

Evaluasi dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan *Business Process Management Notation* dan *Quality Evaluation Framework* (QEF) Pada Perusahaan Gumcode Indonesia

Zulfiar Ryanda Putra¹, Aditya Rachmadi², Nanang Yudi Setiawan³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya

Email: ¹ryanda09@gmail.com, ² rachmadi.aditya@ub.ac.id, ³nanang@ub.ac.id

Abstrak

Gumcode Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Layanan IT Development & Outsourcing Service dengan beberapa kerjasama dengan partner, instansi serta perusahaan Badan usaha milik negara (BUMN). Gumcode mempunyai beberapa layanan jasa yakni *Website*, Aplikasi *Mobile Android* dan *iOS* yang dapat dikembangkan. Selain itu, Gumcode Indonesia juga memberikan pelayanan servis dan jasa *outsourcing developer* untuk perusahaan. Proses bisnis pada gumcode tersebut tentunya belum berjalan dengan baik. Masih ada beberapa masalah yang terdapat potensi untuk mengganggu berjalannya proses bisnis. Seperti yang telah dikatakan oleh narasumber pada Gumcode pada bulan Februari 2018, salah satu permasalahan yang ada pada proses bisnis Gumcode adalah waktu berjalannya proses yang terlalu lama. Dibutuhkan analisa dan pemodelan proses bisnis agar dapat dilakukan evaluasi terhadap proses bisnis yang ada pada CV. Gumcode Indonesia. Penelitian ini menggunakan Analisis Value Shop untuk mengetahui aktivitas utama dan aktivitas pendukung pada proses bisnis development pada perusahaan, *Quality Evaluation Framework* (QEF) untuk melakukan evaluasi terhadap proses bisnis development yang sudah dianalisa dan dimodelkan, setelah itu *Root Cause Analysis* berperan untuk mengidentifikasi akar permasalahan dengan menggunakan teknik *5 Why Method Analysis*. Berdasarkan hasil penelitian ini yaitu berupa penyebab-penyebab dan akar masalah yang terjadi pada aktivitas yang telah di evaluasi. Terjadi ketidaksesuaian pada *quality factor* dengan kode Q3 yaitu Kesesuaian *offering* yang ditawarkan kepada klien (*Failure Frequency*). Berdasarkan hasil wawancara target keberhasilan *offering* pada klien rata-rata terdapat 10 *offering* per minggu. Dan dalam per minggu rata-rata hanya 3 *offering* yang berhasil masuk pada perusahaan. Berdasarkan perhitungan *Quality Factor* didapatkan hasil 30% dari 10 *offering*. Maka hasil *Quality Factor* tersebut sesuai dengan target perusahaan.

Kata kunci: *Quality Evaluation Framework (QEF)*, *Root Cause Analysis*, *5 Why Method Analysis*, *Business Process Modelling Notation (BPMN)*, *Proses Bisnis*

Abstract

Gumcode Indonesia is a company engaged in the field of it development & outsourcing service with some cooperation with partners, agencies and state-owned enterprises (BUMN). Gumcode has several services in example website and both android and ios mobile apps that can be developed. In addition, Gumcode Indonesia also provides developer outsourcing service for the company. The business processes on Gumcode is certainly not running properly and correctly. There are still some problems that have potential to disrupt the business processes. As has been said by the speakers on Gumcode in February 2018, one of the problems that exist in the gumcode business process is the process runs too long. It require analysis and modeling of business processes in order to evaluate the existing business processes on CV. Gumcode Indonesia. This research uses value shop analysis to find out the main activity and supporting activity in business development process at the company, Quality Evaluation Framework (QEF) to evaluate business development process which have been analyzed and modeled. After that, root cause analysis acts to identify the root of problem using 5 Whys method analysis. The result of this research is in the form of cause and root of problem that happened at activity which have been evaluated. There is a discrepancy in the quality factor with the Q3 code that is the suitability of the offer to the client (Failure Frequency). Based on the results of interviews, the target of offering success on the average client is 10 offerings per week. And in per week on average only 3 offerings

that made it into the company. Based on the calculation of Quality Factor obtained 30% results from 10 offers. Then the result of Quality Factor is in accordance with the target company

Keywords: *Quality Evaluation Framework (QEF), Root Cause Analysis, 5 Why Method Analysis, Business Process Modelling Notation (BPMN), Business Process*

1. PENDAHULUAN

Gumcode Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Layanan IT Development & Outsourcing Service dengan beberapa kerjasama dengan partner, instansi serta perusahaan Badan usaha milik negara (BUMN). Gumcode mempunyai beberapa layanan jasa yakni Website, aplikasi Mobile Android dan iOS yang dapat dikembangkan. Gumcode Indonesia juga dapat memberikan pelayanan servis dan jasa outsourcing developer untuk perusahaan.

Sebuah organisasi dapat bergantung pada seberapa baik proses bisnis yang dirancang, dikoordinasikan, dan diterapkan pada organisasi tersebut. Proses bisnis sebuah organisasi dapat menjadi kekuatan kompetitif tersendiri karena dapat menjadi inovasi baru bagi pesaingnya. Menggunakan teknologi informasi, dapat meningkatkan performa proses bisnis yaitu dengan menggunakan membuat efisiensi proses yang telah ada menjadi lebih meningkat dan memungkinkan proses keseluruhan dalam bisnis tersebut diubah. Teknologi Informasi, khususnya yang diterapkan dalam sistem informasi dapat mengotomatisasi tahap-tahap pada proses bisnis yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual. Oleh karena itu sangat penting untuk memperhatikan proses bisnis tersebut. Dengan menganalisis proses bisnis, organisasi dapat mengetahui bagaimana bisnis atau organisasi berjalan. Menganalisis proses bisnis juga dapat menjawab kebutuhan dan permintaan dari pelanggan bisnis. Setelah menganalisis, organisasi akan dapat mengerti bagaimana mengubah proses bisnis menjadi lebih efisien atau efektif (Laudon, K.C. & Laudon, J.P., 2007).

Begitu pula dengan gumcode indonesia yang memiliki banyak program kerja tentu memiliki proses bisnis yang tidak sedikit. Proses bisnis didukung oleh Standard Operating Procedure (SOP) yang harus dilalui oleh pihak tertentu mulai dari awal hingga akhir yang berkaitan dengan gumcode dalam program-program kerjanya. SOP adalah rangkaian instruksi kerja tertulis yang didokumentasikan mengenai proses penyelenggaraan administrasi

organisasi, bagaimana, dan kapan harus dilakukan, dimana, dan oleh siapa dilakukan.

Proses bisnis pada gumcode tersebut tentunya belum berjalan dengan baik. Ada beberapa masalah yang berpotensi untuk mengganggu jalannya proses bisnis. Seperti yang telah dikatakan oleh narasumber pada Gumcode bulan Februari 2018, salah satu permasalahan yang ada pada proses bisnis Gumcode adalah waktu berjalannya proses yang terlalu lama. Pemodelan dan evaluasi proses bisnis pada Gumcode menjadi fokus penelitian yang diharapkan dapat mengevaluasi proses bisnis pada Gumcode Indonesia agar dapat memberikan hasil evaluasi yang nantinya dapat digunakan untuk merencanakan rekomendasi proses bisnis yang lebih efektif dan efisien agar dapat menambah nilai bagi Gumcode Indonesia.

Untuk melakukan pemodelan dan evaluasi proses bisnis dalam sebuah organisasi maka diperlukan sebuah metode yang bisa membantu hal ini. Pemodelan proses bisnis dapat dilakukan dengan tools Business Process Management Notation (BPMN) dan Quality Evaluation Factor (QEF) digunakan untuk melakukan evaluasi proses bisnis yang saat ini pada Gumcode Indonesia. Dilakukan pengukuran kinerja dalam model proses bisnis yang ada yaitu dengan dilakukannya simulasi proses bisnis agar dapat mengetahui dan mengurangi kemungkinan kegagalan dalam melakukan pemodelan sesuai spesifikasi, untuk dapat mengetahui dan menghilangkan hambatan yang tak terduga, untuk mencegah kekurangan atau kelebihan pada penggunaan sumber daya termasuk orang dan uang, serta untuk optimalisasi kinerja sistem (Bizagi, 2016).

Penelitian pertama dilakukan oleh Intan Rumaysha pada tahun 2017. Penelitian tersebut berjudul "EVALUASI PROSES BISNIS MENGGUNAKAN QUALITY EVALUATION FRAMEWORK (QEF) (Studi Kasus : UD HONDA II KEPANJEN AHASS 06641)". Pada penelitian ini membahas tentang bagaimana menerapkan metode Quality Evaluation Framework (QEF) pada proses bisnis yang berjalan di UD Honda II Kepanjen Ahass 06441 dan Penyebab apa saja yang ada

dan permasalahan yang terjadi pada proses bisnis UD Honda II Kepanjen Ahas 06441.

Penelitian yang kedua yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Istania Salma pada tahun 2018. Penelitian ini berjudul “EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI), ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA) DAN QUALITY EVALUATION FRAMEWORK (QEF) PADA LAYANAN JASA UNTUK PELANGGAN” (Studi Kasus: Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Aditya Iskandar dan Rekan)”. Penelitian tersebut membahas tentang bagaimana hasil dari proses bisnis pada KJPP Aditya Iskandar & Rekan, kemudian bagaimana hasil dari evaluasi proses bisnis menggunakan QEF dan Fishbone Analysis pada Aditya Iskandar & Rekan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis Value Shop

Analisis Value Shop pertama kali dilakukan oleh Stabell dan Fjeldstad pada tahun 1998, adalah sebuah bentuk dari pengembangan *value chain analysis*, Michael Porter pertama kali mengusulkan pada tahun 1985. Beda dengan analisis Value Chain yang digunakan dideskripsikan untuk melihat bisnis sebagai rantai aktivitas yang mentransformasikan masukan menjadi keluaran sehingga mempunyai nilai untuk pelanggan, maka analisis Value Shop dideskripsikan guna untuk melihat bisnis sebagai rantai aktivitas dimana akan menghasilkan nilai yang mengarahkan sumber daya untuk menciptakan solusi terhadap masalah yang terjadi pada pelanggan (Charles B. Stabell & Øystein D. Fjeldstad, 1998).

2.2 Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan kumpulan kegiatan yang saling berkoordinasi dalam lingkungan organisasi. Aktivitas yang dilakukan digunakan untuk menggapai tujuan bisnis perusahaan. Dalam satu organisasi diberlakukan sebuah proses bisnis, tetapi dapat saling berinteraksi dengan proses bisnis yang ada pada organisasi lain (Weske, 2012).

2.2.1 Pengertian Pemodelan Proses Bisnis

Model proses bisnis adalah kumpulan dari model aktivitas yang dideskripsikan dengan

batasan penyelesaian antar aktivitas. Model proses bisnis ini sebagai cetak biru (*blueprint*) untuk satu set contoh dari proses bisnis dan setiap model kegiatan bertindak sebagai cetak biru (*blueprint*) untuk rangkaian contoh aktivitas. Model proses bisnis merupakan sebuah artefak utama yang digunakan untuk menerapkan proses bisnis yang ada pada perusahaan (Weske, 2012). Business Process Model and Notation (BPMN) merupakan salah satu notasi yang digunakan untuk memodelkan proses. Manfaat BPMN yaitu agar dapat membantu sebuah organisasi dalam melakukan pemodelan proses bisnis dari berbagai level baik untuk level bisnis maupun level teknologi.

2.3 Quality Evaluation Framework (QEF)

QEF yaitu sebuah pendekatan sistematis yang dimana pengguna dapat menggunakan dengan cara konsisten dan berulang. QEF juga memberikan kesempatan kepada penggunanya yang menggunakan QEF agar dapat menggunakan bahasa formal tetapi tidak terkait dengan notasi-notasi tertentu. QEF juga menyediakan sarana untuk perhitungan kualitas dalam arti matematik dan generic untuk diterapkan dalam situasi apapun (Heidari & Loucopoulos, 2018).

Faktor pada kualitas proses bisnis dapat didefinisikan dan dikategorikan pada dimensi kualitas lainnya. Penerapan kualitas serta dimensi kualitas, faktor dan metric yang diusulkan akan dibahas dibawah ini.

Tabel 1 Quality Dimension dan Quality Factor

Dimension	Factor
Performance	Throughput
	Cycle Time

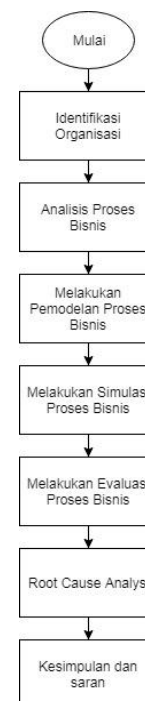
	Timeliness
	Cost
Efficiency	Resource efficiency
	Time efficiency
	Cost efficiency
Reliability	Reliableness
	Failure frequency
Recoverability	Time to failure
	Time to recover
	Maturity
Permissability	Authority
Availability	Time to shortage
	Time to access
	Availableness

2.4 Root Cause Analysis

Pada suatu masalah tentunya mempunyai penyebab akar masalahnya. Akar masalah tersebut akan sangat penting untuk diketahui dalam melakukan perbaikan dan mencegah secara efektif. *Root Cause Analysis* merupakan sebuah proses identifikasi untuk mengetahui penyebab utama sebuah permasalahan dengan menggunakan pendekatan terstruktur dengan teknik yang telah dirancang agar fokus pada identifikasi masalah dan penyelesaiannya.

Root Cause merupakan bagian dari beberapa factor seperti (kejadian, kondisi, faktor organisasional) yang dapat memberikan kontribusi, atau menimbulkan kemungkinan yang menyebabkan dan diikuti oleh sebuah akibat yang tidak diharapkan.

3. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 1 Metodologi Penelitian

Penelitian ini dimulai dari mengidentifikasi masalah yang terjadi pada CV. Gumcode Indonesia dengan cara melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara dan observasi langsung agar mendapatkan data yang valid yang kemudian menganalisis permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut, lalu menganalisis proses bisnis utama dan pendukung pada perusahaan tersebut, kemudian ditentukan proses bisnis yang akan di evaluasi berdasarkan dari wawancara, lalu memodelan proses bisnis menggunakan Business Process Modelling and Notation (BPMN), kemudian dilakukan simulasi Time Analyst dan Resource Analyst, selanjutnya melakukan evaluasi dan pengukuran kinerja pada CV. Gumcode Indonesia menggunakan metode Quality Evaluation Framework (QEF), dan melakukan Root Cause Analysis untuk mendapatkan akar permasalahan dari ketidaksesuaian yang telah ditemukan dari proses evaluasi menggunakan "5 Whys Analysis".

4. IDENTIFIKASI DAN PEMODELAN PROSES BISNIS

4.1 Analisis Value Shop dan Pemodelan

a. Atribut Utama

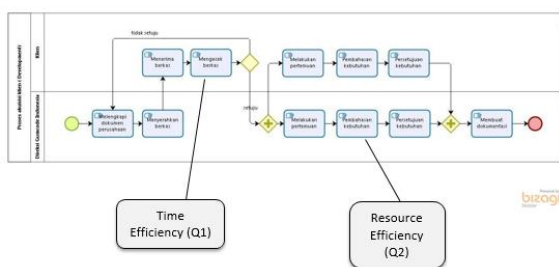
Aktivitas utama pada Gumcode Indonesia adalah sebagai berikut:

1. (Problem-finding and acquisition)

a. Proses akuisisi klien project

Permintaan klien sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan terkadang membuat *analyst* dan *project manager* mengalami kesulitan dengan semua permintaan. Maka selalu diadakan pertemuan untuk membahas semua permintaan dr klien sampai benar - benar sudah disepakati bersama dengan membuat suatu dokumentasi. Proses bisnis dari pekerjaan berbasis proyek tersebut dari bagian marketing atau relasi dengan perusahaan sebelumnya yang menggunakan jasa gumcode indonesia

Permasalahan di satu sisi adalah ketika direktur atau *marketing* memperoleh sebuah project baru dari lingkup pemerintahan begitu banyak persyaratan serta resiko yang diperoleh menjadi kesulitan bagi pihak Gumcode untuk mengakuisisi klien.



Gambar 2 Proses akuisisi klien *project*

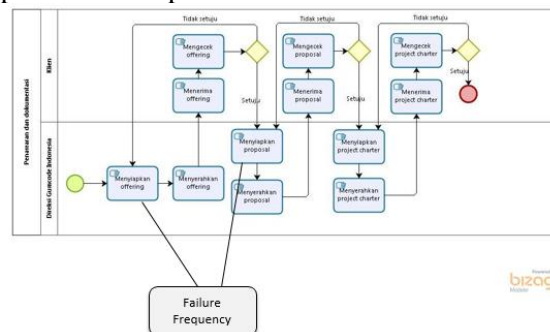
2. (Problem-Solving)

a. Penawaran dan dokumentasi Project

Setelah semua proses pendekatan dan perencanaan dengan klien sudah selesai maka proses selanjutnya adalah membuat dokumentasi dengan kedua belah pihak, dokumen ini biasanya diperuntukan pembuatan proposal penawaran berbasis rancangan biaya dan isi permintaan dari klien, setelah proses tahap proposal penawaran pertama *Ofeering* telah disetujui kedua belah pihak.

Maka proses selanjutnya adalah proses pembuatan proposal penawaran kedua terdiri dari kesepatan fitur dan kebutuhan aplikasi serta di dalamnya terdapat kebutuhan anggaran *development* dan *opsional* sesuai dengan jenis proyek yg sedang dikerjakan. Proses selanjutnya adalah pembuatan *Project charter* & *MOU* dengan disertakan lampiran dokumentasi berupa perancangan aplikasi SRS,SKPL dan desain UI/UX, Setelah semua proses itu selesai

Permasalahan yang timbul disaat permintaan klien selalu diluar dugaan atau diluar kesepakatan awal dikarenakan pada proses *development project* selalu ada riset *internal comapny*, maka pihak gumcode selalu membuat *offering* tambahan untuk mengantisipasi permintaan diluar perjanjian proyek yang perusahaan dapat dari klien.

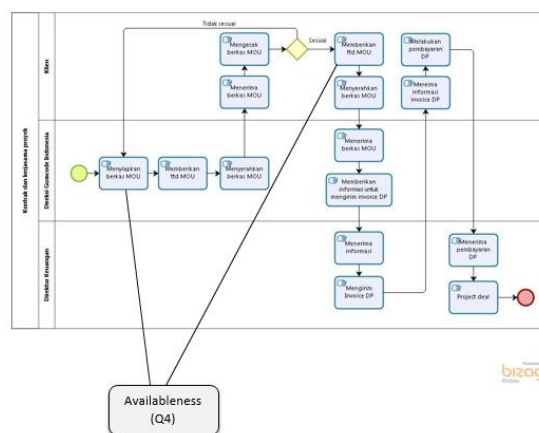


Gambar 3 Penawaran dan dokumentasi *Project*

3. (Choice)

a. Proses kontrak kerjasama project

Kontrak kerja di atur dalam satu dokumen dan didalamnya di atur tugas - tugas dan hak kewajiban diantara kedua belah pihak dalam pemberian kerja, proses pengerjaan *MOU* dilakukan oleh direksi serta project manager yang akan menangani pekerjaan proyek tersebut bersama pihak klien dengan pembahasan *point - point featured, platform* teknologi yang digunakan bersama dengan nilai proyek dalam kontrak yang disetujui kurun waktu yang telah disepakati



Gambar 4 Proses kontrak kerjasama *project*

4. (Execution)

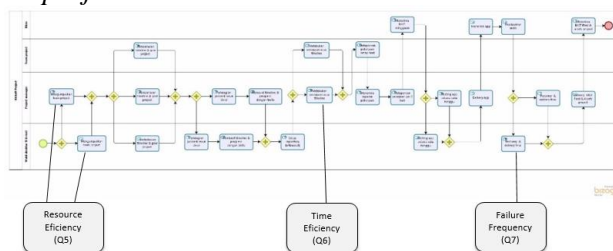
a. Kick Off project

Awal dari pekerjaan proyek adalah proses *briefing* kepada *team developer* untuk memastikan pekerjaan tersampaikan dengan benar. Yang melakukan proses *briefing* pertama adalah *project manager* & *vice CTO* bersama *team developer* dengan memberikan bagian - bagian yang sudah ditentukan *vice CTO* yakni *design UI/UX, mobile developer, backend developer, web developer*. Setelah memberikan semua bagian dari semua pekerjaan tim *project manager* memasukan semua *timeline* dan *feature* yang akan dikerjakan kedalam *tools project* dengan menggunakan *trello, google drive, bitbucket, etc*.

Pekerjaan update dilakukan setiap pertengahan minggu di tgl 15 dalam bentuk berita acara serah terima (BAST), jika keadaan *urgent* akan dilakukan *weekly meeting* atau *call conference* dengan *tools Skype* untuk melaporkan semua hasil pekerjaan setiap *progrees* yang sudah dikerjakan berupa prosentase hasil dan dituangkan kedalam dokumentasi proyek.

Setiap hasil pekerjaan akan dinilai kelayakannya oleh para direksi dan peran terpenting ada di direktur teknologi dan riset dari segi *reliable & powerfull application* dengan proses testing para *team developer*. Adanya proses *delivery* hasil aplikasi ke klien akan dibagi beberapa revisi dan *development* kembali hasil dari aplikasi yang masih ada *bugs & error* dengan estimasi waktu 1 - 2 minggu hasil *testing*.

Setelah hasil pekerjaan semua telah memenuhi standar pekerjaan dan dinyatakan layak oleh kedua belah pihak maka, *project manager* akan memberikan semua hasil proyek kepada klien berupa *asset application, source code, design UI/UX* dan dokumentasi terkait *SRS, SKPL* dan dapat dinyatakan sebagai *close project*.



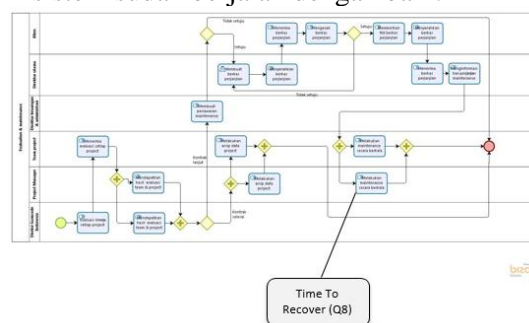
Gambar 5 Kick Off project

5. (Evaluation & Control)

a. Evaluation & Maintenance project

Skema untuk evaluasi dan *maintenance* akan dilakukan setelah pekerjaan proyek telah dinyatakan selesai oleh *project manager*, direksi dan klien serta setelah semua dokumentasi sudah diberikan kepada klien. Evaluasi untuk pekerjaan selau dilakukan disetiap akhir dari periode *project* yang sudah berjalan dengan dilihat dari hasil pekerjaan, waktu dan estimasi keuntungan kerugian.

Pada tahap selanjutnya pembuatan offering *maintenance* secara terpisah dengan proposal penawaran sebelumnya untuk pekerjaan proyek. Setelah proses proposal dan diskusi sudah selesai setelah itu pihak Gumcode Indonesia membuat draft MOU setelah itu diberikan kepada klien untuk proses tanda tangan persetujuan. Proses setelah pendatangan MOU selesai pihak Gumcode Indonesia dapat melakukan *recovery maintenace* selama 2 minggu sekali secara berkala untuk memastikan sistem sudah berjalan dengan baik.



Gambar 6 Evaluation & Maintenance project

b. Aktifitas Pendukung

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

1. Human Resource

Aktifitas yang dilakukan di Gumcode Indonesia adalah untuk melakukan pengawasan dan pelayanan internal bagi karyawan internal perusahaan untuk kelayakan kerja dan jaminan kerja, serta juga bertanggung jawab untuk *open recruitment*.

2. Marketing & corporation communication

Aktifitas yang dilakukan di Gumcode Indonesia adalah untuk melakukan menjaga kualitas layanan bagi pelanggan atau *client*

perusahaan, serta memberikan target klien yang menggunakan jasa layanan perusahaan.

3. Admin & Finance

Aktifitas yang dilakukan di Gumcode Indonesia adalah untuk memberikan *audit* laporan keuangan kepada direksi setiap bulan serta arsip dokumentasi proyek yang akan dilakukan atau yang sudah selesai

5. EVALUASI PROSES BISNIS

5.1 Dimensi *Quality Factor*

Melakukan identifikasi *quality factor*. Didapatkan sebuah *Quality Factor* dari observasi pada perusahaan secara langsung dengan dilakukan juga wawancara secara langsung pada aktor yang bersangkutan pada aktivitas proses bisnis. Identifikasi *quality factor* mengacu dalam pemodelan proses bisnisnya.

Terdapat 13 *quality factor* yang dilakukan identifikasi dan perhitungan, *quality factor* tersebut akan diefisienkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2 *Quality Factor*

Kode	Quality Factor
Q1	Ketidaksesuaian pengecekan kebutuhan klien dengan kesalahan yang terjadi (Time Efficiency)
Q2	Jumlah direksi yang melakukan pertemuan dan melakukan pembahasan dengan klien (Resource Efficiency)
Q3	Kesesuaian offering yang ditawarkan kepada klien (Failure Frequency)
Q4	Kesesuaian MoU yang telah disepakati oleh kedua belah pihak (Availableness)
Q5	SDM yang dipilih untuk dijadikan sebagai team project (Resource Efficiency)
Q6	Ketepatan saat melakukan proses pengerjaan project (Time Efficiency)
Q7	Ketidaksesuaian / kesalahan kebutuhan klien untuk dilakukan perbaikan (Failure Frequency)
Q8	Melakukan penanggulangan maintenance secara berkala (Time To Recover)

5.2 Identifikasi *Quality Factor*

Hasil dari perhitungan *quality factor* dan identifikasi hasil dari kalkulasi *quality factor* didapatkan ketidaksesuaian pada target faktor-faktor yang ditentukan oleh perusahaan dengan pencapaian hasil saat ini yaitu pada *quality factor* kode Q3, dan Q7 yang sudah disebutkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3 Hasil Perhitungan *Quality Factor*

Kode	Target Perusahaan	Hasil kalkulasi
Q3	100%	30%
Q7	100%	75%

5.3 Root Cause Analysis

Didapatkan hasil ketidaksesuaian dengan target perusahaan pada perhitungan dengan menggunakan metode QEF yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, terdapat ketidaksesuaian beberapa *quality factor*, selanjutnya yaitu mencari akar permasalahan dari ketidaksesuaian tersebut dengan metode “5 Why Analysis”.

5.4 Analisis *Quality Factor* kode Q3

Pada kode Q3 yaitu target keberhasilan offering pada klien rata-rata terdapat 10 offering per minggu. Dan dalam per minggu rata-rata hanya 3 offering yang berhasil masuk pada perusahaan. Berdasarkan perhitungan *Quality Factor* didapatkan hasil 30% dari 10 offering. Terjadi ketidaksesuaian antara hasil nyata yang terjadi saat ini pada CV. Gumcode Indonesia dan target perusahaan. Tabel dibawah ini akan mendefinisikan akar dari penyebab ketidaksesuaian.

Tabel 4 Analisis *Quality Factor* kode Q3

Failure Effect	WHY 1	WHY 2	WHY 3
Kesesuaian offering yang ditawarkan kepada klien (Failure Frequency)	Karena kebutuhan klien tidak dapat menjangkau kapasitas perusahaan	Karena waktu yang diinginkan klien tidak sesuai dengan kapasitas team project perusahaan.	Karena kapasitas biaya dari klien lebih kecil daripada penawaran biaya dari perusahaan

5.5 Analisis *Quality Factor* kode Q7

Pada kode Q7 yaitu ketidaksesuaian / kesalahan kebutuhan klien terjadi rata-rata $\frac{3}{4}$ dari tiap project. Pada perhitungan *Quality Factor* ini berhubungan dengan kode Q4 tentang MoU ini hasilnya tidak sesuai dikarenakan selalu adanya kebutuhan dari klien yang belum tersampaikan awal offering dibuat untuk klien. Terjadi ketidaksesuaian antara target perusahaan dengan hasil nyata yang terjadi saat ini di CV. Gumcode Indonesia. Tabel dibawah ini akan mendefinisikan akar dari penyebab ketidaksesuaian.

Tabel 5 Analisis *Quality Factor* kode Q7

Failure Effect	WHY 1	WHY 2
Ketidaksesuaian / kesalahan kebutuhan klien untuk dilakukan perbaikan (Failure Frequency)	Karena permintaan klien selalu berubah-ubah	Kesalahan teknis dari sebuah system tidak dapat diprediksi (Sinyal dalam sebuah daerah mempengaruhi suatu aplikasi)

6. KESIMPULAN

Proses bisnis utama pada UB Guest House terdiri dari Proses akuisisi klien, Penawaran dan dokumentasi, Kontrak dan kerjasama proyek, Kickoff project, Evaluation dan maintenance . Pemodelan proses bisnis utama pada CV. Gumcode Indonesia menggunakan diagram Business Process Model and Notation (BPMN) sesuai dengan alur pada proses bisnis yang berjalan pada perusahaan saat ini.

Dari hasil simulasi *Time Analyst* pada proses bisnis akuisisi klien didapatkan *average time* sebesar 152,09 menit, proses bisnis penawaran dan dokumentasi didapatkan *average time* sebesar 187,81 menit, proses bisnis kontrak dan kerjasama proyek didapatkan *average time* sebesar 139,84 menit, proses bisnis *kickoff project* didapatkan *average time* sebesar 386,72 menit, dan proses bisnis *evaluation* dan *maintenance* didapatkan *average time* sebesar 119,60 menit. Dan hasil simulasi Resource Analyst pada proses bisnis akuisisi klien terdapat pemanfaatan Direksi Gumcode Indonesia sebesar 74,23% dan Klien sebesar 94,99%, proses bisnis penawaran dan dokumentasi terdapat pemanfaatan Direksi Gumcode Indonesia sebesar 47,52% dan Klien sebesar 88,03%, proses bisnis kontrak dan kerjasama proyek terdapat pemanfaatan Direksi Gumcode Indonesia sebesar 22,98%, Klien sebesar 85,80% dan Direktur keuangan sebesar 26,96%, proses bisnis *kickoff project* terdapat pemanfaatan Direksi Klien sebesar 14,32%, Team project sebesar 12,10%, Project manager sebesar 94,35% dan Wakil Direktur TI & Riset sebesar 52,01%, dan proses bisnis *evaluation* dan *maintenance* terdapat pemanfaatan Direksi Gumcode Indonesia sebesar 64,38%, project manager sebesar 62,11%, Team project sebesar 66,46%, Direktur keuangan dan administrasi sebesar 18,64%, Direktur Utama sebesar 9,06% dan Klien sebesar 14,32%.

Penerapan pada metode Quality Evaluation Framework (QEF) dalam evaluasi proses bisnis

pada CV. Gumcode Indonesia didapatkan hasil yaitu terdapat ketidaksesuaian pada proses bisnis pada CV. Gumcode Indonesia. Terjadi adanya ketidaksesuaian pada *quality factor* dengan kode Q3 yaitu Kesesuaian *offering* yang ditawarkan kepada klien (*Failure Frequency*), kode Q7 yaitu Ketidaksesuaian / kesalahan kebutuhan klien untuk dilakukan perbaikan (*Failure Frequency*).

Pada *Quality factor* kode Q3, dari hasil wawancara target keberhasilan *offering* pada klien rata-rata terdapat 10 *offering* per minggu. Dan dalam per minggu rata-rata hanya 3 *offering* yang berhasil masuk pada perusahaan. Berdasarkan pada perhitungan Quality Factor didapatkan hasil 30% dari 10 *offering*. Maka hasil Quality Factor tersebut sesuai dengan target perusahaan.

Pada Quality factor kode Q7, Berdasarkan hasil wawancara ketidaksesuaian terhadap kebutuhan klien terjadi rata-rata $\frac{3}{4}$ dari tiap project. Pada perhitungan Quality Factor ini berhubungan dengan kode Q4 tentang MoU ini hasilnya tidak sesuai dikarenakan selalu adanya kebutuhan dari klien yang belum tersampaikan awal *offering* dibuat untuk klien.

Berdasarkan dari penelitian ini, penulis akan memberikan saran untuk penelitian yang akan mendatang. 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 CV. Gumcode Indonesia. Dan dalam melakukan pengumpulan data perlu dilakukan observasi dan wawancara secara detail dan mendalam pada suatu aktivitas, sehingga ketika dilakukan kalkulasi metrik quality factor pada metode QEF hasil yang didapat lebih valid dan lengkap. Serta diharapkan dalam penelitian selanjutnya perlu dilakukan Root Cause Analysis menggunakan metode lainnya, salah satunya adalah Fishbone Diagram. Dan juga bias dilanjutkan untuk rekomendasi proses bisnis pada CV. Gumcode Indonesia maupun implementasi sistem.

7. DAFTAR PUSTAKA

Bizagi, 2016. Bizagi, 2016. Bizagi User Guide. [online] Tersedia di:

<<http://help.bizagi.com>>

- Davenport, T. H. & James, E. S., 1990. The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign. Cambridge: s.n.
- Charles, B. S. & Øystein, D. F., 1998. Configuring Value For Competitive Advantage : On Chains, Shops, and Networks. s.l.:Strategic Management Journal.. s.l.:s.n.
- Weske, M., 2012. Business Process Management Concepts, Languages, Architectures.. s.l.:Springer Berlin Heidelberg.
- Heidari, F. & Loucopoulos, P., 2018. Quality Evaluation Framework (QEF): Modeling and Evaluating Quality of Business Processes. s.l.:International Journal of Accounting System. s.l.:s.n