**Praktikum Sistem Informasi**

**Departemen Ilmu Komputer, Institut Pertanian Bogor**

**Praktikum II: Analisis Proses Bisnis**

**MATERI**

* Penjelasan asisten (15 menit).
* Studi kasus analisis proses bisnis sebuah organisasi (45 menit).
* Presentasi hasil analisis (60 menit).

**TUJUAN PRAKTIKUM**

* Mahasiswa dapat berlatih menganalisis proses bisnis dari kasus yang diberikan.
* Mahasiswa dapat memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh organisasi.

**STUDI KASUS LEMBAGA TERAPI SET**

Suatu lembaga terapi menangani banyak pasien (*customer*) yang yang mengalami depresi, kecemasan, kehilangan *mood*, putus asa, tekanan batin, hilang kepercayaan, dan frustasi. Setiap pasien yang datang mendapatkan layanan penyembuhan dari psikolog (pegawai dari lembaga terapi tersebut) dengan metode *Simple* *Empowerment* *Technique* (SET). Metode SET memiliki beberapa variasi teknik, antara lain:

* Teknik senyum dan tawa: membentuk ekspresi senyum atau tertawa karena memikirkan sesuatu, atau senam tawa yang menimbulkan rasa bahagia
* Teknik sentuhan energi: menyalurkan energi diri kita pada daerah tubuh yang sakit dan atau mengelus tubuh secara perlahan dan dimanjakan atau membayangkan adanya energi yang berwarna putih terang masuk ke tubuh.
* Teknik mengubah dan mengendalikan pikiran (ilustratif): mengubah tampilan emosi dengan cara mengubah gambaran di otak sehingga berubah cara pikirnya.
* Teknik memaafkan: memaafkan diri sendiri dan orang lain.
* Teknik bersyukur: selalu mensyukuri segala hal yang kita terima akan menjadikan diri lebih berserah diri kepada Allah dan otomatis diri kita menjadi lebih tenang dan hati lebih jernih.
* Teknik meditasi (*dzikir*): gabungan teknik meditasi, *hypnotherapy*, *Neuro* *Linguistic* *Programming* (NLP) dan *dzikir*. Teknik ini merupakan Teknik yang menjadi senjata utama dalam upaya meningkatkan kemampuan kendali diri dalam upaya optimalisasi potensi fitrah yang mulai redup (penuh dosa-dosa dan bisikan setan).
* Teknik berdialog dengan hati nurani: mengajak pasien untuk lebih menyatu dengan diri sendiri, menghargai diri (kembali pada fitrah yg bersih).
* Teknik eksplorasi *reframing*: memberikan pertanyaan-pertanyaan terbuka yang detail untuk menggali kelengkapan informasi yang telah (tanpa disadari) dihilangkan atau dikikis (*distortion*) oleh *customer* sendiri.
* Teknik bermain peran: memberi peran sebagai orang lain tersebut (orang yang dia benci atau bermasalah dengannya). Mintalah dia untuk menghayati sikap, pola pikir, gaya dan mengetahui / merasakan alasan mengapa orang tersebut bertindak yang meyakiti.
* Teknik menciptakan tombol: membantu orang lain dan diri sendiri untuk menciptakan “tombol” yang dapat kita gunakan untuk memunculkan sesuatu kondisi yang kita inginkan.

Dengan jumlah tenaga psikolog yang terbatas dan frekuensi pertemuan dengan satu pasien (*customer*) dan lokasi pasien yang kadang jauh dari lokasi lembaga terapi ini, jangkauan pelayanan sering mengalami hambatan, psikolog sering kelelahan, biaya bagi pasien juga tinggi untuk transportasi dan biaya konsultasi, pasien yang tinggal jauh dari lokasi lembaga terapi tidak bisa terlayani, sementara jumlah klien meningkat dari berbagai tempat.

**DISKUSI KELOMPOK**

Kelompok Anda ditunjuk sebagai konsultan teknologi informasi oleh pengelola lembaga terapi tersebut. Sebagai konsultan, Anda diminta untuk memberikan masukan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh lembaga tersebut. Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini berdasarkan kasus yang telah diberikan. Jawaban dituliskan pada tempat yang telah disediakan pada LKP ini. Hasil diskusi dikumpulkan ke LMS dalam format DOC dengan nama LKP2\_(P1/P2)\_Kelompok.

* 1. Apa saja proses bisnis dari lembaga tersebut? Tuliskan dengan lebih rinci !

|  |
| --- |
| Proses bisnis dari lembaga tersebut adalah pelayanan terapi terhadap pasien (kustomer) yang yang mengalami depresi, kecemasan, stress, hilang mood, putus asa, tekanan bathin, hilang kepercayaan, frustasi. Prosesnya adalah dimana pasien datang ke lembaga tersebut, kemudian mengeluhkan apa yang sedang dirasakan (melakukan konsultasi) dan psikolog melakukan pelayanan berupa konsultasi atau terapi yang sesuai dengan kondisi pasien. Kemudian pasien akan melakukan pembayaran atas konsultasi atau terapi yang dilakukan oleh psikolog sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan oleh lembaga terapi tersebut. |

* 1. Berdasarkan hasil diskusi responsi sebelumnya, tuliskan masalah atau tantangan yang dihadapi oleh lembaga tersebut dengan lebih rinci lagi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Problem** | **Penyebab / Rincian** | **Bentuk kerugian yang dialami** |
| 1 | Psikolog sering kelelahan | Jumlah Psikolog yang terbatas dan tingginya frekuensi pertemuan dengan satu pasien. | Dengan meningkatnya jumlah pasien dari berbagai tempat, sementara jumlah psikolog yang terbatas mengakibatkan pasien tidak bisa terlayani. |
| 2 | Jangkauan pelayanan sering mengalami hambatan | Lokasi Pasien yang kadang jauh dari lokasi lembaga terapi | Pasien yang tinggal jauh dari lokasi lembaga terapi tidak bisa terlayani |
| 3 | Pasien harus mengeluarkan biaya yang cukup mahal | Biaya transportasi dan biaya konsultasi yang cukup mahal | Pasien mungkin akan lebih memilih lembaga terapi yang lokasinya lebih dekat dan costnya lebih terjangkau |

* 1. Asumsikan bahwa kelompok Anda memberikan solusi berbasis IT. Sistem apa yang akan dibangun oleh kelompok Anda. Berikan deskripsi singkat dari sistem Anda

|  |
| --- |
| Sistem yang akan dikembangkan adalah dimana sistem ini mampu melakukan pemesanan(booking) terapi, penjadwalan, pendaftaran member, fasilitas review dan feedback terhadap pelayan, terdapat forum untuk tanya jawab antara pasien dan psikolog. Sistem juga dapat melakukan penghitungan total pendatapan setiap psikolog dan lembaga terapi serta penambahan psikolog baru.  Dapat dikatakan sistem yang akan kita bangun mirip seperti aplikasi GoJek yang sekarang sedang berkembang. |

* 1. Siapa saja *stakeholders* yang harus Anda temui dalam rangka pengembangan sistem. Dari masing-masing *stakeholder* tersebut, informasi apa saja yang harus Anda dapatkan untuk merumuskan solusi berbasis IT yang akan Anda kembangkan? Kemudian, pertanyaan apa saja yang harus Anda tanyakan untuk mendapatkan informasi tersebut?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | ***Stakeholders*** | **Informasi yang Ingin Anda Didapatkan** | **Daftar Pertanyaan yang akan Diajukan** |
| 1 | Pasien (Customer) | kebutuhan-kebutuhan pasien, kendala yang dihadapi dan apa yang diharapkan oleh pasien agar dapat dipenuhi untuk pengembangan, seberapa jauh lokasi pasien ke lembaga terapi ini | * Apakah kebutuhan yang diperlukan pasien dilembaga ini sudah terpenuhi? Dan sebutkan kebutuhan-kebutuhan tersebut! * Apa saja kendala yang hadapi pasien ketika ingin melakukan konsultasi/terapi? * Bagaimana menurut pasien tentang pelayanan yang diberikan lembaga terapi? * Apa harapan pasien agar kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi oleh lembaga terapi tersebut? |
| 2 | Psikolog | kebutuhan-kebutuhan psikolog, kendala yang dihadapi, variasi-variasi teknik SET apa yang dikuasai oleh psikolog, berapa biaya untuk melakukan konsultasi atau terapi, kapan psikolog dapat melakukan konsultasi atau terapi (melakukan koordinasi penjadwalan untuk setiap psikolog). | * Apakah kebutuhan-kebutuhan psikolog dilembaga terapi ini sudah tercukupi? Dan sebutkan kebutuhan tersebut! * Apa saja kendala yang dihadapi psikolog selama bekerja dilembaga ini? * Sebutkan variasi teknik SET apa saja yang anda kuasai! * Apa saja yang harus dilakukan lembaga terapi ini, agar kendala yang dihadapi oleh psikolognya dapat diatasi? * Untuk melakukan konsultasi berapa biaya yang dibutuhkan? Dan kapan saja psikolog dapat melakukan konsultasi atau terapi? |
| 3 | Owner Lembaga Terapi | Kebutuhan-kebutuhan lembaga terapi tersebut, kendala yang dihadapi lembaga terapi, berapa banyak psikolog yang dibutuhkan lembaga terapi tersebut, berapa biaya untuk melakukan konsultasi setelah dikalkulasi dengan biaya dari psikolog, apa yang harus dilakukan lembaga terapi agar biaya yang pasien keluarkan terjangkau.  Adakah cara lembaga untuk menangani pasien yang lokasinya jauh dari lembaga terapi? | * Apa saja kendala yang dihadapi terapi ini selama menangani pasien? * Bagaimana dengan SDM terutama untuk psikolog, apakah sudah mencukupi jumlah untuk menangani pasien yang semakin bertambah? * Untuk melayani pasien, apakah setiap psikolog diberikan jadwal tertentu dan bagaimana pembagian jadwalnya? Dan apakah psikolog yang melayani pasien harus sesuai dengan teknik SET yang dikuasai dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pasien? * Apakah yang harus dilakukan lembaga untuk melayani pasien yang jarak lokasinya jauh dari lembaga? * Setelah dikalkulasi, berapakah biaya yang tepat untuk melakukan konsultasi/terapi? Apakah ada alternatif lain untuk meringankan biaya yang dikeluarkan pasien seperti mengadakan diskon? Jelaskan! |

* 1. Apa saja fungsi utama sistem informasi yang akan Anda kembangkan?

|  |
| --- |
| * Pemesanan (booking) konsultasi atau terapi * Penjadwalan psikolog * Forum untuk diskusi antara psikolog dan pasien * Pendaftaran psikolog baru dan member * Penghitungan biaya dan pendapatan * Fasilitas review dan feedback yang dilakukan pasien terhadap psikolog yang melayaninya * Untuk melihat list psikolog, jadwalnya serta teknik SET yang dikuasai. |

* 1. Tentukan siapa saja yang akan menggunakan sistem tersebut dan apa saja *task* yang bisa dilakukan oleh pengguna pada sistem tersebut.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Pengguna** | **Task yang Dilakukan** |
| 1 | Pasien (Customer) | * Melakukan pemesanan(booking) terapi sesuai dengan yang dibutuhkan pasien. * Melakukan pendaftarkan sebagai member * Memberikan feedback terhadap psikolog yang melayaninya * Melihat list psikolog dan teknik SET yang dikuasai oleh psikolog * Melihat jadwal dari psikolog * Mengajukan pertanyaan pada forum yang disedikan untuk komunikasi pasien dengan psikolog. |
| 2 | Psikolog | * Melihat jadwal pasien yang akan dilayani * Mengajukan perubahan jadwal * Melakukan penginputan jenis terapi yang dilakukan terhadap pasien * Melihat banyaknya pasien yang sudah dilayani beserta biayanya(perhari,perbulan,pertahun) * Melihat pendapatan yang diperoleh * Menjawab pertanyaan yang diajukan pasien pada forum |
| 3 | Owner Lembaga Terapi | * Melakukan penambahan user psikolog (menambah psikolog) * Melihat pelayan-pelayanan apa saja yang dilakukan psikolog terhadap pasien * Melakukan kalkulasi dan konfirmasi pembayaran serta melakukan potongan diskon * Melakukan penjadwalan dan perubahan jadwal psikolog serta melakukan konfirmasi. |

* 1. Susunlah tim yang akan Anda turunkan dalam pengembangan sistem tersebut beserta dengan *jobdesk*-nya

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **Posisi** | **Deskripsi Pekerjaan** |
| 1 | MOCHAMAD IVAN FARHAN | Project Manager | * Membuat rencana kerja dan anggaran konstruksi * Mengendalikan seluruh kegiatan konstruksi * Melakukan koordinasi dengan semua pihak terkait * Membangun komunikasi internal dan eksternal * Menetapkan kebutuhan sumber daya * Menentukan alternatif mencapai target * Menyetujui rencana dan metode kerja * Efisiensi dan efektifitas penggunaan sumber daya * Mengkoordinasikan semua pihak terkait |
| 2 | IRWAN HARIANTO L | System Analist | * Menentukan lingkup sistem * Mengumpulkan fakta * Menganalisis fakta * Mengkomunikasikan temuan-temuan tersebut melalui laporan analisis sistem |
| 3 | MUCHAMAD AANG SOPIAN | Programmer | * Membangun/mengembangkan software terutama pada tahap construction dengan melakukan coding dengan bahasa pemprograman yang ditentukan * Mengimplementasikan requiremant dan desain proses bisnis ke komputer dengan menggunakan algoritma /logika dan bahasa pemprograman * Melakukan testing terhadap software bila diperlukan |
| 4 | IHSAN ARIF RAHMAN | Staff EDP (DBA) | * Melakukan design database dan Implementasinya * Memelihara ketersediaan dan update informasi melalui optimalisasi Management Informasi System (MIS) serta mengembangkan dan mengoptimalkan platform Informasi System. * Melaksanakan fungsi administrasi berupa pencatatan, penyimpanan dan pemeliharaan dokumen fisik dan digital serta monitor data. |

* 1. Estimasikan waktu yang akan Anda butuhkan dalam pengembangan sistem tersebut. Berikan penjadwalan secara singkat.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Aktivitas | Bulan 1 | | | | Bulan 2 | | | | Bulan 3 | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Perancangan Antarmuka | Ö |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Pembuatan Prototype |  | Ö | Ö |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Validasi Prototype |  |  |  | Ö |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Pembuatan Aplikasi |  |  |  |  | Ö | Ö | Ö | Ö | Ö | Ö | Ö |  |
| 6 | Internal Test |  |  |  |  |  |  |  | Ö |  |  |  |  |
| 7 | External Test |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Ö |  |
| 8 | Tanda Tangan Serah Terima |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Ö |