

**EVALUASI DAN PEMODELAN PROSES BISNIS  
MENGUNAKAN *BUSINESS PROCESS MANAGEMENT  
NOTATION (BPMN) DAN QUALITY EVALUATION  
FRAMEWORK (QEF) PADA KITATATA***

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:  
Haris Surya Wijayanto  
NIM: 125150401111044



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

2019

# PENGESAHAN

EVALUASI DAN PEMODELAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT NOTATION DAN QUALITY EVALUATION FRAMEWORK (QEF) PADA KITATATA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :  
Haris Surya Wijayanto  
NIM: 125150401111044

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
1 Agustus 2019  
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI.  
NIK: 201201 860421 1 001

Pembimbing II

Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom.  
NIP: 19760619 200604 1 001

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.

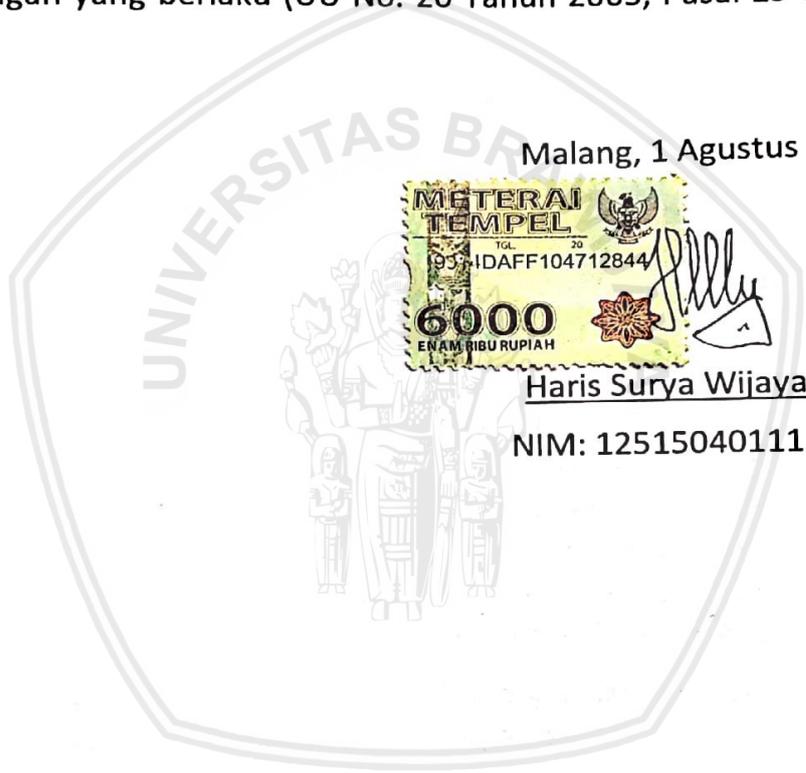
Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat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

Malang, 1 Agustus 2019



Haris Surya Wijayanto

NIM: 125150401111044



## PRAKATA

Bagian ini memuat pernyataan resmi untuk menyampaikan rasa terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Nama-nama penerima ucapan terima kasih sebaiknya dituliskan lengkap, termasuk gelar akademik, dan pihak-pihak yang tidak terkait dihindari untuk dituliskan. Bahasa yang digunakan seharusnya mengikuti kaidah bahasa Indonesia yang baku. Kata pengantar boleh diakhiri dengan paragraf yang menyatakan bahwa penulis menerima kritik dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Terakhir, kata pengantar ditutup dengan mencantumkan kota dan tanggal penulisan kata pengantar, lalu diikuti dengan kata "Penulis". Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatnya, Sang Maha Kehendak sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan dalam semoga dicurahkan kepada junjungan dan suri tauladan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tuntunan dan petunjuk kepada umat manusia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.

Skripsi yang berjudul "EVALUASI DAN PEMODELAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT NOTATION DAN QUALITY EVALUATION FRAMEWORK (QEF) PADA KITATATA", akhirnya dapat diselesaikan sesuai dengan harapan Penulis. Selama penyusunan skripsi ini tentunya Penulis menemukan banyak kesulitan dan hambatan dalam pengumpulan data dan lain sebagainya. Namun berkat ketulusan hati dan bantuan dari berbagai pihak, segala kesulitan dan hambatan dapat diatasi dengan baik oleh penulis.

Sebagai bentuk penghargaan yang tak terlukiskan, izinkan Penulis menuangkan bentuk ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Herman Tolle, Dr.Eng., S.T., M.T., Ph.D selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
2. Bapak Suprpto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Bapak Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI. Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan, ilmu, nasihat, dan masukan untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan, ilmu, nasihat, dan masukan untuk penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh civitas akademik Fakultas Ilmu Komputer yang telah mendukung dan memberikan bantuan selama masa perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua Penulis yang selalu memberikan kasih sayang dan motivasi serta dukungan moril dan materil.
7. Vivian Devi E.E yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada Penulis.
8. Ariyan Jazmi selaku teman yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada Penulis.
9. Sahabat “Sobat Miskin” yang menyemangati penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Keluarga Besar Mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2012 atas doa dan semangat yang telah diberikan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu secara yang telah membantu dan berjasa dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, atas segala bantuan serta dukungan semua pihak, sekali lagi Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga semua pihak terkait tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun skripsi ini.

Malang, 1 Agustus 2019

Penulis

Harissurya16@gmail.com

## ABSTRAK

Kitatata merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam industri kreatif yang berlokasi di Kota Malang. Organisasi ini sendiri berdiri belum cukup selama, organisasi ini berdiri pada tahun 2017 kemarin. Organisasi yang baru berumur setahun ini merupakan salah satu anak cabang dari CV Gumcode. Kitatata bergerak dengan latar belakang desain, branding, software dan lain-lain. Kitata memberikan layanan kepada customer yang membutuhkan bantuan tentang pemasaran ataupun design produk dari customer. Sehingga para konsumen tahu dan tertarik untuk membeli produk dari klien kitatata tersebut. Kitata memiliki visi yaitu mengedepankan profesionalisme dan kerjasama tim dalam menghasilkan layanan yang berkualitas dan memberikan layanan terbaik kepada customer.

Namun dalam proses wawancara yang telah dilakukan memang terjadi keterlambatan dan tidak tercapainya target dari perusahaan. Terdapat proyek yang terbengkalai cukup lama dan belum terselesaikan. Menanggapi dari permasalahan diatas perlu dilakukan pemodelan dari proses bisnis di KITATATA. BPMN memiliki tujuan utama yaitu memberikan notasi yang mudah dimengerti oleh pengguna bisnis, mulai dari analisis bisnis yang membuat sketsa draf awal proses ke pengembang teknis yang bertanggung jawab untuk benar-benar menerapkannya, dan akhirnya kepada staf bisnis yang menggunakan dan memantau proses tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah analisis dan pemodelan proses bisnis utama pada KITATATA menggunakan diagram *Business Process Model and Notation* (BPMN) berdasarkan alur dari proses bisnis yang berjalan saat ini. Selain itu, dalam proses identifikasi proses bisnis ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, yaitu simulasi yang ada pada BPMN, Vertikal abstraksi, RACI Chart, Value shop, dekomposisi fungsional, *Quality Evaluation Framework* dan *5 Why Analysis*.

**Kata Kunci :** *proses bisnis, Business Process Model and Notation (BPMN), KITATATA, Analisis Value Shop, Abstraksi Vertikal, Dekomposisi Fungsional, RACI Chart, Quality Evaluation Framework, 5 Why Analysis.*

## ABSTRACT

*Kitatata is an organization engaged in the creative industry located in Malang City. This organization itself has not been sufficiently so long, this organization was founded in 2017. This organization, which is only a year old, is one of the subordinates of CV Gumcode. Kitatata moves with a background in design, branding, software and others. Kitata provides services to customers who need help regarding marketing or design of products from customers. So that consumers know and interest in buying products from the kitatata's client. Kitata has a vision of promoting professionalism and teamwork in producing quality services and providing the best service to customers.*

*But in the interview process that has been carried out, there is indeed a delay and the achievement of targets from the company. There are abandoned projects that are long and unresolved. Responding to the above problems, modeling of the business process needs to be done in KITATATA. BPMN has the main objective of providing a notation that is easily understood by business users, starting from business analysts who sketch the initial draft process to technical developers who are responsible for actually implementing it, and finally to business staff who use and monitor the process.*

*The purpose of this study is the analysis and modeling of key business processes at KITATATA using the Business Process Model and Notation (BPMN) diagram based on the flow of business processes that are currently running. In addition, in the process of identifying this business process is carried out using several methods, namely simulations that exist at BPMN, Vertical abstraction, RACI Chart, Value shop, functional decomposition, Quality Evaluation Framework and 5 Why Analysis.*

**Keywords:** *business process, Business Process Model and Notation (BPMN), KATATATA, Value Shop Analysis, Vertical Abstraction, Functional Decomposition, RACI Chart, Quality Evaluation Framework, 5 Why Analysis.*

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PRAKATA .....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
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
1.7 Jadwal Pelaksanaan/Penelitian.....	5
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....	6
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.2 Profil KITATATA .....	7
2.2.1 KITATATA.....	7
2.2.2 VISI dan MISI KITATATA.....	7
2.2.3 Struktur Organisasi KITATATA.....	8
2.2.4 Peran dan Tanggung Jawab <i>Stakeholder</i> KITATATA .....	9
2.3 Proses Bisnis.....	11
2.3.1 <i>Business Process Life Cycle</i> .....	13
2.4 <i>Business Process Management (BPM)</i> .....	14
2.5 <i>Value Shop</i> .....	15
2.6 Abstraksi Vertikal .....	17
2.7 <i>RACI CHART</i> .....	18



2.8 Business Process Model and Notation (BPMN).....	19
2.8.1.1 Flow Objects.....	20
2.8.1.2 Data .....	21
2.8.1.3 Connecting Objects .....	21
2.8.1.4 Swimlanes .....	22
2.8.1.5 Artifacts .....	22
2.9 Quality Evaluation Framework .....	23
2.9.1 Pengukuran Kualitas Proses Bisnis.....	24
2.10 Root Cause Analysis .....	28
2.11 Whys Method Analysis .....	29
2.12 Dekomposisi Fungsional.....	29
2.13 Bizagi.....	30
BAB 3 METODOLOGI .....	31
3.1 Langkah-Langkah Penelitian .....	31
3.1.1 Studi Literatur .....	31
3.1.2 Observasi dan Wawancara .....	31
3.1.3 Analisa Proses Bisnis.....	32
3.1.4 Melakukan Pemodelan dan Simulasi Proses Bisnis.....	32
3.1.5 Melakukan Evaluasi Proses Bisnis.....	32
3.1.6 Kesimpulan .....	32
BAB 4 ANALISA DAN PEMODELAN PROSES BISNIS .....	33
4.1 Identifikasi Organisasi .....	33
4.2 Analisis Value Shop .....	33
4.2.1 Atribut Utama .....	34
4.2.2 Atribut Pendukung.....	36
4.3 Dekomposisi Fungsional.....	37
4.3.1 Dekomposisi fungsional Proses akuisisi klien ( <i>Problem Finding And Acquisition</i> ) .....	37
4.3.2 Dekomposisi fungsional Proses Penawaran Proyek ( <i>Problem - Solving</i> ).....	36
4.3.3 Dekomposisi fungsional Proses Kerjasama Proyek ( <i>Choice</i> ).....	37
4.3.4 Dekomposisi fungsional Proses Pelaksanaan Proyek ( <i>Execution</i> ) .....	39



4.3.5 Dekomposisi fungsional Proses Evaluasi Proyek ( <i>Evaluation</i> ).....	41
4.4 Abstraksi Vertikal .....	42
4.4.1 Model Fungsional (Function Modelling) .....	42
4.4.2 Model Informasi (Information Modelling).....	43
4.4.3 Model Organisasi (Organization Modelling).....	47
4.4.4 Model Teknologi Informasi (IT Landscape Modelling).....	50
4.5 RACI <i>Chart</i> .....	50
4.5.1 Pemetaan RACI Akuisisi Klien.....	51
4.5.2 Pemetaan RACI Penawaran Proyek .....	51
4.5.3 Pemetaan RACI Kerjasama Proyek.....	52
4.5.4 Pemetaan RACI Pelaksanaan Proyek .....	53
4.5.5 Pemetaan RACI Evaluasi Proyek.....	55
4.6 Model Proses Bisnis .....	55
4.6.1 Proses Akuisisi Klien .....	55
4.6.1.1 Pihak Pelaksana Akusisi Klien.....	55
4.6.1.2 Urutan Aktifitas Akusisi Klien .....	55
4.6.1.3 BPMN Akusisi Klien.....	56
4.6.2 Proses Penawaran Proyek .....	57
4.6.2.1 Pihak Pelaksanaan Penawaran Proyek.....	57
4.6.2.2 Urutan Aktifitas Pelaksanaan Penawaran Proyek.....	57
4.6.2.3 BPMN Pelaksanaan Penawaran Proyek .....	58
4.6.3 Proses Kerjasama Proyek.....	58
4.6.3.1 Pihak Pelaksana Kerjasama Proyek .....	58
4.6.3.2 Urutan Aktifitas Kerjasama Proyek .....	58
4.6.3.3 BPMN Kerjasama Proyek.....	59
4.6.4 Proses Pelaksanaan Proyek .....	60
4.6.4.1 Pihak Pelaksana Pelaksanaan Proyek.....	60
4.6.4.2 Urutan Aktifitas Pelaksanaan Proyek.....	60
4.6.4.3 BPMN Pelaksanaan Proyek .....	62
4.6.5 Evaluasi Proyek .....	63
4.6.5.1 Pihak Evaluasi Pelaksanaan Proyek.....	63
4.6.5.2 Urutan Evaluasi Pelaksanaan Proyek .....	63



4.6.5.3	BPMN Evaluasi Proyek.....	64
4.7	Simulasi Proses Bisnis.....	65
4.7.1	Simulasi Akusisi Klien .....	65
4.7.1.1	Process Validation Akusisi Klien .....	65
4.7.1.2	Time Analysis Akusisi Klien.....	66
4.7.1.3	Resource Analysis Akusisi Klien.....	66
4.7.2	Simulasi Pelaksanaan Penawaran Proyek .....	66
4.7.2.1	Process Validation Pelaksanaan Penawaran Proyek.....	66
4.7.2.2	Time Analysis Pelaksanaan Penawaran Proyek .....	67
4.7.2.3	Resource Analysis Pelaksanaan Penawaran Proyek .....	68
4.7.3	Simulasi Kerjasama Proyek .....	68
4.7.3.1	Process Validation Kerjasama Proyek .....	68
4.7.3.2	Time Analysis Kerjasama Proyek.....	69
4.7.3.3	Resource Analysis Kerjasama Proyek.....	69
4.7.4	Simulasi Pelaksanaan Proyek.....	69
4.7.4.1	Process Validation Pelaksanaan Proyek.....	69
4.7.4.2	Time Analysis Pelaksanaan Proyek.....	71
4.7.4.3	Resource Analysis Pelaksanaan Proyek.....	71
4.7.5	Simulasi Evaluasi Proyek.....	71
4.7.5.1	Process Validation Evaluasi Proyek.....	71
4.7.5.2	Time Analysis Evaluasi Proyek.....	72
4.7.5.3	Resource Analysis Evaluasi Proyek.....	72
BAB 5	EVALUASI PROSES BISNIS .....	74
5.1	Evaluasi Proses Bisnis.....	74
5.1.1	Dimensi <i>Quality Factor</i> .....	74
5.1.1.1	Quality Factor Akusisi Klien .....	74
5.1.1.2	Quality Factor Penawaran Proyek.....	75
5.1.1.3	Quality Factor Kerjasama Proyek .....	76
5.1.1.4	Quality Factor Pelaksanaan Proyek.....	78
5.1.1.5	Quality Factor Evaluasi proyek.....	79
5.2	Identifikasi Target dan Kalkulasi Metriks .....	81
5.2.1	Hasil Perhitungan <i>Quality Factor</i> .....	81

5.2.2	Identifikasi Hasil Kalkulasi.....	84
5.3	Root Cost Analysis.....	86
5.3.1	Analisis <i>Quality Factor</i> Q1.....	86
5.3.2	Analisis <i>Quality Factor</i> Q3.....	86
5.3.3	Analisis <i>Quality Factor</i> Q10.....	87
BAB 6 PENUTUP .....		88
6.1	Kesimpulan.....	88
6.2	Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN .....		91



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan.....	5
Tabel 2.1. Peran dan Tanggung Jawab <i>Stakeholder</i> KITATATA.....	9
Tabel 2.2. Quality Dimension dan Quality Factor .....	24
Tabel 4.1. Dekomposisi Fungsional Proses Akusisi Klien .....	38
Tabel 4.2. Dekomposisi fungsional Proses Penawaran Proyek.....	37
Tabel 4.3. Dekomposisi fungsional Proses Kerjasama .....	38
Tabel 4.4. Dekomposisi fungsional Proses Pelaksanaan Proyek.....	40
Tabel 4.5. Dekomposisi fungsional Proses Evaluasi Proyek.....	42
Tabel 4.6. Peran dan tanggungjawab <i>Stackholder</i> KITATATA.....	48
Tabel 4.7. Aktivitas Proses akusisi klien .....	51
Tabel 4.8. Penawaran Proyek.....	51
Tabel 4.9. Kerjasama Proyek.....	52
Tabel 4.10. Pelaksanaan Proyek .....	53
Tabel 4.11. Evaluasi Proyek.....	55
Tabel 4.12. <i>Process Validation</i> Akusisi Klien .....	65
Tabel 4.13. <i>Time Analysis</i> Akusisi Klien.....	66
Tabel 4.14. <i>Resource Analysis</i> Akusisi Klien .....	66
Tabel 4.15. <i>Process Validation</i> Penawaran Proyek.....	66
Tabel 4.16. <i>Time Analysis</i> Penawaran Proyek.....	67
Tabel 4.17. <i>Resource Analysis</i> Penawaran Proyek.....	68
Tabel 4.18. <i>Process Validation</i> Kerjasama Proyek .....	68
Tabel 4.19. <i>Time Analysis</i> Kerjasama Proyek .....	69
Tabel 4.20. <i>Resource Analysis</i> Kerjasama Proyek .....	69
Tabel 4.21. <i>Process Validation</i> Pelaksanaan Proyek.....	69
Tabel 4.22. <i>Time Analysis</i> Pelaksanaan Proyek.....	71
Tabel 4.23. <i>Resource Analysis</i> Pelaksanaan Proyek.....	71
Tabel 4.24. <i>Process Validation</i> Evaluasi Proyek .....	71
Tabel 4.25. <i>Time Analysis</i> Evaluasi Proyek.....	72
Tabel 4.26. <i>Resource Analysis</i> Evaluasi Proyek.....	73
Tabel 5.1. <i>Quality Factor</i> Akusisi Klien .....	74

Tabel 5.2 *Quality Factor* Penawaran Proyek..... 76  
Tabel 5.3 *Quality Factor* Kerjasama Proyek ..... 77  
Tabel 5.4 *Quality Factor* Pelaksanaan Proyek..... 79  
Tabel 5.5 *Quality Factor* Evaluasi Proyek..... 80  
Tabel 5.6 Hasil Perhitungan *Quality Factor* ..... 81  
Tabel 5.7 Analisis *Quality Factor* Q1 ..... 86  
Tabel 5.8 Analisis *Quality Factor* Q3 ..... 87  
Tabel 5.9 Analisis *Quality Factor* Q10 ..... 87  
Tabel 6.1 Hasil Perhitungan *Quality Factor* ..... 88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi KITATATA.....	8
Gambar 2.2 Ingredients of a business process (Dumas dkk, 2013).....	11
Gambar 2.3 Business Process Lifecycle (Weske, 2012) .....	13
Gambar 2.4 Business Process Management Lifecycle (Aalst, 2013) .....	15
Gambar 2.7 Events .....	20
Gambar 2.8 Ativities.....	20
Gambar 2.9 Gateways.....	21
Gambar 2.10 Data .....	21
Gambar 2.11 Connecting Objects .....	22
Gambar 2.12 Pool dan Lane .....	22
Gambar 2.13 Artifacts .....	22
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Dekomposisi fungsional Proses akuisisi klien .....	37
Gambar 4.2 Dekomposisi fungsional Proses Penawaran Proyek .....	36
Gambar 4.11 Model Organisasi KITATATA.....	47
Gambar 4.12 BPMN Akuisisi Klien .....	56
Gambar 4.13 BPMN Pelaksanaan Penawaran Proyek.....	58
Gambar 4.14 BPMN Kerjasama Proyek .....	59
Gambar 4.15 BPMN Pelaksanaan Proyek .....	62
Gambar 4.16 BPMN Evaluasi Proyek .....	64
Gambar 5.1 Quality Factor Akuisisi Klien.....	74
Gambar 5.2 Quality Factor Penawaran Proyek.....	75
Gambar 5.5 Quality Factor Evaluasi Proyek.....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Wawancara ..... 91



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Organisasi dan instansi yang ada saat ini tentunya sangat memerlukan proses bisnis yang harus dijalankan agar mendukung dan menangani semua kegiatan yang ada dalam sebuah organisasi. Hal ini diperlukan agar organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Proses bisnis bisa membuat segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi tersebut lebih efisien dan tepat sasaran, sehingga kinerja dari organisasi tersebut akan lebih baik. Proses bisnis sendiri merupakan suatu kumpulan pekerjaan yang saling terkait untuk menyelesaikan sebuah masalah tertentu, dan dapat dipecah menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki sebuah atribut sendiri tapi juga memiliki sebuah kontribusi untuk mencapai tujuan dari superprosesnya (Putri, 2014).

Proses bisnis merupakan suatu kumpulan aktifitas yang menampilkan atau menunjukkan koordinasi dalam lingkungan organisasi dan lingkungan teknis. Aktifitas ini ditujukan untuk mencapai tujuan dari bisnis itu sendiri. Setiap proses bisnis sendiri ditetapkan oleh suatu organisasi, tetapi terkadang juga terhubung dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain (Weske, 2007).

Kitatata merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam industri kreatif yang berlokasi di Kota Malang. Organisasi ini sendiri berdiri belum cukup selama, organisasi ini berdiri pada tahun 2017 kemarin. Organisasi yang baru berumur setahun ini merupakan salah satu anak cabang dari CV Gumcode. Kitatata bergerak dengan latar belakang desain, branding, software dan lain-lain. Kitatata memberikan layanan kepada customer yang membutuhkan bantuan tentang pemasaran ataupun design produk dari customer. Sehingga para konsumen tahu dan tertarik untuk membeli produk dari klien kitatata tersebut. Kitatata memiliki visi yaitu mengedepankan profesionalisme dan kerjasama tim dalam menghasilkan layanan yang berkualitas dan memberikan layanan terbaik kepada customer.

Namun dalam aktivitas bisnis mereka belum menggunakan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang menjadi seharusnya menjadi patokan mereka dalam melakukan aktivitas bisnis. *Standard Operational Procedure (SOP)* sangat penting dalam melakukan proses bisnis karena bias membuat aktivitas bisnis lebih tertata dan lebih efektif, sehingga KITATATA tidak melakukan aktivitas yang sia-sia yang akan merugikan mereka. *Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan sebuah pedoman atau sebuah acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja sebuah organisasi berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan, SOP sendiri bertujuan untuk menciptakan sebuah komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja untuk mencapai tujuannya (Sulistiani, 2016). Hal tersebut mulai terasa ketika mereka mulai mendapat banyak customer yang datang kepada KITATATA. Pekerjaan dan aktifitas yang

dilakukan menjadi tidak efektif dan efisien. Ketidakefektifan tersebut membuat tugas dan tanggung jawab membuat banyak sekali kesalahan komunikasi antar tim dan customer. Hal tersebut membuat banyak pekerjaan yang terbengkalai dan kurang memuaskan yang membuat beberapa customer merasa kecewa. Jika hal ini berjalan terus maka akan muncul ketidakpercayaan customer kepada Kitatata dan hal tersebut akan sangat merugikan bagi mereka. Karena target dari perusahaan bisa saja tidak tercapai. Dalam proses wawancara yang telah dilakukan memang terjadi keterlambatan dan tidak tercapainya target dari perusahaan. Terdapat proyek yang terbengkalai cukup lama dan belum terselesaikan.

Menanggapi dari permasalahan diatas perlu dilakukan pemodelan dari proses bisnis di KITATATA. BPMN memiliki tujuan utama yaitu memberikan notasi yang mudah dimengerti oleh pengguna bisnis, mulai dari analisis bisnis yang membuat sketsa draf awal proses ke pengembang teknis yang bertanggung jawab untuk benar-benar menerapkannya, dan akhirnya kepada staf bisnis yang menggunakan dan memantau proses tersebut (Trombetta dan Chinosi, 2011). Lalu dari model yang dibuat dilakukan evaluasi agar perusahaan mengetahui titik lemah serta kekurangan dari proses bisnis yang mereka jalankan selama ini. Evaluasi yang dilakukan akan menggunakan metode QEF (*Quality Evaluation Framework*). *Quality Evaluation Framework* merupakan sebuah *framework* yang menggunakan pendekatan yang sistematis dan menyediakan sarana untuk menghitung kualitas secara matematis untuk diterapkan pada situasi apapun (Heidari Farideh & Loucopoulos Pericles, 2014). QEF bisa memberikan suatu penilaian kualitas proses bisnis dari berbagai aspek sehingga bisa diketahui kesesuaian dan ketidaksesuaian proses bisnis dengan target dari perusahaan.

Ketidaksesuaian yang terjadi antara aktivitas proses bisnis dan target perusahaan bisa mengganggu proses bisnis perusahaan dan permasalahan yang dijabarkan diatas akan terjadi. Oleh karena itu, ketidaksesuaian itu akan dicari dengan menggunakan metode RCA (*Root Cost Analysis*). Dalam penelitian ini metode *Root Cost Analysis* digunakan adalah *5 Why Analysis*. *5 Why Analysis* merupakan teknik yang sederhana dan praktis namun sangat efektif untuk mengungkap akar dari suatu permasalahan, sehingga dapat menemukan solusi yang dapat benar-benar menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pada sebuah perusahaan.

Berdasarkan permasalahan dan beberapa pemaparan ahli diatas, melakukan pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN kemudian dilakukan evaluasi dengan menggunakan *Quality Evaluation Framework* setelah dipetakan menggunakan QEF akan ditemukan kesesuaian dan ketidaksesuaian proses bisnis lalu dimasukkan *Root Cost Analysis* (RCA) menggunakan *5 Why Analysis* untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada proses bisnis pada KITATATA. Maka penulis mengambil judul yaitu "EVALUASI DAN PEMODELAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT NOTATION DAN QUALITY EVALUATION FRAMEWORK (QEF) PADA KITATATA".

## 1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil identifikasi proses bisnis pada KITATATA?
2. Bagaimana hasil pemodelan proses bisnis dengan menggunakan BPMN dan simulasi proses bisnis pada KITATATA ?
3. Bagaimana hasil evaluasi proses bisnis dengan QEF dan *5 Why Analysis* pada KITATATA?

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dibuatnya penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi proses bisnis yang terdapat di dalam KITATATA.
2. Memodelan proses bisnis yang ada pada dan simulasi proses bisnis pada KITATATA.
3. Melakukan evaluasi dari hasil pemodelan proses bisnis dengan QEF dan *5 Why Analysis* pada KITATATA.

## 1.4 Manfaat

Penelitian analisis dan desain proses bisnis ini penulis berharap mendapatkan gambaran proses bisnis yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi proses bisnis pada KITATATA. Bagi penulis penelitian ini meningkatkan wawasan penulis dan pembaca tentang pemodelan proses bisnis dapat mengerti tentang penggunaan notasi dan simulasi yang ada pada BPMN, Vertikal abstraksi, *RACI Chart* , *Value shop*, dekomposisi fungsional, *Quality Evaluation Framework* dan *5 Why Analysis*.

## 1.5 Batasan masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menganalisis dan memodelkan proses bisnis dengan *tools Business Process Model and Notation ( BPMN )* dari hasil analisis vertical abstraksi, *Value Shop* dan *RACI Chart*, dan dekomposisi. Lalu dilakukan evaluasi menggunakan *Quality Evaluation Framework* dan *5 Why*.
2. Penelitian ini dilakukan di KITATATA.
3. Penelitian ini melakukan wawancara kepada *stakeholder* dan memodelkan proses bisnis dengan *Business Process Model and Notation (BPMN)* menggunakan Analisis *value shop*, vertical abstraksi dan *RACI Chart* .
4. Penelitian ini menggunakan tools *BIZAGI MODELLER* untuk pembuatan BPMN.

## 1.6 Sistematika pembahasan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini akan diuraikan menjadi 6 bab, yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Menguraikan mengenai latar belakang permasalahan yang terjadi di, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN**

Menguraikan teori yang mendukung pokok pembahasan sebagai acuan dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian.

### **BAB 3 METODOLOGI**

Menguraikan langkah-langkah yang akan dilakukan pada penelitian ini. Penulis menjelaskan bagaimana strategi atau metode yang dilakukan dalam melakukan secara keseluruhan.

### **BAB 4 PEMODELAN DAN SIMULASI PROSES BISNIS**

Menguraikan tentang identifikasi proses bisnis berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi. Hasil wawancara tersebut akan menjadi dasar untuk memodelkan proses bisnis dengan *tools Business Process Model and Notation ( BPMN )* dari hasil analisis vertical abstraksi, *Value Shop* dan *RACI Chart*, dan dekomposisi fungsional.

### **BAB 5 EVALUASI PROSES BISNIS**

Menguraikan tentang evaluasi yang akan dilakukan menggunakan *Quality Evaluation Framework* dan *5 Why Analysis*. Evaluasi yang dilakukan diperoleh dari pemodelan proses bisnis yang dilakukan sebelumnya. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada proses bisnis di KITATATA.

### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

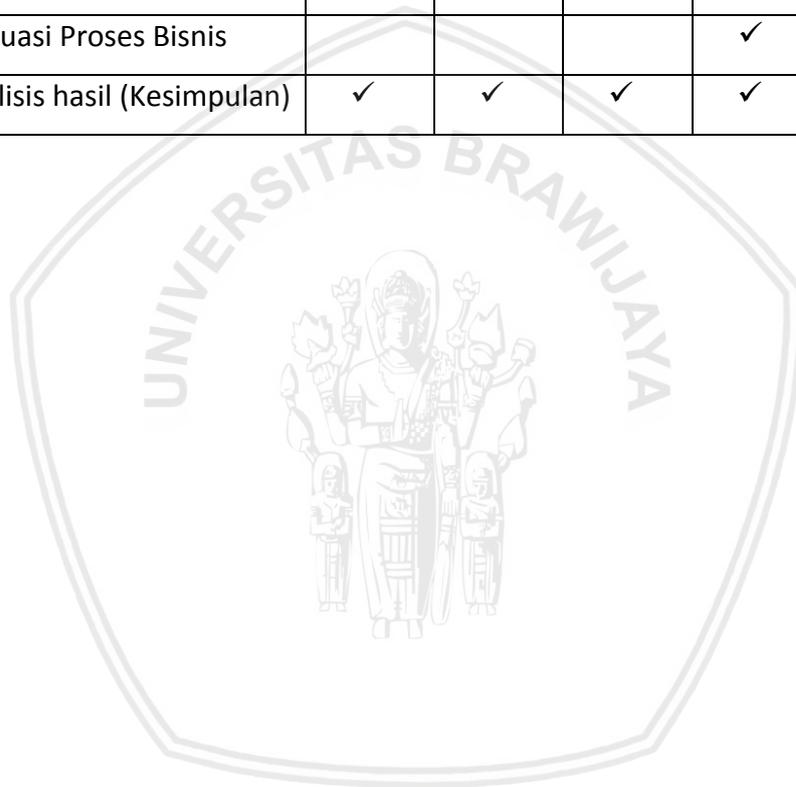
Menguraikan tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

## 1.7 Jadwal Pelaksanaan/Penelitian

Jadwal pelaksanaan dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

**Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan**

Kegiatan	Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	Bulan 4
Studi literatur	✓	✓	✓	✓
Pengumpulan data	✓	✓		
Analisis data	✓	✓		
Pemodelan BPMN		✓	✓	
Evaluasi Proses Bisnis				✓
Analisis hasil (Kesimpulan)	✓	✓	✓	✓



## BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Pada BAB ini membahas tentang dasar teori yang digunakan untuk penelitian mengenai analisis dan pemodelan proses bisnis KITATATA.

### 2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka pada penelitian ini membahas tentang penelitian sebelumnya yang akan dijadikan referensi dan acuan untuk pengerjaan proses bisnis pada suatu organisasi. Penelitian pertama mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan oleh Zheng (2012) dalam penelitian yang berjudul *“Implementing a business process management system applying Agile development methodology: A real-world case study”*. Pada jurnal ini menyajikan beberapa latar belakang Manajemen Proses Bisnis (BPM) dan menjelaskan mengapa BPM harus diterapkan. Setelah itu, diberikan pengantar tentang metodologi pengembangan Agile untuk menjelaskan elemen-elemen kuncinya secara rinci. Lalu penulis menggambarkan lingkungan proyek dan ini diikuti oleh analisis rinci, pendekatan bertahap untuk melaksanakan proyek BPMS. Akhirnya, penulis menunjukkan beberapa pelajaran yang ditemukan dalam proyek mengenai pendekatan dan menyimpulkan dengan ringkasan. Dalam ringkasannya, penulis menyatakan bahwa BPMS membantu organisasi bisnis untuk meningkatkan dan mengoptimalkan proses dalam biaya, waktu, dan kualitas.

Penelitian kedua dilakukan oleh Ramdhani (2015) yang berjudul *“Pemodelan Proses Bisnis Sistem Akademik menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) Studi Kasus Institusi Perguruan Tinggi XYZ”*. Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana sebuah BPMN bias meningkatkan performance dari pengelolaan proses bisnis. Secara umum BPMN cenderung menggambarkan proses dari pandangan seorang analisis bisnis. BPMN perlu disempurnakan sebelum bisa dibuat sebagai sebuah pedoman. Karena itu, BPMN sangat penting dalam mengakomodir penyajian kebutuhan bisnis menjadi model proses bisnis yang dapat dengan mudah untuk dijelaskan dan diimplementasikan.

Penelitian ketiga pernah dilakukan oleh Rahmawati (2017) yang berjudul *“Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan Bussiness Process Model and Notation (BPMN) Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang”*. Dalam penelitian membahas tentang permasalahan penanganan perkara pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang. Pada Dinas tersebut belum menggunakan SOP dikarenakan berubahnya struktur organisasi. Selain itu dalam pelayanan kepada publik membutuhkan waktu yang cukup lama dan tidak menentu karena banyak pelimpahan tugas dari dinas lain yang masih belum diproses. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dan memodelkan proses bisnis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang. Penelitian ini menggunakan *Analisis Value Shop*, *Konsep Abstraksi Vertikal*, *Dekomposisi Fungsional* dan RACI Chart

untuk mengidentifikasi proses bisnis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang.

Ketiga kajian pustaka diatas adalah sebagai acuan penyelesaian masalah pada penelitian ini. Karena dalam ketiga penelitian diatas memiliki solusi dan penanganan yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada KITATATA. Dalam ketiga penelitian tersebut terdapat informasi yang dapat dijadikan referensi yang akan digunakan dalam proses analisa dan pemodelan proses bisnis seperti, Konsep *Abstraksi Vertikal* , *Analisis Value Shop*, *Dekomposisi Fungsional*, RACI Chart , BPMN dan BPMS.

## 2.2 Profil KITATATA

### 2.2.1 KITATATA

KITATATA adalah salah satu perusahaan yang bergerak bidang Digital Agency & Art yang berada di kota Malang Jawa Timur. Fokus dari bisnis adalah bagaimana membuat produk atau bisnis dari klien dapat diterima oleh user serta mengenalkan *identity product experience* melalui *design, campaign and digital advertising*.

Kitatata bergerak di dua sektor bisnis dengan mengedepankan layanan *project design interior, visual & media advertising, jingle, event exhibition*. Lingkup bisnis selanjutnya adalah di produk yang sudah kita produksi baru - baru ini yaitu *pop art design, merchandise, home décor*.

Beberapa bidang yang ada didalam proses bisnis Kitatata sekarang yaitu :

1. *Project & Consultant (Design & Visual)*

Pada lingkup bisnis didalamnya adalah bagaimana memberikan solusi kepada klien untuk produk atau bisnis mereka bisa memiliki desain *branding* yang mudah dikenal oleh user dan mempunyai identitas unik. Melakukan pemasaran juga menjadi tugas kitatata dengan melalui cara *visual advertising dan Internet marketing*.

2. *Production & Consultant (Interior space & pop art)*

Basis dari bidang produksi yang kedua ini adalah fokus bidang *interior space & decoration* yang dimana terdapat produksi *pop art, furniture and interior design*.

### 2.2.2 VISI dan MISI KITATATA

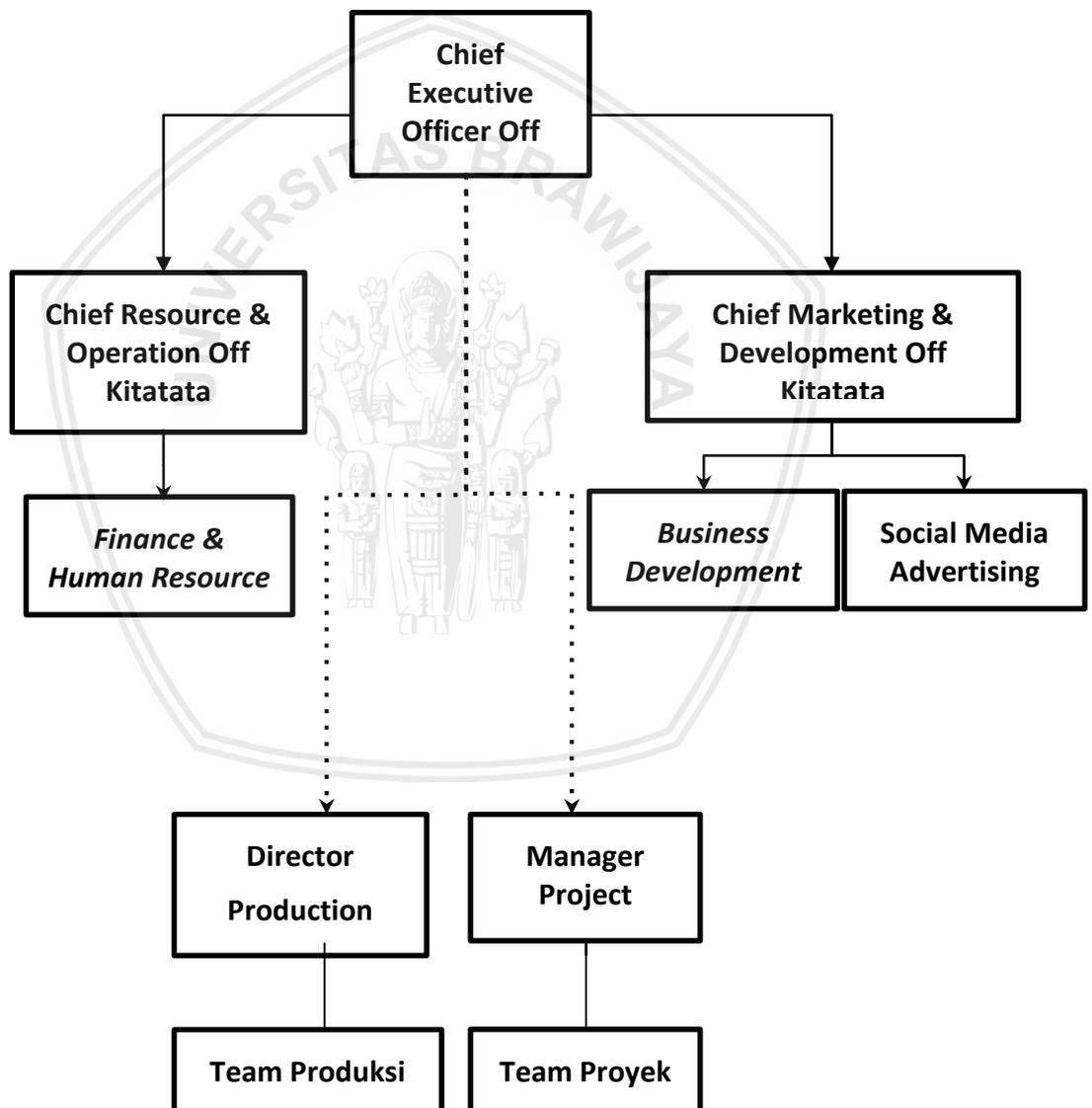
#### VISI

*"Menjadikan sebuah organisasi yang terdepan dalam mengasilkan produk dan jasa sebagai sebuah solusi terkini, menjunjung tinggi profesionalisme sehingga memuaskan klien dan stakeholder."*

**MISI**

1. Mengedepankan profesionalisme dan kerjasama tim dalam menghasilkan layanan yang berkualitas
2. Memberikan layanan terbaik kepada klien
3. Menjalankan tugas dengan baik dan memegang teguh etos kerja Mengembangkan inovasi terbaik dan terkini dalam setiap produk

**2.2.3 Struktur Organisasi KITATATA**



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi KITATATA**

## 2.2.4 Peran dan Tanggung Jawab *Stakeholder* KITATATA

Tabel 2.1. Peran dan Tanggung Jawab *Stakeholder* KITATATA

No	Nama <i>Stakeholder</i>	Peran dan Tanggung Jawab
1	<i>Chief Executive Officer</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>Menjaga stabilitas perusahaan &amp; etos kerja karyawan.</li><li>Bertanggung jawab proses bisnis di dalam ruang lingkup perusahaan.</li><li>Mengembangkan strategi &amp; mitra bisnis.</li><li>Berperan penting <b><i>Solution corporate &amp; communication strategy</i></b> bagi perusahaan.</li></ol>
2	<i>Chief Resource &amp; Operation</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>Bertanggung jawab dalam operasional perusahaan.</li><li>Melakukan analisa keuangan secara berkala dalam pengeluaran dan pemasukan perusahaan.</li><li>Melakukan kontrol dan pengawasan terhadap tim atau karyawan perusahaan.</li></ol>
3	<i>Chief Marketing &amp; Development</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>Bertanggung jawab dalam penjualan produk dan jasa.</li><li>Mempunyai target berkala dalam melakukan pemasaran.</li><li>Melakukan penetrasi sinergi dengan berbagai mitra perusahaan.</li></ol>
4	<i>Business Development</i>	Mempunyai tugas dalam melakukan ekspansi bisnis di dalam bidang atau diluar bidang untuk menunjang revenue stream.

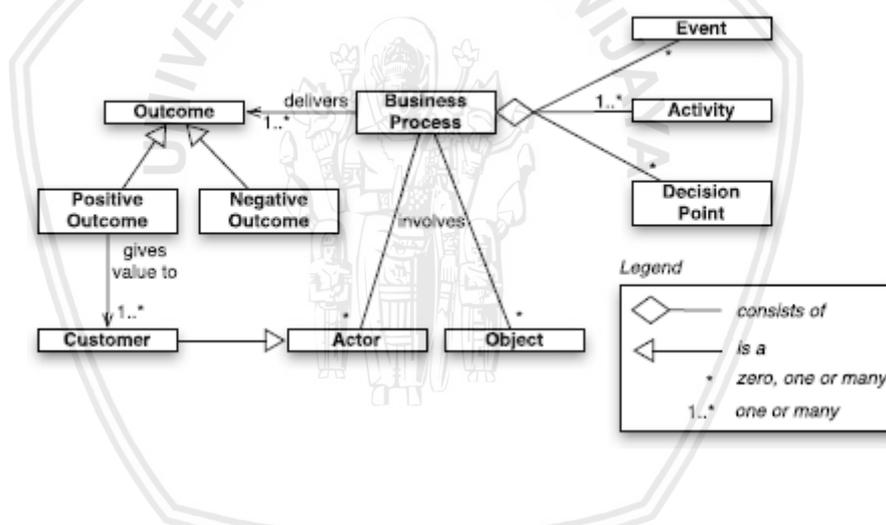
Tabel 2.1. Peran dan Tanggung Jawab *Stakeholder* KITATATA (Lanjuta)

No	Nama <i>Stakeholder</i>	Peran dan Tanggung Jawab
5	<i>Social Media &amp; Advertising</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan tugas untuk melakukan campaign di sosial media dengan konten – konten.</li> <li>b. Mengenalkan identitas perusahaan dengan sosial media.</li> </ul>
6	<i>Finance &amp; Human Resource</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan penggajian terhadap karyawan perusahaan.</li> <li>b. Melakukan audit keuangan dan pelaporan setiap satu bulan sekali.</li> </ul>
7	<i>Manager Project</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempunyai tanggung jawab dalam hal pekerjaan yang dalam bidang jasa atau proyek.</li> <li>b. Melakukan pengawasan dan komunikasi dengan klien atau pelanggan.</li> <li>c. Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan koordinasi tim proyek.</li> </ul>
8	<i>Director Production</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempunyai tanggung jawab dalam hal produksi produk kitatata.</li> <li>b. Melakukan pengawasan dan pelaporan terhadap jumlah produksi.</li> <li>c. Bertanggung jawab terhadap kualitas produksi.</li> </ul>
9	Team Proyek	Mempunyai tanggung jawab dalam hal mengerjakan jasa atau proyek yang telah diambil oleh kitatata.
10	Team Produksi	Mempunyai tanggung jawab dalam hal melakukan produksi produk sesuai dengan arahan dari <i>Director Production</i> .

Pada tabel 2.1 diatas ditunjukkan aktor atau *stakeholder* yang berperan dan bertanggung jawab pada proses bisnis yang terjadi pada KITATATA. Dari tabel 2.1 juga ditunjukkan beberapa peran dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para *Stakeholder*, dimana setiap *Stakeholder* memiliki peran yang berbeda-beda dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan agar proses bisnis berjalan dan memenuhi target KITATA. Informasi tersebut akan digunakan untuk proses analisa yang akan dilakukan pada KITATATA itu sendiri, yang akan dilakukan pada proses RACI *Chart*.

### 2.3 Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan suatu kumpulan aktifitas yang saling terkait dan menampilkan atau menghubungkan antara *event*, kegiatan dan sebuah keputusan penting yang melibatkan sejumlah aktor dan objek. Dari hubungan yang ditamikan tersebut secara utuh menghasilkan suatu nilai untuk setidaknya satu *costumer* (Dumas dkk, 2013). Seperti yang digambarkan pada gambar 2.2 dibawah ini :



**Gambar 2.2 Ingredients of a business process (Dumas dkk, 2013)**

Pada gambar 2.2 diatas digambarkan arti dari definisi yang telah dijelaskan diatas. Pada gambar tersebut menggambarkan bahan yang masuk dalam proses bisnis dan hubungannya.

Menurut Burattin (2015) proses bisnis sering dipandang sebagai sesuatu yang mengandung tujuan kegiatan, dilakukan dan dilaksanakan secara kolaboratif, oleh sekelompok manusia dan atau mesin, sering melintasi batas fungsional dan selalu didorong oleh dunia luar.

Sedangkan menurut Falahah (2012) bahwa proses bisnis adalah kumpulan dari tugas atau aktivitas yang terstruktur yang dapat menghasilkan layanan atau produk tertentu untuk satu atau banyak konsumen. Proses bisnis sering digambarkan secara visual dalam bentuk *flowchart*.

Karakteristik proses bisnis meliputi (Falahah, 2012) :

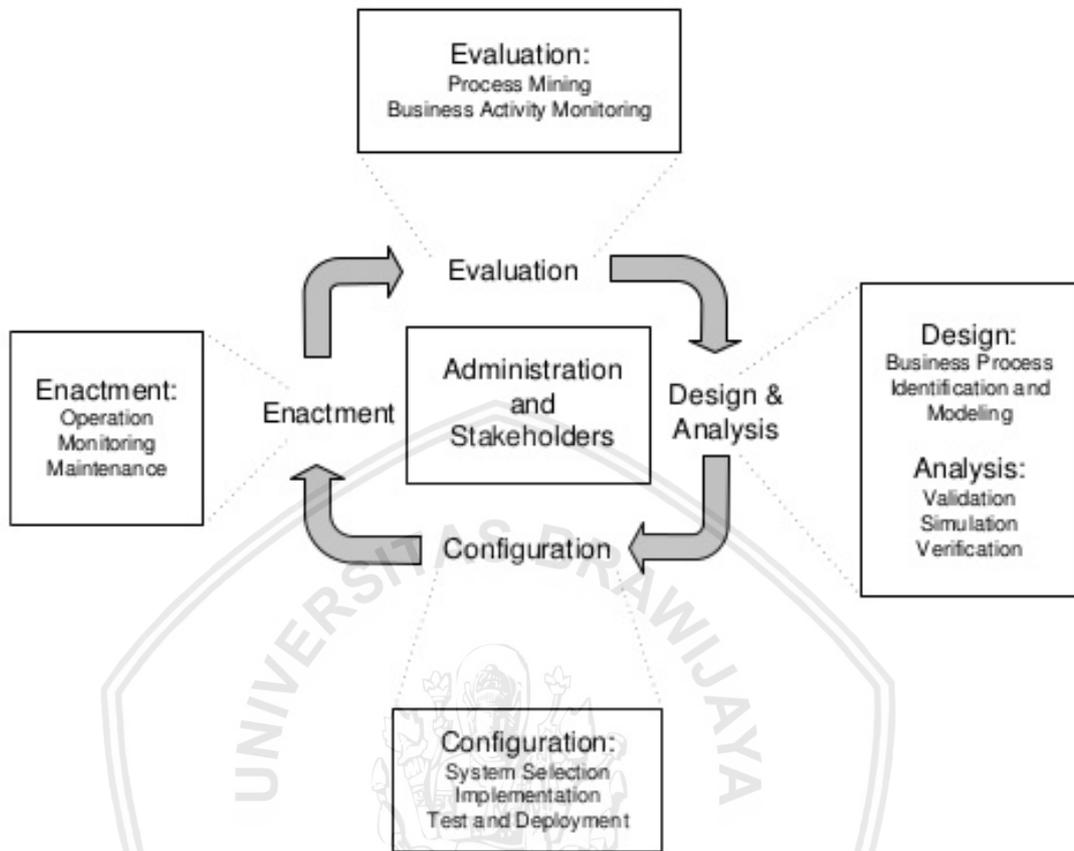
1. **Definability**, harus jelas batasan input dan outputnya.
2. **Order**, harus terdiri atas sekumpulan aktivitas yang dilakukan dengan urutan-urutan tertentu dan menempati ruang tertentu.
3. **Customer**, harus ada pihak yang menerima keluaran proses tersebut yaitu konsumen.
4. **Value-adding**, tranformasi yang terjadi di dalam proses harus memberikan nilai tambah bagi penerima.
5. **Embeddedness**, proses tidak dapat berdiri sendiri, harus merupakan bagian terintegrasi dari organisasi.
6. **Cross-functionality**, proses biasanya melibatkan berbagai fungsional terkait dalam organisasi.

Sebuah proses bisnis dapat diperbaiki melalui 4 area utama yaitu (Falahah,2012):

1. **Efektivitas**, merupakan ukuran kelayakan proses dan kemampuan proses untuk menghasilkan keluaran yang sesuai dengan harapan konsumen.
2. **Efisiensi**, terkait dengan pengukuran kuantitatif, umumnya berupa waktu, yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu produk/layanan.
3. **Kontrol Internal**, scenario pengendalian pemanfaatan sumber daya internal organisasi, termasuk alokasi sumber daya untuk satu tugas/kegiatan.
4. **Kesesuaian dengan aturan dan kebijakan tertentu.**



### 2.3.1 Business Process Life Cycle



**Gambar 2.3 Business Process Lifecycle (Weske, 2012)**

Dalam gambar 2.3 terdapat siklus hidup dari proses bisnis, sebuah proses bisnis dimulai dengan *Design and Analysis*, kemudian dilanjutkan dengan *Configuration*, *Enactment* dan *Evaluation*.

Menurut Weske (2012) siklus hidup proses bisnis dibagi dalam 4 fase, yaitu :

#### **1. Analisa dan Perancangan (*Design and Analysis*)**

Pada fase ini, dilakukan proses identifikasi dari proses atau kegiatan yang berjalan, kegiatan apa saja yang berjalan dan aktor siapa saja yang terlibat serta peran dari para aktor tersebut. Setelah teridentifikasi dilakukan proses pemodelan dari proses bisnis itu sendiri. Pemodelan dinyatakan dalam bentuk notasi grafis sebagai penggambaran komunikasi proses bisnis yang saling terkait.

Setelah dilakukan proses pemodelan dilakukan proses validasi, validasi yang paling mudah dengan menggunakan *workshop*. Peserta *workshop* akan melihat apakah proses bisnis yang berjalan sudah tercermin didalam model proses bisnis tersebut. Kemudian ada simulasi,

simulasi berguna juga untuk memvalidasi model proses bisnis yang dibuat. Proses terakhir yaitu verifikasi pada model proses bisnis yang telah dibuat.

## 2. Konfigurasi (*Configuration*)

Setelah proses bisnis dimodelkan dan diverifikasi, proses bisnis perlu untuk diimplementasikan. Dalam pengaplikasiannya diperlukan sebuah platform khusus. Platform tersebut harus cocok dengan lingkungan organisasi dan proses bisnis yang berjalan. Apalagi saat ini banyak proses bisnis yang *software* yang terbaru. Maka dari itu dalam implementasinya perlu diperhatikan juga infrastruktur teknologi informasinya. Setelah terkonfigurasi tetap perlu dilakukan tes terhadap implementasi proses bisnisnya.

## 3. Pelaksanaan (*Enactment*)

Setelah konfigurasi sistem selesai, proses bisnis bias dijalankan. Pada fase ini dapat dilakukan monitoring terhadap berapa lama proses bisnis tersebut berjalan untuk memenuhi tujuan bisnis perusahaan dan apakah sistem telah berjalan sesuai dengan proses bisnis serta kebutuhan perusahaan. Pada saat sistem berjalan terdapat data yang berharga, data tersebut akan dikumpulkan biasanya berbentuk *log files*. *Log files* ini adalah dasar untuk proses evaluasi pada tahap siklus hidup proses bisnis selanjutnya.

## 4. Evaluasi (*Evaluation*)

Tahap evaluasi ini menggunakan informasi *log files* pada proses sebelumnya untuk mengevaluasi dan meningkatkan model proses bisnis sehingga aktivitas evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas model proses bisnis dan kecukupan dalam eksekusi di lingkungan perusahaan.

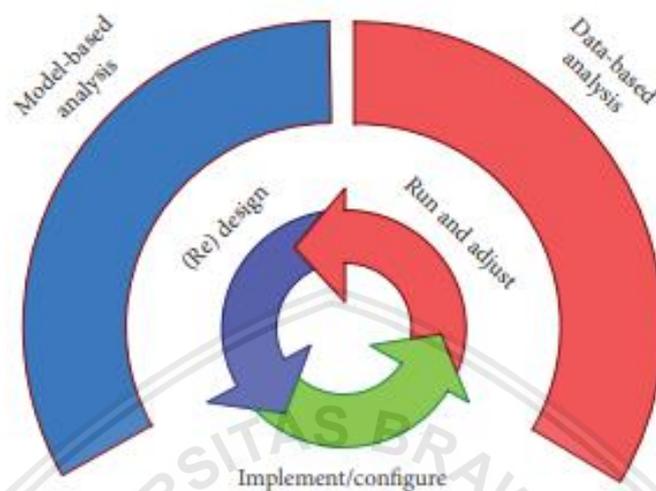
## 2.4 Business Process Management (BPM)

*Business Process Management* adalah sebagai metode, teknik, dan alat untuk menemukan, menganalisis, mendesain ulang, melaksanakan, dan memantau proses bisnis. Merupakan sebuah fakta bahwa proses bisnis adalah titik fokus BPM, dan juga fakta bahwa BPM melibatkan fase dan aktivitas yang berbeda dalam siklus hidup proses bisnis (Dumas dkk, 2013).

Menurut Burattin (2015) terdapat dua aspek penting dari *Business Process Management* adalah *design* dan *documentation*. Kedua aspek tersebut sangat penting dikarenakan perlunya mengkomunikasikan beberapa informasi yang spesifik pada proses yang telah dimodelkan.

*Business Process Management* merupakan penggabungan dari teknologi informasi dan pengetahuan dari ilmu manajemen dan menerapkannya untuk

operasional dari proses bisnis itu sendiri (Aalst, 2013). Dalam penelitiannya beliau juga menggambarkan siklus hidup dari *Business Process Management* yang digambarkan pada gambar dibawah ini :



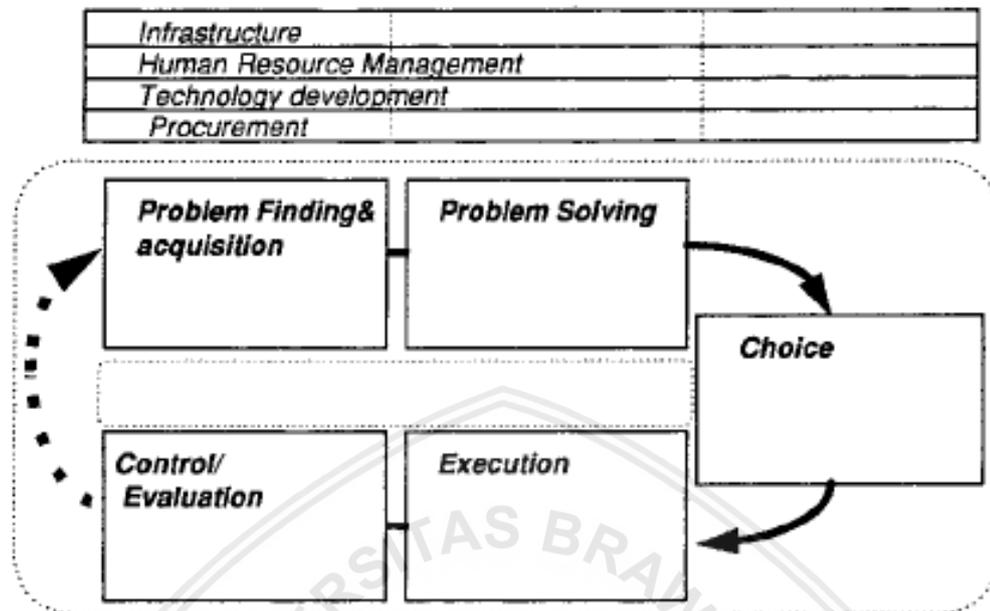
**Gambar 2.4 Business Process Management Lifecycle (Aalst, 2013)**

Gambar 2.4 menunjukkan siklus hidup BPM. Dalam fase *Design (Re)*, model proses dirancang. Model ini diubah menjadi sistem yang berjalan dalam tahap implementasi / konfigurasi. Lalu sistem siap dijalankan dan diimplementasikan. Setelah sistem mendukung proses yang dirancang, fase *run and adjust* dimulai. Pada tahap ini, proses dijalankan dan disesuaikan sesuai kebutuhan. Pada tahap run and adjust, proses tidak dirancang ulang dan tidak ada perangkat lunak baru yang dibuat, hanya kontrol yang telah ditentukan dan digunakan untuk menyesuaikan atau mengkonfigurasi ulang proses.

Gambar 2.4 menunjukkan dua jenis analisis yaitu, analisis berbasis model dan analisis berbasis data. Sementara sistem sedang berjalan, data *event* dikumpulkan. Data ini bisa digunakan untuk menganalisa proses yang berjalan, misalnya menemukan kemacetan, pemborosan, dan penyimpangan. Ini adalah masukan untuk tahap perancangan ulang. Selama fase ini, model proses dapat digunakan untuk analisis.

## **2.5 Value Shop**

Fungsi utama atau bagian dari perusahaan yang memiliki *value creation logic* yang paling mudah dipahami dinamakan *value shop*. *Value shop* menjadwalkan kegiatan dan menerapkan sumber daya yang di bentuk berdimensi dan sesuai dengan kebutuhan masalah pelanggan (Stabel dan Fjeldstad, 1998).



Gambar 2.5 Value Shop Diagram (Stabel dan Fjeldstad, 1998)

Berdasarkan gambar 2.5, Stabel dan Fjeldstad (1998) menjelaskan ada 5 aktivitas utama ( *Primary Activity* ) yang terdiri dari :

**1. Penemuan masalah dan akuisisi ( *Problem-finding and acquisition* ) .**

Pada aktifitas ini dilakukan kegiatan yang berkaitan dengan merekam, meninjau serta merumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dan memilih semua pendekatan yang tepat untuk menyelesaikan masalah secara keseluruhan.

**2. Penyelesaian masalah ( *Problem-solving* ).**

Pada aktivitas ini adalah kegiatan yang berhubungan dengan merumuskan dan mengevaluasi solusi alternatif untuk mengatasi masalah. Tidak menutup kemungkinan solusi yang ditemukan akan lebih dari satu mungkin akan lebih banyak. Semakin banyak solusi alternative yang ditemukan akan semakin bagus. Solusi alternative ini didapatkan pada proses yang sebelumnya, yaitu pada kegiatan *Problem-finding and acquisition*.

**3. Pilihan ( *Choice* ).**

Pada aktivitas ini dilakukan kegiatan memilih solusi alternatif di antara solusi alternatif yang tepat dari beberapa solusi yang telah di temukan pada kegiatan sebelumnya, yaitu pada kegiatan *Problem-solving*.

**4. Eksekusi ( *Execution* ).**



repository.ub.ac.id

Pada aktivitas ini dilakukan kegiatan yang berhubungan dengan mengkomunikasikan, mengorganisir, dan menerapkan solusi alternatif yang dipilih.

### 5. Kontrol dan evaluasi ( *Control and evaluation* ).

Pada aktivitas ini adalah kegiatan yang berhubungan dengan mengukur dan mengevaluasi sejauh apa implementasi yang digunakan untuk memecahkan masalah yang ditemukan dan sudah sesuaikah solusi yang dilakukan.

*Stabel dan Fjeldstad* (1998) menjelaskan juga terdapat 4 aktivitas pendukung ( *Support Activity* ) terdiri dari:

#### 1. *Procurement*

Mengatur dan mengkoordinir pengadaan barang - barang untuk melaksanakan kegiatan operasional.

#### 2. *Technology development*

Menyediakan kebutuhan akan teknologi, prosedur dan teknik terbaru yang dibutuhkan oleh setiap aktivitas yang dilakukan.

#### 3. *Human resource management*

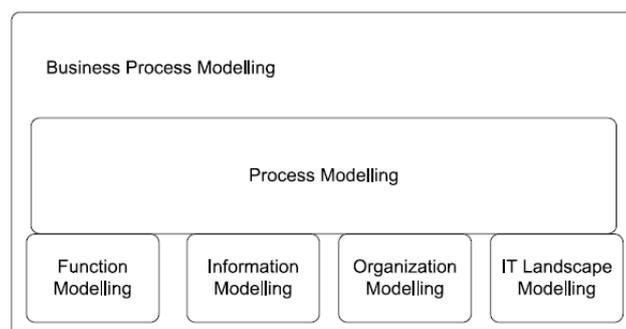
Penyeleksian, promosi, penempatan, penghargaan dan pengembangan karyawan serta menjaga hubungan antar karyawan.

#### 4. *Firm infrastructure*

Mengelola masalah perencanaan, keuangan, manajemen umum, akuntansi, hukum dan hubungan dengan pemerintah.

### 2.6 Abstraksi Vertikal

Pada abstraksi vertikal identifikasi yang dilakukan pada saat pemodelan proses bisnis dilakukan pada fungsi-fungsi setiap aktivitas yang dilakukan suatu organisasi. Sehingga bias didapatkan informasi berupa informasi apa saja yang didapatkan oleh organisasi, struktur organisasi dan teknologi informasi yang digunakan dalam melakukan pemodelan bisnis (*Weske, 2007*). Seperti yang digambarkan pada gambar dibawah ini :



**Gambar 2.6 Vertical Abstraction Modelling (Weske, 2007)**

Menurut Weske (2007), terdapat 4 kebutuhan menyatakan gambaran komplit dari proses bisnis, yaitu :

**a. Model Fungsional ( *Functional Modelling* )**

Bertujuan untuk menyelidiki proses yang sedang berlaku dalam konteks proses bisnis. Spesifikasi pekerjaan dapat dilakukan pada tingkat fungsional pada organisasi tersebut.

**b. Model Informasi ( *Information Modelling* )**

Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memahami proses bisnis yang saat ini sangat diperlukan agar sebuah proses bisnis dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu informasi mengenai sistem informasi yang digunakan menjadi aspek yang penting pada model informasi.

**c. Model Organisasi ( *Organization Modelling* )**

Memaparkan tentang keterkaitan suatu organisasi dengan organisasi lain atau departemen satu dengan departemen lain dalam melakukan kegiatan proses bisnis.

**d. Model Teknologi Informasi ( *IT Landscape Modelling* )**

Teknologi yang digunakan yang berhubungan dengan proses bisnis saat ini akan dijelaskan pada model ini. Model ini menjelaskan tentang sebuah pengolahan data pada sistem.

## 2.7 RACI CHART

RACI Chart merupakan sebuah matrix yang dapat menggambarkan sumberdaya yang dibutuhkan pada setiap aktivitas dan menunjukkan peran dan tanggung jawab *Stakeholder* atau anggota yang terhubung pada aktivitas tersebut. RACI juga menyediakan dasar untuk *communication plans*, *stakeholder management* dan rencana manajemen untuk kesuksesan implementasi (Flexwork Global, 2016).

Menurut Flexwork Global (2016) terdapat 4 parameter RACI CHART, yaitu :

**1. Responsible**

Seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan dan memastikan pekerjaan tersebut berhasil dilaksanakan dengan baik.

**2. Accountable**

Seseorang yang bertanggung jawab secara penuh terhadap produk, program, tugas atau layanan selesai tepat waktu dan memiliki kualitas yang baik. Orang tersebut juga memiliki kuasa untuk

memutuskan kapan pekerjaan, atau keputusan harus diselesaikan. Intinya orang tersebut merupakan pengambil keputusan final.

### 3. *Consulted*

Seseorang yang memberikan nasihat, masukan, pendapat ketika memang diperlukan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

### 4. *Informed*

Seseorang yang perlu mengetahui informasi tindakan, keputusan atau perkembangan dari sebuah aktifitas yang sedang atau sudah berjalan.

## 2.8 Business Process Model and Notation (BPMN)

*Business Process Modelling* (BPM) atau Pemodelan Proses Bisnis (PPB) merupakan diagram yang umum mewakili urutan kegiatan secara implisit berfokus pada sebuah proses, tindakan dan kegiatan (*job*). Sumber Daya (*Resource*) yang digambarkan dalam PPB menunjukkan bagaimana mereka akan diproses. Pemodelan Proses Bisnis adalah lintas fungsional, biasanya penggabungan pekerjaan dan dokumentasi lebih dari satu departemen dalam sebuah institusi, organisasi atau perusahaan. Dalam situasi lebih rumit, Pemodelan Proses juga dimasukkan pada aktivitas proses eksternal pada organisasi dan sistem yang dimasukkan ke dalam sebuah proses primer / utama (Ramdhani, 2015).

*Business Process Modelling Notation* (BPMN) merupakan standar pemodelan proses bisnis yang diperlihatkan dalam notasi grafis untuk menentukan proses dalam *Business Process Diagram* (BPD), berdasarkan teknik tradisional *flowcharting*. Tujuan BPMN sendiri adalah mendukung pemodelan proses bisnis dengan memberikan notasi yang intuitif untuk pengguna bisnis. BPMN dirancang agar mudah dimengerti oleh semua pemangku kepentingan bisnis, sehingga BPMN mampu menjembatani kesenjangan komunikasi yang terjadi antara desain dan implementasi proses bisnis (Rosing dkk, 2015).

Menurut (Krisantoso, 2015) menyatakan bahwa BPMN adalah standar untuk memodelkan proses bisnis dan proses-proses *web services*. BPMN menyediakan notasi yang dapat dengan mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis, termasuk juga analis bisnis yang menciptakan draf awal dari proses sampai pengembang teknis yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan teknologi yang digunakan untuk menjalankan proses-proses tersebut.

BPMN umumnya digunakan untuk memodelkan proses bisnis yang ada. Notasi-notasi yang digunakan didalamnya mencakup proses dan aktor yang ada pada sebuah proses bisnis.

### 2.4.1 Elemen BPMN

Ada lima elemen dalam BPMN, diantaranya adalah:

### 2.8.1.1 Flow Objects

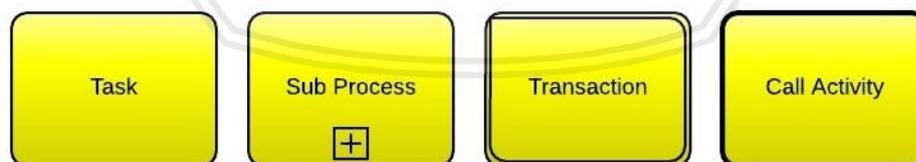
Flow objects terbagi menjadi 3 bagian, diantaranya adalah Events, Activities dan Gateways.

- a. **Events** : Notasi ini digunakan untuk menandakan adanya suatu kegiatan. Notasi ini dibagi menjadi tiga tipe, yaitu
1. **Start Events**: yang bertindak sebagai mulainya sebuah kegiatan.
  2. **Intermediate event**: menandakan sesuatu terjadi diantara *start* dan *end event*.
  3. **End event**: menandakan terjadinya akhir dari kegiatan.



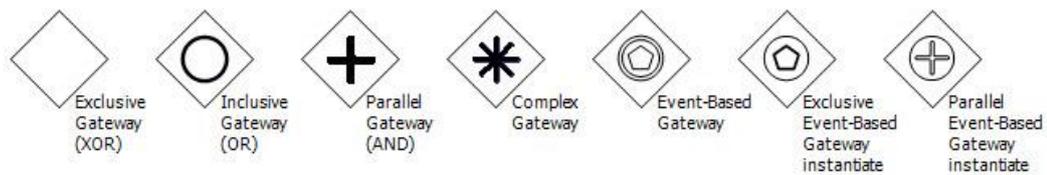
**Gambar 2.7 Events**

- b. **Activities** : digambarkan dengan persegi panjang, digunakan untuk menandani sebuah kegiatan, terdiri dari :
1. **Task** : menggambarkan sebuah kegiatan yang tidak dapat dipecah ke proses bisnis.
  2. **Sub-process** : digunakan untuk menyembunyikan tambahan dalam proses bisnis.
  3. **Transaction** : digunakan untuk sub-proses yang memiliki berbagai macam kegiatan, dimana tiap kegiatan harus diselesaikan agar proses berhasil.
  4. **Call Activity** : notasi untuk proses yang dapat digunakan lagi.



**Gambar 2.8 Activities**

- c. **Gateways**: direpresentasikan dengan bentuk wajik yang mencabangkan atau menggabungkan jalur, tergantung kondisi yang terjadi. *Gateway* terdiri dari *exclusive*, *inclusive*, *event based*, *parallel*, *exclusive event based*, *complex*, *parallel event based*.

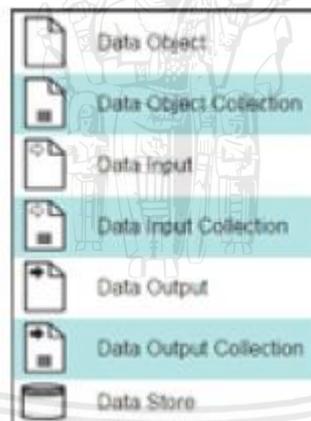


**Gambar 2.9 Gateways**

### 2.8.1.2 Data

Notasi data digunakan untuk menggambarkan *resource* baik berupa input maupun hasil dari proses. Terbagi menjadi 4 kategori, yaitu:

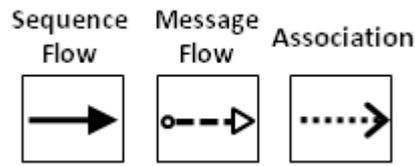
- Data Objects** : digunakan untuk menggambarkan data yang digunakan dalam aktivitas, baik yang digunakan atau dihasilkan. Data objects dihubungkan dengan aktivitas dengan *associations*
- Data Inputs** : digunakan untuk notasi dari data masukan dari sebuah proses
- Data Outputs** : notasi yang digunakan untuk data hasil dari sebuah proses.
- Data Stores** : notasi yang digunakan untuk menulis atau membaca data.



**Gambar 2.10 Data**

### 2.8.1.3 Connecting Objects

*Connecting objects* adalah notasi yang digunakan untuk menghubungkan satu notasi dengan notasi yang lain dalam *flow objects*. Terdapat tiga notasi *connecting objects*. *Sequences* : notasi yang digambarkan dengan garis solid dan panah, digunakan untuk menunjukkan urutan kegiatan. *Message* : notasi yang digambarkan dengan garis putus-putus dan panah, digunakan untuk menunjukkan aliran pesan dari entitas. *Associations* : notasi yang digambarkan dengan garis titik-titik dan panah, digunakan untuk menghubungkan informasi dan *artifacts*.

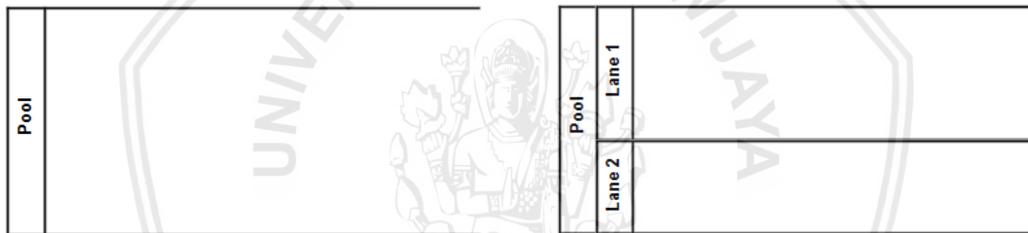


Gambar 2.11 Connecting Objects

2.8.1.4 Swimlanes

**Swimlanes** : digambarkan dengan bentuk garis yang memisahkan dan mengelompokkan *actor* (pelaku yang berinteraksi dengan sistem). Banyak metodologi pemodelan menggunakan konsep *swimlanes* sebagai mekanisme untuk membagi kategori visual yang menggambarkan kemampuan fungsional atau tanggung jawab yang berbeda. Terdapat dua jenis *swimlanes*, *pool* dan *lane*.

1. **Pool** : digunakan untuk memisahkan organisasi yang berbeda.
2. **Lane** : digunakan untuk mengatur dan mengkategorikan aktifitas.

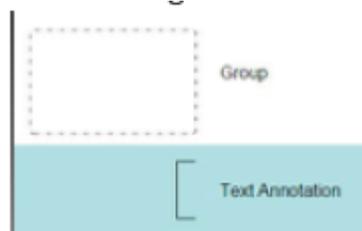


Gambar 2.12 Pool dan Lane

2.8.1.5 Artifacts

**Artifacts** digunakan untuk memberikan informasi pada model atau diagram. Terdapat dua jenis *artifacts*, yaitu *group* dan *annotation*.

1. **Group** : digunakan untuk mengelompokkan kegiatan tanpa mempengaruhi aliran dalam diagram.
2. **Annotation** : digunakan untuk memberikan informasi berupa teks untuk tambahan pada model atau diagram.



Gambar 2.13 Artifacts

## 2.9 Quality Evaluation Framework

QEF adalah pendekatan yang sistematis sehingga pengguna dapat menggunakannya dengan cara yang konsisten dan berulang. QEF memberikan kesempatan bagi pengguna yang menggunakan QEF untuk menggunakan bahasa formal namun tidak terkait dengan notasi tertentu. Dalam QEF menyediakan sarana untuk menghitung kualitas dalam arti matematis dan cukup generik untuk diterapkan pada situasi apapun (Farideh & Pericles, 2014).

Evaluasi tidak hanya terbatas pada aktivitas saja, tapi juga konsep proses bisnis lainnya seperti input dan output. Manfaat dari pendekatan QEF adalah bahwa kebutuhan kualitas didefinisikan secara terukur. Dengan kata lain, pendekatan yang diperkenalkan untuk mengevaluasi kualitas proses bisnis adalah objektif, kuantitatif dan berdasarkan fakta. Visualisasi ini memberikan informasi yang berguna bagi para stakeholder dan juga berfokus pada berbagai aspek proses bisnis. Cara ini membantu para stakeholder untuk mengamati ketidaksesuaian dari tujuan perusahaan dan kinerja saat ini dan memberi mereka pandangan yang lebih baik tentang situasi aktual dan tujuan perusahaan. Sehingga, konsep model proses bisnis dan mengukur quality factor setiap konsep secara obyektif memungkinkan stakeholder untuk mengetahui aktivitas atau proses bisnis mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas proses bisnis secara keseluruhan (Farideh & Pericles, 2014).

Menurut (Farideh & Pericles, 2014), pendekatan QEF didasarkan pada tujuan berikut :

- a) Untuk memperkenalkan kerangka evaluasi kualitas yang menyediakan jalan sistematis dan generik untuk mengevaluasi kualitas proses bisnis, dengan mempertimbangkan model konseptual BPM sebagai dasar evaluasi
- b) Mengevaluasi proses secara obyektif dan kualitatif berdasarkan faktor kualitas dan metrik untuk konsep proses bisnis utama. Faktor kualitas dan metrik yang sesuai ini memberikan kemampuan kepada para pemangku kepentingan untuk menguji seberapa baik kinerja bisnis mereka terhadap sasaran kualitas.

Dalam QEF, terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses evaluasi. Langkah-langkahnya akan dijelaskan pada penjelasan berikut ini.

1. Pemangku kepentingan (Stakeholder) mendefinisikan kebutuhan Non-Fungsional yang mengacu pada proses bisnis suatu organisasi. Kebutuhan Non-Fungsional adalah kebutuhan yang berhubungan tentang waktu, kecepatan pemrosesan atau reaksi, throughput serta kualitas spesifik konsep proses bisnis secara keseluruhan yang tercermin dalam suatu organisasi.
2. Untuk setiap kebutuhan Non-Fungsional
  - a) Menentukan proses bisnis yang dirujuk dari kebutuhan Non-Fungsional

- b) Menentukan faktor-faktor yang akan diukur sebagai quality objective
    - i. Menentukan konsep proses bisnis yang akan diukur dari kualitas yang ditunjuk.
    - ii. Menentukan quality factor apa saja yang digunakan untuk mengukur konsep proses bisnis tersebut.
    - iii. Menentukan quality metrics yang akan diterapkan pada quality factor
  - c) Pertanyaan kualitas pada proses bisnis
    - i. Identifikasi konsep proses bisnis
    - ii. Identifikasi quality factor
    - iii. Menerapkan spesifikasi metrik untuk quality factor
    - iv. Mendapatkan hasil kualitas
  - d) Lakukan pengukuran point (c) terhadap (b)
  - e) Menentukan tingkat kepuasan terhadap quality objective.
3. Mengembalikan hasil evaluasi kepada stakeholder.

### 2.9.1 Pengukuran Kualitas Proses Bisnis

Faktor kualitas proses bisnis didefinisikan dan dikategorikan ke dalam dimensi kualitas yang berbeda. Penerapan kerangka kualitas serta dimensi kualitas, faktor dan metrik yang diusulkan dibahas pada penjelasan dibawah ini.

**Tabel 2.2 Quality Dimension dan Quality Factor**

Dimension	Factor
Performance	Throughput
	Cycle Time
	Timeliness
	Cost
Efficiency	Resource efficiency
	Time efficiency
	Cost efficiency
Reliability	Reliablensess
	Failure frequency



**Tabel 2.2 Quality Dimension dan Quality Factor (Lanjutan)**

Dimension	Factor
Recoverability	Time to failure
	Time to recover
	Maturity
Permissability	Authority
Availability	Time to shortage
	Time to access
	Availableness

Quality Dimension yang dipertimbangkan dalam QEF meliputi, Performance, efficiency, Reliability, Recoverability, Permissability dan Availability. Quality Dimension tersebut memang tidak lengkap, tapi Quality Dimension tersebut merupakan seperangkat quality factor yang penting untuk sebagian besar proses bisnis. Berikut ini merupakan penjelasan quality dimension dan quality factor yang dijelaskan oleh (Heidari Farideh & Loucopoulos Pericles, 2014), diantaranya:

**A. Performance**

Merupakan referensi mengenai ketepatan waktu yang mengacu pada hubungan antara layanan yang disediakan dan pemanfaatan sumber daya yang digunakan.

1. Throughput, merupakan jumlah peristiwa yang ditangani selama interval waktu kegiatan yang diamati. Dalam menghitung throughput, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Throughput} = \frac{\text{Jumlah input,output,event yang ditangani (waktu)}}{\text{Waktu yang tersedia}}$$

Throughput dapat disesuaikan dengan input (menghitung jumlah masukan), event (jumlah kegiatan yang ditangani selama waktu pengamatan) dan output (jumlah keluaran yang disampaikan oleh suatu kegiatan dalam satuan waktu tertentu).

2. Cycle Time, merupakan total waktu yang dibutuhkan dari suatu kegiatan dalam mengubah input menjadi output. Dalam menghitung cycle time, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Cycle time} = \text{Durasi penundaan dalam aktivitas} + \text{durasi proses dalam aktivitas}$$

Kegiatan cycle time tersebut disesuaikan dengan aktivitas yang dilakukan.

3. Timeliness, merupakan kualitas yang memiliki informasi tepat waktu dan ketersediaan bila diperlukan. Timeliness juga dapat didefinisikan sebagai



interval permintaan pengguna dengan respon yang sesuai. Dalam menghitung timeliness, dapat dilihat persamaan berikut :

**Timeliness = Waktu respon dalam input atau aktiviats – durasi proses dalam aktivitas**

4. Cost yaitu jumlah biaya yang dibutuhkan untuk membeli, membayar atau melakukan sesuatu. Dalam menghitung cost, dapat dilihat pada persamaan berikut :

**Cost = Harga fix + harga variable**

Faktor cost tersebut didefinisikan sebagai input (jumlah uang yang dihabiskan dalam akuisisi input) dan aktivitas (biaya terkait kegiatan dalam proses bisnis).

## B. Efficiency

Merupakan keterampilan dalam menghindari waktu dan usaha yang terbuang.

1. Resource efficiency didefinisikan sebagai cara bagaimana suatu kegiatan berhasil dalam menghindari sumber daya yang terbuang. Dalam menghitung resource efficiency, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Resource efficiency} = \frac{\text{Resource yang direncanakan}}{\text{Resource yang sebenarnya}} \times 100$$

2. Time efficiency yaitu pelaksanaan kegiatan yang berhasil dalam menghindari waktu yang terbuang. Dalam menghitung time efficiency, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Time efficiency} = \frac{\text{Durasi yang direncanakan}}{\text{Durasi dalam cycle time}} \times 100$$

3. Cost efficiency merupakan proses efisiensi biaya yang diukur dari segi pengolahan biaya secara keseluruhan. Dalam menghitung cost efficiency, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Cost efficiency} = \frac{\text{Biaya yang direncanakan}}{\text{Biaya yang sebenarnya}} \times 100$$

## C. Reliability

Didefinisikan sebagai keandalan untuk memperkirakan kapan sistem atau proses akan mengalami kegagalan.

1. Reliableness merupakan peluang suatu kegiatan yang dilakukan tanpa mengalami kegagalan selama periode waktu tertentu. Dalam menghitung reliableness, dapat dilihat pada persamaan berikut :

**Reliableness = 1 – peluang kegagalan selama interval waktu**

2. Failure frequency yaitu jumlah kegagalan yang terjadi selama kegiatan yang dieksekusi (dalam satuan waktu). Dalam menghitung failure frequency dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Failure frequency} = \frac{\text{Jumlah aktivitas yang gagal}}{\text{Interval waktu}} \times 100$$

#### D. Recoverability

Merupakan kemampuan untuk mengembalikan aktivitas atau kegiatan untuk pulih dari kegagalan.

1. Time to failure merupakan durasi pemulihan dari kegagalan terakhir dengan kegagalan yang terjadi saat ini. Dalam menghitung time to failure, dapat dilihat pada persamaan berikut :

**Time to failure = Waktu kegagalan saat ini – waktu pemulihan dari kegagalan terakhir**

2. Time to recover yaitu durasi proses bisnis yang tidak dapat dilakukan sampai kegagalan berhasil dipulihkan. Dalam menghitung time to recover, dapat dilihat pada persamaan berikut :

**Time to recover = Waktu pemulihan – waktu kegagalan**

3. Maturity yaitu presentase waktu dalam suatu kegiatan yang dijalankan tanpa mengalami kegagalan selama waktu eksekusi. Dalam menghitung maturity, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Maturity} = \frac{\text{Waktu kegagalan}}{\text{Waktu kegagalan} + \text{waktu pemulihan}} \times 100$$

#### E. Permissability

Merupakan persetujuan untuk mencegah penyalahgunaan pelaksanaan aktivitas.

1. Authority merupakan izin resmi atau persetujuan. Dalam menghitung authority, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Authority} = [1 - \sum_{k=0}^n w_k U_k(a)] \times 100$$

Authority didefinisikan sebagai input dan aktivitas. Dalam aktivitas, authority didefinisikan sebagai izin dari aktor tertentu untuk menjalankan aktivitas. Sedangkan untuk input dalam authority, menunjukkan masukan baik dalam bentuk informasi atau bahan baku hanya dapat dikonsumsi pihak yang berwenang.

#### F. Availability

Didefinisikan sebagai ketersediaan dalam penggunaan input.

1. Time to shortage merupakan waktu yang menunjukkan ketersediaan suatu input. Dalam menghitung time to shortage, dapat dilihat pada persamaan berikut :

**Time to shortage = Waktu ketersediaan input saat ini – waktu pemulihan dari ketersediaan terakhir**

2. Time to access merupakan durasi proses bisnis yang tidak dapat dilaksanakan sampai input kembali (tersedia). Dalam menghitung time to access, dapat dilihat pada persamaan berikut :

**Time to access = Waktu akses input – waktu ketersediaan input**

3. Availableness yaitu presentase waktu proses bisnis yang memiliki akses input yang diperlukan dari kekurangan dan akses sepanjang waktu. Dalam menghitung availableness, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Availableness} = \frac{\text{Waktu ketersediaan input}}{\text{Waktu ketersediaan input} + \text{waktu akses input}} \times 100$$

## 2.10 Root Cause Analysis

Setiap masalah selalu mempunyai akar masalah. Akar masalah sangat penting diketahui untuk melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan secara efektif. Root Cause Analysis merupakan suatu proses mengidentifikasi penyebab-penyebab utama suatu permasalahan dengan menggunakan pendekatan yang terstruktur dengan teknik yang telah didesain untuk berfokus pada identifikasi dan penyelesaian masalah.

Root Cause Analysis (RCA) merupakan pendekatan terstruktur untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada satu atau lebih kejadian-kejadian yang lalu agar dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja (Corcoran & Casebolt, 2004)

Root Cause adalah bagian dari beberapa faktor (kejadian, kondisi, faktor organisasional) yang memberikan kontribusi, atau menimbulkan kemungkinan penyebab dan diikuti oleh akibat yang tidak diharapkan.

Menurut (Heuvel & Heuvel, 2004), Root Cause Analysis adalah proses empat langkah yang meliputi:

1. Pengumpulan data

Jika suatu informasi dan pemahaman tentang suatu kejadian tidak lengkap, faktor-faktor penyebab dan akar penyebab yang terkait dengan kejadian tersebut tidak dapat diidentifikasi. Sebagian besar waktu yang dihabiskan dalam menganalisis suatu peristiwa akan dihabiskan dalam proses pengumpulan data.

2. Pembuatan diagram faktor penyebab.

Faktor penyebab adalah semua hal yang berhubungan (kesalahan manusia dan kegagalan komponen) pada kejadian, yang jika dihilangkan akan mencegah terjadinya atau mengurangi keparahan.

Dalam banyak analisis tradisional, semua perhatian akan ditunjukkan pada faktor penyebab yang paling terlihat.

### 3. Identifikasi akar penyebab.

Langkah ini melibatkan penggunaan diagram keputusan untuk mengidentifikasi alasan yang mendasari atau alasan dari setiap faktor penyebab. Identifikasi akar penyebab membantu untuk menentukan alasan mengapa peristiwa itu dapat terjadi sehingga masalah di sekitar kejadian dapat diatasi.

### 4. Pencarian Rekomendasi dan implementasi.

Langkah berikutnya adalah pencarian rekomendasi. Setelah identifikasi akar penyebab untuk mengidentifikasi faktor penyebab tertentu, langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi yang dapat dicapai untuk mencegah terjadinya peristiwa tersebut.

## **2.11 Whys Method Analysis**

Metode 5W (5 Whys) sudah dikenal sejak tahun 1930 yang dikemukakan oleh Sakichi Toyoda dan pada tahun 1970 dipopulerkan dalam Toyota Production Sistem. Strategi 5 Whys pendekatannya adalah dengan mencari tahu apa saja seluruh masalah yang ada dan bertanya “mengapa” dan “apa yang menjadi akar masalah”, setelah sebuah permasalahan terungkap, kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan “Why”, dan setelah dijawab akan ditanya kembali “Why”, demikian seterusnya sampai dengan “Why” kelima. Inilah mengapa teori ini disebut Strategi 5 Whys (Anwar, 2011). Strategi 5 Whys ini sangat efektif dalam pemecahan masalah terhadap proses yang terjadi .

5 Whys adalah teknik yang dikembangkan oleh Sakichi Toyoda, salah satu pendiri Toyota pada tahun 1930 an, yaitu sebuah teknik yang sederhana dan praktis namun sangat efektif untuk mengungkap akar dari suatu permasalahan, sehingga dapat menemukan solusi yang dapat benar-benar menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pada sebuah perusahaan.

Penggunaan Teknik 5 Whys digunakan hampir pada setiap masalah baik itu tentang proses, produk, sistem, organisasi, atau sumber daya manusia. Teknik ini populer pada tahun 1970an dan sekarang teknik ini tidak hanya digunakan oleh Toyota namun secara luas sudah digunakan orang dan perusahaan untuk memecahkan berbagai masalah, meningkatkan kualitas, dan mengurangi biaya, dan lain-lain.

## **2.12 Dekomposisi Fungsional**

Dekomposisi fungsional adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan serangkaian langkah untuk memecah fungsi keseluruhan perangkat, sistem, atau proses menjadi bagian yang lebih kecil. Ini biasanya dicapai melalui analisis yang mendalam dan diskusi mengenai informasi proyek dan hasilnya adalah bagan yang menggambarkan masalah dan atau solusi dalam yang detail (EPICS Progam, 2009).

## 2.13 Bizagi

### a. Bizagi BPMN Modeller

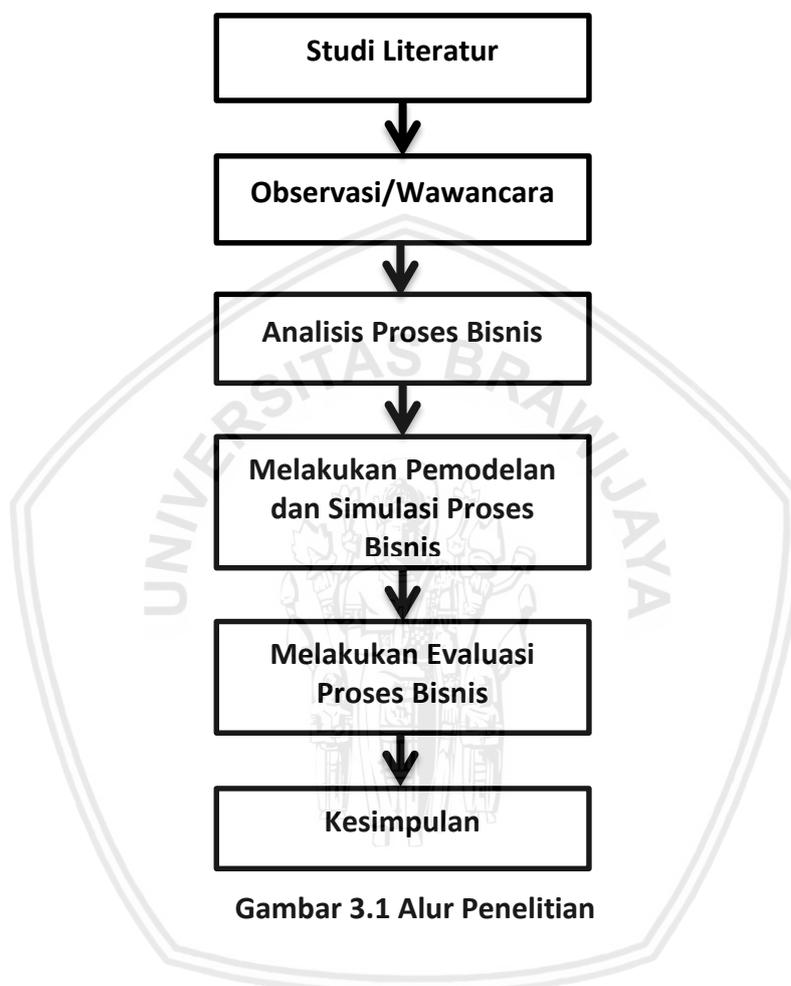
Aplikasi *Freeware* untuk diagram grafis atau dokumen yang dibentuk dalam format yang dikenal sebagai *Business Process Modelling Notation* (BPMN). Hasil pemodelan pada bizagi bias diekspor ke *Word, PDF, Web, Visio* atau *image formats (png, bpm,svg atau jpg)* dan XPDL untuk di sebar dan dikomunikasikan.



## BAB 3 METODOLOGI

### 3.1 Langkah-Langkah Penelitian

Berikut merupakan diagram alur dari langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti :



#### 3.1.1 Studi Literatur

Pada tahap ini penulis melakukan pemahaman konsep dan metode yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Literatur dan referensi yang diambil dari beberapa buku, jurnal, *e-book*, dan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Literatur yang diambil mencakup pemahaman pada Proses bisnis, *Business Process Management*, *Business Process Modeling*, *Business Process Model and Notation*. Proses evaluasi menggunakan *Quality Evaluation Framework* dan *5 Why*.

#### 3.1.2 Observasi dan Wawancara

Observasi dan Wawancara dilakukan pada KITATATA, wawancara ditujukan kepada stakeholder pada KITATATA. Hal ini dilakukan untuk mengetahui situasi bisnis yang ada dalam organisasi tersebut dan mengetahui proses bisnis yang

berjalan saat ini. Sedangkan observasi sendiri dilakukan dengan mempelajari dan mengamati dokumen yang ada pada KITATATA.

### 3.1.3 Analisa Proses Bisnis

Dalam tahap ini penulis melakukan identifikasi pada KITATATA, identifikasi dilakukan pada data yang diambil pada tahap observasi dan wawancara. Kegiatan apa saja dan aktor siapa saja yang berperan dan bertanggung jawab dalam setiap kegiatan atau aktivitas yang ada pada KITATATA. Dalam tahap ini penulis menggunakan teknik *value shop*, *RACI chart*, abstraksi vertikal dan dekomposisi fungsional. Langkah awal penulis melakukan analisis *Value Shop* untuk mengetahui aktivitas apa saja yang terjadi pada KITATATA.

Langkah selanjutnya yang dilakukan analisa abstraksi vertikal yang diambil berdasarkan data *value shop*. Lalu dilakukan dekomposisi fungsional dan langkah terakhir adalah *RACI Chart* yang dilakukan untuk mengidentifikasi pihak yang bertanggung jawab dan fungsi kerja yang berkaitan dengan proses bisnis pada KITATATA.

### 3.1.4 Melakukan Pemodelan dan Simulasi Proses Bisnis

Tahap selanjutnya adalah memodelkan data yang telah didapatkan menggunakan tool Bizagi Modeler untuk melihat proses bisnisnya secara jelas. Pemodelan yang dilakukan harus sesuai dengan data yang telah diambil sebelumnya. Setelah proses bisnis dimodelkan dilakukan validasi pada proses bisnis yang telah dimodelkan. Validasi dari model proses bisnis tersebut dilakukan di Bizagi Modeller.

### 3.1.5 Melakukan Evaluasi Proses Bisnis

Menguraikan tentang evaluasi yang akan dilakukan menggunakan *Quality Evaluation Framework* dan *5 Why Analysis*. Evaluasi yang dilakukan diperoleh dari pemodelan proses bisnis yang dilakukan sebelumnya. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada proses bisnis di KITATATA.

### 3.1.6 Kesimpulan

Kesimpulan diambil berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada bab 1. Kesimpulan tersebut mengacu pada hasil yang telah didapat dalam penelitian ini, dari hasil penelitian tersebut dilakukan analisa dan bisa ditarik kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

## BAB 4 ANALISA DAN PEMODELAN PROSES BISNIS

Pada Bab ini akan membahas tentang analisa proses bisnis yang terjadi pada KITATATA yang telah didapatkan melalui hasil observasi dan wawancara. Hasil dari wawancara yang telah dilakukan pada KITATATA akan menjadi bahan utama dalam proses analisa pada bab ini. Analisa proses bisnis yang dilakukan menggunakan analisis *Value Shop*, Abstraksi vertikal *RACI chart* dan dekomposisi fungsional.

### 4.1 Identifikasi Organisasi

Objek dari penelitian ini adalah salah satu perusahaan yang bergerak bidang Digital Agency & Art yang berada di kota Malang Jawa Timur. Fokus dari bisnis adalah bagaimana membuat produk atau bisnis dari klien dapat diterima oleh user serta mengenalkan *identity product experience* melalui *design, campaign and digital advertising*.

KITATATA bergerak di dua sektor bisnis dengan mengedepankan layanan *project design interior, visual & media advertising, jingle, event exhibition*. Lingkup bisnis selanjutnya adalah di produk yang sudah kita produksi baru - baru ini yaitu *pop art design, merchandise, home decor*.

Beberapa bidang yang ada didalam proses bisnis KITATATA sekarang yaitu :

#### 1. *Project & Consultant (Design & Visual)*

Pada lingkup bisnis didalamnya adalah bagaimana memberikan solusi kepada klien untuk produk atau bisnis mereka bisa memiliki desain *branding* yang mudah dikenal oleh user dan mempunyai identitas unik. Melakukan pemasaran juga menjadi tugas KITATATA dengan melalui cara *visual advertising dan Internet marketing*.

#### 2. *Production & Consultant (Interior space & pop art)*

Basis dari bidang produksi yang kedua ini adalah fokus bidang *interior space & decoration* yang dimana terdapat produksi *pop art, furniture and interior design*.

### 4.2 Analisis Value Shop

Pada analisis berikut dilakukan untuk mengetahui proses bisnis KITATATA, proses atau alur bisnis pada *value shop* dibagi menjadi dua atribut, yaitu atribut utama dan atribut pendukung. Hasil analisis ini diperoleh dari dua metode yaitu observasi dan wawancara dengan pihak mempunyai kepentingan di KITATATA.

#### 4.2.1 Atribut Utama

Aktifitas utama yang ada pada Kitatata adalah sebagai berikut :

##### 1. *Problem-finding and acquisition*

###### **Proses akuisisi *project & consultant (Design & Visual)***

Klien yang datang ke KITATATA akan ditanyai keperluan klien tersebut datang, dan akan disuruh untuk mengisi daftar antrian. Klien yang telah mengisi daftar antrian akan dipersilahkan duduk untuk menunggu panggilan. Setelah klien menerima panggilan klien akan menuju ruangan untuk bertemu CEO KITATATA. Kemudian dilakukan diskusi mengenai permasalahan dan kebutuhan klien. Pada diskusi tersebut pihak KITATATA akan mendengarkan lebih dulu permasalahan dari klien tersebut. Kemudian pihak KITATATA akan memberikan beberapa solusi dari permasalahan yang telah dihadapi oleh klien, dari solusi yang ditawarkan tersebut klien dibebaskan untuk memilih mana yang menurutnya dirasa cocok dengan permasalahannya atau klien bisa memberikan gambaran solusi permasalahannya sendiri. Setelah diskusi selesai klien diminta untuk mengisi data dan permintaan klien yang akan direcord oleh KITATATA dan nantinya akan diproses lebih dalam, untuk menggali lebih dalam permasalahan dan kebutuhan yang diinginkan oleh klien tersebut.

##### 2. *Problem-Solving*

###### **Penawaran Proyek dan Dokumentasi Pembuatan Desain**

Setelah dilakukan data dan permintaan klien direcord, kemudian dilakukan pertemuan yang bisa dilakukan ditempat klien ataupun ditempat KITATATA. Khusus untuk design interior biasanya pihak KITATATA lebih memilih untuk datang ke tempatnya langsung untuk lebih jelas melihat kondisi tempat dan besar tempatnya. Lalu dan pihak KITATATA akan mulai menggali kebutuhan dari klien tersebut. Keinginan dari klien yang telah dijabarkan tadi akan digambar secara kasar oleh KITATATA dan ditunjukkan kepada klien apakah sudah sesuai dengan keinginan dari klien tersebut. Jika sudah disetujui maka gambar tersebut akan digitalkan. Tahap terakhir yang dilakukan adalah *checklist* kebutuhan klien apakah benar-benar tercatat semua.

Setelah kebutuhan yang diinginkan oleh klien sudah disetujui, langkah selanjutnya adalah membuat suatu perjanjian antar kedua belah pihak, isi perjanjian yang akan dibuat ini berisi tentang persetujuan antara kedua belah pihak mengenai desain yang dibuat meliputi rancangan desain yang akan dibuat, biaya yang dibutuhkan, *timeline* dari proyek dan waktu penyelesaian dari proyek. Setelah semua disetujui oleh kedua belah pihak, perjanjian tersebut akan dicetak menjadi sebuah *MOU*. Dokumen

*MOU* ini akan menjadi bukti kesepakatan kerja sama antara kedua belah pihak.

### 3. **Choice**

#### **Proses Kontrak Kerjasama dengan Klien (MOU Proyek)**

Kontrak kerja (*MOU*) merupakan suatu dokumen penting yang dibutuhkan dalam kerjasama yang dilakukan oleh kedua belah pihak. Kontrak kerja ini akan menjadi bukti yang kuat bahwa kedua belah pihak telah memiliki kesepakatan dan perjanjian untuk bekerjasama. Semua kesepakatan dan kerja sama tersebut tertuang seluruhnya dalam kontrak kerja.

Kontrak kerja diatur dalam sebuah dokumen dimana didalamnya berisi hak, kewajiban serta tugas yang harus dijalankan oleh kedua belah pihak. *MOU* akan ditawarkan oleh pihak KITATATA pada klien yang ingin melakukan kerja sama. Jika klien sudah menyetujui dan sepakat dengan perjanjian yang ditawarkan dalam dokumen *MOU*, dokumen tersebut harus ditangani oleh kedua belah pihak. Kedua belah pihak akan membawa masing-masing satu copy dari *MOU* tersebut sebagai bukti kuat melakukan kerja sama. Apabila suatu ketika terdapat tugas atau kewajiban yang dilanggar oleh salah satu pihak, dokumen ini bisa menjadi bukti kuat untuk menggugat atau melaporkan pihak yang melanggar.

### 4. **Eksekusi (Execution)**

#### **Pelaksanaan *project* (Project development)**

Hal pertama yang dilakukan saat pelaksanaan *project* adalah *manager project* akan melakukan *meeting* atau *briefing* dengan tim proyek yang telah dipilih untuk memberikan gambaran dari proyek yang akan dijalankan. Gambaran dari proyek ini akan disampaikan langsung oleh *manager project* secara rinci dan jelas untuk memastikan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan jelas. Lalu dijelaskan pula tugas dan tanggung jawab dari masing – masing anggota dari tim proyek tersebut. *Manager Project* juga menjelaskan *timeline* serta *goal* yang harus dicapai pada proyek tersebut.

Pekerjaan yang dilakukan selalu dikomunikasikan dengan klien. Sehingga klien akan mengetahui progress serta apa yang sedang dikerjakan. Klien bisa memberikan revisi atau masukan terhadap desain yang dibuat selama tidak melenceng jauh dari dokumen *MOU* yang telah disepakati bersama oleh kedua belah pihak. Pihak KITATATA sendiri mencoba untuk terbuka dan transparan kepada setiap klien, agar klien tahu apa yang sedang dikerjakan dan sampai mana pembuatan progress desain tersebut.

*Manager Project* bertanggungjawab terhadap pengawasan dan komunikasi dengan klien atau pelanggan dan mempunyai tanggung jawab untuk melakukan koordinasi tim proyek. Setiap progress dan pekerjaan yang telah dilaksanakan harus dilaporkan dan diketahui oleh *manager project*, karena keberhasilan dan kegagalan proyek adalah tanggungjawabnya. Ketika proyek selesai *manager project* akan mempresentasikan hasil desain yang telah dibuat kepada klien. Jika klien memiliki revisi atau desain belum sesuai dengan apa yang diharapkan klien, maka akan dilakukan perbaikan terhadap desain tersebut. Jika klien menyetujuinya maka kerjasama dalam proyek tersebut berakhir dan klien harus membayar lunas semua biaya sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati, yang tertuang dalam *MOU*.

## 5. Evaluasi (*Evaluation*)

### Evaluasi Proyek

Evaluasi dilakukan setelah proyek telah selesai diselesaikan, dalam hal ini evaluasi dilakukan untuk melihat kinerja tim proyek dalam melaksanakan proyek tersebut. Pertama akan dicari kesulitan dan kendala secara tim dalam proyek tersebut agar menjadi pelajaran dalam menghadapi proyek selanjutnya, tujuan lainnya untuk memunculkan rasa kebersamaan dan kekompakan dalam tim. Selain itu dilihat dari hasil pekerjaan, waktu pengerjaan dan estimasi keuntungan dan kerugian juga menjadi bahan evaluasi.

## 4.2.2 Atribut Pendukung

Aktivitas pendukung yang akan memberikan dorongan dan membantu jalannya aktivitas utama pada KITATATA adalah:

### 1. *Procurement*

Pada aktivitas ini KITATATA melakukan pengadaan peralatan berupa alat tulis ataupun upgrading software yang digunakan untuk menunjang kebutuhan pembuatan dokumen ataupun untuk keperluan pembuatan desain.

### 2. *Technology Development*

Pada aktivitas ini KITATATA menggunakan Komputer dan Laptop dalam pembuatan desain. Menggunakan beberapa software ataupun tools yang tersedia dan sudah disiapkan untuk keperluan desain demi memenuhi kebutuhan klien.

### 3. *Human Resource Management*

Pada KITATATA terdapat beberapa desainer dan manager proyek yang membawahi tiam proyek serta tim produksi.

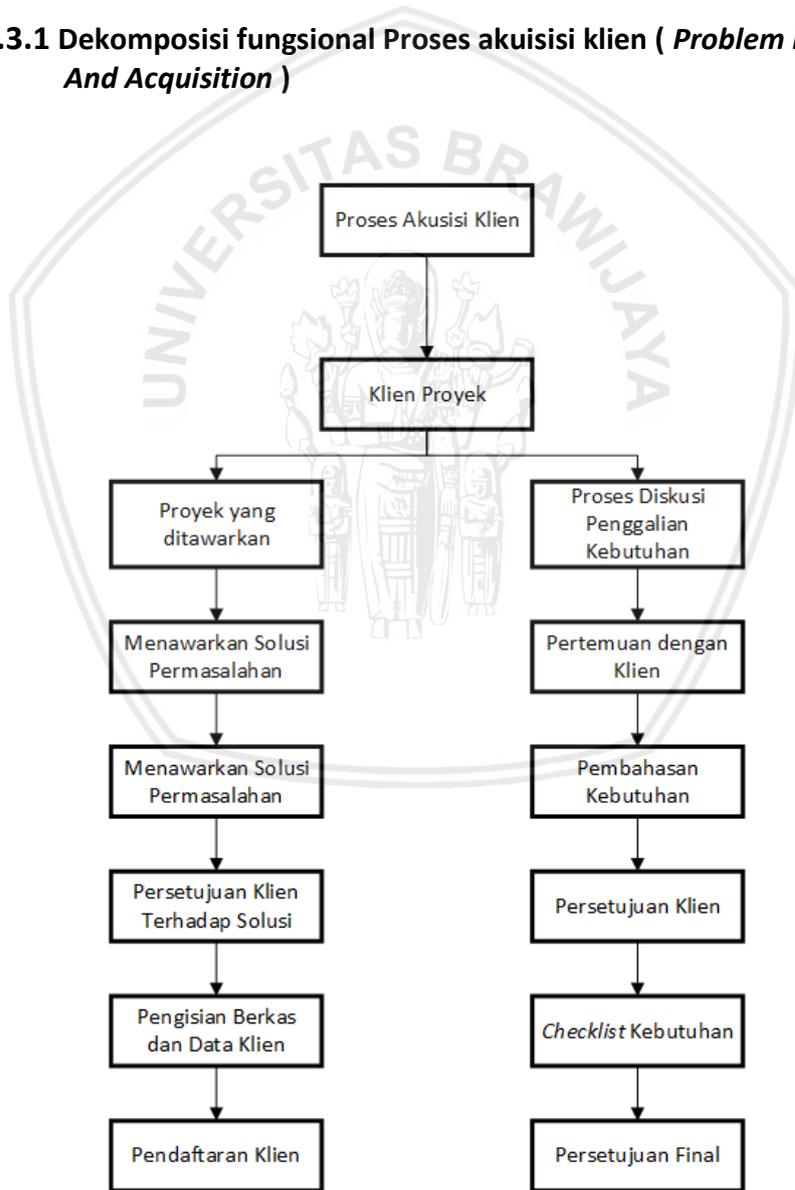
**4. Infrastructure**

Infrastuktur yang ada pada KITATATA adalah bangunan kantor KITATATA, lobby, ruang kerja dan ruang meeting.

**4.3 Dekomposisi Fungsional**

Dekomposisi fungsional pada KITATATA bertujuan untuk memberikan pandangan yang lebih rinci dari top level fungsi bisnis hingga bagian lebih kecil pada kegiatan operasional bisnis proses. Kegiatan fungsional masing-masing bagian juga dijelaskan melalui *value shop* .

**4.3.1 Dekomposisi fungsional Proses akuisisi klien ( *Problem Finding And Acquisition* )**



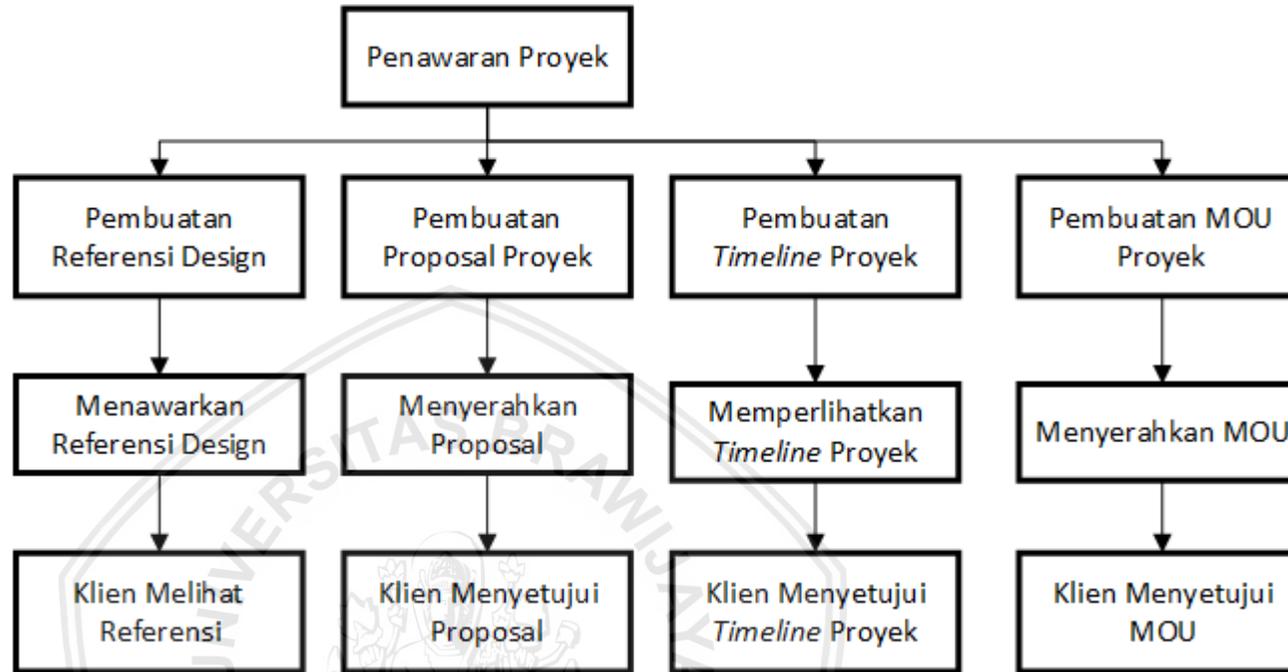
**Gambar 4.1 Dekomposisi fungsional Proses akuisisi klien**



**Tabel 4.1 Dekomposisi Fungsional Proses Akusisi Klien**

<b>Akusisi Klien</b>	<b>Aktivitas</b>	<b>Aktor</b>	<b>Output</b>
Proyek yang ditawarkan	Klien Mengutarakan Permasalahan	CEO, Chef marketing	Solusi Awal Permasalahan dan Data Klien
	Menawarkan Solusi Permasalahan	CEO, Chef marketing	
	Persetujuan klien terhadap Solusi	CEO, Chef marketing	
	Pendaftaran Klien	CEO, Chef marketing	
Proses Diskusi Penggalan Kebutuhan	Pertemuan dengan Klien	CEO, Chef marketing	Kebutuhan atau Keinginan Klien sebagai bahan pembuatan desain
	Pembahasan Kebutuhan	CEO, Chef marketing	
	<i>Checklist</i> Kebutuhan	CEO, Chef marketing	
	Persetujuan Final	CEO, Chef marketing	

4.3.2 Dekomposisi fungsional Proses Penawaran Proyek (*Problem - Solving*)

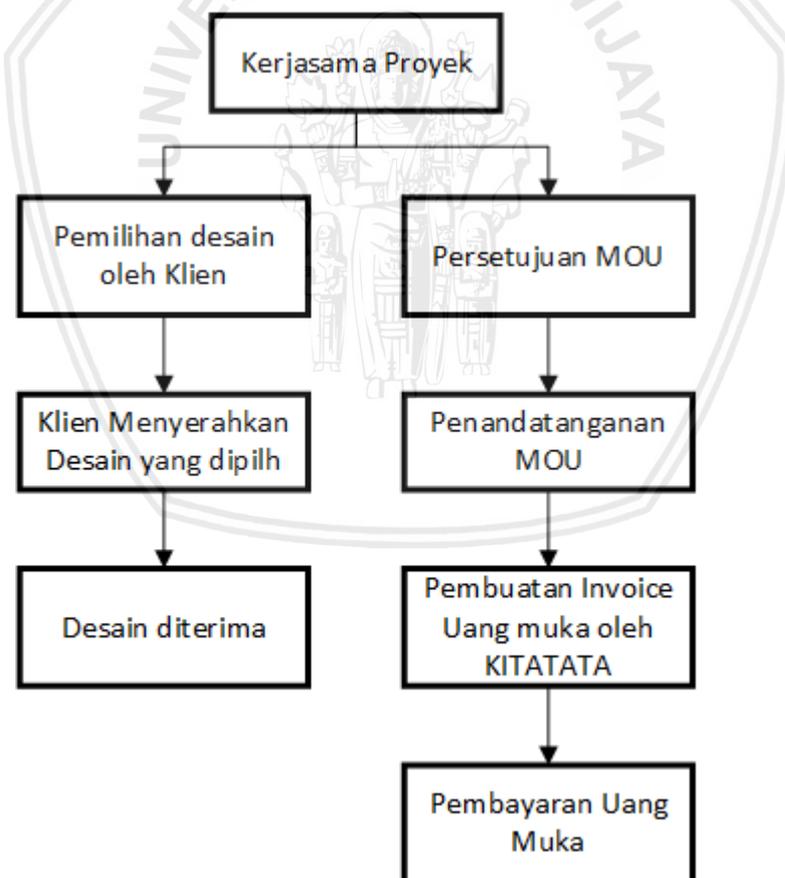


Gambar 4.2 Dekomposisi fungsional Proses Penawaran Proyek

Tabel 4.2 Dekomposisi fungsional Proses Penawaran Proyek

Penawaran Proyek	Aktivitas	Aktor	Output
Pembuatan Referensi Desain	Menawarkan Referensi desain	Chief marketing	Referensi desain untuk klien
Pembuatan Proposal Proyek	Menyerahkan Proposal	CEO dan Chef marketing	Kesepakatan Proposal
Pembuatan <i>Timeline</i> Proyek	Memperlihatkan <i>Timeline</i> Proyek	CEO dan Chef Marketing	Kesepakatan <i>Timeline</i>
Pembuatan MOU Proyek	Menyerahkan MOU	CEO	Kesepakatan Kerjasama

4.3.3 Dekomposisi fungsional Proses Kerjasama Proyek (*Choice*)



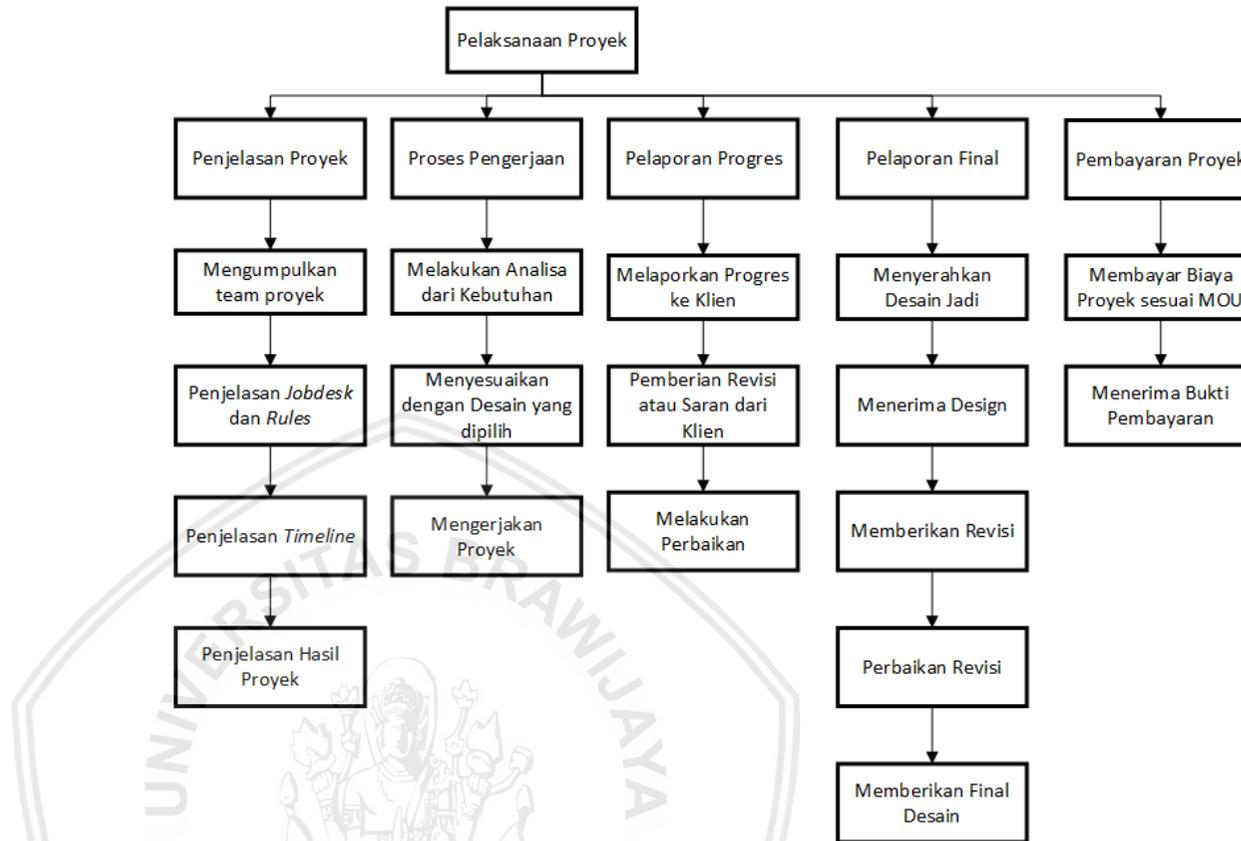
Gambar 4.3 Dekomposisi fungsional Proses Kerjasama Proyek

**Tabel 4.3 Dekomposisi fungsional Proses Kerjasama**

Proses Kerjasama Proyek	Aktivitas	Aktor	Output
Persetujuan MOU	Penandatanganan MOU	CEO KITATATA	Kepakatan Kerjasama dan Pembayaran Uang muka
	Pembuatan Invoice Muka Uang Oleh KITATATA	Ceo & Bagian Keuangan	
	Pembayaran Uang Muka	Bagian Keuangan	



#### 4.3.4 Dekomposisi fungsional Proses Pelaksanaan Proyek (*Execution*)



Gambar 4.4 Dekomposisi fungsional Proses Pelaksanaan Proyek

Tabel 4.4 Dekomposisi fungsional Proses Pelaksanaan Proyek

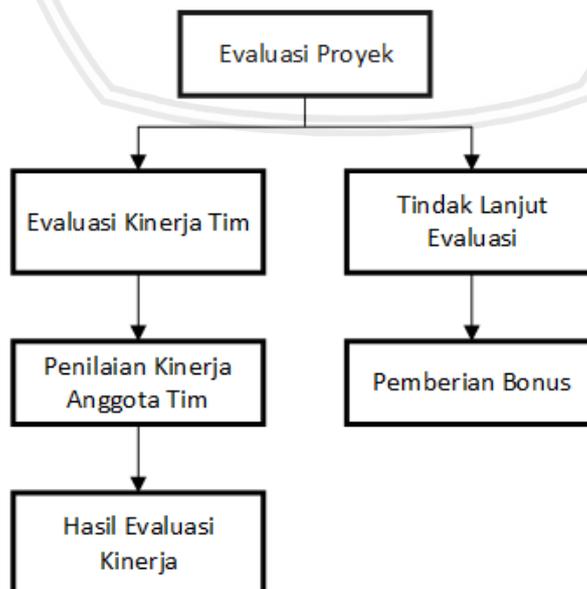
Proses Pelaksanaan Proyek	Aktivitas	Aktor	Ouput
Penjelasan Proyek	Mengumpulkan team proyek	CEO, Manajer Proyek & Team Proyek	Dokumentasi Proyek
	Penjelasan <i>Jobdesk</i> dab <i>Rules</i>	CEO, Manajer Proyek & Team Proyek	
	Penjelasan <i>Timeline</i>	CEO, Manajer Proyek & Team Proyek	
	Penjelasan <i>Goal</i>	CEO, Manajer Proyek & Team Proyek	
Proses Pengerjaan	Melakukan analisa dari kebutuhan	Manajer Proyek & Team Proyek	Dokumentasi Proyek
	Menyesuaikan dengan desain yang dipilih	Team Proyek	
	Mengerjakan Proyek	Team Proyek	
Pelaporan Progres	Melaporka Progres ke Klien	Manager proyek	Dokumentasi <i>Timeline</i> dan Perbaikan
	Pemberian Revisi dan Saran dari Klien	Manager proyek	
	Melakukan Perbaikan	Manager Proyek dan Team Proyek	



**Tabel 4.4 Dekomposisi fungsional Proses Pelaksanaan Proyek  
(Lanjutan)**

Proses Pelaksanaan Proyek	Aktivitas	Aktor	Ouput
Pelaporan Final	Menyerahkan Desain jadi	Manager proyek	Dokumentasi keseluruhan proyek
	Menerima desain	Manager proyek	
	Memberi Revisi	Manager proyek	
	Perbaiki revisi	Manager Proyek dan Team Proyek	
	Memberikan Final Desain	Manager proyek	
Pembayaran Proyek	Membayar Biaya Proyek sesuai MOU	Bagian Keuangan	Dokumentasi Pembayaran
	Menerima Bukti Pembayaran	Bagian Keuangan	

**4.3.5 Dekomposisi fungsional Proses Evaluasi Proyek (*Evaluation*)**



**Gambar 4.5 Dekomposisi fungsional Proses Evaluasi Proyek**



Tabel 4.5 Dekomposisi fungsional Proses Evaluasi Proyek

Proses Evaluasi Proyek	Aktivitas	Aktor	Output
Evaluasi Kinerja Tim	Penilaian Kinerja Anggota Tim	Manajer Proyek	Dokumentasi Hasil Kinerja
	Hasil Evaluasi Kerja	Direksi KITATATA dan Manajer Proyek	
Tindak Lanjut Evaluasi	Pemberian Bonus	Direksi KITATATA	

## 4.4 Abstraksi Vertikal

### 4.4.1 Model Fungsional (Function Modelling)

KITATATA memiliki beberapa unit kerja meliputi unit marketing, unit produksi, unit administrasi dan SDM. Fungsi bagain atau unit kerja sebagai berikut:

#### a. Unit Marketing

Unit marketing memiliki dua orang untuk mengurus tentang klien yang akan meminta solusi pada KITATATA. Unit ini akan membuat dokumen penawaran dengan rincian biaya,kebutuhan dan secara teknis. Unit ini juga berperan pada saat pemasaran produk yang dimiliki oleh KITATATA. Produk selama ini masih dipasarkan melalu media *online* yaitu Instagram.

#### b. Unit Proyek

Unit ini merupakan unit khusus yang dibentuk untuk mengerjakan jasa proyek pembuatan desain yang diinginkan oleh klien. Unit ini adalah unit yang bertanggung jawab pada keberhasilan dan kegagalan proyek yang diambil oleh KITATATA.

#### c. Unit Produksi

Unit Produksi merupakan unit yang berperan cukup penting pada KITATATA. Unit ini berperan untuk menghasilkan produk desain pada KITATATA. Produk tersebut akan dipasarkan secara *online*. Selain itu, produk yang dihasilkan unit produksi juga akan menjadi bahan referensi pada klien yang menggunakan jasa proyek pembuatan desain.

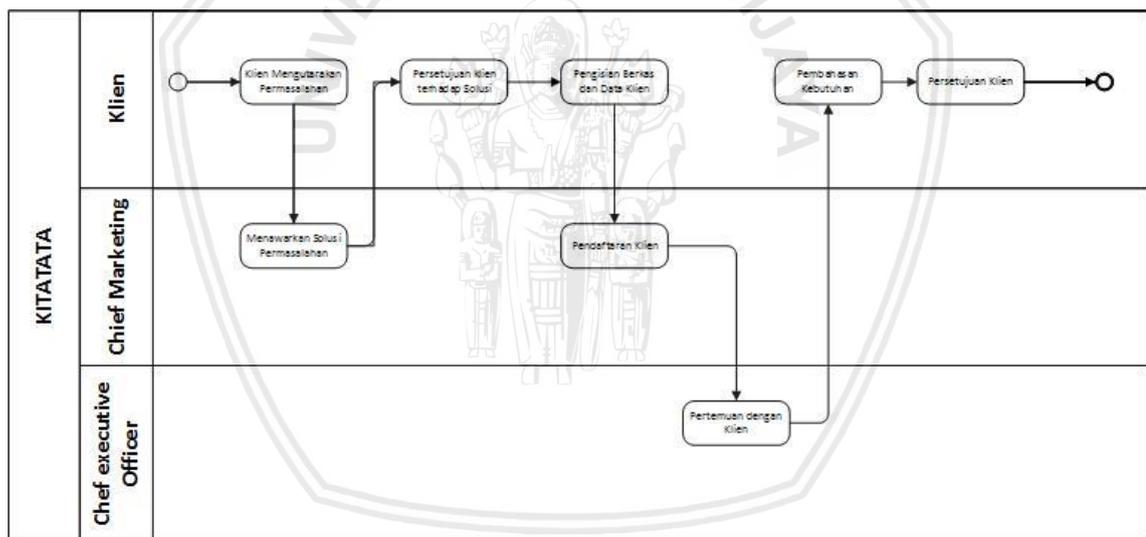
**d. Unit Administrasi & SDM**

Unit Administrasi & SDM, unit ini memiliki dua orang yang akan bertanggung jawab atas semua transaksi serta keluarnya uang masuk, penggajian pegawai serta operasional yang berlangsung diperusahaan. Unit juga berperan dalam penilaian kinerja dari tiap anggota tim dalam pengerjaan proyek.

**4.4.2 Model Informasi (Information Modelling)**

Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memahami proses bisnis yang saat ini sangat diperlukan agar sebuah proses bisnis dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu informasi mengenai sistem informasi yang digunakan menjadi aspek yang penting pada model informasi (Weske, 2007). Berikut merupakan Model Informasi dari KITATATA :

**A. Akusisi Klien Proyek**

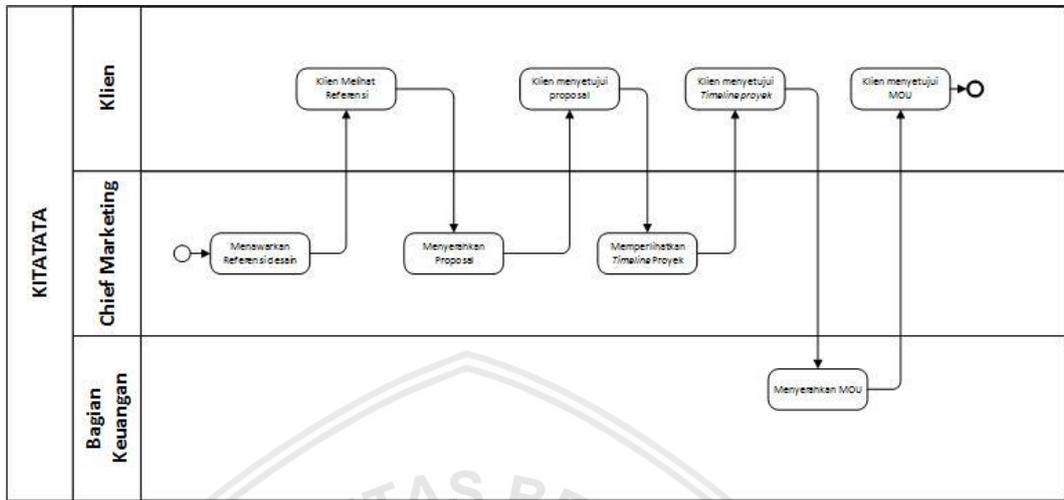


**Gambar 4.6 Mekanisme Akusisi Klien Proyek**

Pada Gambar 4.6 dijelaskan proses yang terjadi pada tahap akusisi klien. Pada gambar tersebut juga ditampilkan aktor yang berperan dalam proses tersebut. Proses dimulai dengan klien mengutarakan permasalahan dan diakhiri dengan solusi permasalahan yang ditawarkan.

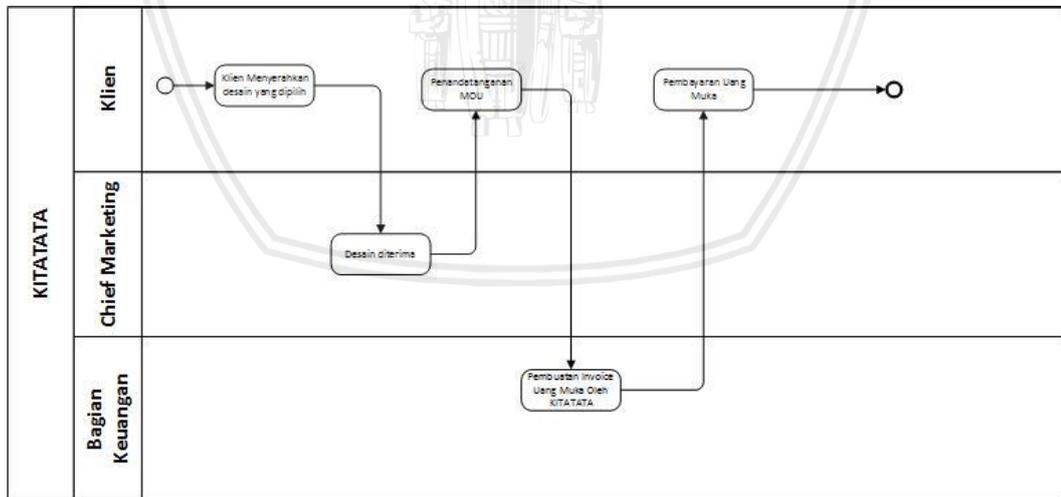


### B. Penawaran Proyek



Gambar 4.7 Mekanisme Penawaran Proyek

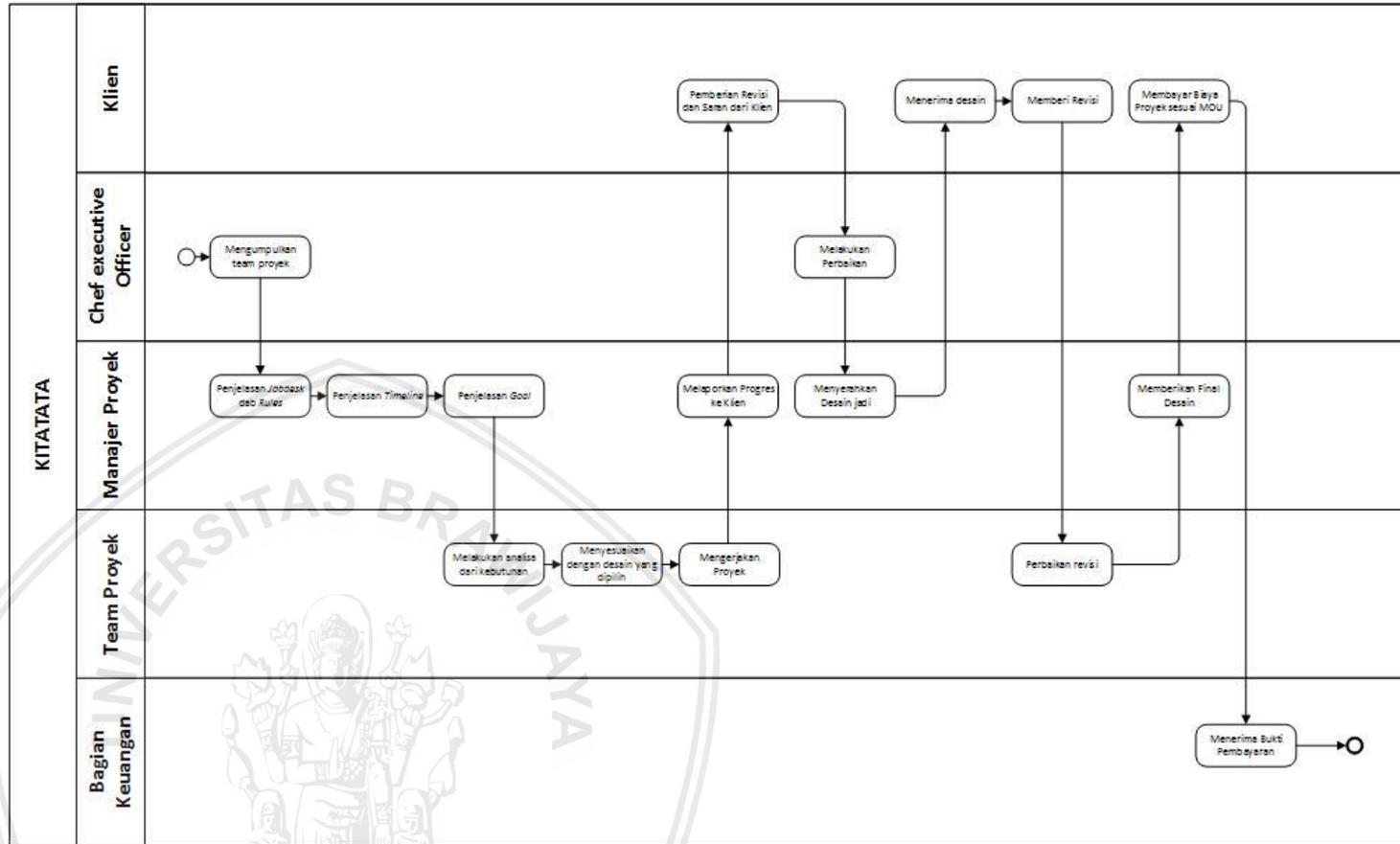
### C. Kerjasama Proyek



Gambar 4.8 Mekanisme Kerjasama Proyek

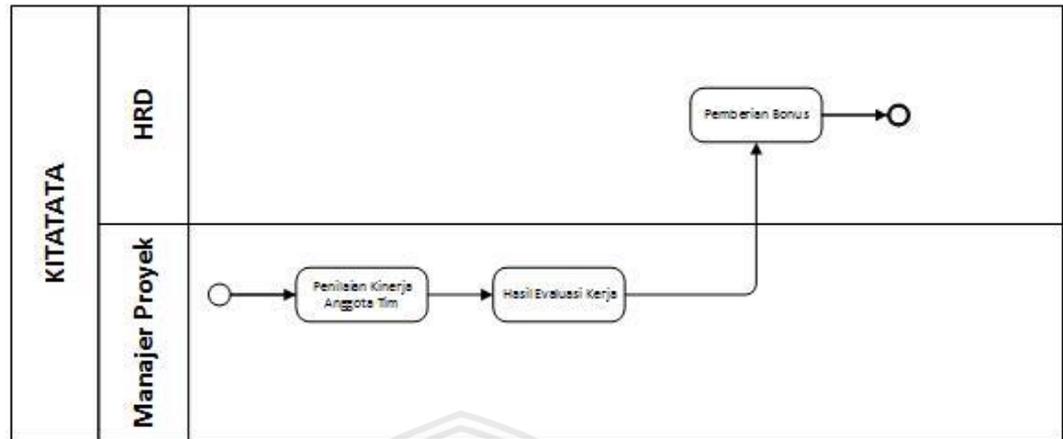


D. Pelaksanaan Proyek



Gambar 4.9 Mekanisme Pelaksanaan Proyek

**E. Evaluasi Proyek**

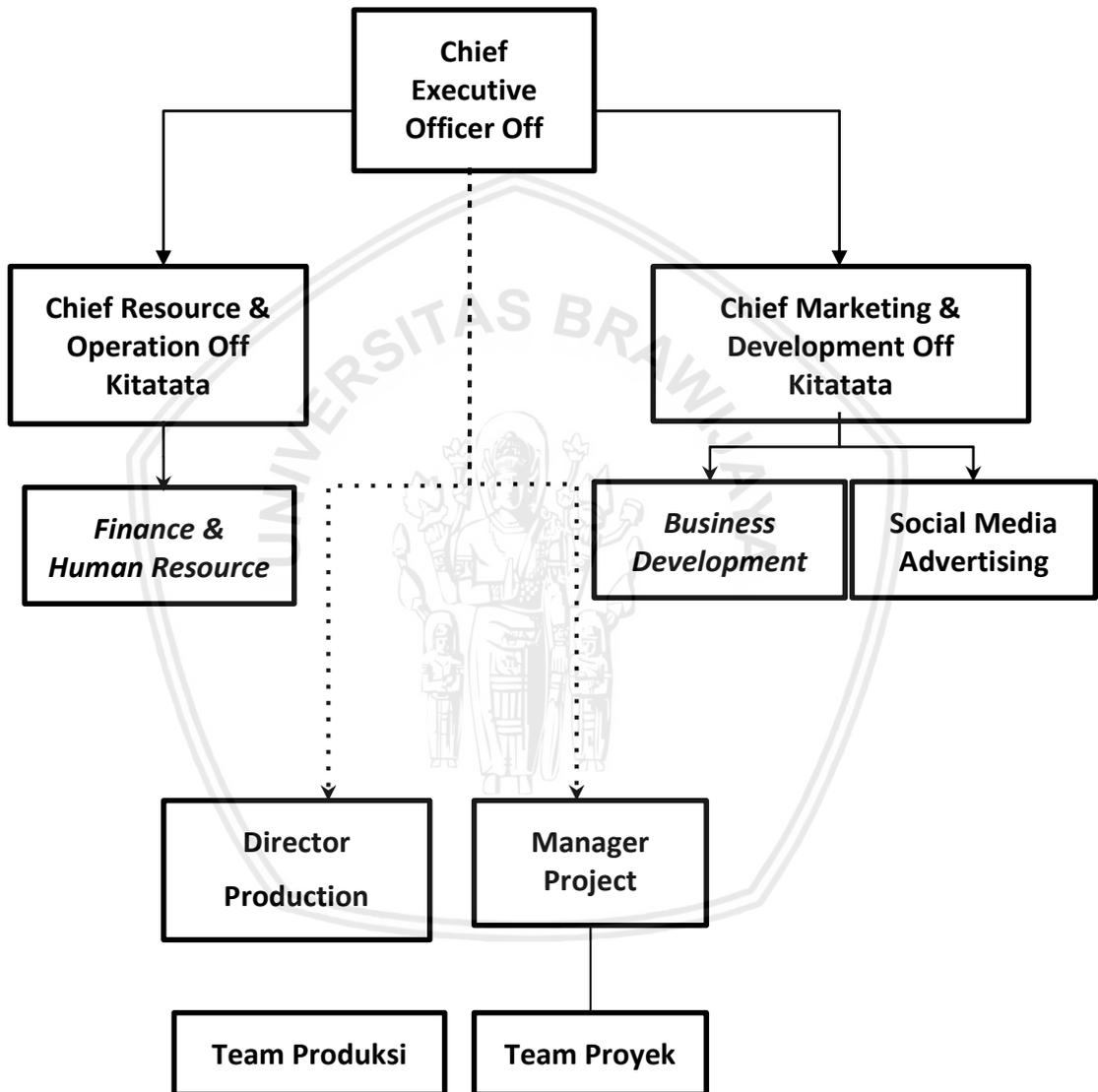


**Gambar 4.10 Mekanisme Evaluasi Proyek**



### 4.4.3 Model Organisasi (Organization Modelling)

Memaparkan tentang keterkaitan suatu organisasi dengan organisasi lain atau departemen satu dengan departemen lain dalam melakukan kegiatan proses bisnis (Weske, 2007). Berikut merupakan model organisasi dari KITATATA :



Gambar 4.11 Model Organisasi KITATATA

Tabel 4.6 Peran dan tanggungjawab *Stackholder* KITATATA

No	Nama <i>Stakeholder</i>	Peran dan Tanggung Jawab
1	<i>Chief Executive Officer</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menjaga stabilitas perusahaan &amp; etos kerja karyawan.</li> <li>b. Bertanggung jawab proses bisnis di dalam ruang lingkup perusahaan.</li> <li>c. Mengembangkan strategi &amp; mitra bisnis.</li> <li>d. Berperan penting <b><i>Solution corporate &amp; communication strategy</i></b> bagi perusahaan.</li> </ul>
2	<i>Chief Resource &amp; Operation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bertanggung jawab dalam operasional perusahaan.</li> <li>b. Melakukan analisa keuangan secara berkala dalam pengeluaran dan pemasukan perusahaan.</li> <li>c. Melakukan kontrol dan pengawasan terhadap tim atau karyawan perusahaan.</li> </ul>
3	<i>Chief Marketing &amp; Development</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bertanggung jawab dalam penjualan produk dan jasa.</li> <li>b. Mempunyai target berkala dalam melakukan pemasaran.</li> <li>c. Melakukan penetrasi sinergi dengan berbagai mitra perusahaan.</li> </ul>
4	<i>Business Development</i>	Mempunyai tugas dalam melakukan ekspansi bisnis di dalam bidang atau diluar bidang untuk menunjang revenue stream.
5	<i>Social Media &amp; Advertising</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan tugas untuk melakukan campaign di sosial media dengan konten – konten.</li> <li>b. Mengenalkan identitas perusahaan dengan sosial media.</li> </ul>

Tabel 4.6 Peran dan tanggungjawab *Stackholder* KITATATA (Lanjutan)

No	Nama <i>Stakeholder</i>	Peran dan Tanggung Jawab
6	<i>Finance &amp; Human Resource</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan penggajian terhadap karyawan perusahaan.</li> <li>b. Melakukan audit keuangan dan pelaporan setiap satu bulan sekali.</li> </ul>
7	<i>Manager Project</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempunyai tanggung jawab dalam hal pekerjaan yang dalam bidang jasa atau proyek.</li> <li>b. Melakukan pengawasan dan komunikasi dengan klien atau pelanggan.</li> <li>c. Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan koordinasi tim proyek.</li> </ul>
8	<i>Director Production</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempunyai tanggung jawab dalam hal produksi produk kitatata.</li> <li>b. Melakukan pengawasan dan pelaporan terhadap jumlah produksi.</li> <li>c. Bertanggung jawab terhadap kualitas produksi.</li> </ul>
9	Team Proyek	Mempunyai tanggung jawab dalam hal mengerjakan jasa atau proyek yang telah diambil oleh kitatata.
10	Team Produksi	Mempunyai tanggung jawab dalam hal melakukan produksi produk sesuai dengan arahan dari <i>Director Production</i> .

#### 4.4.4 Model Teknologi Informasi (IT Landscape Modelling)

Teknologi yang digunakan yang berhubungan dengan proses bisnis saat ini akan dijelaskan pada model ini. Model ini menjelaskan tentang sebuah pengolahan data pada sistem (Weske, 2007).

Dalam proses bisnis KITATATA belum memiliki sistem informasi secara khusus ataupun *website* namun penggunaan IT saat ini sebagai sarana mempromosikan segala layanan dan produk yang dimiliki dengan menggunakan media social Instragram. Official akun pada Instragram tujuannya adalah produk dan layanan kepada masyarakat umum. Dengan demikian diharapkan masyarakat mengetahui dan mengenal tentang KITATATA. Dalam official Instragram KITATATA terdapat list produk dan contoh desain yang dihasilkan oleh KITATATA. Sehingga Klien bisa melihat karya dan produk KITATATA dengan lebih jelas, klien juga bisa memesan dan membeli langsung produk melalui akun instgram KITATATA.

#### 4.5 RACI Chart

RACI Chart merupakan sebuah matrix yang dapat menggambarkan sumberdaya yang dibutuhkan pada setiap aktivitas dan menunjukkan peran dan tanggung jawab *Stakeholder* atau anggota yang terhubung pada aktivitas tersebut. RACI juga menyediakan dasar untuk *communication plans, stakeholder management* dan rencana manajemen untuk kesuksesan implementasi (Flexwork Global, 2016).

Menurut Satyareni dan Mahanani (2014) ada 4 parameter, yaitu :

**Responsible** : Orang yang melakukan pekerjaan.

**Accountable** : Orang yang pada akhirnya bertanggung jawab dan berhak memutuskan.

**Consulted** : Orang yang diajak berkomunikasi.

**Informed** :Orang yang diberitahu perkembangan proses, atas keputusan atau tindakan yang diambil.

Pada penelitian ini pemetaan RACI *chart* merupakan teknik dalam mengidentifikasi para pihak yang bertanggung jawab. Berikut ini pemetaan RACI *chart* mengenai tugas, tanggung jawab dan fungsi masing-masing bagian yang ada pada KITATATA. Hasil dari pemetaan RACI *chart* sebagai berikut:

#### 4.5.1 Pemetaan RACI Akuisisi Klien

Tabel 4.7 Aktivitas Proses akuisisi klien

Aktivitas Proses Akuisisi Klien	Chef executive Officer	Chief Marketing	Klien
Klien Mengutarakan Permasalahan	I	I	R
Menawarkan Solusi Permasalahan	A	R	I
Persetujuan klien terhadap Solusi	I	I	R/A
Pengisian Berkas dan Data Klien			R
Pendaftaran Klien	A	R	
Pertemuan dengan Klien	R/A	I	A
Pembahasan Kebutuhan	C	C/I	R/A
Persetujuan Klien			R/A

#### 4.5.2 Pemetaan RACI Penawaran Proyek

Tabel 4.8 Penawaran Proyek

Aktivitas Penawaran Proyek	Chief Marketing	Chef executive Officer	Klien
Menawarkan Referensi desain	R/C		I
Klien Melihat Referensi			R
Menyerahkan Proposal	R	A	
Klien menyetujui proposal			A

**Tabel 4.8 Penawaran Proyek (Lanjutan)**

<b>Aktivitas Penawaran Proyek</b>	<b>Chief Marketing</b>	<b>Chef executive Officer</b>	<b>Klien</b>
Memperlihatkan Timeline Proyek	R	A	I
Klien menyetujui Timeline proyek			A
Menyerahkan MOU		R/A	I
Klien menyetujui MOU			A

#### 4.5.3 Pemetaan RACI Kerjasama Proyek

**Tabel 4.9 Kerjasama Proyek**

<b>Aktivitas Kerjasama Proyek</b>	<b>Klien</b>	<b>Chief Marketing</b>	<b>Bagian Keuangan</b>
Klien Menerima MOU	R/A		
Klien Mengecek MOU	R		
Penandatanganan MOU	R	I	
Pembuatan Invoice Uang Muka Oleh KITATATA			R
Pembayaran Uang Muka	R		I/C

#### 4.5.4 Pemetaan RACI Pelaksanaan Proyek

Tabel 4.10 Pelaksanaan Proyek

Pelaksanaan Proyek	Chef executive Officer	Manajer Proyek	Team Proyek	Klien	Bagian Keuangan
Mengumpulkan team proyek	R/A	C	I		
Penjelasan <i>Jobdesk</i> dab <i>Rules</i>	A	R	I		
Penjelasan <i>Timeline</i>	A	R	I		
Penjelasan <i>Goal</i>	A	R	I		
Melakukan analisa dari kebutuhan		A	R		
Menyesuaikan dengan desain yang dipilih			R		
Mengerjakan Proyek			R		
Melaporkan Progres ke Klien		R		I	
Pemberian Revisi dan Saran dari Klien		I		R	

Tabel 4.10 Pelaksanaan Proyek (Lanjutan)

Pelaksanaan Proyek	Chef executive Officer	Manajer Proyek	Team Proyek	Klien	Bagian Keuangan
Melakukan Perbaikan		A	R		
Menyerahkan Desain jadi		R		I	
Menerima desain		I		R	
Memberi Revisi		I		R/A	
Perbaikan revisi		A	R		
Memberikan Final Desain		R		I	
Membayar Biaya Proyek sesuai MOU				R	I
Menerima Bukti Pembayaran				I	R

#### 4.5.5 Pemetaan RACI Evaluasi Proyek

Tabel 4.11 Evaluasi Proyek

Evaluasi Proyek	Chef executive Officer	Manajer Proyek	Team Proyek
Penilaian Kinerja Anggota Tim	A	R/A	
Hasil Evaluasi Kerja	A	R/A	
Pemberian Bonus	R/A		I

#### 4.6 Model Proses Bisnis

*Business Process Modelling Notation* (BPMN) merupakan standar pemodelan proses bisnis yang diperlihatkan dalam notasi grafis untuk menentukan proses dalam *Business Process Diagram* (BPD), berdasarkan teknik tradisional *flowcharting*. Tujuan BPMN sendiri adalah mendukung pemodelan proses bisnis dengan memberikan notasi yang intuitif untuk pengguna bisnis. BPMN dirancang agar mudah dimengerti oleh semua pemangku kepentingan bisnis, sehingga BPMN mampu menjembatani kesenjangan komunikasi yang terjadi antara desain dan implementasi proses bisnis (Rosing dkk, 2015).

Alur proses pada KITATATA antara lain : Proses akuisisi klien, Proses Penawaran Proyek dan Produk, Proses Kerjasama Proyek dan Pemilihan Produk, Proses Pelaksanaan Proyek dan Pembelian Produk, dan Evaluasi Proyek dan Evaluasi Produk. Yang dijelaskan seperti di bawah ini :

##### 4.6.1 Proses Akuisisi Klien

Proses dari akuisisi klien dalam skala proyek membutuhkan proses penawaran atau mengajukan sebuah dokumen untuk proses berjalan proyek dalam jangka yang ditentukan seta aturan-aturan yang berlaku dalam sebuah dokumen.

###### 4.6.1.1 Pihak Pelaksana Akuisisi Klien

Pihak yang pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis akuisisi klien berjumlah 2 pihak, yaitu :

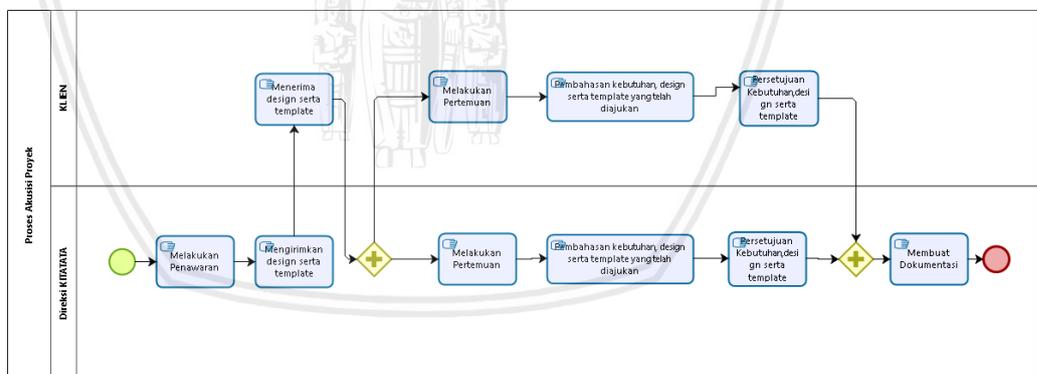
1. Direksi KITATATA ( CEO & Chief Marketing )
2. Klien

###### 4.6.1.2 Urutan Aktifitas Akuisisi Klien

1. Mulai

2. Dalam proses awal proyek jasa KITATATA dilakukan proses penawaran sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dialami klien.
3. Setelah itu pihak KITATATA akan mengirimkan design dan template yang sesuai dengan kebutuhan klien.
4. Ketika template sudah diterima oleh klien maka klien akan memberikan notifikasi bahwa template telah diterima.
5. Klien melakukan pengecekan terhadap template yang ditawarkan.
6. Setelah itu dilakukan pertemuan untuk pembahasan proyek, disini dilakukan diskusi untuk persetujuan serta revisi-revisi kebutuhan proyek agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan proyek.
7. Langkah selanjutnya yaitu persetujuan dari klien tentang penawaran yang ditawarkan pihak KITATATA.
8. Setelah klien menyetujui dan terjadi kesepakatan maka dilakukan proses pencatatan dan dokumentasi kebutuhan yang telah disepakati.
9. Selesai

#### 4.6.1.3 BPMN Akusisi Klien



Gambar 4.12 BPMN Akusisi Klien

Pada gambar 4.12 dijelaskan bagaimana BPMN dari gambar tersebut terdapat 2 aktor yang menjalankan proses akusisi klien. Proses dimulai dengan dilakukan penawaran berupa design yang diinginkan oleh klien. Kemudian dilakukan pertemuan untuk membahas kebutuhan dari klien tersebut dan diakhiri dengan persetujuan dari kebutuhan dan design yang akan dibuat yang dituliskan atau dicatat dalam dokumen.



## 4.6.2 Proses Penawaran Proyek

Proses dari akusisi klien dalam skala proyek membutuhkan proses penawaran atau mengajukan sebuah dokumen untuk proses berjalan proyek dalam jangka yang ditentukan serta aturan-aturan yang berlaku dalam sebuah dokumen.

### 4.6.2.1 Pihak Pelaksanaan Penawaran Proyek

Pihak yang pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis akusisi klien berjumlah 2 pihak, yaitu :

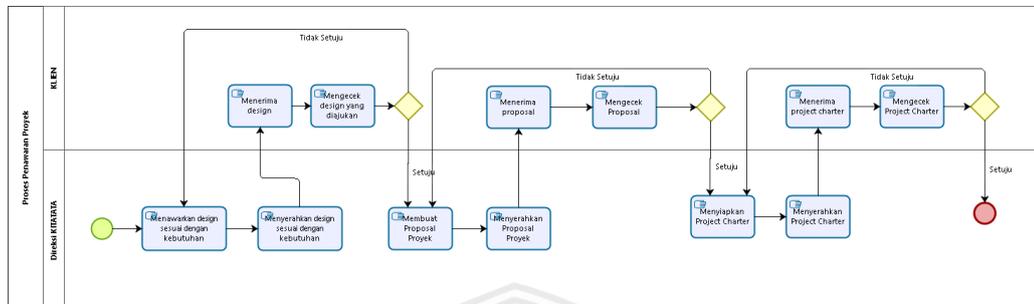
1. Direksi KITATATA ( CEO & Chief Marketing )
2. Klien

### 4.6.2.2 Urutan Aktifitas Pelaksanaan Penawaran Proyek

1. Mulai
2. Dalam proses awal penawaran proyek jasa KITATATA dilakukan proses pengecekan kembali tentang kebutuhan klien serta klien diberikan referensi kembali tentang design yang diinginkan agar klien benar-benar mantap dengan pilihannya.
3. Klien melakukan pengecekan tentang dokumen kebutuhan serta melihat referensi yang diberikan.
4. Jika ada perubahan akan dilakukan revisi oleh pihak KITATATA.
5. Jika tidak akan dilanjutkan pada tahap berikutnya dan akan dibuatkan dokumen proyek.
6. Pihak KITATATA akan membuat dokumen proposal proyek yang akan diberikan pada klien.
7. Klien melakukan pengecekan terhadap proposal proyek yang ditawarkan.
8. Jika klien menyetujui, maka pihak KITATATA akan membuat sebuah project charter
9. Jika klien menolak maka pihak KITATATA akan melakukan revisi.
10. Pihak KITATATA akan membuat dokumen project charter yang akan diberikan pada klien.
11. Klien melakukan pengecekan terhadap proposal project charter yang ditawarkan.
12. Jika klien menyetujui, maka pihak KITATATA akan dokumentasi proyek selesai dan akan dibuatkan MOU
13. Jika klien menolak maka pihak KITATATA akan melakukan revisi.

14. Selesai.

### 4.6.2.3 BPMN Pelaksanaan Penawaran Proyek



Powered by bizagi

**Gambar 4.13 BPMN Pelaksanaan Penawaran Proyek**

Pada gambar 4.13 dijelaskan bagaimana BPMN dari gambar tersebut terdapat 2 aktor yang menjalankan proses pelaksanaan penawaran proyek. Proses dimulai dengan dilakukan penawaran berupa design yang diinginkan oleh klien. Kemudian dibuatkan proposal untuk proyek tersebut. Lalu akan dibuatkan project charter serta timeline dari proyek akan dilakukan proses tersebut dilakukan melalui pertemuan yang dilakukan dengan klien untuk mendapatkan persetujuan dari klien.

### 4.6.3 Proses Kerjasama Proyek

Proses dari akuisisi klien dalam skala proyek membutuhkan proses penawaran atau mengajukan sebuah dokumen untuk proses berjalan proyek dalam jangka yang ditentukan seta aturan-aturan yang berlaku dalam sebuah dokumen.

#### 4.6.3.1 Pihak Pelaksana Kerjasama Proyek

Pihak yang pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis akuisisi klien berjumlah 3 pihak, yaitu :

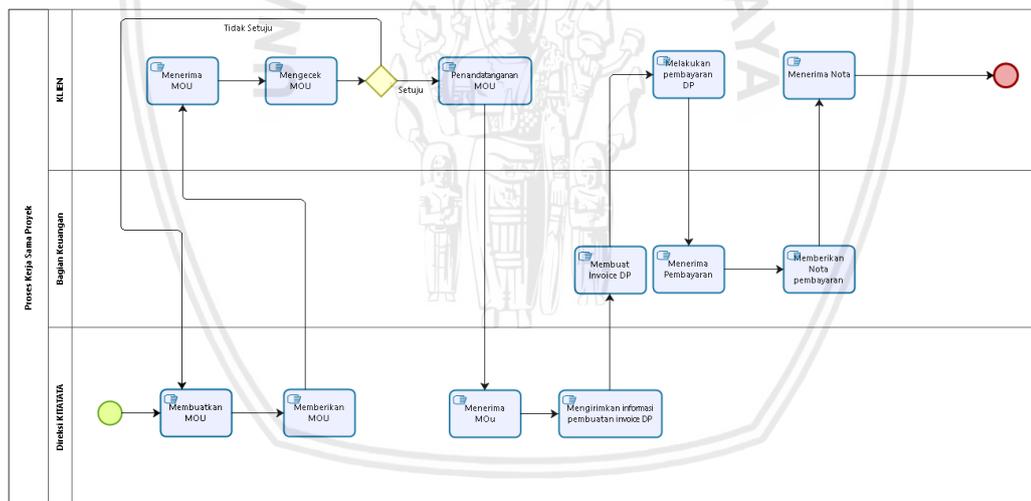
1. Direksi KITATATA ( CEO & Chief Marketing )
2. Bagian Keuangan
3. Klien

#### 4.6.3.2 Urutan Aktifitas Kerjasama Proyek

1. Mulai
2. Dalam proses awal kerjasama proyek jasa KITATATA dilakukan pembuatan dan penyerahan MOU pada klien.

3. Klien melakukan pengecekan tentang dokumen MOU yang diberikan.
4. Jika ada perubahan akan dilakukan revisi oleh pihak KITATATA.
5. Jika tidak akan dilanjutkan pada tahap berikutnya dan dilakukan penandatanganan dokumen MOU.
6. Pihak KITATATA akan menerima MOU yang telah ditandatangani dan disepakati bersama.
7. Klien akan diberikan invoice untuk pembayaran uang muka.
8. Klien melakukan pembayaran uang muka pada bagian keuangan.
9. Bagian keuangan akan mencatat serta memberikan bukti pembayaran uang muka pada klien.
10. Proyek telah disepakati dan akan dilaksanakan setelah klien melakukan pembayan uang muka.
11. Selesai.

#### 4.6.3.3 BPMN Kerjasama Proyek



**Gambar 4.14 BPMN Kerjasama Proyek**

Pada gambar 4.14 dijelaskan bagaimana BPMN dari gambar tersebut terdapat 3 aktor yang menjalankan proses pelaksanaan penawaran proyek. Proses dimulai dengan dilakukan membuat MOU kerjasama, ini dilakukan sebagai bukti bahwa klien telah berkerjasama dengan KITATATA. Setelah MOU sudah disetujui oleh klien maka klien akan diberikan invoice untuk pembayaran uang muka. Lalu setelah uang muka dibayarkan maka klien akan mendapat nota pembayaran dan proyek akan dikerjakan.

#### 4.6.4 Proses Pelaksanaan Proyek

Proses dari akusisi klien dalam skala proyek membutuhkan proses penawaran atau mengajukan sebuah dokumen untuk proses berjalan proyek dalam jangka yang ditentukan serta aturan-aturan yang berlaku dalam sebuah dokumen.

##### 4.6.4.1 Pihak Pelaksana Pelaksanaan Proyek

Pihak yang pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis akusisi klien berjumlah 5 pihak, yaitu :

1. Direksi KITATATA
2. Project Manager
3. Team Proyek
4. Bagian Keuangan
5. Klien

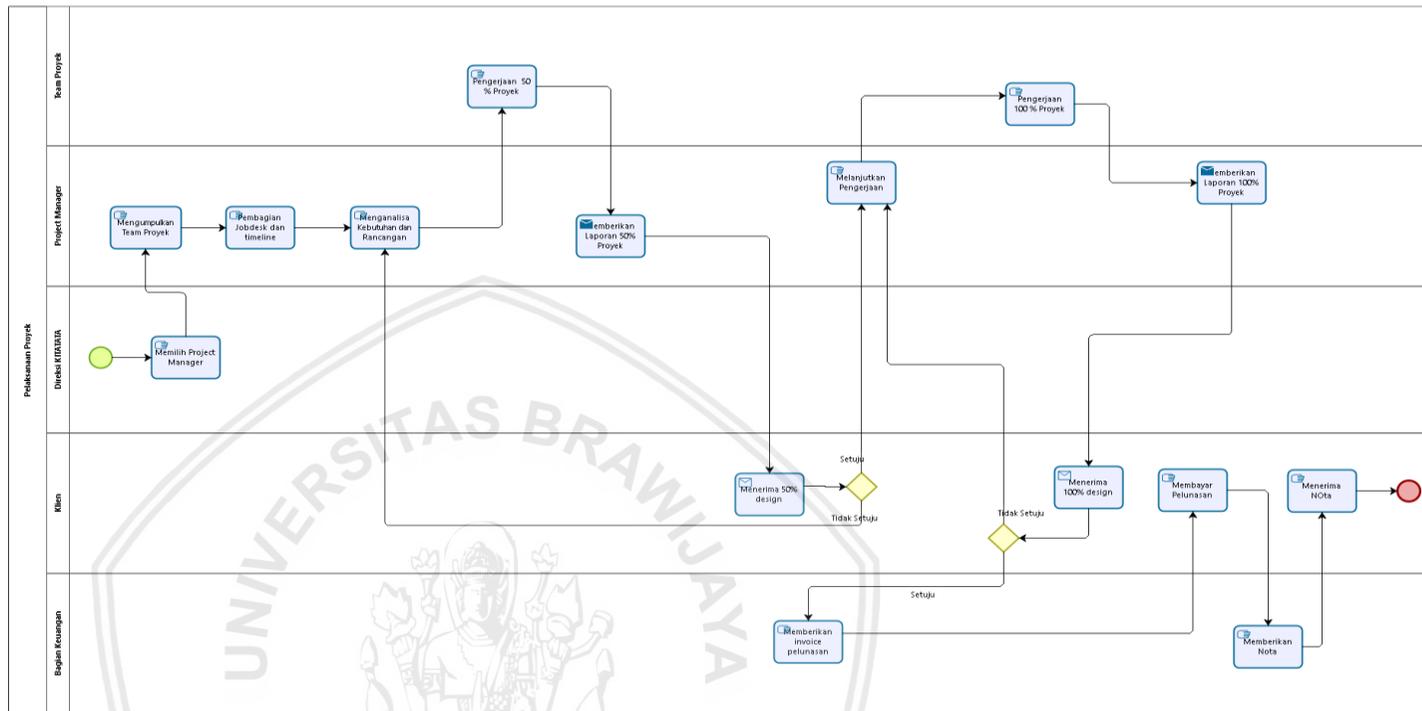
##### 4.6.4.2 Urutan Aktifitas Pelaksanaan Proyek

1. Mulai
2. Dalam proses awal pelaksanaan proyek jasa KITATATA diawali dengan pihak direksi KITATATA dan project manager mengumpulkan team proyek.
3. Kemudian dilakukan pembahasan tentang proyek yang akan dilaksanakan berupa *jobdesk* pekerjaan tiap orang serta goal dari proyek.
4. Setelah tiap anggota tim proyek tahu akan *jobdesk* pekerjaannya kemudian dijelaskan tentang timeline proyek.
5. Team proyek akan melakukan analisa terhadap kebutuhan dan disesuaikan dengan design yang diinginkan.
6. Team Proyek akan memberikan laporan 50% pengerjaan design yang dibuat kepada project manager.
7. Project manager melakukan pengecekan terhadap design yang dibuat.
8. Project manager melaporkan design pada klien.
9. Klien menerima design dan melakukan pengecekan terhadap design.
10. Jika klien sudah puas dan sesuai dengan apa yang diinginkan akan dilanjutkan untuk menyelesaikan design.
11. Jika tidak akan dilakukan revisi.
12. Team proyek akan memberikan laporan 100% pengerjaan design yang dibuat kepada project manager.
13. Project manager melakukan pengecekan terhadap design yang dibuat.

14. Project manager melaporkan design pada klien.
15. Klien menerima design dan melakukan pengecekan terhadap design.
16. Jika klien sudah puas dan sesuai dengan apa yang diinginkan akan dilakukan pelunasan pembayaran.
17. Jika tidak akan dilakukan revisi.
18. Phak KITATATA memberikan design Final.
19. Design final diterima oleh klien.
20. Klien melakukan pelunasan pembayaran sesuai dengan kesepakatan di MOU.
21. Klien menerima bukti pembayaran dan proyek berhasil.
22. Selesai



### 4.6.4.3 BPMN Pelaksanaan Proyek



Gambar 4.15 BPMN Pelaksanaan Proyek

Pada gambar 4.15 dijelaskan bagaimana BPMN dari gambar tersebut terdapat 5 aktor yang menjalankan proses pelaksanaan proyek. Proses dimulai dengan dilakukan pemilihan Project manager, lalu team proyek dikumpulkan. Pada saat itu, akan dijelaskan mengenai keseluruhan dari proyek. Dalam pelaksanaan proyek KITATATA terdapat 2 kali proses pelaporan pada klien agar klien mengetahui *progress* dari proyek yang akan dilaksanakan. Pelaporan *progress* dilakukan pada pengerjaan proyek 50% dan *final progress*. Setelah klien menyetujui *final progress* yang dilaporkan maka klien akan diberi invoice untuk pelunasan proyek. Setelah pelunasan dilakukan klien akan diberi nota dan design yang sudah jadi, proyek telah selesai dilaksanakan.

#### 4.6.5 Evaluasi Proyek

Proses dari akusisi klien dalam skala proyek membutuhkan proses penawaran atau mengajukan sebuah dokumen untuk proses berjalan proyek dalam jangka yang ditentukan seta aturan-aturan yang berlaku dalam sebuah dokumen.

##### 4.6.5.1 Pihak Evaluasi Pelaksanaan Proyek

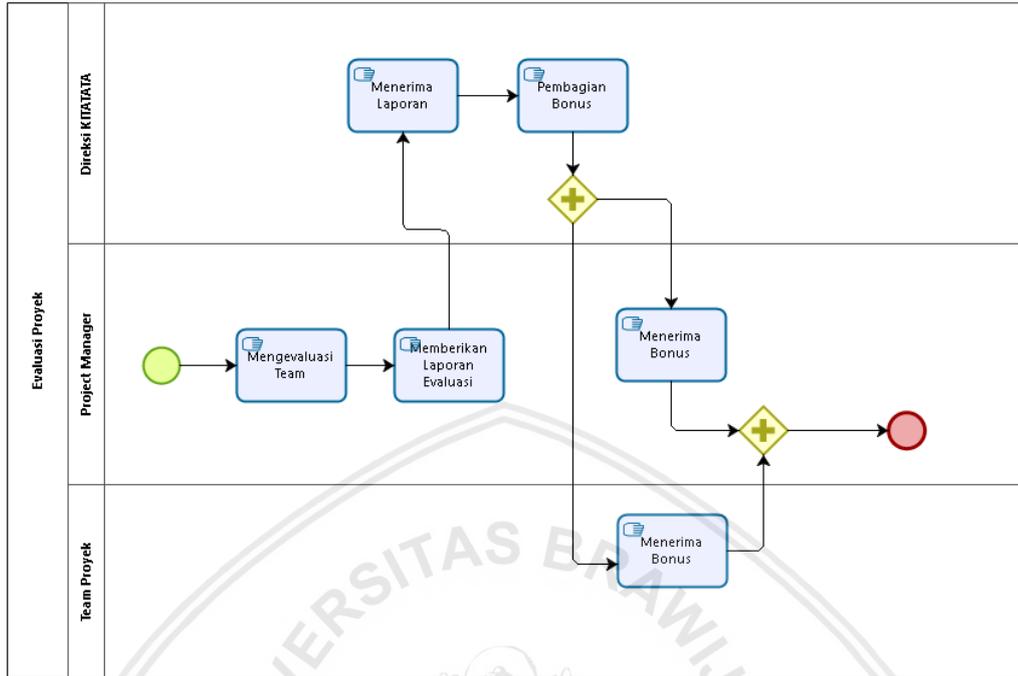
Pihak yang pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis akusisi klien berjumlah 3 pihak, yaitu :

1. Direksi KITATATA
2. Project Manager
3. Team Proyek

##### 4.6.5.2 Urutan Evaluasi Pelaksanaan Proyek

1. Mulai
2. Project manager melakukan evaluasi dengan team proyek mengenai proyek yang dikejakan.
3. Kemudian hasil evaluasi akan diberikan kepada direksi KITATATA.
4. Direksi akan melihat dan mengevaluasi proyek yang dijalankan dan mengevaluasi setiap anggota proyek.
5. Direksi KITATATA akan memberikan bonus pada proyek yang telah berhasil dikerjakan.
6. Selesai.

### 4.6.5.3 BPMN Evaluasi Proyek



**Gambar 4.16 BPMN Evaluasi Proyek**

Pada gambar 4.16 dijelaskan bagaimana BPMN dari gambar tersebut terdapat 3 aktor yang menjalankan proses pelaksanaan proyek. Proses dimulai dengan project manager melakukan evaluasi dengan team proyek. Hasil dari evaluasi akan dicatat dalam bentuk dokumen yang akan dilaporkan pada direksi KITATATA. Kemudian direksi akan memberikan bonus pada project manager dan team proyek.

## 4.7 Simulasi Proses Bisnis

Simulasi yang dilakukan meliputi : Akusisi klien, pelaksanaan penawaran proyek, kerjasama proyek, pelaksanaan proyek dan evaluasi proyek. Simulasi mencakup *Process Validation*, *Time Analysis* dan *Resource Analysis*.

### 4.7.1 Simulasi Akusisi Klien

#### 4.7.1.1 *Process Validation* Akusisi Klien

Berikut ini tabel hasil simulasi *process validation* akusisi klien dengan *max arrival count* 5 kali proses selama 30 hari :

**Tabel 4.12 *Process Validation* Akusisi Klien**

Name	Type	Instances completed
Proses Akusisi Proyek	Process	5
NoneStart	Start event	5
Melakukan Penawaran	Task	5
Mengirimkan design serta template	Task	5
Melakukan Pertemuan	Task	5
Pembahasan kebutuhan. design serta template yang telah diajukan	Task	5
ParallelGateway	Gateway	5
ParallelGateway	Gateway	5
Membuat Dokumentasi	Task	5
NoneEnd	End event	5
Persetujuan Kebutuhan.design serta template	Task	5
Menerima design serta template	Task	5
Melakukan Pertemuan	Task	5
Pembahasan kebutuhan. design serta template yang telah diajukan	Task	5
Persetujuan Kebutuhan.design serta template	Task	5

Pada Tabel 4.12 *Start event* mempunyai token sebanyak 5 dan pada *End Event* juga sebanyak 5. Dapat diartikan bahwa pemodelan proses bisnis Penawaran dan dokumentasi berjalan tidak ada kesalahan.

#### 4.7.1.2 Time Analysis Akusisi Klien

Berikut ini tabel hasil simulasi *time analysis* akusisi klien :

**Tabel 4.13 Time Analysis Akusisi Klien**

Name	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Proses Akusisi Proyek	39,75519416	51,48823746	46,08165997	388,1718468

Dari Tabel 4.13 hasil simulasi *Time Analysis* proses bisnis Akusisi Klien dapat disimpulkan dibutuhkan waktu minimal 39,76 menit, dan waktu maksimal 51,49 menit untuk menyelesaikan proses akusisi klien. Waktu rata-rata untuk menyelesaikan proses akusisi klien adalah 46,08 menit. Total menghabiskan waktu 388,17 menit.

#### 4.7.1.3 Resource Analysis Akusisi Klien

Berikut ini tabel hasil simulasi *Resource analysis* akusisi klien :

**Tabel 4.14 Resource Analysis Akusisi Klien**

Resource	Utilization
Klien	78,41%
Direksi KITATATA	98,91%

Pada table 4.14 diatas didapatkan bahwa hasil dari simulasi *Resource Analyst* terdapat pemanfaatan Direksi KITATATA sebesar 98,91% dan Klien sebesar 78,41%.

### 4.7.2 Simulasi Pelaksanaan Penawaran Proyek

#### 4.7.2.1 Process Validation Pelaksanaan Penawaran Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *process validation* Pelaksanaan penawaran proyek dengan *max arrival count* 5 kali proses selama 30 hari :

**Tabel 4.15 Process Validation Penawaran Proyek**

Name	Type	Instances completed
Proses Penawaran Proyek	Process	5
NoneStart	Start event	5
ExclusiveGateway	Gateway	7
ExclusiveGateway	Gateway	10
ExclusiveGateway	Gateway	10

**Tabel 4.15 Process Validation Penawaran Proyek (Lanjutan)**

Name	Type	Instances completed
NoneEnd	End event	5
Menawarkan design sesuai dengan kebutuhan	Task	7
Menyerahkan design sesuai dengan kebutuhan	Task	7
Menerima design	Task	7
Mengecek design yang diajukan	Task	7
Membuat Proposal Proyek	Task	10
Menyerahkan Proposal Proyek	Task	10
Menerima proposal	Task	10
Mengecek Proposal	Task	10
Menyiapkan Project Charter	Task	10
Menyerahkan Project Charter	Task	10
Menerima project charter	Task	10
Mengecek Project Charter	Task	10

Pada Tabel 4.15 *Start event* mempunyai token sebanyak 5 dan pada *End Event* juga sebanyak 5. Dapat diartikan bahwa pemodelan proses bisnis Penawaran dan dokumentasi berjalan tidak ada kesalahan.

#### 4.7.2.2 Time Analysis Pelaksanaan Penawaran Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *time analysis* pelaksanaan penawaran proyek :

**Tabel 4.16 Time Analysis Penawaran Proyek**

Name	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Proses Penawaran Proyek	62,20538423	115,1182424	88,52112998	442,6056499

Dari Tabel 4.16 hasil simulasi *Time Analysis* proses bisnis penawaran proyek dapat disimpulkan dibutuhkan waktu minimal 62,20 menit, dan waktu maksimal 115,11 menit untuk menyelesaikan proses penawaran proyek. Waktu rata-rata untuk menyelesaikan proses penawaran proyek adalah 88,52 menit. Total menghabiskan waktu 442,605 menit.

#### 4.7.2.3 Resource Analysis Pelaksanaan Penawaran Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *Resource analysis* pelaksanaan penawaran proyek :

**Tabel 4.17 Resource Analysis Penawaran Proyek**

Resource	Utilization
Klien	92,45%
Direksi KITATATA	54,18%

Pada table 4.17 diatas didapatkan bahwa hasil dari simulasi *Resource Analyst* terdapat pemanfaatan Direksi KITATATA sebesar 54,18% dan Klien sebesar 92,45%.

### 4.7.3 Simulasi Kerjasama Proyek

#### 4.7.3.1 Process Validation Kerjasama Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *process validation* kerjasama proyek dengan *max arrival count* 5 kali proses selama 30 hari :

**Tabel 4.18 Process Validation Kerjasama Proyek**

Name	Type	Instances completed
Proses Kerja Sama Proyek	Process	5
NoneStart	Start event	5
ExclusiveGateway	Gateway	15
NoneEnd	End event	5
Membuatkan MOU	Task	15
Memberikan MOU	Task	15
Menerima MOU	Task	15
Mengecek MOU	Task	15
Menerima Mou	Task	5
Mengirimkan informasi pembuatan invoice DP	Task	5
Membuat Invoice DP	Task	5
Menerima Pembayaran	Task	5
Memberikan Nota pembayaran	Task	5
Penandatanganan MOU	Task	5
Melakukan pembayaran DP	Task	5
Menerima Nota	Task	5

Pada Tabel 4.18 *Start event* mempunyai token sebanyak 5 dan pada *End Event* juga sebanyak 5. Dapat diartikan bahwa pemodelan proses bisnis Penawaran dan dokumentasi berjalan tidak ada kesalahan.

#### 4.7.3.2 Time Analysis Kerjasama Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *time analysis* kerjasama proyek :

**Tabel 4.19 Time Analysis Kerjasama Proyek**

Name	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Proses Kerja Sama Proyek	38,56773436	127,4841233	60,53926407	302,6963204

Dari Tabel 4.19 hasil simulasi *Time Analysis* proses bisnis kerjasama proyek dapat disimpulkan dibutuhkan waktu minimal 38,57 menit, dan waktu maksimal 127,48 menit untuk menyelesaikan proses kerjasama proyek. Waktu rata-rata untuk menyelesaikan proses kerjasama proyek adalah 60,53 menit. Total menghabiskan waktu 302,69 menit.

#### 4.7.3.3 Resource Analysis Kerjasama Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *Resource analysis* kerjasama proyek:

**Tabel 4.20 Resource Analysis Kerjasama Proyek**

Resource	Utilization
Direksi KITATATA	68,41%
Klien	45,59%
Bagian Keuangan	3,26%

Pada table 4.20 diatas didapatkan bahwa hasil dari simulasi *Resource Analyst* terdapat pemanfaatan Direksi KITATATA sebesar 68,41%, Klien sebesar 45,59% dan Bagian Keuangan sebesar 3,26 %.

### 4.7.4 Simulasi Pelaksanaan Proyek

#### 4.7.4.1 Process Validation Pelaksanaan Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *process validation* pelaksanaan proyek dengan *max arrival count* 5 kali proses selama 30 hari :

**Tabel 4.21 Process Validation Pelaksanaan Proyek**

Name	Type	Instances completed
Pelaksanaan Proyek	Process	5
NoneStart	Start event	5

Tabel 4.21 *Process Validation* Pelaksanaan Proyek (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed
NoneEnd	End event	5
ExclusiveGateway	Gateway	7
ExclusiveGateway	Gateway	12
Memilih Project Manager	Task	5
Mengumpulkan Team Proyek	Task	5
Pembagian Jobdesk dan timeline	Task	5
Menganalisa Kebutuhan dan Rancangan	Task	7
Pengerjaan 50 % Proyek	Task	7
Memberikan Laporan 50% Proyek	Task	7
Menerima 50% design	Task	7
Melanjutkan Pengerjaan	Task	12
Memberikan Laporan 100% Proyek	Task	12
Pengerjaan 100 % Proyek	Task	12
Menerima 100% design	Task	12
Membayar Pelunasan	Task	5
Memberikan Nota	Task	5
Menerima Nota	Task	5
Memberikan invoice pelunasan	Task	5

Pada Tabel 4.21 *Start event* mempunyai token sebanyak 5 dan pada *End Event* juga sebanyak 5. Dapat diartikan bahwa pemodelan proses bisnis Penawaran dan dokumentasi berjalan tidak ada kesalahan.

#### 4.7.4.2 Time Analysis Pelaksanaan Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *time analysis* pelaksanaan proyek :

**Tabel 4.22 Time Analysis Pelaksanaan Proyek**

Name	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pelaksanaan Proyek	1618,525808	5196,481185	3750,301427	18751,50714

Dari Tabel 4.22 hasil simulasi *Time Analysis* proses bisnis pelaksanaan proyek dapat disimpulkan dibutuhkan waktu minimal 1618,52 menit, dan waktu maksimal 5196,48 menit untuk menyelesaikan proses pelaksanaan proyek. Waktu rata-rata untuk menyelesaikan proses pelaksanaan proyek adalah 3750,30 menit. Total menghabiskan waktu 18751,50 menit.

#### 4.7.4.3 Resource Analysis Pelaksanaan Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *Resource analysis* pelaksanaan proyek:

**Tabel 4.23 Resource Analysis Pelaksanaan Proyek**

Resource	Utilization
Direksi KITATATA	0,05%
Klien	0,31%
Team Proyek	99,84%
Project Manager	1,04%
Bagian Keuangan	0,09%

Pada table 4.23 diatas didapatkan bahwa hasil dari simulasi *Resource Analyst* terdapat pemanfaatan Direksi KITATATA sebesar 0,05%, Klien sebesar 0,31%, Team proyek sebesar 99,84 %, *project manager* sebesar 1,04 % dan Bagian Keuangan sebesar 0,09 %.

### 4.7.5 Simulasi Evaluasi Proyek

#### 4.7.5.1 Process Validation Evaluasi Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *process validation* Evaluasi proyek dengan *max arrival count* 5 kali proses selama 30 hari :

**Tabel 4.24 Process Validation Evaluasi Proyek**

Name	Type	Instances completed
Evaluasi Proyek	Process	5
NoneStart	Start event	5

**Tabel 4.24 Process Validation Evaluasi Proyek (Lanjutan)**

Name	Type	Instances completed
Mengevaluasi Team	Task	5
Memberikan Laporan Evaluasi	Task	5
Menerima Laporan	Task	5
Pembagian Bonus	Task	5
Menerima Bonus	Task	5
Menerima Bonus	Task	5
ParallelGateway	Gateway	5
ParallelGateway	Gateway	5
NoneEnd	End event	5

Pada Tabel 4.24 *Start event* mempunyai token sebanyak 5 dan pada *End Event* juga sebanyak 5. Dapat diartikan bahwa pemodelan proses bisnis Penawaran dan dokumentasi berjalan tidak ada kesalahan.

#### 4.7.5.2 Time Analysis Evaluasi Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *time analysis* evaluasi proyek :

**Tabel 4.25 Time Analysis Evaluasi Proyek**

Name	Type	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Evaluasi Proyek	Process	10,98859114	16,1885775	13,41858657	74,12733543

Dari Tabel 4.25 hasil simulasi *Time Analysis* proses bisnis evaluasi proyek dapat disimpulkan dibutuhkan waktu minimal 10,99 menit, dan waktu maksimal 16,19 menit untuk menyelesaikan proses evaluasi proyek. Waktu rata-rata untuk menyelesaikan proses evaluasi proyek adalah 13,41 menit. Total menghabiskan waktu 74,12 menit.

#### 4.7.5.3 Resource Analysis Evaluasi Proyek

Berikut ini tabel hasil simulasi *Resource analysis* evaluasi proyek:

**Tabel 4.26 Resource Analysis Evaluasi Proyek**

Resource	Utilization
Direksi KITATATA	25,06%
Team Proyek	15,77%
Project Manager	96,28%

Pada table 4.26 diatas didapatkan bahwa hasil dari simulasi *Resource Analyst* terdapat pemanfaatan Direksi KITATATA sebesar 25,06%, Team Proyek sebesar 15,77% dan *Project Manager* sebesar 96,28 %.



## BAB 5 EVALUASI PROSES BISNIS

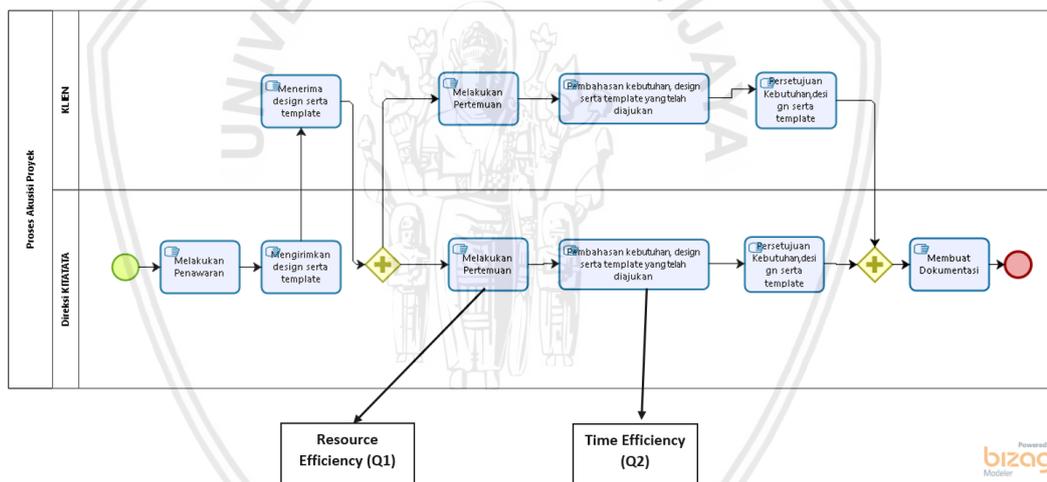
### 5.1 Evaluasi Proses Bisnis

Evaluasi proses bisnis yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui proses bisnis dari perusahaan yang telah berjalan selama ini sudah sesuai dengan tujuan dan target dai perusahaan tersebut atau belum. Evaluasi yang dilakukan menggunakan BPMN yang telah dibuat pada bab sebelumnya. Evaluasi ini akan menggunakan framework *Quality Evaluation Framework (QEF)*.

#### 5.1.1 Dimensi *Quality Factor*

Dimensi *Quality Factor* digunakan untuk mendapatkan indikator – indikator yang nantinya akan diukur menggunakan *Quality Dimension*. Identifikasi menggunakan *Quality Factor* ini mengacu pada BPMN yang telah dibuat. Berikut *Quality Factor* yang ada pada KITATATA :

##### 5.1.1.1 *Quality Factor* Akusisi Klien



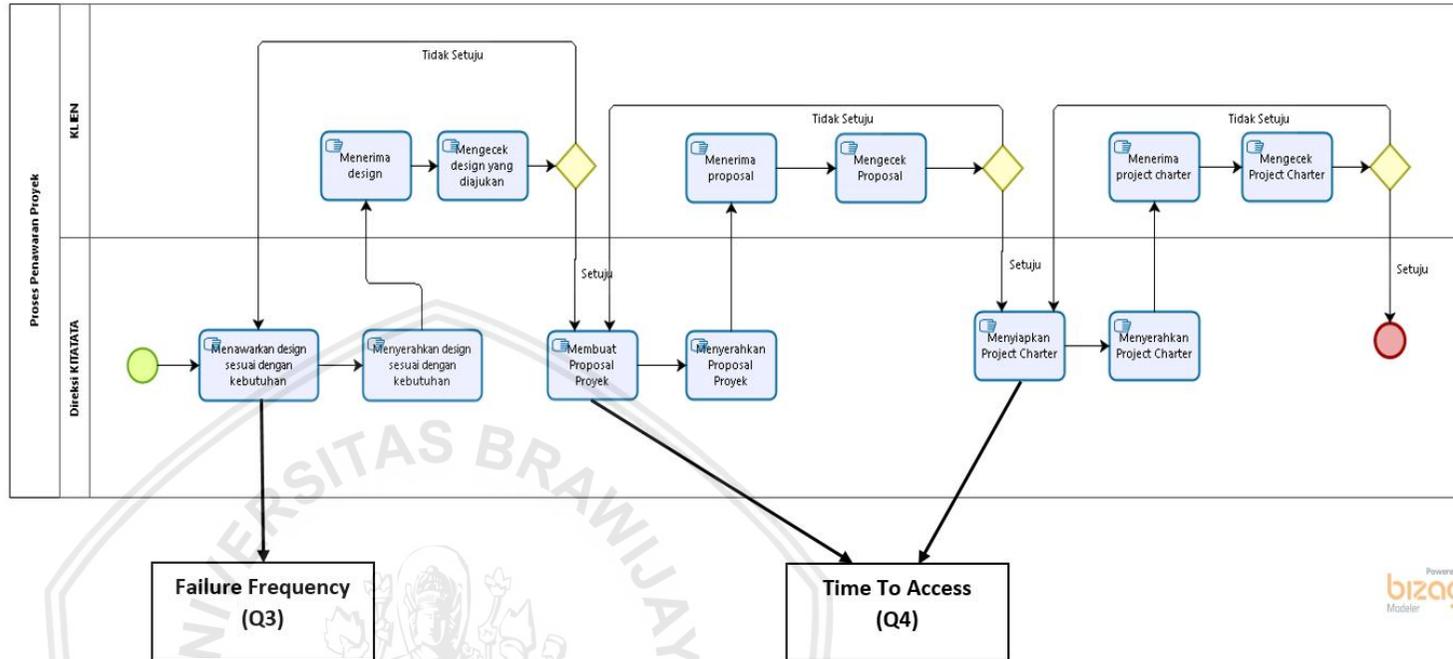
**Gambar 5.1 *Quality Factor* Akusisi Klien**

Pada Gambar 5.1 terdapat 2 *quality factor* yang ditemukan yaitu Q1 (*Resource Efficiency*) dan Q2 (*Time Efficiency*). Berikut *Quality Factor* yang ada pada Akusisi klien yang dijabarkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.1 *Quality Factor* Akusisi Klien**

Kode	<i>Quality Factor</i>
Q1	Jumlah direksi yang bertemu dengan klien ( <i>Resource Efficiency</i> )
Q2	Ketepatan dalam melakukan pertemuan untuk membahas kebutuhan proyek ( <i>Time Efficiency</i> )

### 5.1.1.2 Quality Factor Penawaran Proyek



Gambar 5.2 Quality Factor Penawaran Proyek

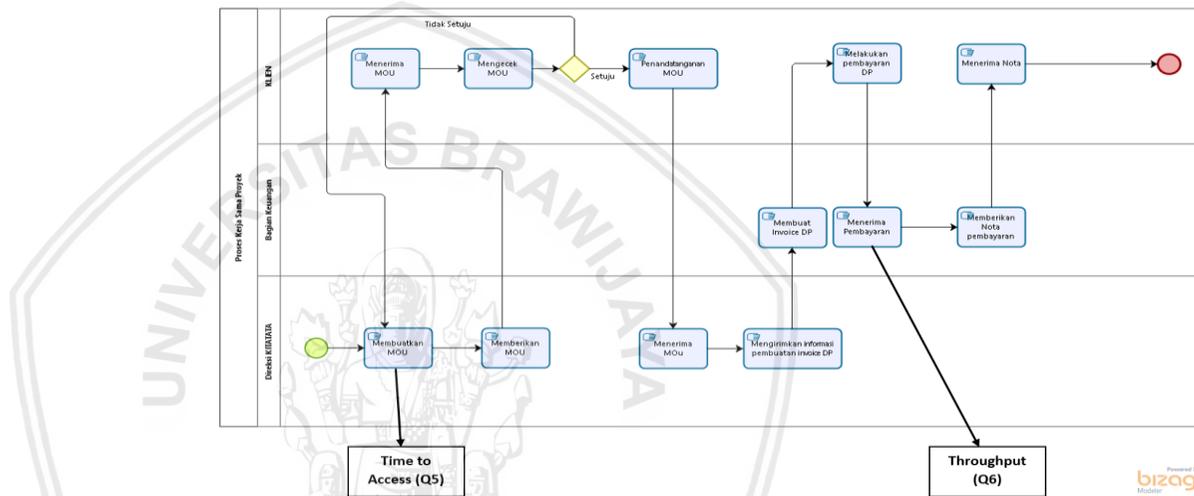
Pada Gambar 5.2 terdapat 2 *quality factor* yang ditemukan yaitu Q3 (*Failure Frequency*) terjadi pada aktivitas proses bisnis menawarkan design kebutuhan dan Q4 (*Time to Access*) terjadi pada aktivitas Membuat

proposal proyek dan membuat dokumen Project Charter. Berikut *Quality Factor* Penawaran proyek yang terjadi dan dijabarkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.2 *Quality Factor* Penawaran Proyek**

Kode	<i>Quality Factor</i>
Q3	Kesesuaian design yang ditawarkan kepada klien ( <i>Failure Frequency</i> )
Q4	Kecepatan dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkan dalam proyek ( <i>Time to Access</i> )

**5.1.1.3 *Quality Factor* Kerjasama Proyek**



**Gambar 5.3 *Quality Factor* Kerjama Proyek**

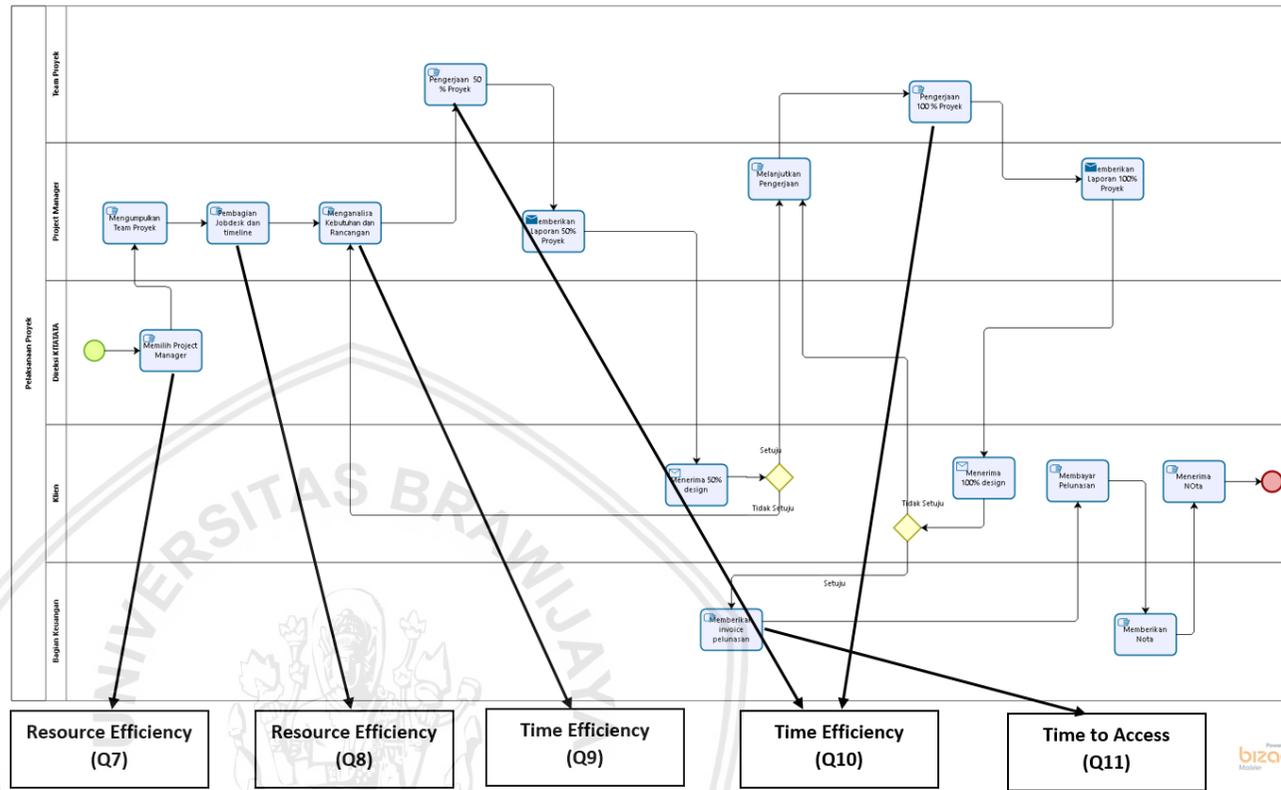
Pada Gambar 5.3 terdapat 2 *quality factor* yang ditemukan yaitu Q5 (*Time to Access*) dan Q6 (*Throughput*). Berikut *Quality Factor* yang ada pada kerjasama proyek dijabarkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.3 *Quality Factor* Kerjasama Proyek**

<b>Kode</b>	<b><i>Quality Factor</i></b>
<b>Q5</b>	Kecepatan dalam pembuatan dokumen MOU ( <i>Time to Access</i> )
<b>Q6</b>	Jumlah pembayaran yang masuk pada KITATATA ( <i>Throughput</i> )



### 5.1.1.4 Quality Factor Pelaksanaan Proyek



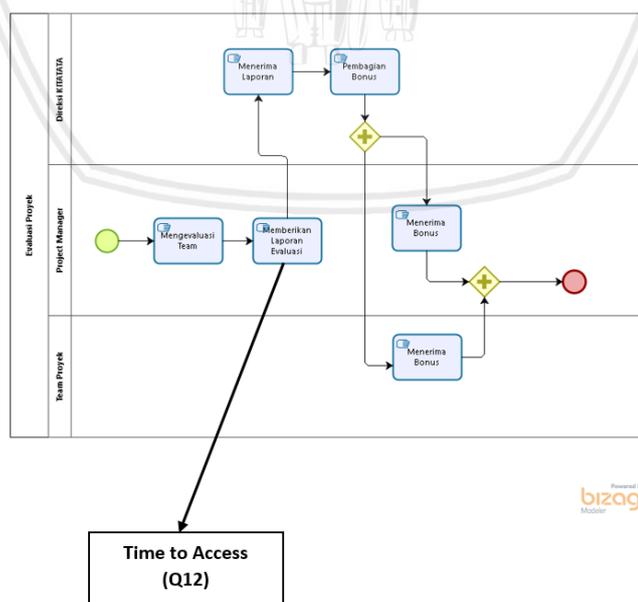
Gambar 5.4 Quality Factor Pelaksanaan Proyek

Pada Gambar 5.4 terdapat 5 *quality factor* yang ditemukan yaitu Q7 (*Failure Frequency*) Ketepatan Pemilihan Project Manager untuk menangani proyek, Q8 (*Resource Efficiency*) Kesesuaian bidang dan jobdesk yang didapat, Q9 (*Time Efficiency*) Ketepatan penganalisaan kebutuhan dan design yang dibuat, Q10 (*Time Efficiency*) Ketepatan saat pengerjaan Proyek dan Q11 (*Time to Access*) Kecepatan dalam membuat invoice pelunasan proyek. Berikut *Quality Factor* Pelaksanaan proyek yang terjadi dan dijabarkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.4 Quality Factor Pelaksanaan Proyek**

Kode	Quality Factor
Q7	Ketepatan Pemilihan Project Manager untuk menangani proyek
Q8	Kesesuaian bidang dan jobdesk yang didapat
Q9	Ketepatan penganalisaan kebutuhan dan design yang dibuat
Q10	Ketepatan saat pengerjaan Proyek
Q11	Kecepatan dalam membuat invoice pelunasan proyek

**5.1.1.5 Quality Factor Evaluasi proyek**



**Gambar 5.5 Quality Factor Evaluasi Proyek**



Pada Gambar 5.5 terdapat 1 *quality factor* yang ditemukan yaitu Q12 (*Time to Access*) terjadi pada Evaluasi proyek. Berikut *Quality Factor* Evaluasi proyek yang terjadi dan dijabarkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.5 *Quality Factor* Evaluasi Proyek**

Kode	<i>Quality Factor</i>
Q12	Kecepatan dan ketepatan pembuatan laporan evaluasi ( <i>Time to Access</i> )



## 5.2 Identifikasi Target dan Kalkulasi Metriks

Identifikasi target (Quality Objective) dan kalkulasi metrik adalah tahap kedua pada metode Quality Evaluation Framework (QEF), stakeholder menentukan target perusahaan, lalu melakukan kalkulasi metrik menggunakan persamaan yang ada pada metode QEF. Terdapat quality factor yang telah didefinisikan, lalu melakukan perhitungan kalkulasi metrik dan menentukan target pada setiap aktivitas yang dilakukan kalkulasi, selanjutnya menentukan apakah hasil perhitungan menggunakan metode QEF sudah sesuai dengan target perusahaan.

### 5.2.1 Hasil Perhitungan Quality Factor

Tabel 5.6 Hasil Perhitungan Quality Factor

Kode	Quality Factor	Satuan	Target	Kalkulasi	Keterangan	Hasil	Kesesuaian
Q1	Jumlah direksi yang bertemu dengan klien (Resource Efficiency)	%	100	$\frac{\text{Direksi yang direncanakan}}{\text{Direksi yang sebenarnya}} \times 100$	Berdasarkan wawancara ( $\frac{2}{3} \times 100$ )	66,67	Tidak Sesuai
Q2	Ketepatan dalam melakukan pertemuan untuk membahas kebutuhan proyek (Time Efficiency)	%	100	$\frac{\text{Durasi yang direncanakan}}{\text{Durasi dalam cycle time}} \times 100$	Berdasarkan simulasi ( $\frac{10}{10} \times 100$ )	100	Sesuai
Q3	Kesesuaian design yang ditawarkan kepada klien (Failure Frequency)	%	0	$\frac{\text{Jumlah aktivitas yang gagal}}{\text{Interval waktu}}$	Berdasarkan Wawancara ( $\frac{4}{10}$ )	0,4	Tidak Sesuai

Tabel 5.6 Hasil Perhitungan *Quality Factor* (Lanjutan)

Kode	Quality Factor	Satuan	Target	Kalkulasi	Keterangan	Hasil	Kesesuaian
Q4	Kecepatan dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkan dalam proyek (Time to Access)	Menit /Pesanan	<=15	Waktu perincian tugas – waktu yang tersedia	Berdasarkan Wawancara	12 menit 50 detik	Sesuai
Q5	Kecepatan dalam pembuatan dokumen MOU (Time to Access)	Menit /Pesanan	<=20	Waktu perincian tugas – waktu yang tersedia	Berdasarkan wawancara	15 menit 43 detik	Sesuai
Q6	Jumlah pembayaran yang masuk pada KITATATA (Throughput)	Menit /Pesanan	5	$\frac{\text{Jumlah pesanan yang masuk}}{\text{Waktu yang tersedia}}$	Berdasarkan wawancara	5	Sesuai
Q7	Ketepatan Pemilihan Project Manager untuk menangani proyek (Resource Efficiency)	%	100	$\frac{\text{Direksi yang direncanakan}}{\text{Direksi yang sebenarnya}} \times 100$	$\frac{1}{1} \times 100$ Berdasarkan wawancara	100	Sesuai
Q8	Kesesuaian bidang dan jobdesk yang didapat (Resource Efficiency)	%	100	$\frac{\text{Direksi yang direncanakan}}{\text{Direksi yang sebenarnya}} \times 100$	$\frac{3}{3} \times 100$ Berdasarkan wawancara	100	Sesuai

Tabel 5.6 Hasil Perhitungan *Quality Factor* (Lanjutan)

Kode	Quality Factor	Satuan	Target	Kalkulasi	Keterangan	Hasil	Kesesuaian
Q9	Ketepatan penganalisaan kebutuhan dan design yang dibuat (Time Efficiency)	%	100	$\frac{\text{Durasi yang direncanakan}}{\text{Durasi dalam cycle time}} \times 100$	Berdasarkan wawancara $(\frac{8}{8} \times 100)$	100	Sesuai
Q10	Ketepatan saat pengerjaan Proyek (Time Efficiency)	%	100	$\frac{\text{Durasi yang direncanakan}}{\text{Durasi dalam cycle time}} \times 100$	Berdasarkan wawancara $(\frac{1600}{1800} \times 100)$	88,88	Tidak Sesuai
Q11	Kecepatan dalam membuat invoice pelunasan proyek (Time to Access)	Menit /Pesanan	$\leq 3$	Waktu perincian tugas – waktu yang tersedia	Berdasarkan wawancara	1 menit 6 detik	Sesuai
Q12	Kecepatan dan ketepatan pembuatan laporan evaluasi (Time to Access)	Menit /Pesanan	$\leq 3$	Waktu perincian tugas – waktu yang tersedia	Berdasarkan wawancara	1 menit 3 detik	Sesuai

Pada Tabel 5.6 diatas dilakukan perhitungan *Quality Factor* yang ada pada KITATATA. Terdapat 12 *Quality Factor* yang ada pada KITATATA. Dari hasil perhitungan terdapat 9 *Quality Factor* yang hasilnya sesuai dan 3 *Quality Factor* yang hasilnya tidak sesuai. 3 *Quality Factor* yang tidak sesuai itu adalah **Q1** Jumlah direksi yang bertemu dengan klien (Resource Efficiency), **Q3** Kesesuaian design yang ditawarkan kepada klien (Failure Frequency), **Q10** Ketepatan saat pengerjaan Proyek (Time Efficiency)

## 5.2.2 Identifikasi Hasil Kalkulasi

### 1. Identifikasi hasil kalkulasi Q1 (*Resource Efficiency*)

Berdasarkan hasil wawancara dan dilihat dari struktur organisasi terdapat 3 direksi yang ada pada KITATATA namun dalam bertemu dengan klien hanya ada 2 direksi yang ikut dalam pertemuan dengan klien. Dengan itu jumlah resource sudah tidak sesuai dengan target perusahaan.

### 2. Identifikasi hasil kalkulasi Q2 (*Time Efficiency*)

Berdasarkan hasil simulasi time analysis ketepatan dalam melakukan pertemuan untuk membahas kebutuhan proyek sudah sesuai karena sesuai dengan target dari perusahaan yaitu 100 persen. Hal tersebut dapat terwujud karena pihak KITATATA selalu tepat waktu dalam melakukan janji dengan klien sehingga kepercayaan klien akan percaya untuk kerjasama dengan KITATATA.

### 3. Identifikasi hasil kalkulasi Q3 (*Failure Frequency*)

Berdasarkan hasil wawancara dalam kesesuaian design yang ditawarkan kepada klien terdapat beberapa design yang ada dan ditawarkan kepada klien tetapi terdapat beberapa design yang ditolak. Berdasarkan perhitungan Quality Factor didapatkan hasil 0,4 % design yang ditolak. Maka hasil Quality Factor tersebut tidak sesuai dengan target perusahaan.

### 4. Identifikasi hasil kalkulasi Q4 (*Time to Access*)

Berdasarkan hasil wawancara kecepatan dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkan dalam proyek dalam 1 bulan terdapat 5 offering sehingga terdapat ada 5 dokumen yang harus dibuat. Perusahaan menargetkan  $\leq 15$  menit tiap pengerjaan per dokumen dan dari hasil wawancara sudah sesuai karena pengerjaan rata-rata tiap pengerjaan per dokumen memakan waktu 12 menit 50 detik.

### 5. Identifikasi hasil kalkulasi Q5 (*Time to Access*)

Berdasarkan hasil wawancara kecepatan dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkan dalam proyek dalam 1 bulan terdapat 5 project offering yang diambil sehingga terdapat ada 5 dokumen kerjasam (MOU) yang harus dibuat. Perusahaan menargetkan  $\leq 20$  menit tiap pengerjaan per dokumen dan dari hasil wawancara sudah sesuai karena pengerjaan rata-rata tiap pengerjaan per dokumen memakan waktu 15 menit 43 detik.

### 6. Identifikasi hasil kalkulasi Q6 (*Throughput*)

Berdasarkan hasil wawancara pada Bagian keuangan KITATATA Jumlah pembayaran yang masuk pada KITATATA dalam 1 bulan sudah sesuai. Karena dalam 1 bulan KITATATA mendapatkan 5 project dan pembayaran yang dilakukan pun

repository.ub.ac.id

sebanyak 5 kali. Hal ini terjadi karena setelah penandatanganan MOU klien langsung diberikan invoice pembayaran dan klien diharapkan untuk langsung membayar sehingga tidak ada pembayaran yang terlewat.

#### **7. Identifikasi hasil kalkulasi Q7 (*Resource Efficiency*)**

Berdasarkan hasil wawancara ketepatan pemilihan Project Manager untuk menangani proyek sudah sesuai. Pada pemilihan project manager dilakukan oleh Direksi KITATATA. Project manager yang dipilih tiap proyek yaitu 1 orang project manager per proyek. Hal itu sudah sesuai dengan apa yang ditargetkan perusahaan.

#### **8. Identifikasi hasil kalkulasi Q8 (*Resource Efficiency*)**

Berdasarkan hasil wawancara Kesesuaian bidang dan jobdesk yang didapat ditentukan oleh project manager. Project bertanggung jawab untuk membagi jobdesk yang akan dilakukan sesuai dengan keahlian tim proyek. Satu tim proyek terdapat 3 orang yaitu 1 project manager 2 anggota. Dalam perusahaan KITATATA kesesuaian bidang dan jobdesk yang didapat sudah sesuai.

#### **9. Identifikasi hasil kalkulasi Q9 (*Time Efficiency*)**

Berdasarkan hasil wawancara Ketepatan penganalisaan kebutuhan dan design yang dibuat sudah sesuai karena sudah sesuai dengan target perusahaan yaitu 100 persen. Penganalisaan dilakukan semua anggota tim, didiskusikan bersama dalam satu tim. Berdasarkan hasil wawancara dalam proses penganalisaan menghabiskan waktu 8 menit dan itu sudah sesuai dengan target perusahaan.

#### **10. Identifikasi hasil kalkulasi Q10 (*Time Efficiency*)**

Berdasarkan hasil wawancara Ketepatan saat pengerjaan Proyek sudah tidak sesuai dengan target perusahaan yaitu 88,88 persen. Pengerjaan dilakukan oleh anggota tim proyek dan project manager berfungsi untuk mengawasi pengerjaan sesuai dengan target. Ketidaksesuaian itu dipengaruhi oleh hasil revisi yang dilakukan oleh klien. Karena ada beberapa klien terkadang lama dalam memberi revisi proyek yang dikerjakan, sehingga pengerjaan agak sedikit lama dan juga dipengaruhi oleh resource yang ada pada KITATATA. Anggota tim terkadang ada yang mengikuti 2 atau lebih proyek sekaligus sehingga pengerjaan lebih lama.

#### **11. Identifikasi hasil kalkulasi Q11 (*Time to Access*)**

Berdasarkan hasil wawancara Kecepatan dalam membuat invoice pelunasan proyek sudah sesuai karena sesuai dengan target perusahaan. Dalam pengurusan invoice perusahaan menargetkan  $\leq 3$  menit dalam membuat

invoice dan dari wawancara dan simulasi didapat rata-rata yang dihabiskan selama 1 menit 6 detik.

## 12. Identifikasi hasil kalkulasi Q12 (*Time to Access*)

Berdasarkan hasil wawancara Kecepatan dan ketepatan pembuatan laporan evaluasi sudah sesuai karena sesuai dengan target perusahaan. Dalam pembuatan laporan evaluasi perusahaan menargetkan  $\leq 3$  menit dalam membuat ilaporan evaluasi dan dari wawancara dan simulasi didapat rata-rata yang dihabiskan selama 1 menit 3 detik.

### 5.3 Root Cost Analysis

Dalam bab ini yang dilakukan adalah Root Cause Analysis. Pada bab sebelumnya telah dilakukan evaluasi proses bisnis pada KITATATA dengan QEF untuk mengetahui gap yang terjadi antara target perusahaan dengan hasil perhitungan QEF. Setelah diketahui gap atau ketidaksesuaian target perusahaan dengan hasil perhitungan QEF yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, terdapat beberapa quality factor yang tidak sesuai, lalu langkah selanjutnya adalah mencari akar permasalahan dan penyebab dari ketidaksesuaian tersebut menggunakan metode *5 Why Analysis*.

Dalam melakukan *root cause analysis* ini membutuhkan keterlibatan pihak perusahaan dengan melakukan wawancara dengan pada Pihak KITATATA.

#### 5.3.1 Analisis Quality Factor Q1

Berdasarkan hasil wawancara dan dilihat dari struktur organisasi terdapat 3 direksi yang ada pada KITATATA namun dalam bertemu dengan klien hanya ada 2 direksi yang ikut dalam pertemuan dengan klien. Dengan itu jumlah resource sudah tidak sesuai dengan target perusahaan.

**Tabel 5.7 Analisis Quality Factor Q1**

Failure Effect	WHY 1	WHY 2
Jumlah direksi yang bertemu dengan klien (Resource Efficiency)	Karena direksi yang ikut hanya direksi yang berhubungan dengan klien dan direksi yang berhubungan internal perusahaan tidak ikut.	Karena butuh 1 direksi yang harus selalu ada dalam perusahaan untuk mengawasi proses bisnis perusahaan.

#### 5.3.2 Analisis Quality Factor Q3

Berdasarkan hasil wawancara dalam kesesuaian design yang ditawarkan kepada klien terdapat beberapa design yang ada dan ditawarkan kepada klien

tetapi terdapat beberapa design yang ditolak. Berdasarkan perhitungan Quality Factor didapatkan hasil 0,4 % design yang ditolak. Maka hasil Quality Factor tersebut tidak sesuai dengan target perusahaan.

**Tabel 5.8 Analisis Quality Factor Q3**

Failure Effect	WHY 1	WHY 2
Kesesuaian design yang ditawarkan kepada klien ( <i>Failure Frequency</i> )	Karena beberapa klien tidak tahu design yang akan dia buat.	Karena keinginan dari klien berbeda-beda.

### 5.3.3 Analisis Quality Factor Q10

Berdasarkan hasil wawancara Ketepatan saat pengerjaan Proyek tidak sesuai dengan target perusahaan yaitu 88,88 persen. Pengerjaan dilakukan oleh anggota tim proyek dan project manager berfungsi untuk mengawasi pengerjaan sesuai dengan target. Ketidaksesuaian itu dipengaruhi oleh hasil revisi yang dilakukan oleh klien. Karena ada beberapa klien terkadang lama dalam memberi revisi proyek yang dikerjakan, sehingga pengerjaan agak sedikit lama dan juga dipengaruhi oleh resource yang ada pada KITATATA. Anggota tim terkadang ada yang mengikuti 2 atau lebih proyek sekaligus sehingga pengerjaan lebih lama.

**Tabel 5.9 Analisis Quality Factor Q10**

Failure Effect	WHY 1	WHY 2
Ketepatan saat pengerjaan Proyek ( <i>Time efficiency</i> )	Karena terlalu banyak revisi dan terlalu banyak proyek yang perlu dikerjakan.	Karena resource yang ada pada KITATATA masih tergolong sedikit. Anggota tim terkadang ada yang mengikuti 2 atau lebih proyek sekaligus sehingga pengerjaan lebih lama.

## BAB 6 PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu :

1. KITATATA adalah salah satu perusahaan yang bergerak bidang Digital Agency & Art. Proses bisnis utama pada KITATATA terdiri dari Proses akuisisi klien, Penawaran Proyek, kerjasama proyek, Pelaksanaan project, *Evaluation* Proyek . Pemodelan proses bisnis utama pada KITATATA menggunakan diagram *Business Process Model and Notation* (BPMN) berdasarkan alur dari proses bisnis yang berjalan saat ini. Selain itu, dalam proses identifikasi proses bisnis ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, yaitu simulasi yang ada pada BPMN, Vertikal abstraksi, RACI Chart , *Value shop*, dekomposisi fungsional, *Quality Evaluation Framework* dan *5 Why Analysis*.
2. Pemodelan yang dilakukan dengan menggunakan BPMN dengan menggunakan BIZAGI Modeller, kemudian hasil simulasi yang dilakukan pada KITATATA meliputi *process validation, time analysis dan resource analysis*. Sehingga dapat diketahui dalam setiap aktivitas bisnis yang dilakukan berapa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya dan berapa orang atau *resource* yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.
3. Hasil evaluasi proses bisnis pada KITATATA terdapat ketidaksesuaian pada proses bisnis yang berjalan. Terjadi ketidaksesuaian pada quality factor dengan kode Q1 yaitu Jumlah direksi yang bertemu dengan klien (*Resource Efficiency*), kode Q3 yaitu Ketepatan saat pengerjaan Proyek (*failure frequency*) dan kode Q10 yaitu Ketepatan saat pengerjaan Proyek (*Time efficiency*). Berikut adalah penjelasan mengenai ketidaksesuaian yang terjadi pada ketiga quality factor tersebut :

**Tabel 6.1 Hasil Perhitungan *Quality Factor***

Kode	Quality Factor	Target	Keterangan	Hasil	Kesesuaian
Q1	Jumlah direksi yang bertemu dengan klien ( <i>Resource Efficiency</i> )	100	Berdasarkan wawancara $(\frac{2}{3} \times 100)$	66,67	Tidak Sesuai
Q3	Kesesuaian design yang ditawarkan kepada klien ( <i>Failure Frequency</i> )	0	Berdasarkan Wawancara $(\frac{4}{10})$	0,4	Tidak Sesuai
Q10	Ketepatan saat pengerjaan Proyek ( <i>Time Efficiency</i> )	100	Berdasarkan wawancara $(\frac{1600}{1800} \times 100)$	88,88	Tidak Sesuai

## 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, maka penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya yaitu, untuk melakukan evaluasi pada organisasi atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa disarankan untuk menggunakan metode *Value Shop Analysis* dalam menentukan aktivitas utama dan aktivitas pendukungnya, karena metode tersebut sangat cocok digunakan pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti pelayanan *development software pada KITATATA*. Dalam melakukan pengumpulan data perlu dilakukan observasi dan wawancara secara detail dan mendalam pada suatu aktivitas, sehingga ketika dilakukan kalkulasi metrik *quality factor* yang ada pada QEF hasil yang didapat lebih akurat dan lengkap. Serta diharapkan dalam penelitian selanjutnya perlu dilakukan *Root Cause Analysis* menggunakan metode lainnya, salah satunya adalah *5 Why Method Analysis*. Dan juga bisa dilanjutkan untuk rekomendasi proses bisnis pada KITATATA maupun implementasi sistem.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aalst, Wil M.P.V., 2013. *Business Process Management: A Comprehensive Survey*. Publisher: Hindawi Publishing Corporation.
- Baihaqy, Ahmad, 2018. Analisis dan Desain Proses bisnis Penanganan Perkara Hukum Menggunakan Konsep Vertikal Abstraksi Pada Lembaga Pengkajian Dan Konsultan Badan Hukum (LPKBH) Al-Baihaqy.
- Chinosi, Michele dan Trombetta, Alberto., 2011. *BPMN: An introduction to the standard*. Publisher : Elsevier B.V.
- Dumas, Marlos dkk., 2013. *Fundamentals of business process management*. Potsdam: Springer.
- Krisantoso, Gilbert, 2015. Penerapan Business Process Modeling Notation (BPMN) Untuk Memodelkan Kebutuhan Sistem Proses Penyuntingan Tulisan Pada Website Jurnal JTRSTE.
- Larasati, S.D., 2017. Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process improvement* (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemsaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik).
- Ramdhani, M. Ali, 2015. Pemodelan Proses Bisnis Sitem Akademik Menggunakan Pendekatan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) (Studi Kasus Institusi Perguruan Tinggi XYZ).
- Rosing, Mark von dkk., 20i5. *The Complete business Process Handbook; Body of knowledge from process modeling to BPM volume 1* . Publisher : Elsevier Inc.
- Stabel, Charles B dan Fjeldstad, Oystein D., 1998. *Configuring value for competitive advantage : on Chain, Shop, and Network*. Strategic Management Journal.
- Sulistiani, Ayu. S., 2016. Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan.
- Weske, M., 2007. *Business Process Management; Concepts, Languages, Architectures*. 2nd penyunt. Potsdam: Springer.
- Zheng, Gongyao., 2012. *Implementating a business process management system applying Agile development methodology : A rel-world case study*. Erasmus Universiteit Rotterdam.

## LAMPIRAN

### A. WAWANCARA

#### LAMPIRAN A Wawancara 1

Nama Narasumber : Zulfiar Ryanda Putra  
 Jabatan : Chief Corporate and Strategy  
 Divisi : Chief Corporate and Strategy

1. Laporan apa saja yang telah ada dan tersedia dalam perusahaan?

- Laporan kerja sama (MOU)  
 - Laporan keuangan  
 - Laporan jumlah proyek yang dilakukan  
 - Laporan akhir (setelah proyek selesai)  
 - Laporan bulanan

2. Kendala apa saja yang terjadi saat penyusunan laporan tersebut?

- Banyak kendala terutama laporan kerja sama. Karena proses yang dilakukan saat dealing proyek jumlah direksi yang hadir tidak semuanya. Terkadang ada miss komunikasi di sana.

3. Apakah laporan-laporan tersebut sudah menjawab semua kebutuhan yang dibutuhkan? Jika belum sebutkan alasannya?

- Belum semua, karena terkadang dalam relap bulanan masih ada yang miss atau hilang

4. Laporan apa yang belum tersedia dan diharapkan ada untuk memenuhi kebutuhan perusahaan?

Laporan tentang produk yang terlaris, lebih tepatnya laporan pemasaran jika kita mengetahui produk terlaris maka akan kita ketahui juga customer yang potensial sehingga kita strategi pemasaran kita tepat pada sasaran.

5. Apakah terdapat beberapa kesamaan data pada beberapa laporan yang telah dibuat selama ini?

Ada, selama ini ada beberapa laporan yang datanya bertumpuk. Contoh laporan jumlah proyek dan laporan akhir itu hampir sama isinya.

Malang, 23-08-2017

  
 Zulfiar

