



**USULAN PERBAIKAN PROSES REKRUTMEN DENGAN  
METODE *LEAN SIX SIGMA* PADA PERUSAHAAN  
LAYANAN INFORMASI**



**LAPORAN SKRIPSI**

**UNIVERSITAS**  
**KURNIATI**  
**41622120014**  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2024**



**USULAN PERBAIKAN PROSES REKRUTMEN DENGAN  
METODE *LEAN SIX SIGMA* PADA PERUSAHAAN  
LAYANAN INFORMASI**

**LAPORAN SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**KURNIATI**

**41622120014**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Peneliti yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurniati  
NIM : 41622120014  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Proses Rekrutmen dengan Metode *Lean Six Sigma* Pada Perusahaan Layanan Informasi

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah peneliti nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Skripsi peneliti terdapat unsur plagiat, maka peneliti siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 25 Juli 2024

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



METERAI TEMPEL  
1BALX329075950

Kurniati




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kurniati  
NIM : 41622120014  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Proses Rekrutmen dengan Metode *Lean Six Sigma* Pada Perusahaan Layanan Informasi

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Strata 1 pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Didi Junaedi, ST., MT (  )  
NIDN 0318067901  
Ketua Penguji : Dr. Hasbullah, ST., MT (  )  
NIDN 0315047301  
Anggota Penguji : Diah Utami, ST., MT (  )  
NIDN 0301099102

Jakarta, 25 Juli 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat merampungkan penyusunan Skripsi ini dengan baik. Penyusunan Laporan Skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program Strata I Pada Universitas Mercu Buana. Peneliti tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak berupa dukungan moril, fasilitas, bimbingan, dan dorongan. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Prof. Dr. Andi Ardiansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
- 2) Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Program Sarjana.
- 3) Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
- 4) Bapak Didi Junaedi, ST., MT selaku Pembimbing Skripsi
- 5) Bapak Dr. Hasbullah, ST., MT selaku Ketua Penguji
- 6) Ibu Diah Utami, ST., MT selaku Anggota Penguji
- 7) Seluruh dosen Teknik Industri yang telah mengajar, membimbing serta memberikan ilmunya kepada peneliti selama menempuh pendidikan Di Universitas Mercu Buana.
- 8) Ibu Ima Dinayati selaku pembimbing lapangan
- 9) Ibu peneliti, yang senantiasa memberikan dukungan

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 25 Juli 2024

Kurniati

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, peneliti yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurniati  
NIM : 41622120014  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Proses Rekrutmen dengan Metode *Lean Six Sigma* Pada Perusahaan Layanan Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah peneliti yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi peneliti selama tetap mencantumkan nama peneliti sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2024

Yang menyatakan,



( Kurniati )



## ABSTRAK

Nama : Kurniati  
NIM : 41622120014  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Proses Rekrutmen dengan Metode *Lean Six Sigma* Pada Perusahaan Layanan Informasi  
Pembimbing : Didi Junaedi, ST, MT

Perusahaan Layanan Informasi yaitu sebuah BPM *Company* (*Business Process Management*) perusahaan yang secara khusus berfokus pada layanan dan solusi terkait manajemen proses bisnis. Ada beberapa *flow* pada proses rekrutmen yang dilakukan pada *departement recruitment* yang kurang efisien dan efektif. Tujuan penelitian ini yaitu mencari faktor-faktor penyebab tidak efisien dan efektifnya proses rekrutmen dengan metode *Lean Six Sigma* (DMAIC) dan diagram *fishbone* kemudian memberikan usulan ke perusahaan untuk dijadikan bahan *improvement*. Data yang digunakan yaitu rekapan *job order* yang masuk dari Januari hingga Maret 2023 serta data *job order overdue*. Hasil perhitungan didapatkan nilai *sigma* sebesar 2.21 yang menunjukkan bahwa kualitas proses masih sangat rendah dan banyak *waste* yang terjadi. Hal ini dipengaruhi oleh faktor *mismatch* jadwal yang dilakukan secara manual, peserta yang lolos tidak memenuhi kualifikasi *user*, serta monitoring data peserta dilakukan secara manual. Oleh karena itu diusulkan untuk optimalisasi alur kerja dengan penggunaan teknologi rekrutmen.

**Kata Kunci** : Rekrutmen, *Lean Six Sigma*, DMAIC, Diagram *Fishbone*

## **ABSTRACT**

*Name* : Kurniati  
*NIM* : 41622120014  
*Study Program* : Industrial Engineering  
*Title Thesis* : *Proposed Improvement of Recruitment Process with Lean Six Sigma Method at Information Service Company*  
*Counsellor* : Didi Junaedi, ST., MT

*Information Services Company is a BPM (Business Process Management) company that specifically focuses on services and solutions related to business process management. There are several flows in the recruitment process carried out in the recruitment department that are less efficient and effective. The purpose of this study is to find the factors that cause inefficiency and effectiveness of the recruitment process using the Lean Six Sigma (DMAIC) method and fishbone diagram and then provide suggestions to the company to be used as improvement material. The data used is a recap of incoming job orders from January to March 2023 and overdue job order data. The calculation results obtained a sigma value of 2.21 which shows that the quality of the process is still very low and a lot of waste occurs. This is influenced by the schedule mismatch factor which is done manually, the participants who pass do not meet the user's qualifications, and the monitoring of participant data is done manually. Therefore, it is proposed to optimize the workflow with the use of recruitment technology.*

**Keywords:** *Recruitment, Lean Six Sigma, DMAIC, Fishbone Diagram*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Batasan Masalah .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Konsep dan Teori .....	8
2.1.1 Konsep Dasar <i>Lean-Six Sigma</i> .....	8
2.1.2 Metodologi <i>Six Sigma</i> .....	10
2.1.3 Jenis Aktivitas Pemborosan.....	11
2.1.4 Prinsip <i>Lean Manufacturing</i> dan <i>Lean Service</i> .....	13
2.1.5 Perspektif <i>Six Sigma</i> .....	14
2.1.6 Tools <i>Six Sigma</i> .....	16
2.3.1 Pengertian Manajemen .....	24
2.3.2 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	27
2.3.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	28

2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Jenis Data dan Informasi .....	38
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.4 Metode Pengolahan dan Analisa Data .....	39
3.5 Langkah-langkah Penelitian .....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	42
4.1.1 Departemen Rekrutmen .....	42
4.1.2 Data Permintaan SDM & Kategori Pemenuhan .....	43
4.1.3 Data Pelamar .....	44
4.2 Pengolahan Data.....	44
4.2.1 Define.....	44
4.2.2 Measure .....	48
4.2.3 Analyze .....	50
4.2.4 Improve .....	52
4.2.5 Control .....	53
4.3 Analisis dan Pembahasan .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase <i>Queue</i> 2023 (Januari – Maret).....	3
Tabel 2.1 Prinsip <i>Lean Manufacturing</i> dan <i>Lean Service</i> .....	13
Tabel 2.2 Beberapa Contoh Sistem Produksi Jasa dan Manufaktur .....	14
Tabel 2.3 Rating Severity .....	22
Tabel 2.4 <i>Rating Occurance</i> .....	22
Tabel 2.5 <i>Rating Detection</i> .....	23
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4.1 Karyawan Departemen <i>Recruitment and Talent Management</i> .....	41
Tabel 4.2 Data Permintaan Januari – Maret 2023 .....	41
Tabel 4.3 Data Jumlah Pelamar Januari – Juni 2023 .....	42
Tabel 4.4 Data <i>Job Order Overdue</i> .....	43
Tabel 4.5 <i>Case Processing Summary</i> .....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4.7 <i>Realibility Statistics</i> .....	45
Tabel 4.8 Perhitungan Batas Kendali <i>Job Order</i> Perusahaan .....	46
Tabel 4.9 Pengukuran Nilai <i>Sigma</i> dan DPMO.....	47
Tabel 4.10 Usulan Perbaikan.....	51

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengangguran Terbuka Di Indonesia Tahun 2022 .....	1
Gambar 1.2 Flow Rekrutmen Perusahaan Layanan Informasi.....	3
Gambar 2.1 Siklus <i>Lean</i> .....	8
Gambar 2.2 Lingkaran DMAIC <i>Lean Six Sigma</i> .....	10
Gambar 2.3 Kunci Menuju <i>Lean Six Sigma</i> .....	11
Gambar 2.4 Kurva Sigma .....	15
Gambar 2.5 Siklus DMAIC .....	16
Gambar 2.6 <i>Tree Diagram</i> .....	17
Gambar 2.7 Diagram Pareto .....	18
Gambar 2.8 Diagram SIPOC .....	19
Gambar 2.9 <i>Fishbone Diagram</i> .....	20
Gambar 2.10 Peta Kendali.....	21
Gambar 2.11 Bagan Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.1 Alur Penelitian .....	39
Gambar 4.1 <i>Flow</i> Proses Rekrutmen Perusahaan Layanan Informasi.....	40
Gambar 4.2 Grafik Peringkat Terbesar Permasalahan Pada Kuisisioner .....	43
Gambar 4.3 Analisa <i>fishbone diagram</i> aktivitas monitor data kandidat.....	47
Gambar 4.4 Analisa <i>Fishbone Diagram</i> Kesulitan Mismatch Jadwal .....	48
Gambar 4.5 Analisa <i>Fishbone Diagram</i> Mendapat Kandidat Sesuai Kualifikasi ..	48
Gambar 4.6 Usulan Perbaikan Flow Rekrutmen .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data <i>Job Order</i> Januari.....	58
Lampiran 2 Data <i>Job Order</i> Februari.....	60
Lampiran 3 Data <i>Job Order</i> Maret.....	62
Lampiran 4 Data Hasil Sebaran Kuisisioner .....	63
Lampiran 5 Tampilan Pertanyaan Kuisisioner .....	66

