



<http://jurnal.universitaspuptrabangsa.ac.id/index.php/jdbm>

ARTICLE INFORMATION

Received October 14th 2019

Accepted December 27th 2019

Published January 31th 2020

ANALISIS KEBUTUHAN DAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN PCF PADA PROSES BISNIS UMKM DI INDONESIA



Lolanda Hamim Annisa

¹Universitas Putra Bangsa

email: lolanda@universitaspuptrabangsa.ac.id

ABSTRAK

Proses bisnis adalah alur dalam melakukan kegiatan pada suatu organisasi, dimana kegiatan tersebut berkaitan satu sama lain yang mendukung tujuan organisasi. Process Classification Framework (PCF) merupakan kerangka kerja yang memungkinkan organisasi untuk mendefinisikan proses bisnis secara detail dan menghindari redundansi. Dengan teori *Task-Technology Fit* akan memberikan pemetaan antara proses bisnis terhadap penggunaan teknologi TI yang tepat agar lebih efisien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif dapat menggali informasi secara mendalam terhadap objek penelitian. Analisa data dari hasil pengumpulan data diolah dengan metode grounded theory. Hasil penelitian menggambarkan UMKM belum mendefinisikan proses bisnisnya sebagai SOP secara resmi, hal ini dibuktikan dengan analisis proses bisnis terhadap PCF. Berdasarkan hasil analisis, belum semua proses bisnis yang disarankan, diterapkan oleh UMKM sebagai proses bisnisnya. Selain itu dalam penelitian ini, memberikan rekomendasi teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan UMKM berdasarkan proses bisnisnya. Rekomendasi TI diharapkan mampu berkontribusi meningkatkan efisiensi kinerja proses bisnis.

Kata Kunci: Manajemen Proses Bisnis, Implementasi TI, PCF, UMKM, *Grounded Theory*

ABSTRACT

Business process is a flow in carrying out activities in an organization, where these activities are related to each other that support organizational goals. Process Classification Framework (PCF) is a framework that allows organizations to define business processes in detail and avoid redundancy. With the theory of Task-Technology Fit, it will provide a mapping between business processes and the use of appropriate IT technology to make it more efficient. This study uses qualitative methods, qualitative research can explore in-depth information on the object of research. Analysis of data from the results of data collection is processed by the grounded theory method. The results of the study describe that SME have not yet officially defined their business processes as SOP, this is evidenced by a business process analysis of PCF. Based on the results of the analysis, not all of the suggested business processes have been implemented by SME as their business processes. In addition, in this study, it provides recommendations for information technology according to the needs of SME based on their business processes. IT recommendations are expected to be able to contribute to improving the efficiency of business process performance.

Keywords: Business Process Management, IT Implementation, PCF, SMEs, *Grounded Theory*

PENDAHULUAN

Sebuah Organisasi memiliki tujuan atau pencapaian yang harus dilampaui dalam menjalankan tujuannya. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya proses bisnis dalam organisasi tersebut yang dijalankan oleh para anggota organisasi. Sebuah proses bisnis digambarkan sebagai alur dalam melakukan sebuah kegiatan pada suatu organisasi. Dimana setiap kegiatan tersebut berkaitan satu sama lain untuk dapat mewujudkan tujuan dari organisasi yang dijalankan. Usaha Mikro, Kecil, & Menengah (UMKM) adalah salah satu organisasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam pembangunan ekonomi nasional (Bank Indonesia, 2014). Dalam usaha meningkatkan produktifitas dan efisiensi dari UMKM maka dapat memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara efektif memberikan pengaruh langsung kepada UMKM (Asril, 2018). Pada skala internasional, Jerman mengungkapkan bahwa Jerman sebagian besar didorong oleh UMKM, penerapan TI di UMKM merupakan faktor kunci keberhasilan ekonomi nasional (Ulrich, 2021).

Penerapan TI yang tepat juga akan memberikan dampak positif hingga profit terhadap jalannya pengelolaan UMKM. Dalam hal ini pengelolaan UMKM tidak akan lepas dari proses bisnis yang ada pada UMKM tersebut. Kesadaran akan pembuatan/pendefinisian proses bisnis belum banyak ditemukan di Indonesia. Hal ini didasari dari belum banyaknya penelitian yang mengangkat proses bisnis UMKM di Indonesia (Anindya, 2017). Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas yang mendasari rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

- RM1: Apakah UMKM di Indonesia telah mengenal identifikasi proses bisnis pada usahanya?
- RM2: Bagaimana cara pemilik UMKM dapat mendefinisikan proses bisnis secara tepat?
- RM3: Apakah UMKM Di Indonesia telah menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk mendukung proses bisnis usahanya?
- RM4: Siapa yang paling bertanggung jawab terhadap pengenalan TI pada sebuah UMKM?

Penelitian ini akan melakukan identifikasi terkait proses bisnis dan implementasi TI pada beberapa UMKM yang menjadi objek penelitian. Dengan adanya identifikasi proses bisnis maka akan dapat disimpulkan sejauh mana kesadaran dalam mengidentifikasi proses bisnis bagi UMKM di Indonesia. Selain proses bisnis, nantinya penelitian ini juga akan mengidentifikasi terkait implementasi TI yang telah dilakukan oleh UMKM, apakah implementasi yang telah dilakukan sejauh ini telah memberikan dampak yang positif terkait dengan tujuan dan profit dari UMKM. Erat kaitan pengidentifikasian sebuah proses bisnis dengan pemilihan implementasi yang akan dilakukan oleh sebuah organisasi atau UMKM. Dengan identifikasi proses bisnis secara tepat maka pemilik UMKM dapat memilih implementasi TI secara tepat pula untuk UMKM yang dimilikinya. Dengan pemilihan TI yang tepat diharapkan mampu untuk memberikan peningkatan profit dan juga berdampak terkait pengembangan usaha UMKM tersebut.

UMKM adalah sebuah sector industri yang terbukti mampu untuk bersaing dalam pertumbuhan ekonomi pada sebuah negara. Kemampuan untuk berpartisipasi dalam jaringan kolaboratif dianggap oleh banyak peneliti sebagai faktor utama bisnis inovasi karena UMKM tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk berinovasi, jadi ada kebutuhan untuk berkolaborasi dengan yang lain UMKM atau jenis organisasi lainnya (Jorgensen, 2010). Manajemen proses bisnis sebagai salah satu konsep kunci dalam sistem informasi dan merupakan pendekatan komprehensif untuk mengelola operasi bisnis organisasi. Manajemen proses bisnis dapat membantu pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas bisnisnya dalam menghadapi tantangan dan kompetisi global seperti sekarang ini (Rosemann, 2015). Sementara itu Mathiesen dkk, 2011 mengatakan bahwa secara tradisional fokus dari BPM adalah pada proses-proses yang sangat repetitif yang dapat diprediksi dan dijalankan berdasarkan suatu skema yaitu model proses.

Terkait implementasi TI, UMKM memiliki kebutuhan yang berbeda dengan usaha skala besar, karena mayoritas UMKM memiliki sumber daya finansial yang lebih sedikit, ahli TI yang lebih sedikit/tidak ada, pimpinan organisasi yang terlibat pengambilan keputusan operasional, dan karyawan dengan kemampuan bervariasi karena memegang banyak peranan (Fink, 1998). Perkembangan teknologi terkait implementasi teknologi informasi ini diwujudkan dengan adanya beberapa aplikasi implementasi teknologi informasi yang banyak digunakan di Indonesia seperti Instagram, Google+, dan channel Youtube (Choi & Theoeni, 2016).

UMKM adalah sebuah sektor bisnis yang memiliki peranan kontribusi besar terhadap pengembangan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja pada sebuah negara. UMKM dapat bersaing

lebih baik dalam siklus ekonomi dibandingkan dengan perusahaan besar. Hal ini dibuktikan dari banyaknya karyawan yang mengalami pemutusan hubungan kerja dengan perusahaan besar cenderung memulai bisnis dengan mendirikan UMKM (Muhanguzi, 2014). Para peneliti berpendapat bahwa UMKM dapat mempertahankan posisi strategis tidak hanya melalui peningkatan praktik kerja (Ijose, 2010) tetapi juga dengan memastikan kesesuaian antara praktik kerja, strategi bisnis, teknologi informasi dan factor organisasi lainnya (Ghoshal & Gratton, 2003).

Karakteristik UMKM merupakan sifat atau kondisi faktual yang melekat pada aktifitas usaha maupun perilaku pengusaha yang bersangkutan dalam menjalankan bisnisnya. Karakteristik ini yang menjadi ciri pembeda antar pelaku usaha sesuai dengan skala usahanya. Menurut Bank Dunia, UMKM dapat dikelompokkan dalam tiga jenis, yaitu: 1. Usaha Mikro (jumlah karyawan 10 orang); 2. Usaha Kecil (jumlah karyawan 30 orang); dan 3. Usaha Menengah (jumlah karyawan hingga 300 orang). Dalam perspektif usaha, UMKM diklasifikasikan dalam empat kelompok, yaitu:

- a. UMKM sektor informal, contohnya pedagang kaki lima
- b. UMKM Mikro adalah para UMKM dengan kemampuan sifat pengrajin namun kurang memiliki jiwa kewirausahaan untuk mengembangkan usahanya.
- c. Usaha Kecil Dinamis adalah kelompok UMKM yang mampu berwirausaha dengan menjalin kerjasama (menerima pekerjaan sub kontrak) dan ekspor.
- d. Fast Moving Enterprise adalah UMKM yang mempunyai kewirausahaan yang cakap dan telah siap bertransformasi menjadi usaha besar.
- e. Di Indonesia, Undang-Undang yang mengatur tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. Dalam undang-undang tersebut UMKM dijelaskan sebagai: "Sebuah perusahaan yang digolongkan sebagai UMKM adalah perusahaan kecil yang dimiliki dan dikelola oleh seseorang atau dimiliki oleh sekelompok kecil orang dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu."

PCF merupakan kerangka kerja yang memungkinkan organisasi untuk mendefinisikan proses-proses kerja secara detail dan menghindari terjadinya redundansi (APQC, 2018). Kerangka kerja PCF dikembangkan oleh organisasi APQC, yang terdiri dari beberapa perusahaan. Kerangka kerja PCF memiliki kerangka kerja process industri secara umum, dan spesifik seperti industri produk, kesehatan, pemerintahan dan lain-lain. PCF memiliki beberapa domain yang dapat digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan proses-proses bisnis yang ada pada suatu perusahaan /organisasi. Domain yang dimiliki sebanyak 12 domain, yang akan dituliskan pada table 1.

Tabel 1. Process Classification Framework Level 1

PCF ID	Hierarchy ID	Name
10002	1.0	<i>Develop Vision and Strategy</i>
10003	2.0	<i>Develop and Manage Products and Services</i>
10004	3.0	<i>Market and Sell Products and Services</i>
20022	4.0	<i>Deliver Physical Products</i>
20025	5.0	<i>Deliver Services</i>
20085	6.0	<i>Manage Customer Service</i>
10007	7.0	<i>Develop and Manage Human Capital</i>
20607	8.0	<i>Manage Information Technology (IT)</i>
17058	9.0	<i>Manage Financial Resources</i>
19207	10.0	<i>Acquire, Construct, and Manage Assets</i>
16437	11.0	<i>Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency</i>
10012	12.0	<i>Manage External Relationships</i>
10013	13.0	<i>Develop and Manage Business Capabilities</i>

Dampak kinerja merupakan pertimbangan dalam keberhasilan pada penelitian sistem informasi yang berkaitan dengan kinerja manajemen dan pengambilan keputusan strategis TI. Dalam mengetahui dampak kinerja individu dalam menggunakan teknologi informasi di organisasi, banyak penelitian terdahulu menggunakan model kesesuaian teknologi terhadap tugas (*Task-Technology Fit*) yang

merupakan kesesuaian antara fungsi dari teknologi dengan kebutuhan tugas pengguna, di mana teknologi yang ada dimanfaatkan untuk mendukung tugas-tugas pengguna (Goodhue dan Thompson, 1995). Dalam fokus penelitian ini ukuran dari dampak kinerja individu yang meningkat merupakan implikasi gabungan antara peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dalam menggunakan teknologi informasi.

Di bidang Informasi Sistem (IS), TTF telah dianggap sebagai faktor penting untuk Penggunaan IS (Lin & Huang, 2008) dan kinerja (Lee dkk., 2007). Teori TTF berpendapat bahwa Teknologi Informasi (TI) sangat membantu untuk kinerja individu, hanya jika IT digunakan dan fungsionalitas yang disediakan oleh TI sesuai dengan tugas individu (Goodhue & Thompson, 1995; Junglas, Abraham, & Watson, 2008). Sejumlah penelitian telah menyelidiki anteseden dan konsekuensi TTF dalam berbagai konteks tugas dan teknologi. Khususnya, tiga kelompok anteseden TTF yang diusulkan dalam model teoritis oleh Goodhue dan Thompson (1995) yaitu:

- a. faktor terkait tugas
- b. faktor terkait teknologi (system)
- c. karakteristik individu.

Penelitian ini akan menerapkan TI pada UMKM, dimana diharapkan teknologi informasi ini akan mampu memberikan manfaat bagi proses bisnis UMKM. Kebutuhan teknologi ini akan dikaitkan dengan proses bisnis dari masing-masing UMKM, sehingga dari sini akan dapat diketahui pada bagian proses bisnis mana saja yang dapat dioptimalisasi kinerjanya dengan adanya penggunaan IT yang sesuai untuk UMKM.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, karena dengan penelitian kualitatif peneliti dapat menggali informasi secara mendalam terhadap objek penelitian. Analisa data dari hasil pengumpulan data diolah dengan metode grounded theory. Teknik pengambilan data dan analisis data menggunakan Grounded Theory, pada metode Grounded theory memiliki cara dalam pengumpulan data yang memiliki penggalan yang luas dengan melakukan wawancara intensif. Wawancara dalam Studi Grounded Theory menggunakan Praktik Pengkodean dan Pengkodean Awal Pengkodean Terfokus dan di luar Memo-Writing Pengambilan Sampel Teoretis, Kejenuhan dan Penyortiran Teori Rekonstruksi dalam Studi Grounded Theory Interaksionisme Simbolik dan Grounded Theory Penulisan Draft Mencerminkan Proses Penelitian (Charmaz, 2014). Hasil dari penelitian kualitatif dapat berbentuk kategori dan variable yang dibutuhkan dalam penelitian (Corbin & Strauss, 2008). Hal tersebut yang dapat membantu dalam penelitian ini hingga akan menghasilkan kebutuhan teknologi informasi pada proses bisnis UMKM.

Penelitian ini menggunakan objek penelitian UMKM yang ada di Jawa Timur Indonesia. Pengambilan data dilakukan pada 2 UMKM, yaitu UMKM A dan UMKM B yang mana kedua UMKM tersebut mengembangkan bisnisnya memanfaatkan penggunaan teknologi informasi saat ini. Wawancara pada UMKM dilakukan untuk mengetahui gambaran umum pengembangan UMKM tersebut. Wawancara berkelanjutan dilakukan untuk mengetahui proses bisnis secara detail pada setiap UMKM objek penelitian. Hasil dari wawancara yang dilakukan akan digunakan sebagai dasar dalam menyusun sebuah teori baru tentang keterkaitan antara implementasi teknologi informasi dan proses bisnis. Peserta wawancara (informan) yang digunakan dalam penelitian ini adalah owner (penentu proses bisnis) dan pengelola IT (pengguna implementasi teknologi informasi) pada UMKM tersebut. Pada jurnal (Straus & Corbin, 1998) menuliskan bahwa wawancara menjadi data primer yang akan memberikan gambaran tentang interpretasi, pandangan, dan nilai-nilai yang terjadi di sekitar informan. Pada penelitian yang menggunakan pendekatan grounded theory ini melakukan analisis pengolahan data yaitu pengumpulan data, analisis data dan prosedur pengkodean seperti yang dilakukan oleh (Vodanovich, 2010). Penelitian ini bersifat interpretative, dimana untuk memperoleh data yang dibutuhkan peneliti melakukan wawancara terhadap informan. Studi kasus interpretatif khususnya dalam mengidentifikasi bagaimana persepsi dan tindakan para informan dapat berubah dari waktu ke waktu dan untuk memahami mengapa mereka bertindak dengan cara yang mereka lakukan (Mueller, 2019).

Pengolahan data dengan cara open coding, axial coding dan selective coding (hubungan antar konstruk sudah diketahui) berdasarkan dari wawancara, dan menggunakan memo untuk melakukan teoritical sampling (Straus & Corbin, 1998) akan dapat membantu mengetahui hasil wawancara. Teori tersebut dianggap sesuai untuk menjadi dasar penelitian ini karena bersifat induktif yang cocok digunakan pada penelitian interpretative. Penggunaan teknologi informasi yang digunakan oleh UMKM dan dianggap membantu kinerja UMKM tetapi belum diidentifikasi bagaimana kesesuaian dari implementasi teknologi informasi tersebut terhadap proses bisnis / kebutuhan UMKM itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kebutuhan implementasi teknologi informasi terhadap kesesuaian proses bisnis pada sebuah UMKM.

Wawancara yang dilakukan kepada informan (pemilik UMKM & pengelola implementasi teknologi informasi) tentang bagaimana proses bisnis yang ada pada UMKM tersebut. Setelah melakukan wawancara kepada informan, peneliti akan mengolah data yang dimulai dengan open coding pada hasil wawancara. Open coding dimulai dengan memberikan label pada hasil wawancara untuk mempermudah membaca inti wawancara tersebut. Tahap selanjutnya menggunakan axial coding dimana membuat kategori yang mengelompokkan beberapa label inti wawancara pada open coding. Dengan melakukan kategori akan mulai menemukan konstruk dari penelitian dan untuk menggali lebih dalam informasi dengan wawancara lanjutan berdasarkan memo yang telah dibuat. Memo ditulis saat setelah melakukan axial coding namun perlu dilakukan wawancara lanjutan untuk menggali lebih dalam. Dalam sebuah memo peneliti dapat melakukan teoritical sampling (menguji keterkaitan konstruk terhadap teori yang ada atau terhadap konstruk yang lain). Setelah melakukan teoritical sampling, pengolahan data berada pada tahap selective coding dimana beberapa konstruk menunjukkan keterkaitannya satu sama lain. Penelitian ini memberikan kontribusi pengembangan kebutuhan IT pada UMKM di Indonesia. Dengan menghasilkan usulan implementasi teknologi informasi yang dibutuhkan oleh UMKM. Dengan adanya analisis ini diharapkan mampu membantu pemerintah dalam memberikan dukungan IT terhadap UMKM di Indonesia untuk menuju Industri 4.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil-hasil studi empiris atau teoritis yang ditulis secara sistematis, analisis kritis, dan informatif. Penggunaan tabel, gambar, dll. Hanya untuk mendukung atau mengklarifikasi diskusi dan hanya terbatas untuk mendukung informasi penting, misalnya, tabel uji statistik, hasil pengujian model, dll. Diskusi hasil harus argumentatif mengenai relevansi hasil, teori, penelitian sebelumnya, dan fakta empiris, serta menunjukkan kebaruan temuan.

A. Gambaran Umum Studi Kasus

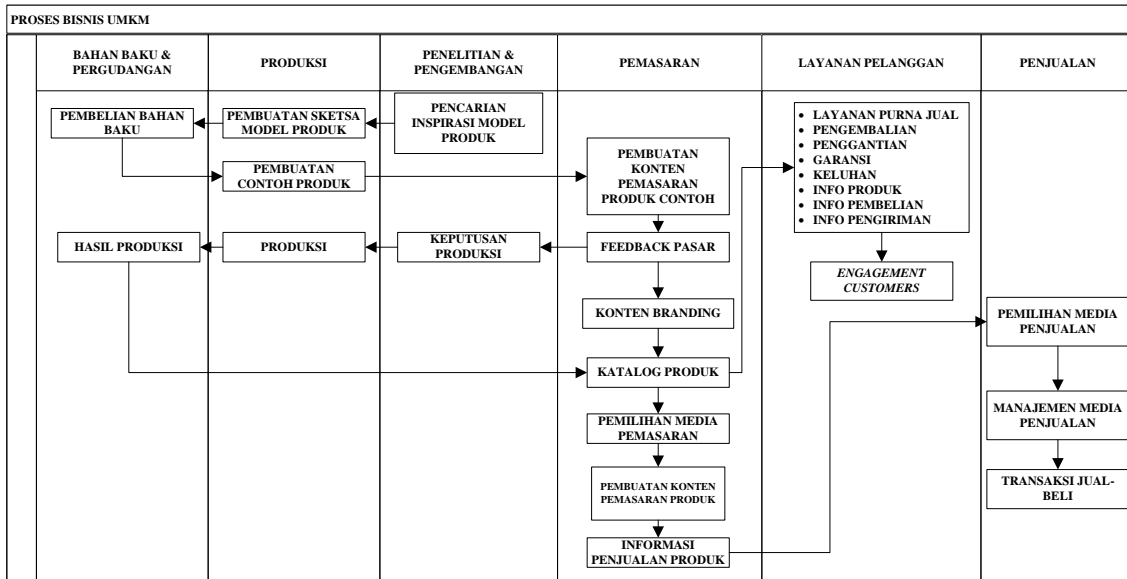
UMKM A dan B adalah UMKM yang bergerak di bidang produk tekstil atau garmen. Kedua UMKM tersebut memiliki karakteristik sebagai berikut:

Tabel 2. Profil objek penelitian

Karakteristik	UMKM	
	UMKM A	UMKM B
Penjualan (potong per bulan)	900-4000	800-1500
Omzet (juta rupiah per tahun)	500-600	90-350
Pangsa Pasar	Wanita 18-25 th	Ibu-ibu muda, mahasiswa, dan pengguna hijab syar'i
Karyawan	11	5
Toko Offline	2	3

Proses bisnis yang dijalankan perusahaan berdasarkan pertanyaan yang diajukan peneliti, yaitu terdapat 6 jenis proses bisnis, yaitu bahan baku & gudang, produksi, penelitian & pengembangan,

pemasaran, layanan pelanggan, & penjualan. Dari proses bisnis yang telah disebutkan maka dapat dipetakan melalui *diagram sequence* seperti pada gambar 1.

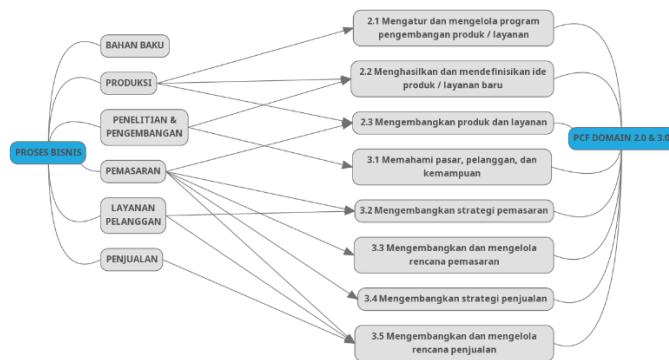


Gambar 1. Proses bisnis UMKM
Sumber: diolah peneliti, 2022

Membangun kerangka klasifikasi untuk menggunakan BPM yang terdiri dari empat kategori: motivasi operasional dan manajerial, motivasi yang mendukung TI, motivasi yang berpusat pada pelanggan, dan motivasi yang berfokus pada transformasi digital. Kerangka ini berfungsi sebagai panduan untuk penelitian lebih lanjut tentang pola motivasi BPM, khususnya dalam konteks transformasi digital (Renata, 2020).

B. Analisis Bisnis Proses berdasarkan PCF

Kerangka kerja memerlukan penyempurnaan lebih lanjut dengan kekhususan dan definisi yang lebih besar yang disediakan untuk konsep, level, dan jenis model terkait (Aitken, 2010). Selain menggunakan media sosial, bisnis UKM proses dapat didefinisikan berdasarkan Kerangka Klasifikasi Proses (PCF). Proses bisnis yang dijelaskan berdasarkan PCF dapat didukung oleh penggunaan TI. Penggunaan TI dapat meningkatkan kinerja UKM jika teknologi informasi dipilih sesuai dengan kebutuhan proses bisnisnya (Annisa, 2019). Kerangka kerja proses adalah model referensi yang mendukung deskripsi, penilaian, dan optimalisasi proses bisnis. Mereka biasanya menentukan hierarki proses untuk mengklasifikasikan proses (Weilkiens, 2016).



Gambar 2. Pemetaan Proses Bisnis terhadap PCF Domain 2.0 & 3.0

Sumber: diolah peneliti, 2022

Pemetaan proses bisnis pada gambar 2 berdasarkan dengan proses bisnis dari UMKM yang menjadi objek penelitian dengan PCF. Dimana domain PFC yang digunakan untuk mendeskripsikan sebuah proses bisnis adalah menggunakan domain 2.0 (*Develop and Manage Products and Services*) dan 3.0 (*Market and Sell Products and Services*). Pemetaan tersebut berdasarkan hasil wawancara pada pemilik UMKM sebagai pihak yang mengetahui dengan jelas proses bisnis yang ada pada UMKM tersebut. Pemetaan dan pendefinisian proses bisnis didapatkan melalui wawancara kepada narasumber dengan menggali rangkaian proses bisnis yang ada pada UMKM yang dimilikinya. Proses bisnis ini didefinisikan mulai dari pembelian bahan baku hingga layanan *after sale*. Setelah mendapatkan informasi dari pemilik UMKM maka penulis mencoba menggambarkan proses bisnis seperti pada gambar 1 dan divalidasi dan di revisi oleh pemilik UMKM sampai dengan gambaran proses bisnis yang ada pada UMKM menemukan kesamaan model antara narasumber dengan pemilik UMKM.

C. Analisis Implementasi Teknologi Informasi

Implementasi TI pada sebuah UMKM harus disesuaikan dengan kebutuhan dari UMKM tersebut. Rekomendasi aplikasi yang dapat digunakan adalah beberapa aplikasi pencatatan, media sosial, email, dan e-commerce (Nurmadewi, 2019). Dari sudut pandang teoritis, telah ditunjukkan bahwa penggunaan media sosial UMKM dapat menghasilkan kemampuan berikut: promosi/visibilitas, berbagi informasi, dan keterlibatan pelanggan (Sedalo, 2021). Peningkatan nilai e-commerce ke pasar global di tengah persaingan perdagangan. Hal ini tidak hanya mendukung UMKM untuk meningkatkan kinerja mereka termasuk pemanfaatan waktu, pengurangan biaya menuju pasar global tetapi juga dapat membantu UMKM untuk mendapatkan manfaat untuk menciptakan nilai tambah, layanan baru dan model bisnis baru dan juga untuk memperluas bisnis mereka. Oleh karena itu, e-commerce memiliki peran penting untuk pasar ekspor bagi usaha kecil dan menengah tidak diragukan lagi (Ueasangomsate, 2015).

Penerapan cloud computing dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang digunakan untuk tata kelola (Supardianto, 2019). Media sosial termasuk dalam TI yang dapat mendukung semua atau beberapa domain proses bisnis. Misalnya, UMKM menggunakan media sosial untuk mempromosikan barang sedangkan pembelian dapat dilakukan langsung di toko offline, website, dan e-commerce UMKM (Annisa, 2019). Situs web e-commerce UMKM tentang karakteristik yang diperlukan yang berkontribusi pada peningkatan tingkat konversi, memengaruhi pendapatan secara positif, dan memberikan pengembalian yang lebih baik atas investasi tersebut (Fatta, 2018). Struktur dan proses yang ada pada tata kelola TI menjelaskan bentuk marginalisasi UMKM, dalam hal ini tata kelola TI berkontribusi dalam memberikan arahan terkait rencana pengembangan dan evaluasi implementasi TI pada sebuah organisasi (Westman, 2021). UMKM adalah salah satu bentuk kecil perusahaan manufaktur yang memanfaatkan implementasi TI. Kinerja IT pada UMKM memang dipengaruhi langsung oleh ITG (IT Governance). Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan ini harus berkembang lebih kuat Kemampuan ITG, yaitu struktur, proses, dan mekanisme relasional ITG yang lebih baik untuk mencapai nilai bisnis yang lebih besar dari aset TI mereka (Raymond, 2019)

Tabel 3. Implementasi TI sesuai PCF Domain 8.0
Sumber: diolah Penulis, 2022

PCF DOMAIN 8.0	APPLICATION REQUIREMENT	REKOMENDASI APLIKASI
Manage Information Technology (IT) 8.1 Mengembangkan dan mengelola hubungan pelanggan TI	Aplikasi yang digunakan untuk menjembatani komunikasi antara pemilik usaha dengan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Media sosial (Nurmadewi & Annisa) • E-mail (Nurmadewi) • E-commerce (Nurmadewi & Annisa)

PCF DOMAIN 8.0	APLICATION REQUIREMENT	REKOMENDASI APLIKASI
8.2 Mengembangkan dan mengelola strategi bisnis TI	Aplikasi yang digunakan untuk mendeskripsikan kebutuhan TI pada sebuah usaha bisnis	• Tata kelola TI (Wetsman & Raymond)
8.3 Kembangkan dan kelola ketahanan dan risiko TI	Aplikasi yang mampu mendefinisikan resiko, dan keamanan TI, serta mengembangkan dan mengelola identitas penggunanya	• Tata Kelola TI
8.4 Kelola informasi	Aplikasi yang dapat digunakan untuk mengetahui/memantau kondisi pasar maupun kondisi pelanggan yang dapat membantu pemilik usaha untuk mengelola strategi bisnis	• Media sosial (Nurmadewi & Annisa)
8.5 Mengembangkan dan mengelola layanan / solusi	Melakukan integrasi pada seluruh aplikasi yang digunakan didalam usaha serta melakukan pemeliharaan infrastruktur TI	• Cloud computing / aplikasi integrasi
8.6 Menyebarkan layanan / solusi	Merencanakan pengembangan secara berkelanjutan seluruh implementasi TI yang telah digunakan pada UMKM	• Tata Kelola TI (Wetsman & Raymond)
8.7 Membuat dan mengelola layanan / solusi dukungan	Mengimplementasikan rencana pengembangan TI yang ada pada UMKM	

D. Task-Technology Fit

Persepsi keunggulan relatif, task-technology fit, dan kepuasan keputusan telah terbukti memengaruhi adopsi teknologi dan niat penggunaan yang berkelanjutan, termasuk fitur untuk memengaruhi persepsi tersebut dapat memberikan keunggulan produk yang kompetitif (Erskine, 2019). TTF merupakan teori untuk memediasi hubungan antara tugas (proses bisnis) dan teknologi dengan hasil. Dengan mengintegrasikan teori-teori ini dengan teori TTF, semua hubungan tugas dan teknologi dapat dipahami – baik efek langsung maupun interaksi (Howard, 2018). Variabel independen yang terkait yang digunakan dalam penelitian task-technology fit dapat disesuaikan dalam desain eksperimental. Dalam sebuah penelitian dibutuhkan fitur dan komunikasi teknologi pembelajaran digital dapat diuji secara sistematis untuk mengungkap lebih banyak mekanisme kausal yang mendasari antara kesesuaian teknologi dan motivasi untuk diadopsi (Rai, 2019).

Tabel 4. Tabel Pemetaan Task-Technology Fit (Proses Bisnis dengan Implementasi TI)

Sumber: diolah Penulis, 2022

Divisi	Proses Bisnis	Implementasi TI
Bahan Baku & Pergudangan	• Pembelian Bahan Baku	• Microsoft Excel
	• Hasil Produksi	• Microsoft Excel
Produksi	• Pembuatan Sketsa Model Produk	• Adobe Ilustrator
	• Pembuatan Contoh Produk	• Mesin Produksi
	• Produksi	• Mesin Produksi
Penelitian & Pengembangan	• Pencarian Inspirasi Model Produk	• Media Sosial (Pinterest, Instagram, Marketplace)
	• Keputusan Produksi	• Pencatatan Manual

Divisi	Proses Bisnis	Implementasi TI
Pemasaran	• Pembuatan Konten Pemasaran Produk Contoh	• Video Editor
	• Feedback Pasar	• Pooling Pada Instastory
	• Konten Branding	• Instagram
	• Katalog Produk	• Instagram, Website, Whatsapp
	• Pemilihan Media Pemasaran	• Instagram, Website, Whatsapp
	• Pembuatan Konten Pemasaran Produk	• Pengambilan Foto • Pembuatan Video • Video Editor
Layanan Pelanggan	• Informasi Penjualan Produk	• Deskripsi Posting Instagram, Website, Marketplace (Shopee & Tokopedia)
	• Layanan Purna Jual	• Website, Line, Whatsapp
	• Pengembalian	
	• Penggantian	
	• Garansi	
	• Keluhan	
	• Info Produk	• Website, Marketplace (Shopee & Tokopedia)
	• Info Pembelian	
	• Info Pengiriman	
	• Engagement Customers	• Instagram, Line, Whatsapp
Penjualan	• Pemilihan Media Penjualan	• Website, Marketplace (Shopee & Tokopedia)
	• Manajemen Media Penjualan	
	• Transaksi Jual-Beli	

Task-Technology Fit (TTF) digunakan untuk mengetahui kesesuaian sebuah tugas (dalam penelitian ini menggunakan kata proses bisnis) dengan teknologi yang akan diimplementasikan. Teknologi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah teknologi informasi dimana diharapkan implementasinya akan membantu proses bisnis untuk lebih efektif dalam menjalankan prosesnya. Pada tabel 4 telah dipetakan antara proses bisnis dengan aplikasi teknologi informasi yang dapat membantu kinerja dari proses bisnis.

Proses pemetaan ini dimulai dari pengidentifikasian proses bisnis pada UMKM yang menjadi objek penelitian. Lalu dilanjutkan dengan pemetaan proses bisnis yang ada dengan PCF, dimana PCF adalah standart sebuah proses bisnis yang seharusnya ada untuk industri yang didalamnya melibatkan elemen/domain Strategi Perusahaan, Produksi, Pemasaran, Penjualan, SDM, Finansial, Aset, Teknologi Informasi, dan Hubungan dengan pelanggan & supplier (APQC, 2018).

SIMPULAN

Penelitian ini memberikan hasil terkait rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Dari hasil yang dapat disimpulkan UMKM saat ini atau UMKM yang menjadi objek penelitian jika dilihat dari hasil penelitian hanya melakukan definisi pekerjaan proses bisnis sebagai sebuah kegiatan berulang. Padahal untuk bisa mengembangkan sebuah usaha, kegiatan usaha yang disebut proses bisnis seharusnya ditulis dalam sebuah SOP secara resmi agar lebih mudah untuk mengembangkan SOP maupun skala perusahaan. Pengembangan SOP ini dapat menggunakan panduan PCF yang digunakan sebagai indikator dalam

penelitian ini. Dalam penggunaan implementasi teknologi informasi sebagian besar hanya digunakan untuk *branding* produk yang dihasilkan saja. Implementasi TI yang diusulkan pada penelitian ini diharapkan mampu membantu kinerja proses bisnis. Peran pemilik UMKM dalam memilih kegiatan usaha (proses bisnis) dan implementasi TI memiliki pengaruh yang besar, hal ini dikarenakan dalam usahanya pemilik UMKM lah yang mengetahui dengan pasti proses bisnis dan TI yang diperlukan oleh usahanya. Sehingga apabila ingin mengembangkan skala usaha yang dimilinya maka seorang pemilik UMKM harus paham betul terkait pengembangan proses bisnis dan implementasi TI yang dibutuhkan dan cocok untuk digunakan oleh UMKM yang dimilikinya.

BATASAN & PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini memiliki batasan terkait pembahasan yang berfokus pada proses bisnis sesuai dengan standar yang digunakan (dalam penelitian ini menggunakan PCF). Dan terkait karakteristik pemilik UMKM yang nantinya akan dapat berpengaruh terhadap rencana pengembangan UMKM dari prespektif proses bisnis dan implementasi TI. Penelitian lanjutan yang bisa digunakan adalah pembahasan terkait rekomendasi pembuatan proses bisnis yang sesuai standart PCF (Domain 2.0 & 3.0) yang belum digunakan pada saat penelitian ini. Selain itu pembahasan tentang karakteristik pemilik UMKM juga dapat menjadi topik bahasan untuk penelitian selanjutnya.

REFERENSI

- Aitken, Chris, Christine Stephenson, and Ryan Brinkworth. 2010. "Process Classification Frameworks." In *Handbook on Business Process Management 2*, Springer Berlin Heidelberg, 73–92.
- Annisa, Lolanda Hamim, and E. R. Mahendrawathi. 2019. "Impact of Alignment between Social Media and Business Processes on SMEs' Business Process Performance: A Conceptual Model." *Procedia Computer Science* 161: 1106–13.
- APQC. 2018. "Process Classification Framework." APQC. <https://www.apqc.org/resource-library/resource-listing/apqc-process-classification-framework-pcf-cross-industry-excel-7> (January 11, 2022).
- Astri Garini, Anindya. 2017. "Penilaian Tingkat Kematangan Proses Bisnis Berbasis Enterprise Resource Planning: Studi Kasus: PT. XYZP." *JURNAL TEKNIK ITS* 6(1): 188–91.
- Basry, Asril, and Essy Malays Sari. *PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) PADA USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM)*.
- Choi, Youngtae, and Andrew Thoeni. 2016. "Social Media: Is This the New Organizational Stepchild?" *European Business Review* 28(1): 21–38.
- DEPARTEMEN PENGEMBANGAN UMKM. 2016. 1 *PEMETAAN DAN STRATEGI PENINGKATAN DAYA SAING UMKM DALAM MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) 2015 DAN PASCA MEA 2025*.
- Erskine, Michael A., Mohammed Khojah, and Alex E. McDaniel. 2019. "Location Selection Using Heat Maps: Relative Advantage, Task-Technology Fit, and Decision-Making Performance." *Computers in Human Behavior* 101: 151–62.
- Di Fatta, Davide, Dean Patton, and Giampaolo Viglia. 2018. "The Determinants of Conversion Rates in SME E-Commerce Websites." *Journal of Retailing and Consumer Services* 41: 161–68.
- Goodhue, Dale L, and Ronald L Thompson. 1995. 19 Source: MIS Quarterly *Task-Technology Fit and Individual Performance*.
- Gratton, Lynda, and Sumantra Ghoshal. 2003. "Managing Personal Human Capital: New Ethos for the 'volunteer' Employee." *European Management Journal* 21(1): 1–10.
- Howard, Matt C., and Julia C. Rose. 2019. "Refining and Extending Task–Technology Fit Theory: Creation of Two Task–Technology Fit Scales and Empirical Clarification of the Construct." *Information and Management* 56(6).
- Ijose, Olumide. *Journal of Management and Marketing Research Strategic Human Resource*.
- Lee, Matthew K O, and Christy M K Cheung. 2007. "Understanding User Acceptance of Multimedia Messaging Services: An Empirical Study." *JOURNAL OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY* 58(13): 2066–77. www.interscience.wiley.com.
- Lin, Tung Ching, and Chien Chih Huang. 2008. "Understanding Knowledge Management System Usage Antecedents: An Integration of Social Cognitive Theory and Task Technology Fit." *Information and Management* 45(6): 410–17.

- Mathiesen, Paul et al. 2011. *Applying Social Technology to Business Process Lifecycle Management*.
- Mueller, Stefan K., Jan Mendling, and Edward W.N. Bernroider. 2019. "The Roles of Social Identity and Dynamic Salient Group Formations for ERP Program Management Success in a Postmerger Context." *Information Systems Journal* 29(3): 609–40.
- Muhanguzi, Samuel, and Michael Kyobe. 2014. 60 *EJISDC The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries ALIGNING WORK PRACTICES, MOBILE TECHNOLOGY AND STRATEGY FOR PERFORMANCE IMPROVEMENT: THE CASE OF SMES IN UGANDA*. <http://www.ejisd.org>.
- Nurmadewi, Dita, and E. R. Mahendrawathi. 2019. "Analyzing Linkage Between Business Process Management (BPM) Capability and Information Technology: A Case Study in Garment SMEs." *Procedia Computer Science* 161: 935–42.
- Rai, Ranvir S., and Fred Selnes. 2019. "Conceptualizing Task-Technology Fit and the Effect on Adoption – A Case Study of a Digital Textbook Service." *Information and Management* 56(8).
- Raymond, Louis, François Bergeron, Anne Marie Croteau, and Sylvestre Uwizeyemungu. 2019. "Determinants and Outcomes of IT Governance in Manufacturing SMEs: A Strategic IT Management Perspective." *International Journal of Accounting Information Systems* 35: 100422.
- Rosemann, Michael, and Jan Vom Brocke. 2010. *The Six Core Elements of Business Process Management*. First Edit. ed. J. vom Brocke. Verlag Berlin Heidelberg: Springer.
- Sedalo, Genevieve, Henry Boateng, and John Paul Kosiba. 2021. "Exploring Social Media Affordance in Relationship Marketing Practices in SMEs." *Digital Business*: 100017.
- Service, Robert W. 2009. "Book Review: Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (3rd Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage." *Organizational Research Methods* 12(3): 614–17.
- Strauss, Anselm L., and Juliet M. Corbin. 1998. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Sage Publications.
- Supardianto, Ridi Ferdiana, and Selo Sulisty. 2019. "The Role of Information Technology Usage on Startup Financial Management and Taxation." *Procedia Computer Science* 161: 1308–15.
- Ueasangkomsate, Pittawat. 2015. "Adoption E-Commerce for Export Market of Small and Medium Enterprises in Thailand." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 207: 111–20.
- Ulrich, Patrick, and Vanessa Frank. 2021. "Relevance and Adoption of AI Technologies in German SMEs - Results from Survey-Based Research." In *Procedia Computer Science*, Elsevier B.V., 2152–59.
- Vodanovich, Shahper, Cathy Urquhart, and Maha Shakir. 2010. 40 *EJISDC SAME BUT DIFFERENT: UNDERSTANDING WOMEN'S EXPERIENCE OF ICT IN THE UAE*. <http://www.ejisd.org>.
- Weilkiens, Tim, Christian Weiss, Andrea Grass, and Kim Nena Duggen. 2016. "Frameworks." In *OCEB 2 Certification Guide*, Elsevier, 149–69. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/B9780128053522000078>.
- Westman, Linda, Ericha Moores, and Sarah Lynn Burch. 2021. "Bridging the Governance Divide: The Role of SMEs in Urban Sustainability Interventions." *Cities* 108.