

Analisa Risiko SOP (*Standard Operating Procedure*) yang Berkepentingan dengan Mahasiswa Univeritas X

Yuman Krismana¹, I Nyoman Sutapa², Tanti Octavia³

Abstract: The function of BAKA in University X is to assist and develop students skill and also establish relationship with alumni. Currently, BAKA has 6 Standard Operating Procedure (SOP) in order to accomplish their jobs. In this research, the risk assessment of SOP is applied using Failure Mode and Effect Analysis (FMEA). Based on the FMEA procedure of payment and loan has the highest risk. The proposed improvement is applied for this SOP.

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), Analysis Risk, and Failure Mode and Effect Analysis (FMEA).*

Pendahuluan

Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (BAKA) adalah salah satu biro di Universitas X yang dibentuk sebagai bagian dari wakil rektor bidang kemahasiswaan yang menangani bidang kemahasiswaan dan alumni. Secara spesifik BAKA bergerak di bidang pembinaan pengembangan mahasiswa, pelayanan kesejahteraan mahasiswa dan alumni. Proses yang ada di BAKA adalah proses administrasi realisasi kegiatan, proses realisasi anggaran kegiatan, Satuan Kredit Kegiatan Kemahasiswaan (SKKK), administrasi kemahasiswaan, Pelatihan pendamping kemahasiswaan, beasiswa mahasiswa, angsuran/pinjaman mahasiswa, asuransi mahasiswa, santunan mahasiswa. Setiap proses yang ada di BAKA memiliki suatu risiko. Risiko tersebut dapat berupa komplain atau adanya suatu kegiatan yang tidak berjalan, sehingga mengganggu suatu aktivitas yang akan digunakan untuk mahasiswa. Risiko yang dapat terjadi misalnya adanya Satuan Kredit Kegiatan Mahasiswa yang tidak diproses atau tidak masuk atau tidak tepatnya sasaran dalam penerimaan beasiswa. Hal ini dapat berdampak fatal bagi mahasiswa tersebut, sehingga memerlukan proses kajian untuk menemukan serta mengatasi suatu risiko tersebut.

Dalam suatu risiko terdapat juga frekwensi terjadinya suatu kejadian, dampak dari kejadian tersebut serta mudah atau tidaknya risiko tersebut dideteksi/diketahui. Ketiga faktor ini merupakan acuan utama untuk mengetahui apakah risiko tersebut memiliki efek yang besar atau tidak bagi kepuasan mahasiswa.

Metode Penelitian

Analisa Risiko

Analisa risiko adalah metode analisis yang menganalisa suatu risiko dari suatu kejadian, dimana analisa yang dilakukan dapat diukur dari frekwensi dan dampak suatu kejadian. Suatu analisis ini didasari dengan data yang telah dikumpulkan. Data tersebut diproses menggunakan teknik *scoring*, dalam hal ini dapat ditemukan berbagai risiko yang akan ditemukan, setelah berbagai risiko tersebut ditemukan akan dilakukan *scoring*. *Scoring* merupakan teknik menilai suatu akibat kejadian, dimana akibat tersebut dinilai dengan seberapa parah kejadian itu akan berakibat fatal dan seberapa sering kejadian itu terjadi terhadap suatu perusahaan, organisasi atau instansi.

Analisa Risiko dengan *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*

D.H. Stamatis² FMEA adalah sebuah metode untuk menganalisa potensi kegagalan dalam suatu proses/kegiatan. FMEA digunakan untuk mengidentifikasi suatu potensi kegagalan, dampak dari kegagalan tersebut serta mengetahui penyebab dari masalah yang ditimbulkan oleh risiko tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi atau menghindari masalah tersebut. FMEA biasa

^{1,2,3} Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: penulis1@yahoo.com, penulis2@petra.ac.id

digunakan sebagai suatu alat dalam suatu proses. Pada FMEA dilakukan penghitungan dengan cara mengkalikan tingkat keparahan dari suatu dampak risiko yang diakibatkan (*severity*), tingkat frekuensi terjadinya suatu dampak risiko yang akan terjadi (*Occurrence*) serta seberapa mudah dampak risiko tersebut dapat diketahui (*Detection*), setelah ketiga nilai tersebut dikalikan maka akan didapatkan nilai *Risk Priority Number* (RPN) / Nilai Risiko (NR). RPN ini digunakan untuk mengetahui dampak mana yang akan mengakibatkan efek yang fatal bagi suatu instansi, dari RPN juga dapat diketahui nilai-nilai dari dampak risiko yang lainnya.

Hasil dan Pembahasan

Identifikasi Peluang

Pada pembahasan ini akan dianalisa mengenai hasil dari wawancara dengan pihak Perguruan Tinggi dan mahasiswa. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pengalaman yang pernah dialami oleh kedua belah pihak. Wawancara dari pihak Universitas diwakili oleh BAKA. Pihak mahasiswa diwakili oleh 3 mahasiswa yang berperan aktif di Perguruan Tinggi, sehingga tidak ada data yang bias. Wawancara didasari dengan 3 faktor yang meliputi *Occurrence*, *Severity* dan *Detection*. Setiap faktor memiliki batasan nilai, batasan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1 Tabel Kriteria Penilaian Frekwensi Suatu Kejadian

No	Kejadian	Frekwensi
1	Potensi kegagalan sangat jarang terjadi	1 kali
2	Potensi kegagalan jarang terjadi	1-2 kali
3	Potensi kegagalan cukup terjadi	2-6 kali
4	Potensi kegagalan sering terjadi	6-10 kali
5	Potensi kegagalan sangat sering terjadi	>11 kali

Pada Tabel 4.2 diketahui kriteria hasil yang diakibatkan dari suatu kejadian. Penilaian memiliki kriteria dari yang sangat ringan sampai sangat berat. Penilaian ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan Pihak BAKA.

Tabel 4.2 Tabel Kriteria Penilaian Hasil yang Diakibatkan dari Suatu Kejadian *Severity*

No	Kriteria	Dampak
1	Hasil yang diakibatkan dari potensi kegagalan sangat ringan	Potensi tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap BAKA atau mahasiswa/pemohon
2	Hasil yang diakibatkan dari potensi kegagalan ringan	Potensi memiliki dampak yang cukup terhadap BAKA atau mahasiswa/pemohon
3	Hasil yang diakibatkan dari potensi kegagalan sedang	Potensi memiliki dampak yang signifikan terhadap BAKA atau mahasiswa/pemohon
4	Hasil yang diakibatkan dari potensi kegagalan berat	Potensi memiliki dampak yang cukup sangat signifikan terhadap BAKA atau mahasiswa/pemohon
5	Hasil yang diakibatkan dari potensi kegagalan sangat berat	Potensi memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap BAKA atau mahasiswa/pemohon

Pada Tabel 4.3 diketahui kriteria penilaian kemudahan untuk mengetahui potensi kegagalan. Frekwensi penilaian dimulai dari yang sangat mudah diketahui sampai sangat sulit diketahui.

Tabel 4.3 Tabel Kriteria Penilaian Kemudahan Untuk Mengetahui Potensi Kegagalan
Detection

No	Kriteria	Deteksi
1	Potensi kegagalan tersebut sangat mudah diketahui	Potensi kegagalan langsung diketahui
2	Potensi kegagalan tersebut mudah diketahui	Potensi tersebut terlambat 1-2 hari baru untuk diketahui
3	Potensi kegagalan tersebut cukup diketahui	Potensi tersebut terlambat 3-4 hari baru untuk diketahui
4	Potensi kegagalan tersebut sulit diketahui	Potensi tersebut terjadi terlebih dahulu
5	Potensi kegagalan tersebut sangat sulit diketahui	Potensi tersebut terjadi dan terdapat mahasiswa/pemohon yang protes dulu

Proses selanjutnya akan dilakukan penjabaran pada setiap prosedur penjabaran tersebut dilakukan dengan wawancara dengan pihak BAKA dan 3 mahasiswa. Pada jurnal ini akan membahas tentang prosedur angsuran dan pinjaman. Pada Tabel 4.4 menunjukkan SOP prosedur angsuran dan pinjaman bagian staf kesra. Pada tabel tersebut dijabarkan tentang potensi kegagalan, dampak yang akan ditimbulkan serta penyebabnya dari setiap kegiatan. Ada beberapa kegiatan yang tidak dapat dimasukkan untuk penjabaran seperti tabel diatas. Hal tersebut disebabkan kesamaan potensi risiko atau tidak adanya risiko dalam proses tersebut. Nilai risiko yang didapat dari tabel tersebut didapat dari nilai rata-rata mahasiswa, kemudian dijumlahkan dengan nilai risiko yang terdapat pada pihak BAKA. Pada proses berikutnya kedua nilai tersebut dijumlahkan dan dirata-rata lagi, sehingga didapatkan nilai risiko secara keseluruhan.

- Gagal Memprediksi Pemohon Untuk Mau dan Mampu Mengembalikan

Pada proses ini, nilai untuk *occurence* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan tingkat terjadinya suatu kegagalan jarang. Nilai ini didapatkan dari pengalaman kejadian dari staf

BAKA Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 3, hal ini dikarenakan kerugian materi bagi Perguruan Tinggi cukup berat. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 4, hal ini disebabkan potensi tersebut sulit dan tidak mudah untuk diketahui. Hal ini didukung dengan sulitnya menghubungi pemohon pinjaman tersebut.

- Terlambat Mengkomunikasikan Kekurangan Dokumen

Pada proses ini, nilai untuk *occurence* mendapatkan nilai 2. Hal ini terjadi karena dokumen yang diserahkan ke BAKA selalu lengkap. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 3, hal ini dikarenakan dampak yang mengarah ke Perguruan Tinggi cukup besar. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 3, hal ini dikarenakan potensi tersebut cukup sulit untuk diketahui, sehingga jika terjadi suatu risiko dapat diketahui langsung oleh staf BAKA.

- Terlambat Menentukan Jadwal dan Waktu Wawancara

Pada proses ini, nilai untuk *occurence* mendapatkan nilai 1, ini dikarenakan tingkat terjadinya suatu kegagalan sangat jarang terjadi. Hal ini dikarenakan dampak yang diakibatkan dari mengangsur serta kebutuhan dari pemohon. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan dampak bagi Perguruan Tinggi kecil. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan pen-deteksian kegagalan dapat langsung diketahui berdasarkan data mahasiswa pemohon yang dimiliki oleh BAKA.

- Berkas yang Dituliskan di Form Tidak Dilengkapi Oleh Mahasiswa

Pada proses ini, nilai untuk *occurence* mendapatkan nilai 2, nilai ini didapat karena jarang terjadi berkas – berkas yang tidak dilengkapi oleh mahasiswa. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan dampak yang mengarah ke Perguruan Tinggi khususnya staf BAKA tidak memiliki dampak tidak serius. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan potensi tersebut mudah untuk diketahui oleh BAKA.

- Isi Surat Tidak Sesuai dengan yang Sudah Ditentukan

Pada proses ini, nilai untuk *occurence* mendapatkan nilai 2, nilai ini didapat karena adanya kejadian dalam merubah data yang sudah dimasukkan. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan dampak yang mengarah ke Perguruan Tinggi khususnya staf BAKA tidak memiliki dampak yang serius. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 2, hal ini disebabkan karena potensi tersebut mudah untuk diketahui oleh BAKA.

Tabel 4.4 Tabel Potensi Risiko SOP Prosedur Angsuran dan Pinjaman Menurut BAKA dan mahasiswa

No	BAGIAN/LOKASI	AKTIVITAS PROSES	POTENSI KEGAGALAN	DAMPAK KEGAGALAN	PENYEBAB KEGAGALAN	O	S	D	NR
1	staf kesra	buat dan kirim surat peringatan	surat tidak diterima oleh pihak pemohon/mahasiswa terkait	mahasiswa tidak mengetahui adanya tunggakan pinjaman	alamat yang dicantumkan di BAKA salah sehingga surat yang dikirim tidak sampai	3	3	4	36
2		meminta mahasiswa membayar di BAK	pemohon tidak mengetahui tanggal akhir pembayaran	pemohon mendapatkan surat peringatan yang dikirimkan oleh universitas	mahasiswa lalai dalam melakukan pembayaran tunggakan	3	3	3	27
3		memeriksa kelengkapan permohonan	gagal memprediksi pemohon untuk mau dan mampu mengembalikan pinjaman	universitas mengalami kerugian dari pinjaman tersebut	kepala BAKA gagal memprediksi kemampuan pemohon untuk mengembalikan dana pinjaman	2	3	4	24
5		mengkomunikasikan ketidaklengkapan dokumen mahasiswa terkait	terlambat mengkomunikasikan kekurangan dokumen	permohonan pinjaman ditolak sehingga adanya kemungkinan terjadinya DO(Drop Out) sepihak dari pihak universitas	mahasiswa sulit untuk dihubungi (nomer mahasiswa yang bersangkutan)	2	3	3	18
6		membuat surat pembebasan cekal	mahasiswa tidak melakukan pembayaran angsuran	mahasiswa tidak dapat mengikuti UTS/UAS/PRS	mahasiswa lalai dalam melakukan pembayaran/ortu tidak memiliki dana untuk membayar	3	3	2	18
7		meminta mahasiswa dan ortu untuk tanda tangan surat pernyataan	orang tua tidak bisa datang untuk tanda tangan dikarenakan adanya urusan yang harus diselesaikan terlebih dahulu	proses yang dibutuhkan di proses selanjutnya menjadi bertambah/lama	orang tua mahasiswa memiliki urusan yang harus diselesaikan terlebih dahulu	3	2	2	12
8		meminta pemohon pinjaman untuk membawa kelengkapan berkas (ijazah SMA/SMK)	berkas yang dituliskan di sforn tidak dilengkapi oleh mahasiswa (slip gaji orang tua, kk(kartu keluarga), ijazah SMA, kwitansi tagihan PLN dan air)	permohonan untuk pinjaman ditolak oleh pihak universitas	ketidaktelitian mahasiswa dalam membaca form untuk melengkapi berkas	2	2	2	8
9		membuat surat pernyataan pinjaman	isi surat tidak sesuai dengan syarat yang telah ditentukan	waktu yang diperlukan untuk proses pinjaman menjadi lebih lama	mahasiswa merubah perjanjian angsuran secara mendadak	2	2	2	8
10		buat surat cekal UTS/UAS/PRS	salah mengirimkan surat kepada mahasiswa yang memiliki tunjangan	mahasiswa tidak dapat mengikuti UTS/UAS/PRS	kesalahan memasukkan data/ data belum dimasukkan	2	2	2	8
11		kepala BAKA	memeriksa kesesuaian persyaratan	mendapatkan informasi yang kurang tepat/salah	peminjaman dapat ditolak/diterima	informasi yang didapat oleh kepala BAKA kurang tepat/salah	1	2	4
12	staf kesra	meminta mahasiswa menjalani proses wawancara	terlambat menentukan jadwal dan waktu wawancara	waktu untuk proses peminjaman lebih lama (diberikan waktu lebih untuk melakukan wawancara dengan catatan adanya <i>deadline</i> yang sudah ditentukan)	mahasiswa lalai untuk melihat informasi yang sudah tertera di tata usaha jurusan masing-masing	1	2	2	4
13				permintaan peminjaman dari pemohon dapat ditolak sehingga mahasiswa terkait tidak dapat melanjutkan masa studinya	mahasiswa lalai untuk melihat informasi yang sudah tertera di tata usaha jurusan masing-masing	1	2	2	4

- **Orang Tua Tidak Bisa Datang untuk Tanda Tangan Dikarenakan Adanya Urusan yang Harus Diselesaikan**

Pada proses ini, nilai untuk *occurrence* mendapatkan nilai 3, nilai ini didapat karena orang tua yang sering tidak datang. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan dampak yang mengarah ke Perguruan Tinggi khususnya staf BAKA tidak memiliki dampak yang serius. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan potensi tersebut mudah untuk diketahui oleh BAKA.

- **Salah Cetak Form yang Sudah Ditentukan**

Pada proses ini, nilai untuk *occurrence* mendapatkan nilai 2, nilai ini didapat karena mahasiswa maupun staf masih dapat melakukan kelalaian. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan dampak yang mengarah ke Perguruan Tinggi khususnya staf BAKA cukup merugikan. Dampak ini biasanya mengganggu jadwal yang sudah direncanakan oleh staf. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 2, potensi tersebut cukup mudah untuk diketahui karena adanya ketersediaan data yang ada di BAKA.

- **Pemohon Tidak Mengetahui Tanggal Akhir Pembayaran**

Pada proses ini, nilai untuk *occurrence* mendapatkan nilai 3, nilai ini didapat karena mahasiswa maupun staf masih dapat melakukan kelalaian. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 3, hal ini dikarenakan dampak yang mengarah ke Perguruan Tinggi cukup merugikan, karena berkaitan dengan uang yang ada di universitas. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 3, hal ini dikarenakan potensi tersebut cukup sulit untuk diketahui.

- **Mahasiswa Tidak Melakukan Pembayaran Angsuran**

Pada proses ini, nilai untuk *occurrence* mendapatkan nilai 3, nilai ini didapat karena mahasiswa/orang tua tidak memiliki dana. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 3. Dampak tersebut dapat dibilang merugikan karena berkaitan dengan uang yang ada di Universitas. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan kemudahan data yang dapat diakses.

- Surat Tidak Diterima oleh Pihak Pemohon/ Mahasiswa Terkait.

Pada proses ini, nilai untuk *occurrence* mendapatkan nilai 3, nilai ini didapat karena adanya surat yang sering kembali ke Universitas. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 3. Dampak tersebut dapat dibilang merugikan karena berkaitan dengan uang yang ada di Universitas. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 4, hal ini dikarenakan potensi tersebut susah untuk diketahui. Nilai ini didapat karena tidak ada data pendukung untuk mencari informasi dari pemohon.

- Salah Mengirimkan Surat Kepada Mahasiswa yang Memiliki Tunggalan

Pada proses ini, nilai untuk *occurrence* mendapatkan nilai 2, nilai ini didapat karena banyaknya data yang salah atau data mahasiswa yang sudah membayar tidak diganti. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan dampak yang mengarah ke Perguruan Tinggi cukup merugikan. Dampak tersebut dapat dibilang merugikan karena berkaitan dengan uang yang ada di Universitas. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 2. Nilai ini didapat karena adanya data yang tidak diganti dan harus di cek kelengkapan data.

- Mendapatkan Informasi Yang Kurang Tepat/Salah

Pada proses ini, nilai untuk *occurrence* mendapatkan nilai 1, ini dikarenakan Kepala BAKA selalu mencari informasi secara rinci. Nilai pada *severity* mendapatkan nilai 2, hal ini dikarenakan tidak adanya dampak yang ada pada pihak Perguruan Tinggi. Nilai untuk *Detection* mendapatkan nilai 4, hal ini dikarenakan potensi tersebut susah untuk diketahui.

Proses selanjutnya yaitu melakukan ranking. Hal ini dilakukan untuk mengetahui urutan nilai risiko dari yang paling besar ke nilai yang paling kecil. proses ini juga dapat memberikan informasi terkait nilai risiko apa saja yang dapat menimbulkan potensi risiko. Pada tabel 4.4 diketahui nilai risiko yang paling besar adalah bernilai 36. Nilai ini bias menjadi suatu nilai risiko untuk melakukan perbaikan. Proses selanjutnya untuk mengetahui apakah potensi risiko tersebut dilakukan perbaikan atau tidak maka dapat

menggunakan probability impact matrix. Cara ini dapat dilakukan dengan cara:

$$SI = \frac{\sum_{i=0}^4 a_i x_i}{4 \sum_{i=0}^4 x_i} (100\%)$$

Dimana :

a_i = Konstanta penilai

x_i = Frekuensi responden

$I = 0, 1, 2, 3, 4, \dots, n$

x_0, x_1, x_2, x_3, x_4 = respon frekuensi responden

$a_0=0, a_1=1, a_2=2, a_3=3, a_4=4$

x_n	Frekwensi		
x_0	frekwensi responden	“sangat rendah/kecil”	dari survey, maka $a_0=0$
x_1	frekwensi responden	“sangat rendah/kecil”	dari survey, maka $a_1=1$
x_2	frekwensi responden	“rendah/kecil”	dari survey, maka $a_2=2$
x_3	frekwensi responden	“tinggi/besar”	dari survey, maka $a_3=3$
x_4	frekwensi responden	“sangat tinggi/besar”	dari survey, maka $a_4=4$

Klasifikasi dari skala penilaian pada *occurrence*, *severity*, dan *detection* adalah sebagai berikut:

Sangat kecil / Sangat Jarang / Sangat Mudah : $0,00 \leq SI \leq 12,5$

Kecil / Jarang / Mudah : $12,5 \leq SI \leq 37,5$

Cukup / Sedang / Cukup : $37,5 \leq SI \leq 62,5$

Besar / Sering / Sulit : $62,5 \leq SI \leq 87,5$

Sangat Besar / Sangat Sering / Sangat Sulit : $87,5 \leq SI \leq 100$

Rumus tersebut digunakan untuk menentukan batasan dari suatu perbaikan disetiap prosedur, sehingga perbaikan yang akan dilakukan dapat tepat sasaran. Pada setiap faktor juga dilakukan penjumlahan untuk mencari suatu rata-rata dari hasil yang telah didapatkan dari rumus diatas.

Pada setiap faktor dapat dikategorikan dengan nilai yang kita tentukan sebagai berikut:

<i>Occurrence</i>	
Kriteria	Notasi
Sangat Jarang	= 0
Jarang	= 1
Sedang	= 2
Sering	= 3
Sangat Sering	= 4
<i>Severity</i>	
Kriteria	Notasi
Sangat Kecil	= 0
Kecil	= 1
Cukup	= 2
Besar	= 3
Sangat Besar	= 4

<i>Detection</i>	
Kriteria	Notasi
Sangat Mudah	= 0
Mudah	= 1
Cukup	= 2
Sulit	= 3
Sangat Sulit	= 4

Pada proses ini didapatkan nilai batasan risiko sebesar 48, hal ini didapat dari nilai *occurrence* = 3, *severity* = 4, dan *detection* = 4. Nilai batasan tersebut terlalu tinggi dengan nilai risiko yang telah dianalisa, sehingga nilai batasan tersebut dikembalikan ke nilai 27 yaitu nilai standar disetiap faktor. Batasan nilai tersebut digunakan untuk menentukan apakah potensi tersebut memerlukan perbaikan atau tidak. Pada kasus ini perbaikan perlu dilakukan pada nilai risiko yang bernilai 36 dan 27.

Simpulan

Proses penelitian ini didapatkan nilai risiko yang dapat memiliki potensi risiko. Hal ini didukung dengan adanya nilai risiko dari SOP angsuran dan pinjaman yang melebihi batasan nilai risiko. Risiko tersebut memerlukan perbaikan. Pada prosedur ini memerlukan perbaikan pada potensi surat tidak diterima oleh pihak pemohon/mahasiswa terkait dan pemohon tidak mengetahui tanggal akhir pembayaran. Pada potensi pertama dapat diperbaiki dengan menghubungi TU terkait sehingga dapat mengetahui keberadaan/lokasi dari pemohon/mahasiswa. Pada potensi kedua dapat diperbaiki dengan memberi informasi secara rinci pada awal peminjaman, sehingga pemohon/mahasiswa dapat mengetahui batas pembayaran.

Daftar Pustaka

1. Palady.P (1995).*Failure Mode and Effect Analysis*.PT Publications.:Ohio,USA.
2. Stamatis, D. H. (1947). *Failure Mode and Effect Analysis: FMEA from Theory to Execution*.ASQC:USA.