

BAB 3

LANDASAN TEORI

3.1. Business Process

Sebuah bisnis tidak dapat dipisahkan dengan apa yang disebut proses bisnis. Sebuah bisnis dibentuk untuk mengelola proses bisnis dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan. Faktor utama dalam sebuah proses bisnis yaitu efektifitas, efisiensi, dan adaptabilitas.

Penggunaan *resources* melalui metode kerja yang tepat akan dapat mereduksi biaya, penggunaan waktu yang bersifat *continue* yang juga dapat mempengaruhi biaya, dan yang terpenting adalah kecepatan dalam merespon kebutuhan konsumen.

Menurut definisi dalam *Workflow Glossary*, proses merupakan gambaran dari proses bisnis, diwakili dengan kumpulan-kumpulan aktivitas proses sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Davenport (1993), proses adalah *specific order* dari suatu aktivitas kerja berdasarkan ruang dan waktu, memiliki awal dan akhir, dan komponen input dan output yang jelas.

Sebuah proses memiliki batasan-batasan yang jelas, input dan output, aktivitas, berdasarkan ruang dan waktu, dan terdapat penerima akibat proses yaitu konsumen.

Proses-proses yang terus berjalan di dalam setiap organisasi mendapatkan dua macam pilihan, yaitu :

1. Mengabaikan proses, dan berharap proses bekerja sesuai dengan yang kita inginkan.
2. Memahami proses, dan mengelolanya.

3.1.1. Beberapa Definisi *Business Process*

Menurut *Workflow Glossary*, *business process* merupakan kumpulan satu atau lebih prosedur atau aktivitas untuk merealisasikan objek bisnis atau tujuan bisnis.

Menurut Whitten (2004), *business process* adalah pekerjaan, prosedur, dan aturan yang ditetapkan didalamnya untuk melengkapi tugas bisnis dengan kebebasan penggunaan *information technology* untuk mengotomasi atau mendukung tugas bisnis.

Wikipedia merumuskan *business process* adalah kumpulan tugas-tugas atau aktivitas-aktivitas yang saling berhubungan sebagai penyelesaian masalah yang sesungguhnya.

Davenport (1993) merumuskan *business process* adalah sejumlah aktivitas yang didesain untuk menghasilkan sebuah output yang spesifik untuk konsumen.

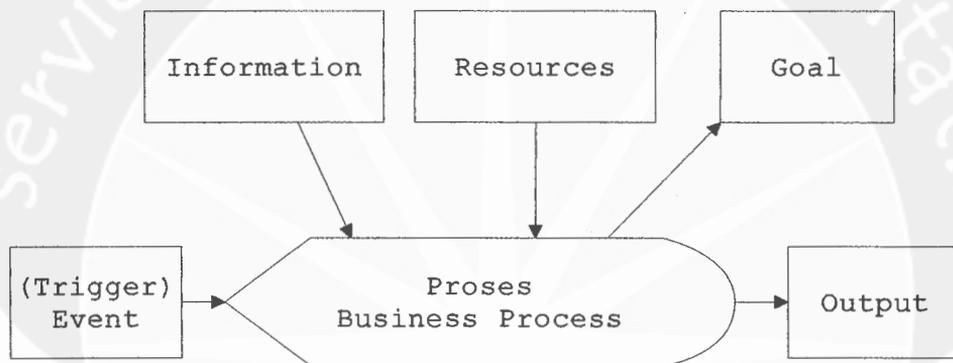
Terdapat tiga tipe *business process*, yaitu :

1. *Management processes*, proses yang memimpin operasi dalam sistem. Misalnya strategi manajemen.
2. *Operational processes*, proses yang terdapat pada inti bisnis dan memberikan nilai tambah. Misalnya transaksi pembelian dan proses pembuatan atau pengolahan bahan.

3. *Supporting processes*, dimana mendukung proses inti. Misalnya perekrutan tenaga kerja, penggunaan *information technology*.

Beberapa karakteristik suatu proses bisnis yaitu :

1. Memiliki tujuan
2. Memiliki input dan output yang jelas
3. Memiliki *resources*
4. Menggunakan aktivitas-aktivitas yang terurut
5. Memberi nilai tambah bagi konsumen



Gambar 3.1. Business Process diagram

Sumber : *The Business Process Model, 2004*

Keterangan :

1. Informasi

Sebuah proses bisnis menggunakan informasi untuk melengkapi aktivitas. Informasi dapat berasal dari sumber luar, dari konsumen, dari organisasi internal atau dapat juga berupa produk dari proses lain.

2. *Goal* (tujuan)

Sebuah proses bisnis memiliki tujuan sebagai alasan mengapa organisasi melakukan pekerjaan tersebut. Tujuan merupakan pembenaran dari aktivitas yang dilakukan.

3. *Resources*

Resource merupakan input, tidak sama dengan informasi, yang digunakan selama proses.

4. Output

Suatu proses bisnis akan menghasilkan satu atau lebih output untuk memenuhi kebutuhan. Output dapat berupa objek fisik seperti *report* atau faktur, jadwal, atau hasil bisnis keseluruhan untuk melengkapi pesanan konsumen.

5. *Event*

Event merupakan aksi atau peristiwa yang mengawali terjadinya proses.

Untuk mendapatkan aktivitas-aktivitas yang terurut dilakukan *process maps* (pemetaan proses). Pemetaan proses dilakukan untuk mengidentifikasi semua tahapan proses, dan setiap tahapan proses dapat mengindikasikan kapan suatu keadaan digunakan dalam bisnis. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Business Process Mapping*.

3.2. Business Process Mapping

Charlottesville (2003) menyebutkan bahwa proses mapping adalah suatu metode sederhana yang berkekuatan untuk melihat melebihi aktivitas fungsional dan menemukan kembali proses-proses inti.

Proses *mapping* memungkinkan untuk mengurai kerumitan yang terjadi pada suatu struktur organisasi dan fokus pada proses di mana benar-benar merupakan "hati" dari suatu bisnis tersebut. Dengan memahami input, output, dan hubungan dari setiap proses, maka organisasi dapat :

1. Memahami bagaimana interaksi proses-proses dalam suatu sistem.
2. Menempatkan urutan proses yang membuat masalah yang berhubungan dengan suatu sistem tampak.
3. Mengevaluasi aktivitas mana yang memberikan nilai tambah bagi konsumen.
4. Mengidentifikasi proses yang membutuhkan untuk direncanakan ulang.

Process mapping sangat dapat digunakan untuk mereduksi biaya operasi dengan mengeliminasi hampir 50% tahapan dalam kebanyakan proses seperti akar yang menyebabkan masalah kualitas yang berhubungan dengan sistem.

Menurut Jacka (2002) *Process Mapping* merupakan suatu bentuk visualisasi dalam memahami perubahan suatu proses, dan suatu cara yang efektif untuk membuat suatu proses lebih *visible* dengan menganalisis setiap bagian proses operasi.

Beberapa keuntungan menggunakan metode *Process Mapping* (Jacka, 2002):

1. *Process mapping* merupakan suatu pendekatan holistik yang membantu menyelidiki hubungan timbal-balik dari proses-proses yang ada.

2. *Process mapping* merupakan suatu metode yang memungkinkan semua pekerja untuk menjadi kongsi produk akhir.
3. *Process mapping* membantu pekerja memahami bagaimana mereka menambah nilai dan kepuasan dalam pekerjaan mereka.

Secara umum *Process mapping* terbagi dalam beberapa tahapan (Jacka, 2002):

1. Proses identifikasi
2. Pengumpulan data
3. *Interview* dan pemetaan
4. Analisis data
5. Presentasi

3.2.1. Proses Identifikasi

Suatu proses operasi tanpa suatu struktur bisnis atau strategi, maka seseorang hanya akan melihat apa yang mereka lakukan. Mereka hanya melihat pada pekerjaan individu mereka masing-masing. Terkadang seseorang melihat tujuan dari pekerjaannya setelah mereka mendapati pekerjaan mereka telah selesai. Seringkali seseorang juga tidak berpikir akan suatu pengaruh yang kuat atas pekerjaan mereka terhadap konsumen atau perusahaan pada umumnya. Terkadang mereka juga tidak mengambil waktu untuk melihat apa yang mereka lakukan dari sudut pandang yang berbeda, untuk melihat pekerjaan itu seperti orang baru yaitu suatu cara di mana konsumen mungkin melihatnya ketika mereka pertama kali datang untuk berhubungan dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Konsumen bagaimanapun juga

memiliki pengalaman, yang mereka miliki ketika mereka berhubungan dengan sebuah organisasi atau bisnis.

Langkah-langkah dalam proses identifikasi adalah (Jacka, 2002) :

1. Mengidentifikasi *trigger events*
2. Mengidentifikasi proses kritis yang dialami konsumen
3. Mengidentifikasi proses pendukung
4. Penamaan proses
5. Mempersiapkan tempat untuk proses pemetaan

3.2.1.1. *Trigger Events*

Trigger events merupakan suatu aksi atau items yang menyebabkan suatu proses itu terjadi. *Trigger event* pada konsumen merupakan suatu peristiwa yang dimulai oleh konsumen atau untuk mereaksi konsumen.

3.2.1.2. Penamaan pada Proses Utama

Trigger events setelah diidentifikasi dan didaftar kemudian diberi nama untuk masing-masing proses. Nama proses sebaiknya selalu tetap dan jelas untuk peristiwa yang terjadi. Pada akhirnya, semua proses harus teridentifikasi, tetapi lebih baik apabila memulainya dengan memfokuskan terlebih dulu pada proses di mana jelas terlihat oleh konsumen.

Process Identification Work Sheet dapat digunakan untuk mendokumentasikan antara *trigger event* dengan proses yang terjadi. *Work sheet* ini terdiri dari dua kolom. Kolom pertama berisi daftar dari semua *trigger*

event yang menghubungkan tiap aktivitas atau peristiwa yang mempertemukan dengan konsumen. Kolom kedua merupakan daftar nama-nama proses yang mendiskripsikan proses keseluruhan. Nama ini bersifat sangat fleksible, yaitu dapat berubah-ubah, tergantung pada sudut pandang seseorang yang melihatnya.

Tabel 3.1 Process Identification Work Sheet

Sumber : *Business Process Mapping: Improving Customer Satisfaction*, Jacka, 2002

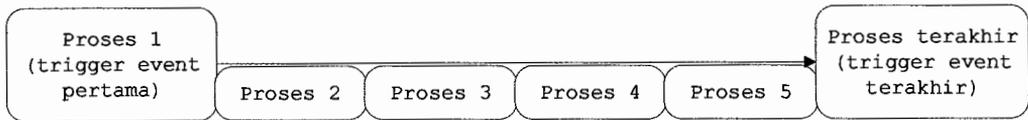
Area yang diamati :	
Trigger Events	Nama Proses

3.2.1.3. Process Time Line (PTL)

Proses utama atau aktivitas yang diperoleh dapat diidentifikasi dengan menggambarkan kronologis proses secara garis besar waktu.

Business Process Time Line Work Sheet didesain untuk menunjukkan bagaimana proses pengalaman konsumen mengarahkan dari *trigger event* yang pertama hingga yang terakhir.

Business Process Time Line Work Sheet mencakup semua proses yang diperlukan untuk mendukung permintaan konsumen, untuk mendapatkan dan mendukung konsumen yang sebenarnya, dan pada akhirnya untuk mengakhiri hubungan dengan konsumen.



Gambar 3.2. Business Process Time Line Work Sheet

Sumber : *Business Process Mapping: Improving Customer Satisfaction*,
Jacka, 2002

3.2.2. Information Gathering

Pengumpulan data dimulai dari peristiwa awal seseorang menganalisis setiap proses dan dilanjutkan terus-menerus kemudian disempurnakan dalam proses pemetaan atau *Process Mapping*.

Memahami keseluruhan suatu proses merupakan hal yang penting dilakukan untuk mencapai kesuksesan dalam setiap pekerjaan *Process Mapping*. Hasil dari *interview* yang dilakukan disusun satu demi satu seperti pada seseorang menyusun sebuah *puzzle*.

Pendekatan yang digunakan dalam mengumpulkan dan mendokumentasikan informasi adalah (Jacka, 2002):

1. Mengidentifikasi proses
2. Menguraikan proses
3. Mengidentifikasi pemilik proses atau unit
4. *Interview* dengan pemilik proses atau unit
 - a) meyakinkan pemahaman kita terhadap proses
 - b) menentukan tujuan proses
 - c) menentukan kunci kendali
 - d) menentukan ukuran kesuksesan

Setiap langkah tersebut tidak selalu dapat digunakan atau dipraktekkan untuk mengumpulkan informasi, atau dengan kata lain bersifat fleksibel.

Alat untuk mengumpulkan data adalah :

1. *Process Description Overview* (Tinjauan deskripsi proses)
2. *Process Owner Chart*
3. *Process Profile Work Sheet*
4. *Workflow Surveys*

3.2.2.1. *Process Description Overview (PDO)*

Setelah proses utama teridentifikasi, deskripsi yang lengkap dari setiap proses harus disiapkan. *Process Description Overview* meringkas semua proses dengan nama dan definisi dasarnya. Nama proses harus sudah ditentukan selama tahap identifikasi. Setiap deskripsi harus dapat mencakup informasi yang cukup untuk menentukan dimana proses dimulai, di mana proses berakhir, dan aktivitas utama apa yang terjadi dalam proses keseluruhan. Pada umumnya, permulaan dan akhir setiap proses tampak dari deskripsi.

Semua perbedaan yang dapat dilihat dalam *Process Description Overview* akan menjadi dasar untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap suatu proses dan membantu yang lain, yang mungkin melihat, pada pekerjaan pendukung untuk memahami lebih baik apa yang bisa dilakukan untuk menjadi sempurna.

Tabel 3.2 Process Description Overview

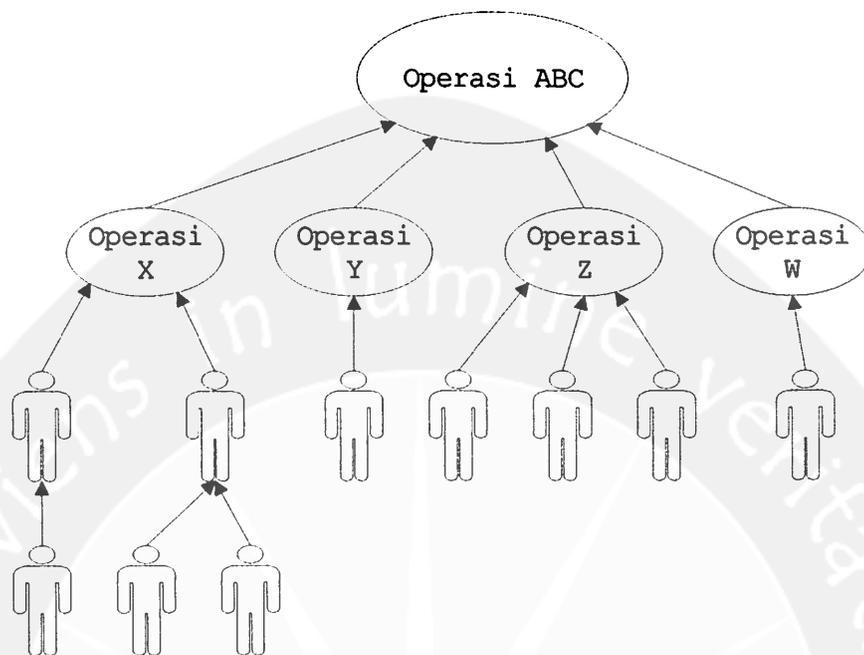
Sumber : *Business Process Mapping: Improving Customer Satisfaction, Jacka, 2002*

Area yang diamati :	
Nama Proses	Deskripsi

3.2.2.2. Identifying The Process Owner Chart

Process Owner Chart digunakan untuk memahami orang-orang yang mengerjakan proses tersebut yang berhubungan dengan keseluruhan proses. *Process Owner Chart* dapat menyinggung suatu bisnis secara keseluruhan atau hanya satu area operasi tertentu. Orang-orang yang diidentifikasi dalam *Process Owner Chart* harus merupakan orang yang memiliki atau mengerjakan proses tersebut. *Process Owner Chart* dapat berupa *one-to-one*, *one-to-many*, dan *many-to-one relationship*.

Dalam gambar 3.4. hubungan *one-to-one* ditunjukkan pada proses Y dan W. Pada proses ini memuat satu fungsi dan hanya satu pemilik proses. Proses ini juga dapat terdiri dari fungsi yang sama dan pemilik proses tersebut dapat juga merupakan orang yang sama pula. Hal ini menyatakan hubungan *many-to-one relationship*. Sedangkan proses X dan Z merupakan contoh hubungan *one-to-many relationship*, di mana proses X terdiri dari 2 area dan proses Z terdiri dari 3 area, yang menghasilkan 2 dan 3 pemilik tersendiri.



Gambar 3.3. Process Owner Chart

Sumber :Business Process Mapping:Improving Customer Satisfaction,
Jacka, 2002

3.2.2.3. Process Profile Work Sheet (PPWS)

Work sheet ini penting karena diharapkan dapat menjadi pusat tempat penyimpanan informasi penting mengenai proses.

Tabel 3.3 *Proces Profile Work Sheet*

Sumber : *Business Process Mapping: Improving Customer Satisfaction*,
Jacka, 2002

Nama Proses dan nomor	Pemilik Proses
Deskripsi	
Trigger	
Aksi yang mengawali :	
Aksi yang mengakhiri :	
Input - Items dan Sources	
Output - Items dan Konsumen	
Unit Proses	Pemilik Unit Proses
Target	Resiko
Kunci Kendali (key control)	Ukuran Kesuksesan

3.2.2.4. *Work Flow Survey (WFS)*

Sebelum memulai suatu wawancara dengan karyawan, pewawancara harus mendapatkan gambaran akan apa yang dikerjakan oleh karyawan tersebut. *Work Flow Survey* merupakan gambaran dari diselesaikannya pekerjaan dan tugas. *Sheet* ini membantu seseorang mengidentifikasi individu yang terlibat dalam proses dan aktivitas apa yang karyawan lakukan untuk menyeragamkan proses. *Cycle*

time yang diperoleh membantu dalam mengidentifikasi adanya *bottleneck* dan masalah efisiensi yang lain.

Tabel 3.4 Work Flow Surveys

Sumber : *Business Process Mapping: Improving Customer Satisfaction*, Jacka, 2002

Nama :	
Depart. :	
Jabatan :	

Tugas	Pekerjaan diterima dari?	Apa yang sesungguhnya anda lakukan? (Bagaimana anda memproses pekerjaan anda?)	Lama waktu yg anda gunakan?	Kemana pekerjaan anda pergi setelah anda selesaikan?

3.2.3. Interviewing

Interview merupakan bagian dari *process mapping* untuk melihat hasil dari apa yang telah dikerjakan dan nilai apa yang diperoleh oleh peneliti.

Hal dasar yang diperlukan untuk proses *interview* adalah :

1. Mendapatkan info dari semua klien senior.
Menyediakan cukup banyak waktu.
2. Mempersiapkan lokasi pribadi untuk wawancara.
Mendengarkan suara teman.
3. Aktif mendengarkan.
4. Memilih tim yang diwawancarai.

Jacka (2002) mengatakan bahwa *Process Mapping* bukan merupakan sebuah dokumen *flowchart*, jadi hanya digunakan sedikit simbol dasar untuk membuat pemetaan, sederhana dan mudah dibaca.

Simbol berlian digunakan untuk keputusan, dan bila terdapat suatu aktivitas yang menyebabkan adanya *delay* dalam proses maka disimbolkan dengan huruf D besar.

Terdapat dua aspek waktu dalam proses mapping. Yang pertama yaitu *cycle time*. *Cycle time* ini merupakan waktu yang digunakan pekerja atau operator dalam menyelesaikan pekerjaannya. Yang kedua adalah *holding time*. *Holding time* merupakan total waktu setiap item dalam batch diproses, atau total waktu dimana item diletakkan pada tempat penyimpanan, apapun yang menyebabkan adanya *delay* dalam mengendalikan item tersebut.

3.2.4. Analysis

Untuk menganalisis map dapat digunakan *Process Profile Work Sheet*. *Sheet* ini digunakan untuk meyakinkan bahwa pemahaman yang telah diinisialkan masih benar dan untuk meyakinkan bahwa analisis akhir terdapat pada kategori utama dalam *work sheet*. Ini termasuk *triggers*, input, output, *process ownership*, sasaran atau target, resiko bisnis, kunci kendali, dan ukuran atau standar kesuksesan.

Output merupakan bagian yang membutuhkan perhatian khusus. Empat tipe hasil, yaitu :

1. *Output*, yaitu sesuatu yang diharapkan suatu proses untuk menghasilkan sesuatu.

2. *Waste*, yaitu item yang dihasilkan yang terjadi di luar dugaan output.
3. *Surprises*, yaitu merupakan bagian dari proses yang baik ataupun yang tidak baik tetapi tetap saja terjadi diluar dugaan.
4. *Invisible consequences*, yaitu efek yang lama yang tidak diakui sampai setelah proses telah selesai untuk beberapa lama.

Mengakui dan menganalisis hasil akan membantu identifikasi area mana yang mungkin membutuhkan perhatian yang lebih. Situasi dalam menganalisis suatu map memang tidak mudah, karena tiap-tiap tahapan membutuhkan perhatian. Seperti pada *cycle time*, keseluruhan *cycle time* pada proses, unit, dan tugas juga diamati untuk menentukan standar kesuksesan.

Struktur dari laporan tergantung pada kebutuhan dan kendala dari situasi. Paling tidak berisi apa yang dikumpulkan, apa yang ditemukan, solusi yang ditemukan, dan salinan pemetaan.

Pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam teknik analisa adalah :

1. Berdasarkan lembar kerja : untuk memastikan bahwa analisa final sudah sesuai dengan kategori di lembar kerja (pemicu, input, output, kepemilikan proses, sasaran bisnis, resiko, kontrol kunci, dan ukuran sukses).
2. Berdasarkan pada peta aliran proses :
 - Hilangkan persetujuan (*approval*)
 - Kesalahan berulang (*looping errors*)
 - Isolir *delay*, *rework*, dan berhenti
 - Ikuti urutan-urutan proses

- Perhatikan peta yang tidak lengkap - tindakan yang menggantung (*dangling action*), dan tak bisa dijawab.
- Pertanyakan file-file yang disimpan (*holdfiles*)
- Perhatikan *cycle time* pada *critical path*
- Finalisasi proses

3.3. **IGRAFx Process 2000**

IGRAFx Process 2000 dirilis oleh sebuah perusahaan yang bernama *Micrografx Inc.* dan dikenalkan pada tahun 1999 dengan nama awal *Micrografx*. Program ini diperuntukkan dalam proses mapping, analisis, dan solusi simulasi untuk mengembangkan industri standart baru untuk pengembangan bisnis. Produk *iGrafx* yang lain adalah *flowcharting*, *business graphic*, dan *network diagramming*. *iGrafx Process 2000* merupakan *tool* manajemen proses yang pertama dalam kelasnya untuk mendapatkan sertifikasi *Windows 2000*.

Ken Carraher dalam artikel *Micrografx Launches iGrafx Process 2000* mengatakan bahwa *iGrafx Process 2000* ini memiliki kesempatan yang sangat banyak untuk membantu bisnis menerima hasil yang diinginkan. Versi baru dari solusi ini menawarkan intuitif, tampilan yang *user-friendly*, yang membuatnya mudah untuk digunakan oleh setiap level pada organisasi.

Solusi baru ini menjadikan penggunaanya dapat menyimpan waktu dengan dinamis memilih alternative model untuk posisi bentuk dan garis penghubung untuk diagram proses *flow* mereka, juga telah dilengkapi

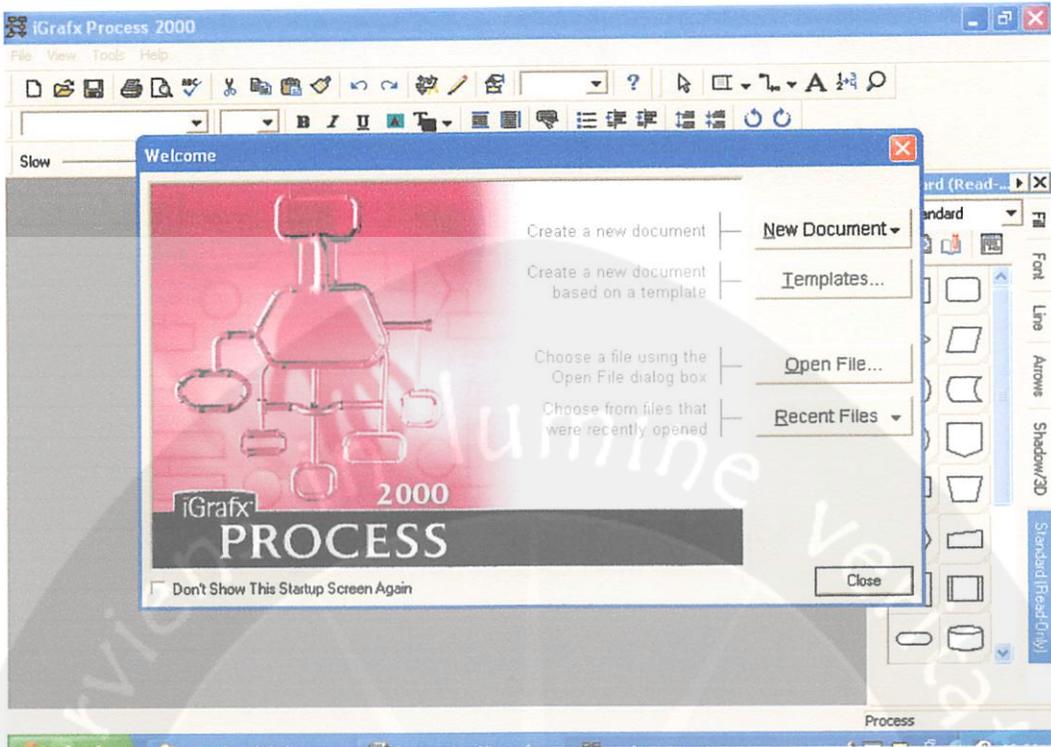
dengan teknik simulasi proses. Para penggunanya sekarang dapat dengan lebih mudah dan akurat mensimulasi proses bisnis, menyeragamkan apa-jika analisis, dan mengeliminasi *bottleneck*.

iGrafx memampukan penggunanya untuk mengembangkan produktifitas dengan visual grafik, mengembangkan, dan mengimplementasikan '*key business process*'. Dengan visualisasi dan interaksi antara data dan informasi dengan proses bisnis, konsumen mengembangkan *time-to-market* (waktu untuk berbelanja), *customer satisfaction* (kepuasan konsumen), dan *profitability*. *iGrafx* juga membantu organisasi dalam mereduksi biaya, *waste* dan resiko dengan menggunakan *information technology*, analisa bisnis, dan pelaksana proses untuk memahami dan mengembangkan proses yang melewati batasan fungsi. *iGrafx Process 2000* memungkinkan untuk hasil analisis :

- *Cycle time*
- *Wait time*
- *Resources (equipment, labour)*
- *Kemampuan (utilization)*
- *Bottleneccck*

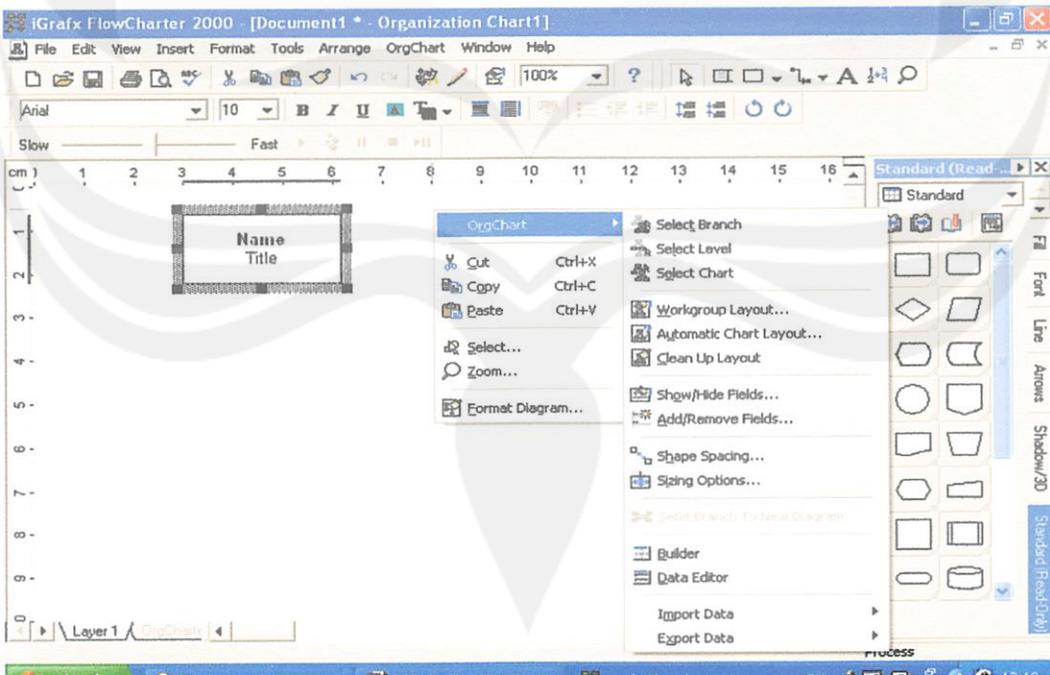
3.3.1. Tampilan Program iGrafx 2000

Program ini menyediakan 3 tampilan untuk dokumen yang berbeda yaitu *process*, *organization chart*, dan *basic diagram*. Tampilan di bawah ini merupakan contoh tampilan awal program dan dokumen-dokumen.



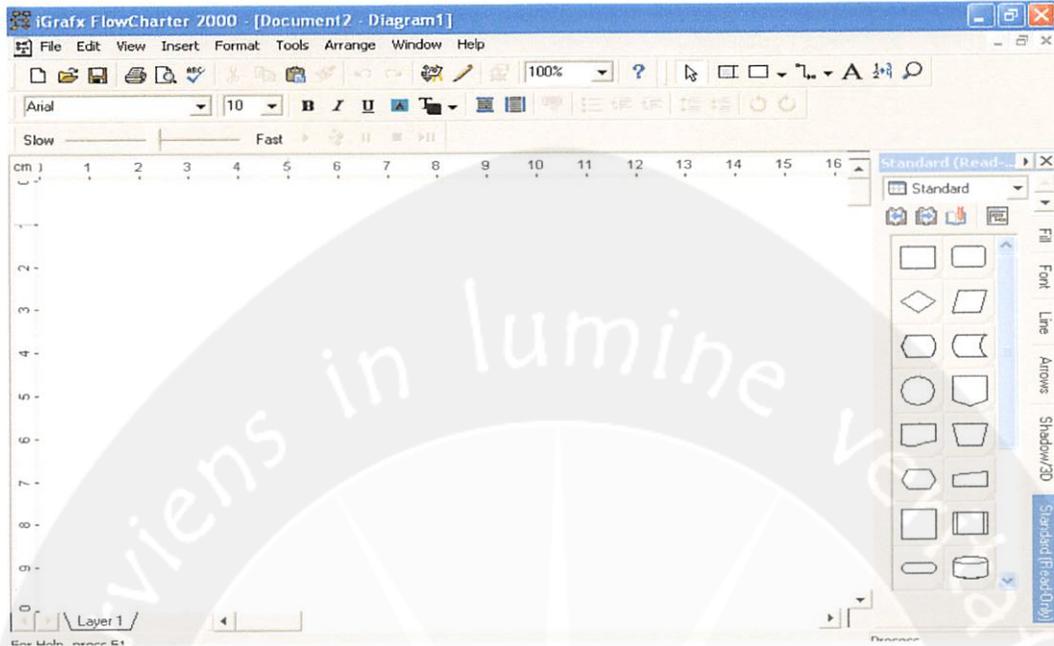
Gambar 3.4. Tampilan awal program iGrafx

Sumber : program aplikasi iGrafx



Gambar 3.5. Tampilan dokumen organization chart

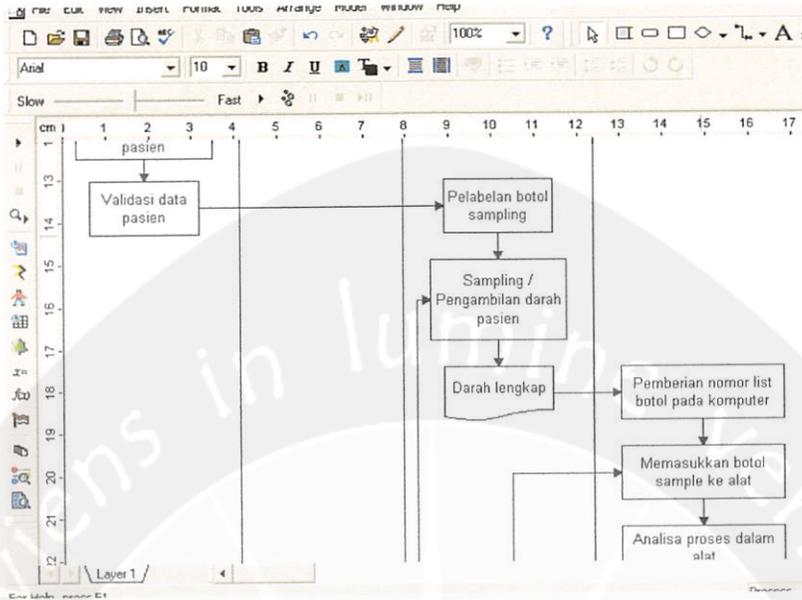
Sumber : program aplikasi iGrafx



Gambar 3.6. Tampilan dokumen *basic diagram*

Sumber : program aplikasi iGrafx

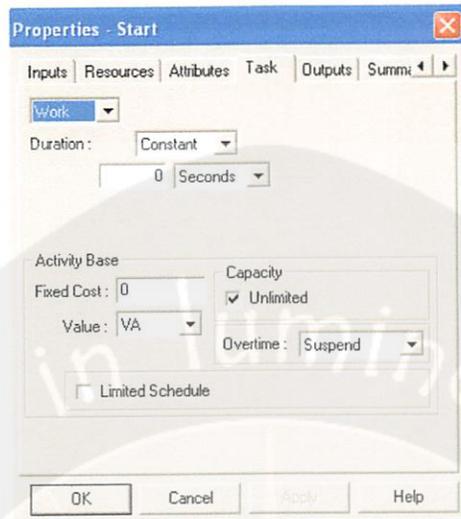
Flowchart untuk proses bisnis yang melibatkan departemen dipetakan dengan menggunakan tampilan dokumen proses. Untuk pembuatan struktur organisasi digunakan tampilan dokumen *organization chart*. Dan untuk *flowchart* yang tidak melibatkan departemen-departemen atau hanya merupakan *flowchart* sederhana dapat digunakan tampilan dokumen *basic diagram*. Berikut merupakan contoh tampilan *flowchart* proses bisnis.



Gambar 3.7. Tampilan flowchart

Sumber : program aplikasi iGrafx

Tiap aktivitas yang disimbolkan dalam *flowchart* memiliki sumber atau keterangan aktivitas yang berbeda. Keterangan ini merupakan input bagi tiap aktivitas di mana diinputkan pada tabel *properties*. Misalnya waktu, pelaku, biaya, dll. Tabel *properties* didapatkan dengan mengklik kanan dua kali pada simbol aktivitas. Contoh tampilan tabel *properties* dapat dilihat pada gambar di bawah.



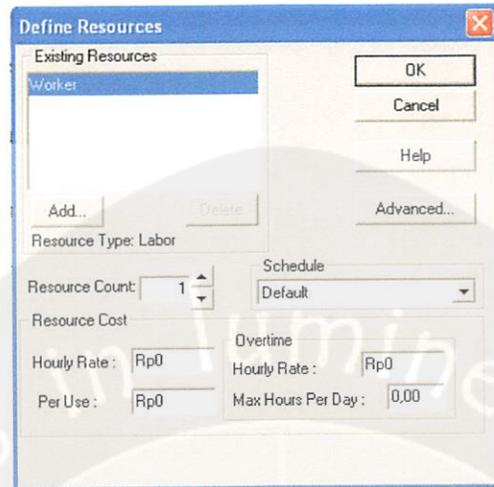
Gambar 3.8. Tampilan tabel *properties*

Sumber : program aplikasi iGrafx

Resources merupakan seseorang, mesin, aset atau modal yang lain yang digunakan dalam transaksi proses. Tabel ini dapat memuat banyak *resource* yang berbeda di mana masing-masing *resource* harus spesifik. Tabel *Resources* dapat diperoleh dengan :

1. Di menu **Model**, klik **Resources**.
2. Di box **Define Resources**, pilih dari daftar *resources* yang tersedia. Sebagai contoh **worker**.
3. Tetapkan jika *resources* aktivitas *uses*, *acquires*, atau *releases*.
4. Tetapkan aksi selanjutnya apabila *resources* tidak tersedia.
5. Tetapkan jumlah *resources* dalam tiap aktivitas.
6. Tentukan waktu aktif *resources*, kapan aktivitas dapat menggunakan *resources*.

Di bawah ini merupakan contoh dari tabel *resources*.



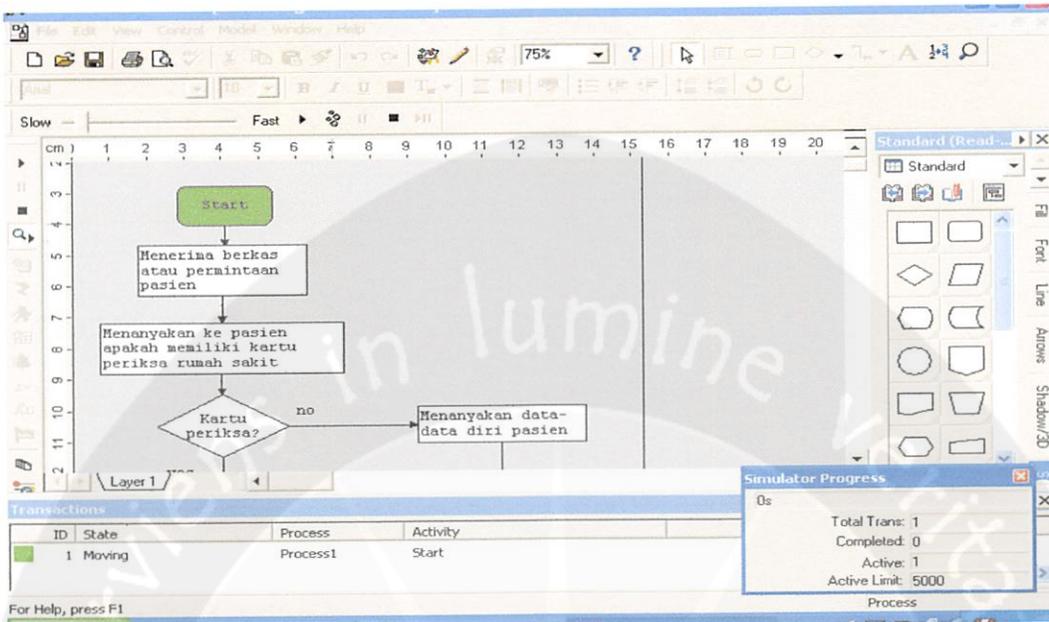
Gambar 3.9. Tampilan tabel resources

Sumber : program aplikasi iGrafx

Skenario atau data yang dipetakan dapat disimulasikan. Simulasi dapat digunakan untuk satu atau lebih diagram proses yang berhubungan. Untuk masuk ke dalam lingkungan simulasi dapat dilakukan dengan :

1. Di menu **Model**, klik **Run Setup** untuk menempatkan posisi awal dan kecepatan simulasi, atau di **Model toolbar**, klik simbol **Run Setup**.
2. Di menu **Model**, poin **Run**, klik **Trace** kemudian klik simbol **Step**  untuk mengetahui tahapan-tahapan simulasi.
3. Klik **Start** untuk memulai simulasi model.

Berikut merupakan contoh tampilan trace untuk memasuki lingkungan simulasi. Warna hijau mengindikasikan sebagai langkah atau posisi awal simulasi model. Setelah program selesai mensimulasi model, hasil simulasi akan muncul pada layar, dan hasil sesuai dengan data yang telah diinputkan.



Gambar 3.10. Tampilan trace simulasi program

Sumber : program aplikasi iGrafx

Elapsed Time - Minutes: 5,48

#Trans	Avg Cycle	Avg Serv	Avg Work	Avg Res Wait	Avg Block	Avg Inact	Avg Wait	Avg Serv Wait
0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

	#Trans	Avg Cycle	Avg Serv	Avg Work	Avg Res Wait	Avg Block	Avg Inact	Avg Wait
KASSA	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ruang Hematologi	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ruang lain	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tempat Pendaftaran	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tempat Sampling	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Gambar 3.11. Tampilan hasil simulasi

Sumber : program aplikasi iGrafx