

## RINGKASAN EKSEKUTIF

*Project improvement* ini membahas tentang permasalahan yang terjadi pada Human Capital Group, khususnya divisi Human Capital Services di PT Bank XYZ. Permasalahan yang ada adalah terjadinya gangguan waktu kerja pada karyawan yang diakibatkan panggilan telepon, sehingga menimbulkan *non value added activity* (NVA). NVA ini dikhawatirkan akan mengganggu produktifitas karyawan, yang apabila terjadi akan mengganggu kinerja dari karyawan PT Bank XYZ. Untuk memecahkan permasalahan tersebut, digunakan metode rangkaian DMAIC yang terdiri dari Define, Measure, Analyze, Improve dan Control.

Penggunaan metode DMAIC menghasilkan temuan bahwa permasalahan ini terjadi karena ketiadaan kanal khusus bagi karyawan untuk bertanya dan mencari informasi tentang Human Capital. Untuk itu, diperlukan adanya pemanfaatan teknologi sebagai media atau kanal bagi karyawan untuk bertanya. Setelah melakukan analisa pilihan solusi dengan menggunakan metode QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*), ditemukan bahwa dengan menyediakan layanan email, permasalahan tersebut dapat dipecahkan, karena layanan ini akan memudahkan para karyawan untuk bertanya. Kemudahan yang didapat juga disertai meningkatnya kualitas dari jawaban yang mereka dapatkan, sehingga diharapkan tidak terjadi penyebaran informasi yang salah.

Sebelum solusi diimplementasikan, pihak Human Capital akan memberikan pelatihan kepada karyawan Human Capital Services. Tujuan dari pelatihan ini adalah agar para karyawan dapat menguasai dengan baik informasi-informasi tentang sumber daya manusia yang sering ditanyakan oleh *user*. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan

pelayanan yang diberikan oleh Human Capital dapat memuaskan para *user* yang bertanya.

Setelah karyawan diberikan pelatihan dan telah menguasai informasi tentang sumber daya manusia, Human Capital akan menjalankan layanan Human Capital Email Help Desk. Layanan ini memungkinkan user untuk mengirimkan pertanyaan melalui email yang akan dibaca oleh satu karyawan Human Capital yang bertugas untuk menerima dan mengatur pertanyaan yang masuk agar dapat dijawab dengan cepat dan tepat.

Dengan dijalankannya layanan email ini selama dua bulan, terlihat adanya pengurangan jumlah panggilan telepon, serta meningkatnya kepuasan karyawan akan jawaban yang mereka peroleh. Meskipun begitu, pihak Human Capital tetap akan melakukan pengembangan dengan menggunakan perangkat lunak *Human Resource Information System* agar kedepannya para karyawan Human Capital dan *user* dapat mengakses maupun melakukan input seluruh data dan informasi mengenai sumber daya manusia secara mandiri dan melalui sistem komputerisasi.

## EXECUTIVE SUMMARY

The Improvement Project presents the problems that occur in Human Capital Group, especially Human Capital Services Division at PT Bank XYZ. The problem was the occurrence of interrupted on the working time of employees due to the phone calls, which lead to the non value added activity (NVA). This NVA were feared would interrupt the productivity of employees, which will interfere the performance of PT Bank XYZ's employee. To solve this problem, the writer decides to use DMAIC sequence method which consists of the Define, Measure, Analyze, Improve and Control to solve the problem.

The DMAIC method resulted in findings that this problem occurs due to the absence of a special channel for employees to ask questions and seek information about Human Capital. To that end, the necessary presence of the utilization of technology as a medium or channel for employees to ask questions. After making the selection of analyse solutions using QSPM methods (Quantitative Strategic Planning Matrix), it was discovered that by providing mailing lists, these problems can be solved, because this service will make it easy for employees to ask questions. The ease with which had also accompanied the increasing quality of the answers they get, so hopefully not happen spread misinformation.

Before the solution is implemented, the Human Capital will provide training for the employees of the Human Capital Services. The purpose of this training is that employees can provide excellently the informations about human resources frequently asked questions by users. With this training, the service which provided by Human Capital can satisfy the user who asked.

After the training for employees are done, and they have mastered the information about human resources, Human Capital service will run the Email Help Desk. This service allows the user to ask questions via email to be read by a Human Capital employee on duty, which will receive and manage the incoming questions, so that can be answered quickly and accurately.

With this email service was run for two months, there was some reduction in the number of phone calls, as well as increasing employee satisfaction will be the answer that they receive. After this email service run for two months, the number of phone calls were reduced, as well as increasing numbers of employee satisfaction caused by excellent answer and information which they got. Despite that, the Human Capital will still be doing development using software Human Resource Information System for future employees of Human Capital and the user can access and do all the input data process and information of human resources independently, and also through a computerized system.

