



**PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE  
*FOR ENTERPRISE MODELING (4EM)* PADA  
RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

**Ramadhany Aisyah Rakhim  
NIM 162410101006**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya untuk melancarkan dalam pengerjaan skripsi dan menuntun setiap langkah kehidupan;
2. Rasulullah Muhammad SAW yang telah menjadi pembimbing dan panutan terbaik;
3. Ayahanda Abdul Rohim dan Ibunda Aristina Saeri;
4. Saudara perempuan Romadhona Tarisa Rohim, Saudara laki-laki Abyandani Yumnaaris Maulana, dan Nenek Artina;
5. Keluarga besar;
6. Ibu Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT. dan Ibu Diah Ayu Retnani Wulandari, S.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing;
7. Teman-teman terdekat;
8. Seluruh Guru dan Tenaga Pengajar dari pendidikan formal dan informal sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
9. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;

**MOTO**

Dan berbuat baiklah. Sungguh, Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.

(Terjemahan Surat *Al-Baqarah* ayat 195)<sup>\*)</sup>



---

<sup>\*)</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 2011. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV Diponegoro.

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ramadhany Aisyah Rakhim

NIM : 162410101006

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pemodelan Perusahaan Menggunakan Metode *For Enterprise Modeling* (4EM) Pada Rumah Sakit Citra Husada Jember” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Oktober 2020

Yang menyatakan,



Ramadhany Aisyah Rakhim

NIM 162410101006

**SKRIPSI**

**PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE  
*FOR ENTERPRISE MODELING (4EM)* PADA  
RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER**

Oleh

Ramadhany Aisyah Rakhim  
NIM 162410101006

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT.

Dosen Pembimbing Pendamping : Diah Ayu Retnani Wulandari, S.T., M.Eng.

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Pemodelan Perusahaan Menggunakan Metode *For Enterprise Modeling* (4EM) pada Rumah Sakit Citra Husada Jember” karya Ramadhany Aisyah Rakhim telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 23 Oktober 2020

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

**Tim Penguji:**

Dosen Penguji I,



Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom.  
NIP 196811131994121001

Dosen Penguji II,



Qurrota A'yuni Ar Ruhimat, S.Pd., M.Sc.  
NIP 760018029

Mengesahkan



Dean, Fakultas Ilmu Komputer,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom.  
NIP 196811131994121001

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Pemodelan Perusahaan Menggunakan Metode *For Enterprise Modeling* (4EM) pada Rumah Sakit Citra Husada Jember” karya Ramadhany Aisyah Rakhim telah disetujui pada:

hari, tanggal : Jumat, 23 Oktober 2020

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh:

**Dosen Pembimbing Utama,**



**Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT.  
NIP 198110202014042001**

**Dosen Pembimbing Anggota,**



**Diah Ayu Retnani Wulandari, S.T., M.Eng.  
NIP 198603052014042001**

## RINGKASAN

**Pemodelan Perusahaan Menggunakan Metode *For Enterprise Modeling* (4EM) Pada Rumah Sakit Citra Husada Jember;** Ramadhany Aisyah Rakhim, 162410101006; 2020: 150 halaman; Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat perusahaan harus menyesuaikan dengan kemajuan teknologi serta dapat meningkatkan nilai dari sebuah perusahaan. Rumah Sakit Citra Husada Jember merupakan salah satu perusahaan yang menjalankan jenis usaha bidang jasa dan menyediakan pelayanan kesehatan mendasar hingga unit-unit perawatan khusus dalam upaya memberikan pelayanan terbaik. Rumah Sakit Citra Husada Jember pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan memiliki tujuan utama yang ingin dicapai yaitu meningkatkan jumlah kunjungan. Agar pencapaian tujuan tersebut dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan suatu pemodelan, salah satunya dengan *Enterprise Modeling*.

*Enterprise Modeling* (EM) atau pemodelan perusahaan merupakan cara kerja terstruktur yang mencakup berbagai perspektif, yakni: tujuan, proses, aktor dari suatu perusahaan atau situasi permasalahan secara terpadu. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam EM adalah *For Enterprise Modeling* (4EM). 4EM menggambarkan pendekatan yang memungkinkan untuk perusahaan atau bagian dari perusahaan, beserta struktur dan prosesnya, untuk dianalisis, diteliti, dan didokumentasikan dalam bentuk model dimana 4EM ini memiliki enam area sub model. Penelitian ini melakukan pemodelan perusahaan berdasarkan data yang telah diperoleh terhadap Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu model yang representatif dengan situasi saat ini pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan serta strategi yang mendeskripsikan hal-hal dalam meningkatkan jumlah kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember.

## SUMMARY

**Company Modeling Using For Enterprise Modeling (4EM) Method at Citra Husada Hospital Jember;** Ramadhany Aisyah Rakhim, 162410101006; 2020: 150 pages; the Information Systems Study Program, the Faculty of Computer Science, Jember University.

The development of information and communication technology requires companies to keep pace with technological advances and increase the value of a company. Citra Husada Hospital Jember is a company that runs a service business and provides basic health services to special care units in an effort to provide the best service. Citra Husada Hospital Jember in the Sub Division of Marketing and Customer Management has the main goal to be achieved, namely increasing the number of visits. In order for the achievement of these goals to run well, a modeling is needed, one of which is Enterprise Modeling.

Enterprise Modeling is a structured way of working that includes various perspectives, namely: objectives, processes, actors from a company or problem situation in an integrated manner. One method that can be used in EM is For Enterprise Modeling (4EM). 4EM describes a possible approach for a company or part of the company, along with its structure and processes, to be analyzed, researched, and documented in the form of a model where this 4EM has six sub model areas. This study conducted a modeling company based on the data that has been obtained on the Sub Division of Marketing and Customer Management. The results obtained from this study are a representative model with the current situation in the Sub Division of Marketing and Customer Management and a strategy that describes things in increasing the number of visits to Citra Husada Hospital Jember.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemodelan Perusahaan Menggunakan Metode *For Enterprise Modeling* (4EM) Pada Rumah Sakit Citra Husada Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. Ibu Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Diah Ayu Retnani Wulandari, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Qurrota A'yuni Ar Ruhimat, S.Pd., M.Sc. selaku dosen penguji II atas segala saran dan masukan yang membangun dalam penulisan skripsi ini;
4. Ibu Windi Eka Yulia Retnani, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Ibu Ifrina Nuritha, S.Kom., M.Kom., Ibu Nelly Oktavia Adiwijaya, S.Si., M.T., Ibu Fitriyana Dewi, S.Kom., M.Kom., Bapak Fajrin Nurman Arifin, S.T., M.Eng. yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
6. Direktur dan jajaran staf Rumah Sakit Citra Husada Jember yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian;
7. Ibu Ratih Ika Maharani, S.KM. selaku Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan, Ibu Rani Ekasari Pratiwi selaku karyawan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi di Rumah Sakit Citra Husada Jember

- yang telah memberikan saran-saran terbaiknya dalam penulisan skripsi ini;
8. Seluruh Guru dan Tenaga Pengajar dari pendidikan formal dan informal sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
  9. Ayahanda Abdul Rohim dan Ibunda Aristina Saeri selaku orang tua dari penulis yang telah mendidik, memotivasi, memberikan doa terbaik dan menjadi orang tua yang luar biasa demi terselesaikannya skripsi ini;
  10. Saudara perempuan Romadhona Tarisa Rohim dan Saudara laki-laki Abyandani Yumnaaris Maulana yang telah menginspirasi dan memberikan dukungan semangat dalam penulisan skripsi ini;
  11. Nenek Artina dan keluarga besar yang telah mendukung dan mendoakan dalam penulisan skripsi ini;
  12. Kakak Rico Wijaya, Arief Putra Hermawan, Choirur Roziqin Kurniawan, Karina Purwanto, Devi Nur Azizah Rahmayani, Erinda Rizatul Aripadina, S.P., Ludfi Ika Purwantini, S.Kom., dr. Fath Arina Fahma, Khanif Muflikhatun, S.Ked. dan Laras Aprilyanti Santoso, S.Kom. yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini;
  13. Teman tersayang Eva Wati Asri Mawaddah, Siska Imandasari, Ayu Puji Astutitk, Destry Ayu, Moh. Izul Fiqri, Karim Hidayatullah, Rani Wulandari, Anggi Eka Septiani, Den You Bigi Rakasiwi Islami yang telah berjuang bersama dalam masa perkuliahan;
  14. Teman terklasik Maulidia Rizqi Wulandari, Khusnul Khotimah, Firman Bagus Wicaksono, Muhammad Ghoni Ghufron dan Lanang Wibisono yang telah memberikan canda tawa, kebaikan dan perhatian kepada penulis dalam penulisan skripsi ini;
  15. Ustadzah Sri Dwi Anugerah Ningrum, S.Tr.Kes. dan Ustadzah Ulfah Hanifah, S.Ag yang telah memberikan nasihat, saran dan kebaikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
  16. Keluarga INFINITY angkatan 2016 yang telah memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini;
  17. Keluarga HIMASIF (Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi) periode 2016-2019 yang selalu menjadi rumah terbaik untuk mengembangkan diri dan

berproses bersama;

18. Keluarga Laboratorium Basis Data periode 2017-2018 yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk menjadi Asisten Praktikum dan Laboratorium sehingga dapat berproses bersama;
19. Keluarga Rumah Qur'an Mahasiswa (RQM) Al-Ikhlas yang telah menjadi rumah terbaik dan ternyaman untuk menghafal Al-Qur'an dan telah menerima penulis menjadi salah satu orang yang beruntung karena dapat berproses bersama;
20. Teman-teman Fakultas Ilmu Komputer di semua angkatan atas bantuan dan dukungannya;
21. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 23 Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>SUMMARY</b> .....	ix
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xx
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 <i>Enterprise Modeling (EM)</i> .....	5
2.2 <i>For Enterprise Modeling (4EM)</i> .....	7
2.2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2.2 Sub Model 4EM .....	8
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	22

3.1	Jenis Penelitian .....	22
3.2	Tempat Penelitian .....	22
3.3	Sumber Data Penelitian .....	22
3.4	Sampel Penelitian .....	23
3.5	Tahapan Penelitian .....	24
3.5.1	Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	24
3.5.2	Studi Literatur .....	25
3.5.3	Pengembangan Instrumen Penelitian .....	26
3.5.4	Pengumpulan Data .....	28
3.5.5	Validasi Data .....	30
3.5.6	Analisis Data .....	32
3.5.7	Hasil Analisis .....	32
3.5.8	Pemodelan Menggunakan Metode 4EM .....	32
3.5.9	Validasi Pemodelan .....	32
3.5.10	Penarikan Kesimpulan .....	33
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.2	Hasil .....	38
4.2.1	Hasil Analisis dan Validasi Data .....	38
4.2.2	Hasil Pemodelan Menggunakan Metode 4EM .....	59
4.2.3	Hasil Analisis Relasional Sub Model 4EM .....	71
4.2.4	Hasil Analisis Proses Bisnis <i>As-Is</i> dan <i>To-Be</i> .....	73
4.2.5	Hasil Validasi Pemodelan .....	74
4.3	Pembahasan .....	75
4.3.1	Pembahasan Analisis Perspektif EM .....	75
4.3.2	Pembahasan Analisis Komponen Sub Model 4EM .....	78
4.3.3	Pembahasan Pemodelan Menggunakan Metode 4EM .....	83
<b>BAB 5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1	Kesimpulan .....	93
5.2	Saran .....	94

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	95
<b>LAMPIRAN</b> .....	98
A. Surat Pernyataan Kebenaran Wawancara.....	98
B. Lembar Informasi Responden Penelitian.....	100
C. Lembar Petunjuk Wawancara Penelitian.....	102
D. Lembar Wawancara Penelitian .....	103
E. Validasi Pemodelan .....	119
F. Surat Ijin Penelitian.....	121
G. Surat Perpanjangan Penelitian .....	122
H. Lembar Kegiatan Penelitian .....	123
I. Dokumentasi Penelitian di Rumah Sakit Citra Husada Jember .....	125
4. 1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Citra Husada Jember .....	129
4. 2 Struktur Organisasi Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan .....	130

DAFTAR TABEL

	Halaman
2. 1 Berbagai perspektif untuk langkah-langkah bisnis .....	6
2. 2 Penelitian terdahulu.....	8
3. 1 Perspektif EM untuk “Memahami Ketergantungan Organisasi”.....	26
3. 2 Perspektif EM untuk “Menemukan Kebutuhan Untuk Perubahan” .....	27
3. 3 Perspektif EM untuk “Meningkatkan Proses Bisnis” .....	27
3. 4 Perspektif EM untuk “Menyelaraskan Bisnis dan TI” .....	28
3. 5 Waktu pengumpulan data .....	30
4. 1 Hasil analisis perspektif EM untuk “Memahami Ketergantungan Organisasi” .....	38
4. 2 Hasil analisis perspektif EM untuk “Menemukan Kebutuhan Untuk Perubahan” .....	40
4. 3 Hasil analisis perspektif EM untuk “Meningkatkan Proses Bisnis” .....	41
4. 4 Hasil analisis perspektif EM untuk “Menyelaraskan Bisnis dan TI” .....	43
4. 5 Hasil analisis <i>goals model</i> (GM).....	45
4. 6 Hasil analisis <i>business rules model</i> (BRM) .....	47
4. 7 Hasil analisis <i>concepts model</i> (CM).....	49
4. 8 Hasil analisis <i>business process model</i> (BPM) .....	51
4. 9 Hasil analisis <i>actors and resources model</i> (ARM) .....	53
4. 10 Hasil analisis <i>technical components and requirements model</i> (TCRM)...	56
4. 11 Triangulasi waktu.....	59
4. 12 Proses bisnis <i>As-Is</i> dan <i>To-Be</i> .....	73
4. 13 Kegiatan <i>workshop</i> validasi pemodelan .....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2. 1	Elemen dasar dari kerangka 4EM ..... 7
2. 2	Hubungan sub model dari 4EM ..... 9
2. 3	Tampilan komponen 4EM ..... 9
2. 4	Jenis hubungan pada <i>goals model</i> ..... 10
2. 5	Goals model dengan hubungan AND ..... 11
2. 6	Goals model dengan hubungan OR ..... 11
2. 7	Goals model dengan hubungan AND/OR ..... 12
2. 8	Dekomposisi <i>business rules model</i> dengan hubungan AND ..... 14
2. 9	Dekomposisi <i>business rules model</i> dengan hubungan OR ..... 14
2. 10	Konsep dan atribut pada <i>concepts model</i> ..... 15
2. 11	Notasi pada <i>concepts model</i> ..... 16
2. 12	Notasi pada <i>business process model</i> ..... 17
2. 13	Notasi pada <i>actors resources model</i> ..... 18
2. 14	Notasi pada <i>technical components and requirements model</i> ..... 20
3. 1	Tahapan penelitian ..... 25
4. 1	Proses bisnis Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan saat ini..... 37
4. 2	<i>Goals model</i> pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan ... 60
4. 3	<i>Business rules model</i> pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan..... 61
4. 4	<i>Concepts model</i> pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan..... 62
4. 5	<i>Business process model</i> pada proses pemasaran wilayah..... 63
4. 6	<i>Business process model</i> pada proses pemasaran perusahaan..... 64
4. 7	<i>Business process model</i> pada proses pengelolaan pelanggan..... 65
4. 8	<i>Business process model</i> pada proses pembuatan media rumah sakit..... 66
4. 9	<i>Business process model</i> pada administrasi dan logistik ..... 66
4. 10	<i>Business process model</i> pada proses promosi kesehatan rumah sakit ..... 67

4. 11	<i>Business process model</i> pada proses perawatan (maintenance) .....	68
4. 12	<i>Actors and resources model</i> pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan .....	69
4. 13	<i>Technical components and requirements model</i> pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan .....	70



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
A. Surat Pernyataan Kebenaran Wawancara .....	98
B. Lembar Informasi Responden Penelitian .....	100
C. Lembar Petunjuk Wawancara Penelitian .....	102
D. Lembar Wawancara Penelitian .....	103
E. Validasi Pemodelan .....	119
F. Surat Ijin Penelitian .....	1211
G. Surat Perpanjangan Penelitian .....	12
H. Lembar Kegiatan Penelitian .....	14
I. Dokumentasi Penelitian di Rumah Sakit Citra Husada Jember .....	14
4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Citra Husada Jember .....	15
4.2 Struktur Organisasi Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan .....	16

**DAFTAR SINGKATAN**

- 4EM : *For Enterprise Modeling*  
ARM : *Actors and Resources Mode*  
BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial  
BPM : *Business Process Model*  
BRM : *Business Rules Model*  
CM : *Concepts Model*  
EM : *Enterprise Modeling*  
GM : *Goals Model*  
SDM : Sumber Daya Manusia  
SI : Sistem Informasi  
SIMRS: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit  
TCRM : *Technical Components and Requirements Model*  
TI : Teknologi Informasi

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pendahuluan penelitian. Adapun pembahasan pada bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, serta tujuan penelitian.

### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan sistem dan teknologi serta cara kerja pada perusahaan terus menerus terjadi seiring dengan adanya peningkatan inovasi, adanya sebuah kolaborasi dengan perusahaan lain, adanya tantangan baru dalam pangsa pasar, adanya perubahan sosial, atau kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga membuat perusahaan harus menyelaraskan dengan kemajuan teknologi serta dapat meningkatkan nilai dari sebuah perusahaan. Perusahaan dituntut untuk bisa menjalankan kegiatan operasionalnya dengan baik agar dapat berkompetisi secara global (Sandkuhl dkk., 2014). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 3 Tahun 1982 Pasal 1 tentang Wajib Daftar Perusahaan, mengemukakan bahwa “Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba”.

Perusahaan atau organisasi di bidang jasa meliputi jasa militer, jasa penyedia lapangan kerja, kepolisian, pemadam kebakaran, lembaga peraturan, sekolah, dan rumah sakit (Kotler, 2009). Rumah Sakit Citra Husada Jember merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan mendasar hingga unit-unit perawatan khusus dalam upaya memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di Rumah Sakit Citra Husada Jember pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan, peneliti memperoleh data bahwa pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan memiliki beberapa proses bisnis yang dijalankan, yaitu proses pemasaran lapangan, proses promosi kesehatan, proses pengelolaan pelanggan, proses administrasi dan logistik, proses pemeliharaan teknologi informasi dan komunikasi. Sub Bagian Pemasaran dan

Pengelolaan Pelanggan memiliki tujuan utama yang ingin dicapai yaitu meningkatkan jumlah kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, saat ini terdapat kendala yakni sedikitnya tingkat kunjungan rumah sakit oleh pasien umum dan asuransi. Rumah Sakit Citra Husada Jember ingin meningkatkan jumlah kunjungan pasien umum dan pasien asuransi. Namun, dikarenakan terdapat peraturan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang merupakan faktor eksternal diluar kendali Rumah Sakit Citra Husada Jember, sehingga tidak ada yang bisa dilakukan kecuali melakukan tindakan alternatif (data diperoleh dari pengamatan dan wawancara). Agar tindakan alternatif tersebut dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan suatu pemodelan, salah satunya dengan *Enterprise Modeling*.

*Enterprise Modeling* (EM) adalah seni pengetahuan eksternal yang menambah nilai bagi perusahaan. EM atau pemodelan perusahaan merupakan cara kerja terstruktur yang mencakup berbagai perspektif, yakni: tujuan, proses dan aktor dari suatu perusahaan atau situasi permasalahan secara terpadu (Vernadat, 2002). Salah satu metode yang dapat digunakan dalam EM adalah *For Enterprise Modeling* (4EM). Metode 4EM menyediakan model konseptual yang memeriksa suatu perusahaan dan persyaratannya dari sejumlah perspektif. Model dari metode 4EM ini merupakan abstraksi dari situasi kehidupan nyata di perusahaan dan merupakan model perusahaan. 4EM menggambarkan pendekatan yang memungkinkan untuk perusahaan atau bagian dari perusahaan, beserta struktur dan prosesnya, untuk dianalisis, diteliti, dan didokumentasikan dalam bentuk model. Penggambaran pendekatan tersebut dilakukan dengan enam model yang berbeda, yaitu (1) *Goals Model* (GM), (2) *Business Role Model* (BRM), (3) *Concepts Model* (CM), (4) *Business Process Model* (BPM), *Actors and Resources Model* (ARM), (4) *Technical Components and Requirements Model* (TCRM) (Sandkuhl dkk., 2014). Enam model yang digambarkan dari perusahaan berguna untuk memberikan wawasan di berbagai tingkatan, seperti proses bisnis, sistem TI, dan lain-lain dari sebuah perusahaan. *For Enterprise Modeling* (4EM) juga memiliki tujuan memvisualisasikan situasi, menganalisis kekurangan atau permasalahan, mengembangkan startegi untuk bisnis dan TI serta mengoptimalkan proses

(Sandkuhl dkk., 2014). *For Enterprise Modeling* merupakan metode yang dapat digunakan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember, karena metode 4EM akan membuat sebuah model berdasarkan permasalahan situasi saat ini dan berdasarkan analisis pada sub komponen 4EM yang ada pada Rumah Sakit Citra Husada Jember untuk membuat konsep model sehingga mencapai tujuan perusahaan.

Rumah Sakit Citra Husada Jember memiliki beberapa target perusahaan yang ingin dicapai, untuk memenuhi target tersebut akan dilakukan simulasi hal apa yang harus dilaksanakan oleh Rumah Sakit Citra Husada Jember melalui pemodelan menggunakan metode 4EM. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Pemodelan Perusahaan Menggunakan Metode *For Enterprise Modeling* (4EM) Pada Rumah Sakit Citra Husada Jember”. Sehingga dihasilkan suatu rekomendasi pemodelan perusahaan yang sudah dipetakan berdasarkan strategi yang sudah dilakukan oleh perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, permasalahan yang harus diselesaikan dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana penerapan metode 4EM untuk memodelkan Rumah Sakit Citra Husada Jember pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?
2. Bagaimana rekomendasi proses bisnis yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan metode 4EM dalam memodelkan Rumah Sakit Citra Husada Jember pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.
2. Untuk mengetahui rekomendasi proses bisnis yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dijelaskan merupakan hasil yang ingin dicapai pada penelitian. Manfaat pada penelitian ini meliputi:

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Penulis dapat mengetahui penerapan metode 4EM dalam memodelkan Rumah Sakit Citra Husada Jember pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.
  - b. Penulis dapat mengetahui rekomendasi proses bisnis yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember.
2. Manfaat bagi pihak Rumah Sakit Citra Husada Jember  
Pihak Rumah Sakit Citra Husada Jember khususnya Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan dapat mengetahui rekomendasi proses bisnis yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember.

#### 1.5 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah dalam penelitian ini agar tidak terjadi penyimpangan dalam proses penelitian. Batasan masalah yang dicantumkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan objek penelitian pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan Rumah Sakit Citra Husada Jember.
2. Pada tahap analisis perspektif EM tidak menganalisis karakteristik khusus EM untuk “Mengembangkan Strategi TI”.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan lebih mendalam tentang teori-teori dan pustaka yang digunakan sebagai kerangka pemikiran dalam penelitian. Teori yang dijelaskan meliputi *Enterprise Modeling* (EM) dan *For Enterprise Modeling* (4EM).

### 2.1 *Enterprise Modeling* (EM)

*Enterprise Modeling* (EM) adalah representasi komputasional dari struktur, aktivitas, proses, informasi, sumber daya, orang, perilaku, tujuan, dan kendala bisnis, pemerintah, atau perusahaan lain. EM adalah instrumen yang terbukti untuk mengatasi tantangan organisasi (Fox dan Gruninger, 1998). Bidang EM secara umum terkait dengan teknik, metode, dan alat untuk memodelkan organisasi dan untuk menemukan serta menyiapkan potensi perbaikan. EM membantu untuk mengatasi tantangan dengan menawarkan cara kerja yang fleksibel namun sistematis. EM didukung dengan metode dan berbagai alat yang berbeda dari berbagai jenis. Praktik yang disediakan oleh EM ini dapat digunakan untuk berbagai tugas dan situasi, karena banyak perspektif pemodelan yang mendukung. EM juga dapat digunakan untuk banyak tujuan yang berbeda, seperti memvisualisasikan situasi, menganalisis kekurangan atau permasalahan, mengembangkan strategi untuk bisnis atau teknologi informasi (TI), mengoptimalkan proses, atau membangun kerjasama baru dengan perusahaan lain (Sandkuhl dkk., 2014).

EM memiliki perspektif penting yang saling berkaitan, yakni sebagai berikut (Sandkuhl dkk., 2014):

- Perspektif tujuan dan masalah: pengembangan masa mendatang dan operasi sehari-hari di perusahaan harus dipandu oleh tujuan yang jelas, yang dapat ditetapkan tingkat perusahaan umum atau khusus untuk fungsi perusahaan tertentu, bisnis area, atau bagiannya.
- Perspektif proses bisnis: kegiatan menciptakan nilai, manajemen dan tugas-tugas pendukung sering dilakukan dalam proses bisnis yang harus dilakukan terus untuk meningkatkan dan mendukung tujuan bisnis.

- Perspektif struktur organisasi: fungsi organisasi yang berbeda disediakan oleh unit organisasi yang membentuk struktur organisasi perusahaan.
- Perspektif komponen teknis: baik proses bisnis dan perannya terhubung ke sumber daya yang digunakan dalam proses atau untuk memenuhi tanggung jawab.
- Perspektif produk: produk perusahaan dapat berupa produk fisik yang diproduksi dengan sumber daya atau layanan perusahaan yang disediakan oleh perusahaan.
- Perspektif konsep: Konsep yang mendefinisikan berbagai pengetahuan tentang ketergantungan dan hubungan antara proses, peran, produk, dan layanan suatu perusahaan secara eksplisit.
- Perspektif aturan bisnis: untuk mencapai tujuan bisnis tertentu atau untuk mengendalikan proses bisnis memerlukan aturan khusus yang harus diterapkan.

Perspektif panduan akan membentuk perspektif pelengkap yang penting. Berikut adalah tabel pentingnya perspektif yang berbeda untuk langkah-langkah bisnis dapat dilihat pada Tabel 2.1. Namun, pada penelitian ini tidak menganalisis karakteristik khusus EM untuk “Mengembangkan Strategi TI”

Tabel 2. 1 Berbagai perspektif untuk langkah-langkah bisnis

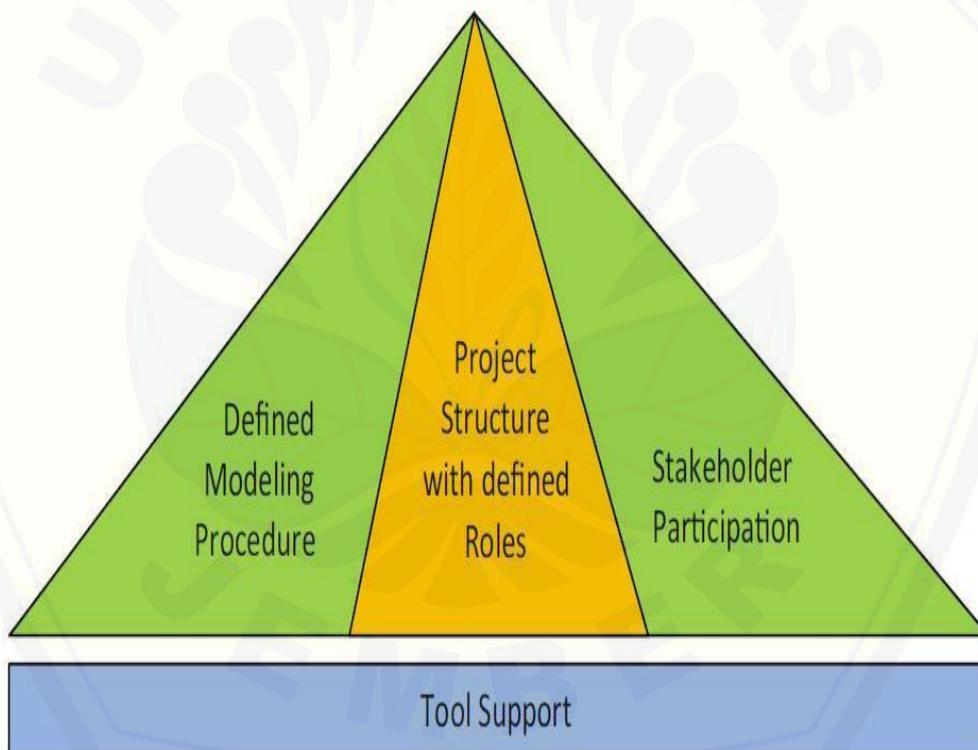
Langkah-Langkah Bisnis	Perspektif Panduan	Perspektif Pelengkap
Memahami ketergantungan Organisasi	Struktur organisasi	Proses bisnis, produk, aturan bisnis, komponen teknis
Menemukan kebutuhan untuk perubahan	Tujuan dan masalah	Konsep, proses bisnis, struktur organisasi, komponen teknis
Meningkatkan proses bisnis	Proses bisnis	Struktur organisasi, aturan bisnis, komponen teknis, konsep
Menyelaraskan strategi organisasi dan TI	Tujuan dan masalah	Konsep, proses bisnis, komponen teknis, struktur organisasi
Mengembangkan strategi IT	Komponen teknis	Konsep, proses bisnis, struktur organisasi

(Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

## 2.2 For Enterprise Modeling (4EM)

4EM atau "*For Enterprise Modeling*" adalah metode pemodelan untuk memodelkan perusahaan. Metode 4EM terdiri dari tiga elemen inti (lihat pada Gambar 2.1), yang juga dapat dianggap sebagai prinsip dasar dan terjalin erat (Sandkuhl dkk., 2014), yakni:

1. Prosedur yang ditentukan untuk pemodelan menggunakan notasi tetap (prosedur dan notasi yang ditentukan).
2. Kinerja pemodelan perusahaan dalam bentuk proyek dengan peran yang telah ditentukan (organisasi dan peran proyek).
3. Proses partisipatif untuk melibatkan pemangku kepentingan perusahaan (partisipasi pemangku kepentingan).



Gambar 2. 1 Elemen dasar dari kerangka 4EM (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

### 2.2.1 Penelitian Terdahulu

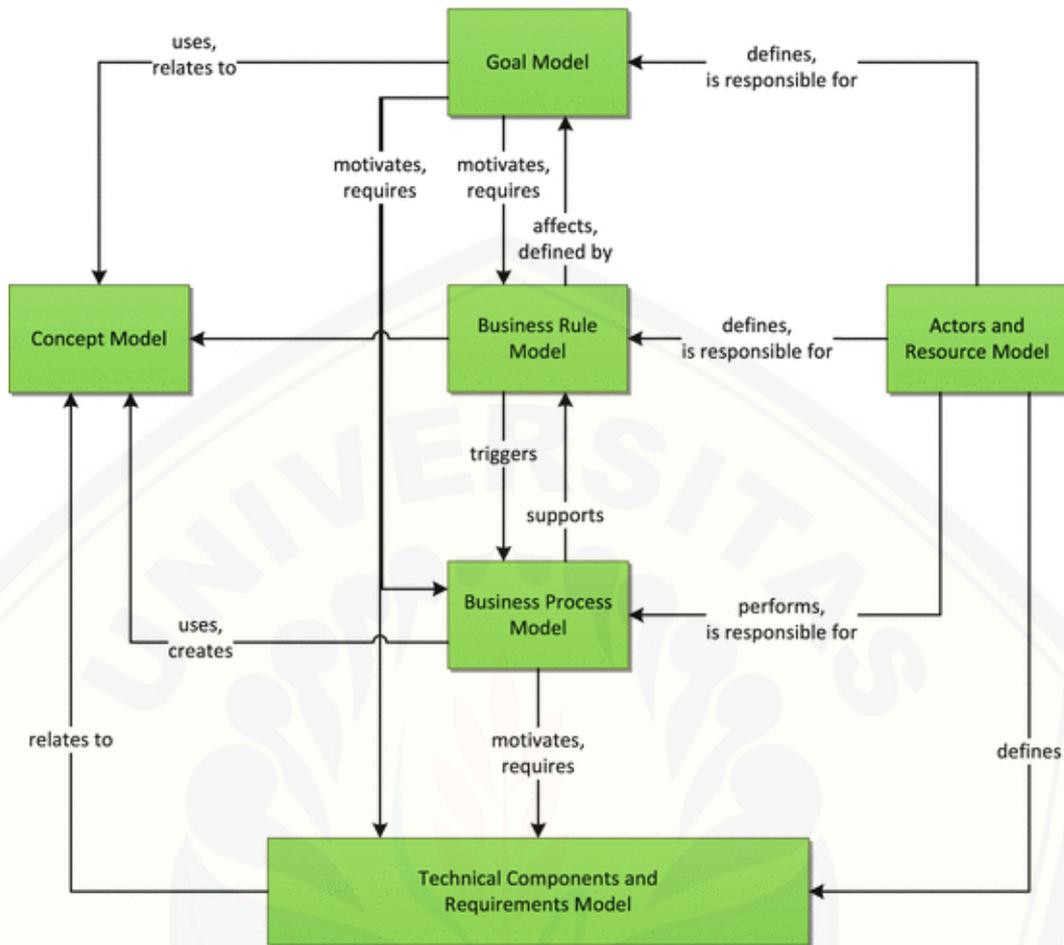
Peneliti memaparkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Penjelasan mengenai penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Penelitian terdahulu

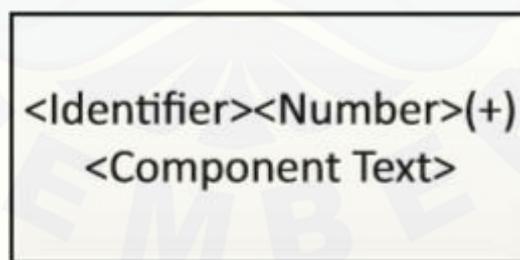
1	Penulis	Tri Susanto, Djoko Pramono, dan Nanang Yudi Setiawan
	Tahun	2018
	Judul	Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode <i>Business Process Improvement</i> (BPI) (Studi Kasus: PT. Wonojati Wijoyo)
	Analisis	Permasalahan yang terjadi adalah pada waktu eksekusi yang lama melebihi dari target waktu yang telah ditentukan sebelumnya pada saat penggajian karyawan. Sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada proses bisnis yang diharapkan bisa memberikan saran berupa rekomendasi proses bisnis yang baru agar proses bisnis berjalan lebih efisien.
Hasil	Dari hasil rekomendasi proses bisnis dihasilkan rancangan perbaikan dengan mengganti sistem absensi dengan menggunakan absensi biometri dengan sidik jari dan menghilangkan proses rekap absensi.	
2	Penulis	Wouter van der Klift, Dimitra Papachristou
	Tahun	2016
	Judul	<i>A Short Introduction to the 4EM Method</i>
	Analisis	Penelitian ini memberikan gambaran singkat dari Metode <i>For Enterprise Modeling</i> (4EM). Penelitian ini juga memberikan contoh secara rinci mengenai penerapan Metode <i>For Enterprise Modeling</i> (4EM) dalam praktik.
Hasil	Pemaparan Metode <i>For Enterprise Modeling</i> (4EM) pada penelitian ini menyajikan tabel aktivitas yang menunjukkan kegiatan antara masing-masing proses dan tabel konsep yang memberikan gambaran mengenai semua konsep yang digunakan.	

### 2.2.2 Sub Model 4EM

4EM menggunakan enam sub model yang saling terkait dan saling melengkapi (lihat pada Gambar 2.2). 4EM menggambarkan sebuah pandangan yang berbeda dari perusahaan, yaitu masing-masing sub model mewakili beberapa aspek dari perusahaan (Lantow dan Sandkuhl, 2015). Setiap komponen pemodelan harus memiliki pengidentifikasi yang unik atau khusus. Bahkan jenis komponen pemodelan dan simbol grafis harus dapat mudah dibaca atau dipahami. Tampilan yang direkomendasikan untuk 4EM ditunjukkan pada Gambar 2.3.



Gambar 2. 2 Hubungan sub model dari 4EM (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)



Gambar 2. 3 Tampilan komponen 4EM (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

Sub model yang dibahas adalah sebagai berikut (Sandkuhl dkk., 2014):

1. *Goals Model (GM)*

*Goals Model* atau Model Tujuan digunakan untuk menggambarkan tujuan perusahaan atau apa yang ingin dicapai bersama dengan masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan ini, atau apa yang harus dihindari. GM pada dasarnya

menjelaskan alasan, atau motivasi, untuk komponen dalam sub model lainnya. Komponen GM saling terkait satu sama lain melalui hubungan searah yang tiga jenis utamanya adalah *supports* (pendukung), *hinders* (penghalang), dan *conflicts* (konflik). Jenis komponen dari GM adalah *goal* (tujuan), *problem* (masalah), *cause* (sebab), *constraint* (kendala), *opportunity* (peluang). Dalam GM, terdapat tiga jenis hubungan antara komponen GM yaitu (lihat pada Gambar 2.4):



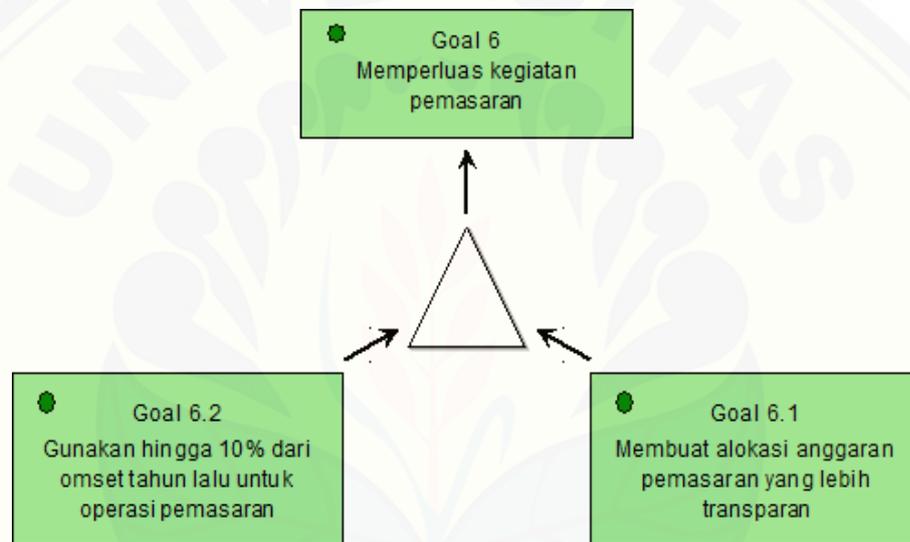
Gambar 2. 4 Jenis hubungan pada *goals model* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

- Hubungan *Supports* (yang mendukung) merupakan hubungan yang menunjukkan bahwa untuk memenuhi satu tujuan harus didukung dengan pemenuhan tujuan yang lain.
- Hubungan *Hinders* (yang menghalangi) merupakan hubungan yang menunjukkan pengaruh negatif antara komponen GM, dan dapat dianggap berlawanan dengan "dukungan."
- Hubungan *Conflicts/Contradicts* (konflik/bertentangan) merupakan hubungan yang menunjukkan situasi ketika suatu pencapaian suatu tujuan bertentangan dengan yang lain.

Inisialisasi GM memiliki tingkat abstraksi yang tinggi, sehingga untuk mendapatkan kejelasan dan menentukan tujuan secara lebih rinci diperlukan proses untuk menguraikan atau mengubahnya menjadi sub tujuan. Proses tersebut

disediakan oleh hubungan *AND*, *OR*, serta *AND/OR* (Sandkuhl dkk., 2014).

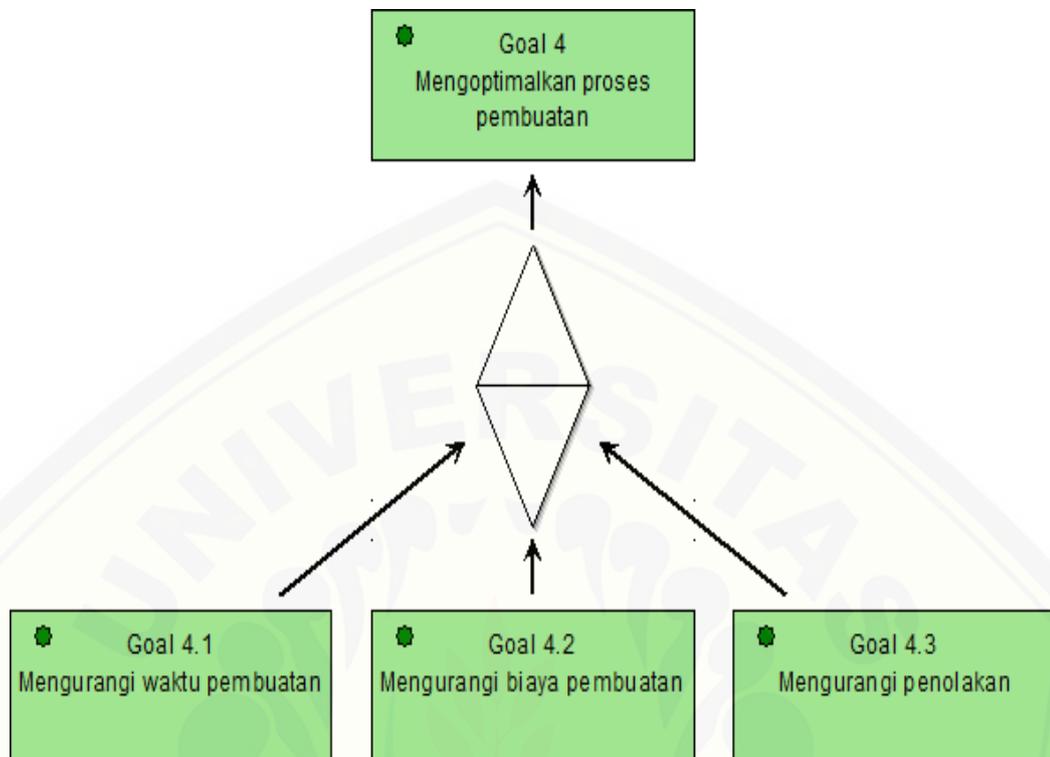
- Hubungan *AND* digunakan untuk menentukan satu sub tujuan unik yang diperlukan untuk memenuhi tujuan utama (lihat pada Gambar 2.5).
- Hubungan *OR* digunakan untuk menentukan serangkaian sub tujuan alternatif yang mendukung suatu tujuan. Cukup hanya memenuhi satu tujuan dari kumpulan tujuan tersebut (lihat pada Gambar 2.6).
- Hubungan *AND/OR* digunakan untuk menentukan serangkaian sub tujuan alternatif yang berguna untuk mendukung suatu tujuan. Kombinasi sub tujuan memenuhi tujuan utama (lihat pada Gambar 2.7).



Gambar 2. 5 Goals model dengan hubungan *AND* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)



Gambar 2. 6 Goals model dengan hubungan *OR* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)



Gambar 2. 7 Goals model dengan hubungan AND/OR (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

## 2. Business Rule Model (BRM)

*Business Rule Model* atau Model Aturan Bisnis digunakan untuk mendefinisikan aturan bisnis yang dirumuskan secara eksplisit dan konsisten dengan GM. Aturan bisnis adalah aturan yang mengendalikan perusahaan sehingga menentukan dan membatasi tindakan yang dapat diambil dalam berbagai situasi yang timbul. Hal tersebut dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan cara bisnis untuk mencapai tujuannya dan untuk mengimplementasikan kebijakannya serta berbagai aturan yang diberlakukan secara eksternal pada bisnis, seperti peraturan dan undang-undang (Sandkuhl dkk., 2014).

Aturan Bisnis (*business rules*) dapat dikategorikan ke dalam Aturan Derivasi (*derivation rules*), Aturan Tindakan-Kegiatan (*event-action rules*), dan Aturan Batasan (*constraint rules*) yang selanjutnya diklasifikasikan menjadi Batasan Statis (*static constraint rules*) dan Batasan Transisi (*transition constraint rules*). Penjelasan mengenai kategori aturan bisnis adalah sebagai berikut:

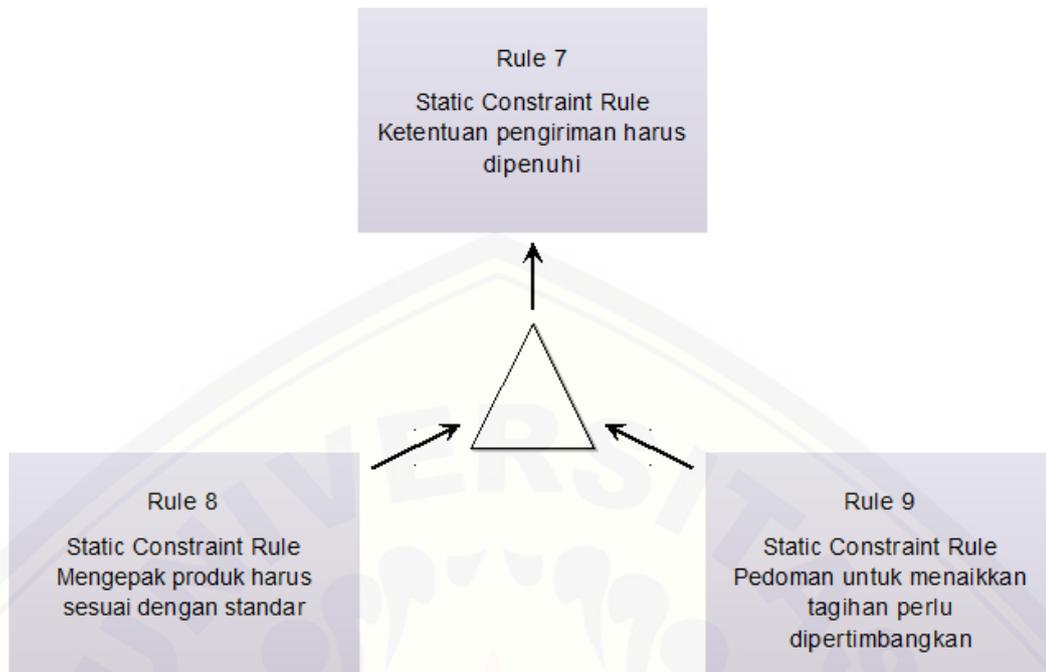
- a. Aturan Derivasi (*derivation rules*) adalah mendefinisikan komponen turunan dari struktur informasi dalam hal entitas yang sudah ada ke basis informasi perusahaan yang dimodelkan.
- b. Aturan Tindakan-Kegiatan (*event-action rules*) berkaitan dengan permohonan kegiatan. Secara khusus, aturan Tindakan-Kegiatan yaitu serangkaian kondisi pemicu dan/atau serangkaian prasyarat yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaannya.
- c. Aturan Batasan (*constraint rules*) berkaitan dengan integritas informasi perusahaan, aktivitas perusahaan dan perilaku yang diizinkan. Batasan dapat dikhususkan menjadi:
  - Aturan Batasan Statis (*static constraint rules*) berlaku untuk setiap keadaan basis informasi yang bergantung pada waktu dan independen.
  - Aturan Batasan Transisi (*transition constraint rules*) mendefinisikan keadaan yang valid dalam basis informasi, sehingga menentukan batasan pada perilaku perusahaan dan sistem.

Dalam BRM, terdapat dua jenis hubungan antara komponen BRM. Jenis hubungan aturan tersebut adalah:

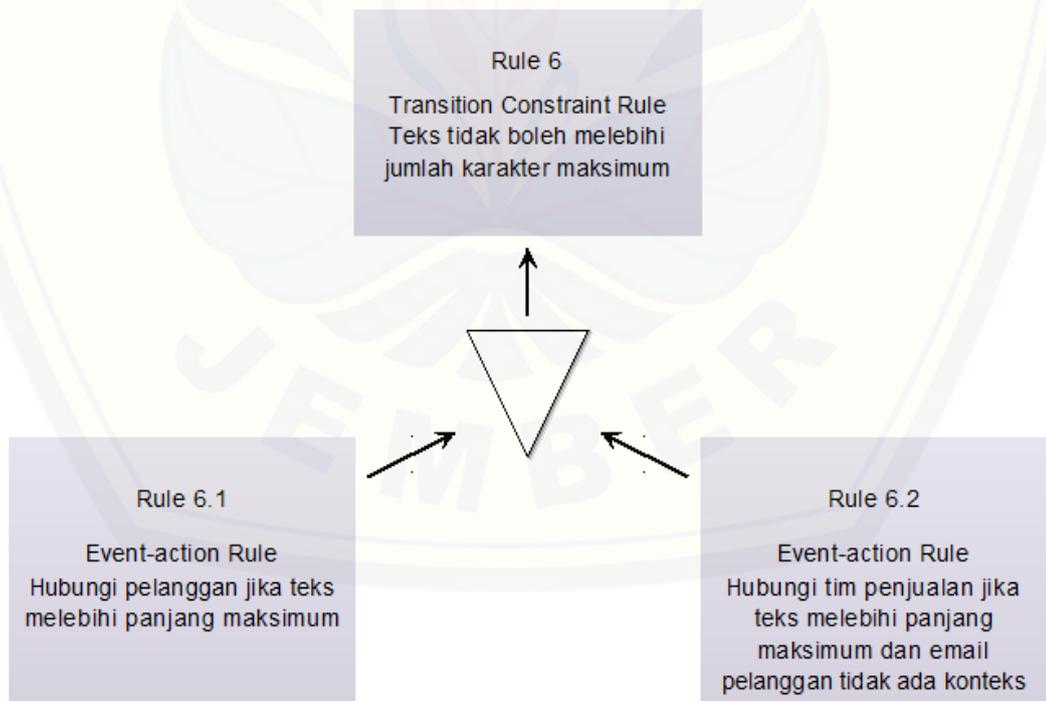
- a. Hubungan *Supports* (yang mendukung) pada dasarnya vertikal yang digunakan untuk memperbaiki atau menguraikan aturan.
- b. Hubungan *Hinders* (yang menghalangi) digunakan untuk menunjukkan pengaruh negatif antara komponen Model Aturan Bisnis, dan dapat dianggap sebagai kebalikan dari *Supports*.

Seperti pada GM, ada juga struktur dekomposisi *AND/OR* dalam BRM, yaitu (Sandkuhl dkk., 2014):

- a. Hubungan *AND* merupakan hubungan antara seperangkat sub aturan unik yang perlu dipenuhi untuk mendukung aturan utama (lihat pada Gambar 2.8).
- b. Hubungan *OR* merupakan seperangkat sub aturan alternatif untuk mendukung aturan utama (lihat pada Gambar 2.9).



Gambar 2. 8 Dekomposisi *business rules model* dengan hubungan *AND* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

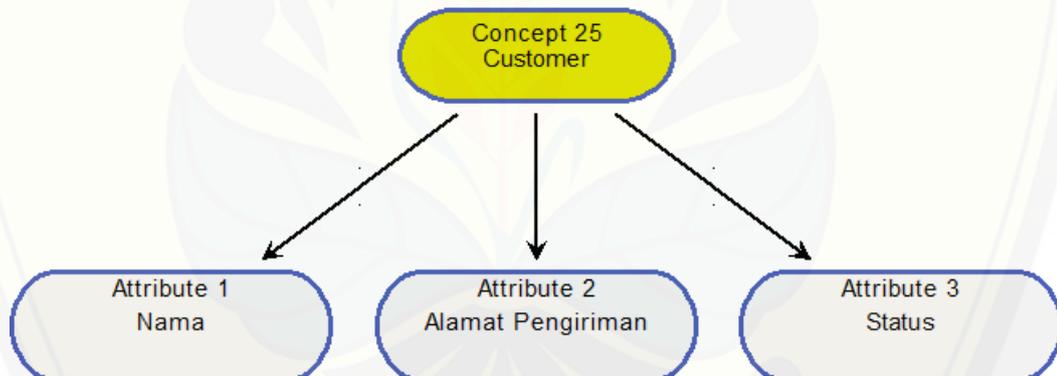


Gambar 2. 9 Dekomposisi *business rules model* dengan hubungan *OR* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

### 3. *Concepts Model* (CM)

*Concepts Model* atau Model Konsep digunakan untuk mendefinisikan secara khusus tentang "hal-hal" dan "fenomena". CM mewakili konsep perusahaan, atribut, dan hubungan. Konsep digunakan untuk mendefinisikan ekspresi yang lebih khusus dalam *Goals Model* (GM) serta isi dari informasi dalam *Business Process Model* (BPM). CM mencakup komponen seperti konsep, hubungan biner, atribut informasi, hubungan ISA dan PartOF yang berguna untuk generalisasi serta pemodelan komponen yang lebih kompleks (lihat pada Gambar 2.11). CM terdiri dari komponen konsep dan atribut (lihat pada Gambar 2.10). Penjelasan mengenai konsep dan atribut adalah sebagai berikut (Sandkuhl dkk., 2014):

- a. Konsep adalah suatu abstraksi pemikiran dan karakterisasi yang definisikan menggunakan kata atau simbol.
- b. Atribut adalah tipe komponen yang hanya digunakan untuk mengkarakterisasi konsep.

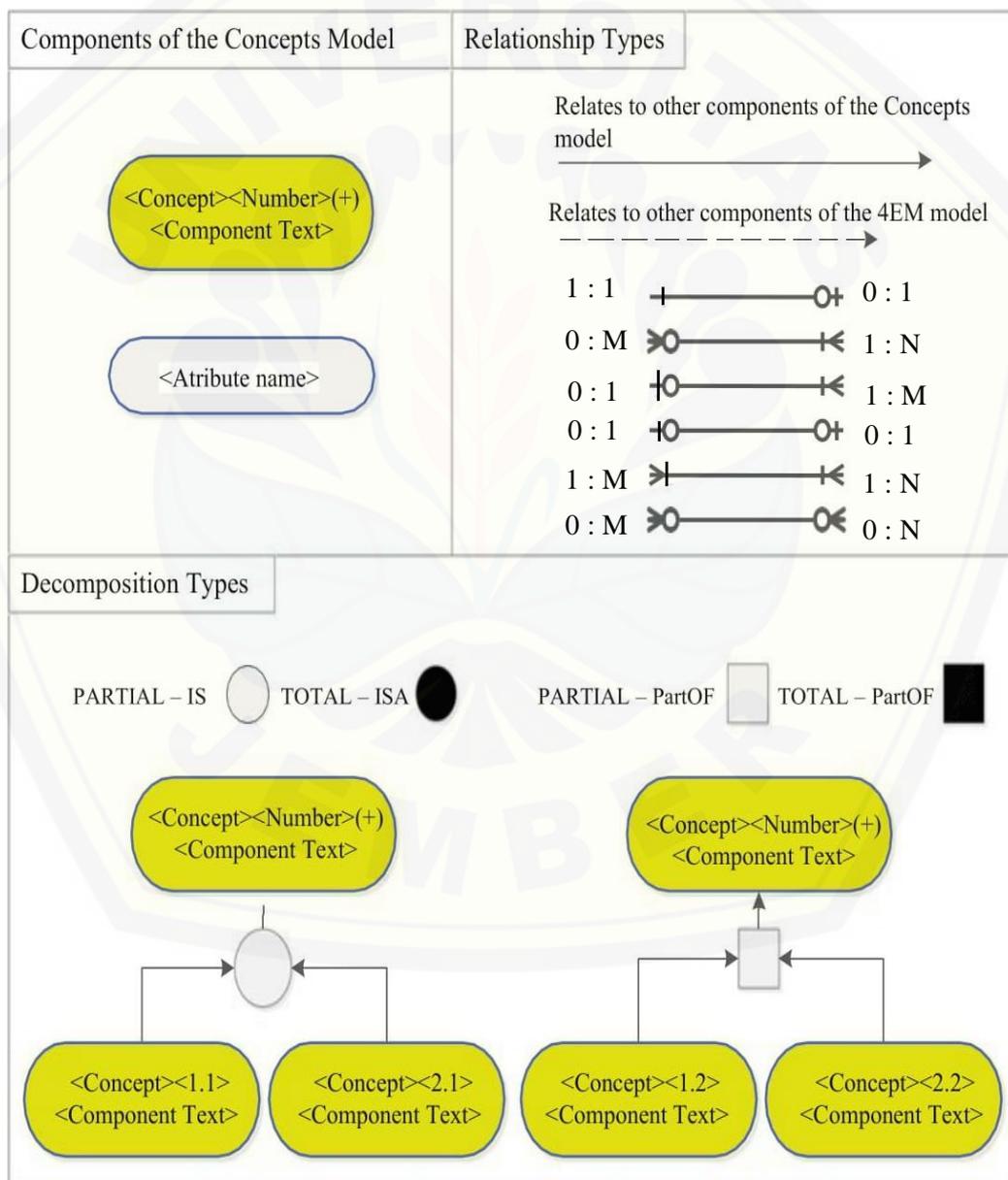


Gambar 2. 10 Konsep dan atribut pada *concepts model* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

Konsep dapat dihubungkan satu sama lain melalui suatu hubungan, seperti hubungan biner (*binary*), hubungan *ISA*, dan hubungan *PartOF* .

- a. Hubungan Biner (*binary*) adalah hubungan antara dua konsep atau hubungan dalam suatu konsep tertentu. Semantik hubungan didefinisikan dengan nama pada garis hubung antar konsep model.
- b. Hubungan *ISA* adalah hubungan antara suatu konsep umum atau generik dengan konsep yang lebih spesifik. Hubungan *ISA* dikategorikan menjadi dua yaitu:

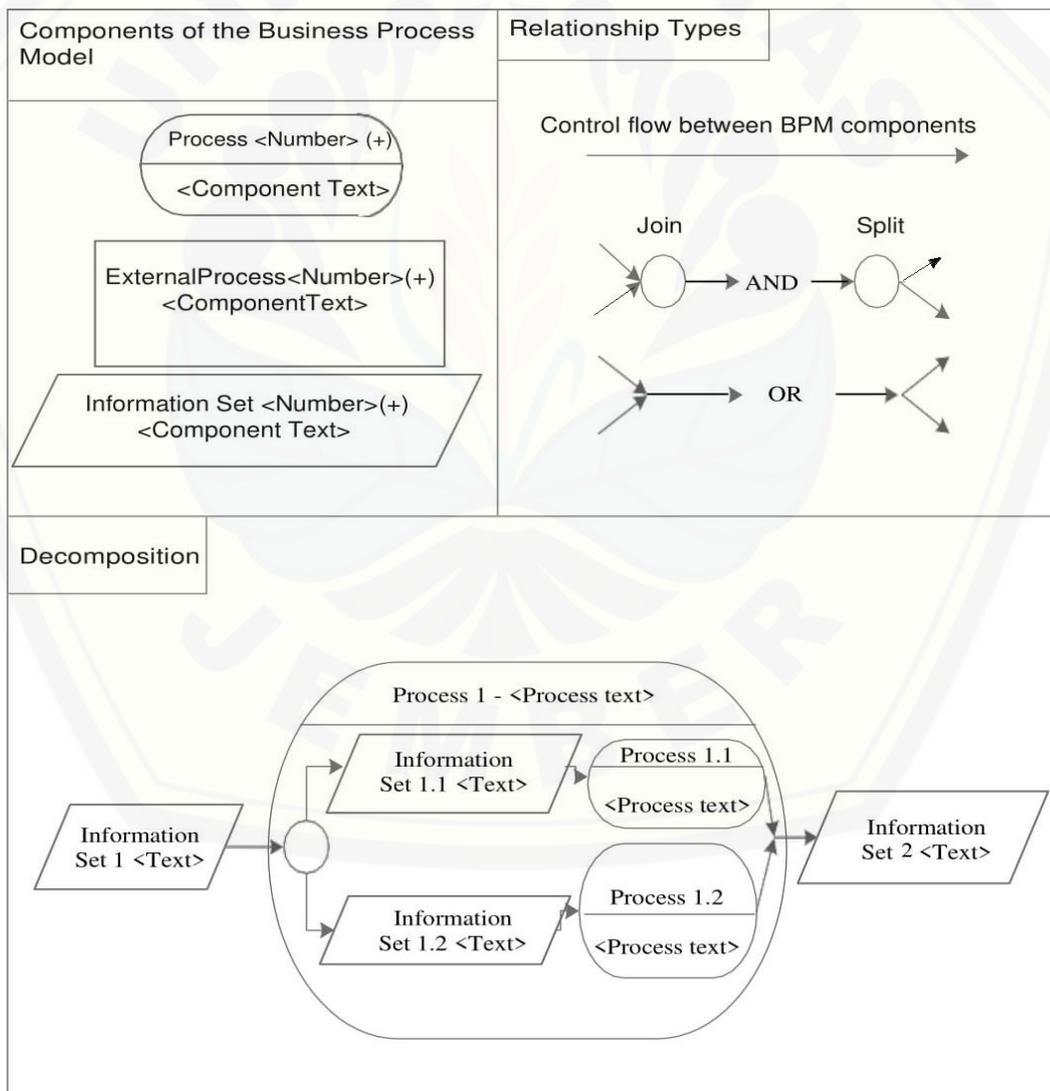
- ISA total adalah ketika semua sub konsep spesifik merupakan dekomposisi atau turunan dari satu konsep umum atau generik.
  - ISA parsial adalah ketika ada sub konsep spesifik yang bukan dekomposisi atau turunan atau anggota dari konsep umum atau generik mana pun.
- c. Hubungan *PartOF* adalah bentuk khusus dari agregasi suatu hubungan antar konsep yang saling berkaitan satu sama lain.



Gambar 2. 11 Notasi pada *concepts model* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

4. *Business Processes Model (BPM)*

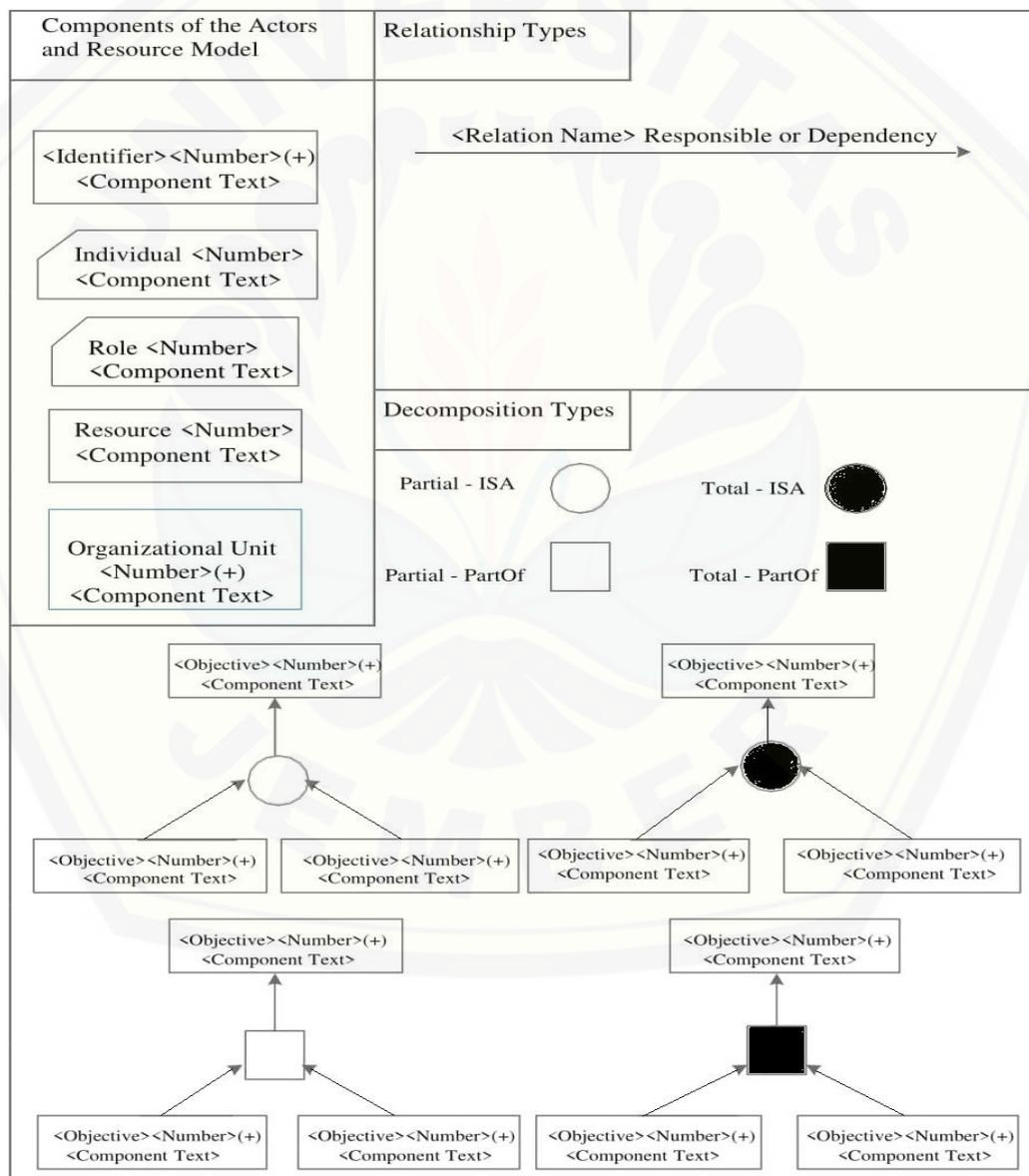
*Business Processes Model* atau Model Proses Bisnis digunakan untuk mendefinisikan proses perusahaan, cara perusahaan berinteraksi dan cara perusahaan menangani informasi serta materi. Suatu proses bisnis diasumsikan menggunakan masukan (*input*) dalam hal informasi dan/atau materi dan menghasilkan keluaran (*output*) informasi dan/atau materi. Secara umum, BPM mirip dengan yang digunakan dalam model diagram aliran data (*data-flow diagram*). BPM dirancang untuk menganalisis proses dan arus informasi di perusahaan. Proses dapat didekomposisi menjadi sub proses. Notasi yang digunakan pada BPM ditunjukkan pada Gambar 2.12 (Sandkuhl dkk., 2014).



Gambar 2. 12 Notasi pada *business process model* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

5. *Actors and Resources Model (ARM)*

*Actors Resources Model* atau Model Aktor dan Sumber Daya adalah mendefinisikan jenis aktor dan sumber daya, atau aktor individu, unit organisasi yang terlibat dalam kegiatan perusahaan. ARM digunakan untuk menggambarkan hubungan berbagai aktor dan sumber daya saling terkait satu sama lain serta keterkaitan dengan komponen GM dan komponen BPM. Contohnya, seorang aktor bertanggung jawab atas proses tertentu dalam BPM. Notasi yang digunakan pada ARM ditunjukkan pada Gambar 2.13 adalah sebagai berikut (Sandkuhl dkk., 2014):



Gambar 2. 13 Notasi pada *actors resources model* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

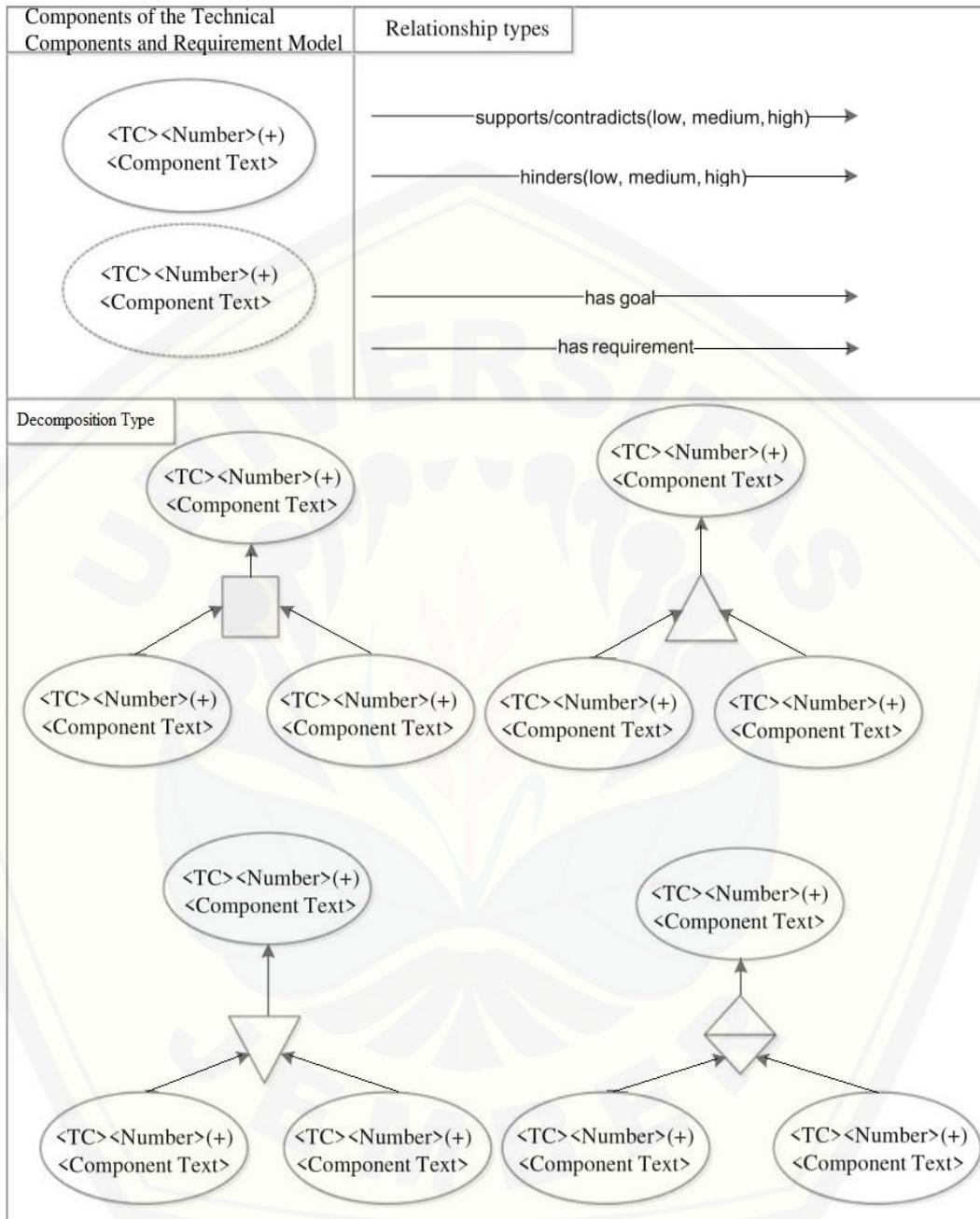
Dalam ARM, terdapat dua jenis hubungan spesifik yaitu:

- a. Hubungan *ISA* digunakan untuk menggambarkan hubungan generalisasi antara peran ARM. Ungkapan "A *ISA* B" menyatakan bahwa komponen yang melakukan peran B juga melakukan peran A. Properti dan hubungan yang dilakukan oleh A diwarisi oleh B. Contohnya, bahwa jika A adalah proses operasi P, maka B juga beroperasi memproses P.
- b. Hubungan *PartOF* digunakan sebagai "B *PartOF* A," menyatakan bahwa B adalah komponen A. Jenis hubungan ini dapat berguna dalam memodelkan hierarki organisasi, contohnya *OrgUnit X PartOF OrgUnit Y*, atau menyatakan hubungan komponen sistem teknis.

6. *Technical Components and Requirements Model (TCRM)*

TCRM menjadi relevan ketika tujuan dari 4EM untuk membantu dalam menentukan persyaratan untuk pengembangan dari suatu sistem informasi. Berfokus pada sistem teknis yang diperlukan untuk mendukung tujuan, proses, dan pelaku usaha. TCRM adalah upaya awal untuk mendefinisikan keseluruhan struktur dan properti sistem informasi mendukung kegiatan bisnis, sebagaimana telah didefinisikan dalam BPM. Selain itu, TCRM dapat digunakan untuk mendokumentasikan sistem informasi dan lanskap TI yang ada dalam suatu perusahaan. Komponen TCRM mencakup Tujuan Sistem Informasi (*IS goal*), Persyaratan Sistem Informasi (*IS requirements*) dan Komponen Teknis Sistem Informasi (*IS technical components*). Notasi yang digunakan pada TCRM ditunjukkan pada Gambar 2.14 dan penjelasan komponen tersebut adalah sebagai berikut (Sandkuhl dkk., 2014):

- a. Tujuan Sistem Informasi (*IS goal*) digunakan untuk mengekspresikan tujuan tingkat tinggi mengenai sistem informasi dan atau sub sistem atau komponen. *IS goal* dapat diekspresikan dengan sifat, tujuan, visi, atau arah yang terukur atau tidak dapat diukur.



Gambar 2. 14 Notasi pada *technical components and requirements model* (Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

- b. Persyaratan Sistem Informasi (*IS requirements*) digunakan untuk menyatakan persyaratan untuk properti tertentu dari sistem informasi yang akan dirancang. Properti dapat berupa fungsional atau nonfungsional. *IS requirements* dibagi menjadi dua yaitu:

- Persyaratan Fungsional Sistem Informasi (*IS functional requirements*) digunakan untuk menyatakan persyaratan pasti mengenai properti fungsional sistem informasi atau beberapa sub sistemnya.
  - Persyaratan Non-fungsional Sistem Informasi (*IS nonfunctional requirements*) digunakan untuk menyatakan segala jenis persyaratan, kendala, atau batasan, selain fungsional, mengenai sistem informasi yang akan dibangun atau proses pembangunannya. Persyaratan non-fungsional tidak selalu pasti dan terkadang dapat dinegosiasikan dan dilonggarkan.
- c. Komponen Teknis Sistem Informasi (*IS technical components*) digunakan untuk mengekspresikan segala jenis bagian dari arsitektur sistem informasi yang ada atau yang akan dikembangkan. *IS technical components* diperlukan untuk mendukung desain perusahaan yang ditentukan dalam sub model lainnya (Sandkuhl dkk., 2014).

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, tempat penelitian, tahapan penelitian, serta uraian metodologi yang digunakan dalam Pemodelan Perusahaan Menggunakan Metode *For Enterprise Modeling* (4EM) Pada Rumah Sakit Citra Husada Jember.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat menghasilkan suatu penemuan yang tidak bisa diperoleh dengan menggunakan statistik dan langkah lain dari kuantifikasi atau pengukuran (Strauss dan Corbin, 1990). Denzin dan Lincoln (1994) juga menyebutkan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada interpretasi fenomena dalam keadaan alaminya untuk memahami makna-makna yang dibawa orang dalam keadaan saat ini. Metode penelitian kualitatif melibatkan penggunaan data kualitatif, seperti wawancara, dokumen dan pengamatan, serta persepsi peneliti untuk memahami dan menjelaskan sebuah fenomena sosial. Penelitian kualitatif memiliki tujuan utama, antara lain untuk menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*) serta untuk menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore*).

#### **3.2 Tempat Penelitian**

Tempat penelitian yang akan dilakukan untuk memperoleh sebuah informasi atau pengetahuan yang berkaitan dengan permasalahan serta fokus penelitian adalah Rumah Sakit Citra Husada Jember yang beralamat di Jalan Teratai No. 22, Gebang, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember.

#### **3.3 Sumber Data Penelitian**

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data diperoleh (Arikunto, 2010). Peneliti menggunakan dua sumber data dalam penelitian ini yaitu:

#### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung oleh peneliti kepada sumbernya tanpa ada perantara. Peneliti mencari dan menemukan data kepada responden melalui wawancara maupun pengamatan langsung di lapangan (Moleong, 2007). Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara menggali sumber asli langsung dari responden.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data tidak langsung yang mampu memberikan tambahan serta penguatan terhadap data penelitian (Iskandar, 2008). Sumber data sekunder dapat memberi keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui buku dan website yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu juga mengambil data dari arsip dan foto pada saat penelitian berlangsung.

### 3.4 Sampel Penelitian

Sampling dalam penelitian diartikan sebagai proses pemilihan atau penentuan sampel. Sampel merupakan bagian dari populasi, namun dalam penelitian kualitatif tidak menggambarkan karakteristik populasi atau menggeneralisasi kesimpulan yang berlaku bagi suatu populasi, melainkan lebih berfokus kepada representasi terhadap fenomena sosial (Bungin, 2012). Menurut Sugiyono (2012), dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang lebih sering digunakan salah satunya adalah *purposive* sampling. *Purposive* sampling adalah teknik sampling yang samplingnya ditetapkan berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk mendapatkan sampling yang mempunyai karakteristik atau kriteria yang dikehendaki dan diinginkan dalam pengambilan sampel (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive* sampling yang merupakan bagian dari *non probability* sampling. Pengertian *Non probability* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012). Teknik *purposive* sampling ini dipilih karena sampel yang diambil berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti dan paling

mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Selanjutnya, jumlah narasumber atau informan pada penelitian kualitatif bersifat fleksibel berdasarkan syarat kecukupan dan kesesuaian serta pemilihan narasumber sepenuhnya ditentukan oleh peneliti (Patton, 2002). Adapun kriteria yang digunakan menjadi sampel pada penelitian ini yaitu:

1. Narasumber atau informan penelitian adalah seseorang yang bekerja di Rumah Sakit Citra Husada Jember Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.
2. Narasumber atau informan penelitian memiliki pengalaman kerja di Rumah Sakit Citra Husada Jember Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan lebih dari enam bulan.
3. Narasumber atau informan penelitian memiliki pengetahuan yang menyeluruh, kompleks dan detail pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

### **3.5 Tahapan Penelitian**

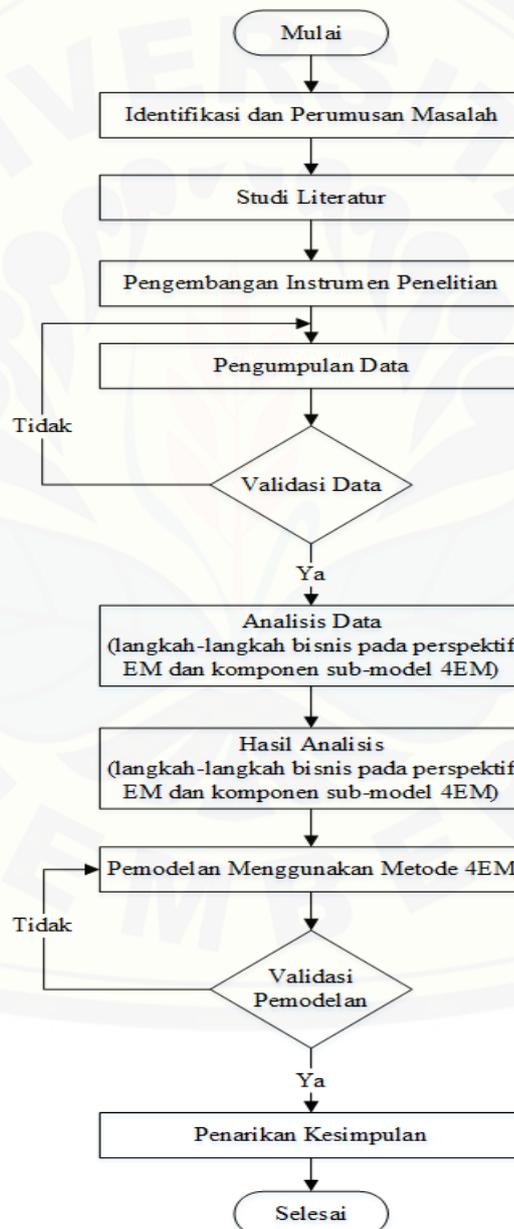
Tahapan penelitian merupakan tahapan-tahapan yang digunakan selama melakukan kegiatan penelitian. Tahapan penelitian ditunjukkan pada Gambar 3.1.

#### **3.5.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Identifikasi dimulai dari pembahasan penelitian terdahulu mengenai 4EM. Permasalahan dari penelitian terdahulu diharapkan dapat membantu proses identifikasi masalah dan perumusan masalah dalam penelitian. Berdasarkan hal tersebut didapatkan latar belakang, tujuan masalah, rumusan masalah, dan batasan masalah.

### 3.5.2 Studi Literatur

Studi literatur merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan mencari dasar teori yang akan digunakan dalam penelitian. Studi literatur dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data dari sumber yang telah ditulis dalam jurnal, skripsi, dan buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Studi literatur juga digunakan sebagai penguatan dalam pemilihan metode yang dipakai dalam penelitian (Danial dan Warsiah, 2009).



Gambar 3. 1 Tahapan penelitian

### 3.5.3 Pengembangan Instrumen Penelitian

Pengembangan instrumen penelitian dilakukan terkait proses penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian. Pengembangan didasarkan pada buku *The Enterprise Engineering Series* yang ditulis oleh Kurt Sandkuhl, Janis Stirna, Anne Persson dan Matthias Wißotzki (2014) dengan judul “*Enterprise Modeling: Tackling Business Challenges with the 4EM Method*” yang berisi pemodelan perusahaan dengan menggunakan metode *for enterprise modeling*. Tahap yang dilakukan dalam pengembangan instrumen penelitian yaitu melakukan analisis perspektif EM yang akan dilakukan untuk memahami masalah dan untuk menentukan solusi serta menganalisis komponen sub model 4EM. Langkah-langkah yang dianalisis pada perspektif EM antara lain memahami ketergantungan organisasi, menemukan kebutuhan untuk perubahan, meningkatkan proses bisnis, serta menyelaraskan bisnis dan TI. Komponen sub model 4EM antara lain *Goals Model, Business Rules Model, Concepts Model, Business Process Model, Actors Resource Model, Technical Components and Requirements Model*. Kemudian melakukan pemodelan perusahaan menggunakan metode 4EM. Langkah-langkah yang dianalisis pada perspektif EM dalam memahami ketergantungan organisasi dapat dilihat pada Tabel 3.1:

Tabel 3. 1 Perspektif EM untuk “Memahami Ketergantungan Organisasi”

EM Untuk Memahami Ketergantungan Organisasi		
No	Pertanyaan	Panduan
1	Apa tujuan yang ingin dicapai dalam memahami ketergantungan organisasi?	Menggambarkan aspek-aspek organisasi.
2	Apa hal yang diperlukan?	Sesuatu atau bagian dari perusahaan. Seperti unit organisasi, proses, divisi, dan lainnya.
3	Siapa yang harus terlibat?	Semua yang memiliki keterkaitan dengan ketergantungan organisasi.
4	Apa yang dihasilkan?	Tercapainya tujuan yang ingin dicapai dalam memahami ketergantungan organisasi.

(Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

Langkah-langkah yang dianalisis pada perspektif EM dalam menemukan masalah atau kebutuhan untuk perubahan dapat dilihat pada Tabel 3.2:

Tabel 3. 2 Perspektif EM untuk “Menemukan Kebutuhan Untuk Perubahan”

<b>EM Untuk Menemukan Kebutuhan Untuk Perubahan</b>		
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Panduan</b>
1	Apa tujuan yang ingin dicapai dalam menemukan kebutuhan untuk perubahan?	Menemukan kebutuhan untuk mengubah organisasi.
2	Apa hal yang diperlukan?	Sesuatu atau bagian dari perusahaan yang mendukung untuk melakukan perubahan.
3	Siapa yang harus terlibat?	Pemangku kepentingan yang terbiasa dengan permasalahan di tingkat operasional dan manajerial.
4	Apa yang dihasilkan?	Tercapainya tujuan yang ingin dicapai dalam menemukan kebutuhan untuk perubahan dan hal yang perlu dilakukan untuk menyelesaikannya.

(Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

Langkah-langkah yang dianalisis pada perspektif EM dalam meningkatkan proses bisnis dapat dilihat pada Tabel 3.3:

Tabel 3. 3 Perspektif EM untuk “Meningkatkan Proses Bisnis”

<b>EM Untuk Meningkatkan Proses Bisnis</b>		
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Panduan</b>
1	Apa tujuan yang ingin dicapai dalam meningkatkan proses bisnis?	Meningkatkan proses bisnis menjadi lebih baik.
2	Apa hal yang diperlukan?	Proses mana yang akan ditingkatkan.
3	Siapa yang harus terlibat?	Bagian manajemen atau karyawan yang berperan menentukan tujuan strategis dan merancang proses di masa mendatang serta semua yang terlibat didalam prosesnya.
4	Apa yang dihasilkan?	Tujuan strategis yang memandu meningkatkan proses dan implementasi perubahahan proses.

(Sumber: Sandkuhl dkk., 2014)

Langkah-langkah yang dianalisis pada perspektif EM dalam menyelaraskan strategi organisasi (bisnis) dan TI dapat dilihat pada Tabel 3.4:

Tabel 3. 4 Perspektif EM untuk “Menyelaraskan Bisnis dan TI”

<b>EM Untuk Menyelaraskan Bisnis dan TI</b>		
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Panduan</b>
1	Apa tujuan yang ingin dicapai dalam menyelaraskan bisnis dan TI?	Untuk mencapai kesesuaian bisnis dan TI.
2	Apa hal yang diperlukan?	Arsitektur TI, visi dan proses bisnis yang ada.
3	Siapa yang harus terlibat?	Profesional bisnis dan TI yang bertanggung jawab untuk area-area yang dipertimbangkan atau untuk mengimplementasikan perubahan bisnis atau TI.
4	Apa yang dihasilkan?	Tercapainya pemahaman bersama tentang bisnis dan TI mengenai tujuan dan masalah.

(Sandkuhl dkk., 2014)

#### 3.5.4 Pengumpulan Data

Pada suatu penelitian terdapat proses pengumpulan data. Pengumpulan data tersebut dilakukan melalui berbagai metode atau cara. Metode pengumpulan data yang dilakukan harus sesuai dan berdasarkan dengan karakteristik penelitian yang dilakukan. Metode pengumpulan data digunakan bertujuan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan selama proses penelitian. Terdapat beberapa metode pengumpulan data, antara lain:

##### 1. Pengamatan

Pengamatan adalah pencacatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi serta pengetahuan yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan informasi serta pengetahuan yang berhubungan dengan masalah penelitian (Usman dan Akbar, 2008). Informasi serta pengetahuan tersebut diperoleh dengan cara melakukan kegiatan pengamatan yaitu mengidentifikasi keadaan di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember terkait dengan proses bisnis serta manajemen yang digunakan sehingga berguna untuk proses penelitian.

Responden yang dibutuhkan pada pengamatan dan wawancara untuk memperoleh data tersebut adalah Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan dan karyawan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi. Hasil yang diharapkan melalui pengamatan adalah mendapatkan informasi dan pengetahuan mengenai proses bisnis serta hasil identifikasi keadaan di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden (HM, 2008). Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber yaitu Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan serta karyawan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk memperoleh data yang diinginkan. Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan merupakan aktor yang mengetahui secara keseluruhan mengenai Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan. Karyawan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan aktor yang mengetahui secara keseluruhan mengenai sistem aplikasi yang digunakan. Wawancara bertujuan untuk mengetahui proses bisnis yang dilakukan di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember. Berdasarkan wawancara yang dilaksanakan akan diperoleh gambaran secara detail mengenai profil dan proses bisnis yang digunakan di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember sebagai bahan penelitian.

## 3. Dokumentasi

Arsip serta dokumen tertulis merupakan sumber data yang memiliki peran penting pada penelitian kualitatif, terutama pada latar belakang yang berkaitan dengan kondisi atau peristiwa saat ini yang sedang diteliti (Sutopo, 2006). Hasil kajian terhadap dokumen dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kajian yang sedang diteliti (Moleong, 2007). Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif. Hasil pengumpulan data dari pengamatan dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat

dipercaya apabila didukung dengan dokumentasi (Sugiyono, 2017). Dokumen penelitian yang peneliti pilih pada pengkajian ini adalah dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan proses bisnis di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember serta foto dan arsip mengenai serangkaian kegiatan yang dilakukan peneliti saat berada di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Tabel 3. 5 Waktu pengumpulan data

No	Hari / Tanggal	Perusahaan	Narasumber	Keterangan
1	Sabtu / 28 Maret 2020	RS Citra Husada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan	Ratih Ika Maharani, S.KM	Wawancara gambaran umum Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan
2	Sabtu / 18 April 2020	RS Citra Husada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan	Ratih Ika Maharani, S.KM	Wawancara dan analisis komponen sub model metode <i>For Enterprise Modeling</i> tahap 1
3	Senin / 4 Mei 2020	RS Citra Husada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan	Ratih Ika Maharani, S.KM dan Rani Ekasari Pratiwi	Wawancara dan analisis komponen sub model metode <i>For Enterprise Modeling</i> tahap 2
5	Selasa / 18 Agustus 2020	RS Citra Husada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan	Ratih Ika Maharani, S.KM dan Rani Ekasari Pratiwi	Wawancara dan Pengamatan Tambahan
4	Jumat / 26 Agustus 2020	RS Citra Husada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan	Ratih Ika Maharani, S.KM dan Rani Ekasari Pratiwi	Validasi pemodelan dan <i>member check</i>

### 3.5.5 Validasi Data

Data yang telah dikumpulkan merupakan hal yang sangat penting pada sebuah penelitian. Sehingga keabsahan data yang dikumpulkan menjadi sangat penting juga. Pada penelitian kualitatif, validasi data digunakan untuk memastikan bahwa data yang didapatkan merupakan data yang benar dan akurat. Validasi data dapat

dilakukan dengan cara melakukan pengecekan ulang kepada narasumber mengenai jawaban instrumen serta merangkum kembali hasil rekaman wawancara (Bachri, 2012). Dalam penelitian kualitatif, Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui Uji *Credibility*. Penjelasan mengenai pengujian pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

Uji *Credibility* atau validitas internal data ini merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian (Sugiyono, 2017). Terdapat tiga teknik uji kredibilitas pada penelitian ini yaitu:

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan merupakan cara yang dilakukan untuk mengecek kembali data yang telah diperoleh dengan kembali ke lapangan (Sugiyono, 2017).

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan yaitu melaksanakan kegiatan pengamatan secara lebih teliti dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis (Sugiyono, 2017).

c. Triangulasi

Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Uji keabsahan melalui triangulasi ini dilakukan karena untuk menguji keabsahan data dan informasi yang tidak dapat dilakukan dengan alat-alat statistik. Oleh karena itu, sesuatu dianggap benar apabila kebenaran itu mewakili kebenaran orang banyak atau kebenaran stakeholder (Bungin, 2012). Dalam penelitian ini, metode triangulasi yang digunakan peneliti adalah pemeriksaan melalui triangulasi sumber dan triangulasi waktu. Berikut penjelasan mengenai pengecekan dengan teknik triangulasi (Sugiyono, 2017) yaitu:

- Triangulasi Sumber adalah mengecek ulang data yang telah didapatkan melalui sumber yang berbeda. Misalnya dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.
- Triangulasi Waktu adalah mengecek ulang data yang berhubungan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia yang berkaitan dengan waktu. Misalnya dengan melakukan wawancara pada waktu yang berbeda yaitu pagi, siang, atau sore.

### 3.5.6 Analisis Data

Analisis dilakukan berdasarkan analisis perspektif EM dan analisis komponen sub model 4EM di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember (menurut metode *grand theory* 4EM). Langkah-langkah yang dianalisis pada perspektif EM antara lain memahami ketergantungan organisasi, menemukan kebutuhan untuk perubahan, meningkatkan proses bisnis, serta menyelaraskan bisnis dan TI. Komponen sub model 4EM antara lain *Goals Model, Business Rules Model, Concepts Model, Business Process Model, Actors Resource Model, Technical Components and Requirements Model*.

### 3.5.7 Hasil Analisis

Data yang telah dianalisis berdasarkan tahapan sebelumnya yaitu analisis data akan menghasilkan suatu hasil analisis berupa analisis perspektif EM dan analisis komponen sub model 4EM. Berdasarkan analisis tersebut dapat diketahui situasi atau keadaan di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember.

### 3.5.8 Pemodelan Menggunakan Metode 4EM

Dalam tahap ini akan dilakukan pemodelan perusahaan menggunakan metode 4EM berdasarkan analisis perspektif EM dan analisis komponen sub model 4EM. Pemodelan dilakukan bersama narasumber penelitian.

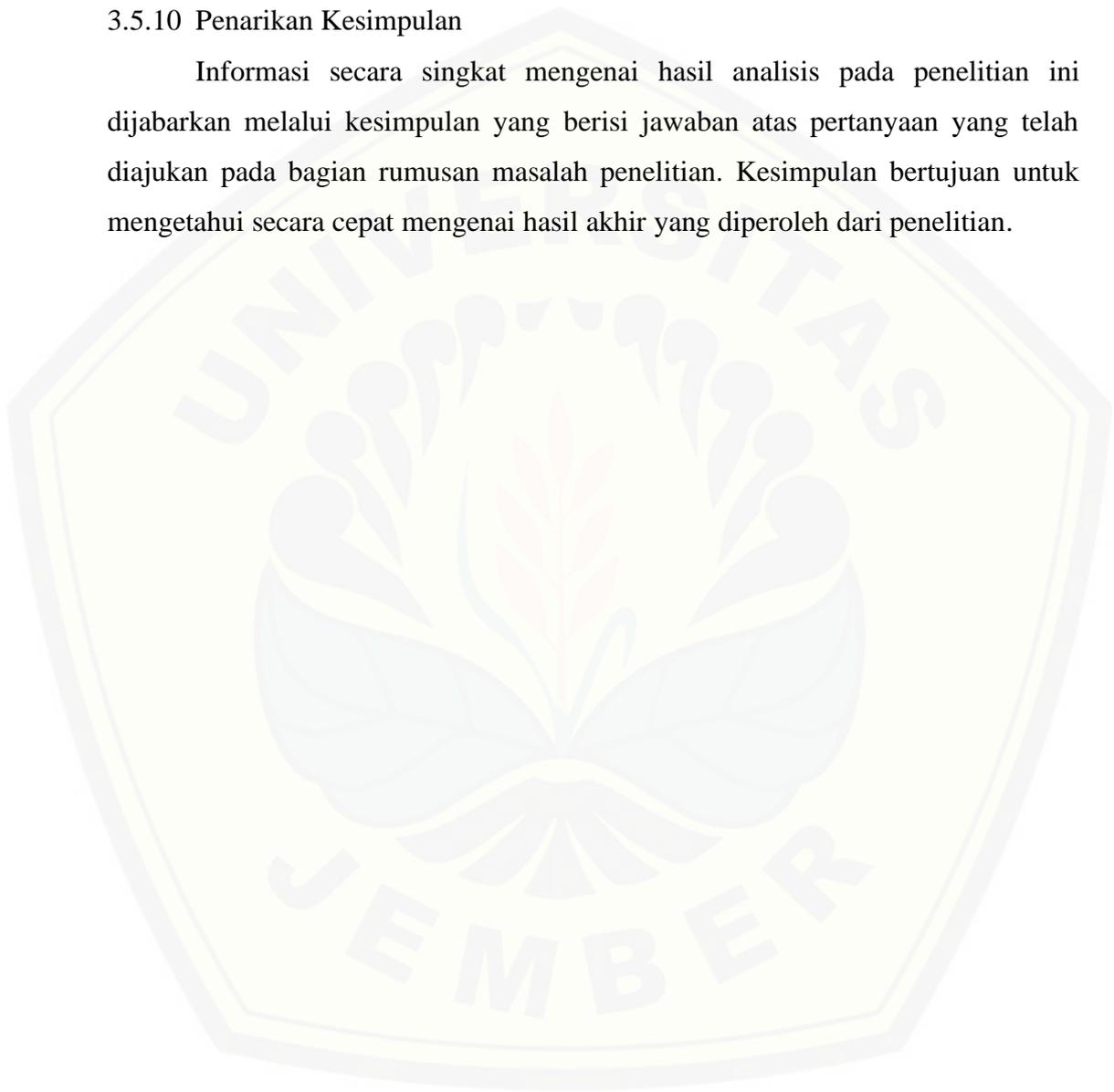
### 3.5.9 Validasi Pemodelan

Pemodelan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode 4EM merupakan hal yang sangat penting pada penelitian ini. Sehingga pemodelan yang telah dibuat harus disetujui dan dapat diterima oleh pihak terkait yakni Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember. Oleh karena itu, diperlukan validasi pemodelan yang harus dilakukan melalui *workshop* pemodelan yang berguna untuk memastikan bahwa pemodelan yang dibuat merupakan pemodelan yang baik, disetujui dan dapat diterima. *Workshop* pemodelan dilakukan dengan cara melakukan pengecekan ulang terhadap

pemodelan dan melibatkan peran narasumber mengenai hasil pemodelan tersebut. *Workshop* pemodelan dapat terdiri dari satu sesi atau lebih dengan durasi satu hingga dua jam.

#### 3.5.10 Penarikan Kesimpulan

Informasi secara singkat mengenai hasil analisis pada penelitian ini dijabarkan melalui kesimpulan yang berisi jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan pada bagian rumusan masalah penelitian. Kesimpulan bertujuan untuk mengetahui secara cepat mengenai hasil akhir yang diperoleh dari penelitian.



## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi, yang memaparkan kesimpulan dan saran atas penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan menjelaskan hasil yang diperoleh dari hasil penelitian menggunakan metode yang sedang diteliti, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan pada Rumah Sakit Citra Husada Jember tentang pemodelan perusahaan menggunakan metode *For Enterprise Modeling* (4EM) dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

1. Hasil pemodelan pada penelitian yang telah dilakukan merupakan representatif dari pemodelan data yang dibutuhkan untuk personalisasi dan telah sesuai dengan penjabaran kebutuhan.
2. Penelitian yang telah dilakukan menggambarkan situasi saat ini serta rekomendasi proses bisnis pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan, juga mendeskripsikan hal-hal dalam meningkatkan jumlah kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember antara lain:
  - a. Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan menggunakan strategi pendekatan terhadap masyarakat untuk melakukan promosi dan menjalin komunikasi dengan publik sehingga dapat menarik serta dapat membangun citra positif Rumah Sakit Citra Husada Jember.
  - b. Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan perlu memperhatikan promosi dengan berbasis *online* menggunakan media sosial yang banyak dimanfaatkan saat ini dan dimiliki Rumah Sakit Citra Husada Jember seperti *website, facebook, intagram, youtube*, serta media *offline* lainnya seperti brosur dan poster.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan berbagai pihak:

### 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun saran bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik yang sama untuk dapat lebih memperkaya dan mengkaji lebih banyak sumber serta referensi dengan memperhatikan faktor-faktor lain yang berkaitan dengan metode *For Enterprise Modeling* (4EM) agar hasil penelitiannya lebih lengkap dan lebih baik.

### 2. Bagi Pihak Rumah Sakit Citra Husada Jember

Adapun saran bagi pihak Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan antara lain:

- a. Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan diharapkan mampu mengencarkan sosialisasi serta edukasi kepada pasien umum dan asuransi sehingga dapat meningkatkan kunjungan pasien umum dan asuransi.
- b. Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan diharapkan mampu meningkatkan jumlah pengadaan seminar gratis, bakti sosial, kegiatan pengenalan produk serta penyuluhan atau edukasi kesehatan agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember.
- c. Rumah Sakit Citra Husada Jember diharapkan dapat melanjutkan program pemodelan terutama dengan metode *For Enterprise Modeling* (4EM).

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bachri, B. S. 2012. Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. <http://www.yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/meyakinkan-validitas-data-melalui-triangulasi-pada-penelitian-kualitatif.pdf>. [Diakses pada 6 November 2019].
- Bungin, B. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Danial, E. dan N. Warsiah. 2009. *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Indonesia.
- Denzin, N. K. dan Y. S. Lincoln. 1994. *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Fox, M. S. dan M. Gruninger. 1998. Enterprise Modeling. *American Association for Artificial Intelligence*. 19(3): 109-122.
- Hammer, M. M. dan J. A. Champy. 1993. *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: HapperCollins.
- HM, Jogyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GM Press.

- Klift, W. V. D. dan D. Papachristou. 2016. A Short Introduction to the 4EM Method.[http://www.students.science.uu.nl/~5814502/me/AssignmentD\\_5814502\\_van%20der%20Klift.pdf](http://www.students.science.uu.nl/~5814502/me/AssignmentD_5814502_van%20der%20Klift.pdf). [Diakses pada 6 November 2019].
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Lantow, B. dan K. Sandkuhl. 2015. From Visual Language to Ontology Representation: Using Owl for Transitivity Analysis in 4EM. *PoEM 2015 Short and Doctoral Consortium Papers*. 1497: 51-60.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Patton, M. Q. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. USA: Sage Publicatin Inc.
- Persson, A. 1997. Using The F3 Enterprise Model For Specification of Requirements-An Initial Experience Report. *Proceedings of The CAiSE '97 International Workshop on Evaluation of Modeling Methods in Systems Analysis and Design (EMMSAD)*.
- Sandkuhl, K., J. Stirna, A. Persson, dan M. Wißotzki. 2014. *Enterprise Modeling: Tackling Business Challenges with the 4EM Method*. Berlin: Springer.
- Strauss, A. L. dan J. Corbin. 1990. *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. London: Sage Publications.
- Strauss, A. L. dan J. Corbin. 1990. *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. London: Sage Publications.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Susanto, T., D. Pramono, dan N. Y. Setiawan. 2018. Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: PT. Wonojati Wijoyo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 2(12): 6201-6209.

Sutopo, H. B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1982. *Wajib Daftar Perusahaan*. 1 Februari 1982. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 7. Jakarta.

Usman, H. dan P. S. Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Vernadat, F. B. 2002. Enterprise Modeling and Integration (EMI): Current Status and Research Perspectives. *Annual Reviews in Control*. 26(1): 15-25.

**Lampiran A. Surat Pernyataan Kebenaran Wawancara**

## 1. Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan

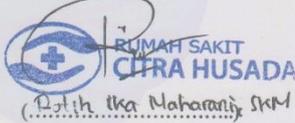
**SURAT PERNYATAAN KEBENARAN  
HASIL WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ratih Ikamaharani, S.KM  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan  
(Rumah Sakit Citra Husada Jember)

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:  
Seluruh pernyataan yang berada dalam berkas/dokumen yang merupakan hasil  
pencatatan wawancara adalah benar adanya.  
Demikian suat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 4 Mei 2020  
Yang Membuat Pernyataan

  
Ratih Ika Maharani, SKM

## 2. Karyawan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi

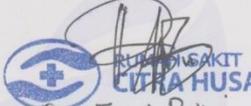
**SURAT PERNYATAAN KEBENARAN  
HASIL WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Rani Ekasari Pratiwi  
Jabatan : Karyawan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi  
(Rumah Sakit Citra Husada Jember)

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:  
Seluruh pernyataan yang berada dalam berkas/dokumen yang merupakan hasil pencatatan wawancara adalah benar adanya.  
Demikian suat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 4 Mei 2020  
Yang Membuat Pernyataan

  
 RUMAH SAKIT  
CITRA HUSADA  
(Rani Ekasari Pratiwi...)

**Lampiran B. Lembar Informasi Responden Penelitian**

## 1. Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan

	<b>LEMBAR INFORMASI RESPONDEN PENELITIAN</b>  PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE <i>FOR ENTERPRISE MODELING</i> (4EM) PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER
---	--

## Informasi Responden

Nama : Ratih Ika Maharani, S. KM.

Jabatan : Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan

Umur : 30 Tahun

Tahun Bekerja: 2012

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Perumahan Tegal Besar Permai 2 Blok F No. 9, Jember

Telepon : +62 822 2812 2238

Email : [ratihim2@gmail.com](mailto:ratihim2@gmail.com)

## 2. Karyawan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi

	<p style="text-align: center;"><b>LEMBAR INFORMASI RESPONDEN PENELITIAN</b></p> <p style="text-align: center;">PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE <i>FOR ENTERPRISE MODELING</i> (4EM) PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER</p>
---	--

## Informasi Responden

Nama : Rani Ekasari Pratiwi  
Jabatan : Karyawan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi  
Umur : 25 Tahun  
Tahun Bekerja: 2018  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jalan Hayam Wuruk 4 Lingkungan Gerdu Sempusari, Jember  
Telepon : +62 822 3451 4825  
Email : [raniekasari@gmail.com](mailto:raniekasari@gmail.com)

**Lampiran C. Lembar Petunjuk Wawancara Penelitian**

	<p style="text-align: center;"><b>LEMBAR PETUNJUK WAWANCARA PENELITIAN</b></p> <p style="text-align: center;">PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE <i>FOR ENTERPRISE MODELING</i> (4EM) PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER</p>
---	---

**LEMBAR PETUNJUK WAWANCARA PENELITIAN**

Pemodelan Perusahaan Menggunakan Metode *For Enterprise Modeling* (4EM)  
Pada Rumah Sakit Citra Husada Jember.

Petunjuk Pengisian:

1. Pengisian lembar wawancara ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Pertanyaan telah disediakan oleh peneliti, dan peneliti memohon responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang peneliti ajukan dengan bebas dan tulus ikhlas sesuai dengan pendapat Anda dan keadaan yang sebenarnya telah terjadi tanpa ada rekayasa.
3. Setiap pernyataan telah disediakan kolom hasil dari pertanyaan pada lembar wawancara.

## Lampiran D. Lembar Wawancara Penelitian

 <b>LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN</b> PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE <i>FOR ENTERPRISE MODELING</i> (4EM) PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER			
Analisis dengan perspektif EM di Rumah Sakit Citra Husada Jember pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan dalam "Memahami Ketergantungan Organisasi". Nama Responden: Ratih Ika Maharani, S.K.M.			
EM Untuk Memahami Ketergantungan Organisasi			
No	Pertanyaan	Indikator Target	Hasil
1	Apa tujuan yang ingin dicapai dalam memahami ketergantungan organisasi?	Meningkatkan hubungan tiap bagian dan unit agar tetap efektif dan selaras.	Tercapainya hubungan antara semua unit pemasaran dan rawat jalan.
2	Apa hal yang diperlukan?	Struktur organisasi yang jelas serta proses bisnis yang baik.	- Adanya struktur organisasi beserta tugas pokok dan fungsi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. - Adanya pemahaman karyawan terhadap proses yang dijalankan.
3	Siapa yang harus terlibat?	- Direktur Rumah Sakit Citra Husada Jember. - Semua kepala bidang atau kepala bagian pada Rumah Sakit Citra Husada Jember. - Semua karyawan Rumah Sakit Citra Husada Jember.	Keterlibatan dan peran aktif semua karyawan kepala bagian dan direksi Rumah Sakit Citra Husada Jember.
4	Apa yang dihasilkan?	Suatu hubungan yang efektif dan selaras pada tiap bagian dan unit.	Tercapainya efektivitas dan keselarasan hubungan antara pemasaran dan rawat jalan.



**LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN**

PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN  
METODE *FOR ENTERPRISE MODELING* (4EM)  
PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA  
JEMBER

Analisis dengan perspektif EM di Rumah Sakit Citra Husada Jember pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan dalam "Menemukan Kebutuhan Untuk Perubahan".

Nama Responden: Ratih Ika Maharani, S.K.M.

**EM Untuk Menemukan Kebutuhan Untuk Perubahan**

No	Pertanyaan	Indikator Target	Hasil
1	Apa tujuan yang ingin dicapai dalam Menemukan Kebutuhan Untuk Perubahan?	Menjadi rumah sakit pelopor dalam hal konsultasi online.	-Tercapainya kegiatan konsultasi online melalui media sosial rumah sakit Citra Husada Jember. -Tersedianya konsultasi online yang efektif dan efisien bagi pelanggan.
2	Apa hal yang diperlukan?	- Sarana dan prasarana TI. - Karyawan yang harus siap dengan TI.	- Tersedianya sarana dan prasarana sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan. - Adanya pemahaman karyawan terhadap TI.
3	Siapa yang harus terlibat?	- Dokter - Unit pengelolaan pelanggan. - Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi.	Keterlibatan dan peran aktif semua dokter, karyawan Unit Pengelolaan Pelanggan serta Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi.
4	Apa yang dihasilkan?	Tercapainya tujuan menjadi rumah sakit pelopor dalam hal konsultasi online melalui website.	-Tercapainya kemudahan konsultasi online. -Tercapainya kemampuan karyawan menggunakan perangkat TI.



**LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN**

PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN  
METODE FOR ENTERPRISE MODELING (4EM)  
PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA  
JEMBER

Analisis dengan perspektif EM di Rumah Sakit Citra Husada Jember pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan dalam "Meningkatkan Proses".

Nama Responden: Ratih Ika Maharani, S.K.M.

**EM Untuk Meningkatkan Proses**

No	Pertanyaan	Indikator Target	Hasil
1	Apa tujuan yang ingin dicapai dalam Meningkatkan Proses?	Meningkatkan jumlah kunjungan rumah sakit serta efektivitas proses bisnis dan produktivitas kinerja karyawan.	- Tercapainya peningkatan jumlah kunjungan rumah sakit. - Tercapainya efektivitas proses bisnis dan produktivitas kinerja karyawan pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.
2	Apa hal yang diperlukan?	- Mengadakan penyegaran (refresh) pelatihan terhadap karyawan. - Mengadakan sosialisasi terhadap karyawan. - Mengadakan pertemuan (gathering) terhadap karyawan.	- Terselenggaranya kegiatan penyegaran (refresh) terhadap pelatihan karyawan satu kali tiap tahun. - Terselenggaranya kegiatan sosialisasi berkala terhadap karyawan satu kali tiap tahun. - Terselenggaranya kegiatan pertemuan (gathering) terhadap karyawan satu kali tiap tahun. - Tercapainya pemahaman dan persepsi yang sama oleh karyawan mengenai rumah sakit.

## EM Untuk Meningkatkan Proses

No	Pertanyaan	Indikator Target	Hasil
3	Siapa yang harus terlibat?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Sub Bagian pemasaran dan Pengelolaan pelanggan</li> <li>- Kepala Unit Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Kepala Unit Promosi Kesehatan.</li> <li>- Kepala Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi.</li> <li>- Koordinator Pemasaran lapangan.</li> <li>- Koordinator Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Karyawan Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> </ul>	Keterlibatan dan peran aktif semua kepala unit, koordinator, karyawan dan kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.
4	Apa yang dihasilkan?	Suatu efektivitas dan efisiensi proses bisnis dan produktivitas karyawan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tercapainya produktivitas kinerja karyawan pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Tercapainya efektivitas proses bisnis pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> </ul>



**LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN**

PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN  
METODE *FOR ENTERPRISE MODELING* (4EM)  
PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA  
JEMBER

Analisis dengan perspektif EM di Rumah Sakit Citra Husada Jember pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan dalam "Menyelaraskan Bisnis dan TI".

Nama Responden: Ratih Ika Maharani, S.K.M.

**EM Untuk Menyelaraskan Bisnis dan TI**

No	Pertanyaan	Indikator Target	Hasil
1	Apa tujuan yang ingin dicapai dalam Menyelaraskan Bisnis dan TI?	Meningkatkan kemudahan akses pasien di Rumah sakit Citra Husada Jember.	Tersedianya fasilitas yang efektif dan efisien bagi pasien yang berfungsi untuk mengaktifkan pelayanan di Rumah sakit Citra Husada Jember.
2	Apa hal yang diperlukan?	Perangkat TI dan proses bisnis yang ada pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.	- Tersedianya aplikasi SIMRS. - Tercapainya koordinasi antara proses bisnis dan TI (aplikasi SIMRS).
3	Siapa yang harus terlibat?	- Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan. - Kepala Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi - Karyawan Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.	Keterlibatan dan peran aktif kepala Unit Teknologi dan Komunikasi, karyawan serta kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.
4	Apa yang dihasilkan?	Suatu efektifitas dan efisiensi proses bisnis dengan menggunakan TI	- Tercapainya kepuasan pelanggan. - Tercapainya efektifitas dan efisiensi dari sebuah proses bisnis.

	<b>LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN</b> <b>PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN</b> <b>METODE FOR ENTERPRISE MODELING (4EM)</b> <b>PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA</b> <b>JEMBER</b>
---	---

Nama Responden: Ratih Ika Maharani, S.KM

No.	Pertanyaan Goals Model (GM)	Hasil
1.	Apa strategi yang dilakukan dari Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	Strategi yang dilakukan adalah melakukan bakti sosial, penyuluhan dan edukasi secara rutin dengan target masyarakat menengah ke bawah.
2.	Apakah ada suatu kebijakan (peraturan, hukum, kesepakatan) di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan yang dapat memengaruhi tujuan yang ingin dicapai?	Ada. Peraturan dari Direktur Rumah Sakit Citra Husada Jember.
3.	Apa saja kebijakan (peraturan, hukum, kesepakatan) yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit.</li> <li>- Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi.</li> </ul>
4.	Apa tujuan yang ingin dicapai oleh Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	Meningkatkan kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember.
5.	Apa tujuan spesifik yang ingin dicapai oleh Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	Meningkatkan kunjungan Rumah Sakit Citra Husada Jember sebesar 10% selama 1 tahun.

No.	Pertanyaan Goals Model (GM)	Hasil
6.	Apakah ada masalah khusus yang menghalangi tercapainya tujuan tersebut?	Saat ini, masalah yang menghalangi tercapainya tujuan adalah kebijakan eksternal di luar kendali Rumah Sakit Citra Husada Jember. Contohnya, perubahan kebijakan yang dikeluarkan oleh BPJS. Mau tidak mau, Rumah Sakit Citra Husada Jember harus mengikuti perubahan tersebut.
7.	Apakah masalah tersebut berhubungan/berkaitan dengan tujuan tersebut?	Ya, berkaitan. Karena hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kunjungan rumah sakit Citra Husada Jember.
8.	Apa penyebab terjadinya masalah tersebut?	Penyebabnya faktor eksternal dari luar Rumah Sakit Citra Husada Jember.
9.	Bagaimana masalah tersebut bisa dihilangkan?	Tidak bisa, karena diluar kendali Rumah Sakit Citra Husada Jember.
10.	Apakah ada peluang khusus atau alternatif lain yang bisa digunakan/dilakukan untuk menghilangkan masalah tersebut?	Tidak ada.
11.	Apa tindakan yang dapat diambil untuk meningkatkan peluang tersebut?	Tidak ada.
12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana tujuan (pada pertanyaan nomor 5) tersebut dapat dicapai?</li> <li>- Apakah ada sub-tujuan pendukung yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan (pada pertanyaan nomor 5) tersebut?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tindakan yang dapat dilakukan dengan mengadakan seminar gratis dan peningkatan promosi pada sosial media.</li> <li>- Sub tujuan: <ul style="list-style-type: none"> <li>* peningkatan kunjungan rawat inap</li> <li>* peningkatan kunjungan rawat jalan</li> <li>* peningkatan pemeriksaan kesehatan</li> <li>* peningkatan psikologi kesehatan</li> <li>* peningkatan penyuluhan</li> <li>* pengenalan produk</li> <li>* bakti sosial</li> <li>* promo potongan harga</li> </ul> </li> </ul>

	<b>LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN</b> <b>PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN</b> <b>METODE FOR ENTERPRISE MODELING (4EM)</b> <b>PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA</b> <b>JEMBER</b>
---	---

Nama Responden: Ratih Ika Maharani, S.KM

No.	Pertanyaan Business Rules Model (BRM)	Hasil
1.	Apakah ada suatu kebijakan (peraturan, hukum, kesepakatan) di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan yang dapat memengaruhi tujuan yang ingin dicapai?	Ada. Peraturan dari Direktur Rumah Sakit Citra Husada Jember.
2.	Apa saja peraturan yang dapat mempengaruhi tujuan yang ingin dicapai oleh Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit.</li> <li>- Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi.</li> </ul>
3.	Apakah peraturan tersebut berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	Ya, berkaitan. Karena peraturan tersebut dapat mempengaruhi tujuan utama yang ingin dicapai oleh Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.
4.	Bagaimana peraturan tersebut dapat diurai menjadi peraturan yang lebih sederhana?	1. Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan. * Pedoman Pengorganisasian Unit Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan. a. Panduan Penanganan komplain b. Panduan Pengelolaan Perjanjian Kerjasama.

No.	Pertanyaan Business Rules Model (BRM)	Hasil
		2. Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit. x Pedoman Pengorganisasian Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit. a. Panduan komunikasi Efektif 3. Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan komunikasi. x Pedoman Pengorganisasian Unit Teknologi Informasi dan komunikasi. a. Panduan pemeliharaan Jaringan b. Panduan SIRS
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana cara Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan menyesuaikan dengan peraturan tersebut?</li> <li>- Bagaimana Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan memvalidasi bahwa suatu peraturan telah dilaksanakan?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyesuaiannya dengan melaksanakan peraturan tersebut perlahan-lahan sesuai dengan pekerjaan.</li> <li>- Dengan cara melakukan evaluasi masing-masing unit dan pemeriksaan rutin semua target setiap bulannya melalui indikator mutu.</li> </ul>
6.	Apa saja proses yang memicu peraturan tersebut?	Proses yang memicu peraturan adalah evaluasi target dari tahun sebelumnya sehingga diketahui suatu kekurangan, kemudian akan ditaruh di peraturan pada tahun berikutnya.
7.	Siapa yang bertanggung jawab terhadap peraturan tersebut?	Direktur Rumah Sakit Citra Husada Jember untuk lingkup keseluruhan serta Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan untuk Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan juga seluruh karyawan.

	<b>LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN</b> <b>PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN</b> <b>METODE FOR ENTERPRISE MODELING (4EM)</b> <b>PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA</b> <b>JEMBER</b>
---	---

Nama Responden: Ratih Ika Maharani, S. KM

No.	Pertanyaan Concepts Model (CM)	Hasil
1.	Apa konsep utama pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	Pendekatan masyarakat, terutama terhadap masyarakat menengah ke bawah dan pemasaran offline maupun online
2.	Bagaimana konsep tersebut saling berkaitan?	Konsep tersebut berkaitan dalam mendukung tercapainya tujuan utama pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.
3.	Mengapa konsep tersebut dibutuhkan?	Karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan. Konsep tersebut juga berhubungan dengan masyarakat dan dapat menyentuh hati masyarakat dan sesuai dengan perkembangan IT.
4.	Apa yang perlu diketahui tentang konsep pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	- Analisis pemasaran. - Mengevaluasi data rumah sakit pada tahun sebelumnya. - Mengevaluasi data karakteristik pasien (kondisi, pekerjaan, dan lainnya).
5.	Berapa banyak konsep yang ada pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	Dua, yaitu konsep pendekatan masyarakat serta pemasaran offline dan online
6.	Bagaimana konsep tersebut dapat diurai menjadi konsep yang lebih spesifik?	Konsep pendekatan masyarakat dapat diurai menjadi konsep yang lebih spesifik yaitu berupa: - penyuluhan atau edukasi kesehatan - pengenalan produk - bakti sosial dan seminar gratis Konsep pemasaran offline dan online dapat diurai menjadi konsep yang lebih spesifik yaitu: - brosur - poster - sosial media - website - konten kreatif

	<b>LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN</b> <b>PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN</b> <b>METODE FOR ENTERPRISE MODELING (4EM)</b> <b>PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA</b> <b>JEMBER</b>
---	---

Nama Responden: Ratih Ika Maharani, S. KM

No.	Pertanyaan <i>Business Process Model (BPM)</i>	Hasil
1.	Apa proses utama pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan yang diterapkan saat ini?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proses pemasaran lapangan (yang dibagi menjadi lebih spesifik pemasaran perusahaan dan pemasaran wilayah).</li> <li>- proses promosi kesehatan.</li> <li>- proses pengelolaan pelanggan.</li> <li>- proses administrasi dan logistik.</li> <li>- proses pemeliharaan teknologi informasi dan komunikasi</li> <li>- pembuatan media rumah sakit</li> </ul>
2.	Bagaimana proses tersebut saling berkaitan?	<p>Contoh keterkaitannya yakni Unit Pemasaran dan pengelolaan Pelanggan menjadi penghubung untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan, Unit Promosi Kesehatan melakukan eksekusi terkait sosialisasi kepada masyarakat.</p>
3.	Mengapa proses tersebut dibutuhkan?	<p>Karena masing-masing tugas dari proses tersebut merupakan pendukung tercapainya tujuan dari Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</p>
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apa <i>input</i> yang dibutuhkan?</li> <li>- Dari proses mana <i>input</i> tersebut berasal?</li> <li>- Apa <i>output</i> yang dihasilkan?</li> <li>- Proses mana yang menggunakan <i>input</i> dan <i>output</i> tersebut?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.</li> <li>b. Perangkat TI, program dan barang sesuai dengan kebutuhan tiap unit</li> <li>c. Data analisis pemasaran.</li> <li>d. data rumah sakit citra husada</li> <li>e. Data karakteristik pasien (kondisi, pekerjaan, kemampuan dan lainnya)</li> <li>f. Data analisis konten dan media edukasi</li> <li>g. Data administrasi dan logistik</li> </ul> </li> </ul>

No.	Pertanyaan <i>Business Process Model (BPM)</i>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asal input dari semua proses bisnis yang ada pada sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Output               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Unit Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan: Peningkatan produk, peningkatan kualitas hubungan dengan rekanan menjadi lebih baik.</li> <li>b. Unit Promosi Kesehatan: Masyarakat mudah mendapatkan akses informasi tentang Rumah Sakit Citra Husada Jember.</li> <li>c. Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi: Perangkat T atau program di Rumah Sakit Citra Husada Jember sudah dapat berjalan dan dapat di maintenance dengan baik.</li> </ul> </li> <li>- Proses mana               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. proses pemasaran Lapangan.</li> <li>b. proses promosi kesehatan.</li> <li>c. proses pelayanan pelanggan.</li> <li>d. proses administrasi dan logistik.</li> <li>e. proses pemeliharaan teknologi informasi dan komunikasi.</li> </ul> </li> </ul>
5	Apakah <i>input</i> tersebut dijelaskan dalam <i>Concepts Model (CM)</i> ?	Ya, dijelaskan.
6	Apa konsep yang membuat <i>input</i> tersebut ada dalam <i>Business Process Model (BPM)</i> ?	Ya, ada.
7	Apa saja peraturan yang memicu proses tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan.</li> <li>- Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi.</li> </ul>
8	Siapa yang bertanggung jawab untuk melakukan dan mendukung proses tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Semua kepala unit dan koordinator pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Semua Karyawan.</li> </ul>

	<b>LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN</b> <b>PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN</b> <b>METODE FOR ENTERPRISE MODELING (4EM)</b> <b>PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA</b> <b>JEMBER</b>
---	---

Nama Responden: Ratih Ika Maharani, S.KM

No.	Pertanyaan Actors and Resources Model (ARM)	Hasil
1.	Siapa saja aktor utama pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan</li> <li>- Kepala Unit Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan</li> <li>- Kepala Unit Promosi Kesehatan</li> <li>- Kepala Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi</li> <li>- Koordinator Pemasaran Lapangan</li> <li>- Koordinator Pengelolaan Pelanggan</li> <li>- Koordinator Promosi Kesehatan</li> <li>- Koordinator Teknologi Informasi dan Komunikasi</li> <li>- Tim Pengelolaan Pelanggan</li> <li>- Tim Pemasaran Perumahan</li> <li>- Tim Promosi Balok Gedung</li> <li>- Tim Promosi Luar Gedung</li> <li>- Tim Sistem Informasi dan Program</li> <li>- Tim Teknis dan Jaringan</li> <li>- Karyawan Administrasi dan Logistik Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan</li> </ul>
2.	Bagaimana para aktor tersebut saling berkaitan?	<p>Keterkaitan aktor tersebut dapat dilihat pada masing-masing unit di Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan. Contoh keterkaitan yakni Unit Promosi Kesehatan harus memasukkan semua pasien dan masyarakat sekitar paham mengenai kesehatan, dengan cara melakukan sosialisasi, penyuluhan, dan lainnya. Sedangkan Unit Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan berfungsi sebagai mediator RS dengan masyarakat sekitar.</p>
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengapa aktor tersebut dibutuhkan?</li> <li>- Apa kemampuan yang harus dimiliki oleh aktor tersebut?</li> <li>- Apa tanggung jawab atau tugas dari aktor tersebut?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karena dalam mencapai tujuan Rumah Sakit Citra Husada Jember memerlukan peran karyawan sesuai dengan uraian tugas masing-masing untuk memperlancar suatu pekerjaan.</li> <li>- Kemampuan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik</li> <li>b. Harus memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing.</li> </ul> </li> </ul>

No.	Pertanyaan Actors and Resources Model (ARM)	Hasil
		<p>c. Harus mengikuti pelatihan promosi kesehatan (khusus Unit Promosi Kesehatan)</p> <p>- Tugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memastikan tiap unit dapat berjalan dengan baik dan benar</li> <li>Memastikan target yang sudah ditetapkan dapat tercapai.</li> <li>Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol>
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apa proses yang dilakukan dan menjadi tanggung jawab aktor tersebut?</li> <li>- Apa tujuan yang ditentukan oleh aktor tersebut?</li> <li>- Apa peraturan yang ditentukan dan menjadi tanggung jawab aktor tersebut?</li> </ul>	<p>- Proses:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Merencanakan program tiap unit dengan baik dan benar.</li> <li>Memantau program tiap unit baik dan benar.</li> <li>Mengevaluasi program tiap unit baik dan benar.</li> </ol> <p>- Tujuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memaksimalkan kinerja tiap unit agar efektif dan efisien.</li> <li>Membuat program Rumah Sakit Citra Husada Jember yang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sekitar.</li> <li>Memberikan edukasi serta informasi tentang kesehatan pasien dan masyarakat.</li> <li>Mempasilitasi sarana dan prasarana TI di Rumah Sakit Citra Husada Jember.</li> </ol> <p>- Peraturan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Direktur Tentang Penyelenggaraan Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>Peraturan Direktur Tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit.</li> <li>Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi.</li> </ol>

	<b>LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN</b> <b>PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN</b> <b>METODE FOR ENTERPRISE MODELING (4EM)</b> <b>PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA</b> <b>JEMBER</b>
---	---

Nama Responden: Rani Ekasari Pratiwi

No.	Pertanyaan Technical Components and Requirements Model (TCRM)	Hasil
1.	Apa yang menjadi kendala mengenai "perangkat keras ( <i>hardware</i> )" yang ada pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna mengalami kesulitan adaptasi terhadap aplikasi / sistem yang baru.</li> <li>- Kurangnya karyawan IT pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> </ul>
2.	Apa yang menjadi faktor utama terkait persyaratan keamanan dan kinerja pada aplikasi yang digunakan oleh Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- keamanan data harus selalu terjaga, karena Sub Bagian Pemasaran dan pengelolaan Pelanggan merupakan tempat penyimpanan dan pengumpulan data dari RS.</li> <li>- Adanya kebijakan penggunaan hak akses.</li> <li>- Adanya pemantauan dalam jaringan komputer supaya mencegah penyalahgunaan sumber daya jaringan yang tidak sah</li> </ul>
3.	Apa yang menjadi kendala mengenai "perangkat lunak ( <i>software</i> )" yang akan digunakan pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna mengalami kesulitan adaptasi terhadap aplikasi yang baru.</li> <li>- Kurangnya karyawan TI pada Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> <li>- Pemrograman dilakukan sendiri oleh Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan.</li> </ul>

No.	Pertanyaan Technical Components and Requirements Model (TCRM)	Hasil
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah ada kendala lain seperti kendala ekonomi yang menghalangi aspek teknis?</li> <li>- Apakah ada batasan hukum untuk mengembangkan suatu aplikasi/sistem?</li> </ul>	<p>- Ada, ketika proses pemrograman dan pemeliharaan (maintenance) yang membutuhkan biaya tidak sedikit, sedangkan pendanaan di Rumah Sakit Citra Husada hanya berdasarkan 1 sumber saja.</p> <p>- Ada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan pemasaran rumah sakit Citra Husada.</li> <li>* Peraturan Direktur tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit Citra Husada.</li> <li>* Peraturan Direktur Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Rumah Sakit Citra Husada Jember.</li> </ul> <p>Melalui peraturan tersebut, sehingga terdapat batasan dan menjadi kendala yaitu pengembangan program jadi tidak fleksibel, keterbatasan akses dan kerahasiaan informasi menjadi aspek utama.</p>
5	Apa komponen TI yang digunakan untuk mendukung proses bisnis?	SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)
6	Bagaimana komponen TI tersebut dapat diurai menjadi lebih spesifik?	<p>Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di dalamnya terdapat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem master data</li> <li>- Sistem pendaftaran</li> <li>- Sistem transaksi</li> <li>- Sistem lab</li> <li>- Sistem Radiologi</li> <li>- Sistem admin</li> <li>- Sistem inventaris</li> <li>- Sistem utility</li> <li>- Sistem Apotik dan Farmasi</li> <li>- Sistem Maintenance</li> <li>- Sistem Laporan</li> <li>- Sistem Logistik</li> <li>- Sistem Pelayanan dan Tindakan</li> </ul>

**Lampiran E. Validasi Pemodelan**

**SURAT PERNYATAAN KEBENARAN  
HASIL PEMODELAN**

Berdasarkan hasil Tugas Akhir (Skripsi) yang dilakukan mahasiswa:

Nama : Ramadhany Aisyah Rakhim  
NIM : 162410101006  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Judul : "Pemodelan Perusahaan Menggunakan Metode For Enterprise Modeling (4EM) pada Rumah Sakit Citra Husada Jember"

Setelah dilakukan analisis yang mendalam dan revisi seperlunya maka saya selaku narasumber yang ditunjuk, dengan ini menyatakan bahwa hasil pemodelan pada penelitian tersebut valid dan telah disetujui.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 26 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan

  
RANI SAKIT  
CITRA HUSADA

Rani Ekasari Pratiwi

## Lampiran F. Surat Ijin Penelitian

 **RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER**  
Jl. Teratai No. 22 Jember  
Telp. (0331) 486200 Fax. (0331) 427088  
Website : [www.rscitrahusada.com](http://www.rscitrahusada.com) Email : [rs\\_citrahusada@yahoo.co.id](mailto:rs_citrahusada@yahoo.co.id)

 TERAKREDITASI PARIPURNA  
KARS

Jember, 30 Maret 2020

Nomor : 395/RSCH/III/2020  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Jember  
Di  
Tempat

Menindak lanjuti dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember nomor: 072/458/415/2020 tanggal 05 Maret 2020 perihal Surat Rekomendasi Ijin Penelitian. Dengan ini kami tidak keberatan dan menyetujui untuk pelaksanaan penelitian mahasiswa a.n. Ramadhany Aisyah Rakhim NIM : 162410101006 dengan Judul Penelitian "Permodelan Proses Bisnis Menggunakan Metode *For Enterprise Modeling* (4EM) pada Rumah Sakit Citra Husada Jember".

Demikian, atas perhatian dan kerjasama saudara kami sampaikan terima kasih.

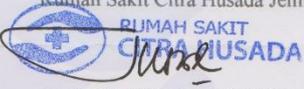
Rumah Sakit Citra Husada Jember

 **RUMAH SAKIT  
CITRA HUSADA**  
dr. Susilo Wardhani S, MM  
Direktur

Tembusan, Yth :

1. Bagian Umum & Kepegawaian
2. Komite Etik Penelitian
3. Mahasiswa Ybs

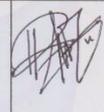
## Lampiran G. Surat Perpanjangan Penelitian

	<b>RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER</b> Jl. Teratai No. 22 Jember Telp. (0331) 486200 Fax. (0331) 427088 Website : <a href="http://www.rscitrahusada.com">www.rscitrahusada.com</a> Email : <a href="mailto:rs_citrahusada@yahoo.co.id">rs_citrahusada@yahoo.co.id</a>	 TERAKREDITASI PARIPURNA KARS
Jember, 25 Juli 2020		
Nomor	: 742/RSCH/ VII/ 2020	
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Perihal	: Pemberitahuan	
Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember Di Tempat		
<p>Menindak lanjuti dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember nomor: 072/458/415/2020 tanggal 05 Maret 2020 perihal Surat Rekomendasi Ijin Penelitian serta Surat jawaban dari Rumah Sakit Citra Husada Jember nomor: 395/RSCH/III/2020 tanggal 30 Maret 2020 perihal ijin penelitian. Dengan ini kami memberikan ijin perpanjangan penelitian mulai bulan Maret- Juli 2020 oleh mahasiswa a.n. Ramadhany Aisyah Rakhim NIM : 162410101006 dengan Judul Penelitian "Permodelan Proses Bisnis Menggunakan Metode <i>For Enterprise Modeling</i> (4EM) pada Rumah Sakit Citra Husada Jember".</p> <p>Demikian, atas perhatian dan kerjasama saudara kami sampaikan terima kasih.</p>		
 <b>Rumah Sakit Citra Husada Jember</b> <b>RUMAH SAKIT CITRA HUSADA</b> <b>dr. Susilo Wardhani S, MM</b> Direktur		
Tembusan, Yth :		
1. Bagian Umum & Kepegawaian		
2. Komite Etik Penelitian		
3. Mahasiswa Ybs		

## Lampiran H. Lembar Kegiatan Penelitian

	<b>DAFTAR KEGIATAN PENELITIAN SKRIPSI</b>
	<b>PEMODELAN PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE FOR ENTERPRISE MODELING (4EM) PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER</b>

Nama : Ramadhany Aisyah Rakhim  
 NIM : 162410101006  
 Alamat : Jalan Mangga No. 15 B Patrang, Jember  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Fakultas : Ilmu Komputer  
 Tempat Penelitian : Rumah Sakit Citra Husada Jember  
 Narasumber : 1. Ratih Ika Maharani, S. KM.  
 2. Rani Ekasari Pratiwi

No	Nama	Hari / Tanggal	Jam	Uraian Kegiatan	Tanda Tangan
1	Ratih Ika Maharani, S. KM.	Sabtu / 28 Maret 2020	09.00 WIB - 10.00 WIB	Wawancara gambaran umum Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolalan Pelanggan	
2	Rani Ekasari Pratiwi	Sabtu / 28 Maret 2020	09.00 WIB - 10.00 WIB	Wawancara gambaran umum Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolalan Pelanggan	
3	Ratih Ika Maharani, S. KM.	Sabtu / 18 April 2020	11.00 WIB - 12.00 WIB	Wawancara dan analisis komponen sub model metode For Enterprise Modeling tahap 1	
4	Rani Ekasari Pratiwi	Sabtu / 18 April 2020	10.00 - 11.00 WIB	Wawancara dan analisis komponen sub model metode For Enterprise Modeling tahap 1	
5	Ratih Ika Maharani, S. KM.	Senin / 4 Mei 2020	13.30 WIB - 14.30 WIB	Wawancara dan analisis komponen sub model metode For Enterprise Modeling tahap 2	

No	Nama	Hari / Tanggal	Jam	Uraian Kegiatan	Tanda Tangan
6	Rani Ekasari Pratiwi	Senin / 4 Mei 2020	09.00 WIB - 10.00 WIB	Wawancara dan analisis komponen sub model metode For Enterprise Modeling tahap 2	
7	Ratih Ika Maharani, S.KM	Selasa / 18 Agustus 2020	08.30 WIB - 09.30 WIB	Wawancara dan Pengamatan Tambahan	
8	Rani Ekasari Pratiwi	Selasa / 18 Agustus 2020	13.00 WIB - 14.00 WIB	Wawancara dan Pengamatan Tambahan	
9	Ratih Ika Maharani, S.KM	Jumat / 21 Agustus 2020	10.00 WIB - 11.00 WIB	Pembuatan Pemodelan Tahap 1	
10	Rani Ekasari Pratiwi	Jumat / 21 Agustus 2020	08.30- 09.30 WIB	Pembuatan Pemodelan Tahap 1	
11	Ratih Ika Maharani, S.KM	Selasa / 25 Agustus 2020	09.00 WIB - 10.00 WIB	Pembuatan Pemodelan Tahap 2	
12	Rani Ekasari Pratiwi	Selasa / 25 Agustus 2020	09.00 WIB - 10.00 WIB	Pembuatan Pemodelan Tahap 2	
13	Ratih Ika Maharani, S.KM	Rabu / 26 Agustus 2020	11.00 WIB - 12.00 WIB	Validasi Pemodelan dan Member Check	
14	Rani Ekasari Pratiwi	Rabu / 26 Agustus 2020	11.00 WIB - 12.00 WIB	Validasi Pemodelan dan Member Check	

**Lampiran I. Dokumentasi Penelitian di Rumah Sakit Citra Husada Jember**



Gambar I. 1 Narasumber Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan di Rumah Sakit Citra Husada Jember



Gambar I. 2 Wawancara dan Pengamatan

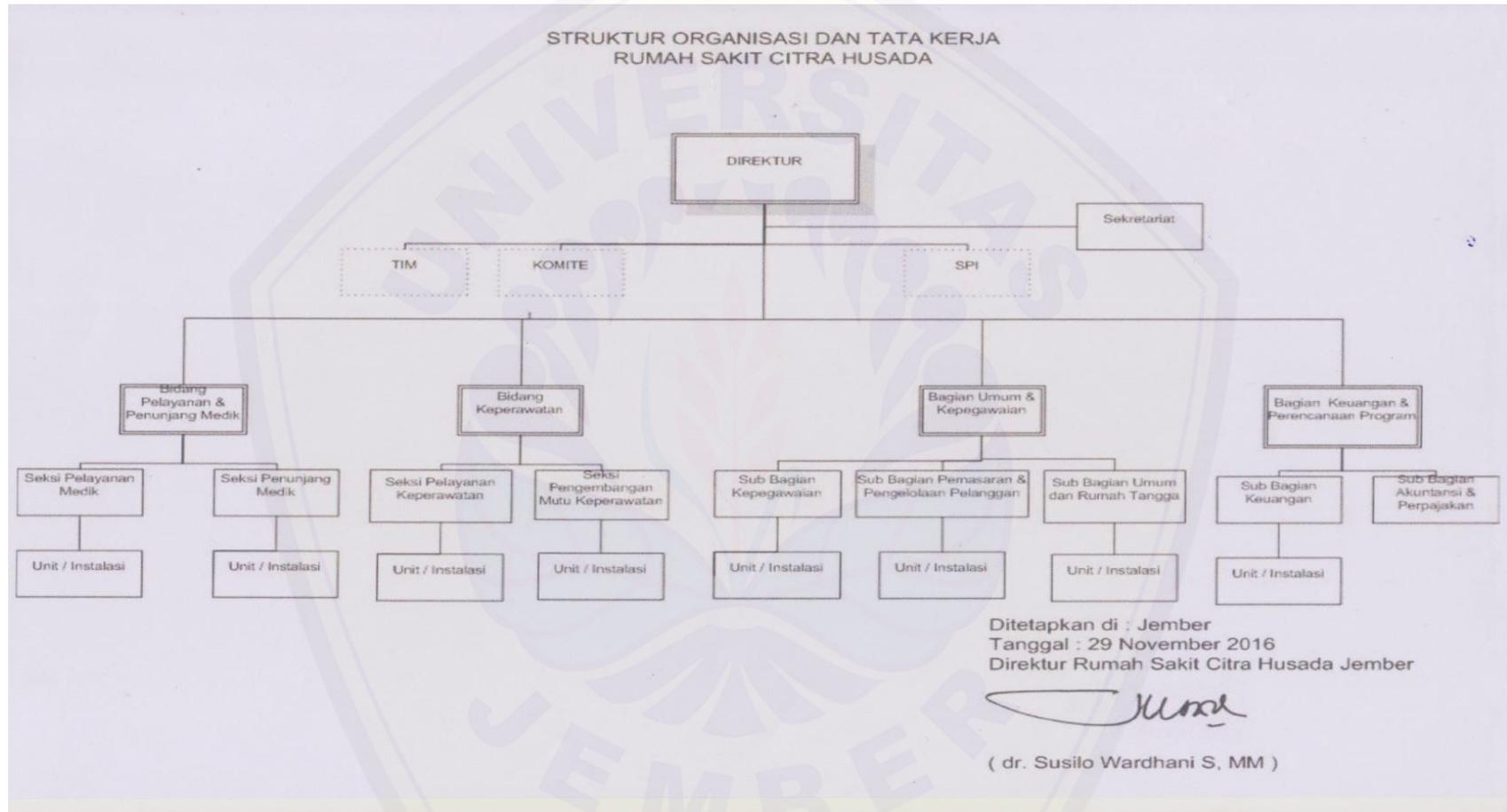


Gambar I. 3 Wawancara dan Pengamatan



Gambar I. 4 Presentasi Penelitian

Lampiran 4. 1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Citra Husada Jember



Lampiran 4. 2 Struktur Organisasi Sub Bagian Pemasaran dan Pengelolaan Pelanggan

