggunakan susunan data yang disimpan dalam sistem secara abstrak. *ERD* menggunakan sejumlah notasi dan simbol untuk menggambarkan struktur dan hubungan antar data dengan menggunakan kardinalitas relasi. (Dhea Arista Putri, et al., 2019). *ERD (Entity Relationship Diagram)* adalah sebuah diagram yang secara konseptual memetakan hubungan antar penyimpanan. (Surya & Asmidi,2019).

Dapat disimpulkan bahwa *ERD* adalah diagram yang digunakan untuk perancangan suatu database dan menunjukkan relasi antar objek atau entitas beserta attribute-atributenya secara detail.

**Tabel 2.5 Simbol-simbol *ERD***

(Surya & Adi,2019)

NO	Simbol	Keterangan
1.		Persegi panjang mewakili kumpulan entitas
2.		Elips mewakili atribut.
3.		Relasi atau aktifitas antar entity.
4.		Atribut kunci
5.		Hubungan antar entitas dengan derajat kardinalitas relasi optional many
6.		Hubungan antar entitas dengan derajat kardinalitas relasi mandatory many
7.		Hubungan antar entitas dengan derajat kardinalitas relasi optional one
8.		Hubungan antar entitas dengan derajat kardinalitas relasi mandatory one

## **2.10 Alat Bantu Untuk Perancangan Program**

### **2.10.1 Database**

*Database* adalah struktur penyimpanan data. *Database* juga merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan diperangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasikan. Untuk menambah, mengakses dan memproses data yang disimpan dalam sebuah *database* komputer diperlukan sistem manajemen *database*. Pengontrolan dari sistem database tersebut adalah terpusat, yang biasanya dimiliki dan dipegang oleh suatu organisasi (Khumaini, et al., 2020). Sedangkan menurut Agustini & Wahyu (2019), Database merupakan suatu kesatuan yang dibentuk dari gabungan tabel dan file, di mana setiap tabel terdiri dari record yang disusun atas field-field yang ada di dalamnya.

Basis data atau database adalah kumpulan data terstruktur. Agar dapat menambahkan, mengakses, dan memproses data yang tersimpan dalam database komputer dibutuhkan sistem manajemen basis data (*database management system*). Dalam pengembangan perangkat lunak tradisional yang memanfaatkan pemrosesan file, setiap kelompok pengguna menyimpan file-filenya sendiri untuk menangani aplikasi pengolahan datanya masing-masing. Hal ini mengakibatkan adanya kerangkapan data atau *redundancy*. (Iqbal, 2019).

Jadi, *database* merupakan suatu struktur penyimpanan data yang terdiri dari sekumpulan data yang saling berhubungan satu dengan lainnya yang tersimpan di perangkat keras komputer, untuk memanipulasinya digunakan perangkat lunak.

### **2.10.2 Xampp**

XAMPP merupakan perangkat lunak berbasis web server yang bersifat open source (bebas), serta mendukung di berbagai sistem operasi, baik Windows, Linux, atau Mac OS. Xampp digunakan sebagai *standalone server* atau biasa disebut dengan *localhost*. Hal tersebut memudahkan dalam proses pengeditan, desain, dan pengembangan aplikasi.(Agung Noviantoro, et al., 2022). Sedangkan menurut Umagapi & Yulisnah, (2019) Pengertian XAMPP adalah perangkat lunak (free software) bebas, yang mendukung untuk banyak sistem operasi, yang merupakan kompilasi dari beberapa program. Fungsi XAMPP sendiri adalah sebagai server yang berdiri sendiri (localhost), yang terdiri beberapa program antara lain: Apache HTTP Server, MySQL database, dan penerjemah bahasa yang ditulis dengan bahasa pemrograman PHP dan Perl. Nama XAMPP sendiri merupakan singkatan dari X (empat sistem operasi apapun), Apache, MySQL, PHP.

Menurut Yeni Anggaraini, et al (2020), *XAMPP* adalah paket program web lengkap yang dapat dipakai untuk belajar pemrograman web, khususnya *PHP* dan *MySQL*. Fungsinya adalah sebagai server yang berdiri sendiri (*localhost*), yang terdiri atas program *Apache HTTP Server*, *MySQL database*, dan penerjemah bahasa yang ditulis dengan bahasa pemrograman *PHP*.

Xampp adalah perangkat lunak *web server* yang digunakan untuk mengembangkan dan merancang situs web pada *server local*. Xampp berfungsi sebagai server yang berdiri sendiri.

### **2.10.3 Notepad++**

Notepad++ merupakan sebuah aplikasi penyunting teks dan penyunting kode sumber yang berjalan disistem operasi windows. Notepad++ menggunakan komponen Scintilla untuk dapat menampilkan dan menyuntingkan teks dan berkas kode sumber berbagai bahasa pemrograman. Notepad ++ didistribusikan sebagai perangkat lunak bebas. Notepad merupakan salah satu fitur yang sangat kecil dan biasanya hanya untuk sekedar mencatat nomor HP, mengingat *password*, dan lain sebagainya. Notepad telah lama menjadi senjata ampuh bagi para programmer, aplikasi yang sudah terintegrasi dengan Windows sejak awal sering di pakai untuk mengedit source code yang dilakukan oleh programmer berbasis web (Ridarmin, et al., 2020).

Notepad++ adalah sebuah penyunting teks dan penyunting kode sumber yang berjalan di sistem operasi windows. Notepad++ menggunakan komponen Scintilla untuk menampilkan dan mengedit teks maupun berkas kode sumber beragam bahasa pemrograman. (Muhammad Saed Novendri, et al.,2019). Notepad++ adalah sebuah aplikasi text editor yang bersifat gratis. Notepad menitikberatkan kegunaan aplikasi untuk editing text dalam waktu yang cepat dan praktis. Notepad++ mendukung banyak format bahasa pemrograman seperti PHP, HTML, JavaScript dan CSS. Aplikasi ini dapat diunduh secara bebas di alamat “notepad-plus-plus.org”. (Masrizal, et al.,2021)

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan Notepad++ adalah software yang digunakan untuk menyunting teks, terutama bagi seorang programmer Notepad++ digunakan untuk mengedit *source code*.

#### **2.10.4 Microsoft Office Visio**

Microsoft Office Visio merupakan software yang dikenal sebagai aplikasi pembuat diagram atau *chart*. Aplikasi ini sangat membantu dalam menuangkan ide-ide atau konsep ke dalam bentuk *flowchart*, diagram dan grafik-grafik ilustrasi lainnya untuk menggambarkan informasi dan sistem, dari penjelasan dalam bentuk teks menjadi bentuk diagram gambar disertai penjelasan singkat (Rahmaningtias & Shinta,2020). Menurut Fitria Mitha Firanda, et al., (2021), Microsoft Visio atau sering disebut Visio adalah sebuah perangkat lunak komputer yang sering digunakan untuk membuat diagram, diagram alir (*flowchart*), *brainstorm* dan skema jaringan yang dirilis oleh Microsoft Corporation. Perangkat lunak ini menggunakan grafik vector untuk membuat diagram-diagramnya. Perangkat lunak ini digunakan sebagai penunjang pada pembuatan diagram alir maupun skema jaringan.

Microsoft Visio adalah salah satu program aplikasi komputer yang sering digunakan untuk membuat diagram, dan tidak terbatas hanya pada itu namun juga dapat digunakan dalam membuat *brainstorm* dan skema jaringan. Microsoft Visio adalah program aplikasi yang dirilis oleh Microsoft Corporation. Aplikasi komputer ini merupakan aplikasi berbayar yang disertakan trial version atau versi percobaan untuk pengguna pemula mencoba sebelum membelinya (Arie Kusumawati, et al.,2021).

Dapat disimpulkan bahwa Microsoft visio adalah perangkat lunak yang berfungsi untuk membuat diagram yang memiliki grafik vector untuk pembuatan diagram.

## **2.11 Bahasa Pemograman**

Bahasa pemrograman merupakan media untuk berkomunikasi antara programmer dan komputer yang berfungsi untuk mengembangkan aplikasi tertentu untuk memudahkan seseorang memenuhi kebutuhannya.

### **2.11.1 HTML**

Menurut Rudjiono & Heru (2020), *HTML* merupakan singkatan dari *Hypertext Markup Language* yaitu bahasa standar web yang dikelola penggunaannya oleh *W3C (World Wide Web Consortium)* berupa tag-tag yang menyusun setiap elemen dari website. *HTML* berperan sebagai penyusun struktur halaman website yang menempatkan setiap elemen website sesuai layout yang diinginkan.

*HTML* merupakan singkatan *Hypertxt Markup Language* yaitu bahasa standar web yang dikelola penggunaannya oleh *W3C (World Wide Web Consortium)* berupa tag-tag yang menyusun setiap elemen dari website. *HTML* berperan sebagai peyusun struktur halaman website yang menempatkan setiap elemen website layout yang diinginkan.(Sari & Suhendi,2020). Sedangkan menurut Rafi & Uce (2022), *HTML (HyperText Markup Language)* adalah membuat format dokumen yang akan berjalan dihalaman web untuk menyebarkan informasi.

Jadi, *HTML* adalah bahasa pemrograman standar yang digunakan untuk menampilkan halaman web yang berisi informasi berupa text, audio video dan sebagainya.

### **2.11.2 MySQL**

*MySQL* adalah salah satu jenis database server yang menggunakan bahasa SQL untuk mengakses databasenya. lisensi *MySQL* adalah *FOSS Licence Exception* dan ada juga yang versi komersialnya. *MySQL* tersedia untuk beberapa platform, diantaranya adalah untuk versi windows dan linux (Ramadhan & Mukhaiyar, 2020). Sedangkan menurut Rafi & Uce (2022), *MySQL* merupakan software sistem basis data yang mempunyai hubungan tipe data relational dalam mengelola dan menyimpan data. Dari penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *MySQL* merupakan perangkat lunak basis data yang melakukan proses pengaturan struktur data dalam pembuatan dan pengelolaan.

*MySQL (My Structure Query Language)* adalah salah satu dari sekian banyak DBMS seperti *Oracle, MSSQL, Postagre SQL*, dan lainnya. *MySQL* adalah sistem manajemen basis data yang menggunakan SQL untuk mengelola data. *MySQL* adalah database open source, yang artinya Anda dapat menggunakannya secara gratis. Pemrograman PHP juga sangat mendukung atau support dengan Basis Data *MySQL*. (Agung Noviantoro, et al., 2022)

Jadi, *MySQL* adalah sistem manajemen database yang bersifat open source serta menggunakan bahasa *SQL* yang bekerja dengan model client-server dan bersifat open source. *MySQL* digunakan dalam pembuatan aplikasi dan website.

Metode relational database pada *MySQL* juga dipakai sebagai penghubung antara *software* dan *server database*.

### **2.11.3 Hypertext Preprocessor (PHP)**

*PHP (Hypertext Preprocessor)* adalah bahasa script yang dapat ditanamkan atau disisipkan ke dalam *HTML*. *PHP* banyak dipakai untuk membuat program situs web dinamis. *PHP* sering juga digunakan untuk membangun sebuah CMS. *PHP* adalah bahasa pemrograman *script server-side* yang didesain untuk pengembangan web. Disebut bahasa pemrograman *server side* karena *PHP* diproses pada komputer server. Hal ini berbeda dibandingkan dengan bahasa pemrograman *client-side* seperti *JavaScript* yang diproses pada *web browser (client)*. (Herdiyansyah & Angraini,2020).

*PHP* merupakan pemrograman *interpreter* yaitu proses penerjemahan beris kode sumber menjadi kode mesin yang dimengerti komputer secara langsung pada saat baris kode dijalankan. *PHP* disebut sebagai pemograman *Server Side Programing*, hal ini dikarenakan seluruh prosesnya dijalankan pada server. (Try Handayani, et al.,2019). Sedangkan Rani Hormati, et al (2021), *PHP* merupakan salah satu bahasa pemograman berbasis web yang di tulis untuk mengembang web dan *PHP* sering digunakan pada sisi server sebuah web

Jadi, *PHP* adalah bahasan pemrograman yang berisi kode-kode yang digunakan untuk mengolah data dan mengirimkannya Kembali ke *web browser* menjadi kode *HTML*.

### **2.11.4 JavaScript**

Pengertian *JavaScript* adalah bahasa pemrograman yang sederhana karena bahasa ini tidak dapat digunakan untuk membuat aplikasi ataupun *applet*. Dengan *JavaScript* kita dapat dengan mudah membuat sebuah halaman web yang interaktif. Program *JavaScript* dituliskan pada file *HTML* (Efendi & Ubaidi, 2020). Sedangkan menurut Rudjiono & Heru (2020), javascript adalah bahasa pemrograman atau kode *script* yang diletakan bersama kode *HTML* ataupun terpisah yang digunakan untuk membuat tampilan website lebih dinamis.

*Javascript* adalah Bahasa pemrograman yang banyak digunakan pada sisi klien karena dua hal. Yang pertama adalah karena *Javascript* menawarkan pengalaman yang interaktif bagi pengguna web dengan mendukung banyak sekali metode untuk memanipulasi halaman web dengan *Document Object Mode*. Alasan kedua adalah penggunaan *HTML* yang memudahkan penggunaan *skrip* untuk bisa menggunakan kembali kode yang sudah pernah ditulis sebelumnya. Selain itu, popularitas *Javascript* juga disebabkan oleh banyaknya *API* dan alur data dari *framework*. (Christian & Hengky,2023).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa *JavaScript* adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk pengembangan website menjadi lebih dinamis. Website dinamis yang dimaksud berarti konten didalamnya dapat bergerak atau dapat mengubah apapun yang tampak dilayar tanpa harus

#### **2.11.5 *Cascading Style Sheet (CSS)***

*CSS* merupakan kependekan dari *Cascading Style Sheet* yang berfungsi untuk mengatur tampilan dengan kemampuan jauh lebih baik dari tag maupun

atribut standar *HTML (Hypertext Markup Language)*. *CSS* sebenarnya adalah suatu kumpulan atribut untuk fungsi format tampilan dan dapat digunakan untuk mengontrol tampilan banyak dokumen secara bersamaan. Keuntungan *HTML* menggunakan *CSS* yaitu jika ingin mengubah format dokumen, maka tidak perlu mengedit satu persatu. (Saed Novendri, et al., 2019).

*CSS* adalah *Cascading Style Sheet* yang merupakan suatu bahasa pemrograman suatu bahasa pemrograman web yang digunakan untuk mengendalikan dan membangun berbagai komponen dalam web sehingga tampilan web akan lebih rapi, terstruktur, dan seragam. (Try Handayani, et al., 2019). Sedangkan Rani Hormati, et al (2021), menjelaskan bahwa *CSS* atau *Cascading Style Sheets* adalah memiliki arti gaya menata halaman bertingkat, yang artinya setiap satu elemen yang telah di format dan di memiliki anak dan telah di format, maka dari elemen tersebut secara otomatis mengikuti format elemen induknya.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan *CSS* adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk menentukan tampilan dan format website yang ingin kita buat.

## **2.12 World Web Wide (WWW)**

World Wide Web (www) atau lebih dikenal dengan sebutan web merupakan dokumen yang ditulis dalam format *HTML (Hyper Text Markup Language)*, yang hampir selalu bisa diakses melalui *http*, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server untuk ditampilkan kepada para pemakai

melalui web browser. Semua publikasi dari web tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar yang dapat diakses dengan menggunakan internet. (Rustaman,2021).

*WWW* adalah sekelompok dokumen multimedia yang saling terkoneksi menggunakan *hypertext link* dengan mengklik pada *hot link*, anda dapat berpindah dari satu dokumen ke dokumen lainnya (Manurung, 2019). Sedangkan menurut Putra dan Ayu (2020), *WWW* merupakan kumpulan link atau akses dokumen *hypertext* yang saling terhubung ke internet atau satu layanan yang didapat oleh pemakai komputer yang terhubung ke internet.

Jadi, *WWW* adalah kumpulan *web server* dari seluruh dunia yang menyediakan data dan informasi untuk digunakan user. Dimana untuk mengaksesnya menggunakan *web browser*.

### **2.13 Web Browser**

*Web browser* digunakan untuk menampilkan dan mengetes hasil program. Beberapa *skrip CSS* dan *HTML* ada yang hanya support pada web browser tertentu dan tidak support pada yang lain,sehingga menggunakan lebih dari satu web browser akan lebih baik. Walaupun untuk kebanyakan browser versi baru sudah support hampir semua fitur *CSS* dan *HTML*. (Sari & Suhendi,2020).

*Web Browser* adalah perangkat lunak yang berguna untuk mengakses informasi web ataupun untuk melakukan transaksi *via web*. Awalnya *web browser* berorientasi pada teks dan belum dapat menampilkan gambar. Akan tetapi sekarang ini dengan dikembangkannya web browser tidak hanya mampu

menampilkan gambar dan teks saja, tetapi juga dapat memutar file multimedia berupa foto, video, maupun audio. (Agustina & Ady,2021). Sedangkan menurut Widodo dan Arlia (2020), *Web browser* adalah sebuah perangkat lunak yang digunakan untuk menjalankan dokumen-dokumen berbasis web dengan cara diterjemahkan. *Web browser* memungkinkan pengguna secara cepat dan mudah mengakses informasi yang diberikan oleh banyak situs web dengan cara menjelajahi link tersebut.

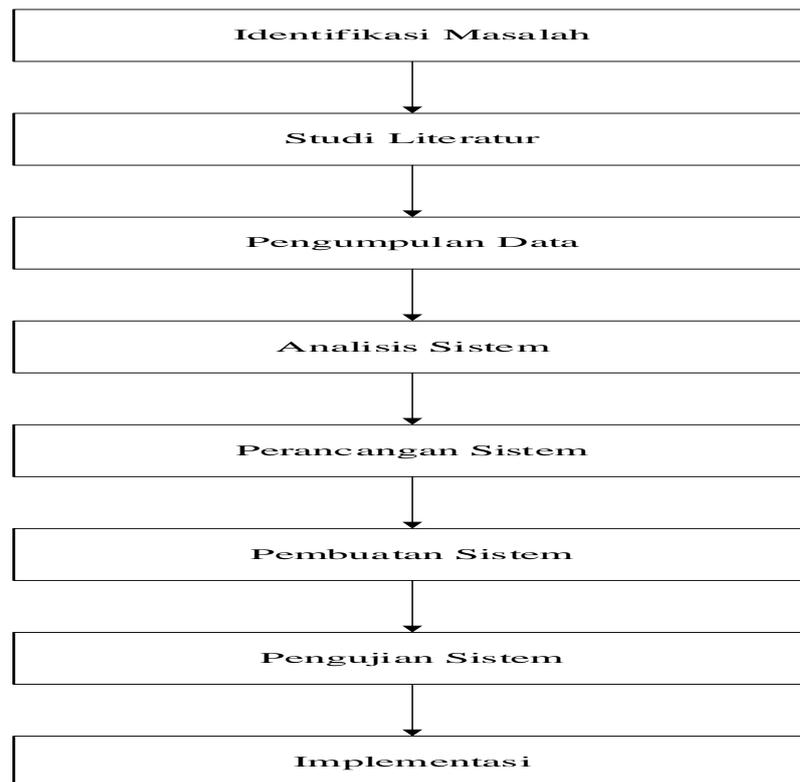
Jadi, *web browser* adalah perangkat lunak yang berfungsi untuk menyajikan dan menerima informasi di internet. *Web browser* adalah perangkat lunak yang digunakan untuk mengakses berbagai informasi di internet.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Uraian kerangka kerja dalam penelitian ini adalah uraian secara rinci terhadap masing-masing kerangka kerja yang telah disusun agar penelitian yang dilakukan dapat terlaksanakan secara terstruktur dan jelas, kerangka kerja dalam penelitian ini dijelaskan pada gambar 3.1 sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian**

## **3.2 Tahapan Metode Penelitian**

Dalam kerangka kerja penelitian dijabarkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian. Kerangka kerja penelitian terdiri dari beberapa tahapan yang terkait secara sistematis. Tahapan ini diperlukan untuk memudahkan dalam penelitian. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

### **3.2.1 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah didapat melalui pengamatan secara langsung terhadap objek dan dilakukan dengan maksud agar dapat mengetahui secara jelas permasalahan yang terjadi di lapangan. Dari setiap karyawan atau pimpinan yang ada di BPR Pasir Pengaraian pasti memiliki pengetahuan, keahlian atau kemampuan yang dimiliki secara personal dan antara karyawan satu dengan lainnya tentu memiliki pengetahuan dan keahlian yang berbeda.

Pengetahuan dan keahlian pimpinan dan karyawan jika tidak di dokumentasikan atau diarsipkan dengan baik maka pada saat pimpinan pensiun atau karyawan dimutasi pengetahuan yang ada pada mereka akan ikut hilang dari perusahaan. Tentu akan sulit mengembangkan mutu perusahaan dan meningkatkan sumber daya manusia yang ada di perusahaan jika pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh pimpinan dan karyawan sebelumnya tidak terdapat salinannya di perusahaan. Hal ini akan menyulitkan pimpinan dan karyawan baru dengan membuat suatu kesalahan yang berulang sehingga akan sangat bergantung pada pimpinan dan karyawan yang meninggalkan perusahaan tersebut.

### **3.2.2 Studi Literatur**

Setelah masalah diidentifikasi dan dianalisis, maka dipelajari literatur yang berhubungan dengan permasalahan. Kemudian literatur-literatur yang dipelajari tersebut diseleksi supaya dapat menemukan literatur yang berhubungan dengan penelitian ini. Sumber literatur didapatkan dari berbagai jurnal yang terlampir pada daftar pustaka, artikel, yang membahas tentang *Knowledge Mangement System*, terutama dalam hal meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan nasabah.

### **3.2.3 Mengumpulkan Data**

#### **1. Observasi**

Observasi adalah suatu metode mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung ketempat penelitian yaitu BPR Pasir Pengaraian. Metode ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana alur kerja yang ada pada tempat penelitian. Pada tahap ini peneliti memperoleh masalah yang terdapat pada bank BPR dijadikan objek penelitian.

#### **2. Wawancara**

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak terkait. Proses wawancara dilakukan kepada pimpinan yang ada di BPR Pasir Pengaraian tentang bagaimana pengarsipan *knowledge* atau pengetahuan sebelumnya.

Peneliti melakukan wawancara pada bulan juni tahun 2023 secara berkala.

### **3.2.4 Analisis Sistem**

Analisis sistem dilakukan setelah tahap pengumpulan data. Analisis sitem merupakan tahapan yang dibutuhkan dalam mendapatkan batasan, tujuan dan kebutuhan sistem dengan melakukan wawancara kepada pemangku kepentingan dan pengguna sistem. Tahapan yang dilakukan adalah memodelkan sistem yang sedang berjalan, identifikasi permasalahan yang ada serta memodelkan sistem yang diusulkan.

#### **3.2.4.1 Analisis Sistem Lama**

Untuk pemecahan masalah dalam suatu sistem maka diperlukan adanya Analisis terhadap sistem yang sudah ada sebelumnya atau sistem lama. Sistem lama dalam *knowledge management system* dalam meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan nasabah adalah *knowledge* atau pengetahuan yang ada masih bersifat individu atau perorangan yang dimiliki hanya oleh pimpinan dan karyawan yang bersangkutan. Jika pimpinan dan karyawan meninggalkan perusahaan maka *knowledge* atau pengetahuan yang dimilikinya akan ikut terbawa dan hilang. Hal ini menyebabkan pengetahuan tersebut hilang dari perusahaan karena tidak didokumentasikan.

#### **3.2.4.2 Analisis Sistem Baru**

Dengan adanya *Knowledge Managment System* dalam meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan nasabah. Maka *Knowledge* yang dimiliki oleh setiap

pegawai akan di dokumentasikan dalam sebuah sistem. Pada sistem tersebut para pimpinan dan karyawan dapat menyimpan, menambahkan, dan mengelola *knowledge-knowledge* baru.

### **3.2.5 Perancangan Sistem**

Perancangan sistem meliputi rencana bagaimana kegiatan-kegiatan dalam siklus pengembangan sistem dapat diterapkan secara efektif dan efisien sehingga mampu menghasilkan sebuah sistem yang sesuai dengan tujuan. Penulis merancang sistem yang dapat memberikan manfaat terhadap kepengurusan Bank BPR Pasir Pengaraian.

Perancangan sistem merupakan tahapan lanjutan dari tahap Analisis sistem. Perancangan sistem menggunakan *Context Diagram (CD)*, *Data Flow Diagram (DFD)*, dan *Entity Relational Diagram (ERD)*.

### **3.2.6 Pembuatan Sistem**

Setelah tahapan perancangan sistem selesai dilakukan, maka tahapan selanjutnya adalah pembuatan sistem. Pembuatan sistem meliputi bagaimana sistem yang akan dibuat sehingga menghasilkan sebuah sistem yang sesuai dengan tujuan. Yang mana dalam tahap pembuatan sistem ini menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Markup Language (HTML)*, *MySQL*, *Hypertext Preprocessor (PHP)*, *Javascript*, *Cascading Style Sheet (CSS)* dan alat bantu perancangan program berupa *Database*, *Xampp*, *Notepad++* dan *Microsoft Office Visio*.

### **3.2.7 Pengujian Sistem**

Pada tahapan selanjutnya adalah menguji dan mencoba sistem dengan menjalankan sistem yang telah siap digunakan. Pada tahap ini juga akan melakukan perbaikan sistem jika terdapat bug yang terjadi. Bug merupakan suatu kesalahan pada sebuah *software* atau *hardware* yang menyebabkan fungsi yang tersedia pada sistem tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Pengujian sistem dilakukan bertujuan agar sistem yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### **3.2.8 Implementasi**

Pada tahap ini dilakukan pengimplementasian sistem pada objek penelitian yaitu Bank BPR Pasir Pengaraian, untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Hasil dari penelitian ini tentunya sistem yang dibuat dapat membantu bank BPR dalam meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan nasabah. Dalam pembuatan Knowledge Management System diperlukan perangkat lunak yang menunjang pembuatannya adalah sebagai berikut:

1. PHP, untuk pembuatan perancangan perangkat lunak.
2. MySQL, untuk pengelolaan basis data.
3. Notepad++, untuk menulis *coding* program.
4. Windows 10, sebagai sistem operasi yang digunakan perangkat keras.