



ANALISIS BEBAN KERJA DAN IDENTIFIKASI KEBUTUHAN STAF PADA DEPARTEMEN HUMAN RESORUCE DI PT KCIC

MUHAMMAD FAIDZ RIZQI



**MAGISTER MANAJEMAN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA¹

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Analisis Beban Kerja dan Identifikasi Kebutuhan Staf Pada Departemen *Human Resource* di PT KCIC” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Januari 2025

Muhammad Faidz Rizqi
K1501222175

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

MUHAMMAD FAIDZ RIZQI. Analisis Beban Kerja dan Identifikasi Kebutuhan Staf Pada Departemen *Human Resource* di PT KCIC. Dibimbing oleh LUKMAN MOHAMMAD BAGA dan SUHENDI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja mental pada jabatan manajerial dan kebutuhan staf pada Departemen *Human Resource* (HR) PT KCIC guna meningkatkan efisiensi operasional dan kesejahteraan karyawan. Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas proyek kereta cepat Jakarta-Bandung, PT KCIC sedang dalam masa transisi dari perusahaan berbasis proyek menuju perusahaan operasional penuh. Tantangan utama mencakup pengelolaan sumber daya manusia yang efektif untuk mengatasi tingginya beban kerja mental pada manajerial dan ketidakseimbangan beban kerja pada staf, sehingga diperlukan pendekatan strategis berbasis data untuk memastikan kinerja organisasi yang optimal.

Analisis beban kerja dilakukan menggunakan metode *NASA Task Load Index* (NASA-TLX) untuk mengukur beban kerja mental pada jabatan manajerial, serta *Full-Time Equivalent* (FTE) untuk beban kerja operasional dan kebutuhan staf. Hasil analisis NASA-TLX menunjukkan bahwa sebagian besar jabatan manajerial berada dalam kategori beban kerja mental Tinggi hingga Sangat Tinggi, dengan dimensi *Effort* dan *Mental Demand* sebagai penyumbang utama. Hal ini mencerminkan tekanan kognitif yang signifikan, terutama pada posisi *General Manager HR*, *Manager HR Training & Certification*, *Manager HR Talent Management*, dan *Manager HR Organization Development*, yang dapat berdampak pada penurunan kinerja dan kesejahteraan mereka jika tidak segera ditangani.

Sebaliknya, analisis FTE mengidentifikasi ketidakseimbangan beban kerja pada jabatan staf. Kondisi *overload* ditemukan pada *Officer* di Biro HR *Organization Development* (FTE: 1,799) dan *Senior Officer* di Biro HR *Training & Certification* (FTE: 2,024), sedangkan kondisi *underload* terjadi pada *Senior Officer* di Biro HR *Talent Management* (FTE: 0,604) dan *Officer* di Biro HR *Personnel Care & Administration* (FTE: 0,888). Biro lainnya berada dalam kategori *fit*, yang menunjukkan distribusi tugas yang relatif seimbang. Ketidakseimbangan ini menekankan pentingnya redistribusi tugas yang lebih merata serta pelaksanaan rotasi staf berbasis kompetensi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memaksimalkan kapasitas tenaga kerja.

Untuk memahami akar permasalahan, dilakukan analisis Fishbone Diagram berdasarkan enam faktor utama (6M): *Man*, *Machine*, *Method*, *Material*, *Measurement*, dan *Milieu*. Temuan menunjukkan bahwa faktor seperti distribusi tugas yang tidak merata, keterbatasan sistem teknologi informasi, prosedur kerja yang rumit, standar pengukuran kinerja yang tidak konsisten, serta tantangan lingkungan kerja multinasional menjadi penyebab utama ketidakseimbangan beban kerja. Berdasarkan hasil analisis ini, disusun rekomendasi strategis yang diprioritaskan menggunakan *Eisenhower Matrix* untuk memastikan efektivitas implementasi langkah-langkah strategis. Rekomendasi strategis mencakup:

- Redistribusi tugas dan rotasi staf antar biro berdasarkan tingkat jabatan dan kompetensi untuk menciptakan keseimbangan beban kerja.

- b. Implementasi HRIS terintegrasi untuk mengotomatisasi proses administratif dan mempercepat pengambilan keputusan berbasis data.
- c. Penyederhanaan dan standarisasi SOP untuk meminimalkan kerumitan prosedur kerja dan meningkatkan efisiensi alur kerja.
- d. Pelatihan lintas fungsi untuk membekali staf dengan keterampilan yang relevan guna mendukung redistribusi dan rotasi tugas.
- e. Peningkatan fasilitas kerja, termasuk ruang kolaborasi yang modern dan teknologi komunikasi, untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kondusif.

Implikasi manajerial dari penelitian ini menyoroti pentingnya penerapan manajemen beban kerja yang strategis untuk mendukung efisiensi operasional, keseimbangan beban kerja, dan keberlanjutan bisnis PT KCIC dalam menghadapi persaingan di industri perkeretaapian berkecepatan tinggi. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan di bidang serupa, terutama yang berfokus pada keberlanjutan strategi dan dinamika organisasi.

Kata Kunci: Analisis Beban Kerja, *Diagram Fishbone*, *Full-Time Equivalent (FTE)*, *KCIC*, *NASA-Task Load Index (Nasa-TLX)*.





SUMMARY

MUHAMMAD FAIDZ RIZQI. Workload Analysis and Identification of Staff Needs in the Human Resource Department at PT KCIC. Supervised by LUKMAN MOHAMMAD BAGA and SUHENDI.

This research aims to analyze mental workload for managerial positions and staff needs in the Human Resource (HR) Department of PT KCIC to enhance operational efficiency and employee well-being. As the company responsible for the Jakarta-Bandung high-speed rail project, PT KCIC is transitioning from a project-based entity to a fully operational company. Key challenges include effectively managing human resources to address high mental workloads for managerial positions and workload imbalances among staff, necessitating a data-driven strategic approach to ensure optimal organizational performance.

Workload analysis was conducted using the NASA Task Load Index (NASA-TLX) to measure mental workload in managerial positions and the Full-Time Equivalent (FTE) method to evaluate operational workloads and staff needs. The NASA-TLX results revealed that most managerial positions are categorized as having High to Very High mental workloads, with Effort and Mental Demand as the dominant contributing dimensions. This indicates significant cognitive pressure, particularly for positions such as General Manager HR, Manager HR Training & Certification, Manager HR Talent Management, and Manager HR Organization Development, which, if left unaddressed, could negatively affect performance and well-being.

Conversely, the FTE analysis identified workload imbalances in staff positions. Overload conditions were observed for Officers in the HR Organization Development Bureau (FTE: 1.799) and Senior Officers in the HR Training & Certification Bureau (FTE: 2.024). Meanwhile, underload conditions were found among Senior Officers in the HR Talent Management Bureau (FTE: 0.604) and Officers in the HR Personnel Care & Administration Bureau (FTE: 0.888). Other bureaus were categorized as fit, indicating relatively balanced task distribution. These imbalances highlight the need for more equitable task redistribution and competency-based staff rotation to improve operational efficiency and maximize workforce capacity. Strategic recommendations include:

- a. Redistributing tasks and rotating staff across bureaus based on job levels and competencies to balance workloads.
- b. Implementing an integrated HRIS to automate administrative processes and expedite data-driven decision-making.
- c. Simplifying and standardizing Standard Operating Procedures (SOPs) to reduce procedural complexity and enhance workflow efficiency.
- d. Conducting cross-functional training to equip staff with relevant skills to support task redistribution and rotation.
- e. Enhancing workplace facilities, including modern collaboration spaces and communication technologies, to create a more productive and conducive work environment.

The managerial implications of this research underscore the importance of strategic workload management to support operational efficiency, workload balance, and business sustainability for PT KCIC as it competes in the high-speed

rail industry. This research provides practical contributions to more effective human resource management and serves as a reference for future studies in similar fields, particularly those focusing on strategy sustainability and organizational dynamics.

Keywords: Diagram Fishbone, Full-Time Equivalent (FTE), KCIC, NASA-Task Load Index (Nasa-TLX), Workload Analysis.

@Mak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University

Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



**ANALISIS BEBAN KERJA DAN IDENTIFIKASI
KEBUTUHAN STAF PADA DEPARTEMEN
HUMAN RESORUCE DI PT KCIC**

MUHAMMAD FAIDZ RIZQI

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**MAGISTER MANAJEMAN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



Tim penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis:

1. Dr. Ir. Yunus Triyonggo, M.M.
2. Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Tesis : Analisis Beban Kerja Dan Identifikasi Kebutuhan Staf
Pada Departemen *Human Resoruce* Di PT KCIC
Nama : Muhammad Faidz Rizqi
NIM : K1501222175

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Lukman M. Baga, MAEC



Pembimbing 2:
Dr. Suhendi, SP, MM



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc
NIP 196009161986011001



Plh. Dekan Sekolah Bisnis:
Dr. Zenal Asikin, SE, MSi
NIP 201811198708141001



Tanggal Ujian: 10 Januari 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala nikmat sehat dan rezeki-Nya, sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Penelitian ini mengangkat tema sumber daya manusia dengan judul “Analisis Beban Kerja dan Identifikasi Kebutuhan Staf pada Departemen *Human Resource* di PT KCIC”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Lukman Mohammad Baga, MAEC, dan Bapak Dr. Suhendi, SP, MM, selaku pembimbing, atas bimbingan dan arahan dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Bapak Fabianus Harning Wirawan, *General Manager* Departemen HR PT KCIC, dan Bapak Susilo, *Manager HR Training & Certification* Departemen HR PT KCIC, yang telah memberikan waktu dan bantuan dalam proses penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh pegawai dan manajer Departemen HR PT KCIC yang telah berpartisipasi dan mendukung penelitian ini.

Ungkapan terima kasih disampaikan kepada keluarga tercinta: ayahanda almarhum Harmaen Dalimunthe dan ibunda Hj. Nasiyah; bapak dan ibu mertua, almarhum Achmad Riduan, dan Jamaliah, S.Sos., M.M.; istri tercinta, Resty Anggarini; anak-anak kami, Muhammad Khalid El Dzaki Dalimunthe dan Arumi Aghinya Hafshah Dalimunthe; serta adikku, Siti Nur Habibah, atas doa dan dukungan yang tiada henti.

Penulis juga berterima kasih kepada almarhumah Bou Hj. Nilawati, Uwak Ahmad Ridwan, Uwak Khairul, dan seluruh keluarga besar Dalimunthe serta keluarga besar Kisam Karsidi. Terima kasih kepada sahabat-sahabat dan rekan-rekan PT KCIC, serta keluarga besar E86 SB IPB, atas dukungan dan doa selama ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat.

Bogor, Januari 2025

Muhammad Faiz Rizqi

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran Konseptual	17
2.4 Hipotesis	19
III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2 Desain Penelitian	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	21
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.6 Uji Validitas	23
3.7 Metode Analisis Data	24
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum PT Kereta Cepat Indonesia China	35
4.2 Gambaran Umum Departemen <i>Human Resource</i> PT KCIC	37
4.3 Analisis Karakteristik Pekerjaan	38
4.4 Analisis Beban Kerja Mental Jabatan Manajerial (<i>Nasa-TLX</i>)	39
4.5 Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Staf	49
4.6 Rekomendasi Manajemen Beban Kerja	67
4.7 Skala Prioritas <i>Eisenhower</i>	93
4.8 Implikasi Manajerial	101
4.9 Keterbatasan Penelitian	102
V SIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Simpulan	104
5.2 Saran Penelitian	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	112
RIWAYAT HIDUP	137



DAFTAR TABEL

1.1	Daftar alternatif transportasi Jakarta-Bandung	2
4.1	Hasil uji validitas kuisioner NASA-TLX	39
4.2	Karakteristik responden NASA-TLX	40
4.3	Hasil pembobotan NASA-TLX	42
4.4	Contoh perhitungan nilai produk	44
4.5	Interpretasi skor Nasa-TLX	47
4.6	Karakteristik responden FTE	49
4.7	Karakteristik responden <i>Focus Group Discussion</i> FTE	49
4.8	Pengumpulan data beban kerja staf	51
4.9	Pengumpulan data <i>allowance time</i>	52
4.10	Member check data beban kerja staf oleh Manager	53
4.11	Unit kerja dan kategori tenaga kerja	53
4.12	Perhitungan waktu efektif kerja tahun 2024	54
4.13	Konversi HKE ke WKE (jam) berdasarkan periode	55
4.14	Konversi HKE ke WKE (menit) berdasarkan periode	55
4.15	Perhitungan <i>Allowance Time</i>	56
4.16	Perhitungan FTE Senior <i>Officer</i> HRHO	58
4.17	Perhitungan FTE <i>Officer</i> HRHO	59
4.18	Perhitungan FTE Senior <i>Officer</i> HRHT	60
4.19	Perhitungan FTE <i>Officer</i> HRHT	61
4.20	Perhitungan FTE Senior <i>Officer</i> HRHD	62
4.21	Perhitungan FTE <i>Officer</i> HRHD	63
4.22	Perhitungan FTE Senior <i>Officer</i> HRHP	64
4.23	Perhitungan FTE <i>Officer</i> HRHP	65
4.24	Ringkasan hasil FTE	66
4.25	<i>Purposive sampling</i> staf FTE (<i>Fishbone</i>)	70
4.26	Karakteristik responden (<i>Fishbone</i>)	70
4.27	Kondisi staf hasil analisis FTE (sebelum rotasi)	80
4.28	Rekomendasi rotasi staf (sesudah rotasi)	80

@Itak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR GAMBAR

1.1	Pertumbuhan industri transportasi di Indonesia dari Jan-Agu 2023 (dimodifikasi dari BPS (2023))	1
1.2	Tingkat jabatan departemen HR (dimodifikasi dari <i>Perdir Nomor 011/PER-DIR/INT/HR/KCIC/02.2025</i>)	4
1.3	Analisis karakteristik pekerjaan (dimodifikasi dari laporan internal biro HR <i>Organization Development</i>)	5
2.1	<i>Visual model for mixed-methods sequential explanatory design procedures</i>	9
2.2	Kerangka pemikiran penelitian	20
3.1	<i>Rating scale description</i>	26
3.2	Pembobotan antar dimensi (dimodifikasi dari Rahdiana <i>et al.</i> 2021)	26
3.3	Skala peringkat NASA TLX (dimodifikasi dari Cao <i>et al.</i> 2009)	27
3.4	Contoh perhitungan SBK (dimodifikasi dari Mahawati <i>et al</i> 2021)	30
3.5	Contoh perhitungan SBK dengan kuantitas kerja menghitung kebutuhan tenaga per unit kerja.	30
3.6	Contoh analisis beban kerja dan identifikasi kebutuhan tenaga kerja	31
3.7	<i>Fishbone diagram</i>	33
3.8	Matris Eisenhower (diadaptasi melalui: https://asana.com/id/resources/eisenhower-matrix)	34
4.1	Bagan struktur organisasi PT Kereta Cepat Indonesia China	36
4.2	Bagan struktur organisasi Departemen <i>Human Resource</i> (HR) PT Kereta Cepat Indonesia China	38
4.3	<i>Reliability statistics kuisioner</i> NASA-TLX	40
4.4	<i>Rating</i> Nasa-TLX	43
4.5	Hasil nilai produk NASA-TLX	44
4.6	Hasil WWL NASA-TLX	45
4.7	Hasil rata-rata WWL NASA-TLX	46
4.8	Penyebab beban mental kerja tinggi jabatan manajerial	72
4.9	Penyebab beban kerja staf <i>overload</i>	75
4.10	Penyebab beban kerja staf <i>underload</i>	77
4.11	<i>Benchmark</i> HRIS	83
4.12	<i>Benchmark</i> LMS	86
4.13	Matriks skala prioritas faktor <i>Man</i>	94
4.14	Matriks skala prioritas faktor <i>machine</i>	95
4.15	Matriks skala prioritas faktor <i>method</i>	96
4.16	Matriks skala prioritas faktor <i>material</i>	98
4.17	Matriks skala prioritas faktor <i>measurement</i>	99
4.18	Matriks skala prioritas faktor milieu	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisoner <i>Nasa Task Load Indeks</i> (NASA-TLX)	113
2	Kuisoner <i>Full-Time Equivalent</i> (FTE)	116
3	Kuisoner <i>Fishbone Analysis</i> 6M	118
4	<i>Member Check</i> Hasil Identifikasi Penyebab (<i>Fishbone</i>)	124
5	<i>Focus Group Discussion</i> WKE dan <i>Allowance Time</i>	125
6	<i>Focus Group Discussion</i> <i>Aiken's V</i>	126
7	Uraian jabatan	129
8	Dokumentasi pengumpulan data	133

