

**ANALISIS PROSES BISNIS DI DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA
DENGAN METODE *QUALITY EVALUATION FRAMEWORK*
(STUDI KASUS : RSI UNISMA)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Nur Fitriyah Lestari

NIM: 125150401111037



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017

PENGESAHAN

ANALISIS PROSES BISNIS DI DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN METODE
QUALITY EVALUATION FRAMEWORK (STUDI KASUS : RSI UNISMA)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :

Nur Fitriyah Lestari

NIM: 125150401111037

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
27 Januari 2107

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI.

NIK: 201201 860421 1 001

Fajar Pradana, S.ST, M.Eng

NIP: 19871121 201504 1 004

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Dr. Eng., Herman Tolle, S.T, M.T.

NIP: 19740823 200012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).



Malang,

Nur Fitriyah Lestari

NIM: 125150401111037

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'aalamiin, Puji Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Allah SWT. Atas terselesaikannya skripsi ini. Atas dukungan yang selama ini diberikan dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Pak Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI dan Pak Fajar Pradana, S.ST, M.Eng selaku pembimbing dalam pengerjaan skripsi ini, yang selalu meberikan kritik dan sarannya mendukung penyelesaian skripsi ini.
2. Pihak Divisi Sumber Daya Manusia RSI UNISMA yang telah berkenan memberikan waktunya untuk memperlancar proses penelitian saya.
3. Orang tua yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang dan memberikan semangat kepada saya dari dulu hingga sekarang.
4. Saudara-saudara saya. Nila, Hajul, Taqin, Fatiyah, Datul dan Febri yang selalu memberikan dukungan dan dorongan agar terus maju dengan cara yang berbeda-beda.
5. Teman seperjuangan selama masa studi di Universita Brawijaya, Retno, Halima dan Tifa.
6. Teman dari TK Devi dan Diyah yang selalu memberikan dukungan dan hiburan dengan guyonan lucunya. Terimakasih karena kalian saya banyak tertawa
7. SVT, 13 bocahku yang selalu memberikan hiburan ketika lelah dan mulai kehilangan semangat serta membantu banyak dalam proses recovery saya. Terutama Dikey.
8. Semua KBMSI dan teman-teman Sistem Informasi 2012 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
9. Teman-teman POWER, Mas Nicky, Mas Dedi, Mbak Elliya, Mbak Dina, Mbak Yasmin, Ayu, Ana, Icha, Nyau, Choi, Cess dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih banyak telah mengisi selama masa Studi saya di Universitas Brawijaya

Malang, 23 Januari 2017

Penulis

ABSTRAK

RSI UNISMA merupakan salah satu rumahsakt yang terletak di Malang. Rumah sakit ini memiliki beberapa divisi, salah satunya adalah divisi sumber daya manusia. Divisi ini memiliki beberapa proses penting, salah satunya adalah proses rekrutmen karyawan baru. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di RSI UNISMA maka harus dilakukan proses rekrutmen yang berkualitas. Selain itu saat ini tingginya tingkat rekrutmen karyawan menurut rekap data tahun 2015 yaitu sebanyak 37 kali. Sedangkan perawat sendiri sangat dibutuhkan dalam penanganan proses bisnis lain yang ada di RSI UNISMA. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi proses bisnis rekrutmen karyawan baru untuk mengetahui mana aktivitas yang bisa ditingkatkan dan dipersingkat waktunya sehingga kekurangan karyawan bisa segera ditutupi.

QEF merupakan metode yang digunakan untuk melakukan evaluasi pada proses bisnis rekrutmen karyawan baru. Evaluasi QEF dilakukan dengan mengevaluasi tiap aktivitas. Evaluasi QEF ini melibatkan *stakeholder* perusahaan yang mana *stakeholder* berperan penting dalam penentuan kebutuhan non fungsional perusahaan sehingga nantinya akan didapatkan *business process concept*, *quality factor* dan *quality metric*. Kebutuhan non fungsional sendiri dihitung secara kuantitatif dengan menggunakan *quality objective* yang nantinya akan menghasilkan target. Setelah dilakukan perhitungan dengan *quality metric* sesuai dengan *quality factor* maka hasil dari perhitungan dibandingkan dengan target yang sebelumnya telah ditentukan oleh *stakeholder*. Jika hasil evaluasi lebih rendah dari target maka perlu dilakukan perbaikan. Dan jika hasil evaluasi lebih tinggi maka aktivitas yang dievaluasi tersebut tidak perlu dilakukan perbaikan. Hasil itu sendiri nantinya akan diberikan kepada *stakeholder* untuk penanganan lebih lanjut.

Kata kunci: *stakeholder*, kebutuhan non fungsional, *quality objective*, *business process concept*, *quality factor*, *quality metric*

ABSTRACT

RSI UNISMA is one hospital located in Malang. The hospital has several divisions, one of which is the human resources division. This division has several important processes, one of which is the recruitment of new employees. In improving the quality of human resources in RSI UNISMA then it should do the recruitment process quality. Besides the current high rate of recruitment of employees according to data recap the year 2015 as many as 37 times. While the nurses themselves are very needed in the handling of other business processes that exist in the RSI UNISMA. Therefore, it is necessary to evaluate the business processes of recruitment of new employees to know which activity can be improved and shortened the time that employee shortages could soon patched.

QEF is the method used to evaluate the business processes of recruitment of new employees. QEF evaluation is done by evaluating each activity. The QEF evaluation involving all stakeholders in the company in which stakeholders play an important role in determining the non-functional requirements of companies that will be obtained business process concept, quality factor and quality metrics. Non-functional requirements themselves quantitative computed using objective quality that will result in the target. After calculating the quality metric in accordance with the quality factor, the result of calculation than the target previously set by stakeholders. If the evaluation result is lower than the target it is necessary to repair. And if the evaluation result is higher then evaluated activity does not need to be improved. The result itself will be provided to stakeholders for further treatment.

Keywords: *stakeholders, non-functional requirements, quality objectives, business process concept, quality factor, quality metric*

DAFTAR ISI

ANALISIS PROSES BISNIS DI DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN METODE <i>QUALITY EVALUATION FRAMEWORK</i> (STUDI KASUS : RSI UNISMA)	i
PENGESAHAN	ii
ANALISIS PROSES BISNIS DI DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN METODE <i>QUALITY EVALUATION FRAMEWORK</i> (STUDI KASUS : RSI UNISMA)	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Sistematika Pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang	6
2.2.1 Profil Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang	6
2.2.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang	6
2.2.3 Sumber Daya Manusia	7
2.3 Proses Bisnis.....	7
2.3.1 <i>Quality Evaluation Framework</i> (QEF).....	9
2.4 Pemodelan Proses Bisnis	18
2.4.1 IDEF (Integration Definition for Function Modeling)	18
BAB 3 METODOLOGI	22

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	22
3.2 Diagram Alir Penelitian	22
3.2.1 Studi Literatur	23
3.2.2 Penentuan Kebutuhan	23
3.2.3 Penentuan <i>Quality Factor, Quality Metric, Business Process Concept</i> dan Target	23
3.2.4 Penentuan Hasil	23
3.2.5 Pengukuran Perbandingan.....	24
3.2.6 Penentuan Masalah	24
3.2.7 Kesimpulan dan Saran.....	24
3.3 Tipe Penelitian	24
BAB 4 PROSES BISNIS DIVISI SDM RSI UNISMA.....	25
4.1 Wawancara	25
4.1.1 Wawancara Pertama.....	25
4.1.2 Wawancara Kedua	25
4.2 Pemodelan Proses Bisnis	26
4.2.1 IDEF0 LEVEL 0	27
4.2.2 IDEF0 Level 1 Proses Bisnis Divisi SDM RSI UNISMA.....	28
4.2.3 IDEF0 Level 2 Proses Bisnis SDM bagian Pengadaan dan Penempatan SDM	28
4.2.4 IDEF0 Level 3 Proses Bisnis Rekrutmen Karyawan baru Divisi SDM RSI UNISMA	30
4.3 <i>Quality Factor</i> Berdasarkan Tiap Aktifitas	32
4.3.1 Mengisi Formulir Permintaan Karyawan Baru	32
4.3.2 Mengajukan Formulir Permintaan Karyawan Baru	33
4.3.3 Menyiapkan Berkas Pelamar.....	33
4.3.4 Melakukan Seleksi Berkas	33
4.3.5 Mengundang Pelamar yang Lulus Seleksi Berkas	34
4.3.6 Melakukan Tes Tulis	34
4.3.7 Melakukan Wawancara.....	34
4.3.8 Melakukan Tes Kesehatan	35
4.4 Teknik Observasi	35
4.4.1 Hasil Observasi Mengisi Formulir Permintaan Tenaga Kerja.....	35

4.4.2 Hasil Observasi Mengajukan Formulir Permintaan Tenaga Kerja	36
4.4.3 Hasil Observasi Menyiapkan Berkas Pelamar	37
4.4.4 Hasil Observasi Melakukan Seleksi Berkas.....	37
4.4.5 Hasil Observasi Mengundang Pelamar yang Lolos Seleksi Berkas	38
4.4.6 Hasil Observasi Melakukan Tes Tulis	39
4.4.7 Hasil Observasi Melakukan Wawancara	40
4.4.8 Hasil Observasi Melakukan Tes Kesehatan	40
BAB 5 PERBANDINGAN DAN ANALISA HASIL	42
5.1 Hasil Evaluasi Mengisi Formulir Permintaan Tenaga Kerja	42
5.2 Hasil Evaluasi Mengajukan Formulir Permintaan Tenaga Kerja	44
5.3 Hasil Evaluasi Menyiapkan Berkas Pelamar.....	45
5.4 Hasil Evaluasi Melakukan Seleksi Berkas	47
5.5 Hasil Evaluasi Mengundang Pelamar yang Lulus Seleksi Berkas	49
5.6 Hasil Evaluasi Melakukan Tes Tulis	51
5.7 Hasil Evaluasi Melakukan Wawancara.....	53
5.8 Hasil Evaluasi Melakukan Tes Kesehatan.....	55
5.9 Perbedaan Target dan Hasil.....	56
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	59
6.1 Kesimpulan.....	59
6.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN A WAWANCARA 1	62
LAMPIRAN B WAWANCARA 2	63
LAMPIRAN C WAWANCARA 3	64
LAMPIRAN D WAWANCARA 4.....	73

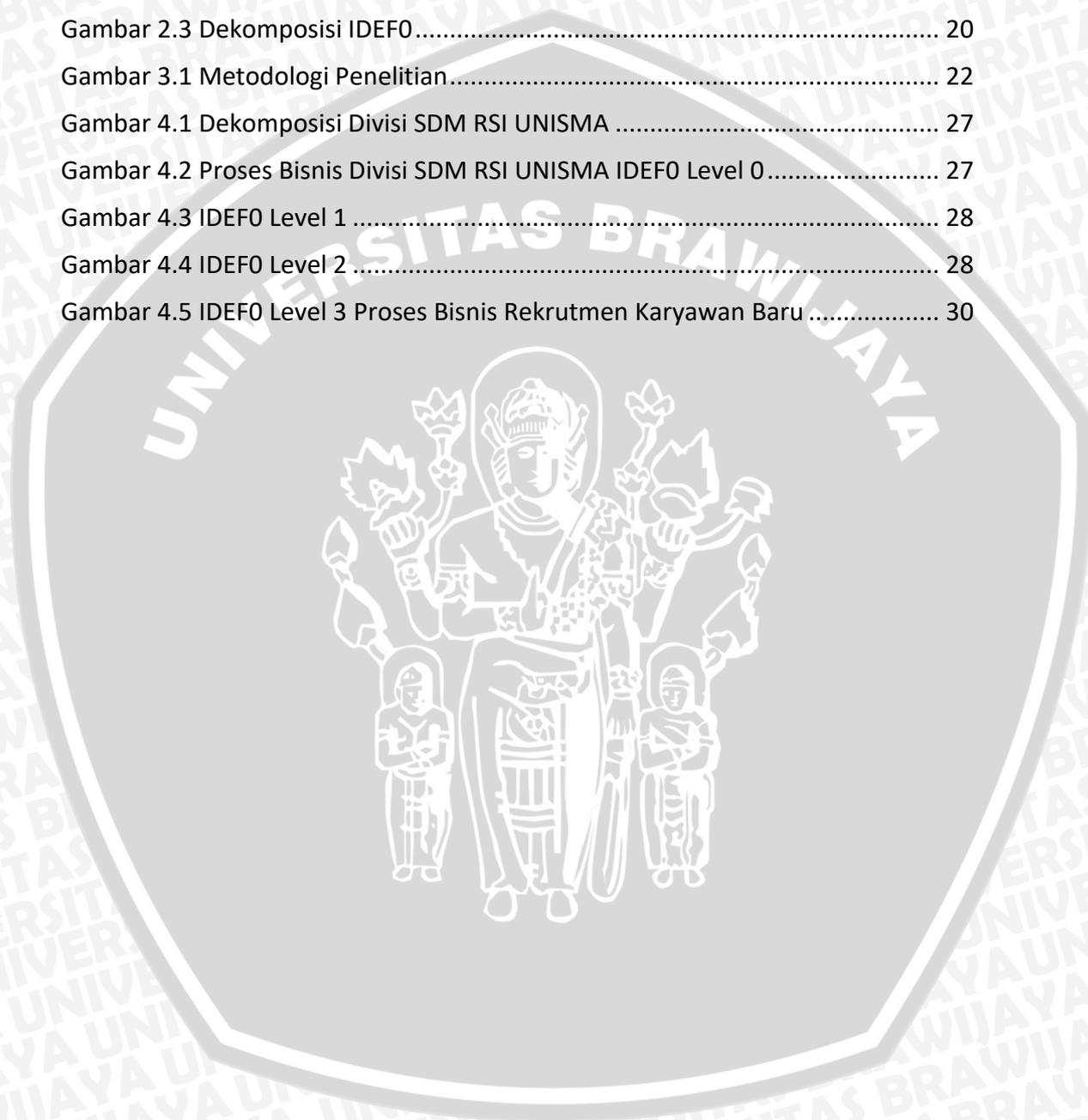


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Quality Dimesion and Factor	11
Tabel 4.1 <i>Business Process Concept</i>	26
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Mengisi Formulir Permintaan Tenaga Kerja	35
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Mengajukan Formulir Permintaan Tenaga Kerja.....	36
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Menyiapkan Berkas Pelamar	37
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Seleksi Berkas.....	37
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Mengundang Pelamar yang Lolos Seleksi Berkas.....	38
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Tes Tulis.....	39
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Wawancara	40
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Tes Kesehatan	40
Tabel 5.1 Aktivitas Mengisi Formulir Permintaan Tenaga Kerja.....	42
Tabel 5.2 Aktivitas Mengajukan Formulir Permintaan Kerja	44
Tabel 5.3 Aktivitas Menyiapkan Berkas Pelamar.....	46
Tabel 5.4 Aktivitas Melakukan Seleksi Berkas	48
Tabel 5.5 Aktivitas Mengundang Pelamar yang Lulus Seleksi	50
Tabel 5.6 Aktivitas Melakukan Tes Tulis	52
Tabel 5.7 Aktivitas Melakukan Wawancara.....	54
Tabel 5.8 Aktivitas Melakukan Tes Kesehatan.....	55

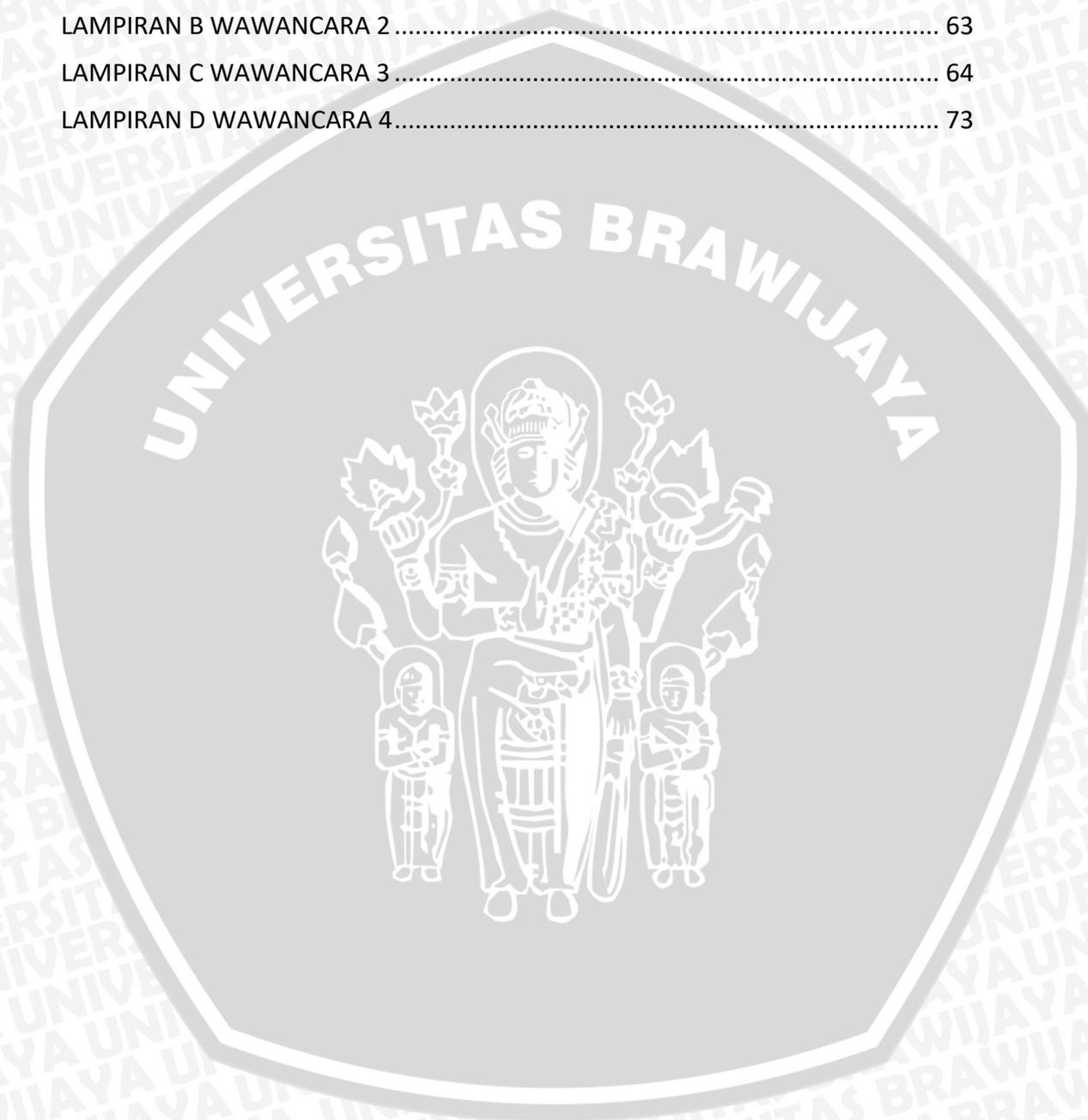
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metamodel QEF	10
Gambar 2.2 Diagram Utama IDEF0	19
Gambar 2.3 Dekomposisi IDEF0	20
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	22
Gambar 4.1 Dekomposisi Divisi SDM RSI UNISMA	27
Gambar 4.2 Proses Bisnis Divisi SDM RSI UNISMA IDEF0 Level 0	27
Gambar 4.3 IDEF0 Level 1	28
Gambar 4.4 IDEF0 Level 2	28
Gambar 4.5 IDEF0 Level 3 Proses Bisnis Rekrutmen Karyawan Baru	30



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A WAWANCARA 1.....	62
LAMPIRAN B WAWANCARA 2.....	63
LAMPIRAN C WAWANCARA 3.....	64
LAMPIRAN D WAWANCARA 4.....	73



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang atau biasa disebut RSI UNISMA merupakan salah satu dari sekian banyak rumah sakit yang ada di kota Malang. Sesuai dengan namanya RSI UNISMA merupakan rumah sakit yang berada di bawah naungan yayasan Universitas Islam Malang. Dalam menjalankan rumah sakit, RSI UNISMA ini terbagi menjadi beberapa divisi yang masing masing divisi memiliki peran dan tanggung jawab yang penting. Salah satu divisi yang ada di RSI UNISMA adalah divisi Sumber Daya Manusia.

Pada divisi Sumber Daya Manusia ini memiliki peran yang sangat penting dalam hal peningkatan kualitas yang ada di RSI UNISMA terutama peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas sumber daya merupakan salah satu hal penting terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang harus selalu diperhatikan karena berpengaruh pada loyalitas pelanggan (Ferrinadewi dan Pandja, 2004). Menurut data tahun 2015 proses rekrutmen karyawan baru dilakukan sebanyak 37 kali dalam satu tahun. Karena banyaknya pengulangan dalam pelaksanaan proses bisnis rekrutmen karyawan baru maka perlu dilakukan perbaikan agar bisa memaksimalkan waktu yang ada. Karyawan sendiri merupakan bagian yang sangat penting bagi berlangsungnya proses bisnis RSI UNISMA, sehingga diperlukan penghematan waktu agar kekurangan karyawan bisa segera teratasi (Nofa, 2015).

Berdasarkan permasalahan diatas maka diperlukan analisis proses bisnis yang ada di unit sumber daya manusia untuk mengetahui proses-proses yang terjadi di divisi sumber daya manusia RSI Malang. Selain itu diharapkan dengan diketahuinya proses - proses yang terjadi di divisi sumber manusia maka bisa dilakukan proses evaluasi dan perbaikan agar permasalahan yang ada bisa terselesaikan dan juga proses yang baru mampu meningkatkan kinerja dan kualitas divisi sumberdaya manusia di RSI UNISMA. Proses bisnis merupakan elemen utama fungsi bisnis di suatu organisasi. Proses bisnis melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan dan membutuhkan sumber daya. Pengelolaan proses bisnis yang tepat dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Falahah, 2012).

Dalam melakukan analisis proses bisnis peneliti menggunakan metode Quality Evaluation Framework (QEF) untuk melakukan evaluasi proses bisnis. untuk mengetahui kualitas proses bisnis sendiri QEF melakukan pengukuran berdasarkan beberapa *Quality Factor* yaitu (1) *throughput* yang digunakan untuk menghitung jumlah peristiwa yang ditangani dalam interval waktu yang telah ditentukan, (2) *cycle time* merupakan total waktu yang dibutuhkan suatu kegiatan untuk mengubah *input* menjadi *output* yang sesuai, (3) *timeliness* ketepatan waktu dalam menjalankan suatu kegiatan, (4) *cost* merupakan total biaya yang digunakan untuk menjalankan kegiatan, (5) *resource efficiency* merupakan cara untuk menghindari sumberdaya yang terbuang dalam suatu

kegiatan,(6) *time efficiency* yaitu cara menghinari waktu yang terbuang alam suatu kegiatan, (7) *cost efficiency* merupakan cara menghinari biaya yang tidak terlalu dibutuhkan dalam suatu kegiatan,(8) *reliableness* yaitu peluang suatu kegiatan dilakukan tanpa adanya kegagalan, (9) *failure frequency* merupakan jumlah kegagalan yang terjadi selama kegiatan berlangsung, (10) *time to failure* durasi pemulihan dari kegagalan terakhir dengan kegagalan saat ini, (11) *time to recover* merupakan durasi proses tidak bisa dijalankan sampai dengan bisa dijalankan, (12) *maturity* merupakan presentase waktu kegiatan yan dilakukan tanpa kegagalan sepanjang waktu eksekusi, (13) *authority* merupakan izin persetujuan pelaksanaan kegiatan, (14) *time to shortage* digunakan untuk menunjukkan ketersediaan *input* , (15) *time to access* digunakan untuk mengetahui durasi proses yang tidak dapat dilaksanakan sampai dengan adanya ketersediaan *input* , (16) *availableness* yaitu presentase proses memeiliki akses ke *input* . QEF sendiri merupakan pendekatan yang menggunakan permodelan konseptual, dengan adanya QEF ini diharapkan akan menjadi pendekatan sistematis yang bisa digunakan oleh pemodel proses bisnis secara berulang-ulang serta menawarkan pemodel untuk menggunakan bahasa formal tetapi tidak terikat dengan notasi tertentu (Heidari dan Loucopoulus, 2014). QEF sendiri memiliki beberapa tujuan, yaitu : melakukan identifikasi faktor faktor kualitas yang relevan terhadap proses bisnis, melakukan pendefinisian metrik yang digunakan secara obyektif untuk melakukan pengukuran kualitas proses bisnis (Heidari dan Loucopoulus, 2014).

Untuk melakukan pemodelan proses bisnis dalam penelitian ini digunakan IDEF0 sebagai *tool*. Dengan adanya pemodelan IDEF0 ini diharapkan nantinya divisi sumber daya manusia RSI UNISMA mampu membangun sistemnya agar proses yang ada di divisi sumber daya manusia UNISMA dapat dilakukan lebih cepat. IDEF0 mampu membantu analis untuk menganalisis sistem yang dibutuhkan (Tangkawarow dan Waworuntu, 2016). Jika dibandingkan dengan pemodelan lain IDEF0 memiliki keunggulan dalam hal pendefinisian notasi *input*, *output*, mekanisme dan *control* yang secara jelas digambarkan dalam proses (Tangkawarow dan Waworuntu, 2016). IDEF0 juga membantu *developer* untuk mengetahui siapa dan apa yang terlibat dalam suatu aktivitas serta hasil apa yang didapatkan dari setiap aktivitas (Tangkawarow dan Waworuntu, 2016). Pemilihan IDEF0 sebagai tool pemodelan proses bisnis di RSI UNISMA sendiri bukan tanpa alasan, dimodelkannya proses bisnis dengan IDEF0 dikarenakan dengan adanya pemodelan proses bisnis menggunakan IDEF0 maka wewenang dan tanggung jawab dari aktivitas yang ada pada proses bisnis bisa terlihat secara jelas. Selain itu dengan IDEF0 karyawan di RSI UNISMA juga akan lebih mudah mengetahui peraturan apakah yang mengontrol suatu aktivitas dan pada IDEF0 penggambaran input dari suatu aktivitas dan output suatu aktivitas tergambar dengan jelas sehingga karyawan bisa dengan mudah menjalankan tugasnya dan mengetahui dengan jelas apa yang dikerjakannya dan apa tujuan dilakukannya tugas tersebut. Proses bisnis pada RSI UNISMA juga mendukung dilakukannya pemodelan dengan dekomposisi sehingga cocok menggunakan pemodelan IDEF0 (Lampiran A).

Dalam penelitian sebelumnya oleh Heidari dan Loucopoulus yang berjudul *“Quality Evaluation Framework (QEF) : Modeling and Evaluation Quality of Business Process”*, penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai *stakeholder* agar kebutuhan non fungsional dapat didefinisikan dengan mengajukan pertanyaan yaitu *quality question*, nantinya setelah kebutuhan non fungsional telah didefinisikan maka dapat menghasilkan *business process concept*, *quality factor* dan *quality matrix*. Hasil dari perhitungan *quality factor* inilah yang nantinya akan dibandingkan dengan target yang sebelumnya telah ditentukan oleh *stakeholder*, hasil perbandingan antara target dan hasil nantinya akan di kembalikan kepada *stakeholder* untuk tindakan selanjutnya.(Heidari dan Loucopoulus, 2014).

Berdasarkan latar belakang yang telah tertulis diatas, maka penulis ingin melakukan analisis proses bisnis di bagian unit sumberdaya manusia pada RSI Malang, dengan adanya analisis proses bisnis pada unit sumber daya RSI UNISMA diharapkan mampu menjadikan proses bisnis yang ada di unit sumberdaya manusia RSI Malang menjadi lebih baik. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Proses Bisnis di Divisi Sumber Daya Manusia dengan Metode QEF (Studi Kasus : RSI UNISMA)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara menganalisis proses bisnis yang ada di RSI UNISMA?
2. Bagaimana hasil dari analisis proses bisnis yang dilakukan pada Rumah Sakit Islam UNISMA ?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui proses bisnis yang sedang diterapkan oleh rumah sakit islam UNISMA.
2. Memberikan evaluasi pada aktivitas proses bisnis rekrutmen karyawan baru divisi SDM RSI UNISMA

1.4 Manfaat

1. Memberikan gambaran kepada masyarakat tentang proses bisnis yang sedang berjalan di Rumah Sakit Islam UNISMA.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk semakin memperbaiki proses bisnis yang ada di Rumah Sakit UNISMA.

1.5 Batasan Masalah

1. Analisis proses bisnis dilakukan di Rumah Sakit Islam UNISMA pada divisi SDM di Unit Kepegawaian.
2. *Output* yang dihasilkan dari analisis proses bisnis rumah sakit islam UNISMA adalah hasil evaluasi proses bisnis rekrutmen karyawan baru RSI UNISMA

3. Pemodelan proses bisnis menggunakan *tool* IDEF0.
4. Proses bisnis yang dilakukan analisis adalah proses bisnis rekrutmen karyawan baru khususnya rekrutmen perawat baru.
5. Dalam penelitian tidak memberikan solusi melainkan menemukan kekurangan pada suatu proses bisnis.

1.6 Sistematika Pembahasan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan manfaat yang bisa didapatkan ketika penelitian dilakukan, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini berisi tentang uraian dan pembahasan penelitian sebelumnya, profil organisasi terkait serta teori-teori yang berhubungan dengan tema yang telah ditentukan.

BAB 3 METODOLOGI

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah yang akan dilakukan oleh penulis untuk menyelesaikan proses penelitian sesuai dengan tema yang telah ditentukan.

BAB 4 PROSES BISNIS DIVISI SDM RSI UNISMA

Bab ini membahas tentang proses bisnis yang saat ini diterapkan oleh Rumah Sakit Islam UNISMA dan langkah-langkah analisis yang dilakukan pada proses bisnis yang ada di RSI UNISMA.

BAB 5 PERBANDINGAN DAN HASIL ANALISA

Bab ini berisi tentang pembahasan dari hasil analisa yang telah ditulis pada bab 4, selain itu pada bab ini. Dan perbandingan antara hasil analisa yang telah dilakukan dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang berkaitan dengan penelitian

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Heidari dan Loucopoulus yang berjudul "*Quality Evaluation Framework (QEF) : Modeling and Evaluation Quality of Business Process*". Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa proses evaluasi proses bisnis pada penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan bahan baku.

Dalam melakukan penelitian ini ada tahapan-tahapan yang saling terkait satu sama lain yaitu : melakukan wawancara terlebih dahulu dengan *stakeholder* yang terkait dalam organisasi atau perusahaan terkait. Dalam hal ini perusahaan yang terkait dengan penelitian ini adalah pabrik dompet setelah itu akan dilakukan identifikasi kebutuhan non fungsional berdasarkan proses bisnis pabrik dompet. Untuk mengukur kebutuhan non fungsional dilakukan pengukuran dengan *quality objective* yang diukur secara kuantitatif. Pengukurannya sendiri berdasarkan *quality factor* yang mana *quality factor* itu dikelompokkan lagi menjadi *quality dimension*. Setelah itu dilakukan pendefinisian *quality metric* untuk di terapkan pada *quality factor*. Setelah dilakukan perhitungan berdasarkan *quality factor* maka dilakukan perbandingan antara hasil sesungguhnya dengan target *quality measure* yang telah ditetapkan oleh *stakeholder* sebelumnya. Jika hasil lebih rendah daripada target *quality measure* maka perlu dilakukan perbaikan pada proses bisnis.

Pendekatan ini bermanfaat pada persyaratan kualitas yang ditetapkan secara terukur. Yang berarti pendekatan ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas proses bisnis secara objektif, kualitatif serta berdasarkan fakta yang ada (Heidari dan Loucopoulus, 2014). Pendekatan ini juga berguna bagi manajer untuk mengamati penyimpangan dari tujuan kinerja saat ini dalam suatu gambar (Heidari dan Loucopoulus, 2014). Hal ini juga memungkinkan manajer untuk mengetahui konsep kebutuhan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas proses bisnis secara keseluruhan (Heidari dan Loucopoulus, 2014).

Kaitan penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah metode yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan evaluasi kualitas proses bisnis. sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah dalam segi lokasi dan sektor yang diteliti dalam penelitian. Yang mana penelitian sebelumnya dilakukan pada pabrik dompet yang mana pabrik dompet ada pada sektor manufaktur sedangkan penelitian yang akan diteliti saat ini dilakukan di Divisi SDM RSI UNISMA dan itu berada di sektor jasa.

Dalam penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Riani dengan judul "Pemodelan Menggunakan IDEF0 dengan Studi Kasus di Daytrans Executive Shuttle Cabang Utama Bandung" menyatakan bahwa IDEF0 sangat berguna dalam melakukan pemodelan proses bisnis yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Dalam penelitiannya Riani (2012) juga berpendapat bahwa

IDEFO dapat menjelaskan proses proses baik itu secara kompleks baik itu dalam hal teknis maupun keseluruhan proses yang ada.

Dalam penelitian ini IDEFO digunakan untuk mengetahui gambaran proses bisnis yang ada di divisi reservasi Daytrans. Selain itu pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keterkaitan antara sistem informasi yang diterapkan di Daytrans dengan proses bisnis yang diterapkan. Dengan adanya pemodelan proses bisnis dengan menggunakan IDEFO memudahkan dalam hal penjelasan proses yang ada kaitannya dengan lingkungan kerja, baik itu dalam sistem sistem yang otomatis maupun sistem yang manual.

Penelitian diatas memiliki kaitan dengan penelitian yang akan ditulis peneliti dari segi penggunaan notasi pemodelan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian diatas juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dalam hal lokasi dan sektor penelitian. Jika penelitian diatas mengambil lokasi dalam sektor pemesanan dalam divisi reservasi Daytrans maka penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti melakukan penelitian pada sektor rekrutmen karyawan pada divisi SDM RSI UNISMA.

2.2 Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang

2.2.1 Profil Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang

Rumah sakit islam UNISMA atau biasa disingkat RSI UNISMA merupakan rumah sakit islami swasta yang berada dibawah naungan yayasan Universitas Islam Malang. Rumah sakit ini didirikan pada 28 Agustus 1994. Rumah sakit ini berdiri berawal dari gagasan pemirikan para pendiri yayasan Universitas Islam Malang diantaranya K.H. Usman Mansyur, Prof. K.H. Tolchah Hasan dan segenap alim ulama di wilayah Malang raya.

Beroperasinya rumah sakit telah mendapatkan izin dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia pada tanggal 10 Juni 1998, dan saat ini memasuki perpanjangan ijin kedua nomor : HK.07.06/ III/ 3668/ 2008 tertanggal 13 Oktober 2008. Dari tahun ke tahun rumah sakit ini mengalami banyak perkembangan baik itu dari segi sarana pra sarana maupun tenaga media yang ada. RSI UNISMA fokus pada kepentingan pasien untuk memberikan layanan kesehatan yang prima.

2.2.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang

Visi

Menjadi rumah sakit pendidikan islami terbaik

Misi

1. Memberikan pelayanan prima berdasarkan etika, disiplin, profesi yang dijiwai nilai keislaman.

2. Mengembangkan profesionalisme sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan dan penelitian.
3. Meningkatkan pendapatan rumah sakit dan karyawannya.
4. Mengembangkan jaringan kerjasama dan rumah sakit pendidikan regional dan internasional.

2.2.3 Sumber Daya Manusia

Menurut Simamora (1999) Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Saat ini teknologi memang semakin berkembang, akan tetapi jika tidak diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia yang bagus maka teknologi yang ada akan menjadi sia-sia. Simamora (1999) menyatakan ada empat hal penting yang berkaitan dengan sumber daya manusia :

1. Penekanan yang lebih dari biasanya pada pengintegrasian berbagai kebijakan sumber daya manusia dengan perencanaan bisnis
2. Tanggung jawab mengelola sumber daya manusia tidak lagi berada ditangan manajer khusus akan tetapi berada di manajer lini senior
3. Perubahan fokus dari hubungan serikat pekerja manajemen menjadi hubungan karyawan dari kolektivitas menjadi individual

Terdapat aksentuasi pada komitmen dan melatih inisiatif yang mana manajer berperan sebagai penggerak dan fasilitator.

2.3 Proses Bisnis

Proses bisnis adalah kumpulan beberapa aktivitas yang ada didalam organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan mengelola sumberdaya yang ada dalam organisasi. Awal pembuatan proses bisnis harus disesuaikan dengan tujuan organisasi dan berakhir dengan tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya (Soemohadiwidjojo, 2014).

Menurut Soemohadiwidjojo (2014) ada beberapa kriteria yang harus dimiliki oleh organisasi untuk menyusun proses bisnis antara lain :

1. Menentukan batasan, masukan dan keluaran yang jelas dalam proses bisnis

Dalam membuat proses bisnis diperlukan adanya batasan-batasan yang jelas karena jika proses bisnis tidak memiliki batasan yang jelas maka proses bisnis akan sulit dipahami dan manusia yang menggunakannya juga akan bingung. Selain itu *input* dan *output* juga harus ditentukan dengan baik karena ini memiliki kaitan yang erat dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi.

2. Aktivitas yang memiliki waktu dan ruang yang sesuai dengan urutan perlu dimiliki proses bisnis.

3. Adanya penerima hasil dari keluaran proses bisnis yang telah dijalankan.

Proses bisnis harus memiliki penerima dari hasil keluaran proses bisnis yang berjalan, jika tidak ada penerima hasil maka akan sama saja bahwa proses bisnis tidak bermanfaat

4. Proses bisnis tidak bisa berdiri sendiri karena proses bisnis terikat oleh struktur organisasi.

Proses bisnis tidak bisa berdiri sendiri karena awal terciptanya proses bisnis bersal dari tujuan organisasi dan struktur organisasi, dengan adanya struktur organisasi bisa ditentukan tugas apa saja yang bisa dilakukan masing masing orang dalam proses bisnis sesuai dengan jabatan masing-masing.

5. Ada nilai tambah setelah proses bisnis selesai dilakukan

Dalam proses bisnis *output* yang dikeluarkan harus memiliki nilai tambah setidaknya *output* tersebut memiliki value yang lebih baik dibandingkan *inputnya*.

Selain itu Soemohadiwidjojo (2014) menyatakan bahwa dalam menjadikan sekumpulan aktivitas menjadi sebuah proses bisnis setidaknya ada tiga komponen yang harus terpenuhi, diantaranya :

1. Adanya tujuan yang akan dicapai, tujuan itu bisa berupa barang ataupun jasa.

Tujuan di buatnya proses bisnis adalah untuk mencapai tujuan organisasi yang ingin dicapai, sehingga jika tidak ada tujuan yang dicapai maka tidak akan ada proses bisnis

2. Berjalannya aktivitas yang ada sesuai dengan lingkungan yang ada di organisasi dan dilakukan untuk mencapai tujuan dari organisasi.
3. Memiliki berbagai sumberdaya yang dikelola untuk menjalankan proses bisnis.

Dalam menjalankan proses bisnis dibutuhkan sumber daya yang menunjang proses bisnis baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya yang lainnya yang terkait dengan proses bisnis yang ada.

Soemohadiwidjojo (2014) juga menyatakan bahwa ada dua jenis lingkup aktifitas dalam proses bisnis di organisasi berupa proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Soemohadiwidjojo (2014) memaparkan bahwa proses bisnis utama yaitu proses bisnis yang ada kaitannya langsung dengan dengan penyampaian produk serta pelanggan eksternal, beberapa contoh yang termasuk dalam proses bisnis utama antara lain :

1. Pengembangan produk
2. Proses produksi
3. Penjualan barang / jasa
4. Proses bisnis distribusi

Selain itu Soemohadiwidjojo (2014) juga menyatakan bahwa proses bisnis adalah proses bisnis yang berhubungan langsung dengan pelanggan internal, beberapa contoh proses bisnis internal yaitu :

1. Pengadaan barang atau jasa
2. Pengelolaan sumber daya manusia

Untuk menggambarkan suatu proses bisnis yang jelas biasanya proses bisnis organisasi digambarkan berupa diagram alir(Soemohadiwidjojo, 2014). Soemohadiwidjojo (2014) Diagram alir sendiri memiliki beberapa kegunaan, diantaranya :

1. Memvisualisasikan proses bisnis yang komperhensif
2. Dengan adanya diagram alir diharapkan proses bisa dijelaskan lebih baik yang nantinya bisa memberikan nilai tambah bagi perusahaan.
3. Selain itu juga bisa dijadikan sebagai alat pemantau serta pengendalian pekerjaan.
4. Mempermudah tiap individu untuk mengetahui peran dan kontribusinya dalam proses bisnis organisasi.
5. Diagram alir juga bisa dijadikan sebagai penentu pengelolaan tanggung jawab, penentu tugas pokok tiap bagian serta menentukan aliran kerja maupun informasi.
6. Meningkatkan kinerja organisasi dengan melakukan perbaikan proses dan efisiensi kerja.

Dalam penyusunan diagram alir proses bisnis Soemohadiwidjojo (2014) mengatakan perlu adanya penyusunan tata kelola organisasi terlebih dahulu, dalam penyusunan tata kelola sendiri ada beberapa langkah yang perlu dilakukan, diantaranya :

1. Memahami visi dan misi organisasi
2. Menyusun strategi organisasi
3. Menyusun proses bisnis organisasi
4. Menghubungkan antara proses bisnis dengan struktur organisasi
5. Manguraikan jabatan yang ada di masing-masing bagian organisasi

Dalam evaluasi proses bisnis sendiri terdapat beberapa metode evaluasi salah satunya adalah *Quality Evaluation Framework (QEF)*.

2.3.1 Quality Evaluation Framework (QEF)

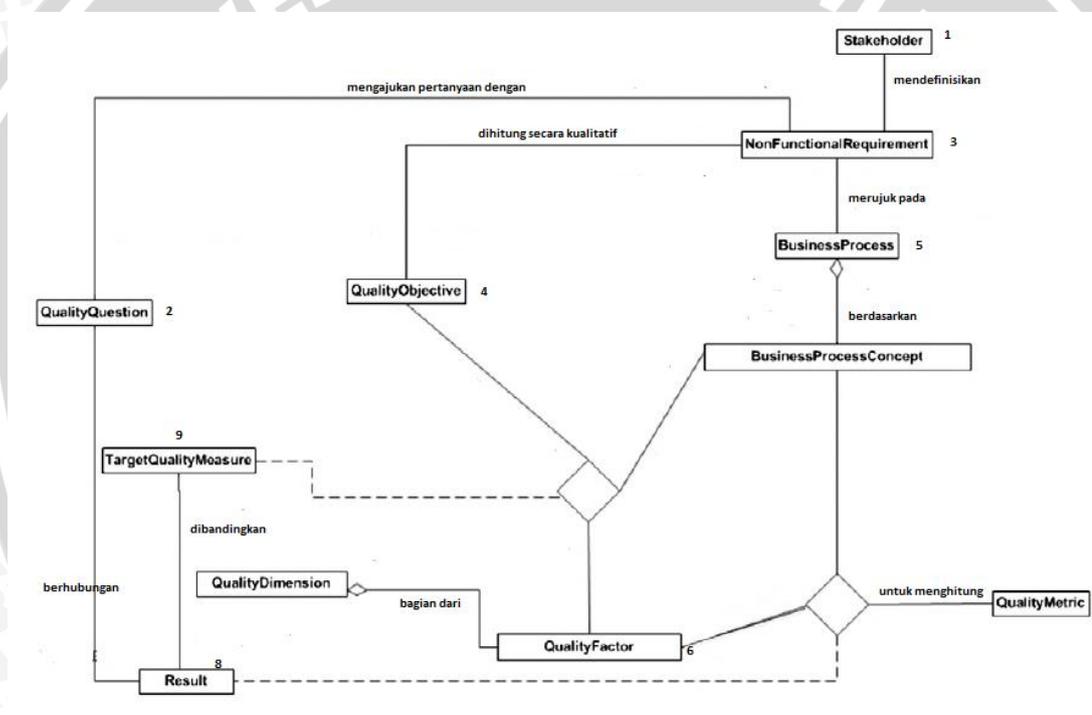
Heidari dan Loucopoulus (2014) menjelaskan bahwa QEF merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk melakukan evaluasi proses bisnis. Pendekatan ini memungkinkan pemodel untuk menggunakannya dengan cara konsisten dan berulang-ulang. Selain itu QEF juga menggunakan bahasa formal

akan tetapi tidak terikat dengan notasi tertentu, QEF sendiri memiliki beberapa tujuan, diantaranya :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor kualitas yang relevan dengan proses bisnis
2. Mendefinisikan *metric* yang menyediakan sarana kualitas proses bisnis secara obyektif.

Selain itu QEF juga memiliki tujuan lain yaitu menjadi independen dalam setiap bahasa BPM. Pencapaian itu dilakukan dengan melihat kualitas yang berfokus pada aplikasi daripada sintaks dari bahasa BPM yang digunakan. Oleh karena itu maka pengembangan rincian *Unified Business Metamodel* dilakukan (Heidari dan Loucopoulus 2014).

Heidari dan Loucopoulus (2014) menyatakan bahwa kebutuhan non fungsional dalam aspek tertentu dari proses bisnis, faktor kualitas, kualitas *metric* di hubungkan melalui metamodel seperti yang ada di gambar 2.1.



Gambar 2.1 Metamodel QEF

(Sumber: Heidari dan Loucopoulus, 2014)

Pada QEF meta model ini digunakan untuk menentukan konsep serta sebagai pengaruh pada proses sistematis QEF. Pada gambar 2.1 itu terdapat beberapa proses diantaranya :

1. *Stakeholder*, tugas *stakeholder* disini adalah untuk mendefinisikan kebutuhan non fungsional yang ada di organisasi atau perusahaan.
2. Setiap kebutuhan non fungsional memiliki beberapa definisi berikut :
 - a. Kebutuhan non fungsional yang didefinisikan merujuk pada proses bisnis perusahaan

b. Mendefinisikan *quality objective*

- i. Menentukan konsep proses bisnis yang sesuai dengan kualitas yang ingin ditingkatkan. Konsep proses bisnis terdiri dari *activity*, *input*, *output* dan *event*.
- ii. Menentukan *quality factor* yang sesuai dengan proses bisnis yang ingin diperbaiki.

Dalam menentukan *quality factor* perlu diskusi antara peneliti dengan *stakeholder* perusahaan. *Quality factor* merupakan faktor-faktor yang digunakan untuk mengevaluasi proses bisnis.

- iii. Melakukan pendefinisian *quality metric* yang sesuai dengan *quality factor* yang telah ditentukan sebelumnya. *Quality metric* merupakan rumus yang digunakan untuk menghitung *quality factor*.

c. Melakukan pengamatan

- i. Melakukan identifikasi konsep proses bisnis yang telah ditentukan sebelumnya dan melakukan pengamatan.
- ii. Menyesuaikan pengamatan dengan *quality factor*.
- iii. Menerapkan *metric* khusus untuk *quality factor* yang telah diidentifikasi.
- iv. Setelah tahap-tahapan telah dilewati maka hasil dari analisis didapatkan

d. Mengukur (c) terhadap (b)

Pada tahap ini hasil dari evaluasi yang dilakukan pada tahap (c) dibandingkan dengan bagian (b), jika hasil (c) lebih bagus daripada (b) maka hasil evaluasi menyatakan bahwa proses bisnis yang di miliki perusahaan atau organisasi tersebut baik.

- 3. Setelah hasil evaluasi keluar maka kembalikan hasil kepada *stakeholder*. Penentuan suatu aktivitas itu bermasalah atau tidak ditentukan oleh *stakeholder* (Heidari dan Loucopoulos, 2014).

Tabel 2.1 Quality Dimesion and Factor

Dimesion	Factor	Business Process Concept			
		Event	Output	Input	Activity
Performance	Throughput	OMG(2008) diadopsi dalam QEF	Diperkenalkan dalam QEF	Diperkenalkan dalam QEF	
	Cycle Time				Cardoso dkk. (2002) diadopsi dalam QEF

Tabel 2.1 Quality Dimesion and Factor (lanjutan)

<i>Dimesion</i>	<i>Factor</i>	<i>Business Process Concept</i>			
		<i>Event</i>	<i>Output</i>	<i>Input</i>	<i>Activity</i>
<i>Performance</i>	<i>Timeliness</i>			Moeller (2008) diadopsi dalam QEF	Laird dan Brennan diadopsi dalam QEF
	<i>Cost</i>			Di perkenalkam dalam QEF	Cardoso dkk. (2002) diadopsi dalam QEF
<i>Efficiency</i>	<i>Resource efficiency</i>				Oakland (2004) di adopsi dalam QEF
	<i>Time efficiency</i>				Di perkenalkan dalam QEF
	<i>Cost efficiency</i>			Angeles (2009) Diadopsi dalam QEF	Angeles (2009) Diadopsi dalam QEF
<i>Reliability</i> <i>Recoverability</i>	<i>Reliablenss</i>				Di perkenalkan dalam QEF
	<i>Failure frequency</i>				Di perkenalkan dalam QEF
	<i>Time to failure</i>				Di perkenalkan dalam QEF
	<i>Time to recover</i>				Di perkenalkan dalam QEF
	<i>Maturity</i>				Di perkenalkan dalam QEF
<i>Pemissability</i>	<i>Authority</i>			Di perkenalkan dalam QEF	Di perkenalkan dalam QEF
<i>Availability</i>	<i>Time to shortage</i>			Di perkenalkan dalam QEF	
	<i>Time to access</i>			Di perkenalkan dalam QEF	
	<i>Availableness</i>			Di perkenalkan dalam QEF	

(Sumber : Heidari dan Loucopoulus, 2014)

Seperti yang telah dipaparkan oleh Heidari dan Loucopoulus (2014) pada tabel 2.1 ada beberapa bagian *input*, *output*, *event* maupun aktivitas yang merupakan hasil adaptasi dari peneliti lain tetapi ada juga bagian yang baru diperkenalkan pada QEF. Dalam tabel 2.1 juga menyatakan bahwa pengukuran *quality factor* dilakukan sesuai dengan isi dari *business concept process*, jika pada bagian *business process concept* pada bagian *input*, *output*, *event* dan aktivitasnya terisi maka *quality factor* dapat diukur berdasarkan *business process*

concept yang terisi. Berikut ini adalah penjelasan *quality factor* dan rumusnya (Heidari dan Loucopoulus, 2014) :

1. *Performance* :

- a. *Throughput* yaitu jumlah peristiwa yang dapat ditangani selama interval pengamatan suatu kegiatan

Throughput dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Th(e) = \frac{N(e)}{t} \quad (2.1)$$

atau

$$Th(i) = \frac{N(i)}{t} \quad (2.2)$$

atau

$$Th(o) = \frac{N(o)}{t} \quad (2.3)$$

Berikut ini adalah keterangan rumus 2.1, 2.2 dan 2.3:

Th = *throughput*

N = jumlah

e = *event*

i = *input*

o = *output*

t = durasi waktu pengamatan

- b. *Cycle Time* yaitu waktu yang dibutuhkan suatu kegiatan dalam hal mengubah input menjadi output

Cycle time ini dihitung dengan menggunakan rumus :

$$T(a) = DD(a) + PD(a) \quad (2.4)$$

Berikut ini adalah keterangan dari rumus 2.4 :

T = *cycle time*

a = aktivitas

DD = *delay duration* (durasi waktu tunda)

PD = *process duration* (durasi waktu proses dari aktivitas)

- c. *Timeliness* yaitu memiliki kualitas informasi yang tepat waktu dan memiliki informasi yang tersedia jika dibutuhkan

Timeliness ini dihitung dengan menggunakan rumus :

Ti(i) = -D(i)

$$D(i) = DT(i) - UT(i) \quad (2.5)$$

Atau

$$Ti(a) = -D(a)$$

$$D(a) = DT(a) - UT(a) \quad (2.6)$$

Berikut ini adalah keterangan dari rumus 2.5 dan 2.6:

Ti = *Timeliness*

i = *input*

a = *activity*

D = *Delivery Delay* (penundaan pengiriman)

DT = *Delivery Time* (waktu pengiriman)

UT = *dUe Time* (waktu semestinya)

- d. *Cost* yaitu jumlah uang yang dibutuhkan untuk melakukan proses bisnis

Cost dihitung dengan menggunakan :

$$C(i) = FC(i) + VC(i) \quad (2.7)$$

Atau

$$C(a) = FC(a) + VC(a) \quad (2.8)$$

Berikut ini adalah keterangan dari rumus 2.7 dan 2.8

C = *cost* (total biaya)

FC = *fix cost* (biaya tetap)

VC = *variable cost* (biaya yang bisa berubah-ubah)

a = *activity*

i = *input*

2. *Efficiency* :

- a. *Resource Efficiency* yaitu cara suatu kegiatan berhasil menghindari sumber daya yang terbuang

Digunakan rumus berikut ini untuk menghitung efisiensi sumber daya :

$$ER = \frac{PR}{AR} \times 100 \quad (2.9)$$

Dengan keterangan rumus 2.9:

ER = *resource efficiency* (penghematan sumber daya)

PR = *planned resource* (rencana penghematan sumber daya)

AR = *actual resource* (penghematan yang sebenarnya)

- b. *Time Efficiency* yaitu pelaksanaan kegiatan dalam menghindari waktu yang terbuang

Time efficiency dihitung dengan menggunakan rumus :

$$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100 \quad (2.10)$$

Dengan keterangan rumus 2.10:

ET = efisiensi waktu pada aktivitas

PT = durasi aktivitas yang direncanakan

T = durasi aktivitas dalam *cycle time*

- c. *Cost Efficiency* yaitu mengukur pengolahan biaya secara keseluruhan dari mulai ngembangkan, memproduksi dan memberikan produk dengan biaya serendah mungkin.

Cost efficiency dihitung dengan :

$$EC(a) = \frac{PC(a)}{C(a)} \times 100 \quad (2.11)$$

Atau

$$EC(i) = \frac{C(i)}{PC(i)} \times 100 \quad (2.12)$$

Dengan keterangan rumus 2.11 dan 2.12:

EC = efisiensi waktu

PC = efisiensi biaya yang direncanakan

C = biaya sebenarnya

a = aktivitas

i = *input*

3. *Reliability* :

- a. *Reliableness* yaitu peluang ketika suatu kegiatan dilaksanakan tanpa kegagalan selama periode waktu tertentu

$$R(t) = 1 - F(t) \quad (2.13)$$

Dengan keterangan rumus 2.13 :

R(t)= kehandalan aktivitas berdasarkan waktu

F(t) = peluang kegagalan selama interval waktu

- b. *Failure Frequency* yaitu jumlah kegagalan yang terjadi selama kegiatan dijalankan.

Failure Frequency dihitung dengan menggunakan rumus :

$$FF(a) = \frac{Nf(a)}{t} \quad (2.14)$$

Dengan keterangan rumus 2.14 :

a = aktivitas

FF(a) = kegagalan pada aktivitas

$N_f(a)$ = jumlah aktivitas yang gagal dalam interval waktu pengamatan
 t = durasi pengamatan

4. *Recoverability* :

- a. *Time to Failure* yaitu jarak waktu pemulihan kegagalan dari kegagalan terakhir dengan kegagalan saat ini

Time to failure dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$TF(a) = TCF(a) - TLF(a) \quad (2.15)$$

Dengan keterangan rumus 2.15 :

$TF(a)$ = *time to failure* pada aktivitas

$TCF(a)$ = waktu kegagalan terakhir dari aktivitas

$TLF(a)$ = waktu *recover* dari kegagalan terakhir dari aktivitas

- b. *Time to Recover* yaitu jarak waktu kegagalan proses bisnis sampai dengan pemulihan kegagalan

Time to recover dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$TR(a) = TOR(a) - TOF(a) \quad (2.16)$$

Dengan keterangan rumus 2.16:

$TR(a)$ = *time to recover* pada aktivitas

$TOR(a)$ = waktu *recover* kegagalan pada aktivitas

$TOF(a)$ = waktu kegagalan dalam aktivitas

- c. *Maturity* yaitu presentase waktu dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan tanpa kegagalan selama waktu eksekusi.

Maturity dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$M(a) = \left(\frac{TF(a)}{TF(a) - TR(a)} \right) \times 100 \quad (2.17)$$

Dengan keterangan rumus 2.17 :

$M(a)$ = *maturity*

$TF(a)$ = *time to failure*

$TR(a)$ = *time to recover*

5. *Permissibility* :

- a. *Authority* yaitu mendapatkan izin dari pihak yang berkaitan dan berwenang terhadap proses.

Authority dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$U = [1 - \sum_1^{number \ actor} (weight \ actor) \times (aktivitas \ authority \ violence \ by \ actor)] \times 100 \quad (2.18)$$

Dengan keterangan rumus 2.18:

U = authority

6. *Availability* :

- a. *Time to Shortage* yaitu kualitas durasi waktu pemulihan kekurangan terakhir dengan kekurangan saat ini.

Time to shortage dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$TS(i) = TCS(i) - TLS(i) \quad (2.19)$$

Dengan keterangan rumus 2.19 :

TS(i) = *time to shortage* pada *input*

TCS(i) = waktu *recover* dari kekurangan *input* terakhir

TLS(i) = waktu kekurangan *input* terbaru

- b. *Time to Access* yaitu durasi proses bisnis tidak dapat dilaksanakan sampai dengan *input* kembali

Time to access dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$TA(i) = TOA(i) - TOS(i) \quad (2.20)$$

Dengan keterangan rumus 2.20 :

TA(i) = *time to access* pada *input*

TOA(i) = waktu akses pada *input*

TOS(i) = waktu kekurangan *input*

- c. *Availableness* yaitu prosentase waktu proses bisnis memiliki akses *input* yang diperlukan dari kekurangan akses sepanjang waktu.

Availableness dihitung dengan menggunakan rumus :

$$A(i) = \left(\frac{TS(i)}{(TS(i) - TA(i))} \right) \times 100 \quad (2.21)$$

Dengan keterangan rumus 2.21 :

A(i) = *availableness*

TS(i) = *time to shortage*

TA(i) = *time to access*

QEF sendiri tidak tergantung pada satu bahasa pemodelan proses bisnis, sesuai dengan salah satu tujuan QEF bahwa QEF ingin menjadi independen tidak terikat dengan suatu bahasa pemodelan proses bisnis karena jika QEF terbatas hanya dapat digunakan oleh bahasa pemodelan tertentu maka penggunaannya akan terbatas (Heidari dan Loucopoulus, 2014). Menurut Heidari dan Loucopoulus (2014) ada beberapa bahasa pemodelan proses bisnis yang dapat digunakan untuk menerapkan metode QEF diantaranya *Business Process Modeling Notation* (BPMN), *Integration Definition for Modeling* (IDEFO dan

IDEF3), *Role Activity Diagram (RAD)*, *Unified Modeling Language (UML)*, *Structured Analysis and Design Technique (SADT)*, *Event-driven Process Chain (EPC)*.

2.4 Pemodelan Proses Bisnis

Pemodelan proses bisnis adalah sekumpulan fungsi yang didalamnya berupa *input, control, output* dan mekanisme yang memiliki hubungan dengan kegiatan bisnis. dengan adanya pemodelan proses bisnis ini diharapkan akan bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan dalam memahami bagaimana cara memanfaatkan sumber daya yang ada baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya untuk membuat produk ataupun jasa bagi pelanggan (Naimah, 2015). Dengan adanya pemodelan bisnis diharapkan organisasi atau perusahaan akan lebih mudah untuk memperbaiki bagian yang kurang dan menjadikannya lebih efisien (Naimah, 2015). Pemodelan proses bisnis memiliki beberapa standar pemodelan, antara lain :

1. ASME (*American Association of Mechanical Engineering*)
2. Flowchart
3. IDEF (*Integration Definition for Function Modeling*)
4. IGEO (*Input, Guide, Enabler, Output*)
5. BPMN (*Business Process Modeling Notation*)
6. UML (*Unified Modeling Language*) (Naimah, 2015).

Dalam penelitian ini pemodelan proses bisnis yang digunakan adalah IDEF (*Integration Definition for Function Modeling*).

2.4.1 IDEF (*Integration Definition for Function Modeling*)

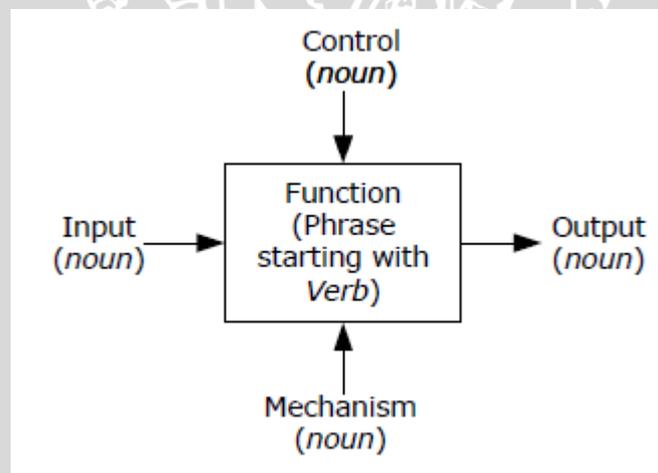
IDEF merupakan salah satu *tool* yang digunakan untuk memodelkan proses bisnis, IDEF terdiri dari 16 struktur model yang berbeda (mulai dari IDEF0 sampai IDEF14 dan juga IDEF1X). model IDEF yang pertama yaitu IDEF0, IDEF1 dan IDEF2 yang digunakan untuk mendukung system engineering dan analisis. Tapi saat ini jangkauan dari IDEF dilebarkan menjadi aplikasi yang memiliki standar (Clarkson, 2005).

Dalam penelitian kali ini IDEF yang digunakan untuk melakukan proses bisnis adalah IDEF0 merupakan suatu metode pemodelan yang di kembangkan oleh Douglas T. Ross dan SofTech, Inc digunakan untuk merancang keputusan, tindakan kegiatan atau sistem dalam organisasi. IDEF0 juga merupakan model yang bisa memudahkan penjelasan tentang lingkungan kerja (Riani, 2012). Selain itu Rumapea (2010) menyatakan bahwa IDEF0 juga mampu memodelkan sistem otomatis maupun yang non-otomatis. IDEF0 juga memiliki kelebihan dalam hal meningkatkan komunikasi antara sistem analis, pengembang, dan pengguna melalui pembelajaran yang mudah dan penjelasan yang terperinci pada setiap bagian dokumen.

Menurut Rania (2012) Ada beberapa komponen dalam pembuatan IDEF0, antara lain :

1. Kotak. Kotak digunakan menjelaskan kegiatan yang dilakukan oleh sistem atau organisasi. Kotak ini biasanya berisi kata kerja.
2. Panah yang digambarkan dari arah kiri dan ujung panahnya mengarah ke kotak yang akan menerima *input* . Panah ini digunakan untuk menunjukkan *input*.
3. Panah yang mengarah dari kanan ke kiri. Panah ini digunakan untuk menggambarkan *output*. Panah ini tidak harus selalu mengarah ke kotak karena tidak selalu ada kegiatan yang menerima *output* tersebut. *Output* sendiri dapat menjadi *input* bagi kotak lain
4. Panah yang mengarah dari atas ke dalam kotak. Panah ini digunakan untuk menunjukkan *control*. *Control* sendiri biasanya berupa batasan-batasan kegiatan
5. Panah yang mengarah dari bawah ke kotak. Panah ini digunakan untuk menunjukkan mekanisme, mekanisme ini biasanya berupa orang atau perangkat yang melakukan kegiatan.

Secara sederhana, keempat anak panah tersebut sering disebut dengan ICOM (*Input-Control-Output-Mechanism*) seperti yang digambarkan pada gambar 2.2 berikut ini.

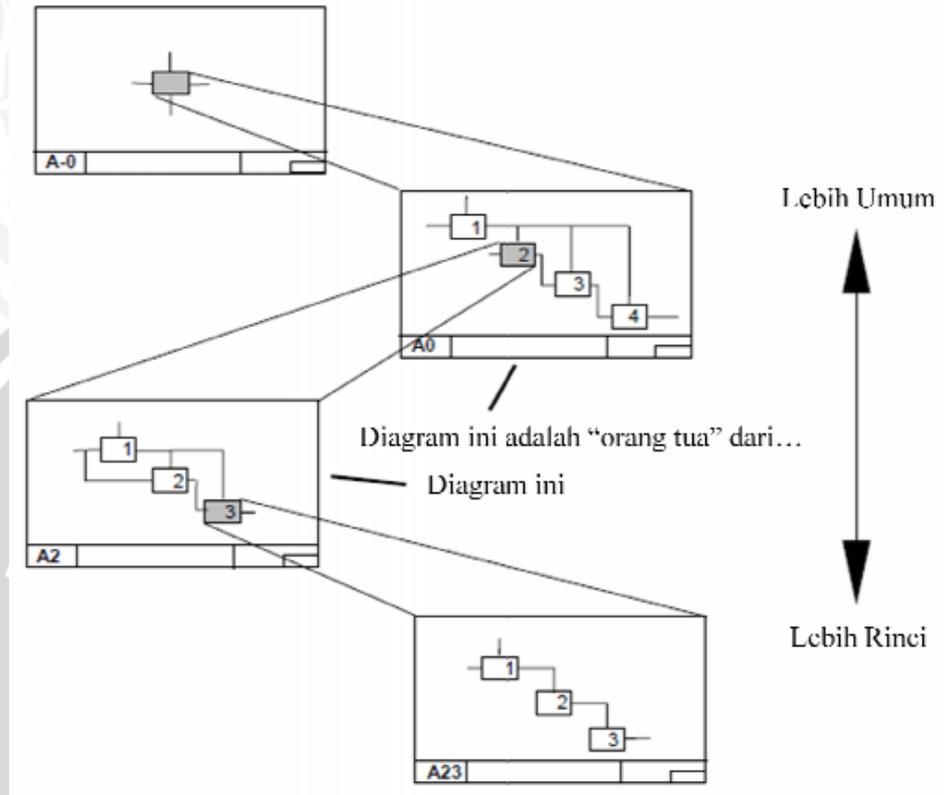


Gambar 2.2 Diagram Utama IDEF0

(Sumber : Ki-Young, 2009)

Pemilihan IDEF0 untuk melakukan proses bisnis di RSI UNISMA sendiri karena proses yang ada di RSI UNISMA mendukung untuk dilakukan penggambaran dengan IDEF0 dan perlu dilakukukan dekomposisi (Lampiran A). IDEF0 merupakan notasi hirarki dekomposisi (Kim dan Jang, 2002). Dekomposisi yaitu menjelaskan suatu fungsi secara lebih detail. Dalam diagram, dekomposisi digunakan untuk menjelaskan model proses secara lebih detail (Jeffrey, 2004). Dalam IDEF0 diagram dalam tingkatan paling atas atau *parent diagram* disebut

dengan A0, diagram ini merupakan diagram yang paling umum diantara semua diagram. Diagram A0 diwakili oleh satu kotak tunggal yang menggambarkan keseluruhan fungsi. Diagram selanjutnya yaitu diagram yang lebih rinci di sebut dengan *child diagram*.



Gambar 2.3 Dekomposisi IDEF0

(Sumber : Kim dan Jang, 2002)

Dekomposisi pada IDEF0 dijelaskan pada gambar 2.3, dimana level 0 merupakan level yang paling umum dan untuk level selanjutnya akan semakin rinci. Dekomposisi dapat digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas yang perlu dieliminasi sesuai dengan permasalahan yang ada di organisasi. Selain itu Perancangan dekomposisi proses berguna untuk menunjukkan hubungan antara proses-proses yang terjadi (Al Ghofari, 2014). Dengan adanya dekomposisi pada IDEF0 maka bisa didapatkan gambaran umum tentang proses yang terjadi di suatu organisasi dan jika ingin lebih mengetahui proses yang terjadi lebih detail maka dapat melihat dekomposisi level selanjutnya. IDEF0 di pecah menjadi diagram yang lebih rinci sampai tingkat yang diperlukan sesuai dengan subjek yang ingin dijelaskan, sehingga penjelasan bisa fokus pada tujuan subjek. Penentuan penggunaan kapan umum dan rinci digunakan sesuai dengan tujuan (Federal Information Processing Standards Publication,1993). Diagram utama A0 menyajikan laporan singkat untuk menentukan model dan tujuan yang membantu untuk membatasi dalam pembuatan model (Federal Information Processing Standards Publication,1993).

Dibandingkan dengan pemodelan lain menurut Tangkawarow dan Waworuntu dalam penelitiannya yang berjudul *A Comparative of business process modelling techniques* IDEF0 memiliki keunggulan dalam hal pendefinisian notasi *input*, *output*, mekanisme dan *control* yang secara jelas digambarkan dalam proses. Hal ini membantu pengembang untuk mengetahui siapa dan apa yang terlibat dalam suatu aktivitas serta hasil apa yang didapatkan dari setiap aktivitas, IDEF0 juga memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan diantaranya :

1. Perbedaan diantara *input*, *output*, *control* dan mekanisme membantu pembaca faham suatu aktivitas dengan lebih baik
2. Pemodelan dilakukan dengan memulai pemodelan secara lebih umum dan melanjutkannya menjadi lebih rinci
3. Memberikan aturan yang teliti dalam pemodelan yang nantinya akan menghasilkan kualitas pemodelan yang berkualitas baik dan jelas
4. Pemodelan ini termasuk dalam pemodelan yang susah di pahami dan di baca
5. Bukan pemodelan yang umum dan jarang digunakan.



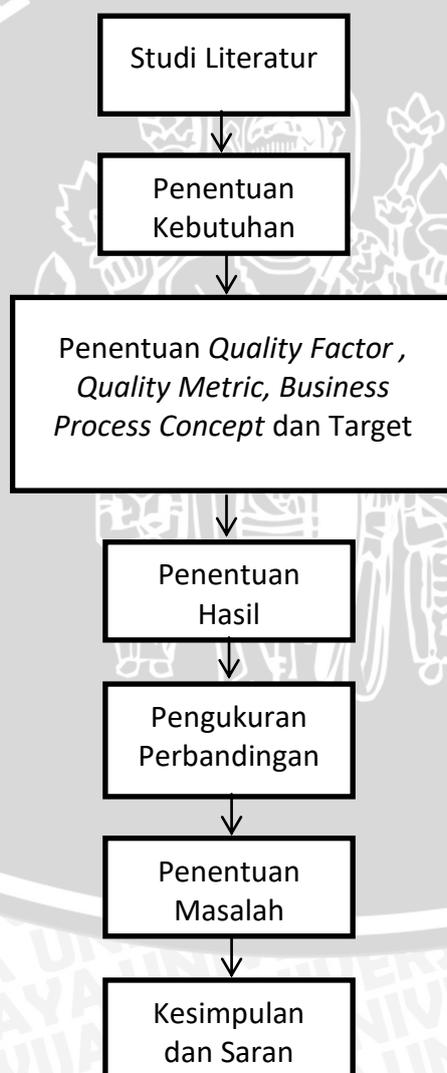
BAB 3 METODOLOGI

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini di tekankan pada analisis proses bsnis yang ada di divisi Sumber Daya Manusia RSI UNISMA. Setiap tahapan dilakukan dengan melibatkan *stakeholder* yang ada di divisi Sumber Daya Manusia RSI UNISMA.

3.2 Diagram Alir Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan untuk melaksanakan penelitian ini. Di mulai dari pengumpulan data sampai dengan penarikan kesimpulan. Metodologi penelitian yang dilaksanakan penulis di gambarkan pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

(Sumber : Heidari dan Loucopoulus, 2014)

3.2.1 Studi Literatur

Pada penelitian ini studi literatur digunakan untuk mempelajari berbagai referensi yang diperlukan untuk menunjang berjalannya pembuatan skripsi ini. Referensi tersebut dapat berupa jurnal, buku, skripsi atau thesis terdahulu, laporan penelitian dan hasil pustaka yang ada di internet. Referensi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini adalah referensi yang berhubungan dengan QEF (*Quality Evaluation Framework*) dan juga proses bisnis.

3.2.2 Penentuan Kebutuhan

Tahap ini merupakan tahap awal penelitian, dengan adanya tahap ini maka bisa dilakukan identifikasi tentang masalah apa yang terjadi serta kebutuhan non fungsional. Pada tahap ini nantinya jua akan didapatkan proses mana yang bermasalah dan proses tersebut akan di modelkan dengan IDEF0. Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka peneliti melakukan teknik wawancara. Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu (Moleong, 2009). Dalam wawancara minimal ada dua pihak yang saling berinteraksi yaitu orang yang mengajukan pertanyaan atau disebut pewawancara dan orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara atau bisa disebut terwawancara (Moleong, 2009). Teknik ini digunakan untuk mengetahui proses bisnis pada perusahaan. Selain itu wawancara ini juga dilakukan untuk menggali keinginan dari *stakeholder* (Moelong, 2009).

3.2.3 Penentuan *Quality Factor*, *Quality Metric*, *Business Process Concept* dan Target

Setelah tahap penentuan kebutuhan selesai dilakukan tahap selanjutnya menentukan *quality factor*, *quality metric*, *business process concept* serta target. Penentuan *quality factor* dan *quality metric* disesuaikan dengan keinginan *stakeholder* dari hasil penentuan kebutuhan. *Quality factor* akan ditentukan pada tiap aktivitas pada proses yang dievaluasi. Setelah *quality factor* ditentukan maka nantinya akan dilakukan wawancara kepada *stakeholder* untuk mendapatkan target.

3.2.4 Penentuan Hasil

Penentuan hasil dilakukan dengan menggunakan metode observasi. Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan untuk mengamati fenomena sosial dan kemudian dilakukan pencatatan mengenai fenomena yang diamati (Soemitro, 1985). Observasi ini dilakukan secara sengaja dan sistematis (Soemitro, 1985). Pada penelitian teknik ini digunakan untuk melakukan evaluasi mengenai proses bisnis yang di analisis. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Setelah observasi telah dilaksanakan selanjutnya dilakukan penghitungan dengan menggunakan *quality metric* yang sesuai dengan *quality factornya* sehingga nantinya akan didapatkan hasil evaluasinya.

3.2.5 Pengukuran Perbandingan

Setelah tahap penentuan hasil maka dilakukan perbandingan antara hasil yang sebenarnya dengan target yang sebelumnya telah ditentukan. Hasil dari perbandingan antara hasil evaluasi dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder* nantinya akan dikembalikan kepada *stakeholder*.

3.2.6 Penentuan Masalah

Setelah dilakukan antara perbandingan target dan hasil maka dilakukan penentuan masalah, apakah hasil dari perbandingan antara target dan hasil observasi menurut *stakeholder* merupakan sesuatu yang bermasalah atau tidak.

3.2.7 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran dapat dilakukan jika analisis proses bisnis telah selesai dilakukan, kesimpulan akan berisi pokok-pokok permasalahan proses bisnis yang ada saat ini. sedangkan saran berisi tentang rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

3.3 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2010) penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk melakukan eksplorasi dan pemahaman yang mendalam secara sentral. Agar bisa memahami secara sentral maka dilakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang sifatnya umum kepada partisipan yang memiliki hubungan dengan obyek yang diteliti oleh peneliti.

BAB 4 PROSES BISNIS DIVISI SDM RSI UNISMA

4.1 Wawancara

4.1.1 Wawancara Pertama

Dari hasil wawancara pertama yang telah dilakukan ditemukan beberapa permasalahan yang ada dalam proses bisnis yang ada di divisi SDM RSI UNISMA(Lampiran B). diantaranya :

1. Dalam waktu satu tahun di RSI UNISMA dilakukan sebanyak 37 kali
2. Dalam 37 kali rekrutmen ada 1 kali rekrutmen yang tidak didapatkan, dengan banyaknya rekrutmen ini maka tiap proses rekrutmen harus bisa di maksimalkan dan dipercepat karena kekurangan 1 tenaga medis berakibat pada kinerja rumah sakit yang kurang maksimal.
3. Hal ini disebabkan banyaknya karyawan yang keluar tiap bulan dan hal itu tidak dapat diprediksi.
4. Rekap tiap bulan masih belum jelas, sehingga perlu waktu ketika menghitung proses rekrutmenterjadi berapa kali dalam setahun.
5. Hampir semua aktivitas masih dilakukan secara manual. Pendataan sebagian besar masih menggunakan proses manual dan memerlukan banyak kertas. Meskipun ada aplikasi excel tapi aplikasi tersebut kurang dimaksimalkan, misalnya saja dalam menghitung total karyawan yang masuk dan keluar masih dihitung secara manual padahal dalam excel ada *tool* yang bisa digunakan untuk menghitung secara otomatis total karyawan yang keluar dan masuk.

4.1.2 Wawancara Kedua

Wawancara kedua dilakukan untuk mendiskusikan kebutuhan non fungsional yang nantinya akan berhubungan dengan target yang ingin dicapai oleh *stakeholder* serta *quality factor* yang akan digunakan untuk evaluasi proses bisnis rekrutmen karyawan baru (Lampiran C). Berikut ini adalah hasil yang didapatkan dari hasil wawancara :

1. Kebutuhan non fungsional proses bisnis rekrutmen karyawan baru adalah melakukan semua proses dengan tepat waktu dan mengurangi waktu yang terbuang.
2. Semua aktivitas, *input*, *output* dan *event* yang ada di proses bisnis rekrutmen karyawan baru dilakukan evaluasi. Berikut ini adalah aktivitas, *input* dan *output* pada proses bisnis rekrutmen karyawan baru yang terdapat pada tabel 4.1 :

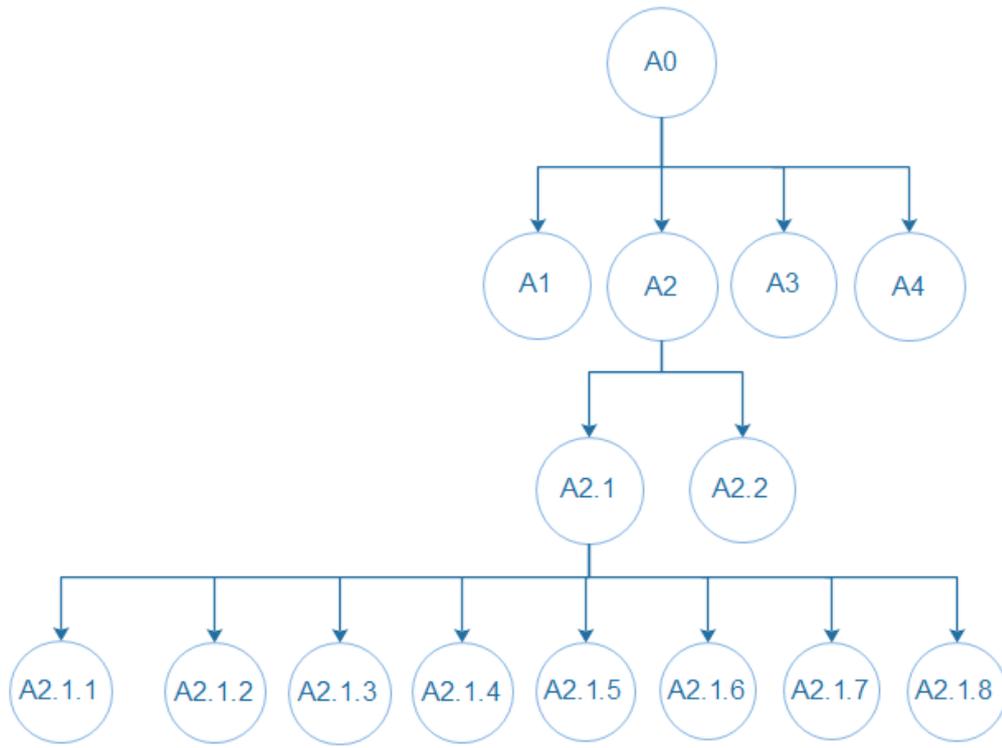
Tabel 4.1 *Business Process Concept*

<i>Business Process Concept</i>			
<i>Event</i>			
No.	Aktivitas	Input	Output
1.	Mengisi formulir permintaan tenaga kerja	Permintaan penambahan karyawan baru	Formulir yang telah diisi
2.	Mengajukan formulir permintaan tenaga kerja	Formulir yang telah diisi	Berkas disetujui
3.	Menyiapkan berkas pelamar	Berkas disetujui	Berkas pelamar
4.	Melakukan seleksi berkas	Berkas pelamar	Pelamar yang terseleksi
5.	Mengundang pelamar yang lolos seleksi berkas	Pelamar yang terseleksi	Pelamar yang datang
6.	Melakukan tes tulis	Pelamar yang datang	Pelamar lulus tes tulis
7.	Melakukan wawancara	Pelamar lulus tes tulis	Pelamar lulus wawancara
8.	Melakukan tes kesehatan	Pelamar lulus wawancara	Pelamar dinyatakan lolos seleksi

3. *Quality factor* yang digunakan untuk mengevaluasi proses bisnis rekrutmen karyawan baru diantaranya :
 - a. *Throughput*
 - b. *Cycle time*
 - c. *Timeliness*
 - d. *Time efficiency* (Lampiran C).
4. *Quality objective* merupakan tujuan kualitas yang ingin dicapai oleh *stakeholder*. *Quality objective* digunakan untuk menganalisis kebutuhan non fungsional secara kuantitatif yang nantinya akan menghasilkan *target quality measure*.

4.2 Pemodelan Proses Bisnis

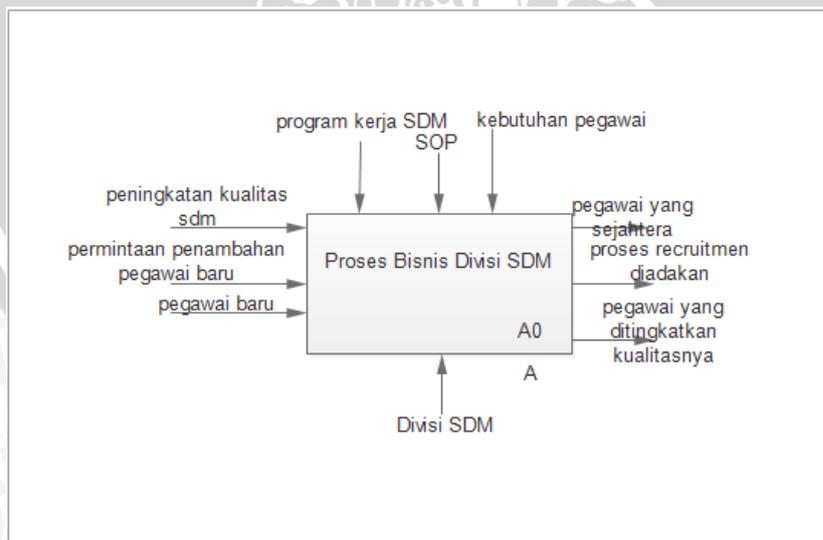
Dari hasil wawancara maka dilakukan pemodelan proses bisnis. Pemodelan proses bisnis yang ada dipenelitian ini menggunakan IDEF0, pemodelan IDEF0 ini akan dikelompokkan kedalam beberapa level yang mana tiap level satu dengan level lainnya saling berhubungan. Sebelum masuk ketahap pemodelan berikut ini merupakan hirarki dekomposisi IDEF0 pada divisi SDM RSI UNISMA :



Gambar 4.1 Dekomposisi Divisi SDM RSI UNISMA

Dalam proses bisnis divisi SDM RSI UNISMA terdapat 4 level seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.1. A0 merupakan *parent diagram* sedangkan A1, A2, A3, A4, A2.1, A2.2, A2.1.1, A2.1.2, A2.1.3, A2.1.4, A2.1.5, A2.1.6, A2.1.7, A2.1.8 adalah *child diagram*.

4.2.1 IDEFO LEVEL 0



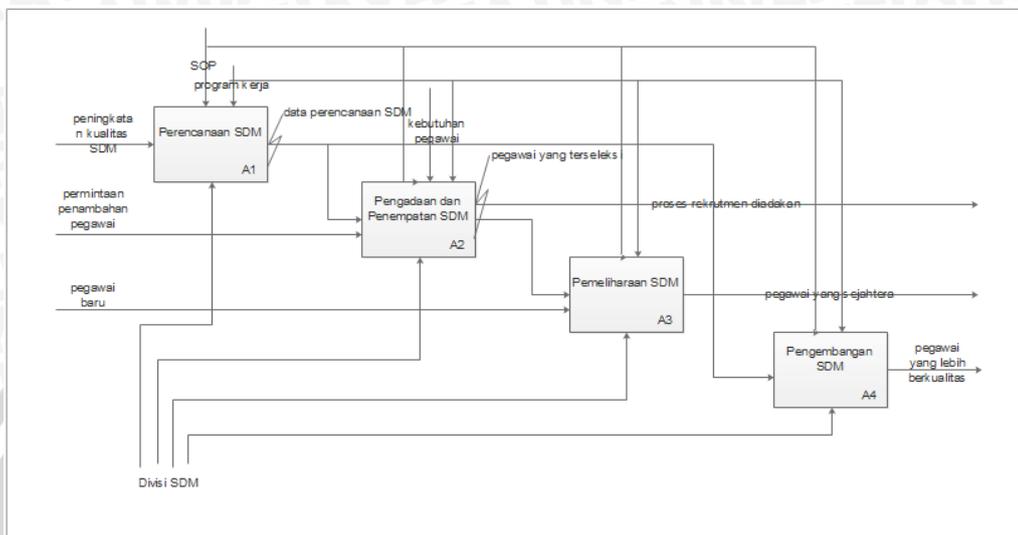
Gambar 4.2 Proses Bisnis Divisi SDM RSI UNISMA IDEFO Level 0

Dalam proses bisnis utama yang digambarkan dalam gambar 4.2 diatas merupakan gambaran proses bisnis yang ada di divisi SDM RSI UNISMA secara



umum. Proses umum di RSI UNISMA memiliki 3 *input* dan 3 *output*. Hal itu juga dilakukan sesuai dengan program kerja dari divisi SDM serta kebutuhan karyawan saat itu dan langkah-langkah yang dilakukan mengikuti SOP yang telah ada dan program kerja yang direncanakan sebelumnya.

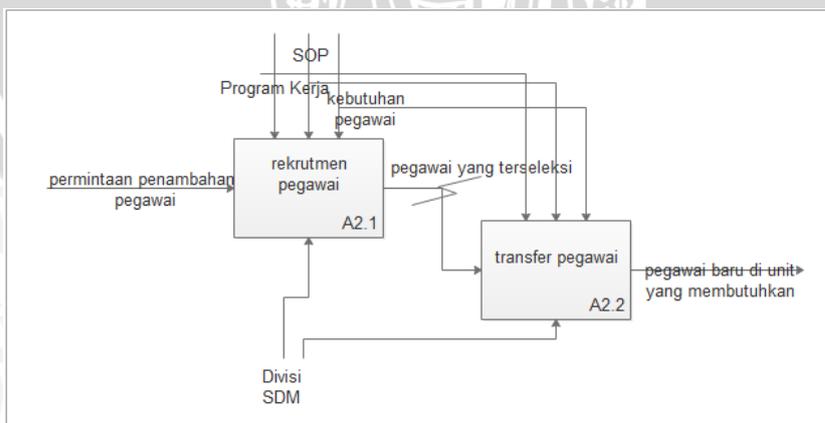
4.2.2 IDEF0 Level 1 Proses Bisnis Divisi SDM RSI UNISMA



Gambar 4.3 IDEF0 Level 1

Seperti yang telah dijelaskan pada gambar 4.3, dalam divisi SDM ada 4 proses utama yang dilakukan agar proses bisnis di divisi lain bisa berjalan yaitu proses perencanaan SDM, pengadaan dan penempatan SDM, pemeliharaan SDM, pengembangan SDM. Dan semua aktivitas tersebut dijalankan di divisi SDM berdasarkan SOP, kebutuhan karyawan dan program kerja perusahaan (Lampiran A).

4.2.3 IDEF0 Level 2 Proses Bisnis SDM bagian Pengadaan dan Penempatan SDM



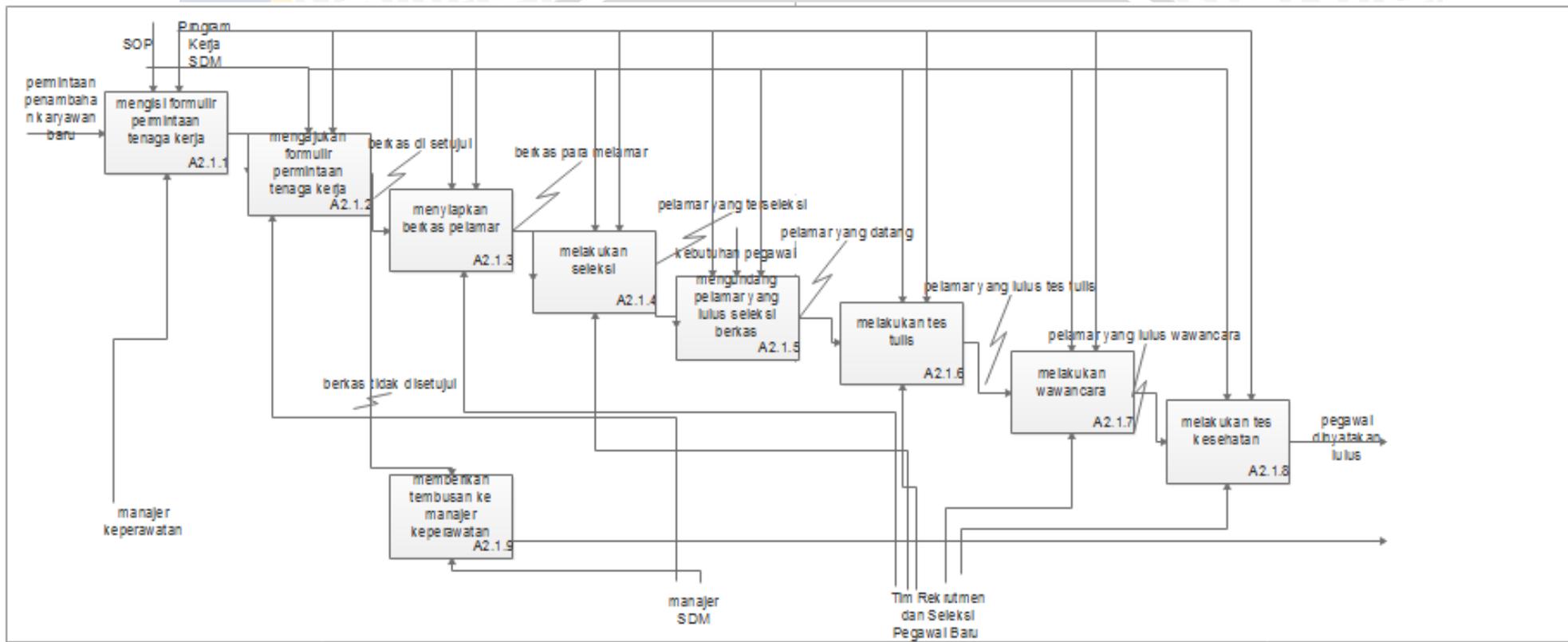
Gambar 4.4 IDEF0 Level 2

Sesuai dengan gambar 4.4 bahwa dalam proses pengadaan ada 2 proses bisnis yang berjalan yaitu proses rekrutmen karyawan dan juga transfer

karyawan (Lampiran A). Dalam proses bisnis transfer karyawan, karyawan yang ditransfer ke unit yang membutuhkan tambahan karyawan berasal dari unit lain. Dalam hal rekrutmen karyawan, unit didalam divisi SDM yang menjalankan adalah unit kepegawaian. Dalam penelitian ini akan lebih fokus dalam proses bisnis rekrutmen karyawan baru sehingga proses bisnis yang dilakukan evaluasi adalah proses bisnis rekrutmen karyawan baru.



4.2.4 IDEF0 Level 3 Proses Bisnis Rekrutmen Karyawan baru Divisi SDM RSI UNISMA



Gambar 4.5 IDEF0 Level 3 Proses Bisnis Rekrutmen Karyawan Baru

Sesuai dengan gambar 4.5 bahwa dalam proses bisnis rekrutmen karyawan baru ada 8 aktivitas yang harus dilakukan untuk mendapatkan karyawan baru yang berkualitas, diantaranya :

1. Mengisi formulir permintaan tenaga kerja

Dalam hal pengisian formulir tenaga kerja diisi oleh divisi-divisi yang membutuhkan tenaga kerja tambahan. Formulir ini berisi tentang tenaga kerja dengan spesifikasi seperti apa yang dibutuhkan oleh divisi tersebut serta berapa jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan divisi tersebut. Sebelum melakukan pengisian formulir permintaan kerja dibutuhkan kesepakatan antara orang-orang yang berkepentingan didalam divisi yang membutuhkan karyawan baru. Contohnya jika yang membutuhkan karyawan baru adalah bagian keperawatan maka yang mengisi formulir permintaan karyawan baru adalah manajer keperawatan.

2. Mengajukan formulir tenaga kerja

Setelah formulir permintaan tenaga kerja diisi oleh divisi yang membutuhkan karyawan baru maka dilakukan pengajuan penambahan tenaga kerja ke divisi SDM setelah itu SDM bagian kepegawaian akan memprosesnya dan mengajukan formulir tersebut ke direktur agar bisa segera ditindaklanjuti. Pengajuan penambahan karyawan baru harus diajukan langsung oleh manajer unit yang membutuhkan karyawan baru. Pada tahap ini formulir akan diproses dan diajukan ke direktur untuk mendapatkan persetujuan. Disposisi direktur akan disampaikan ke SDM , apabila pengajuan diterima maka akan ditindaklanjuti untuk melakukan proses seleksi namun apabila tidak disetujui oleh Direktur maka akan divisi SDM akan memberikan alternative lain seperti rotasi atau mutasi karyawan.

3. Menyiapkan berkas pelamar

Setelah formulir pengajuan tenaga kerja disetujui oleh direktur maka berkas-berkas pelamar yang masuk di divisi SDM disiapkan. Unit didalam divisi SDM yang menyiapkan berkas pelamar adalah tim rekrutmen.

4. Melakukan seleksi berkas

Berkas yang telah disiapkan tersebut selanjutnya harus diseleksi apakah sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan oleh unit yang mengajukan permintaan penambahan karyawan baru. Aktivitas ini dilakukan oleh tim rekrutmen.

5. Mengundang pelamar yang lolos seleksi berkas

Pelamar yang lolos dari seleksi berkas selanjutnya akan dihubungi melalui *contact person* yang tertera pada *curiculume vitae* untuk melakukan serangkaian tes yang dibutuhkan untuk menjadi karyawan baru di RSI UNISMA. Dalam hal ini yang mengundang pelamar untuk melakukan tes tulis, wawancara dan kesehatan adalah tim rekrutmen.

6. Melakukan tes tulis

Pelamar yang lolos seleksi berkas harus melakukan tes tulis terlebih dahulu sebelum menjadi karyawan baru. Tes tulis sendiri terdiri dari tes kompetensi dasar dan psikotes. Tiap tes akan memiliki waktu masing-masing sebanyak 1,5 jam. Dalam aktivitas ini yang melakukan pengawasan agar aktivitas ini berjalan dengan baik adalah tim rekrutmen karyawan baru. Setelah proses tes tulis dilakukan untuk mengetahui hasil dari tes tulis maka harus dilakukan pengoreksian soal tes tulis dan psikotes. Hasil tes tulis ini akan menjadi salah satu bahan pertimbangan apakah pelamar diterima sebagai karyawan baru atau tidak. Untuk mempermudah dan mempercepat aktivitas ini divisi SDM RSI UNISMA menggunakan aplikasi excel.

7. Melakukan wawancara

Wawancara dilakukan pada hari yang sama dengan tes tulis, wawancara itu sendiri terdiri dari beberapa bagian yakni wawancara agama, wawancara kompetensi serta wawancara SDM.

8. Melakukan tes kesehatan

Setelah melakukan wawancara maka dilakukan tes kesehatan. Tes kesehatan itu sendiri harus dilakukan di RSI UNISMA dan dilakukan oleh dokter yang telah ditunjuk untuk melakukan tes kesehatan. Hasil tes kesehatan ini ditunggu selama 1 hari.

Setelah serangkaian aktivitas diatas dilakukan maka akan dilakukan perhitungan pada tes tulis dan wawancara serta hasil tes kesehatan pelamar mana yang telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh RSI UNISMA.

Secara keseluruhan proses bisnis rekrutmen karyawan ini masih menggunakan sistem manual, hanya ada satu proses yang menggunakan komputer yaitu aktivitas mengoreksi tes tulis yang menggunakan excel untuk membantu mempercepat aktivitas tersebut.

Dalam proses bisnis rekrutmen karyawan baru sendiri ada beberapa aktor yang berperan penting dalam proses bisnis tersebut. Diantaranya :

1. Tim rekrutmen dan seleksi karyawan baru merupakan tim yang digunakan untuk melakukan serangkaian proses rekrutmen karyawan baru.
2. Manajer Sumber Daya Manusia
3. Manajer Keperawatan

4.3 Quality Factor Berdasarkan Tiap Aktifitas

4.3.1 Mengisi Formulir Permintaan Karyawan Baru

- a. *Throughput* : rata-rata jumlah formulir yang dapat diisi dalam satuan waktu tertentu.
$$Th \text{ (formulir)} = N(\text{jmlah formulir})/\text{tahun}$$
- b. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam penulisan 1 formulir.

$T(\text{penulisan 1 formulir}) = DT(\text{waktu delay}) + PT(\text{waktu proses penulisan formulir})$

- c. *Timeliness* : ketepatan waktu dalam menyelesaikan semua penulisan formulir

$T_i = -(\text{total waktu yang dibutuhkan dalam penulisan semua formulir} - \text{waktu semestinya dalam penulisan semua formulir})$

- d. *Time Efficiency* : menghindari waktu yang terbuang dalam penulisan formulir

$ET = (\text{durasi pengisian formulir yang direncanakan} / \text{cycle time}) \times 100$

4.3.2 Mengajukan Formulir Permintaan Karyawan Baru

- a. *Throughput* : rata-rata jumlah pengajuan formulir yang dapat ditangani dalam interval waktu tertentu

$T_h(\text{formulir}) = N(\text{jumlah formulir yang diajukan}) / \text{tahun}$

- b. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam pengajuan 1 formulir.

$T(\text{pengajuan 1 formulir}) = DT(\text{waktu delay}) + PT(\text{waktu proses pengajuan formulir})$

- c. *Timeliness* : ketepatan waktu dalam menyelesaikan semua pengajuan formulir

$T_i = -(\text{total waktu yang dibutuhkan dalam pengajuan semua formulir} - \text{waktu semestinya dalam pengajuan semua formulir})$

- d. *Time Efficiency* : menghindari waktu yang terbuang dalam pengajuan formulir

$ET = (\text{durasi pengajuan formulir yang direncanakan} / \text{cycle time}) \times 100$

4.3.3 Menyiapkan Berkas Pelamar

- a. *Throughput* : rata-rata berkas pelamar yang masuk dalam interval waktu tertentu

$T_h(\text{berkas pelamar}) = N(\text{jumlah berkas pelamar yang masuk}) / \text{tahun}$

- b. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam menyiapkan berkas pelamar

$T(\text{menyiapkan berkas pelamar}) = DT(\text{waktu delay}) + PT(\text{waktu proses menyiapkan berkas pelamar})$

- c. *Timeliness* : ketepatan waktu dalam menyiapkan semua berkas pelamar

$T_i = -(\text{total waktu yang dibutuhkan dalam menyiapkan semua berkas pelamar} - \text{waktu semestinya dalam menyiapkan semua berkas pelamar})$

- d. *Time Efficiency* : menghindari waktu yang terbuang dalam menyiapkan berkas pelamar

$ET = (\text{durasi menyiapkan berkas yang direncanakan} / \text{cycle time}) \times 100$

4.3.4 Melakukan Seleksi Berkas

- a. *Throughput* : rata-rata jumlah berkas yang dapat diseleksi dalam interval waktu tertentu

$T_h(\text{berkas}) = N(\text{jumlah berkas yang diseleksi}) / 1 \text{ proses rekrutmen}$

- b. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam menyeleksi 1 berkas.

$T(\text{seleksi 1 berkas}) = DT(\text{waktu delay}) + PT(\text{waktu proses seleksi 1 berkas})$

- c. *Timeliness* : ketepatan waktu dalam menyelesaikan semua seleksi berkas
 $T_i = \text{-(total waktu yang dibutuhkan dalam menyeleksi semua berkas - waktu semestinya dalam seleksi semua berkas)}$
- d. *Time Efficiency* : menghindari waktu yang terbuang dalam seleksi berkas
 $ET = (\text{durasi seleksi berkas yang direncanakan/cycle time}) \times 100$

4.3.5 Mengundang Pelamar yang Lulus Seleksi Berkas

- a. *Throughput* : rata-rata jumlah pelamar yang dapat diundang untuk tes dalam interval waktu tertentu
 $T_h (\text{pelamar}) = N(\text{jumlah pelamar yang di undang})/30 \text{ menit}$
- b. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam pengajuan 1 formulir.
 $T(\text{pengajuan 1 formulir}) = DT(\text{waktu delay}) + PT(\text{waktu proses mengundang pelamar})$
- c. *Timeliness* : ketepatan waktu dalam mengundang semua pelamar yang lolos seleksi berkas untuk melakukan tes
 $T_i = \text{-(total waktu yang dibutuhkan dalam mengundang pelamar - waktu semestinya dalam mengundang pelamar)}$
- d. *Time Efficiency* : menghindari waktu yang terbuang dalam mengundang pelamar
 $ET = (\text{durasi mengundang pelamar yang direncanakan/cycle time}) \times 100$

4.3.6 Melakukan Tes Tulis

- a. *Throughput* : rata-rata jumlah tes tulis yang dapat dikoreksi dalam interval waktu tertentu
 $T_h (\text{koreksi tes tulis}) = N(\text{jumlah tes tulis})/\text{sekali rekrutmen}$
- b. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam pengoreksian 1 tes tulis.
 $T(\text{pengoreksian 1 tes tulis}) = DT(\text{waktu delay}) + PT(\text{waktu proses pengoreksian 1 tes tulis})$
- c. *Timeliness* : ketepatan waktu dalam menyelesaikan semua koreksi tes tulis
 $T_i = \text{-(total waktu yang dibutuhkan dalam pengoreksian semua tes tulis - waktu semestinya dalam pengoreksian semua tes tulis)}$
- d. *Time Efficiency* : menghindari waktu yang terbuang dalam pengoreksian tes tulis
 $ET = (\text{durasi pengoreksian tes tulis yang direncanakan/cycle time}) \times 100$

4.3.7 Melakukan Wawancara

- a. *Throughput* : rata-rata jumlah pelamar yang dapat diwawancarai dalam interval waktu tertentu
 $T_h (\text{pelamar}) = N(\text{jumlah pelamar yang diwawancarai})/\text{jam}$
- b. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam mewawancarai 1 pelamar
 $T(\text{wawancara 1 pelamar}) = DT(\text{waktu delay}) + PT(\text{waktu proses wawancara pelamar})$
- c. *Timeliness* : ketepatan waktu dalam menyelesaikan semua wawancara
 $T_i = \text{-(total waktu yang dibutuhkan dalam mewawancarai semua pelamar - waktu semestinya dalam mewawancarai semua pelamar)}$

- d. *Time Efficiency* : menghindari waktu yang terbuang dalam mewawancarai pelamar
 $ET = (\text{durasi wawancara yang direncanakan} / \text{cycle time}) \times 100$

4.3.8 Melakukan Tes Kesehatan

- a. *Throughput* : rata-rata jumlah orang dalam tes kesehatan yang dapat ditangani dalam interval waktu tertentu
 $Th(\text{pelamar}) = N(\text{jumlah pelamar}) / \text{jam}$
- b. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam melakukan tes kesehatan per 1 pelamar.
 $T(1 \text{ pelamar}) = DT(\text{waktu delay}) + PT(\text{waktu proses tes kesehatan per 1 pelamar})$
- c. *Timeliness* : ketepatan waktu dalam menyelesaikan tes kesehatan semua pelamar
 $Ti = -(\text{total waktu yang dibutuhkan dalam tes kesehatan semua pelamar} - \text{waktu semestinya dalam tes kesehatan})$
- d. *Time Efficiency* : menghindari waktu yang terbuang dalam tes kesehatan
 $ET = (\text{durasi tes kesehatan yang direncanakan} / \text{cycle time}) \times 100$

4.4 Teknik Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan hasil evaluasi proses bisnis rekrutmen karyawan baru RSI UNISMA. Observasi ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung tiap aktivitas yang terjadi pada proses bisnis rekrutmen karyawan. Dari observasi ini maka didapatkan hasil sebagai berikut :

4.4.1 Hasil Observasi Mengisi Formulir Permintaan Tenaga Kerja

Tabel 4.2 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Mengisi Formulir Permintaan Tenaga Kerja

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
1.	<i>Throughput</i>	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	37kali/tahun
2.	<i>Cycle time</i>	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	1 menit
3.	<i>Timeliness</i>	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-22 menit
4.	<i>Time efficiency</i>	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	50 %

Berikut ini adalah penjelasan hasil observasi pada aktivitas mengisi formulir permintaan tenaga kerja yang sesuai dengan tabel 4.2 :



1. *Throughput* : total pengisian formulir permintaan tenaga kerja yang ada di RSI UNISMA sebanyak 37 kali dalam kurun 1 tahun data ini di ambil dari data rekap yang berada di divisi SDM RSI UNISMA di tahun 2015.
2. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam mengisi 1 formulir permintaan tenaga kerja adalah 1 menit . 1 menit itu sendiri merupakan 30 detik waktu penulisan formulir dan 30 detik waktu delay
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua formulir memiliki ketepatan waktu yang sesuai dengan hasil evaluasi sebesar -22 menit dari waktu yang seharusnya. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu dalam penulisan semua formulir permintaan tenaga kerja – waktu penulisan permintaan tenaga kerja yang seharusnya.
4. *Time effeciency* : efisiensi waktu didapatkan dari (durasi pengisian formulir yang direncanakan yaitu sebanyak ½ menit / *cycle time* sebanyak 1 menit) x 100 sehingga menghasilkan 50%

4.4.2 Hasil Observasi Mengajukan Formulir Permintaan Tenaga Kerja

Tabel 4.3 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Mengajukan Formulir Permintaan Tenaga Kerja

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
1.	<i>Throughput</i>	$\frac{Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)} = \frac{1}{t}$	37/tahun
2.	<i>Cycle time</i>	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	5 menit
3.	<i>Timeliness</i>	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-37 menit
4.	<i>Time effeciency</i>	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	80%

Berikut ini adalah penjelasan hasil observasi pada aktivitas mengajukan formulir permintaan tenaga kerja yang sesuai dengan tabel 4.3 :

1. *Throughput* : total aktivitas mengajukan formulir permintaan tenaga kerja yang ada di RSI UNISMA sebanyak 37 kali dalam kurun 1 tahun data ini di ambil dari data rekap yang berada di divisi SDM RSI UNISMA di tahun 2015.
2. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pengajuan permintaan tenaga kerja adalah 5 menit . 5 menit itu sendiri merupakan 4 menit waktu penulisan formulir dan 1 menit waktu *delay*.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk mengajukan semua formulir dalam kurun 1 tahun memiliki ketepatan waktu yang rendah daripada hasil evaluasi yakni sebesar -37 menit dari waktu yang seharusnya sebesar -60 menit. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu dalam pengajuan semua

formulir permintaan tenaga kerja – waktu yang seharusnya dalam melakukan pengajuan.

4. *Time efficiency* : efisiensi waktu didapatkan dari (durasi pengajuan formulir yang direncanakan yaitu sebanyak 4 menit / *cycle time* sebanyak 5 menit) x 100 sehingga menghasilkan 80%.

4.4.3 Hasil Observasi Menyiapkan Berkas Pelamar

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Menyiapkan Berkas Pelamar

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
1.	<i>Throughput</i>	$\frac{Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)} = \frac{1}{t}$	367 berkas/tahun
2.	<i>Cycle time</i>	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	30 detik
3.	<i>Timeliness</i>	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-8 detik
4.	<i>Time efficiency</i>	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	73,33%

Berikut ini adalah penjelasan hasil observasi pada aktivitas menyiapkan berkas pelamar yang sesuai dengan tabel 4.4 :

1. *Throughput* : total berkas yang masuk dalam kurun waktu satu tahun pada tahun 2015 sebanyak 367 berkas.
2. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan dalam menyiapkan berkas yang masuk adalah 30 detik . 30 detik tersebut merupakan 22 waktu sebenarnya untuk menyiapkan berkas serta 8 detik waktu *delay*.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan menyiapkan berkas memiliki ketepatan waktu sebesar -8 detik dari waktu yang seharusnya. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu dalam peniapan semua berkas – waktu menyiapkan berkas yang sebenarnya.
4. *Time efficiency* : efisiensi waktu didapatkan dari (durasi menyiapkan berkas yang direncanakan yaitu sebanyak 22 detik / *cycle time* sebanyak 30 detik) x 100 sehingga menghasilkan 73,33%.

4.4.4 Hasil Observasi Melakukan Seleksi Berkas

Tabel 4.5 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Seleksi Berkas

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
1.	<i>Throughput</i>	$\frac{Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)} = \frac{1}{t}$	10/sekali rekrutmen

Tabel 4.6 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Seleksi Berkas (Lanjutan)

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
2.	Cycle time	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	10 menit
3.	Timeliness	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-30 menit
4.	Time effeciency	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	70 %

Berikut ini adalah penjelasan hasil observasi pada aktivitas melakukan seleksi berkas yang sesuai dengan tabel 4.5 :

1. *Throughput* : : total berkas yang bisa diseleksi dalam satu kali waktu perekrutan adalah 10 berkas.
2. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan untuk menyeleksi 1 berkas adalah sebesar 10 menit. Waktu ini di ambil dari hasil perhitungan 7 menit waktu seleksi berka dan 3 menit *delay* ketika melakukan seleksi berkas.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas melakukan seleksi berkas memiliki ketepatan sebesar -30 menit dari waktu yang seharusnya. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu dalam menyeleksi semua berkas – waktu menyeleksi berkas yang sebenarnya.
4. *Time effeciency* : efisiensi waktu didapatkan dari (durasi melakukan seleksi semua berkas yaitu sebanyak 7 menit / *cycle time* sebanyak 10 menit) x 100 sehingga menghasilkan 70%.

4.4.5 Hasil Observasi Mengundang Pelamar yang Lolos Seleksi Berkas

Tabel 4.6 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Mengundang Pelamar yang Lolos Seleksi Berkas

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
1.	Throughput	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	10 pelamar/30 menit
2.	Cycle time	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	3 menit
3.	Timeliness	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-5 menit
4.	Time effeciency	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	66,67%

Berikut ini adalah penjelasan hasil observasi pada aktivitas mengundang pelamar yang lolos seleksi berkas yang sesuai dengan tabel 4.6 :

5. *Throughput* : : jumlah pelamar yang dapat dihubungi berjumlah 10 orang dan itu ditangani dalam kurun waktu 30 menit.
6. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan untuk mengundang 1 pelamar yang lolos seleksi berkas adalah 3 menit. Waktu ini berasal dari 2,5 menit untuk menghubungi pelamar dan 30 detik waktu *delay*.
7. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas mengundang pelamar yang lolos seleksi berkas memiliki ketepatan sebesar - 5 menit dari waktu yang seharusnya. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu yang dibutuhkan dalam mengundang semua pelamar – waktu mengundang pelamar yang sebenarnya.
8. *Time effeciency* : efisiensi waktu didapatkan dari (durasi mengundang pelamar yang direncanakan yaitu sebanyak 2 menit / *cycle time* sebanyak 3 menit) x 100 sehingga menghasilkan 66,67%.

4.4.6 Hasil Observasi Melakukan Tes Tulis

Tabel 4.7 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Tes Tulis

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
1.	<i>Throughput</i>	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	Semua hasil tes / 1 hari kerja
2.	<i>Cycle time</i>	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	30 menit
3.	<i>Timeliness</i>	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-1,17 menit
4.	<i>Time effeciency</i>	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	66,67%

Berikut ini adalah penjelasan hasil observasi pada aktivitas melakukan tes tulis yang sesuai dengan tabel 4.7 :

1. *Throughput* : semua hasil tes tulis diselesaikan dalam 1 hari jam kerja atau 8 jam.
2. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan untuk aktivitas mengoreksi hasil tes tulis adalah 30 menit. Waktu ini berasal dari 23 menit untuk menghubungi pelamar dan 7 menit waktu *delay*.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas melakukan tes tulis memiliki ketepatan sebesar -1,17 menit dari waktu yang seharusnya. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu yang dibutuhkan dalam pengoreksian semua hasil tes tulis – waktu mengoreksi tes tulis yang sebenarnya.

4. *Time effeciency* : efisiensi waktu didapatkan dari (durasi pengoreksian tes tulis yang direncanakan yaitu sebanyak 20 menit / *cycle time* sebanyak 30 menit) x 100 sehingga menghasilkan 66,67%.

4.4.7 Hasil Observasi Melakukan Wawancara

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Wawancara

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
1.	<i>Throughput</i>	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	4 orang/jam
2.	<i>Cycle time</i>	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	15 menit 29 detik
3.	<i>Timeliness</i>	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-4 menit 50 detik
4.	<i>Time effeciency</i>	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	96%

Berikut ini adalah penjelasan hasil observasi pada aktivitas melakukan seleksi berkas yang sesuai dengan tabel 4.8 :

1. *Throughput* : orang yang dapat diwawancarai dalam kurun waktu 1 jam sebanyak 4 orang.
2. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan untuk mewawancarai 1 orang pelamar adalah 15 menit dan memiliki *delay* sebesar 29 detik.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas melakukan seleksi berkas memiliki ketepatan sebesar -4menit 50 detik dari waktu yang seharusnya. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu yang dibutuhkan dalam mewawancarai semua pelamar – waktu mewawancarai pelamar yang sebenarnya.
4. *Time effeciency* : efisiensi waktu didapatkan dari (durasi wawancara yang direncanakan yaitu sebanyak 15 menit / *cycle time* sebanyak 15 menit 29 detik) x 100 sehingga menghasilkan 96%.

4.4.8 Hasil Observasi Melakukan Tes Kesehatan

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Tes Kesehatan

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
1.	<i>Throughput</i>	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	2 orang /jam
2.	<i>Cycle time</i>	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	30 menit 1 detik

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan pada Aktivitas Melakukan Tes Kesehatan (Lanjutan)

No.	Quality Factor	Quality Metric	Hasil
3.	<i>Timeliness</i>	$Ti(I \text{ atau } a) = -D(I \text{ atau } a)$ $D(I \text{ atau } a) = DT(I \text{ atau } a) - UT(I \text{ atau } a)$	-8 menit
4.	<i>Time effeciency</i>	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	97%

Berikut ini adalah penjelasan hasil observasi pada aktivitas melakukan seleksi berkas yang sesuai dengan tabel 4.9 :

9. *Throughput* : dalam kurun waktu 1 jam ada 2 orang yang dapat ditangani pada proses melakukan tes kesehatan.
10. *Cycle time* : waktu yang dibutuhkan untuk melakukan tes kesehatan 1 orang pelamar adalah 30 menit 1 detik dan memiliki *delay* sebesar 48 detik.
11. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas melakukan tes kesehatan memiliki ketepatan sebesar -8 menit dari waktu yang seharusnya. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu yang dibutuhkan dalam melakukan semua tes kesehatan – waktu melakukan tes kesehatan yang sebenarnya.
12. *Time effeciency* : efisiensi waktu didapatkan dari (durasi tes kesehatan yang direncanakan yaitu sebanyak 29 menit 13 detik / *cycle time* sebanyak 30 menit 1 detik) x 100 sehingga menghasilkan 97%.

BAB 5 PERBANDINGAN DAN ANALISA HASIL

5.1 Hasil Evaluasi Mengisi Formulir Permintaan Tenaga Kerja

Dalam evaluasi pada aktivitas mengisi formulir permintaan tenaga kerja, penulis bersama dengan Ibu Nofa selaku kepala unit kepegawaian di divisi SDM melakukan pendefinisian *quality factor* apa saja yang akan dilakukan evaluasi bersama-sama (Lampiran C). Kepala unit kepegawaian juga mendefinisikan kebutuhan non fungsional yaitu penghematan waktu dalam melakukan pengisian formulir tenaga kerja. Hal itu bertujuan agar formulir bisa segera diajukan ke direktur. Kebutuhan fungsional yang didefinisikan juga harus merujuk pada *business process concept* dalam proses bisnis rekrutmen Divisi SDM. Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan maka ditentukanlah *quality dimension* dan *quality factor* sebagai berikut :

1. Pada *quality dimension performance quality factor* yang akan dilakukan evaluasi adalah *throughput, cycle time, timeliness*.
2. Pada *quality dimension efficiency quality factor* yang dilakukan pengukuran adalah *time efficiency*.
3. Pada *quality dimension reliability* tidak ada *quality factor* yang diukur. Karena reability ini mengukur kinerja sistem, sedangkan aktivitas ini berjalan secara manual.
4. Pada *quality dimension recoverability* tidak dilakukan pengukuran *quality factor*. Hal tu karena belum ada kegagalan yang terjadi dalam aktivitas ini.
5. Pada *quality dimension permissability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran .
6. Pada *quality dimension availability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran

Tabel 5.1 Aktivitas Mengisi Formulir Permintaan Tenaga Kerja

No	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	Keterangan
1.	<i>Throughput</i>	37kali/tahun	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	37kali/tahun	Tidak Bermasalah
2.	<i>Cycle Time</i>	1 menit	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	1 menit	Tidak Bermasalah
3.	<i>Timeliness</i>	-25 menit	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-22 menit	Tidak Bermasalah

Tabel 5.1 Aktivitas Mengisi Formulir Permintaan Tenaga Kerja (Lanjutan)

No	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	Keterangan
4.	Time Efficiency	50%	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	50 %	Tidak Bermasalah

Berikut ini adalah penjelasan dari hasil perhitungan evaluasi dalam aktivitas mengisi formulir permintaan tenaga kerja.

1. *Throughput* : total pengisian formulir permintaan tenaga kerja yang ada di RSI UNISMA sebanyak 37 kali dalam kurun 1 tahun data ini di ambil dari data rekap yang berada di divisi SDM RSI UNISMA. Pada hasil evaluasi Throughput ini memiliki hasil yang sesuai dengan target yang telah di tentukan oleh *stakeholder*. Sehingga faktor Throughput pada aktivitas mengisi formulir permintaan tenaga kerja telah mencapai target.
2. *Cycle Time* : waktu yang dibutuhkan dalam mengisi 1 formulir permintaan tenaga kerja adalah 1 menit . 1 menit itu sendiri merupakan 30 detik waktu penulisan formulir dan 3 detik waktu *delay*, *delay* ini sendiri terjadi saat orang yang mengisi formulir menulis sambil berbicara. Hasil evaluasi yang telah dilakukan pada faktor cycle time memiliki hasil yang sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua formulir memiliki ketepatan waktu yang sesuai dengan hasil evaluasi sebesar -22 menit dari waktu yang seharusnya. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu dalam penulisan semua formulir permintaan tenaga kerja – waktu penulisan permintaan tenaga kerja yang seharusnya. Hasil dari evaluasi yang dilakukan lebih rendah 3 menit dari target yang ditentukan oleh *stakeholder* sehingga dalam faktor ini hasil evaluasi lebih baik dari hasil yang diharapkan oleh *stakeholder*.
4. *Time Efficiency* : hasil evaluasi dari faktor ini adalah 50%. Hasil tersebut sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.

Pada tabel 5.1 ini dijelaskan beberapa *quality factor* yang dievaluasi yang mana *quality factor* yang dievaluasi merupakan kesepakatan dengan *stakeholder*. Target yang didapatkan merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa kepala unit yang ada di RSI UNISMA dan Kepala Unit Kepegawaian. Sedangkan hasil yang tertulis pada tabel 5.1 merupakan hasil dari perhitungan dan pengujian yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan hasil dari evaluasi yang ada di tabel 5.1 dapat diketahui semua hasil perhitungan *quality factor* yang pengukurannya menggunakan *quality metric* bahwa target yang diberikan oleh *stakeholder* sesuai dengan hasil perhitungan *quality factor* yang dilakukan oleh penulis.



5.2 Hasil Evaluasi Mengajukan Formulir Permintaan Tenaga Kerja

Dalam evaluasi pada aktivitas mengajukan formulir permintaan tenaga kerja, penulis bersama dengan Ibu Nofa selaku kepala unit kepegawaian di divisi SDM melakukan pendefinisian *quality factor* apa saja yang akan dilakukan evaluasi bersama-sama (Lampiran C). Kepala unit kepegawaian juga mendefinisikan kebutuhan non fungsional yaitu penghematan waktu dalam melakukan pengisian formulir tenaga kerja. Hal itu bertujuan agar formulir bisa segera diajukan ke direktur. Kebutuhan fungsional yang didefinisikan juga harus merujuk pada *business process concept* dalam proses bisnis rekrutmen Divisi SDM. Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan maka ditentukanlah *quality dimension* dan *quality factor* sebagai berikut :

1. Pada *quality dimension performance quality factor* yang akan dilakukan evaluasi adalah *throughput, cycle time, timeliness*.
2. Pada *quality dimension efficiency quality factor* yang dilakukan pengukuran adalah *time efficiency*.
3. Pada *quality dimension reliability* tidak ada *quality factor* yang diukur. Karena reability ini mengukur kinerja sistem, sedangkan aktivitas ini berjalan secara manual.
4. Pada *quality dimension recoverability* tidak dilakukan pengukuran *quality factor*. Hal tu karena belum ada kegagalan yang terjadi dalam aktivitas ini.
5. Pada *quality dimension permissability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran .
6. Pada *quality dimension availability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran

Tabel 5.2 Aktivitas Mengajukan Formulir Permintaan Kerja

No	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	Keterangan
1.	<i>Throughput</i>	37/tahun	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	37/tahun	Tidak bermasalah
2.	<i>Cycle Time</i>	5 menit	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	5 menit	Tidak bermasalah
3.	<i>Timeliness</i>	-60 menit	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-37 menit	Tidak bermasalah
4.	<i>Time Effeciency</i>	75 %	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	80%	Tidak bermasalah

Berikut ini adalah penjelasan dari hasil evaluasi pada aktivitas mengajukan formulir permintaan tenaga kerja baru :

1. *Throughput* : total pengajuan formulir permintaan tenaga kerja yang ada di RSI UNISMA sebanyak 37 kali dalam kurun 1 tahun data ini di ambil dari data rekap yang berada di divisi SDM RSI UNISMA. Pada hasil evaluasi *Throughput* ini memiliki hasil yang sesuai dengan target yang telah di tentukan oleh *stakeholder*. Sehingga faktor *Throughput* pada aktivitas mengisi formulir permintaan tenaga kerja telah mencapai target.
2. *Cycle Time* : waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pengajuan permintaan tenaga kerja adalah 5 . 5 menit itu sendiri merupakan 4 menit waktu penulisan formulir dan 1 menit waktu *delay*, *delay* ini sendiri terjadi saat orang yang mengajukan formulir permintaan tenaga sambil mengobrol. Hasil evaluasi yang telah dilakukan pada faktor *cycle time* memiliki hasil yang sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk mengajukan semua formulir dalam kurun 1 tahun memiliki ketepatan waktu yang rendah daripada hasil evaluasi yakni sebesar -37 menit dari waktu yang seharusnya sebesar -60 menit. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu dalam pengajuan semua formulir permintaan tenaga kerja – waktu yang seharusnya dalam melakukan pengajuan. Hasil dari evaluasi yang dilakukan lebih rendah dari target yang ditentukan oleh *stakeholder* sehingga dalam faktor ini hasil evaluasi lebih baik dari hasil yang diharapkan oleh *stakeholder*.
4. *Time Efficiency* : hasil evaluasi dari faktor ini adalah 80%. Hasil tersebut lebih tinggi dari pada target yang ditentukan oleh *stakeholder*. *Time efficiency* sendiri di dapatkan berdasarkan rumus waktu pengajuan formulir yang direncanakan di bagi dengan *cycle time* dikali 100.

Pada tabel 5.2 ini dijelaskan beberapa *quality factor* yang dievaluasi yang mana *quality factor* yang dievaluasi merupakan kesepakatan dengan *stakeholder*. Target yang didapatkan merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa kepala unit yang ada di RSI UNISMA dan Kepala Unit Kepegawaian. Sedangkan hasil yang tertulis pada tabel 5.2 merupakan hasil dari perhitungan dan pengujian yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan hasil dari evaluasi yang ada di tabel 5.2 dapat diketahui semua hasil perhitungan *quality factor* yang pengukurannya menggunakan *quality metric* bahwa target yang diberikan oleh *stakeholder* sesuai dengan hasil perhitungan *quality factor* yang dilakukan oleh penulis.

5.3 Hasil Evaluasi Menyiapkan Berkas Pelamar

Dalam evaluasi pada aktivitas menyiapkan berkas pelamar, penulis bersama dengan Ibu Nofa selaku kepala unit kepegawaian di divisi SDM melakukan pendefinisian *quality factor* apa saja yang akan dilakukan evaluasi

bersama-sama (Lampiran C). Kepala unit kepegawaian juga mendefinisikan kebutuhan non fungsional yaitu penghematan waktu dalam melakukan pengisian formulir tenaga kerja. Hal itu bertujuan agar pelamar bisa segera dihubungi. Kebutuhan fungsional yang didefinisikan juga harus merujuk pada *business process concept* dalam proses bisnis rekrutmen Divisi SDM. Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan maka ditentukanlah *quality dimension* dan *quality factor* sebagai berikut :

1. Pada *quality dimension performance quality factor* yang akan dilakukan evaluasi adalah *throughput, cycle time, timeliness*.
2. Pada *quality dimension efficiency quality factor* yang dilakukan pengukuran adalah *time efficiency*.
3. Pada *quality dimension reliability* tidak ada *quality factor* yang diukur. Karena reability ini mengukur kinerja sistem, sedangkan aktivitas ini berjalan secara manual.
4. Pada *quality dimension recoverability* tidak dilakukan pengukuran *quality factor*. Hal tu karena belum ada kegagalan yang terjadi dalam aktivitas ini.
5. Pada *quality dimension permissability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran .
6. Pada *quality dimension availability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran.

Tabel 5.3 Aktivitas Menyiapkan Berkas Pelamar

N o	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	Keterangan
1.	<i>Throughput</i>	367 berkas/tahun	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	367 berkas/tahun	Tidak bermasalah
2.	<i>Cycle Time</i>	30 detik	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	30 detik	Tidak bermasalah
3.	<i>Timeliness</i>	-10 detik	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-8 detik	Tidak bermasalah
4.	<i>Time Efficiency</i>	65%	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	73,33%	Tidak bermasalah

Berikut ini merupakan penjelasan dari hasil evaluasi aktivitas menyiapkan berkas pelamar :

1. *Throughput* : total berkas yang masuk dalam kurun waktu satu tahun pada tahun 2015 sebanyak 367 berkas. Pada hasil evaluasi *Throughput* ini memiliki hasil yang sesuai dengan target yang telah di tentukan oleh *stakeholder*. Sehingga faktor *Throughput* pada aktivitas menyiapkan berkas pelamar telah mencapai target.
2. *Cycle Time* : waktu yang dibutuhkan dalam menyiapkan berkas yang masuk adalah 30 detik . 30 deti tersebut merupaka 22 waktu sebenarnya untuk menyiapkan berkas serta 8 detik waktu delay, delay ini sendiri terjadi saat orang yang menyiapkan berkas sambil mengobrol. Hasil evaluasi yang teah dilakukan pada faktor cycle time memiliki hasil yang sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan menyiapkan berkas memiliki ketepatan waktu yang sesuai dengan hasil evaluasi sebesar -8 detik dari waktu yang seharusnya. Nilai *timeliness* ini diambil dari total waktu dalam peniapan semua berkas – waktu menyiapkan berkas yang sebenarnya. Hasil evaluasi ini sendiri memiliki nilai yang lebih baik daripada target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
4. *Time Effeciency* : hasil evaluasi dari faktor ini adalah 73,33%. Hasil ini memiliki hasil yang lebih baik daripada target yang ditentukan oleh *stakeholder*.

Pada tabel 5.3 ini dijelaskan beberapa *quality factor* yang dievaluasi yang mana *quality factor* yang dievaluasi merupakan kesepakatan dengan *stakeholder*. Target yang didapatkan merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa kepala unit yang ada di RSI UNISMA dan Kepala Unit Kepegawaian. Sedangkan hasil yang tertulis pada tabel 5.3 merupakan hasil dari perhitungan dan pengujian yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan hasil dari evaluasi yang ada di tabel 5.3 dapat diketahui semua hasil perhitungan *quality factor* yang pengukurannya menggunakan *quality metric* bahwa target yang diberikan oleh *stakeholder* sesuai dengan hasil perhitungan *quality factor* yang dilakukan oleh penulis.

5.4 Hasil Evaluasi Melakukan Seleksi Berkas

Dalam evaluasi pada aktivitas menyiapkan berkas pelamar, penulis bersama dengan Ibu Nofa selaku kepala unit kepegawaian di divisi SDM melakukan pendefinisian *quality factor* apa saja yang akan dilakukan evaluasi bersama-sama (Lampiran C). Kepala unit kepegawaian juga mendefinisikan kebutuhan non fungsional yaitu penghematan waktu dalam melakukan pengisian formulir tenaga kerja. Hal itu bertujuan agar pelamar bisa segera dihubungi. Kebutuhan fungsional yang didefinisikan juga harus merujuk pada *business process concept* dalam proses bisnis rekrutmen Divisi SDM. Berdasarkan hasil

diskusi yang telah dilakukan maka ditentukanlah *quality dimension* dan *quality factor* sebagai berikut :

1. Pada *quality dimension performance quality factor* yang akan dilakukan evaluasi adalah *throughput, cycle time, timeliness*.
2. Pada *quality dimension efficiency quality factor* yang dilakukan pengukuran adalah *time efficiency*.
3. Pada *quality dimension reliability* tidak ada *quality factor* yang diukur. Karena reability ini mengukur kinerja sistem, sedangkan aktivitas ini berjalan secara manual.
4. Pada *quality dimension recoverability* tidak dilakukan pengukuran *quality factor*. Hal tu karena belum ada kegagalan yang terjadi dalam aktivitas ini.
5. Pada *quality dimension permissability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran .
6. Pada *quality dimension availability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran

Tabel 5.4 Aktivitas Melakukan Seleksi Berkas

N o	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	keterangan
1.	<i>Throughput</i>	10/sekali rekrutmen	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	10/sekali rekrutmen	Tidak bermasalah
2.	<i>Cycle Time</i>	10 menit	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	10 menit	Tidak bermasalah
3.	<i>Timeliness</i>	-30 menit	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-30 menit	Tidak bermasalah
4.	<i>Time Efficiency</i>	50%	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	70 %	Tidak bermasalah

Berikut ini adalah penjelasan dari hasil evaluasi aktivitas melakukan seleksi berkas yang telah dilakukan :

1. *Throughput* : total berkas yang bisa diseleksi dalam satu kali waktu perekrutan adalah 10 berkas. Target yang telah ditentukan oleh *stakeholder* ini sesuai dengan hasil evaluasi, hasil evaluasi itu sendiri didapatkan dari data di tahun 2015 yang telah tersimpan.

2. *Cycle Time* : waktu yang dibutuhkan untuk menyeleksi 1 berkas adalah sebesar 10 menit. Waktu ini di ambil dari hasil perhitungan 7 menit waktu seleksi berka dan 3 menit *delay* ketika melakukan seleksi berkas. Hasil evaluasi yang telah dilakukan pada faktor *cycle time* memiliki hasil yang sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menyeleksi semua berkas memilki ketepatan waktu yang sama dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*. Ketepatan waktu pada aktivitas melakukan seleksi berkas ini sendiri sebesar -30 menit.
4. *Time Efficiency* : hasil evaluasi yang didapatkan ketika melakukan evaluasi pada aktivitas melakukan seleksi berkas di faktor ini adalah sebesar 70 %. Hasil evaluasi ini lebih baik dari *time efficiency* yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.

Pada tabel 5.4 ini dijelaskan beberapa *quality factor* yang dievaluasi yang mana *quality factor* yang dievaluasi merupakan kesepakatan dengan *stakeholder*. Target yang didapatkan merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa kepala unit yang ada di RSI UNISMA dan Kepala Unit Kepegawaian. Sedangkan hasil yang tertulis pada tabel 5.4 merupakan hasil dari perhitungan dan pengujian yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan hasil dari evaluasi yang ada di tabel 5.4 dapat diketahui semua hasil perhitungan *quality factor* yang pengukurannya menggunakan *quality metric* bahwa target yang diberikan oleh *stakeholder* bagian *cycle time*, *timeliness* serta *time efficiency* memilki perbedaan dengan target yang telah ditentukan *stakeholder*.

5.5 Hasil Evaluasi Mengundang Pelamar yang Lulus Seleksi Berkas

Dalam evaluasi pada aktivitas menyiapkan berkas pelamar, penulis bersama dengan Ibu Nofa selaku kepala unit kepegawaian di divisi SDM melakukan pendefinisian *quality factor* apa saja yang akan dilakukan evaluasi bersama-sama (Lampiran C). Kepala unit kepegawaian juga mendefinisikan kebutuhan non fungsional yaitu penghematan waktu dalam melakukan pengisian formulir tenaga kerja. Hal itu bertujuan agar aktivitas tes tulis, wawancara dan tes kesehatan bisa segera dilakukan. Kebutuhan fungsional yang didefinisikan juga harus merujuk pada *business process concept* dalam proses bisnis rekrutmen Divisi SDM. Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan maka ditentukanlah *quality dimension* dan *quality factor* sebagai berikut :

1. Pada *quality dimension performance quality factor* yang akan dilakukan evaluasi adalah *throughput*, *cycle time*, *timeliness*.
2. Pada *quality dimension efficiency quality factor* yang dilakukan pengukuran adalah *time efficiency*.

3. Pada *quality dimension reliability* tidak ada *quality factor* yang diukur. Karena reability ini mengukur kinerja sistem, sedangkan aktivitas ini berjalan secara manual.
4. Pada *quality dimension recoverability* tidak dilakukan pengukuran *quality factor*. Hal tu karena belum ada kegagalan yang terjadi dalam aktivitas ini.
5. Pada *quality dimension permissability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran .
6. Pada *quality dimension availability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran

Tabel 5.5 Aktivitas Mengundang Pelamar yang Lulus Seleksi

No	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	Keterangan
1.	<i>Throughput</i>	10 pelamar/30 menit	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	10 pelamar/30 menit	Tidak bermasalah
2.	<i>Cycle Time</i>	3 menit	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	3 menit	Tidak bermasalah
3.	<i>Timeliness</i>	-5 menit	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-5 menit	Tidak bermasalah
4.	<i>Time Effeciency</i>	60%	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	66,67%	Tidak bermasalah

Berikut ini adalah penjelasan dari hasil evaluasi mengundang pelamar yang lulus seleksi berkas :

1. *Throughput*: jumlah pelamar yang dapat dihubungi berjumlah 10 orang dan itu ditangani dalam kurun waktu 30 menit. Hasil evaluasi ini memiliki hasil yang sama dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
2. *Cycle Time* : waktu yang dibutuhkan untuk mengundang 1 pelamar yang lulus seleksi berkas adalah 3 menit. Waktu ini berasal dari 2,5 menit untuk menghubungi pelamar dan 30 detik waktu delay. Hasil evaluasi yang telah dilakukan pada faktor cycle time memiliki hasil yang sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
3. *Timeliness* : total waktu yang dibutuhkan untuk menghubungi semua pelamar yang lulus seleksi berkas memiliki ketepatan waktu waktu sebesar -5 menit dan hasil evaluasi ini sesuai dengan waktu yang telah dtentukan oleh *stakeholder*.

4. *Time Efficiency* :hasil evaluasi pada faktor ini adalah sebesar 66,77%. Hasil ini lebih besar daripada target yang telah ditentukan oleh *stakeholder* sebelumnya.

Pada tabel 5.5 ini dijelaskan beberapa *quality factor* yang dievaluasi yang mana *quality factor* yang dievaluasi merupakan kesepakatan dengan *stakeholder*. Target yang didapatkan merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa kepala unit yang ada di RSI UNISMA dan Kepala Unit Kepegawaian. Sedangkan hasil yang tertulis pada tabel 5.5 merupakan hasil dari perhitungan dan pengujian yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan hasil dari evaluasi yang ada di tabel 5.5 dapat diketahui semua hasil perhitungan *quality factor* yang pengukurannya menggunakan *quality metric* bahwa target yang diberikan oleh *stakeholder* sesuai dengan hasil perhitungan *quality factor* yang dilakukan oleh penulis.

5.6 Hasil Evaluasi Melakukan Tes Tulis

Dalam evaluasi pada aktivitas melakukan tes tulis, penulis bersama dengan Ibu Nofa selaku kepala unit kepegawaian di divisi SDM melakukan pendefinisian *quality factor* apa saja yang akan dilakukan evaluasi bersama-sama (Lampiran C). Kepala unit kepegawaian juga mendefinisikan kebutuhan non fungsional yaitu penghematan waktu dalam melakukan tes tulis. Hal itu bertujuan agar aktivitas wawancara dan tes kesehatan bisa segera dilakukan. Kebutuhan fungsional yang didefinisikan juga harus merujuk pada *business process concept* dalam proses bisnis rekrutmen Divisi SDM. Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan maka ditentukanlah *quality dimension* dan *quality factor* sebagai berikut :

1. Pada *quality dimension performance quality factor* yang akan dilakukan evaluasi adalah *throughput, cycle time, timeliness*.
2. Pada *quality dimension efficiency quality factor* yang dilakukan pengukuran adalah *time efficiency*.
3. Pada *quality dimension reliability* tidak ada *quality factor* yang diukur. Karena reability ini mengukur kinerja sistem, sedangkan aktivitas ini berjalan secara manual.
4. Pada *quality dimension recoverability* tidak dilakukan pengukuran *quality factor*. Hal tu karena belum ada kegagalan yang terjadi dalam aktivitas ini.
5. Pada *quality dimension permissability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran .
6. Pada *quality dimension availability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran

Tabel 5.6 Aktivitas Melakukan Tes Tulis

N o	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	keterangan
1.	Throughput	Semua hasil tes/7 jam	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	Semua hasil tes / 1 hari kerja	Bermasalah
2.	Cycle Time	20 menit	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	30 menit	Bermasalah
3.	Timeliness	0	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-1,17 menit	Bermasalah
4.	Time Efficiency	100%	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	66,67%	Bermasalah

Berikut ini merupakan penjelasan dari hasil evaluasi aktivitas melakukan tes tulis sesuai dengan tabel 5.6 :

1. *Throughput* : hasil evaluasi dari aktivitas ini berdasarkan faktor *throughput* yaitu hasil dari semua tes tulis bisa diselesaikan dalam kurun waktu 1 hari jam kerja. Sedangkan waktu yang ditentukan oleh *stakeholder* adalah tes tulis dan semua hasil tes tulis dapat diselesaikan dalam kurun waktu 7 jam sehingga hasil evaluasi dengan target yang ditentukan oleh *stakeholder* tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan
2. *Cycle Time* : waktu yang dibutuhkan dalam melakukan koreksi soal pada 1 orang peserta adalah 30 menit . 30 menit itu sendiri terdiri dari 23 menit waktu yang sebenarnya ditambah dengan delay 7 menit. Hasil evaluasi yang telah dilakukan pada faktor cycle time memiliki hasil yang tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
3. *Timeliness* : total waktu dalam melakukan semua aktivitas koreksi tes tulis adalah -1,17 jam. Nilai timeliness ini diambil dari total waktu dalam pengoreksian semua tes tulis – waktu pengoreksian tes tulis yang seharusnya. Hasil dari evaluasi yang dilakukan lebih tinggi dari target yang ditentukan oleh *stakeholder* sehingga dalam aktivitas ini perlu dilakukan evaluasi
4. *Time Efficiency* : hasil evaluasi dari faktor ini adalah 66,67 % Hasil berbeda dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*. Hasil ini lebih rendah dari target dan perlu dilakukan evaluasi pada aktivitas ini



Sebagaimana *quality factor* yang dievaluasi merupakan kesepakatan dengan *stakeholder*. Target yang didapatkan merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa kepala unit yang ada di RSI UNISMA dan Kepala Unit Kepegawaian. Sedangkan hasil yang tertulis pada tabel 5.6 merupakan hasil dari perhitungan dan pengujian yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan hasil dari evaluasi yang ada di tabel 5.6 dapat diketahui ada beberapa hasil perhitungan *quality factor* yang tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*. Yaitu pada *quality factor cycle time, timeliness* dan *time efficiency*.

5.7 Hasil Evaluasi Melakukan Wawancara

Dalam evaluasi pada aktivitas melakukan wawancara, penulis bersama dengan Ibu Nofa selaku kepala unit kepegawaian di divisi SDM melakukan pendefinisian *quality factor* apa saja yang akan dilakukan evaluasi bersama-sama (Lampiran C). Kepala unit kepegawaian juga mendefinisikan kebutuhan non fungsional yaitu ketepatan waktu dalam melakukan wawancara. Hal itu bertujuan agar aktivitas tes kesehatan bisa segera dilakukan. Kebutuhan fungsional yang didefinisikan juga harus merujuk pada *business process concept* dalam proses bisnis rekrutmen Divisi SDM. Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan maka ditentukanlah *quality dimension* dan *quality factor* sebagai berikut :

1. Pada *quality dimension performance quality factor* yang akan dilakukan evaluasi adalah *throughput, cycle time, timeliness*.
2. Pada *quality dimension efficiency* tidak ada *quality factor* yang dilakukan pengukuran
3. Pada *quality dimension reliability* tidak ada *quality factor* yang diukur. Karena reability ini mengukur kinerja sistem, sedangkan proses ini berjalan secara manual.
4. Pada *quality dimension recoverability* dilakukan pengukuran *quality factor* pada semua bagian yaitu *time to failure, time to recover* serta *maturity*
5. Pada *quality dimension permissability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran .
6. Pada *quality dimension availability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran

Tabel 5.7 Aktivitas Melakukan Wawancara

No	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	Keterangan
1.	Throughput	4 orang/jam	$\frac{Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)} = \frac{1}{t}$	4 orang/jam	Tidak bermasalah
2.	Cycle Time	15 menit	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	15 menit 29 detik	Bermasalah
3.	Timeliness	0	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-4 menit 50 detik	Bermasalah
4.	Time Efficiency	100%	$\frac{ET(a)}{T(a)} = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	96%	Bermasalah

Berikut ini merupakan penjelasan dari hasil evaluasi pada proses melakukan wawancara :

1. *Throughput*: orang yang dapat diwawancarai dalam kurun waktu 1 jam sebanyak 4 orang. Hasil evaluasi pada proses ini sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*
2. *Cycle Time* : waktu yang dibutuhkan untuk mewawancarai 1 orang pelamar adalah 15 menit 29 detik. Hasil evaluasi ini memiliki delay sebesar 29 detik. Hasil ini tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
3. *Timeliness* : tingkat ketepatan waktu pada proses melakukan wawancara ini adalah -4 menit 50 detik, sehingga pada proses ini memiliki ketepatan waktu yang tidak sesuai dengan target sebesar 4 menit 50 detik. Hasil evaluasi ini tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
4. *Time Efficiency* :hasil evaluasi dari faktor ini adalah 96% Hasil berbeda dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*. Hasil ini lebih rendah 4% dari target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.

Pada tabel 5.7 ini dijelaskan beberapa *quality factor* yang dievaluasi yang mana *quality factor* yang dievaluasi merupakan kesepakatan dengan *stakeholder*. Target yang didapatkan merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa kepala unit yang ada di RSI UNISMA dan Kepala Unit Kepegawaian. Sedangkan hasil yang tertulis pada tabel 5.7 merupakan hasil dari perhitungan dan pengujian yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan hasil dari evaluasi yang ada di tabel 5.7 dapat diketahui ada beberapa hasil perhitungan *quality factor* yang tidak sesuai dengan target yang



telah ditentukan oleh *stakeholder*. Yaitu pada *quality factor timeliness dan time efficiency*.

5.8 Hasil Evaluasi Melakukan Tes Kesehatan

Dalam evaluasi pada aktivitas melakukan tes kesehatan, penulis bersama dengan Ibu Nofa selaku kepala unit kepegawaian di divisi SDM melakukan pendefinisian *quality factor* apa saja yang akan dilakukan evaluasi bersama-sama (Lampiran C). Kepala unit kepegawaian juga mendefinisikan kebutuhan non fungsional yaitu penghematan waktu dalam melakukan tes kesehatan. Hal itu bertujuan agar proses bisnis pada divisi SDM yang lain bisa kembali berjalan dengan lancar. Kebutuhan fungsional yang didefinisikan juga harus merujuk pada *business process concept* dalam proses bisnis rekrutmen Divisi SDM. Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan maka ditentukanlah *quality dimension* dan *quality factor* sebagai berikut :

1. Pada *quality dimension performance quality factor* yang akan dilakukan evaluasi adalah *throughput, cycle time, timeliness*.
2. Pada *quality dimension efficiency* tidak ada *quality factor* yang dilakukan pengukuran.
3. Pada *quality dimension reliability* tidak ada *quality factor* yang diukur. Karena reability ini mengukur kinerja sistem, sedangkan proses ini berjalan secara manual.
4. Pada *quality dimension recoverability* tidak dilakukan pengukuran *quality factor*. Hal tu karena belum ada kegagalan yang terjadi dalam proses ini.
5. Pada *quality dimension permissability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran .
6. Pada *quality dimension availability quality factor* nya juga tidak dilakukan pengukuran

Tabel 5.8 Aktivitas Melakukan Tes Kesehatan

No	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	Keterangan
1.	<i>Throughput</i>	2 orang/jam	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	2 orang /jam	Tidak bermasalah
2.	<i>Cycle Time</i>	30 menit	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	30 menit 1 detik	Bermasalah
3.	<i>Timeliness</i>	0	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-8 menit	Bermasalah

Tabel 5.8 Aktivitas Melakukan Tes Kesehatan (Lanjutan)

No	Quality Factor	Target	Quality Metric	Hasil	Keterangan
4.	<i>Time lolosEffeciency</i>	100%	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	97%	Bermasalah

Berikut ini merupakan penjelasan dari hasil evaluasi proses melakukan tes kesehatan :

1. *Throughput* : dalam kururn waktu 1 jam ada 2 oran yang dapat ditangani pada proses melakukan tes kesehatan. Hasil evaluasi yang dilakukan pada proses ini memiliki hasil yang sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
2. *Cycle Time* : waktu yang dibutuhkan dalam melakukan tes kesehatan adalah 30 menit. Waktu ini tidak memiliki delay dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.
3. *Timeliness* : pada proses melakukan tes kesehatan waktu ini memilki ketepatan waktu sebesar 0. Dan hasil evaluasi ini sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*
4. *Time Effeciency* :hasil evaluasi dari faktor ini adalah 97% Hasil berbeda dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*. Hasil ini lebih rendah 3% dari target yang telah ditentukan oleh *stakeholder*.

Pada tabel 5.8 ini dijelaskan beberapa *quality factor* yang dievaluasi yang mana *quality factor* yang dievaluasi merupakan kesepakatan dengan *stakeholder*. Target yang didapatkan merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa kepala unit yang ada di RSI UNISMA dan Kepala Unit Kepegawaian. Sedangkan hasil yang tertulis pada tabel 5.8 merupakan hasil dari perhitungan dan pengujian yang dilakukan oleh penulis.

Berdasarkan hasil dari evaluasi yang ada di tabel 5.8 dapat diketahui semua hasil perhitungan *quality factor* yang pengukurannya menggunakan *quality metric* bahwa target yang diberikan oleh *stakeholder* sesuai dengan hasil perhitungan *quality factor* yang dilakukan oleh penulis.

5.9 Perbedaan Target dan Hasil

Hasil evaluasi yang dilakukan oleh peneliti terdapat 3 aktivitas yang memiliki perbedaan antara target dan hasil pada *quality factor*, berikut ini adalah perbedaannya:

1. Aktivitas melakukan tes tulis
 - a. *Throughput* : pada aktivitas ini targetnya adalah semua hasil tes tulis bisa dikoreksi dalam waktu 7 jam, sedangkan hasil menunjukkan bahwa semua

hasil tes tulis selesai dikoreksi dalam 1 hari jam kerja. Ada perbedaan 1 jam pada aktivitas ini.

- b. *Cycle Time* : target cycle time pada aktivitas ini adalah sebesar 20 menit sedangkan hasil sebenarnya adalah 30 menit. Sehingga selisih antara target dengan hasil adalah sebesar 10 menit.
- c. *Timeliness* : target pada *quality factor* ini adalah 0 yang berarti tidak ada waktu yang terbuang. Sedangkan hasilnya sendiri sebesar -1,17 jam yang berarti ada 1,17 jam waktu yang terbuang pada aktivitas ini.
- d. *Time Efficiency*: pada *time efficiency* aktivitas ini menargetkan 100% waktu dimanfaatkan dengan baik. Sedangkan hasilnya pemanfaatan waktu pada aktivitas ini adalah sebesar 66,67%. Sehingga memiliki selisih sebesar 33,33%

Perbedaan target dan hasil pada tes tulis disebabkan karena beberapa hal, diantaranya :

- i. Kurangnya karyawan dibagian sumberdaya manusia. Sedangkan divisi sumber daya manusia tidak hanya mengurus masalah rekrutmen karyawan saja.
- ii. Terlambatnya tim rekrutmen selama proses berjalan.
- iii. Dalam menentukan target mereka hanya mengira-ngira berapa waktu yg terjadinya suatu proses atau tidak ada penentuan waktu yang pasti pada beberapa bagian (Lampiran D).

2. Aktivitas melakukan wawancara

- a. *Throughput* : pada aktivitas ini targetnya adalah dalam kurun waktu 1 jam ada 4 orang yang selesai diwawancara, target ini sesuai dengan hasil yang juga menunjukkan bahwa dalam kurun waktu 1 jam ada 4 orang yang selesai diwawancara.
- b. *Cycle Time* : target cycle time pada aktivitas ini adalah sebesar 15 menit sedangkan hasilnya sebesar 15 menit 29 detik sehingga memiliki selisih sebesar 29 detik.
- c. *Timeliness* :target pada *quality factor* ini adalah 0 yang berarti tidak ada waktu yang terbuang. Sedangkan hasilnya sendiri sebesar -4 menit 50 detik yang berarti ada 4 menit 50 detik waktu yang terbuang pada aktivitas ini.
- d. *Time Efficiency*: pada *time efficiency* aktivitas ini menargetkan 100% waktu dimanfaatkan dengan baik. Sedangkan hasilnya pemanfaatan waktu pada aktivitas ini adalah sebesar 96%. Sehingga memiliki selisih sebesar 4%.

Perbedaan target pada aktivitas wawancara disebabkan karena beberapa hal, diantaranya :

- i. Kurangnya karyawan dibagian sumberdaya manusia, yaitu sebanyak 8 orang. sedangkan sumberdaya manusia tidak hanya mengurus masalah rekrutmen karyawan saja.

- ii. Terlambatnya tim selama proses berjalan, alias tidak datang tepat waktu.
 - iii. Dalam menentukan target mereka hanya mengira-ngira berapa waktu yg terjadinya suatu proses atau tidak ada penentuan waktu yang pasti pada beberapa bagian (Lampiran D).
3. Aktivitas melakukan tes kesehatan
- a. *Throughput* : pada aktivitas ini targetnya adalah dalam kurun waktu 1 jam 2 orang yang dpat ditangani pada tes kesehatan, dan ini sesuai dengan hasil yang ada.
 - b. *Cycle Time* : target cycle time pada aktivitas ini adalah sebesar 30 menit sedangkan hasilnya sebesar 30 menit 1 detik sehingga memiliki selisih sebesar 1 detik.
 - c. *Timeliness* : target pada *quality factor* ini adalah 0 yang berarti tidak ada waktu yang terbuang. Sedangkan hasilnya sendiri sebesar -8 menit yang berarti ada 8 menit waktu yang terbuang pada aktvitas ini.
 - d. *Time Effeciency*: pada *time effeciency* aktivitas ini menargetkan 100% waktu dimanfaatkan dengan baik. Sedangkan hasilnya pemanfaatan waktu pada aktivitas ini adalah sebesar 97%. Sehingga memiliki selisih sebesar 3%.

Perbedaan target pada aktivitas tes kesehatan disebabkan karena beberapa hal, diantaranya :

- i. Kurangnya karyawan dibagian sumberdaya manusia, yaitu sebanyak 8 orang. sedangkan sumberdaya manuasia tidak hanya mengurus masalah rekrutmen karyawan saja.
- ii. Terlambatnya tim selama proses berjalan, alias tidak datang tepat waktu.
- iii. Dalam menentukan target mereka hanya mengira-ngira berapa waktu yg terjadinya suatu proses atau tidak ada penentuan waktu yang pasti pada beberapa bagian (Lampiran D).



BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian proses bisnis pada RSI UNISMA dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses bisnis di RSI UNISMA dianalisis dengan menggunakan metode QEF (*Quality Evaluation Framework*), metode ini dilakukan dengan cara mengajukan *quality question* kepada *stakeholder*. Dengan adanya *quality question* ini akan didapatkan kebutuhan non fungsional. Kebutuhan non fungsional dihitung secara kualitatif dengan *quality objective* sehingga mendapatkan target. Target didapatkan dari hasil perhitungan dengan *quality metric* yang sesuai dengan *quality factor*. Dalam penentuan *quality factor* diperlu dilakukan diskusi dengan *stakeholder*, setelah didapatkan target maka akan dilakukan evaluasi untuk mendapatkan hasil yang sebenarnya. Hasil evaluasi akan dibandingkan dengan target yang telah ditentukan oleh *stakeholder* dan hasilnya perbandingan akan dikembalikan ke *stakeholder* apakah akan dilakukan perbaikan atau tidak.
2. Dari hasil evaluasi yang dilakukan pada aktivitas–aktivitas pada proses bisnis rekrutmen karyawan baru RSI UNISMA ada 3 aktivitas yang tidak sesuai dengan target *stakeholder* adalah sebagai berikut :
 - a. Pada aktivitas melakukan tes tulis yaitu pada *quality factor Throughput, cycle time, timeliness* dan *time efficiency*.
 - b. Pada aktivitas melakukan wawancara yaitu pada *quality factor cycle time, timeliness* dan *time efficiency*.
 - c. Pada aktivitas melakukan tes kesehatan yaitu *quality factor timeliness* dan *time efficiency*.

6.2 Saran

Dalam penelitian selanjutnya, penulis ingin menyarankan kepada peneliti selanjutnya yang akan mengambil topik yang sama bahwa saat ini penulis hanya menggunakan beberapa *quality factor* saja. Ada baiknya peneliti selanjutnya bisa menggunakan banyak *quality factor* akan tetapi *quality factor* tersebut juga harus dibicarakan dengan *stakeholder* perusahaan yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Ghofari., et al. 2014. *Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Akademik pada Program Studi Di Institusi Pendidikan Perguruan Tinggi X*. Seminar Nasional IENACO, [Online]. Tersedia di: <<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/4525/IENACO-061.pdf?sequence=1> > [Diakses 20 Februari 2016]
- Clarkson, J, dan Claudie, E., 2005. *Design process improvement : a review of current practice*. [e-book]. London : Springer. Tersedia di: Google Books <<http://booksgoogle.com>> [Diakses 25 November 2015]
- Creswell, J, W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Falahah., 2012. *Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Administrasi Diklat (Studi Kasus Sistem Informasi Diklat XYZ)*. Seminar Nasional Informatika, [Online]. Tersedia di: <<http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/1077>> [Diakses 28 Desember 2016]
- Federal Information Processing Standards Publication. 1993. *Integration Definition for Function Modeling (IDEFO)*. [pdf] Federal Information Processing Standards Publication [online] tersedia di: <www.idef.com/wp-content/uploads/2016/02/idef0.pdf>[Diakses 27 Februari 2016].
- Ferrinadewi, Erna dan Pandja, Djati.S., 2004. Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. [Online]. Tersedia di : <<http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/15646>>. [Diakses 1 Februari 2017].
- Heidari, F. dan Loucopoulos, P., 2014. *Quality Evaluation Framework (QEF) : Modeling and evaluating quality of business processes*. *International Journal of Accounting Information Systems*. ScienceDirect [online] tersedia di: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1467089513000389>> [Diakses 20 November 2015].
- Jeffrey L. Whitten.2004.*Metode Desain dan Analisis Sistem*. Yogyakarta. Andi
- Ki-Young, J., et. al. 2009. *IDEF Method Based Simulation Model Design and Development*. *Journal of Industrial Engineering and Magement*, 337-359.
- Kim, S.H dan Jang, K.J., 2002. *Designing performance analysis and IDEFO for enterprise modelling in BPR*. *ResearchGate* [online] tersedia di: <https://www.researchgate.net/publication/222708596_Designing_performance_analysis_and_IDEFO_for_enterprise_modelling_in_BPR>[Diakses 25 November 2015].
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Naimah, Umi., 2015. Analisis Proses Bisnis Sistem Penjaminan Mutu Bidang Sumber daya Manusia Terhadap Standar Mutu Pendidikan Universitas Brawijaya (Studi Kasus : PTIHK). S1. Universitas Brawijaya.

Riani, M, C, J., 2012. *Pemodelan Dengan Menggunakan IDEF0 Studi Kasus di Daytrans Executive Shuttle Cabang Bandung*. Jurnal Sistem Informasi, [Online]. Tersedia di: <<http://repository.maranatha.edu/16141/1/Pemodelan%20Menggunakan%20IDEFO.pdf>>. [Diakses 7 Desember 2015].

Rumapea, S, A., 2010. *Analisis Proses Bisnis Pada Distributor XYZ Menggunakan Tools Pemodelan IDEF0*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, [Online]. Tersedia di: <https://www.academia.edu/6602789/ANALISIS_PROSES_BISNIS_PADA_DISTRIBUTOR_XYZ_MENGGUNAKAN_TOOLS_PEMODELAN_IDEFO?auto=download>. [Diakses 7 Desember 2015].

Simamora, H. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN.

Soemitro, Ronny, H. 1985. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tangkawarow, I R H T. dan Waworuntu, J., 2016. *A Comparative of Business Process Modelling Techniques . International Conference on Innovation in Engineering and Vocational Education*. IOP Publishing [online]. Tersedia di : < <http://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/128/1/012010/pdf> >.[Diakses 2 Februari 2017].

LAMPIRAN A WAWANCARA 1

Berikut ini adalah wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada Divisi SDM unit Diklit RSI UNISMA.

Judul Wawancara : wawancara perihal penentuan *stakeholder*

Pewawancara : Nur Fitriyah Lestari

Lokasi : Ruang SDM RSI UNISMA

Tanggal : 19 Desember 2015

Nama Narasumber : Ibu Ais

Jabatan : Ketua Unit Diklit Divisi SDM RSI UNISMA

Hasil Wawancara

Pewawancara : sesuai dengan proposal yang telah saya ajukan, saya ingin melakukan penelitian proses bisnis di divisi SDM

Narasumber : ada 4 proses utama dalam proses bisnis yang ada di divisi SDM yaitu perencanaan SDM, Pengadaan dan penempatan SDM, pemeliharaan SDM serta pengembangan SDM. Supaya anda dalam penelitian lebih fokus saya sarankan anda memilih fokus pada pengadaan dan penempatan SDM, pengadaan dan penempatan SDM ini ada dua bagian yaitu transfer dan rekrutmen karyawan. ada baiknya anda memilih untuk menganalisis proses rekrutmen karyawan baru karena ini merupakan salah satu bagian yang sangat penting bagi keberlangsungan rumah sakit. Untuk proses bisnis rekrutmen karyawan baru bisa langsung menemui ibu Nofa, beliau merupakan ketua unit kepegawaian untuk penjelasan yang lebih detail.

LAMPIRAN B WAWANCARA 2

Berikut ini adalah wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada Divisi SDM unit Kepegawaian RSI UNISMA.

Judul Wawancara : wawancara perihal penentuan permasalahan

Pewawancara : Nur Fitriyah Lestari

Lokasi : Ruang SDM RSI UNISMA

Tanggal : 4 Januari 2016

Nama Narasumber : Ibu Nofa

Jabatan : Ketua Unit Kepegawaian Divisi SDM RSI UNISMA

Hasil Wawancara

Pewawancara : ada berapa kali proses bisnis rekrutmen karyawan baru dilakukan?

Narasumber : pada tahun 2015 proses bisnis rekrutmen dilakukan sebanyak 37 kali. Proses bisnis ini sendiri harus segera dilakukan karena pentingnya peran karyawan untuk kelangsungan rumah sakit

Pewawancara : apa saja alasan yang melatarbelakangi banyaknya rekrutmen ditahun 2015?

Narasumber : Hal ini disebabkan banyaknya karyawan yang keluar tiap bulan dan hal itu tidak dapat diprediksi.

Pewawancara : untuk proses pendataan pegawai dan cara merekrut karyawan sendiri bagaimana?

Narasumber : pendataan dicatat di buku besar. Ada juga aplikasi excel tapi buku besar lebih sering digunakan

LAMPIRAN C WAWANCARA 3

Berikut ini adalah wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada Divisi SDM unit Kepegawaian RSI UNISMA.

Judul Wawancara : wawancara perihal proses bisnis rekrutmen karyawan baru
Pewawancara : Nur Fitriyah Lestari
Lokasi : Ruang SDM RSI UNISMA
Tanggal : 17 Februari 2016

Nama Narasumber : Ibu Nofa
Jabatan : Ketua Unit Kepegawaian Divisi SDM RSI UNISMA

Hasil Wawancara

Pewawancara : apakah proses bisnis di RSI UNISMA sudah digambarkan?

Narasumber : proses bisnis di RSI UNISMA belum digambarkan. Semuanya masih berupa SOP

Pewawancara : isi dari proses bisnis rekrutmen karyawan sendiri apa?

Narasumber : dalam proses bisnis rekrutmen karyawan baru yang sesuai dengan SOP, ada 8 bagian. Berikut ini adalah SOPnya (menyodorkan SOP)

Pewawancara : proses bisnis rekrutmen karyawan baru akan dievaluasi. Apa yang ibu harapkan dengan adanya evaluasi ini?

Narasumber : dengan adanya evaluasi ini kami harapkan mampu digunakan sebagai salah satu cara untuk terus meningkatkan kinerja proses bisnis dan ketepatan waktu dan efisiensi waktu dalam menjalankan tiap aktivitasnya. Saya berharap evaluasi cost tidak dilakukan evaluasi karena itu menyangkut hal yang bersifat privasi. Dan berikut ini adalah rinciannya :

No.	Aktivitas	Input	Output
1.	Mengisi formulir permintaan tenaga kerja	Permintaan penambahan karyawan baru	Formulir yang telah diisi
2.	Mengajukan formulir permintaan tenaga kerja	Formulir yang telah diisi	Berkas disetujui
3.	Menyiapkan berkas pelamar	Berkas disetujui	Berkas pelamar
4.	Melakukan seleksi berkas	Berkas pelamar	Pelamar yang terseleksi
5.	Mengundang pelamar yang lulus seleksi berkas	Pelamar yang terseleksi	Pelamar yang datang
6.	Melakukan tes tulis	Pelamar yang datang	Pelamar lulus tes tulis
7.	Melakukan wawancara	Pelamar lulus tes tulis	Pelamar lulus wawancara
8.	Melakukan tes kesehatan	Pelamar lulus wawancara	Pelamar dinyatakan lulus seleksi

Pewawancara : jadi dapat disimpulkan bahwa *quality factor* yang akan digunakan untuk evaluasi yaitu *throughput*, *cycle time*, *timeliness* dan *time efficiency*. Saya memiliki beberapa pertanyaan lagi untuk ibu jawab. Dan nantinya hasil jawaban ibu akan saya jadikan target dari pihak Rumah Sakit UNISMA sebagai bahan evaluasi (sebelumnya pewawancara telah menjelaskan kepada *stakeholder* tentang *throughput*, *cycle time*, *timeliness* dan *time efficiency*).

Mengisi formulir permintaan tenaga kerja

Pewawancara : dalam aktivitas mengisi formulir ada berapa formulir yang diisi dalam waktu setahun?

Narasumber : ada 37 formulir yang diisi dalam kurun waktu 1 tahun, dan ini berdasarkan rekap data tahun 2015.

Pewawancara : dalam mengisi formulir permintaan tenaga kerja, berapa waktu yang dibutuhkan?

Narasumber : kira-kira sekitar 1 menit

Pewawancara : berapa lama keterlambatan waktu pada aktivitas mengisi formulir permintaan tenaga kerja dalam kurun waktu 1 tahun?

Narasumber : mungkin untuk keterlambatan waktu sekitar 25 menit.

Pewawancara : berapa efisiensi waktu pada aktivitas mengisi formulir permintaan tenaga kerja?

Narasumber : kira-kira 50%

Quality Factor	Rumus	Target
<i>Throughput</i>	$\frac{Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)} = \frac{1}{t}$	37kali/tahun
<i>Cycle Time</i>	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	1 menit
<i>Timeliness</i>	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-25 menit
<i>Time Efficiency</i>	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	50%

Mengajukan formulir permintaan tenaga kerja

Pewawancara : dalam aktivitas mengajukan formulir permintaan tenaga kerja, berapa kali dilakukan pengajuan formulir permintaan tenaga kerja ke direktur?

Narasumber : berdasarkan data tahun 2015, pengajuan formulir dilakukan sebanyak 37 dan semuanya distujui oleh direktur.

Pewawancara : berapa waktu yang dibutuhkan untuk mengajukan formulir?

Narasumber : untuk mengajukan formulir kira-kira waktu yang dibutuhkan sekitar 5 menit

Pewawancara : berapa keterlambatan waktu dalam mengajukan formulir permintaan tenaga kerja

Narasumber : mungkin sekitar 60 menit

Pewawancara : berapa efisiensi waktu pada aktivitas mengajukan formulir permintaan tenaga kerja?

Narasumber : 75%

Quality Factor	Rumus	Target
Throughput	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	37/tahun
Cycle Time	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	5 menit
Timeliness	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-60 menit
Time Efficiency	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	75 %

Menyiapkan berkas pelamar

Pewawancara : ada berapa berkas pelamar dalam kurun waktu 1 tahun?

Narasumber : pada tahun 2015 ada 367 berkas pelamar

Pewawancara : berapa waktu yang dibutuhkan dalam menyiapkan berkas pelamar dalam 1 kali rekrutmen karyawan baru?

Narasumber : tidak sampai 1 menit. Mungkin 30 detik.

Pewawancara : berapa kira-kira keterlambatan waktu untuk menyiapkan berkas pelamar?

Narasumber : sepertinya 10 detik. Karena seertinya hampir tidak ada keterlambatan

Pewawancara : berapa efisiensi waktu pada aktivitas menyiapkan berkas pelamar?

Narasumber : 65%

Quality Factor	Rumus	Target
Throughput	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	367 berkas/tahun
Cycle Time	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	30 detik
Timeliness	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-10 detik
Time Efficiency	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	65%

Melakukan seleksi berkas

Pewawancara : ada berapa berkas yang diseleksi dalam tiap rekrutmen?

Narasumber : rata-rata ada 10 berkas yang diseleksi dalam tiap rekrutmen

Pewawancara : dalam menyeleksi 1 berkas berapa waktu yang dibutuhkan?

Narasumber : kira-kira sekitar 10 menit

Pewawancara : berapa kira-kira keterlambatan waktu untuk aktivitas seleksi berkas?

Narasumber : untuk total keterlambatan sepertinya 30 menit

Pewawancara : berapa efisiensi waktu pada aktivitas melakukan seleksi berkas?

Narasumber : mungkin 50%

Quality Factor	Rumus	Target
Throughput	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	10/sekali rekrutmen
Cycle Time	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	10 menit
Timeliness	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-30 menit
Time Efficiency	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	50%



Mengundang pelamar yang lulus seleksi berkas

Pewawancara : ada berapa pelamar yang dapat dihubungi dalam kurun waktu 30 menit?

Narasumber : ada 10 pelamar yang dapat dihungi dalam kurun waktu 30 menit

Pewawancara : untuk menghubungi 1 pelamar, berapa wakt yang dibutuhkan?

Narasumber : kira-kira sekitar 3 menit

Pewawancara : berapa total keterlambatan waktu untuk mengundang pelamar yang lulus seleksi berkas?

Narasumber : 5 menit

Pewawancara : berapa efisiensi waktu pada aktivitas mengundang pelamar yang lulus seleksi berkas?

Narasumber : mungkin 60%

Quality Factor	Rumus	Target
<i>Throughput</i>	$\frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	10 pelamar/ 30 menit
<i>Cycle Time</i>	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	3 menit
<i>Timeliness</i>	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	-5 menit
<i>Time Effeciency</i>	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	60%

Melakukan tes tulis

Pewawancara : berapa hasil tes tulis yang dapat dikoreksi dalam waktu 1 jam?

Narasumber : saya tidak tau jelasnya. Yang jelas dalam kurun waktu kira-kira 7 jam semua hasil tes tulis bisa diselesaikan

Pewawancara : untuk mengoreksi hasil tes tulis tiap peserta berapa waktu yang dibutuhkan?

Narasumber : kira-kira 20 waktu yang dibutuhkan perorang.

Pewawancara : berapa keterlambatan waktu untuk aktivitas melakukan tes tulis?

Narasumber : tidak ada keterlambatan waktu pada aktivitas melakukan tes tulis

Pewawancara : berapa efisiensi waktu pada aktivitas melakukan tes tulis?

Narasumber : 100%

Quality Factor	Rumus	Target
Throughput	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	Semua hasil tes/7 jam
Cycle Time	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	20 menit
Timeliness	$Ti(I \text{ atau } a) = -D(I \text{ atau } a)$ $D(I \text{ atau } a) = DT(I \text{ atau } a) - UT(I \text{ atau } a)$	0
Time Efficiency	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	100%

Melakukan wawancara

Pewawancara : dalam aktivitas melakukan wawancara ada berapa orang yang diwawancari dalam kurun waktu 1 jam?

Narasumber : ada 4 orang yang dapt diwawancarai dalam waktu 1 jam

Pewawancara : berapa waktu yang dibutuhkan untuk mewawancari tiap orang?

Narasumber : 15 menit waktu yang dibutuhkan untuk mewawancarai 1 orang.

Pewawancara : berapa keterlambatan waktu untuk atktivitas melakukan wawancara?

Narasumber :tidak ada keterlamabatan wakt. Semuanya dilakukan tepat waktu.

Pewawancara : berapa efisiensi waktu pada aktivitas mengisi formulir permintaan tenaga kerja?

Narasumber : 100%



Quality Factor	Rumus	Target
Throughput	$Th(e \text{ atau } a \text{ atau } o) = \frac{N(e \text{ atau } a \text{ atau } o)}{t}$	4 orang/ jam
Cycle Time	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	15 menit
Timeliness	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	0
Time Efficiency	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	100%

Melakukan tes kesehatan

Pewawancara : dalam waktu 1 jam berapa orang yang dapat di dites kesehatannya?

Narasumber : dalam kurun waktu 1 jam ada 2 orang yang dapat ditangani dalam tes kesehatan

Pewawancara : tiap orang memiliki waktu berapa menit untuk melakukan tes kesehatan

Narasumber : 30 menit waktu untuk tiap orangnya dalam tes kesehatan.

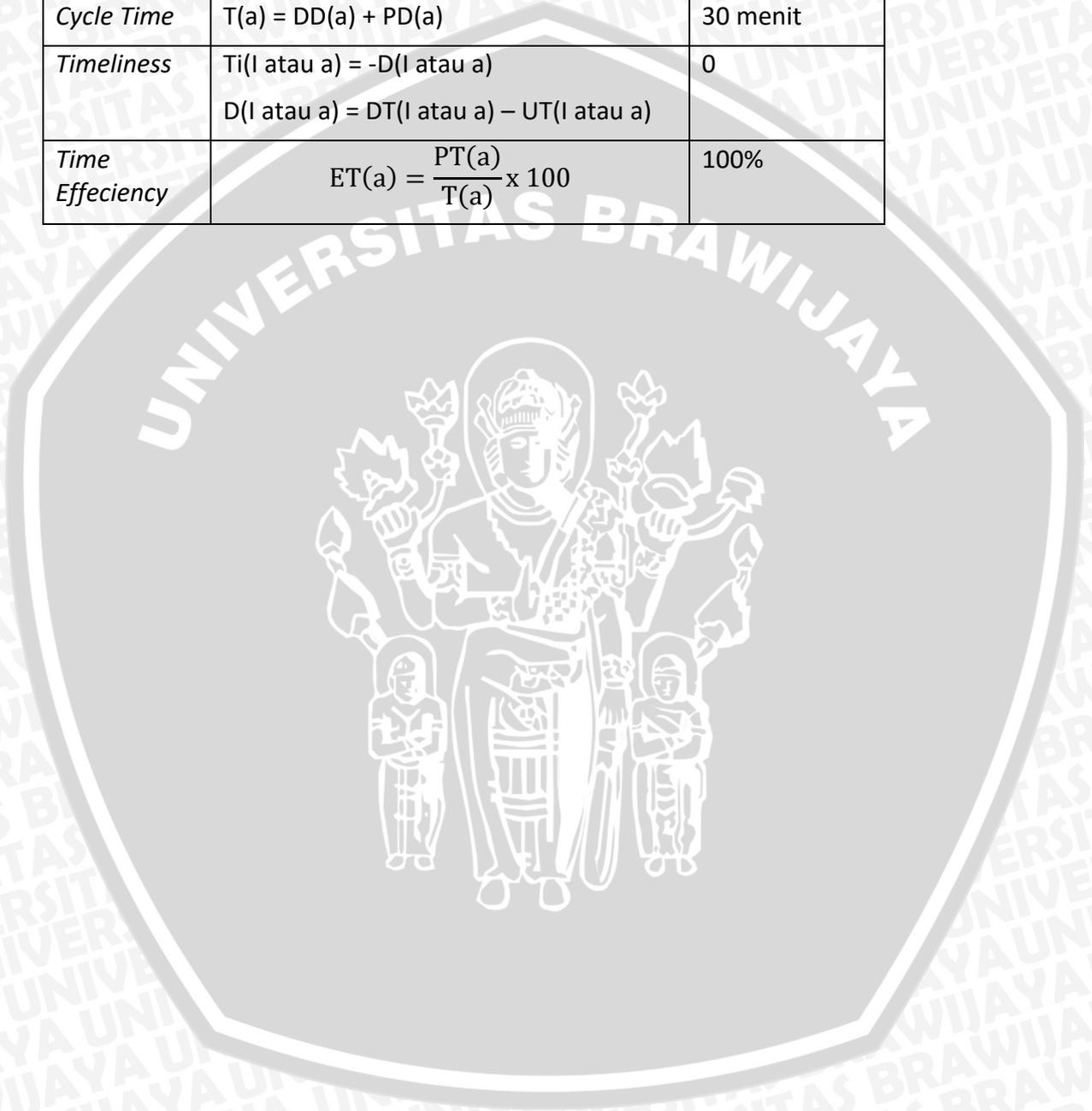
Pewawancara : berapa keterlambatan waktu untuk tes kesehatan?

Narasumber : tidak ada keterlamabtan waktu

Pewawancara : berapa efisiensi waktu pada aktivitas mengisi formulir permintaan tenaga kerja?

Narasumber : 100%

Quality Factor	Rumus	Target
Throughput	$\text{Th(e atau a atau o)} = \frac{\text{N(e atau a atau o)}}{t}$	2 orang/jam
Cycle Time	$T(a) = DD(a) + PD(a)$	30 menit
Timeliness	$Ti(l \text{ atau } a) = -D(l \text{ atau } a)$ $D(l \text{ atau } a) = DT(l \text{ atau } a) - UT(l \text{ atau } a)$	0
Time Efficiency	$ET(a) = \frac{PT(a)}{T(a)} \times 100$	100%



LAMPIRAN D WAWANCARA 4

Berikut ini adalah wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada Divisi SDM unit Kepegawaian RSI UNISMA.

Judul Wawancara : wawancara perihal penentuan permasalahan
Pewawancara : Nur Fitriyah Lestari
Lokasi : Ruang SDM RSI UNISMA
Tanggal : 2 November 2016

Nama Narasumber : Ibu Nofa
Jabatan : Ketua Unit Kepegawaian Divisi SDM RSI UNISMA

Hasil Wawancara

Pewawancara : setelah saya lakukan evaluasi hasilnya seperti ini (menyodorkan hasil evaluasi). Ada 3 aktivitas yang memiliki perbedaan antara target yang telah ditentukan dengan hasil yang sebenarnya, bagaimana tanggapan ibu atas hasil tersebut?

Narasumber : perbedaan antara target dan hasil mungkin dikarenakan :

- Kurangnya karyawan dibagian sumberdaya manusia. Sedangkan divisi sumber daya manusia tidak hanya mengurus masalah rekrutmen karyawan saja.
- Terlambatnya tim rekrutmen selama proses berjalan.
- Dalam menentukan target mereka hanya mengira-ngira berapa waktu yg terjadinya suatu proses atau tidak ada penentuan waktu yang pasti pada beberapa bagian.