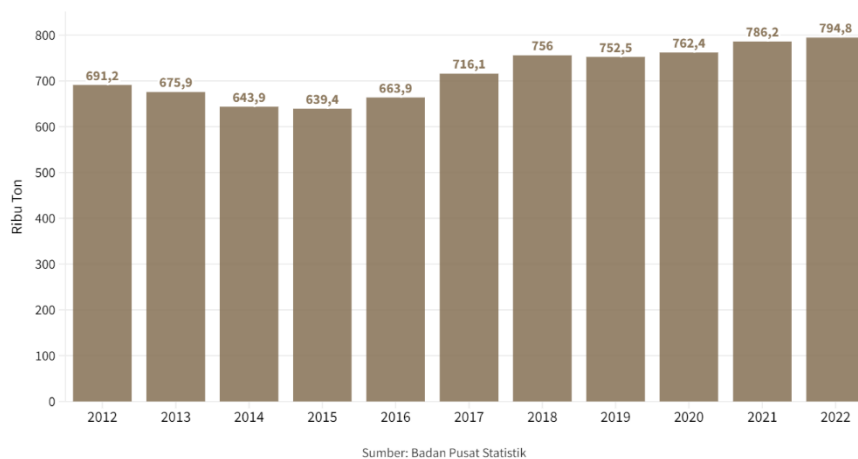


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kopi merupakan pohon yang banyak ditanam di Asia, Amerika Latin, dan Afrika, buahnya sering disangrai dan ditumbuk halus untuk dijadikan bahan campuran minuman. Di Indonesia, kopi merupakan salah satu komoditas yang paling banyak digemari masyarakat. Hal tersebut selaras dengan data dari International Coffee Organization (ICO) yang menyebutkan bahwa pada tahun 2021, Indonesia merupakan negara pengonsumsi kopi terbesar ke-5 di dunia dengan jumlah konsumsi sebesar 5 juta kantong kopi berukuran 60 kilogram.

Di sisi lain, Indonesia tidak hanya mampu menjadi konsumen kopi, melainkan juga Indonesia mampu menjadi salah satu produsen kopi terbesar di dunia. Berdasarkan data dari International Coffee Organization (ICO) tahun 2022, Indonesia menempati urutan ke-4 sebagai produsen kopi terbesar di dunia (Indonesia kalah unggul dari Brazil, Vietnam, dan Kolombia). Hal tersebut juga didukung oleh data dari Badan Pusat Statistik Indonesia yang menyebutkan bahwa produksi kopi di Indonesia semakin mengalami peningkatan dari tahun 2012 hingga tahun 2022. Berikut merupakan grafik pertumbuhan produksi kopi di Indonesia.



Gambar I.1 Grafik Petumbuhan Produksi Kopi di Indonesia
(Sumber : Badan Pusat Statistik, 2022)

Produksi kopi terkecil di Indonesia terjadi pada tahun 2015 dengan jumlah sebesar 639,4 ton, sedangkan produksi kopi terbesar di Indonesia terjadi pada tahun 2022 dengan jumlah sebesar 794,8 ton.

Keberadaan data-data di atas dapat mengindikasikan adanya peluang bisnis yang menjanjikan pada sektor industri kopi di Indonesia. Produk dan metode penyaluran kopi di Indonesia pun memiliki keragaman, dari produk kopi *sachet* hingga penjualan minuman kopi melalui berbagai gerai kopi yang tersebar di seluruh Indonesia. Melalui perkembangan teknologi dan budaya, tren penjualan produk kopi mulai beralih secara masif ke gerai-gerai kopi atau yang biasa disebut dengan *coffee shop*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *coffee shop* atau kedai kopi adalah kedai tempat menyediakan minuman (kopi, teh, dan lain-lain) dan makanan kecil (gorengan, kue, dan sebagainya). Berdasarkan data dari Toffin dan Majalah Mix, *coffee shop* di Indonesia mengalami peningkatan secara kuantitas dari 1083 gerai menjadi 2937 gerai dalam rentang waktu 2016-2019. Informasi tersebut mengindikasikan bahwa jumlah *coffee shop* di Indonesia akan mengalami peningkatan yang signifikan di tahun-tahun selanjutnya. Berkaitan dengan fenomena tersebut, wilayah Bandung dan sekitarnya menjadi salah satu area yang menjadi pusat pertumbuhan bisnis *coffee shop*. Menurut data Open Data Jabar (dalam Suharlin, 2021), pada tahun 2020, 382 *coffee shop* tersebar di 29 kecamatan yang berada di Kota Bandung. Berikut merupakan daftar jumlah *coffee shop* yang tersebar di kecamatan-kecamatan yang berada di Kota Bandung.

Tabel I.1 Jumlah *Coffee Shop* di Kota Bandung

| No | Kecamatan | Jumlah <i>Coffee Shop</i> |
|----|-----------------|---------------------------|
| 1. | Andir | 9 |
| 2. | Antapani | 18 |
| 3. | Arcamanik | 2 |
| 4. | Babakan Ciparay | 9 |
| 5. | Bandung Kidul | 8 |
| 6. | Bandung Kulon | 11 |

Tabel I.2 Jumlah *Coffee Shop* di Kota Bandung (Lanjutan)

| No | Kecamatan | Jumlah <i>Coffee Shop</i> |
|--------------|------------------|---------------------------|
| 7. | Bandung Wetan | 17 |
| 8. | Batununggal | 17 |
| 9. | Bojongloa Kaler | 15 |
| 10. | Bojongloa Kidul | 21 |
| 11. | Buah Batu | 25 |
| 12. | Cibeunying Kaler | 12 |
| 13. | Cibeunying Kidul | 10 |
| 14. | Cibiru | 8 |
| 15. | Cicendo | 15 |
| 16. | Cidadap | 17 |
| 17. | Cinambo | 3 |
| 18. | Coblong | 27 |
| 19. | Gede Bage | 14 |
| 20. | Kiara Condong | 9 |
| 21. | Lengkong | 20 |
| 22. | Mandalajati | 2 |
| 23. | Panyileukan | 3 |
| 24. | Rancasari | 6 |
| 25. | Regol | 5 |
| 26. | Sukajadi | 11 |
| 27. | Sukasari | 10 |
| 28. | Sumur Bandung | 39 |
| 29. | Ujung Berung | 19 |
| Total | | 382 |

Melihat perkembangan bisnis industri kopi yang menjanjikan, Kedai Kopi Mari hadir sebagai tempat penjualan minuman dan makanan berbasis olahan rumahan yang menargetkan konsumen dari berbagai kalangan, yaitu mahasiswa, pekerja, hingga segmen keluarga. Kedai ini berdiri sejak 10 Oktober 2020 dan berlokasi di

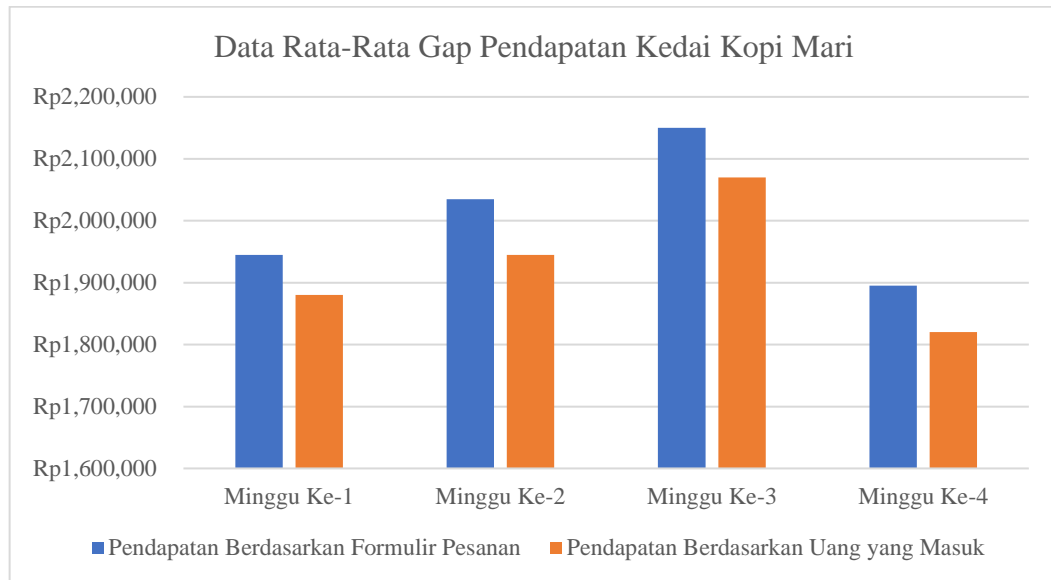
Komplek Bumi Orange, Blok E5 No.12, Cileunyi, Bandung. Kedai ini buka setiap hari Selasa – Minggu dengan jam operasional pukul 16.00 – 24.00.



Gambar I.2 Logo Kedai Kopi Mari
(Sumber : Kedai Kopi Mari, 2023)

Dalam proses menjalankan usaha selama kurang lebih 3 tahun, Kedai Kopi Mari mengalami berbagai hambatan terutama terkait masalah ketidaksesuaian data antara formulir pesanan dengan jumlah uang yang masuk serta belum optimalnya efisiensi waktu siklus proses bisnis *existing*. Terkait masalah yang pertama, hal tersebut mengakibatkan timbulnya kerugian bagi usaha Kedai Kopi Mari karena terdapat ketidakcocokan antara jumlah produk yang keluar dengan jumlah uang yang masuk ke kas usaha. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik Kedai Kopi Mari pada 21 November 2023, masalah tersebut terjadi akibat ketidakjelasan *standard of procedure* (SOP) dari proses pemesanan di kedai (terkadang terdapat pembeli yang lupa membayar karena pesanan tidak tercatat di formulir pesanan) dan tidak adanya pembukuan yang sistematis dari proses transaksi di kedai setiap harinya. Fenomena-fenomena ini akan berpengaruh terhadap kestabilan data pemasukan dan pengeluaran usaha. Apabila dibiarkan berlarut-larut, permasalahan ini akan mengakibatkan usaha mengalami kerugian secara terus menerus tanpa disadari oleh pihak manapun.

Berdasarkan hasil wawancara antara penulis dengan pemilik Kedai Kopi Mari, berikut merupakan grafik rata-rata perbedaan antara pendapatan berdasarkan formulir pesanan dengan pendapatan berdasarkan jumlah uang yang masuk oleh Kedai Kopi Mari per minggunya.



Gambar I.3 Data Gap Pendapatan Kedai Kopi Mari

(Sumber : Kedai Kopi Mari, 2023)

Berdasarkan data pendapatan tersebut, Kedai Kopi Mari seharusnya memiliki jumlah pendapatan yang berkisar antara Rp1.945.000,00 – Rp2.150.000,00 per minggunya. Akibat adanya ketidaksesuaian antara data formulir pesanan dengan jumlah uang yang masuk, jumlah pendapatan aktual yang tersimpan di kas Kedai Kopi Mari mengalami penyusutan berkisar antara Rp65.000,00 – Rp90.000,00 per minggunya. Apabila diakumulasikan, Kedai Kopi Mari seharusnya memiliki pendapatan sekitar Rp8.025.000,00/bulan, tetapi kedai ini hanya memiliki pendapatan sekitar Rp7.715.000,00/bulan (penyusutan sekitar 4%) akibat masalah tersebut.

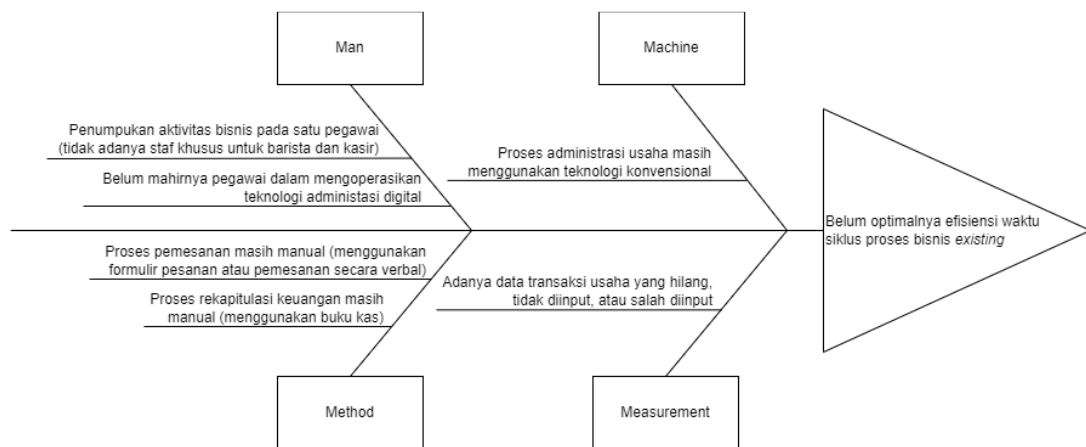
Di sisi lain, untuk mengukur efisiensi proses bisnis di Kedai Kopi Mari, penulis melakukan pengukuran terhadap waktu siklus yang diperlukan dalam proses pemesanan dan pencatatan keuangan melalui observasi secara langsung. Berikut merupakan hasil dari rata-rata penghitungan waktu siklus dari proses-proses tersebut.

Tabel I.3 Rata-Rata Waktu Siklus Proses Bisnis Kedai Kopi Mari

| Proses | Waktu Realisasi (Menit : Detik) | Waktu Standar (Menit : Detik) | Keterangan |
|---------------------|--|--|---|
| Pemesanan | 04 : 41 | \leq 04 : 00 | Waktu standar diperoleh dari acuan ideal yang ditetapkan <i>owner</i> untuk menyelesaikan setiap proses bisnis. |
| Pencatatan Keuangan | 09 : 32 | \leq 05 : 00 | |

Data di atas menunjukkan adanya inefisiensi waktu siklus dalam setiap proses bisnis di Kedai Kopi Mari. Hal tersebut disebabkan oleh proses bisnis yang diterapkan di kedai ini masih menggunakan metode manual, yaitu penggunaan formulir pesanan atau pemesanan secara verbal dalam pemesanan serta belum adanya pembukuan transaksi usaha (akumulasi pendapatan hanya dilakukan berdasarkan formulir pesanan yang tercatat).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penulis mencoba memetakan penyebab-penyebab masalah yang terjadi di usaha Kedai Kopi Mari untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang terjadi pada usaha tersebut. Pemetaan ini menggunakan alat visual yang dinamakan *Fishbone Diagram*. Berikut merupakan hasil *Fishbone Diagram* Kedai Kopi Mari yang dipetakan dalam Gambar I.4.



Gambar I.4 *Fishbone Diagram* Kedai Kopi Mari

Mengacu pada *Fishbone Diagram* tersebut, Kedai Kopi Mari memiliki masalah utama berupa belum optimalnya efisiensi waktu siklus proses bisnis *existing*. Hal tersebut dapat menyebabkan mereduksi produktivitas usaha. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing komponen yang mempengaruhi masalah utama tersebut.

1. *Man*

Dalam pelaksanaan proses bisnis di Kedai Kopi Mari, kedai ini hanya memiliki 1 pegawai yang sekaligus bertindak sebagai pemilik tempat tersebut. Hal tersebut mengakibatkan adanya penumpukan aktivitas (pemesanan, pembuatan serta penyajian pemesanan, pembayaran, dan pencatatan keuangan) pada satu orang yang sama. Apabila dibiarkan secara terus menerus, aktivitas ini akan meningkatkan kemungkinan *human error* dalam proses bisnis Kedai Kopi Mari yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan produk. Ketiadaan pegawai yang khusus ditugaskan untuk mengoperasikan aktivitas dapur dan proses administrasi pun menjadi salah satu *pain problem* atas terjadinya inefisiensi waktu dalam proses bisnis Kedai Kopi Mari. Selain itu, ketidakmampuan pegawai/pemilik dalam mengoperasikan teknologi administrasi digital juga membuat fenomena ketidaksesuaian data transaksi usaha masih sering terjadi.

2. *Machine*

Dalam menjalankan pemesanan dan pencatatan keuangan, Kedai Kopi Mari masih menggunakan teknologi konvensional (pemesanan masih menggunakan formulir pesanan yang dicatat manual atau memesan langsung secara verbal kepada pegawai). Hal ini akan berpengaruh terhadap efisiensi waktu proses pemesanan dan meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan input data (kemungkinan tulisan transaksi yang tidak jelas atau tidak terbaca menjadi meningkat) dalam proses bisnis Kedai Kopi Mari.

3. *Measurement*

Selaras dengan peralatan yang digunakan dalam proses bisnis Kedai Kopi Mari, metode pengecekan terhadap segala proses bisnis juga masih dilakukan secara manual. Pegawai/pemilik kedai melakukan verifikasi secara manual untuk menyelaraskan data pemesanan, data pembayaran, dan data produk yang dikeluarkan per harinya (melalui data formulir pesanan). Metode seperti ini akan memunculkan kemungkinan adanya peningkatan kesalahan dalam rekapitulasi data usaha.

4. *Method*

Dalam melakukan pesanan, pelanggan dapat memesan produk yang akan dibeli melalui 2 cara, yaitu penggunaan formulir pesanan dan pemesanan secara verbal. Setelah itu, pesanan yang sudah terkonfirmasi akan dibuatkan oleh pegawai/pemilik. Di sisi lain, pembayaran dilakukan saat pelanggan akan meninggalkan kedai. Pengaplikasian proses-proses ini dinilai masih kurang terstruktur dan masih memiliki banyak gap yang dapat menimbulkan ketidaksesuaian data, seperti munculnya kemungkinan pelanggan yang lupa membayar dan ketidaksesuaian produk yang dibuat dengan produk yang dipesan akibat pegawai/pemilik salah mendengar pesanan yang diinginkan pelanggan.

Berdasarkan data-data permasalahan di atas, Kedai Kopi Mari memerlukan sebuah *improvement* dalam proses bisnisnya untuk mendukung terjadinya optimalisasi pendapatan dan efisiensi waktu kerja. Solusi tersebut dapat diaplikasikan dalam pemetaan proses bisnis usulan dan rancangan sistem administrasi digital untuk membantu segala aktivitas yang terjadi di Kedai Kopi Mari menjadi lebih ideal.

I.2 Alternatif Solusi

Tabel I.4 Alternatif Solusi

| No | Akar Masalah | Solusi |
|----|---|--|
| 1 | - Penumpukan aktivitas bisnis pada satu pegawai - Belum mahirnya pegawai dalam mengoperasikan teknologi administrasi digital | - Melakukan <i>hiring</i> tenaga kerja di bidang pembuatan dan penyajian produk serta administrasi - Melakukan pelatihan <i>digital administration skill</i> untuk pegawai Kedai Kopi Mari |
| 2 | Pemesanan dan pencatatan keuangan masih dilakukan secara manual | - Pembuatan aplikasi administrasi digital untuk proses pemesanan (Google Forms) dan proses pencatatan keuangan (Google Sheets) - Perbaiki alur proses bisnis dari pemesanan, pembuatan produk, penyajian produk, pembayaran, hingga pencatatan keuangan |
| 3 | Teknologi yang digunakan dalam proses bisnis masih bersifat konvensional | |
| 4 | Terdapat data transaksi usaha yang hilang, tidak diinput, atau salah diinput | |

Berdasarkan pilihan-pilihan alternatif solusi tersebut, penelitian ini hanya akan berfokus terhadap 3 alternatif solusi, yaitu pelatihan *digital administration skill* untuk pegawai Kedai Kopi Mari, pembuatan aplikasi administrasi digital (Google Forms dan Google Sheets) untuk pemesanan dan pencatatan keuangan, serta perbaikan alur proses bisnis secara menyeluruh. Pembuatan aplikasi administrasi digital difokuskan untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul akibat ketidaksesuaian data transaksi usaha di Kedai Kopi Mari. Berkenaan dengan hal tersebut, pegawai/owner Kedai Kopi Mari pun perlu melakukan pelatihan *digital administration skill* berupa penyuluhan aplikasi administrasi digital yang akan dilakukan oleh penulis agar pegawai/owner dapat terbiasa menggunakan aplikasi administrasi digital tersebut. Selain itu, untuk memaksimalkan efisiensi dari waktu siklus, perbaikan secara menyeluruh akan dilakukan pada proses bisnis existing untuk mereduksi aktivitas-aktivitas pemborosan yang masih muncul pada proses

bisnis. Di sisi lain, alternatif solusi berupa *hiring* tenaga kerja tidak digunakan karena kedai belum memiliki kemampuan finansial yang mencukupi untuk memenuhi hal tersebut.

I.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pemetaan proses bisnis *existing* Kedai Kopi Mari?
2. Bagaimana rancangan proses bisnis usulan Kedai Kopi Mari dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI)?
3. Bagaimana rancangan aplikasi administrasi digital (Google Forms dan Google Sheets) yang akan digunakan dalam pemesanan dan pencatatan keuangan?
4. Bagaimana perbandingan efisiensi waktu antara proses bisnis *existing* dengan proses bisnis usulan?

I.4 Tujuan Tugas Akhir

1. Memetakan proses bisnis *existing* Kedai Kopi Mari.
2. Memetakan rancangan proses bisnis usulan Kedai Kopi Mari dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).
3. Merancang desain Google Forms untuk pemesanan dan Google Sheets untuk pencatatan keuangan Kedai Kopi Mari.
4. Membandingkan efisiensi waktu antara proses bisnis *existing* dengan proses bisnis usulan.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

1. Membantu penulis dalam memperdalam pengetahuan dan pemahaman terkait fungsi dan manfaat proses bisnis dalam mengembangkan usaha.
2. Memberikan rekomendasi kepada Kedai Kopi Mari terkait proses bisnis usulan untuk meningkatkan efisiensi waktu siklus proses bisnis.
3. Memberikan rujukan kepada pelaku industri usaha sejenis untuk mengembangkan usahanya melalui rancangan proses bisnis usulan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab Pendahuluan adalah bagian awal dari sebuah penelitian atau laporan yang berfungsi untuk memperkenalkan pembaca kepada topik yang akan dibahas. Bab ini mencakup beberapa hal, yaitu latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian. Bab ini memberikan gambaran umum tentang apa yang akan dibahas dalam seluruh penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab Landasan Teori adalah perincian dari berbagai teori, literatur, dan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini. Bab ini bertujuan untuk memberikan dasar teoretis tentang alasan memilih suatu metode untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab Metodologi Penelitian menjelaskan metode atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian untuk mengatasi masalah yang telah dimunculkan dalam perumusan masalah. Bab ini mencakup penjelasan tentang sistematika perancangan, identifikasi sistem terintegrasi, serta batasan dan asumsi penelitian. Bab ini dijadikan sebagai dasar bagi pembaca untuk memahami bagaimana penelitian akan dilaksanakan.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab Pengumpulan dan Pengolahan Data menjelaskan secara lebih rinci bagaimana data-data penelitian dikumpulkan, diolah, dan dirancang menjadi sebuah solusi bagi masalah penelitian. Bab ini terbagi ke dalam beberapa bagian, seperti pengenalan objek penelitian, pemetaan proses bisnis *existing*, pengumpulan dan pengujian data, pemetaan proses bisnis usulan menggunakan metode penelitian, hingga penjabaran rancangan solusi penelitian.

Bab V Analisis

Bab Analisis berfokus pada rancangan hasil dari penelitian. Bab ini berisikan verifikasi, validasi, dan analisis dari pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya untuk menjadi sebuah rancangan solusi atas permasalahan yang terjadi.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab Kesimpulan dan Saran adalah bagian akhir dari penelitian yang menyajikan kesimpulan dari temuan penelitian dan memberikan saran untuk pengembangan di masa depan. Bab ini mencakup pemenuhan tujuan penelitian dan pemberian rekomendasi kepada pihak yang terlibat dalam penelitian serta peneliti selanjutnya.