

# ANALISA PROSES BISNIS

Mia Fitriawati, S.Kom, M.Kom

## Teknik Pengumpulan Data/Informasi

1. Interview
2. *Joint application development* (JAD)
3. *Questioner*
4. Analisa dokumen
5. Observasi

Pertimbangkan tehnik yang dipakai!!!

## 1. Interview

- Teknik yang paling umum dipakai
- Langkah Dasar:
  - Tentukan tujuan dari wawancara
  - Pemilihan Narasumber/Responden (orang yang diwawancarai)
  - Perancangan Pertanyaan Interview
  - Persiapan Interview
  - Pengarahan Interview
  - Tindak Lanjut Interview

## Pemilihan Narasumber

- Didasari pada Kebutuhan Informasi
- Sangat baik mendapatkan Perbedaan Pandangan
  - Para Manajer
  - Para Pemakai
  - Idealnya, seluruh stakeholder

## Tujuan dari Wawancara

- Awal sebelum dimulai wawancara, haruslah menetapkan **tujuan dari wawancara tersebut untuk apa? Hasil yang ingin di capai apa?** Sehingga akan memudahkan dalam memilih narasumber dan merancang pertanyaan.

## Tipe-tipe Pertanyaan

- Tipe Pertanyaan
  - **Closed-ended Questions**
  - Contoh
    - Berapa banyak penerimaan telepon setiap hari?
    - Bagaimana pelanggan melakukan pesanan?
    - Informasi tambahan apa yang dibutuhkan sistem baru?

## Tipe-tipe Pertanyaan

- Tipe Pertanyaan
  - **Open-Ended Question**
  - Contoh
    - Apa yg menjadi pemikiran dalam sistem berjalan?
    - Apa permasalahan yang dihadapi setiap hari?
    - Bagaimana menentukan tipe marketing unggulan apa yang dijalankan?

fppt.com

## Tipe-tipe Pertanyaan

- Tipe Pertanyaan
  - **Probing Question**
  - Contoh:
    - Mengapa?
    - Dapatkah diberikan sebuah contoh?
    - Dapatkah dijelaskan lebih detail lagi?

fppt.com

## Pengorganisasian Pertanyaan Interview

- **Interview Tak Terstruktur**
  - Sangat bermanfaat pada mulanya dalam pengumpulan informasi
  - Tujuan Keluasan, informasi didefinisikan secara global
- **Interview Terstruktur**
  - Bermanfaat kemudian dalam proses
  - Tujuan Informasi yang sangat spesifik

fppt.com

## Langkah Persiapan Interview

- Persiapkan rencana wawancara secara umum
  - Daftar Pertanyaan
  - Jawaban-jawaban untuk antisipasi dan kelanjutannya
- Tegaskan wilayah-wilayah pengetahuan
- Tetapkan Prioritas-prioritas jika kehabisan Waktu
- Siapkan Orang-orang yang akan diwawancara
  - Beri Jadwal
  - Informasikan Alasan dari Wawancara
  - Informasikan Area yang akan didiskusikan

fppt.com

## Pengarahannya Interview

- Tampil secara Profesional dan tidak Bias
- Catat semua Informasi
- Cek Kebijakan organisasi apakah boleh menggunakan **tape recorder**.
- Anda Harus yakin memahami semua Isu.
- Pisahkan Fakta-fakta dari Opini-opini
- Beri orang yang diwawancara waktu untuk mengajukan pertanyaan
- Jangan Lupa untuk berterima kasih kepada orang yang diwawancara
- Akhiri Waktu Wawancara

fppt.com

## Pengarahannya Interview Tip Praktis

- Jangan Khawatir, Tenang Saja
- Beri Perhatian
- Rangkum *point-point*
- Ringkas
- Jujur
- Perhatikan Bahasa Tubuh

fppt.com

## Pertanyaan

- **Anda Sedang mewawancarai direktur LAB PC disekolah Anda berkenaan dengan program baru untuk membantu mengadministrasikan catatan siswa-siswa yang meminjam software.**
  - Tulis 5 Pertanyaan yang akan anda tanyakan pada direktur Lab. PC !

fppt.com

## Contoh Pertanyaan

1. Bagaimana sistem Peminjaman *Software* di Lab ini?
2. Dokumen apa saja yang dijadikan Masukan dan Keluaran didalam Sistem Ini ? Berikan Contohnya.
3. Jika Ada siswa yang terlambat mengembalikan *software* dari tanggal yang telah ditetapkan bagaimanakah prosedur penanganannya ?
4. Bagaimana jika ada siswa yang ingin memperpanjang *software* yang dipinjamnya?
5. Berapa jenis *Software* dan jumlah anggota yang sudah terdaftar di Lab ini.

fppt.com

## 2. Joint Application Development (JAD)

- Menyingkat waktu (sekaligus biaya) yang diperlukan dalam wawancara
- Meningkatkan mutu hasil informasi yang diperoleh
- Menciptakan identifikasi lebih banyak pengguna dengan sistem informasi baru sebagai hasil proses-proses yang partisipatif.

fppt.com

## JAD

- Menggunakan teknik seperti rapat atau diskusi dalam pengumpulan data
- Libatkan Tim Proyek, User/Pemakai, dan Manajemen yang bekerja bersama-sama
- Berbeda dengan wawancara per orang yang berbeda tempat berbeda waktu, JAD dikumpulkan bersama, dengan satu tempat dan satu waktu
- Kemungkinan mengurangi kesalahan sampai dengan 50%

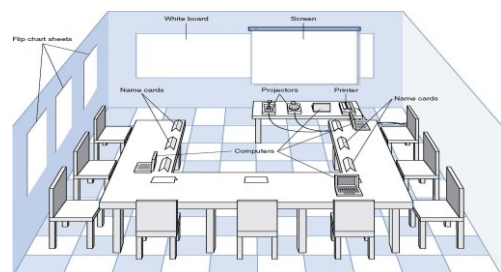
fppt.com

## JAD Setting

- Tempat duduk berbentuk U
- Jauh dari kekacauan
- White board
- Alat-alat Prototyping

fppt.com

## Ruang Pertemuan JAD



fppt.com

## Sesi JAD

- Agenda Formal dan Aturan Dasar
- Struktur Top Down sangat bermanfaat
- Kegiatan Fasilitator
  - Pertahankan Sesi pada Track-nya
  - Bantu dengan Terminologi dan Jargon Teknis
  - Rekam Masukan-masukan
  - Tetap Alami, tetapi membantu menyelesaikan isu
- Tindak Lanjut Laporan setelah Sesi

fppt.com

## Masalah-masalah dalam JAD Sessions

- Hindari dominasi satu pihak
- Semua harus memberikan kontribusi
- Diskusi samping
- Pembicaraan yang tidak berujung
- Pemaksaan kehendak
- Konflik yang tidak terselesaikan
- Konflik abadi
- Dibawa santai dengan humor

fppt.com

## 3. Questioner



- Kumpulan pertanyaan tertulis, sering digunakan untuk banyak orang.
- Biasanya diisi pada kertas atau elektronik (online).
- Pilih Partisipan dengan menggunakan sampel dari populasi
- Rancangan Pertanyaan untuk kejelasan dan analisa kasus
- Kelola daftar pertanyaan dan ambil langkah untuk mendapatkan tanggapan yang baik
- Daftar Pertanyaan dilanjutkan dengan laporan

fppt.com

## Tipe Questioner

### ► Kuesioner Format Bebas

Berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus diisi oleh responden di tempat yang telah disediakan

#### Contoh:

Sebutkan metode-metode yang Anda rasa tepat untuk memperbaiki masukan-masukan yang mengandung kesalahan.

\_\_\_\_\_

fppt.com

## Tipe Questioner cont...

### ► Kuesioner Format Pasti

Berisi pertanyaan-pertanyaan yang jawabannya sudah tersedia berupa cek list, ya/tidak, ataupun ada skalanya (sangat tidak setuju s/d sangat setuju)

Mana yang menjadi pemasok dari perangkat keras Anda ?

\_\_\_\_\_ Compaq                      \_\_\_\_\_ IBM  
\_\_\_\_\_ Univac                      \_\_\_\_\_ Macintosh

Bagaimana pendapat Anda tentang komputerisasi yang akan dilakukan ini ?

1 = Sangat setuju                      4 = Tidak setuju  
2 = Setuju                              5 = Sangat tidak setuju  
3 = Kurang Setuju

fppt.com

## Rancangan Questioner Baik

- Dimulai dengan pertanyaan yg tidak ada ancaman dan menarik
- Kelompokkan item secara logika
- Jangan meletakkan item penting pada akhir questionnaire
- Jangan penuh halaman dengan banyak item
- Hindari Penyingkatan
- Hindari Terminologi atau materi yang bias
- Nomor pertanyaan untuk menghindari kebingungan

fppt.com

#### 4. Analisa Dokumen

- Pelajari material (dokumen-dokumen) yang ada pada sistem berjalan
- Dokumen khas yang digunakan:
  - Form, Laporan, Kebijakan manual, Struktur Organisasi yang menerangkan sistem formal
- Temukan Sistem Informal dalam tambahan pemakai ke form/ Laporan dan elemen Form/ Laporan yg tak terpakai
- Perubahan Pemakai ke form/ Laporan berjalan atau form/ Laporan tak terpakai untuk modifikasi kebutuhan sistem

fppt.com

#### Analisa Dokumen



fppt.com

#### 5. Observasi

- Perhatikan Proses yg sedang ditampilkan
- Pemakai/ Manajer sering tidak akurat mengulang kembali apa yg telah dikerjakan
- Periksa Validitas Informasi yg telah dikelompokkan
- Waspada! tingkah laku perubahan
- Jadikan tidak bersifat pengrusakan
- Hati-hati untuk tidak mengabaikan Informasi secara periodik
  - Mingguan ... Bulanan ... Tahunan

fppt.com



fppt.com