

## ABSTRAK

Universitas Kristen Maranatha telah menyadari pentingnya memiliki dan mempertahankan SDM yang baik. Untuk itu, dibentuklah Biro Sumber Daya Manusia (BSDM) untuk menangani semua aktivitas yang berkaitan dengan karyawan mulai diterima sampai berhenti menjadi karyawan Maranatha. Pada umumnya setiap prosedur yang ada di Biro Sumber Daya Manusia belum dibuat secara tertulis sehingga penyampaian informasi mengenai pelaksanaan prosedur dan penggunaan formulir dilakukan secara lisan. Perubahan prosedur yang masih sering terjadi dan kurangnya sosialisasi setiap prosedur kepada seluruh karyawan menimbulkan ketidakpastian/ketidakjelasan prosedur yang berlaku. Selain itu, tidak adanya koordinasi antara Biro Sumber Daya Manusia dengan Biro Administrasi Keuangan (BAKU) menyebabkan Biro Sumber Daya Manusia masih sering mendapatkan keluhan dari karyawan mengenai keterlambatan pembayaran keuangan yang seharusnya mereka terima. Oleh karena itu, perlu dibuat dokumentasi tertulis dan sosialisasi dari setiap prosedur yang ada.

Langkah pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data umum perusahaan, prosedur dan formulir yang digunakan dengan mewawancarai bagian-bagian yang ada di BSDM yaitu Bagian Kepegawaian, Bagian Pelatihan dan Pengembangan dan Bagian Penilaian Kinerja serta dilakukan penyebaran kuesioner untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dan masukan karyawan mengenai pelayanan BSDM. Data-data ini digambarkan dalam bentuk bagan alir dokumen dan bagan alir informasi serta dianalisis berdasarkan metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Services*). Tahap terakhir adalah pendokumentasian prosedur dan formulir menggunakan format ISO 9001:2000, yang merupakan standarisasi sistem manajemen yang digunakan secara internasional. Dengan menggunakan format ISO 9001:2000 maka dituntut adanya suatu standarisasi dalam bekerja. Selain alasan diatas, pemakaian ISO dilakukan karena sistem manajemen UKM sedang mengarah ke ISO 9001:2000.

Pada penelitian ini dilakukan perbaikan terhadap beberapa prosedur dan perancangan formulir. Perbaikan prosedur yang dilakukan merupakan perbaikan dari prosedur yang ada sehingga lebih jelas dan terperinci, penyederhanaan prosedur, dan pada beberapa prosedur yang berhubungan dengan masalah keuangan dilakukan penambahan tindakan yaitu adanya pemberitahuan dari BAKU ke BSDM apabila sudah menyelesaikan masalah keuangan. Selain itu, pada prosedur penilaian kinerja, diusulkan agar hasil penilaian diberikan kepada karyawan sebagai bahan evaluasi. Formulir yang diusulkan adalah formulir tanda terima, formulir permohonan penggunaan dana, formulir ijin pengambilan uang, formulir permohonan cuti, formulir ijin meninggalkan kantor, formulir perpanjangan cuti tahunan, formulir pengajuan penggantian uang bersalin, formulir permohonan sumbangan uang pernikahan, formulir permohonan santunan, formulir penggantian kacamata dan formulir perubahan data.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-3
1.4 Perumusan Masalah .....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-4
1.7 Sistematika Penulisan .....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sistem.....	2-1
2.1.1 Definisi Sistem.....	2-1
2.1.2 Konsep Dasar Sistem.....	2-2
2.1.3 Karakteristik Sistem.....	2-3
2.1.4 Klasifikasi Sistem.....	2-4
2.2 Informasi.....	2-5
2.2.1 Definisi Informasi.....	2-5
2.2.2 Konsep Dasar Informasi.....	2-5
2.2.3 Fungsi Informasi.....	2-6
2.2.4 Sumber Informasi.....	2-6
2.2.5 Nilai dan Kualitas Informasi.....	2-7
2.3 Manajemen.....	2-11
2.4 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	2-11
2.4.1 Sistem Informasi Manajemen.....	2-11

2.4.1.1	Definisi Sistem Informasi Manajemen.....	2-11
2.4.1.2	Tujuan Sistem Informasi Manajemen.....	2-12
2.5	Pengembangan Sistem.....	2-12
2.5.1	Perlunya Pengembangan Sistem.....	2-12
2.5.2	Alat Pengembangan Sistem.....	2-13
2.5.3	Bagan Alir Dokumen ( <i>Document Flowchart</i> ).....	2-14
2.5.4	Bagan Alir Informasi ( <i>Information Flowchart</i> ).....	2-15
2.6	Analisis Sistem.....	2-15
2.7	Desain Sistem.....	2-16
2.7.1	Definisi Desain Sistem.....	2-16
2.7.2	Tujuan Desain Sistem.....	2-17
2.8	Prosedur.....	2-18
2.8.1	Definisi Prosedur.....	2-18
2.8.2	Ciri Prosedur Yang Baik.....	2-18
2.8.3	Manfaat Prosedur.....	2-18
2.9	Formulir.....	2-19
2.10	ISO 9001:2000.....	2-21
2.10.1	Pengantar Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000....	2-21
2.10.2	Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000.....	2-21
2.10.3	Prinsip-Prinsip ISO 9001:2000.....	2-22
2.10.4	Dokumentasi Berdasarkan ISO 9001:2000.....	2-23
2.10.5	Prosedur Operasi Standar.....	2-24
 <b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Penelitian pendahuluan.....	3-1
3.2	Identifikasi Masalah.....	3-4
3.3	Batasan Masalah dan Asumsi.....	3-5
3.4	Perumusan Masalah.....	3-5
3.5	Tujuan Penelitian.....	3-6
3.6	Tinjauan Pustaka.....	3-6
3.7	Pengumpulan Data.....	3-6

3.8 Analisis dan Perancangan Prosedur dan Formulir.....	3-7
3.9 Pendokumentasian Prosedur dan Formulir.....	3-8
3.10 Kesimpulan dan Saran.....	3-8
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b>	
4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1. Sejarah Berdirinya.....	4-1
4.1.2. Jam Kerja.....	4-1
4.1.3. Struktur Organisasi UKM.....	4-2
4.1.3.1. Struktur Organisasi BSDM.....	4-3
4.1.4. Uraian Jabatan.....	4-4
4.1.4.1 Biro Sumber Daya Manusia.....	4-4
4.1.4.2 Bagian Pelatihan dan Pengembangan.....	4-10
4.1.4.3 Bagian Penilaian Kinerja.....	4-24
4.2 Pengumpulan Data Kuesioner.....	4-27
4.3 Prosedur-Prosedur Tugas.....	4-28
4.4 Formulir yang digunakan sekarang .....	4-66
4.5 Peta Keterkaitan Proses.....	4-71
<b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b>	
5.1 Analisis.....	5-1
5.1.1 Analisis Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan Sekarang.....	5-1
5.1.2 Analisis Hasil Kuesioner.....	5-2
5.1.3 Analisis Prosedur Yang Berjalan Saat Ini.....	5-12
5.1.4 Analisis Formulir Yang Digunakan Saat Ini.....	5-84
5.1.5 Analisis Sistem Aliran Informasi Saat Ini.....	5-86
5.2 Usulan Perancangan.....	5-86
5.2.1 Usulan Prosedur-Prosedur Tugas.....	5-86
5.2.2 Usulan Formulir.....	5-109
5.3 Analisis Usulan.....	5-112
5.3.1 Analisis Usulan Prosedur - Prosedur Tugas.....	5-112
5.3.2 Analisis Usulan Formulir.....	5-116
5.3.3 Tabel Perbandingan.....	5-118

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	6-1
6.2. Saran.....	6-6

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR SINGKATAN

KOMENTAR PENGUJI

DATA PENULIS

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
4.1	Daftar Prosedur Yang Berjalan Saat Ini	4-28
5.1	Daftar Prosedur Yang Diperbaiki	5-85
5.2	Daftar Formulir Yang Diperbaiki	5-108
5.3	Daftar Formulir Yang Diusulkan	5-109
5.4	Perbandingan Bagian Yang Dianalisis (Aktual dan Usulan)	5-118

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Pilar Kualitas Informasi	2-10
2.2	Simbol Bagan Alir Informasi	2-15
3.1	Bagan Metodologi Penelitian	3-3
3.2	Bagan Langkah-Langkah Pengumpulan Data	3-7
4.1	Struktur Organisasi UKM	4-2
4.2	Struktur Organisasi BSDM	4-3
4.4	Peta Keterkaitan Proses	4-71

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Simbol Bagan Alir Dokumen	L1-1
2	Contoh Kuesioner dan Hasil Kuesioner	L2-1
3	Bagan Alir Dokumen Prosedur Saat Ini	L3-1
4	Bagan Alir Informasi Prosedur Saat Ini	L4-1
5	Formulir BSDM Saat Ini	L5-1
6	Usulan Bagan Alir Dokumen Prosedur	L6-1
7	Usulan Diagram Alir Informasi Prosedur	L7-1
8	Usulan Formulir BSDM	L8-1
9	Pendokumentasian Prosedur	L9-1
10	Pendokumentasian Formulir	L10-1