

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan beberapa hal dasar yang meliputi latar belakang, perumusan permasalahan, batasan penelitian, tujuan serta manfaat secara singkat mengenai Tugas Akhir ini. Dari uraian ini maka diharapkan gambaran umum permasalahan dan pemecahan tugas akhir ini dapat dipahami.

### **I.1 Latar Belakang**

Dinamika perkembangan Usaha Mikro dan Kecil Menengah atau lebih biasa disingkat UMKM semakin memperlihatkan ketahanannya pada kondisi krisis moneter saat ini, hingga terbukti mampu memberikan kontribusi signifikan dalam perekonomian nasional (Emi Handyani, 2008). “Kemajuan Usaha Mikro dan Kecil Menengah (UMKM) sangat mendukung upaya mengatasi ketimpangan antar pelaku, antar golongan pendapatan dan antar daerah, termasuk penanggulangan kemiskinan. Tantangan ke depan Usaha Mikro dan Kecil Menengah (UMKM) untuk mampu bersaing di era perdagangan bebas, baik pasar domestik maupun di pasar ekspor, sangat ditentukan oleh dua kondisi utama. Pertama, lingkungan internal Usaha Mikro dan Kecil Menengah (UMKM) harus diperbaiki, yang mencakup aspek kualitas SDM, terutama kewirausahaan (*entrepreneurship*), penguasaan teknologi dan informasi, struktur organisasi, sistem manajemen, kultur/budaya bisnis, kekuatan modal dan jaringan bisnis dengan pihak luar. Kedua, lingkungan eksternal harus juga kondusif, yang terkait dengan kebijakan pemerintah, aspek hukum, kondisi persaingan pasar, kondisi ekonomi sosial kemasyarakatan, kondisi infrastruktur, tingkat pendidikan masyarakat, dan perubahan ekonomi global. Secara nasional, pilihan strategi dan kebijakan untuk memberdayakan Usaha Mikro dan Kecil Menengah (UMKM) dalam memasuki era pasar global menjadi sangat penting bagi terjaminnya kelangsungan hidup dan perkembangan Usaha Mikro dan Kecil Menengah (UMKM) sebagai penyedia lapangan kerja, sumber pertumbuhan dan pemerataan pendapatan”.

Di negara-negara maju maupun di negara-negara yang sedang berkembang salah satunya adalah Indonesia, Usaha Mikro dan Kecil Menengah (UMKM)

memegang peran penting dalam perekonomian nasional. Di Indonesia pentingnya UMKM lebih dikaitkan dengan upaya pemerintah untuk mengatasi berbagai masalah ekonomi maupun sosial yaitu : mengurangi kesempatan kerja, pemberantasan kemiskinan, pemerataan pendapatan. UMKM merupakan tulang punggung ekonomi Indonesia. Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia atau Kemenkop UKM, jumlah UMKM di Indonesia pada tahun 2010 yaitu sebesar 53.823.732 dan pada tahun 2011 sebesar 55.206.444, Jadi perkembangan jumlah UMKM di Indonesia dari tahun 2010 sampai 2011 yaitu 2,57%.

**TABEL - I.1**  
**PERKEMBANGAN JUMLAH PELAKU USAHA MENURUT SKALA USAHA**  
**TAHUN 2010 - 2011**

Dalam Unit

NO	SKALA USAHA	TAHUN 2010 <sup>*)</sup>		TAHUN 2011 <sup>**)</sup>		PERKEMBANGAN	
		JUMLAH	PANGSA (%)	JUMLAH	PANGSA (%)	JUMLAH	(%)
1.	Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	53.823.732	99,99	55.206.444	99,99	1.382.713	2,57
	a. Usaha Mikro (Umi)	53.207.500	98,85	54.559.970	98,82	1.352.470	2,54
	b. Usaha Kecil (UK)	573.601	1,07	602.195	1,09	28.593	4,98
	c. Usaha Menengah (UM)	42.631	0,08	44.280	0,08	1.649	3,87
2.	Usaha Besar (UB)	4.838	0,01	4.952	0,01	114	2,35
<b>TOTAL (1+2)</b>		<b>53.828.569</b>		<b>55.211.396</b>		<b>1.382.827</b>	<b>2,57</b>

Keterangan :

\*) Angka Sementara

\*\*) Angka Sangat Sementara

Tabel I.1 Perkembangan UMKM tahun 2010-2011

Salah satu Usaha Mikro dan Kecil Menengah yang terus berkembang saat ini adalah industri kuliner atau industri makanan. Persaingan industri makanan yang semakin semarak, menuntut pelaku bisnis dalam bidang makanan untuk dapat selalu bersaing yang relevan dengan perkembangan kondisi lingkungan bisnisnya agar dapat mempertahankan keunggulan bersaing yang berkesinambungan terhadap perusahaan sejenis serta tetap eksis dalam lingkungan bisnisnya. Pertambahan UMKM tersebut tentunya akan membawa ke dalam suatu persaingan bisnis yang kompleks di mana seluruh industri/usaha yang bersaing terlibat dengan sejumlah tindakan bersaing dan tanggapan bersaing. Menurut

Michael A. Hitt, ada dua jenis tindakan bersaing yaitu strategis dan taktis. Suatu tindakan strategis (*strategic action*) mencerminkan komitmen yang nyata atas sumber daya organisasi yang khusus, sulit diterapkan, dan untuk dibatalkan. Sedangkan tindakan taktis (*tactical action*) diambil untuk menempatkan suatu strategi, tindakan ini melibatkan sumber daya organisasi yang lebih sedikit dan lebih umum serta relatif mudah untuk diterapkan dan dibatalkan bila perlu. Layanan pesan antar makanan sekarang semakin populer di Indonesia, ini terbukti dengan banyaknya rumah makan atau restoran yang menyediakan jasa pelayanan pesan antar seperti *KFC*, *Mc Donald*, *Dominos Pizza* dan lain-lain.

Dewasa ini manusia semakin sibuk dengan pekerjaannya, kesibukan yang dihadapi sering kali membuat masyarakat pada umumnya tidak dapat meninggalkan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan pangan (Nugraha,2012). Untuk melayani agar orang-orang yang sibuk tetap dapat menikmati berbagai menu yang disajikan oleh pelaku bisnis rumah makan maka rumah makan diuntut menyediakan fasilitas tambahan yaitu jasa layanan pesan antar makanan.

Melihat besarnya peluang bisnis di industri makanan, maka sudah selayaknya industri makanan mendapat perhatian untuk dikembangkan. Sugoimasa merupakan salah satu UMKM yang bergerak di bidang industri makanan. Bagi pelanggan pemesanan lewat telepon atau sms dinilai kurang interaktif dikarenakan pembeli tidak bisa melihat tampilan menu yang tersedia beserta harga detail lainnya. Bagi kasir pun pemesanan lewat media telepon juga dinilai kurang efektif karena harus menulis menu, jumlah harga dan alamat secara manual, padahal zaman sekarang serba otomatis dan faktor kecepatan menjadi sangat penting. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) menerjemahkan bahwa pelanggan ingin mendapatkan layanan yang baik. Layanan yang baik adalah layanan bermutu. Manajemen perusahaan harus bisa mendefinisikan dan merealisasikan mutu jasa tersebut kedalam aktivitas operasional seperti layanan pengantaran, penyajian makanan yang cepat dan higienis dan lain sebagainya. Oleh karena itu dibutuhkan suatu inovasi untuk dapat ikut berkompetisi dalam persaingan bisnis saat ini.

Agar mampu memenangkan persaingan, Sugoimasa ingin menerapkan teknologi informatika dalam proses bisnisnya, salah satunya yaitu dengan

menyediakan fitur *Order Management System* (OMS) bagi pelanggannya. Secara umum (OMS) adalah sebuah sistem informasi manajemen yang dapat mengakomodir pengelolaan pesanan baik untuk perusahaan atau organisasi yang berperan sebagai penyedia jasa/produk ataupun pihak ketiga. Fitur-fitur umum yang dimiliki OMS adalah pengelolaan pesanan dan monitoring status pesanan. Dengan adanya fitur OMS pelanggan dapat melihat bahwa proses orderannya telah berada ditahap mana. Dan melihat saat ini masih kurangnya terdapat UMKM yang menerapkan fitur OMS bagi pelanggan. Diharapkan nantinya OMS ini harus mampu berintegrasi dengan semua divisi dan fungsi yang ada di Sugoimasa ke dalam satu sistem informasi yang dapat melayani semua kebutuhan pelanggan.

Oleh karena itu dilakukan penelitian lebih lanjut dalam Perancangan *Order Management System* berbasis *web application* pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah menggunakan metode *Waterfall*.

## **I. 2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam perancangan sistem pendukung strategi bisnis pada UMKM adalah :

1. Perancangan *Order Management System* seperti apakah yang dapat mengkonversi data-data kertas menjadi digital file ?
2. Perancangan *Order Management System* seperti apakah yang dapat membantu agar tidak terjadi tindak kecurangan oleh pegawai pada proses pendataan penjualan di Sugoimasa ?
3. Bagaimana merancang *Order Management System* yang menyediakan fitur *tracking order* bagi pelanggan untuk mengetahui status pesanan mereka ?

## **I. 3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah didefinisikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang *Order Management System* yang dapat mengkonversi data-data kertas yang memungkinkan untuk dibuat digital file untuk menghemat kertas.
2. Merancang *Order Management System* yang dapat membantu agar tidak terjadi tindak kecurangan oleh pegawai pada proses pendataan penjualan di Sugoimasa.

3. Merancang *Order Management System* yang menyediakan fitur *tracking order* bagi pelanggan untuk mengetahui status pesanan mereka ?

#### **I. 4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian diantaranya yaitu :

1. Membantu penghematan kertas pada proses pendokumentasian di Sugoimasa.
2. Mengurangi celah tindak kecurangan oleh pegawai pada proses pendataan penjualan di Sugoimasa.
3. Pelanggan dapat mengetahui status pesanan mereka melalui fitur yang telah disediakan.
4. Mengetahui seluruh aktivitas atau proses bisnis yang berjalan di Sugoimasa.
5. Memberikan sumber kajian terkait perancangan aplikasi *Order Management System* pada Sugoimasa.
6. Memberikan pembelajaran dan pengetahuan bagi pengguna aplikasi terkait teknologi informatika.

#### **I. 5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian pada UMKM adalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian hanya mencakup Sugoimasa yang berlokasi di Jl. Sukabirus, Bojongsoang
2. Aplikasi *Order Management System* ini ditujukan untuk *user* di Sugoimasa.
3. Fitur-fitur yang tersedia dari sistem hanya dapat pakai oleh user yang sudah memiliki otoritas.
4. Pada penelitian ini diasumsikan bahwa sistem tidak pernah mengalami *down* pada jaringan sehingga tidak terdapat permasalahan jaringan pada saat pelanggan ingin melakukan pemesanan.

#### **I. 6 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini membahas latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

##### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan teori dan metode yang digunakan dalam penelitian ini.

##### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini membahas mengenai metodologi yang akan digunakan dalam penelitian yang meliputi model konseptual dan sistematika penelitian. Model konseptual merupakan konsep berpikir penelitian. Sistematika penelitian merupakan tahap sistematis yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dengan menggunakan metode *Waterfall*.

