

# Analisis dan Pengukuran Kematangan Proses Bisnis Dan Kesiapan Teknologi Informasi Studi Kasus Lembaga Pelatihan Kerja Usaha Mikro Kecil Menengah

1<sup>st</sup> Amar Rifki Habibie  
Fakultas Rekayasa Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia

2. amarrikh@telkomuniversity

2<sup>nd</sup> Fitriyana Dewi  
Fakultas Rekayasa Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia

fitriyanadewi@telkomuniversity.ac.id

3. 3<sup>rd</sup> Widyatasya Agustika Nurtrisha  
Fakultas Rekayasa Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia

widyatasya@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak** — Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peranan yang penting karena potensi dan kontribusinya dalam hal ketenagakerjaan, pengurangan kemiskinan, dan pertumbuhan ekspor dalam sebuah ekonomi negara. Agar UMKM tetap dapat bertahan dan mampu bersaing dalam kondisi saat ini, UMKM masih harus meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Dalam hal ini, UMKM harus mempertimbangkan peran teknologi informasi. Kematangan proses bisnis dan kesiapan TI adalah hal yang harus dipertimbangkan owner UMKM di dalam keputusan pengimplementasian TI karena pada dasarnya teknologi informasi digunakan untuk mendukung proses bisnis yang berjalan di suatu perusahaan. Penelitian ini mengukur kematangan proses bisnis dan kesiapan penerapan TI dari tiga lembaga pelatihan kerja berskala kecil berdasarkan Business Process Orientation Maturity Model (BPOMM). Aspek dukungan sistem informasi BPMM pada penelitian ini akan ditinjau secara terpisah dan berfokus pada kesiapan penerapan teknologi informasi di UMKM. Dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan 2 UMKM berada pada level defined dan satu UMKM berada pada level Linked. Sedangkan dalam hal kesiapan TI semua UMKM berada pada tingkat tinggi dengan satu UMKM dengan nilai sempurna. Untuk mendapat gambaran yang menyeluruh mengenai kematangan proses bisnis, nilai kematangan proses bisnis yang diperoleh dari penelitian ini dibandingkan antar satu sama lain.

**Kata kunci**— proses bisnis, UMKM, LPK, BPOMM,

## I. PENDAHULUAN

### A. Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peranan yang sangat penting dalam mengendalikan dan mendominasi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Dalam kondisi dunia bisnis yang sangat kompetitif dan kondisi pasar global yang tidak stabil, yang disebabkan oleh pandemi. Hal-hal ini lah yang memaksa UMKM untuk mengubah strateginya dalam mempertahankan bisnisnya agar tetap berkembang dan terus-menerus meningkatkan inovasi dan daya saingnya. Kematangan proses bisnis adalah

salah satu factor yang dapat mempengaruhi kesiapan UMKM dalam mengimplementasikan teknologi informasi, UMKM memiliki kebutuhan yang berbeda dengan perusahaan besar karena UMKM memiliki SDM yang lebih sedikit, teknisi/ahli TI yang sangat sedikit bahkan tidak ada, dan keahlian serta skill karyawan yang bervariasi dikarenakan memegang banyak peranan dalam satu divisi (Rosianti, ER & Nisafani, 2017).

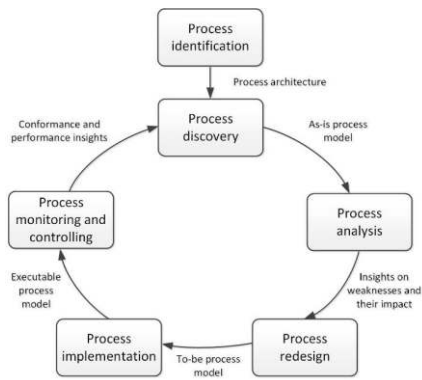
## II. KAJIAN TEORI

Proses bisnis adalah sekumpulan aktivitas yang terkoordinasi, yang memiliki standar tertentu berdasarkan fungsional perusahaan dan dikerjakan oleh sekelompok orang atau mesin serta memerlukan satu atau lebih masukan dan membentuk suatu keluaran yang memiliki value sehingga dapat dimanfaatkan (Khoshtinat, A. O. 2016). Sebuah proses bisnis harus mempunyai: (1) tujuan yang jelas, (2) adanya masukan, (3) adanya keluaran, (4) menggunakan sumber daya, (5) mempunyai sejumlah kegiatan yang dalam beberapa tahapan, (6) dapat mempengaruhi lebih dari satu unit dalam organisasi, dan (7) dapat menciptakan nilai bagi konsumen (S. Systems, 2004). Untuk pengertian lainnya proses bisnis adalah sebuah siklus rantai berulang yang saling berhubungan secara logis menghubungkan sumber daya perusahaan untuk mengolah sebuah objek (fisik ataupun mental) dengan tujuan untuk mencapai produk atau hasil yang terukur dan telah ditentukan untuk pelanggan internal maupun eksternal (Fatimah Fitri, 2019).

Menurut John Jeston dalam bukunya Business Process Management a Practical Guidelines to Successful Implementation, BPM didefinisikan sebagai sebuah fokus disiplin manajemen yang menggunakan proses bisnis sebagai kontributor yang signifikan untuk mencapai tujuan perusahaan melalui perbaikan (improvement), manajemen performa yang sedang berjalan (ongoing performance

management) dan tata kelola (governance) dari proses bisnis yang penting(John Jeston, 2018).

Siklus Manajemen Proses Bisnis yang ada di dalam buku Fundamentals of Business Process Management (Dumas, 2021) adalah :



Business Process Orientation Maturity Model (BPOMM) merupakan suatu konsep yang membandingkan tingkat kematangan proses organisasi perusahaan terkait dengan standar industri. BPOMM dapat membantu perusahaan untuk dapat menentukan prioritas dalam meningkatkan luaran operasi perusahaan dan mengembangkan kapasitas kebutuhan strategi bisnis(R. Skrinjar and P. Trkman, 2013).

Menurut McCormack, Business Process Orientation (BPO) meliputi beberapa elemen, antara lain (1) desain dan dokumentasi proses bisnis, (2) komitmen manajemen terhadap orientasi proses, (3) kepemilikan proses, (4) pengukuran kinerja proses, (5) budaya perusahaan yang selaras dengan pendekatan proses, (6) penerapan metodologi peningkatan proses yang terus-menerus, dan (7) struktur organisasi berorientasi proses (M.Bronzo, 2013).

III. METODEDE

A. Metodologi

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan beberapa metode yaitu melakukan wawancara, dan pembagian kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai keadaan proses bisnis suatu UMKM. Wawancara dilakukan dengan melakukan sesi Tanya jawab langsung dengan narasumber yang sesuai, informasi yang diambil berupa struktur organisasi, keadaan umkm, dan proses bisnis yang ada pada umkm tersebut. Setelah wawancara selesai dilakukan maka dilanjutkan dengan melakukan penilaian kuesioner/hasil wawancara yang telah dilakukan untuk melihat sejauh mana objek dari studi kasus memenuhi syarat dari kondisi-kondisi yang dibahas di dalam sebuah penelitian.

Translasi hasil kuesioner kemudian diolah dengan cara memberikan nilai berdasarkan skala likert satu sampai tujuh terhadap setiap poin pertanyaan di setiap area kematangan proses bisnis dan juga kesiapan teknologi informasi. Tahap ini akan menghasilkan tingkat kematangan proses bisnis dan kesiapan teknologi informasi setiap UMKM. Kuesioner akan dinilai dengan skala likert satu sampai tujuh dengan menggunakan variable yang ada di dalam *Business Process Orientation Maturity Model*, yaitu:

TABEL 1  
Instrumen Penilaian

Kode	Area (Instrument)
SV	Pandangan Strategis
DDP	Definisi dan Dokumentasi Proses
MMP	Proses Pengukuran dan Pengelolaan
POS	Struktur Proses Organisasi
UK	Manajemen Manusia
POK	Proses Budaya Organisasi
TU	Orientasi Pasar
VD	Pandangan Pemasok
PIP	Dukungan Sistem Informasi

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inscinema

TABEL 2  
Inscinema

	SV	DDP	MMP	POS	UK	POK	TU	VD	PIP
Nilai	28	37	32	36	30	29	26	17	29
Rata-rata	5,6	6,2	4,6	5,1	6	4,8	4,3	5,6	2,9
Rata-Rata Keseluruhan								5,28	

Dari hasil penilaian yang dilakukan untuk LPK Inscinema memiliki nilai kematangan rata-rata **5,28** yang berarti LPK inscinema memiliki kematangan proses bisnis pada tingkat *defined*. Dari semua area penilaian yang ada LPK inscinema memiliki nilai tertinggi pada area DDP (6,2) dan terendah pada area TU dengan nilai (4,8). Inscinema memprioritaskan pada manajemen manusia dan dokumentasi proses dalam pengembangan layanan yang diberikan. Hal ini disebabkan karena inscinema adalah lembaga jasa pelatihan kerja oleh karena itu diperlukan dokumentasi proses dan manajemen manusia yang baik supaya karyawan memiliki keterampilan dan keahlian yang mumpuni dan proses pelatihan terdokumentasi dan tercatat dengan rapih dan baik.

B. LPK Bangun Nusantara

TABEL 3  
LPK Bangun nusantara

	SV	DDP	MMP	POS	UK	POK	TU	VD	PIP
Nilai	29	23	35	39	21	29	25	3	26
Rata-rata	5,8	3,8	5	5,5	4,2	4,8	4,2	1	2,6
Rata-Rata Keseluruhan								4,2	

Dari tabel hasil penilaian LPK Bangun Nusantara diatas didapatkan bahwa rata-rata kematangan bernilai **4,2** yang berarti LPK Bangun Nusantara memiliki kematangan proses bisnis pada tingkat *defined*. Dari hasil nilai rata-rata kematangan proses bisnis LPK Bangun Nusantara mendapatkan nilai tertinggi pada area SV(5,8) dan POS(5,5)

dan nilai terendah pada area VD(1) dan DDP(3,8). Berdasarkan hasil diatas LPK bangun nusantara lebih mementingkan pandangan strategis dan struktur organisasi dan proses dalam perusahaan, hal-hal seperti peningkatan proses oleh manajemen puncak, peningkatan proses berdasarkan pelanggan, struktur organisasi yang mendukung dan saling melengkapi, dan kepemilikan proses yang jelas.

### C. LPK SKI

TABEL 4  
LPK SKI

	SV	DD P	MM P	PO S	U K	POK	TU	VD	PI P
<b>Nilai</b>	31	33	40	35	30	38	33	12	30
<b>Rata-rata</b>	6,2	5,5	5,7	5	6	6,3	5,5	4	3
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>									5,5 2

Berdasarkan hasil penilaian kematangan proses bisnis pada LPK SKI (Sekolah Konstruksi Indonesia) didapatkan bahwa LPK SKI memiliki nilai kematangan rata-rata 5,52. yang berarti LPK Sekolah Konstruksi Indonesia memiliki kematangan proses bisnis pada tingkat *Linked*. Secara umum LPK Sekolah Konstruksi Indonesia memiliki kematangan proses bisnis yang sangat baik dan merata pada setiap area kematangan proses bisnis yang ada, dengan area pandangan strategis (SV) dan proses budaya organisasi (POK) memiliki nilai tertinggi dengan instrumen proses budaya organisasi mendapat nilai tertinggi.

### D. Perbandingan IT

TABEL 5  
Perbandingan IT

Perusahaan/LPK	Nilai kematangan proses bisnis	Nilai kesiapan IT (PIP)
Inscinema	5,28	2,9
Bangun Nusantara	4,2	2,6
Sekolah Konstruksi Indonesia	5,52	3

Dari hasil perbandingan antara nilai kematangan proses bisnis dan nilai kesiapan teknologi informasi dari tiga lembaga pelatihan kerja yaitu Inscinema, bangun nusantara, dan Sekolah Konstruksi Indonesia. Didapatkan keterkaitan antara kesiapan implementasi teknologi dan informasi dan kematangan proses bisnis dalam sebuah perusahaan/organisasi. Dari tiga lembaga pelatihan yang dinilai tingkat kesiapan TI nya lembaga Sekolah Konstruksi Indonesia (SKI) memiliki rerata paling tinggi diikuti oleh Inscinema dan Bangun Nusantara.

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, berikut ini beberapa kesimpulan yang dapat diambil:

Berdasarkan penelitian dan analisa yang telah dilakukan, dua UMKM berada pada tingkat kematangan Defined dan satu UMKM berada pada tingkatan Linked. Hanya SKI yang memiliki kematangan proses bisnis pada tingkatan Linked

yang berarti proses bisnis yang ada sudah terdefinisi dengan baik dan saling terhubung antara satu sama lain. Sementara itu inscinema dan bangun nusantara berada pada tingkatan Defined dengan bangun nusantara pada skala terbawah dan inscinema berada di skala teratas. Adapun nilai kematangan proses bisnis ketiga UMKM tersebut adalah SKI dengan nilai 5,52; Inscinema dengan nilai 5,28; dan Bangun Nusantara dengan nilai 4,2.

Dari Sembilan area kematangan proses bisnis, area yang memiliki rata-rata yang paling tinggi adalah area pandangan strategis dengan nilai 5,8; hal ini disebabkan pemilik UMKM aktif terlibat dalam proses peningkatan dan perencanaan proses bisnis dan rutin melakukan pertemuan puncak atau rapat setiap bulannya untuk membahas peningkatan dan pengembangan proses bisnis.

Dari hasil penilaian kesiapan teknologi informasi dalam UMKM didapatkan hubungan yang signifikan antara kematangan proses bisnis dan kesiapan TI dalam UMKM. Dengan SKI memiliki dengan nilai kesiapan TI tertinggi dan juga kematangan proses bisnis tertinggi juga.

Area dengan rata-rata terendah adalah area pandangan pemasok dengan nilai 3,7; hal ini dikarenakan LPK Bangun Nusantara memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu 1. Hal ini disebabkan Bangun Nusantara tidak memiliki proses pengadaan barang atau supplier dalam proses bisnisnya.

## REFERENSI

- A, R. (2007). *Architecting Brands Architecting Brands : Managerial Process and Control*. J. Transnatl. Manag., vol. 12, no. 3.
- Dr. H. M Yusuf Saleh, D. M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. SAH MEDIA.
- Fatimah, F. (2019). Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis Usaha Mikro Kecil Menengah berbasis agroindustri di kabupaten Jember menggunakan Business Process Orientation Maturity Model(BPOMM). *Digital Repository Jember*, 12.
- Jeston, J. (2018). *Business Process Management Practical Guidelines to Successful Implementations*. Taylor & Francis.
- John Jeston, J. N. (2006). *Business Process Management a Practical Guidelines to Successful Implemetation*. Elsevier.
- Khoshtinat, A. O. (2016). Factors Affecting the Implementation of Business Process Reengineering: Taking into Account the Moderating Role of Organizational Culture (Case Study: Iran Air). *Procedia Econ. Financ.*, vol. 36, no. 16, 425-432.
- M, B. (2013). In *International Journal of Information Management Improving performance aligning business analytics with process orientation* (pp. 300–307). Int. J. Inf. Manage.
- Marlon Dumas, M. L. (2021). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.
- Novi, P. A. (2014). ANALISIS PROSES BISNIS PADA PERCETAKAN BHINNEKA RIYANT. 1-15.
- Premkumar, G. (2003). "A meta analysis of research on information technology implementation in small business". J. Organ Comput Electron. Commer., vol. 13, no. 2.

R, D. (2013). IT Readiness in Small Firms. In S. R. J. Small Bus. Enterp. Dev.

Rahardjo, M. (2010). *Triangulasi dalam penelitian kualitatif*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Rahman, H. M. (2017). *Ilmu Administrasi*. SAH MEDIA.

Rosianti, N. E. (2017). Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis dan Kesiapan Teknologi Informasi Studi Perusahaan Garmen Mikro, Kecil, dan Menengah di Jawa Timur . *Jurnal Teknik ITS*, 264-269.

Sibarani, P. H. (2018). Analisis Tingkat Kematangan Poses Bisnis Dan Kesiapan Teknologi Informasi Studi Kasus Usaha Makanan Dan Minuman Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Jawa Timur. 28.

Sukmana. (2017). 2020, Indonesia Targetkan Jadi Negara Digital Economy Terbesar. *Diambil kembali dari KOMPAS.com*:  
<https://www.jawapos.com/teknologi/04/11/2017/2020-indonesia-targetkan-jadi-negara-digital-economy-terbesar>.

Trkman, R. S. (2013). International Journal of Information Management Increasing process orientation with business process management : Critical practices.

Y.Moses. (2015). Determinants of SME Growth: an Empirical Perspective of SMEs in the Cape Coast Metropolis, Ghana. *The Journal of Business in Developing Nations*, vol 14.

