

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konveksi Dadan Topi Bandung merupakan salah satu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak dalam bidang produksi topi custom untuk berbagai kebutuhan, seperti komunitas, organisasi, instansi, perusahaan, maupun kegiatan promosi. Dalam menjalankan aktivitas usahanya, Konveksi Dadan Topi melaksanakan berbagai rangkaian proses bisnis yang meliputi penerimaan pesanan, perancangan desain, pengadaan bahan baku, proses produksi, pengendalian kualitas, hingga distribusi produk kepada pelanggan. Setiap tahapan tersebut memerlukan pengelolaan yang terstruktur agar proses kerja dapat berjalan secara efektif dan menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut (Dumas et al., n.d.) proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas yang saling terhubung untuk menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan dan menjadi bagian penting dalam pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada Konveksi Dadan Topi Bandung, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan proses bisnis. Permasalahan yang ditemukan antara lain belum tersusunnya standar operasional prosedur (SOP) secara tertulis pada setiap tahapan pekerjaan, belum adanya sistem pengukuran kinerja yang terstruktur, serta proses evaluasi yang masih dilakukan secara sederhana. Selain itu, koordinasi antarbagian masih mengandalkan komunikasi langsung sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan informasi dan ketidakefisienan dalam pelaksanaan aktivitas operasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan proses bisnis pada

Konveksi Dadan Topi Bandung masih memerlukan perbaikan agar mampu mendukung pengembangan usaha secara optimal.(Sugiyono, 2023)

Fenomena yang terjadi pada Konveksi Dadan Topi Bandung tidak terlepas dari kondisi industri konveksi yang berkembang di Kota Bandung. Kota Bandung dikenal sebagai salah satu pusat industri kreatif dan industri fesyen di Indonesia. Keberadaan berbagai usaha konveksi, distro, garment, dan produk fesyen lainnya menjadikan Bandung sebagai daerah yang memiliki daya saing tinggi dalam industri tekstil dan produk fesyen. (Segarwati & Patimah, 2022) menjelaskan bahwa industri konveksi di Kota Bandung berkembang cukup pesat karena didukung oleh kreativitas pelaku usaha, ketersediaan tenaga kerja, serta tingginya permintaan pasar terhadap produk fesyen.

Perkembangan industri konveksi di Kota Bandung memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Namun demikian, perkembangan tersebut juga menyebabkan persaingan usaha menjadi semakin ketat. Bertambahnya jumlah pelaku usaha membuat konsumen memiliki lebih banyak alternatif pilihan sehingga setiap perusahaan dituntut untuk mampu menghasilkan produk yang berkualitas, memberikan pelayanan yang baik, serta memiliki sistem pengelolaan usaha yang efektif. Menunjukkan bahwa sektor UMKM menghadapi berbagai tantangan seperti perubahan perilaku konsumen, meningkatnya persaingan usaha, keterbatasan modal, dan rendahnya kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Kondisi tersebut mendorong pelaku usaha untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan usaha agar mampu bertahan dalam persaingan pasar. (Kajian Bapelitbang Kota Bandung, 2021)

Selain menghadapi tekanan dari faktor eksternal, usaha konveksi juga dihadapkan pada berbagai tantangan internal yang berkaitan dengan aspek manajemen usaha. Sebagian besar UMKM masih menghadapi keterbatasan dalam pengelolaan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, sistem administrasi, dan pengelolaan proses kerja. Akibatnya, aktivitas operasional sering kali berjalan kurang efektif sehingga berdampak pada produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam konteks UMKM, penerapan manajemen proses bisnis menjadi semakin penting. UMKM memiliki peran strategis sebagai tulang punggung perekonomian nasional karena kontribusinya terhadap penyerapan tenaga kerja dan pertumbuhan ekonomi. Namun demikian, UMKM masih menghadapi berbagai keterbatasan, terutama dalam aspek manajerial, pengelolaan sumber daya manusia, serta sistem operasional yang belum terdokumentasi dengan baik. Banyak pelaku UMKM yang masih menjalankan usahanya secara konvensional, tanpa standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, tanpa sistem pengukuran kinerja yang terstruktur, serta tanpa integrasi antar proses kerja. Kondisi tersebut menyebabkan proses bisnis berjalan tidak konsisten, bergantung pada individu, serta sulit untuk dikendalikan dan dievaluasi secara objektif. (Tambunan, T., 2019)

Permasalahan tersebut juga berkaitan dengan pengembangan usaha. Pengembangan usaha merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kapasitas usaha melalui perbaikan sistem kerja, peningkatan kualitas produk, penguatan sumber daya manusia, perluasan pasar, serta peningkatan kemampuan organisasi dalam menghadapi persaingan bisnis. Penelitian mengenai pengembangan UMKM Kota Bandung menunjukkan bahwa pengembangan usaha

menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha, terutama pada sektor usaha yang menghadapi tingkat persaingan tinggi seperti industri konveksi.

Perkembangan dunia usaha yang semakin dinamis dan kompetitif menuntut setiap organisasi, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), untuk tidak hanya berfokus pada hasil produksi, tetapi juga pada pengelolaan proses bisnis yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dalam perspektif manajemen modern, keberhasilan suatu usaha tidak lagi semata-mata diukur dari besarnya output yang dihasilkan, melainkan dari kemampuan organisasi dalam mengelola seluruh rangkaian aktivitas bisnis secara sistematis, terintegrasi, serta berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Proses bisnis yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti rendahnya produktivitas, pemborosan sumber daya, ketidakefisienan operasional, serta menurunnya kualitas produk dan layanan yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Pandangan tersebut sejalan dengan pemikiran pengembangan usaha merupakan proses sistematis yang dilakukan untuk meningkatkan kapasitas organisasi melalui perbaikan sistem kerja, penguatan manajemen, dan pemanfaatan peluang pasar guna menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. (Abdul et al., 2024)

Dalam perspektif manajemen modern, keberhasilan pengembangan usaha tidak dapat dipisahkan dari kemampuan organisasi dalam mengelola proses bisnis secara efektif. Proses bisnis yang tidak terstruktur dapat menyebabkan pemborosan waktu, rendahnya produktivitas kerja, meningkatnya tingkat kesalahan produksi, serta lemahnya koordinasi antarbagian organisasi. Sebaliknya, proses bisnis yang dikelola secara sistematis mampu membantu organisasi dalam meningkatkan

efisiensi operasional, mempercepat alur kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan proses bisnis menjadi faktor penting dalam mendukung keberlangsungan dan pengembangan usaha.

Melalui BPM, organisasi dapat memahami alur kerja secara menyeluruh, mengidentifikasi hambatan proses, mengurangi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, serta meningkatkan koordinasi antarunit kerja. Dengan demikian, BPM tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian operasional, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi. BPM memandang proses bisnis sebagai aset strategis organisasi yang harus dikelola secara berkelanjutan. (Weske, 2019)

Thomas Davenport yang menyatakan bahwa keunggulan kompetitif suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana proses bisnis dirancang dan dikelola secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis merupakan aset strategis yang perlu dikelola secara serius. Selanjutnya, Marlon Dumas menjelaskan bahwa Business Process Management (BPM) merupakan pendekatan sistematis yang meliputi identifikasi, pemodelan, implementasi, pemantauan, serta evaluasi proses bisnis secara berkelanjutan guna meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh. Dengan demikian, BPM tidak hanya berperan sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai kerangka strategis dalam menciptakan efisiensi dan keunggulan kompetitif. (Dumas et al, 2018)

Penerapan Business Process Management menjadi semakin penting dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan kompetitif. BPM memungkinkan organisasi

untuk memahami alur kerja secara menyeluruh, mengidentifikasi hambatan proses, mengurangi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, serta meningkatkan koordinasi antarunit kerja. Selain itu, BPM juga membantu organisasi dalam membangun sistem kerja yang lebih terstandarisasi sehingga mampu meningkatkan kualitas produk maupun layanan. Penelitian mengenai BPM menunjukkan bahwa pengelolaan proses bisnis yang baik dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan bisnis. (Syarifudin & Informasi, 2022)

Dalam konteks UMKM, implementasi BPM juga berkaitan erat dengan penggunaan indikator kinerja atau Key Performance Indicators (KPI). Pengukuran kinerja melalui KPI memungkinkan pelaku usaha untuk mengevaluasi efektivitas proses kerja secara objektif dan berbasis data. Penggunaan KPI dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi tingkat produktivitas, kualitas hasil kerja, waktu penyelesaian proses, serta tingkat kepuasan pelanggan. Menurut penelitian mengenai Business Process Management, penerapan KPI menjadi bagian penting dalam proses monitoring dan evaluasi kinerja organisasi guna mendukung perbaikan proses bisnis secara berkelanjutan. (Lailil Maqin dan Jeni Susyanti, 2024)

Salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan pengembangan usaha adalah kemampuan organisasi dalam mengelola proses bisnis. Proses bisnis yang tidak terstruktur dapat menyebabkan pemborosan waktu, rendahnya produktivitas kerja, meningkatnya tingkat kesalahan produksi, serta lemahnya koordinasi antarbagian organisasi. Sebaliknya, proses bisnis yang dikelola secara sistematis mampu membantu organisasi meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat alur kerja,

serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan proses bisnis menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh setiap pelaku usaha.(Fadhil.s, 2024)

Penelitian yang dilakukan oleh (Lailil Maqin dan Jeni Susyanti, 2024) menunjukkan bahwa penerapan Business Process Management (BPM) dan Business Process Improvement (BPI) mampu meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas proses bisnis pada sektor UMKM. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan proses bisnis yang terstruktur dapat membantu organisasi melakukan perbaikan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kualitas. Penelitian mengenai pemodelan proses bisnis pada usaha konveksi menggunakan BPMN menunjukkan bahwa pemetaan proses bisnis dapat membantu organisasi mengidentifikasi hambatan dalam alur kerja dan memberikan rekomendasi perbaikan proses yang lebih efektif. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pengelolaan proses bisnis memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi aktivitas operasional usaha konveksias pelayanan kepada pelanggan. (Firdaus, 2022)

Penelitian mengenai penerapan Business Process Management dalam analisis proses bisnis menunjukkan bahwa BPM dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengelolaan proses yang sistematis dan berkelanjutan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa BPM membantu organisasi memahami proses bisnis secara menyeluruh sehingga memudahkan identifikasi masalah dan pengambilan keputusan.(Syarifudin & Informasi, 2022)

Jika dikaitkan dengan konsep BPM, kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal secara teoritis dengan kondisi aktual di lapangan. Secara teoritis, BPM mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas proses bisnis, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Namun dalam praktiknya, khususnya pada UMKM seperti Konveksi Dadan Topi Bandung, penerapan BPM masih belum optimal. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar (*research gap*) dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, diketahui bahwa sebagian besar penelitian mengenai Business Process Management berfokus pada peningkatan kualitas layanan, analisis proses bisnis, dan pemodelan proses bisnis organisasi. Penelitian Maqin dan Susyanti (2024) menitikberatkan pada peningkatan kualitas layanan UMKM melalui BPM dan BPI, sedangkan penelitian mengenai pemodelan proses bisnis konveksi menggunakan BPMN lebih berfokus pada pemetaan alur kerja dan identifikasi hambatan proses. Selain itu, penelitian mengenai analisis proses bisnis menggunakan BPM menekankan aspek efektivitas organisasi dan perbaikan proses kerja. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi Business Process Management terhadap pengembangan usaha pada UMKM konveksi, khususnya di Kota Bandung, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi Business Process Management terhadap pengembangan usaha pada Konveksi Dadan Topi Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis implementasi Business Process Management Dalam Pengembangan Usaha Pada Konveksi Dadan Topi di Kota Bandung. Penelitian ini diharapkan

mampu memberikan gambaran mengenai penerapan BPM dalam proses bisnis UMKM konveksi, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi BPM, serta menjelaskan kontribusinya terhadap pengembangan usaha. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Business Process Management Dalam Pengembangan Usaha (Studi Kasus Konveksi Dadan Topi dan Bandung)”**

1.2 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memusatkan perhatian pada *Business Process Mangement* yang diberikan oleh Konevksi Dadan Topi di Kota Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum objek penelitian pada Konveksi Dadan Topi Bandung?
2. Bagaimana Implementasi Business Process Management di usaha Konveksi ini?
3. Bagaimana Pengembangan Usaha Di Konveksi Dadan Topi Bandung?
4. Hambatan-Hambatan apa saja dalam mengimplementasikan Business Process Management.

1.4 Tujuan Penelitian

Secara garis besar kegunaan penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, sebagai berikut:

- a. Mengetahui gambaran umum pada objek Konfeksi Dadan Topi Bandung.
- b. Mengetahui Implementasi Business Process Management di Konveksi ini.
- c. Mengetahui Penerapan Business Process Management terhadap Pengembangan Usaha
- d. Mengetahui upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Business Process Management

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini memiliki dua kegunaan utama, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang masing-masing memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan perbaikan kinerja lembaga terkait. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam memperluas wawasan serta menerapkan teori-teori yang diperoleh peneliti semasa studi di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung. Secara khusus penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis, terutama dalam kajian analisis pengembangan usaha menggunakan teori BPM (Business Process Management).

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penilitan ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam penelitian pengembahngan daya usaha, dan mengetahui bagaimana cara jalannya proses bisnis menggunakan teori Business Process Management serta penyusunan karya ilmiah khususnya pelaksanaan pengembangan usaha sector UMKM Konveksi Dadan Topi

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan baru untuk perusahaan khususnya dalam pengembangan usaha.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terkait informasi yang diberikan, serta bagi pihak yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang sumber daya manusia, khususnya tentang pengembangan usaha menggunakan teori BPM (Business Process Management).

1.6 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Konveksi Dadan Topi Bandung yang beralamat di jalan Ciroyom, Kecamatan Andir Kota Bandung.

1.6.2 Lamanya Penelitian

Tabel 1. 1 Lamanya Penelitian

No	Keterangan	Tahun 2026																							
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tahap Persiapan																									
1	Penjajakan																								
2	Studi Kepustakaan																								
3	Pengajuan Judul																								
4	Penyusunan Usulan Penelitian																								
5	Seminar Usulan Penelitian																								
Tahap Penelitian																									
1	Pengumpulan Data																								
	a. Observasi																								
	b. Wawancara																								
	c. Dokumentasi																								
2	Pengolahan Data																								
3	Analisis Data																								
Tahap Penyusunan																									
1	Penyusunan Bab 4-5																								
2	Perbaikan Bab 1-5																								
3	Sidang Skripsi																								

(Sumber : Data diolah oleh peneliti 2025)