

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

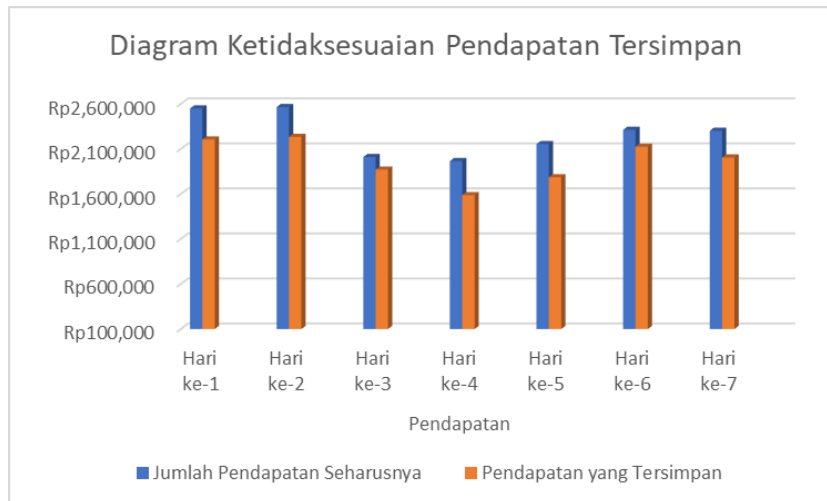
Perkembangan zaman dan teknologi mempengaruhi pertumbuhan ekonomi suatu negara. Sebagaimana data Bank Indonesia tahun 2023 bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia tetap kuat yaitu mencapai kisaran 4,5% hingga 5,3%. (Haryono, 2023). Salah satu sektor bisnis yang berperan dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah sektor bisnis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan jumlah pencapaian 99% dari seluruh unit usaha. Hal tersebut dapat dilihat dari kontribusi UMKM terhadap PDB yaitu mencapai 60,5% dan pencapaian kontribusi terhadap penyerapan tenaga kerja yaitu mencapai 96,6% dari total penyerapan tenaga kerja nasional (Limanseto, 2022).

Melihat dari data Laporan Koperasi dan UMKM tahun 2022 bahwa provinsi tertinggi pelaku UMKM yaitu Jawa Barat berjumlah 1.494.723 unit dan provinsi terendah yaitu Papua berjumlah 3.932 unit. Sedangkan untuk Riau berada pada urutan ke-12 yaitu 257.574 unit (Alumni, 2023). Hal ini menggambarkan bahwa UMKM di Riau cukup berkembang untuk area Sumatera.

UMKM dalam kamus bahasa Indonesia adalah usaha mikro, kecil, dan menengah. Selain istilah UMKM ada juga UKM yaitu usaha kecil menengah yang mana cakupannya lebih pada kegiatan usaha produktif perorangan atau badan usaha yang bukan anak perusahaan atau cabang perusahaan lain (Lathifah & Noorman, 2018).

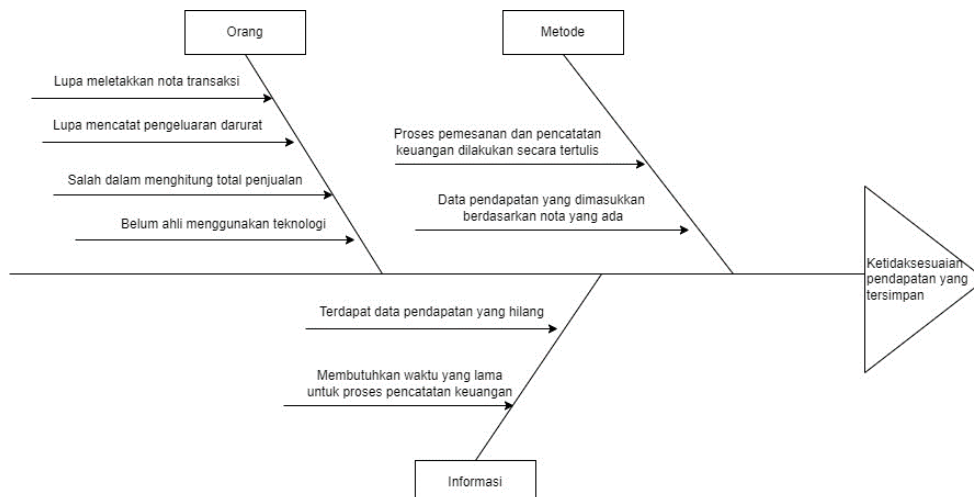
Meningkatnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia, UKM XYZ muncul diantara UKM lainnya di Riau. UKM XYZ merupakan UKM usaha kuliner skala bisnis kecil yang menawarkan makanan dan minuman seperti rumah makan pada umumnya. UKM XYZ yang memiliki tenaga kerja lima orang, sudah mulai merintis sejak tahun 2005, yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman no 6 Sebang, Riau. Saat ini UKM XYZ mengalami permasalahan, yaitu proses pemesanan serta pencatatan keuangan yang dilakukan secara manual, dimana kedua proses tersebut masih dilakukan secara tertulis, sehingga menimbulkan banyak kesalahan. Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik UKM XYZ, pemilik menyadari bahwa pemilik memiliki keterbatasan atau ketidakmampuan

dalam menggunakan teknologi, dan timbulnya permasalahan tersebut akibat lainnya pemilik melakukan pekerjaan. Permasalahan dari kedua proses tersebut mengakibatkan terjadinya ketidaksesuaian pendapatan. Berikut merupakan gambar diagram ketidaksesuaian pendapatan tersimpan dengan jumlah pendapatan seharusnya:



Gambar I. 1 Ketidaksesuaian Pendapatan Tersimpan

Permasalahan ketidaksesuaian pendapatan yang tersimpan dapat dilihat pada Gambar I.2 *fishbone* diagram untuk mengetahui faktor-faktor dari permasalahan di atas:



Gambar I. 2 *Fishbone* Diagram

Pada Gambar I.1, jumlah pendapatan seharusnya diperoleh dari kumpulan nota transaksi yang berisi pesanan pelanggan, jumlah pesanan, dan total biaya pesanan pelanggan. Tampilan gambar nota transaksi dapat dilihat di Lampiran F.

Sedangkan pendapatan yang tersimpan adalah pendapatan diperoleh yang sudah tersimpan. Ketidaksesuaian pendapatan disebabkan oleh beberapa faktor, dapat dilihat pada Gambar I.2 *Fishbone* diagram, dimana pemilik lalai melakukan pekerjaannya, seperti nota transaksi pesanan pelanggan yang dikumpulkan robek, tulisan tidak jelas, lupa mencatat pengeluaran darurat untuk membeli bahan yang kurang, suka menunda mencatat pengeluaran darurat, bukti pembayaran dari pengeluaran darurat robek, hilang, dan tulisan yang tidak jelas pada bukti pembayaran darurat.

Saat melakukan pencatatan keuangan, pemilik memastikan pengeluaran darurat kepada orang bagian produksi di mana bagian produksi melakukan pembelian bahan darurat. Namun, bagian produksi lupa dengan total biaya pembelian bahan darurat. Oleh karena itu, saat melakukan pencatatan keuangan, pemilik hanya mengumpulkan nota transaksi pemesanan dan nota transaksi pengeluaran yang ada, memastikan pengeluaran apa saja yang menyebabkan jumlah pendapatan seharusnya berbeda dengan jumlah pendapatan yang tersimpan. Selain itu, saat menghitung total pendapatan pemilik sering mengalami kesalahan dalam menghitung. Proses pencatatan secara tertulis menyebabkan banyak data yang hilang dan tidak akurat.

Proses pemesanan dan pencatatan keuangan dilakukan secara manual, menyebabkan proses tersebut membutuhkan waktu yang lama sehingga sistem operasional di UKM XYZ belum efektif. Keadaan ini terus berulang membuat usaha ini merasa tidak dapat memaksimalkan kesempatan yang ada untuk menambah pendapatan dari usaha ini.

Untuk mengetahui waktu siklus pada kedua proses tersebut, dapat dilihat pada Tabel I.1 tentang waktu aktual dan waktu standar pada proses pencatatan pesanan dan pencatatan keuangan. Berikut merupakan waktu siklus dari setiap proses bisnis utama pada UKM XYZ:

Tabel I. 1 Waktu Siklus Proses Pemesanan dan Pencatatan Keuangan

| Proses              | Waktu Aktual (Menit) | Waktu Standar (Menit) | Keterangan                                                                                                                                        |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pemesanan           | 10.45                | $\leq 5$              | Proses pemesanan yang dilakukan secara manual dengan cara mencatat di nota, waktu standar yang ditetapkan oleh <i>owner</i> yaitu $\leq 5$ menit. |
| Pencatatan Keuangan | 136                  | $\leq 15$             | Proses ini adalah standar waktu yang sudah ditetapkan oleh <i>owner</i> yaitu $\leq 15$ Menit.                                                    |

Tabel I.1 Waktu Siklus kedua proses tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Proses pemesanan memakan waktu aktual selama 10.45 menit, dimana proses pencatatan pesanan dilakukan secara tertulis melalui nota transaksi, dan perhitungan pun juga dilakukan menggunakan kalkulator. Waktu standar yang ditetapkan pemilik pada proses pemesanan ini adalah selama lebih kurang sama dengan 5 menit.

Sedangkan pada proses pencatatan keuangan dilakukan diakhir seluruh proses, dimana waktu aktualnya selama 136 menit. Proses pencatatan ini memakan waktu hampir 2 jam karena ada beberapa aktivitas memakan waktu yang lama, seperti pemilik melakukan penyesuaian total hasil penjualan yang dihitung berdasarkan nota yang dikumpulkan dan mencatat di buku keuangan. Penyesuaian total hasil penjualan memakan waktu 30 menit, di mana pemilik perlu melakukan secara berulang agar pendapatan tersebut sudah sesuai. Jika tidak sesuai, pemilik tidak ada pilihan lain dengan mencatat pendapatan tersebut di buku keuangan. Selain itu, mencatat di buku keuangan juga membutuhkan waktu selama 80 menit. Pemilik mencatat semua pesanan yang ada di nota transaksi, mencatat pengeluaran, dan mencatat biaya-biaya untuk keperluan lainnya. Waktu standar yang ditetapkan pemilik pada proses pencatatan keuangan yaitu selama lebih kurang sama dengan 15 menit.

Proses bisnis pada UKM XYZ dilakukan setiap hari dengan siklus yang hampir sama tergantung dari jumlah pesanan pelanggan, waktu operasional di UKM XYZ yaitu paling lama selama 10 jam.

Sejalan dengan penelitian, UKM ini belum banyak didukung teknologi informasi dengan kriteria usaha bisnis kecil dengan kekayaan bersih dibawah lima puluh juta rupiah karena belum memahami proses bisnis menggunakan teknologi, terutama pada sistem pencatatan yang masih manual, penghitungan hingga penyimpanan pendapatan masih dilakukan secara manual.

UKM saat ini ada yang menggunakan sistem manual dan sistem teknologi. UKM yang menggunakan sistem manual yaitu UKM menjalankan usaha tanpa menggunakan teknologi, misal pada proses pemesanan untuk mencatat pesanan pelanggan dan pencatatan keuangan di UKM XYZ dilakukan secara tertulis. Sedangkan UKM yang menggunakan sistem teknologi itu UKM yang memanfaatkan teknologi seperti *cash register*, *gadget*, dan aplikasi. Misal proses pemesanan dilakukan melalui aplikasi, dapat memesan melalui *gadget* tanpa melakukan pemesanan secara langsung, dan pencatatan keuangan menggunakan aplikasi (Azizah et al., 2020).

Kedua sistem tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan. Seperti permasalahan UKM XYZ di atas, proses pencatatan pemesanan dan pencatatan keuangan terdapat data yang hilang dan proses tersebut membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan teknologi, membutuhkan biaya yang besar untuk membeli fasilitas dan perlu perbaikan rutin, seperti UKM lain yang menggunakan teknologi canggih seperti *cash register*. *Cash register* yaitu sebuah alat elektronik yang berfungsi untuk menghitung dan mencatat transaksi penjualan yang terintegrasi dengan laci *cash drawer* untuk menyimpan uang. Namun terdapat kekurangan dalam menggunakan teknologi tersebut, yaitu kurang memenuhi kebutuhan untuk usaha yang memerlukan detail laba rugi, penyampaian pelaporan tidak efisien karena masih dilakukan secara tertulis. Selain itu, membeli alat dan perbaikan membutuhkan biaya. (Setiawan et al., 2020)

Oleh karena itu, untuk memperbaiki aktivitas pada UKM XYZ dilakukan dengan membuat rancangan seperti *google form* dan *spreadsheet* sebagai alat pendukung proses ini. *Google form* dan *spreadsheet* merupakan aplikasi gratis dari *google* sehingga tidak perlu mengeluarkan biaya. *Google form* dan *spreadsheet* saling integrasi sehingga saat melakukan input data pesanan melalui *google form*

otomatis terinput di *spreadsheet*. Hal itu dapat menghemat waktu dan tenaga kerja saat melakukan pencatatan keuangan. (Siwi et al., 2023)

Berdasarkan situasi permasalahan di atas, maka penelitian ini di latarbelakangi untuk memperbaiki proses bisnis bagian proses pemesanan dan pencatatan keuangan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) untuk memperbaiki kesalahan dan mengurangi waktu siklus serta membuat rancangan aplikasi sebagai alat pendukung untuk proses bisnis di UKM XYZ.

## I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang, berikut merupakan tabel alternatif solusi yang bisa digunakan:

Tabel I. 2 Alternatif Solusi

| NO. | Masalah                                                                                                               | Alternatif Solusi                                                                                                                                                                          |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Proses pencatatan dari semua hasil transaksi penjualan di UKM XYZ banyak tidak akurat karena dilakukan secara manual. | Melakukan perbaikan proses bisnis pada aktivitas dari segi pemesanan dengan menggunakan teknologi <i>google form</i> dan <i>google sheet</i> agar dapat memaksimalkan Sumber Daya Manusia. |
| 2   | Pencatatan keuangan membutuhkan waktu yang lama                                                                       |                                                                                                                                                                                            |

## I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan yang diangkat menjadi penelitian ini:

1. Bagaimana pemetaan proses bisnis eksisting UKM XYZ bagian pemesanan dan pencatatan keuangan?
2. Bagaimana rancangan perbaikan proses pencatatan pemesanan dan pencatatan di UKM XYZ menggunakan metode BPI?
3. Bagaimana desain rancangan aplikasi *google form* dan *spreadsheet* pada perbaikan proses bisnis usulan?
4. Bagaimana perbandingan efisiensi waktu antara proses bisnis sebelumnya dengan proses bisnis usulan pada UKM XYZ?

#### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

Berikut merupakan tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan.

1. Menjelaskan pemetaan proses bisnis eksisting pada bagian pemesanan dan pencatatan keuangan di UKM XYZ
2. Menjelaskan rancangan perbaikan proses bisnis menggunakan pendekatan *Business Process Improvement*.
3. Merancang desain aplikasi *google form* digunakan untuk pemesanan dan *spreadsheet* untuk merekap data keuangan.
4. Membandingkan efisiensi waktu antara proses bisnis sebelumnya dengan proses bisnis usulan

#### **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kepada usaha ini peneliti dapat menyelesaikan permasalahan proses bisnis, yaitu dari salah satu proses internal bagian pencatatan dan pencatatan keuangan di UKM XYZ, serta dapat menyampaikan usulan rancangan perbaikan proses bisnis yang tepat dan dapat diimplementasikan untuk meminimalisir resiko yang terjadi pada usaha.
2. Hasil penelitian ini pembaca dapat memberikan pemahaman dalam menerapkan proses bisnis pada usaha kuliner.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, alternatif solusi, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, batasan masalah, manfaat tugas akhir, dan sistematika penelitian.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, sebagai pendukung dari pemecahan masalah mengenai perbaikan proses bisnis dengan metode yang digunakan.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang akan digunakan untuk tugas akhir ini guna memecahkan masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang proses dari pengumpulan data, pengolahan data, hasil pengolahan data, hingga perancangan sistem proses bisnis untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian.

### BAB V ANALISIS

Pada bab ini berisi tentang analisis dari proses bisnis *existing*, *Business Process Improvement* (BPI), proses bisnis usulan, dan perbandingan efisiensi pada proses bisnis eksisting dan proses bisnis usulan, dan aplikasi sederhana menggunakan *Google Spreadsheet* dan *Google form*.

### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan akhir dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dari hasil rancangan yang telah dibuat, serta saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.