

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

UMKM (usaha mikro kecil mandiri) merupakan salah satu ujung tombak perkembangan ekonomi di Indonesia. Menurut Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Indonesia (2022) UMKM menyerap 97% tenaga kerja dan menyumbang PDB Indonesia sebesar 61%. (BPS) Badan Pusat Statistik (2022) berdasarkan survei 2 tahunan (IMK 2020) menyebutkan bahwa jumlah UMKM di Indonesia mencapai 4,21 juta dengan penyerapan tenaga kerja mencapai 9,65 juta orang. Provinsi Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Jawa Barat menjadi provinsi-provinsi dengan jumlah UMKM terbanyak, di mana masing-masing terdapat lebih dari 600 ribu usaha. Dalam era globalisasi dan persaingan yang ketat, UMKM perlu diperdayakan agar mampu menghadapi tantangan global, seperti meningkatkan inovasi produk, inovasi layanan, mengembangkan sumber daya manusia, pengembangan teknologi, memperluas jangkauan wilayah pemasaran, dan memperbaiki efektivitas proses bisnis. Tetapi dalam perkembangannya UMKM memiliki beberapa masalah. Menurut BPS (2022) UMKM memiliki beberapa permasalahan diantaranya pemasaran 25,78%, pemodalannya 25,64%, bahan baku 13,84%, cuaca 8,65%, infrastruktur 2,35%, BBM/ energi 3,85% dan pekerja 2,35%.

Upaya meningkatkan daya saing regional dan internasional UMKM di tengah pasar global adalah dengan penguatan infrastruktur baik dari sisi manajemen bisnis, fasilitas dan pemanfaatan teknologi digital untuk menunjang usaha. BPS (2022) menjelaskan bahwa persentase UMKM yang menggunakan internet hanya sebesar 16,39 % dengan rincian industri makanan 205 ribu usaha (29,67%), industri pakaian jadi 156 ribu usaha (22,66 %), industri kayu dan gabus yang tidak termasuk furnitur, anyaman rotan, bambu dan sejenis sebanyak 51 ribu usaha (7,39%), industri furnitur 6,80 %, industri logam yang tidak termasuk

mesin dan peralatan permesinan sebesar 5,77 % dan Jenis UMKM selain kelompok UMKM yang tertulis sebelumnya menggunakan internet masih kurang dari 5 %. Menurut BPS (2022) rendahnya tingkat pendidikan pengusaha UMKM cenderung membuat mereka belum mampu menggunakan teknologi. Terkait dengan implementasi teknologi, UMKM memiliki kebutuhan berbeda dengan usaha atau industri yang memiliki skala besar. Kondisi tersebut dikarenakan UMKM memiliki sumber daya pendanaan yang sedikit, ahli teknologi digital yang memiliki jumlah terbatas atau bahkan tidak ada serta pemilik yang merangkap sebagai pemimpin perusahaan dan pegawai yang memungkinkan memiliki keterlibatan pada operasional. Selain itu UMKM memiliki karyawan dengan banyak kemampuan tetapi tidak mendalam karena harus bertanggung jawab terhadap banyak pekerjaan.

Salah satu UMKM yang menghadapi tantangan untuk lebih fleksibel, adaptif dan efektif adalah UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta (nama disamarkan). UMKM ini bergerak dalam bidang distributor penjualan *spare part* sepeda motor dengan target pasar bengkel kecil pada area Jawa Tengah dan Jawa Timur bagian barat. Selain itu UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta juga memiliki bengkel motor dengan layanan perawatan berkala, perbaikan dan modifikasi sepeda motor. Menurut data BAPPEDA Provinsi Yogyakarta (2022) jumlah UMKM di Yogyakarta mencapai 287.682 pada tahun 2020 dan 329.718 pada tahun 2022 dengan sektor perdagangan mencapai 16,74% dengan jumlah 48.157 pada tahun 2020 dan 15,31 % pada tahun 2022 dengan jumlah 50.493. UMKM di sektor perdagangan meningkat 4,85% selama 2 tahun dengan nilai 2.336 Pesatnya pertumbuhan tersebut mungkin dikarenakan sektor perdagangan jasa dan produk (termasuk jasa bengkel dan *spare part*) merupakan sektor yang memiliki peluang dan pangsa pasar yang tinggi. Pesatnya pertumbuhan tersebut menyebabkan persaingan usaha yang semakin ketat. Selain itu, menurut BPS (2022) upah kerja minimum Kabupaten Bantul juga meningkat setiap tahun yaitu Rp.1.790.000 di 2020 menjadi Rp.1.916.848 pada tahun 2022 atau naik 7,09% dalam kurun waktu 2 tahun. Begitu juga bahan bakar minyak (BBM) yang mengalami kenaikan

pada 2022. Kenaikan upah pekerja dan BBM juga mengakibatkan harga bahan baku, fasilitas dan energi menjadi naik. Hal tersebut membuat UMKM semakin terimpit diakibatkan biaya operasional dan material menjadi meningkat. Salah satu cara paling logis yang dapat dilakukan untuk mengurangi biaya operasional adalah membuat kegiatan kerja pada operasional lebih efektif sehingga dapat melakukan penghematan.

Di tengah persaingan usaha yang semakin ketat dan meningkatnya biaya pada operasional, UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta berencana menerapkan teknologi digital pada proses bisnis dengan harapan dapat mengoptimalkan kegiatan kerja dan manajemen operasi sehingga menciptakan efisiensi waktu di mana akan berpengaruh terhadap efisiensi keseluruhan perusahaan. UMKM ini memiliki pengalaman dalam bidang distributor penjualan *spare part* sepeda motor selama 7 tahun dengan pelanggan tetap mencapai 37 bengkel. Adapun merek *spare part* sepeda motor yang dijual terdiri dari 6 merek yaitu *KNZ, Nakason, Saikoo, Tokaido, Federal, Maxx dan Wilwood* dengan jumlah mencapai +/- 13.117 *spare part (ready dan pre order)*. Menurut data Dinas Perhubungan Yogyakarta (2021) jumlah sepeda motor di Yogyakarta mencapai 1.203.535 unit pada tahun 2018 dan 1.352.758 pada tahun 2020 dan 2.574.060 pada tahun 2021 menurut BPS RI (2022). Total kenaikan jumlah sepeda motor di Yogyakarta yaitu 113,4% hanya dalam kurun waktu 4 tahun dengan nilai 1.370.525. BPS RI (2022) juga menyebutkan bahwa jumlah kendaraan sepeda motor di Indonesia selalu naik setiap tahun dengan persentase kenaikan selama 4 tahun 27,64% dengan jumlah 106.657.952 pada tahun 2018, 112.771.136 pada tahun 2019 dan 136.137.451 pada tahun 2021. Kondisi tersebut merupakan potensi saat ini dan peluang yang dimiliki oleh UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta di masa depan.

Selain sebagai distributor penjualan *spare part*, UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta juga memiliki layanan bengkel sepeda motor yang berpengalaman selama 12 tahun dengan layanan perawatan berkala, perbaikan dan modifikasi sepeda motor di mana pelanggan per hari berkisar antara 8 - 25 sepeda motor (tidak tetap). Target pasar jasa bengkel UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta

meliputi kecamatan Bambanglipuri, Pandak dan Bantul dengan total penduduk menurut data Kabupaten Bantul (2022) mencapai 151.097 pada 2017 dan 156.652 pada 2020 atau naik sekitar 3,67 % dalam kurun waktu 4 tahun. Selain penduduk sekitar, target pasar bengkel motor adalah pengguna kendaraan sepeda motor yang melintas pada jalan Bantul - Srandakan. Menurut Dinas Perhubungan Yogyakarta (2021) tingkat kepadatan kendaraan terhadap jalan (*V/C ratio*) jalan Bantul - Srandakan tinggi dengan nilai mencapai 0,33 pada tahun 2020. Dilihat dari segi target pasar penduduk sekitar dan kendaraan yang lewat pada jalan di depan lokasi bengkel, maka potensi untuk mendapatkan peningkatan penjualan dari jasa bengkel tinggi. Menurut data Dinas Perhubungan Yogyakarta (2021) dan BPS RI (2022) kendaraan sepeda motor di Yogyakarta mengalami kenaikan lebih dari 113,4% hanya dalam jangka waktu 4 Tahun (2018-2021). Selain itu jumlah penduduk Yogyakarta juga di proyeksi oleh BPS Yogyakarta (2022) pada tahun 2025 mencapai jumlah 4,06 juta jiwa dan 4,22 juta pada tahun 2030. Kondisi tersebut merupakan peluang yang dimiliki oleh UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta di masa depan.

Teknologi digital banyak digunakan dalam kegiatan untuk menunjang kegiatan operasional, pemasaran dan promosi. Kegiatan operasional UMKM Bengkel XYZ masih menggunakan cara lama yaitu *based on paper*. Cara tersebut menyebabkan kegiatan operasional pada UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta memerlukan ketelitian ekstra, waktu proses yang lama serta *record* yang tidak terkontrol. Data yang dimiliki juga tidak dapat dimanfaatkan secara lebih lanjut sebagai bahan analisis usaha serta pengembangan produk dan jasa. Kegiatan transaksi yang dilakukan secara *based on paper* menyebabkan berbagai permasalahan pada manajemen, operasional bengkel dan operasional penjualan *spare part*. UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta juga tidak memiliki data sejarah perbaikan sepeda motor dan tidak memiliki data pelanggan. Data pelanggan sangat penting karena dapat digunakan untuk melakukan penawaran apabila akan mengadakan promosi. Hal itu membuat UMKM Bengkel XYZ kehilangan kesempatan untuk mempertahankan pelanggan, mendapatkan pelanggan baru dan

mengembangkan produk dan jasa bengkel berdasarkan pelanggan sehingga kehilangan peluang untuk meningkatkan transaksi penjualan. Selain itu data perbaikan sepeda motor dapat digunakan untuk melihat sejarah perbaikan sepeda motor sehingga permasalahan pada sepeda motor dapat segera ditemukan. Diagnosa yang lama atau bahkan tidak tepat mungkin menyebabkan kesalahan penanganan kerusakan yang mungkin mengakibatkan pelanggan tidak puas.

Permasalahan lain yang timbul yaitu permasalahan pada operasional bengkel. Bengkel membutuhkan kegiatan administratif sebagai bentuk perwakilan dari transaksi yang dilakukan dengan tujuan sebagai landasan pembuatan analisis usaha. Tetapi realitanya UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta terkadang tidak tepat dalam melakukan pencatatan *spare part* yang berhasil dijual atau digunakan pada bengkel sehingga mengakibatkan tidak sesuai nya data barang pada bengkel. Kasus tersebut mengakibatkan timbul peluang pada pengurangan laba atau mungkin merugi karena perbedaan harga dan laporan bengkel menjadi tidak valid dan dapat menyebabkan keputusan yang diambil pemimpin tidak tepat. Selain itu terdapat proses kerja yang tidak efektif diantaranya yaitu membutuhkan usaha lebih dalam manajemen stok barang, membutuhkan usaha lebih dalam manajemen kadaluwarsa barang, Membutuhkan waktu yang lama dalam membuat laporan pengeluaran harian serta merekap data penjualan harian.

Selain menyediakan layanan jasa bengkel sepeda motor, UMKM Bengkel XYZ juga memiliki bisnis penjualan *spare part* sebagai distributor *brand* terkenal. Tidak berbeda dengan jasa bengkel, bisnis penjualan *spare part* juga memiliki permasalahan yaitu proses bisnis yang tidak optimal seperti memerlukan waktu yang tidak sebentar pada saat pendataan *spare part* yang akan dibawa *Sales* untuk dijual, memerlukan waktu yang tidak sebentar saat pendataan *spare part* yang laku dijual dan pembuatan laporan ketika telah selesai berjualan, membutuhkan usaha lebih untuk melakukan sinkronisasi jumlah data barang dengan jumlah aktual barang pada gudang, membutuhkan usaha lebih untuk membuat laporan pengeluaran dan laporan laba rugi, membutuhkan usaha lebih untuk membuat daftar bengkel yang jatuh tempo dan akan ditagih utang serta manajemen piutang.

Agar proses bisnis UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta dapat lebih optimal dibutuhkan evaluasi dan perbaikan pada proses bisnis *existing*. Perbaikan dapat dilakukan dengan melakukan *improvement* ringan atau perubahan besar menggunakan salah satu cara dengan menerapkan strategi digital berupa penggunaan teknologi digital. Proses bisnis dalam sebuah perusahaan biasanya dijelaskan dengan *flow process*. Merancang dan mengukur perubahan *flow process* sehingga berdampak pada efektivitas proses bisnis baru yang melibatkan teknologi informasi dibutuhkan sebuah metode perubahan proses. UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta akan melakukan penerapan *Business Process Reengineering* yang digunakan sebagai pendekatan dalam tahapan melakukan perubahan pada proses bisnis agar dapat menyelesaikan permasalahan internal memaksimalkan potensi dan menangkap peluang masa depan.

Penerapan teknologi pada proses bisnis UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta harus tepat guna dan memberikan dampak yang signifikan pada efektivitas proses bisnis. Karena alasan tersebut maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan digital atau familier disebut dengan *digital maturity*. *Digital maturity assessment* digunakan untuk mengukur sampai sejauh apa kemampuan dan kesiapan UMKM Bengkel XYZ untuk menerima penerapan teknologi digital pada lini bisnis (*digital readiness*). Hasil dari pengukuran *digital maturity* merupakan level kesiapan dan kemampuan penerapan teknologi digital pada perusahaan. Level yang akan didapatkan dari pengukuran digunakan sebagai sarana rujukan untuk menyusun manajemen strategis salah satunya adalah *strategic plan* (strategi digital) sehingga dapat menyelesaikan permasalahan, meningkatkan level *digital maturity*, menangkap peluang sekaligus melaksanakan misi dan visi perusahaan. Strategi digital yang telah disusun akan digunakan sebagai landasan terhadap keputusan *improvement* penerapan teknologi digital yang akan dilakukan.

Produk teknologi digital yang telah diterapkan tidak akan berguna apabila tidak diterapkan pada proses bisnis dan di operasi kan oleh pengguna untuk menunjang kegiatan kerja. Maka dari itu perlu dilakukan *assessment* kualitas dari

kegunaan teknologi digital yang diterapkan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kegunaan teknologi digital memiliki kualitas yang layak dan baik sehingga mampu membantu pengguna menyelesaikan tugas dan membantu perusahaan dalam menjalankan proses bisnis. Kualitas kegunaan sistem (*quality in use*) akan berpengaruh terhadap perspektif pengguna dalam menggunakan sistem. Perspektif tersebut akan memengaruhi pemanfaatan sistem secara jangka panjang sehingga sistem dapat memberikan benefit bagi perusahaan. Adapun manfaat yang diharapkan bagi penerapan sistem adalah efektivitas kegiatan kerja pada proses bisnis sehingga menimbulkan efisiensi waktu yang memengaruhi efisiensi keseluruhan perusahaan.

Dengan harapan dapat membantu menyelesaikan permasalahan, memaksimalkan potensi dan menangkap peluang pada UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta dan bengkel sepeda motor lain yang memiliki proses bisnis serupa serta mendapatkan pengalaman penerapan lebih lanjut sehingga dapat digunakan sebagai pelajaran bagi individu maupun bidang usaha sejenis maka penulis berinisiatif melakukan penelitian dengan bentuk *ARP (academic research project)* dengan judul **“STUDI KASUS *BUSINESS PROCESS REENGINEERING* BERDASARKAN *DIGITAL MATURITY ASSESSMENT* DENGAN *DEPLOYMENT* SISTEM DAN PENGUJIAN *QUALITY IN USE* ISO 25010”**.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang permasalahan telah di jabarkan sehingga dapat disusun rumusan masalah :

1. Berapa level *digital maturity* (1-5) yang dimiliki UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta?
2. Apakah sistem informasi manajemen bengkel memiliki daya guna dengan kualitas baik (level 3-4) ?
3. Apakah setelah diterapkan sistem informasi manajemen bengkel proses bisnis UMKM Bengkel XYZ di Yogyakarta menjadi lebih efektif dari segi aktivitas dan efisien dari segi waktu?
4. Apakah setelah diterapkan *business process reengineering* level *digital maturity* UMKM Bengkel XYZ di Yogyakarta diprediksi meningkat?
5. Apakah *business process reengineering*, *strategic management*, *digital strategy*, *digital maturity* dan teknologi digital memiliki hubungan dalam fungsinya pada transformasi digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah telah diuraikan, maka tujuan penelitian yang dapat ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui analisis level *digital maturity* (1-5) yang dimiliki UMKM Bengkel XYZ di Yogyakarta.
2. Mengetahui analisis kegunaan sistem informasi manajemen bengkel sesuai dengan standar ISO 25010 (2011) dari sudut pandang pengguna dan organisasi.
3. Mengetahui analisis efektivitas aktivitas dan efisiensi kebutuhan waktu proses pada proses bisnis UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta .

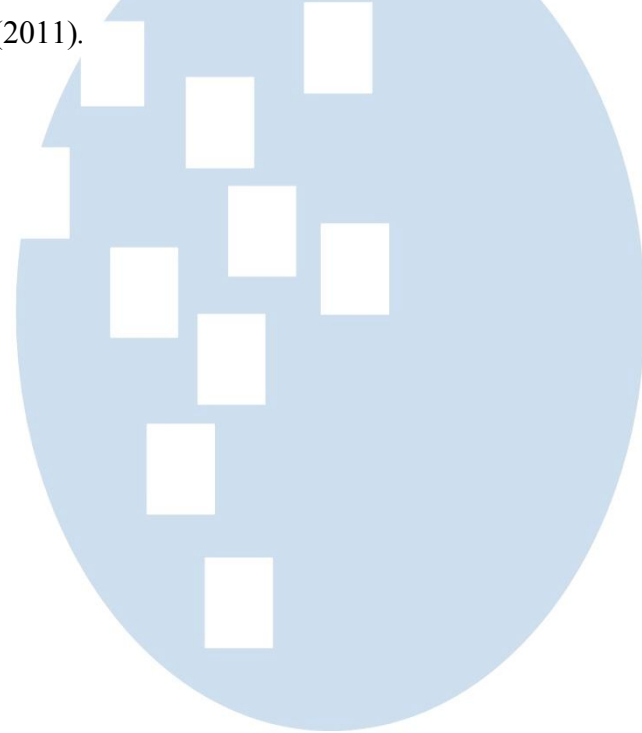
4. Mengetahui analisis prediksi peningkatan level *digital maturity* UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta setelah diterapkan *business process reengineering*.
5. Mengetahui hubungan antara *business process reengineering*, *strategic management*, *digital strategy*, *digital maturity* dan teknologi digital dari segi penerapan transformasi digital.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 3 manfaat yaitu manfaat bagi penulis, UMKM bengkel secara umum dan UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta secara khusus serta bagi bidang Keilmuan Manajemen Teknologi. Adapun manfaat penelitian secara lebih detail dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa - Sebagai sarana menambah pengalaman dan khazanah wawasan pada penelitian manajemen teknologi terkait dengan *business process reengineering*, *digital maturity*, *deployment* sistem informasi, ISO 25010 dan sebagai sarana dalam meraih gelar Master Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bagi UMKM - Penelitian ini dapat menjadi referensi penerapan transformasi digital pada UMKM Bengkel secara umum dan UMKM Bengkel XYZ di Yogyakarta secara khusus. Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan UMKM Bengkel dapat memanfaatkan teknologi tepat guna untuk menunjang kegiatan kerja berdasarkan kesuksesan penerapan pada UMKM Bengkel XYZ di Yogyakarta. Diharapkan UMKM Bengkel memiliki keunggulan kompetitif untuk dapat bersaing. Dengan adanya penelitian ini diharapkan UMKM Bengkel XYZ di Yogyakarta dapat menyelesaikan permasalahan, memaksimalkan potensi dan menangkap peluang.

3. Bagi Bidang Keilmuan - Pengembangan kajian manajemen teknologi terutama pada subjek penerapan *business process reengineering*, *digital maturity assessment*, dan *quality in use assessment* berdasarkan ISO/IEC 25010 (2011).



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA