

BAB I PENDAHULUAN

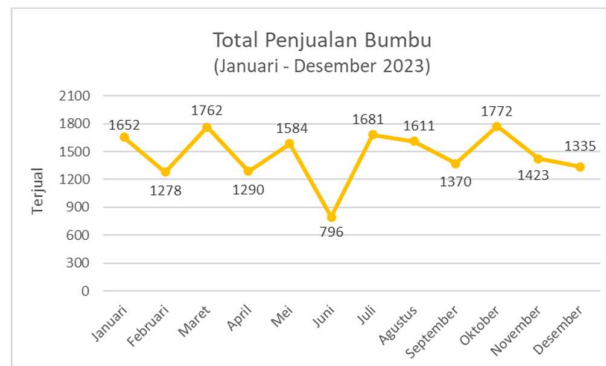
I.1 Latar Belakang Masalah

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu jenis atau skala bisnis yang memiliki posisi yang cukup tinggi dalam sektor perekonomian. Dengan jumlah yang sangat besar dan kontribusi yang signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), UMKM memiliki peran yang signifikan sebagai pilar dalam perekonomian di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, pada tahun 2023 Indonesia memiliki 65,5 juta UMKM yang jumlahnya mencapai 99% dari keseluruhan unit usaha. Sektor UMKM memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 61%, atau senilai dengan Rp9.580 triliun, bahkan kontribusi UMKM dalam penyerapan tenaga kerja mencapai sebesar 97% dari total tenaga kerja (Limanseto, 2023).

Di antara kota-kota besar di Indonesia, Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu kota yang cukup besar dalam penyerapan tenaga kerja. UMKM menyerap lebih dari 70% tenaga kerja di Tangerang Selatan, hal ini juga memberikan kontribusi yang besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Tangerang Selatan (Iswan, 2023). Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Tangerang Selatan, jumlah UMKM pada tahun 2020-2022 terdapat peningkatan yang signifikan dari total UMKM sebanyak 90.128 pada tahun 2020 meningkat hingga 147.602 pada tahun 2022.

Secara keseluruhan, perkembangan UMKM di Tangerang Selatan menunjukkan tren positif. Dengan meningkatnya perkembangan usaha di industri kuliner, daya saing antar usaha juga semakin meningkat. Sehingga sebuah usaha perlu memiliki proses bisnis yang baik untuk bisa bersaing dengan memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Mengatasi masalah tertentu adalah tujuan dari rangkaian kegiatan atau aktivitas yang terorganisir yang disebut proses bisnis. Analisis proses bisnis dilakukan untuk menilai proses bisnis secara keseluruhan dan menemukan cara untuk memperbaikinya untuk mencapai tujuan seperti meningkatkan efisiensi, produktivitas kinerja, dan kualitas layanan (Rosalina, Hananto, Huda, 2024:9).

Di antara banyak usaha di bidang kuliner di Kota Tangerang Selatan, UMKM Belane menjadi salah satu di antaranya. Berdasarkan hasil wawancara, UMKM Belane ini merupakan usaha kuliner yang memproduksi beberapa bumbu kacang, seperti Bumbu Rujak Pengantin, Bumbu Pecel, dan Bumbu Gado-gado yang diproduksi dengan sistem *made by order* hingga kini terus produksi rutin dengan terus adanya *demand* dari pelanggan. Beberapa jenis bumbu kacang ini diproduksi menjadi bumbu instan yang berbentuk padat dalam kemasan. Pemilik bisnis ini telah mulai mengembangkan usahanya sejak tahun 2009 hingga saat ini, usaha ini berada di Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan. Dengan waktu yang cukup lama, usaha ini telah mengalami peningkatan dan penurunan dari hasil penjualannya selama proses pengembangan bisnis tersebut. Berikut merupakan data hasil penjualan produk sepanjang tahun 2023, mulai dari bulan Januari hingga Desember 2023 pada Gambar I. 1.



Gambar I. 1 Grafik Penjualan Bumbu (Januari - Desember 2023)
Sumber: UMKM Belane, (2023)

Berdasarkan grafik data penjualan di atas, menunjukkan bahwa jumlah penjualan pada tahun 2023 mengalami peningkatan dan penurunan yang variatif dengan penjualan terendah pada bulan Juni dan penjualan tertinggi pada bulan Oktober.

Dalam menjalankan proses bisnisnya, tidak jarang masalah mulai muncul ketika bisnis mulai berkembang dan menarik lebih banyak pelanggan, sedangkan hasil produksi membutuhkan banyak waktu mulai dari pemesanan hingga produk jadi dan dikirimkan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, usaha ini memiliki beberapa proses bisnis utama, yaitu proses pemesanan, proses persiapan produksi, proses produksi, proses pengemasan, proses pengiriman, dan

proses pencatatan keuangan. Jumlah waktu proses yang dilakukan melalui pengamatan 12 kali, serta waktu standar pada proses bisnis UMKM yang diperoleh dari wawancara dengan pemilik terkait data waktu yang dimiliki oleh UMKM terkait tiap proses bisnis utama tersebut, berikut tercatat pada Tabel I. 1.

Tabel I. 1 Jumlah Waktu Proses Bisnis

Proses Bisnis	Waktu Aktual (Menit)	Waktu Target (Menit)	Keterangan
Pemesanan	00:63:54	00:35:00	Waktu target diperoleh dari target yang ditetapkan pemilik usaha untuk menyelesaikan setiap proses bisnis, dengan toleransi keterlambatan 10%.
Persiapan Produksi	00:33:15	00:25:00	
Produksi	03:42:51	03:30:00	
Pengemasan	00:45:45	00:35:00	
Pengiriman	00:43:19	00:20:00	
Pencatatan Keuangan	00:41:40	00:20:00	

Sumber: UMKM Belane, (2025)

Dapat dilihat pada tabel diatas Tabel I. 1, bahwa waktu proses yang terjadi pada proses bisnis UMKM Belane ini melebihi waktu target yang telah ditentukan untuk setiap proses bisnis utama tersebut oleh pemilik usaha. Hal ini mungkin terjadi karena terdapat permasalahan seperti kelalaian karyawan dan kurangnya penggunaan teknologi yang menghambat setiap alur kerja dari awal hingga akhir memakan waktu lebih lama dari seharusnya.

1. Proses pemesanan

Pada proses pemesanan ini masih dilakukan secara manual via *Whatsapp* saja. Proses ini terdapat hambatan karena pada saat pelanggan melakukan pemesanan, calon pelanggan harus bertanya terlebih dahulu terkait produk yang tersedia. Pembuatan *invoice* pada perhitungan total harga pesanan juga masih dengan cara manual, serta pencatatan data pesanan masih pada buku catatan fisik.

2. Proses persiapan produksi

Pada proses persiapan produksi ini tidak terlalu membutuhkan banyak waktu dikarenakan banyak bahan baku yang sudah diproses terlebih dahulu sebelum masuk ke proses produksi. Kemungkinan permasalahan yang terjadi pada proses ini adalah adanya beberapa waktu tunggu pada setiap jeda proses persiapan bahan baku yang seharusnya tidak perlu, hal ini terjadi karena kurangnya kompetensi dari pegawai yang membuat adanya waktu tunggu.

3. Proses produksi

Pada proses produksi memang cukup membutuhkan waktu lama dikarenakan pada tahap produksi ini terdapat proses mulai dari pemasakan dan pencampuran bahan baku hingga produk jadi dan ditimbang sesuai ukuran kemasan produk.

4. Proses pengemasan

Pada proses pengemasan ini dimulai dari proses pengumpulan bumbu yang ingin dikirimkan sesuai dengan jumlah pesanan. Selanjutnya dikemas dalam plastik besar dan sebelum masuk proses pengiriman produk yang telah disatukan menggunakan kemasan plastik besar akan dimasukkan dalam kemasan kardus.

5. Proses pengiriman

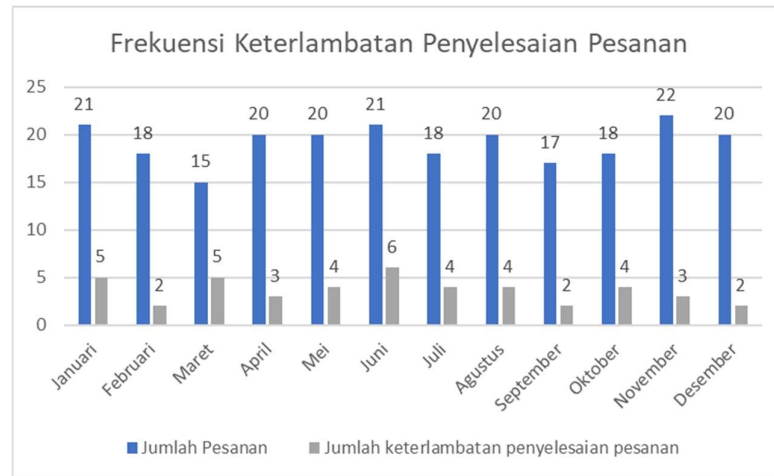
Pada proses pengiriman, pihak UMKM telah bekerja sama dengan beberapa ekspedisi untuk melakukan pengiriman instan dan pengiriman jarak jauh seperti ke luar kota. Proses ini tidak memiliki banyak aktivitas karena hanya memesan jasa ekspedisi, menunggu kurir menjemput pesanan, dan menyerahkan produk yang sudah selesai dikemas kepada pihak ekspedisi.

6. Proses pencatatan keuangan

Pada proses pencatatan keuangan masih terjadi aktivitas berulang pada saat merekap pesanan, seperti pemilik melakukan penyesuaian total pesanan dengan total pembayaran yang dihitung berdasarkan *chat* via *Whatsapp* dikumpulkan dan mencatat di *Microsoft Excel* secara manual perlu dilakukan secara berulang agar pendapatan tersebut sudah sesuai. Selain itu, pemilik mencatat semua pesanan yang ada di bukti transaksi, mencatat pengeluaran, dan mencatat biaya-biaya untuk keperluan lainnya, sehingga waktu yang diperlukan menjadi lebih lama.

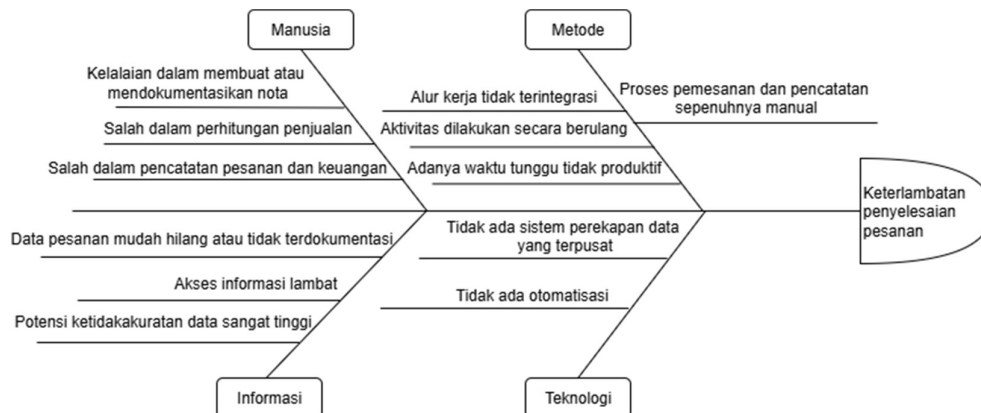
Kelemahan proses bisnis UMKM Belane terdapat pada sistem administrasi ini yang menyebabkan penundaan pada penyelesaian pesanan. Kesalahan dalam pencatatan manual sering menjadi masalah pada informasi pesanan yang tertukar atau bahkan kesalahan pencatatan tanggal target selesai produksi pesanan. Hal ini mengakibatkan, tim produksi tidak dapat bekerja berdasarkan data yang akurat, mengerjakan prioritas yang salah, atau bahkan harus menghentikan pekerjaan untuk melakukan konfirmasi ulang, yang menciptakan waktu tunggu tidak produktif. Ketergantungan bagian produksi pada daftar pesanan yang disiapkan secara

manual, di mana setiap keterlambatan di bagian administrasi akan secara otomatis menunda dimulainya proses produksi. Permasalahan ini menyebabkan terjadinya keterlambatan penyelesaian pesanan. Keterlambatan penyelesaian pesanan yang terjadi disebabkan oleh terhambatnya proses bisnis. Frekuensi keterlambatan penyelesaian pesanan UMKM Belane dapat dilihat pada Gambar I. 2.



Gambar I. 2 Frekuensi keterlambatan penyelesaian pesanan
Sumber: UMKM Belane, (2024)

Dari masalah yang dijelaskan oleh pemilik, terdapat proses utama yang menghambat kelancaran proses bisnis. Kerentanan terhadap kesalahan pada area ini tidak hanya mengganggu alur kerja internal tetapi juga berdampak langsung pada keterlambatan jadwal pengiriman. Untuk dapat memahami lebih dalam permasalahan yang ada, dilakukan pemetaan permasalahan menggunakan diagram tulang ikan pada gambar Gambar I. 3.



Gambar I. 3 Diagram Tulang Ikan

Untuk meningkatkan operasional UMKM, dilakukan perancangan sederhana menggunakan alat pendukung seperti sistem informasi yang bisa mengintegrasikan antara data pesanan dan pencatatan keuangan. Hal ini dapat menghemat waktu dan tenaga saat mencatat pesanan dan keuangan (Siwi et al., 2023).

Untuk mengatasi permasalahan spesifik yang rentan kesalahan dan menyebabkan keterlambatan penyelesaian pesanan, diperlukan sebuah pendekatan perbaikan yang terstruktur. Metode *Business Process Improvement* (BPI) sangat relevan untuk diterapkan, karena metode ini secara sistematis akan mengidentifikasi, menganalisis, dan menyederhanakan proses tersebut untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi. Metode ini memiliki manfaat seperti alat yang membantu menyederhanakan proses bisnis dan mencapai hasil yang lebih baik dari sebelumnya (Harrington, 1991). *Business Process Improvement* (BPI) juga dapat memperbaiki kesalahan dan mengurangi waktu siklus serta membuat rancangan aplikasi sebagai alat pendukung untuk proses bisnis di UMKM Belane.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang coba dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemetaan proses bisnis eksisting pada UMKM Belane?
2. Bagaimana usulan perbaikan proses bisnis pada UMKM Belane menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI)?
3. Bagaimana perbandingan efisiensi antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis usulan?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil perumusan masalah sebelumnya, maka untuk tujuan penelitian ialah sebagai berikut:

1. Memetakan proses bisnis eksisting pada UMKM Belane.
2. Merancang usulan perbaikan proses bisnis pada UMKM Belane menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).
3. Membandingkan efisiensi antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis usulan.

I.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Kepada UMKM membantu dengan memetakan proses bisnis saat ini serta melakukan perbaikan proses bisnis untuk meningkatkan kinerja proses bisnisnya.
2. Kepada pembaca melalui penelitian ini agar dapat memberikan pemahaman dalam penerapan proses bisnis pada suatu UMKM.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini disusun sedemikian rupa untuk dapat memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan penguraian dari teori yang berkaitan dengan penelitian dan kerangka penelitian

BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH

Bab ini menjelaskan terkait metode perancangan yang ada pada penelitian ini, skala pengukuran data, teknik pengumpulan data dan pengolahan data, populasi dan sampel, serta sistematika penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan pengumpulan dan pengolahan data serta perancangan proses bisnis berisikan tentang pengumpulan, pengolahan, dan perancangan data yang dibutuhkan yang akan digunakan pada penelitian ini.

BAB V ANALISIS

Bab ini menjelaskan analisis hasil pengolahan data dan hasil rancangan sistem informasi yang dijadikan sumber data untuk mengetahui solusi mana yang menjadi hasil dari pembahasan penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran mengenai penelitian yang dapat diberikan kepada UMKM Belane.