

Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis Usaha Kuliner Mikro Kecil Menengah Di Kota Bengkulu

1st Ramadhanu Tadzkiar
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

ramadhanutadzkiar@student.telkomuni-
versity.ac.id

2nd Fitriyana Dewi
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

fitriyanadewi@telkomuniversity.ac.id

3rd Widyatasya Agustika Nurtrisha
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

widyatasya@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— UMKM memiliki peran yang sangat penting untuk perekonomian Negara di Indonesia karena UMKM menjadi penyumbang Produk Domestik Bruto (PDB) terbesar, serta menyediakan banyak lapangan pekerjaan. Sehingga pemilik UMKM perlu mengetahui apa saja elemen-elemen yang sudah berjalan dengan baik maupun yang belum baik agar pemilik UMKM dapat memaksimalkan aktivitas bisnisnya dan dapat bersaing kedepannya lagi, serta pemerintah daerah wajib mengetahui kebutuhan UMKM yang dapat mereka bantu agar nilai PDB daerahnya meningkat dan meningkatkan jumlah lapangan pekerjaan. Penelitian ini mengukur tingkat kematangan proses bisnis dan kesiapan TI pada perusahaan-perusahaan kuliner berskala mikro, kecil, dan menengah berdasarkan metode Business Process Orientation Maturity Model (BPOMM) dari McCormack dkk. Pada penelitian ini diperoleh nilai kematangan proses bisnis dan kesiapan penerapan teknologi informasi dari empat UMKM kuliner yang diteliti. Untuk nilai kematangan proses bisnis, tiga UMKM berada pada Tingkat 1 yaitu Ad hoc dan 1 UMKM berada pada Tingkat 2 yaitu Defined. Sedangkan nilai kesiapan teknologi informasi, dua UMKM berada di tingkat rendah dan 2 UMKM berada di tingkat sedang. Hasil akhir dari penilaian dua elemen tersebut dikaitkan dan diprofilkan menjadi tiga kategori, yaitu sama-sama sedang; rendah; dan bertolak belakang.

Kata Kunci — proses bisnis, UMKM, BPM, BPOMM, kesiapan TI

I. PENDAHULUAN

Peranan UMKM untuk perekonomian Negara di Indonesia termasuk sangat penting karena UMKM menjadi penyumbang Produk Domestik Bruto (PDB) terbesar, menyediakan banyak lapangan pekerjaan, serta dapat bertahan terhadap krisis keuangan seperti pada tahun 1988. Sekretaris Perusahaan Pertamina Tajudin Noor mengatakan “Jumlah UMKM saat ini mencapai 64,1 juta di seluruh Indonesia. Dari jumlah tersebut tergambar peran penting UMKM di mana kontribusinya mencapai 61,07% terhadap produk domestik bruto (PDB). Dalam hal serapan tenaga kerja pun jumlahnya cukup besar yakni sekitar 97,02%. Sementara investasi di sektor UMKM mencapai 58,18% dan untuk ekspor UMKM non-migas mencapai 14,3%. Serta pemanfaatan teknologi digital mencapai 13%” dengan membaca kutipan pernyataan diatas memperkuat alasan

mengapa UMKM memiliki peranan yang sangat penting untuk Negara di Indonesia ini (Ginting, 2020).

UMKM merupakan kegiatan yang tidak hanya fokus pada pengelolaan produk dan penjualan produknya saja tetapi melibatkan banyak elemen terkait yang lainnya. Pemilik UMKM perlu mengetahui elemen – elemen tersebut, sehingga pemilik UMKM dapat mengembangkan aktivitas UMKMnya untuk menjadi lebih efisien dan efektif. oleh karena itu pemilik UMKM perlu mengidentifikasi apa saja elemen yang telah berjalan atau belum maksimal pada proses bisnisnya. Maka dibutuhkan sebuah metode atau cara untuk mengukur kinerja setiap elemen pada UMKM sudah berjalan maksimal atau belum. Berdasarkan pernyataan sebelumnya, dapat penulis ambil kesimpulan bahwa UMKM sudah memenuhi persyaratan untuk termasuk salah satu dari banyak hal yang sangat penting dalam perekonomian Negara Indonesia ini.

Metode yang penulis pilih adalah Business Process Management (BPM), BPM telah berlangsung secara intensif diperusahaan global selama dekade terakhir. Tujuan utama dari setiap proyek BPM adalah untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengadopsi pandangan proses organisasi. Tetapi sebelum itu kita perlu melihat kondisi manajemen proses bisnis dalam organisasi tersebut, maka dibutuhkan sebuah cara untuk menilai tingkat kematangan proses bisnis ini. Penilaian dapat dilakukan dengan berbagai banyak metode, tetapi penulis berfokus pada Business Process Maturity Model (BPMM). BPMM adalah pemahaman untuk memproses tahap perkembangan yang didefinisikan secara jelas, dikelola, diukur, dan dikendalikan sepanjang waktu. BPMM berguna untuk memahami proses yang terdapat dalam organisasi, serta menyediakan standar untuk mencapai strategi organisasi, dan meningkatkan output organisasi.

Salah satu model kematangan (Maturity Model), yaitu Business Process Orientation Maturity Model (BPOMM) yang dikembangkan oleh McCormack dkk., Skrinjar dan Trkman telah mencoba menerapkan BPOMM untuk menilai kematangan proses bisnis di perusahaan besar. BPOMM dilihat dari 9 aspek, yaitu pandangan strategis, definisi dan dokumentasi proses, proses pengukuran dan pengelolaan, struktur proses organisasi, manajemen manusia, proses budaya organisasi, orientas pasar, pandangan pemasok, dan

dukungan sistem informasi. Pada area kesembilan dukungan sistem informasi akan peneliti gantikan menjadi penilaian kesiapan teknologi informasi, hal tersebut berdasarkan penilaian peneliti yang melihat dari karakteristik UMKM di Kota Bengkulu. UMKM di Kota Bengkulu mayoritas atau kebanyakan tidak memanfaatkan sistem informasi dalam menjalankan aktivitas bisnis, sehingga peneliti memutuskan untuk mengubah area dukungan sistem informasi menjadi penilaian kesiapan teknologi informasi, dimana terdapat di area yang dilihat, yaitu infrastruktur teknologi informasi, aplikasi teknologi informasi, dan sumber daya teknologi informasi.

II. KAJIAN TEORI

A. UMKM

UMKM diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM, berisi tentang pengertian UMKM didefinisikan seperti berikut ini, yaitu (Kurniasih, n.d.). Usaha Mikro merupakan usaha produktif yang berdiri sendiri milik orang perorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha yang sesuai dengan UU terkait UMKM. Usaha Mikro diperkirakan memiliki kekayaan bersih mencapai Rp 50.000.000 (tidak termasuk asset). Hasil penjualannya setiap tahun kurang dari Rp 300.000.000,-.

Usaha Kecil merupakan usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dikuasai, dimiliki, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam UU tersebut. Usaha Kecil diperkirakan memiliki kekayaan bersih Rp 50.000.000,- hingga Rp 500.000.000,-. Hasil penjualan bisnis setiap tahunnya mulai dari Rp 300.000.000,- hingga Rp 2.500.000.000,-.

Usaha Menengah merupakan usaha produktif yang berdiri sendiri, yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan atau penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam UU terkait UMKM. Usaha Menengah diperkirakan memiliki kekayaan bersih mencapai lebih dari Rp500.000.000,- hingga Rp10.000.000.000,- (tidak termasuk aset). Hasil penjualan tahunannya mencapai Rp2.500.000.000,- hingga Rp50.000.000.000,-.

B. Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan kumpulan aktivitas-aktivitas yang terkait dan terhubung yang dikerjakan oleh setiap pemangku kepentingan dalam memberikan produk atau layanan kepada pelanggan. Setiap pemangku tersebut bekerja sesuai keahlian mereka untuk mencapai tujuan. Langkah – langkah ini terus berulang oleh banyak pengguna dengan cara standar dan yang telah dioptimalkan (Gie, 2020).

C. BPPOM

Business Process Maturity Model (BPMM) adalah pemahaman untuk memproses tahap perkembangan yang

didefinisikan secara jelas, dikelola, diukur, dan dikendalikan sepanjang waktu. BPMM berguna untuk memahami proses yang terdapat dalam organisasi, serta menyediakan standar untuk mencapai strategi organisasi, dan meningkatkan output organisasi. BPMM dikembangkan pada tahun 2002 dan sudah dilakukan modifikasi sampai sekarang, sehingga dapat digunakan secara umum untuk mengevaluasi proses bisnis organisasi agar mendukung pengelolaan semua proses yang ada. BPMM juga berfungsi sebagai tolak ukur organisasi dalam mengefektifkan dan mengefisiensikan proses bisnis agar dapat mencapai tujuan dan meningkatkan business value organisasinya (Fathurrahma et al., n.d.).

Berdasarkan penelitian Skrinjar dan teman – temannya (Škrinjar et al., 2010), ada 9 aspek terpenting dari semua elemen BPO yang digunakan dalam penilaian BPMM antara lainnya adalah pandangan strategis, definisi dan dokumentasi proses, proses pengukuran dan pengelolaan, struktur proses organisasi, manajemen manusia, proses budaya organisasi, orientasi pasar, pandangan pemasok, dan dukungan sistem informasi.

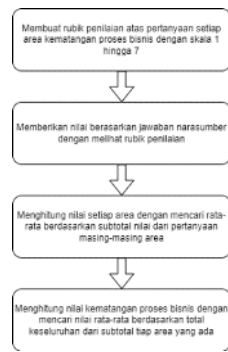
D. IT Readiness.

IT readiness merupakan sebuah sebutan yang diterapkan untuk menilai pengembangan infrastruktur teknologi informasi. Secara spesifik, IT readiness berfokus pada adanya fitur-fitur strategis, organisasional, dan fungsional yang merupakan kondisi awal yang harus dipenuhi oleh usaha kecil dan menengah agar mampu memanfaatkan potensial teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Dyerson dan Spinelli dkk., (2013), terdapat tiga elemen IT readiness, yaitu visi strategis, kemampuan manajemen proses, dan penerapan infrastruktur TI.

III. METODE

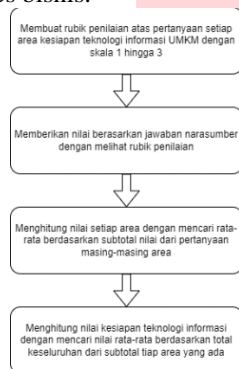
Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan observasi terhadap narasumber atau informan secara langsung, hal-hal yang ditanyakan pada saat wawancara adalah tentang profil UMKM, struktur organisasi, jumlah tenaga kerja, omzet per tahun atau per bulan, aset UMKM, pemahaman terhadap proses bisnis, dan penggunaan teknologi informasi pada proses bisnis. Setelah data yang telah didapatkan sudah dipastikan keabsahan atau sudah divaliditas pada tahap sebelumnya. Data-data tersebut diolah dengan cara memberikan nilai berdasarkan skala likert sesuai dengan keterkaitan kondisi bobot yang telah ditentukan, yaitu satu sampai tujuh poin untuk setiap pertanyaan pada area kematangan proses bisnis dan satu sampai tiga poin untuk setiap pertanyaan pada area kesiapan teknologi informasi UMKM. Kematangan proses bisnis diperoleh dengan melakukan penilaian terhadap 9 area kematangan proses bisnis berdasarkan penelitian Skrinjar dan Trkman, yaitu: *strategic view, process definition and documentation, process organizational structure, process performance measurement, process organizational culture, people management, supplier orientation, dan market/customer orientation, serta information systems support*. Penilaian tingkat kematangan proses bisnis setiap kasus dilakukan dengan menginterpretasikan jawaban informan atau narasumber pada setiap pertanyaan yang ada

di tiap-tiap area tingkat kematangan. Area kematangan proses bisnis terdiri atas delapan area.



GAMBAR 1-1
Penilaian Kematangan Bisnis

Penilaian aspek kesiapan teknologi informasi juga dilakukan dengan cara yang sama dengan penilaian kematangan proses bisnis.



Gambar 1-2
Penilaian Kesiapan TI

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penilaian Tingkat Kematangan Proses Bisnis

Pada bagian ini akan melakukan pembahasan terkait analisis tingkat kematangan proses bisnis pada tiap UMKM. LRR merupakan UMKM yang bergerak dalam usaha restoran seafood dan juga membuka layanan catering untuk berbagai acara di Kota Bengkulu (seperti pesta pernikahan, rapat lembaga, dan masih banyak lagi). Jumlah sumber daya manusia yang menjalankan usaha ini ada 14 orang diluar pemilik usaha dan bisa bertambah jika ada acara besar dengan menyewa tenaga kerja tambahan. Pembagian tugas di restoran dibagi menjadi 2 yaitu bagian dapur dan service untuk pelanggan. Untuk pengadaan, marketing, dan aktivitas bisnis lainnya itu masih dikerjakan oleh pemilik sendiri. Aset UMKM LRR kurang lebih sekitar Rp 1 miliar dengan omzet per tahunnya sekitar Rp 2,5 miliar.

TABEL 1.
Nilai Kematangan Proses Bisnis LRR

Area	SV	DDP	MMP	POS	UK	POK	TU
VD							
Total	30	17	33	22	20	27	36
11							
Rata-rata	6	2,5	4,714	3.143	5		4.5
5.14	3.67						
Rata-rata Keseluruhan							4.260

HMK adalah UMKM yang memproduksi ayam geprek sebagai produk utamanya lengkap dengan nasi dan kemasan yang rapi. Jumlah sumber daya manusia yang menjalankan usaha ini adalah dua orang (Pemilik dan Adik Pemilik). Pembagian tugas secara tanggung jawab utama dibagi dua yaitu pemilik sebagai jabatan tertinggi dan adik pemilik bertanggung jawab untuk bagian marketing usaha, tetapi dalam aktivitas bisnis pemilik beserta adik pemilik saling mengerjakan proses bisnis yang ada. Aset UMKM HMK kurang lebih sekitar Rp 10 jutaan dengan omzet per tahunnya sekitar Rp 20 jutaan.

TABEL 2.
Nilai Kematangan Proses Bisnis HMK

Area	SV	DDP	MMP	POS	UK	POK	TU
VD							
Total	26	10	22	11	11	30	37
4							
Rata-rata	5.2	1.67		3.143	1.571	2.2	5
5.285	1.34						
Rata-rata Keseluruhan							3.286

BCH merupakan usaha yang berbentuk kedai kopi, produk utama usaha ini berupa kopi, Makanan Indonesia, dan western food. Jumlah sumber daya manusia pada usaha ini ada enam orang (dua pemilik usaha dan empat orang karyawan). Pembagian tugas untuk karyawan dibagi dua bagian, yaitu dapur yang dikerjakan oleh seorang koki dan tiga karyawan lainnya bertanggung jawab di depan atau pada bagian service (memberikan layanan kepada pelanggan, menerima transaksi pembelian, serta membantu membersihkan-bersihkan tempat dan peralatan). Pemilik dan suami pemilik ikut serta membantu jalannya usaha, juga membuat perencanaannya. Aset pada usaha ini berjumlah lebih dari Rp 50 juta dengan omzet per tahunnya diatas Rp 300 juta.

TABEL 3.
Nilai Kematangan Proses Bisnis BCH

Area	SV	DDP	MMP	POS	UK	POK	TU
VD							
Total	24	15	28	22	26	27	25
8							
Rata-rata	4.8	2.833	4	3.143	5.2	4.5	3.571
2.67							
Rata-rata Keseluruhan							3.804

WSS adalah UMKM yang menjual berbagai jenis pempek sebagai produk utama yang dijualnya, seperti pempek telur kecil, lenjer, model, dan lain-lainnya. WSS dijalankan langsung oleh pemilik beserta dua orang karyawan lainnya yang membantu kegiatan usaha tersebut. Aset UMKM WSS lebih dari Rp 20 jutaan dengan omzet per tahunnya lebih dari Rp 50 jutaan tetapi kurang dari Rp 300 juta.

TABEL 4.
Nilai Kematangan Proses Bisnis WSS

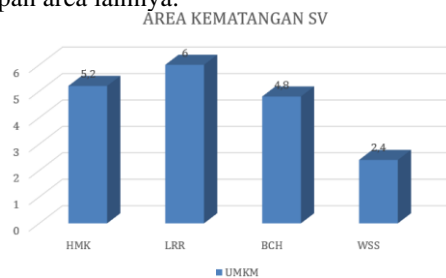
Area	SV	DDP	MMP	POS	UK	POK	TU
VD							

Total	12	7	14	16	6	17	36
9							
Rata-rata	2.4	1.67		2	2.285	1.2	
2.833	4.142	3					
Rata-rata Keseluruhan							2.319

B. Analisis Kematangan Proses Bisnis Tiap Area

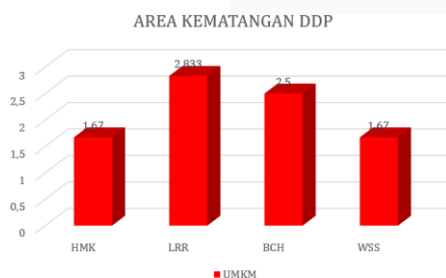
Pada bagian ini akan memaparkan hasil penilaian dan analisis tingkat kematangan proses bisnis pada setiap area penilaian BPOMM terhadap keempat UMKM yang diteliti.

1. Area Pandangan Strategis memiliki rata-rata 4,6. Area ini merupakan area dengan nilai paling tinggi diantara delapan area lainnya.



GAMBAR 1.
Area Kematangan SV Tiap UMKM

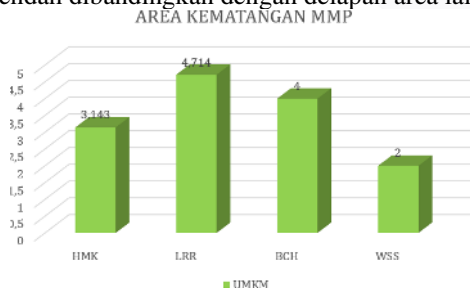
2. Area Definisi dan Dokumentasi Proses memiliki rata-rata 2,16825. Area ini merupakan area dengan nilai paling rendah diantara delapan area lainnya.



GAMBAR 2.
Area Kematangan DDP Tiap UMKM

3. Area Proses Pengukuran dan Pengelolaan memiliki rata-rata 3,46425.

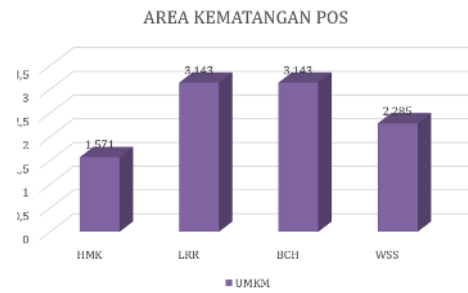
Hal ini mengindikasikan bahwa proses pengukuran dan pengelolaan yang ada di keempat UMKM berjalan dengan cukup rendah dibandingkan dengan delapan area lainnya.



GAMBAR 3.
Area Kematangan MMP Tiap UMKM

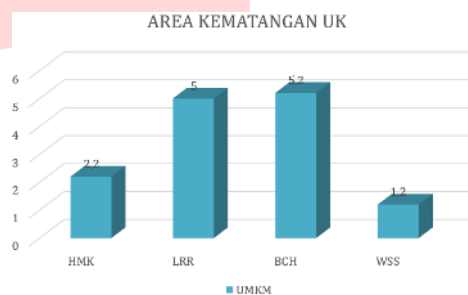
4. Area Struktur Proses Organisasi memiliki rata-rata 2,5355. Hal ini mengindikasikan bahwa struktur proses organisasi yang ada di keempat UMKM berjalan

dengan kurang baik, karena nilai tersebut merupakan nilai terendah kedua dari delapan area yang ada.



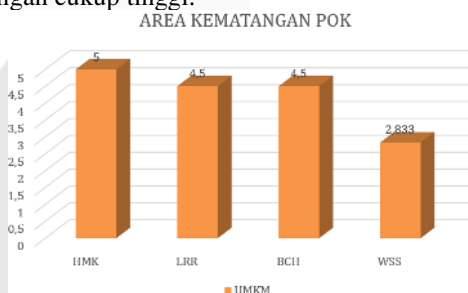
GAMBAR 4.
Area Kematangan POS Tiap UMKM

5. Area Manajemen Manusia memiliki rata-rata 3,4. Hal ini mengindikasikan bahwa manajemen manusia yang ada di keempat UMKM berjalan dengan cukup rendah dibandingkan dengan delapan area lainnya.



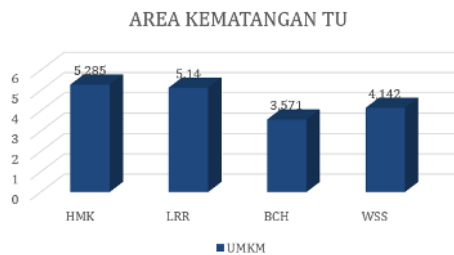
GAMBAR 5.
Area Kematangan UK Tiap UMKM

6. Area Proses Budaya Organisasi memiliki rata-rata 4,20825. Hal ini mengindikasikan bahwa proses budaya organisasi yang ada di keempat UMKM berjalan dengan cukup tinggi.



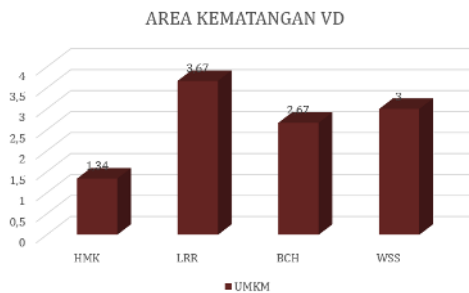
GAMBAR 6.
Area Kematangan POK Tiap UMKM

7. Area Orientasi Pasar memiliki rata-rata 4,5345. Hal ini mengindikasikan bahwa orientasi pasar yang ada di keempat UMKM berjalan dengan cukup tinggi karena merupakan nilai tertinggi kedua dari delapan area yang ada.



GAMBAR 7.
Area Kematangan TU Tiap UMKM

8. Area Pandangan Pemasok memiliki rata-rata 2,67. Hal ini mengindikasikan bahwa pandangan pemasok yang ada di keempat UMKM berjalan dengan kurang baik.



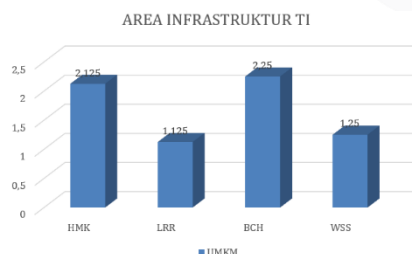
GAMBAR 8.
Area Kematangan MMP Tiap UMKM

C. Analisis Kesiapan Teknologi Informasi Tiap Area

Pada bagian ini akan memaparkan hasil penilaian dan analisis tingkat kematangan proses bisnis pada setiap area penilaian BPOMM terhadap keempat UMKM yang diteliti.

1. Area Infrastruktur TI memiliki rata-rata 1,6875.

Hal ini mengindikasikan bahwa infrastruktur teknologi informasi yang ada di keempat UMKM berjalan dengan cukup baik karena merupakan nilai tertinggi kedua dari ketiga area yang ada. Pada gambar dibawah ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi informasi pada UMKM seimbang, dimana pada UMKM HMK dan BCH memperoleh nilai diatas 1,5 poin serta UMKM LRR dan WSS memperoleh poin dibawah 1,5 poin. Dengan melihat hasil tersebut dimana setengah UMKM memperoleh poin diatas 1,5, dapat dikatakan bahwa UMKM di Kota Bengkulu sudah atau mulai menggunakan infrastruktur teknologi informasi dalam menjalankan proses bisnisnya.

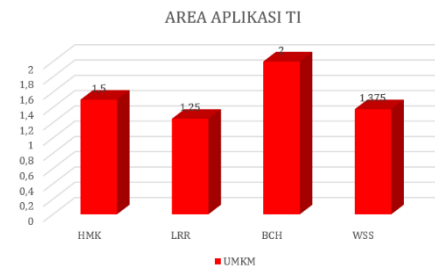


GAMBAR 1.
Area Infrastruktur TI Tiap UMKM

2. Area Aplikasi TI memiliki rata-rata 1,53125.

Merupakan nilai paling rendah diantara ketiga area yang ada pada UMKM. Pada gambar dibawah ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi teknologi

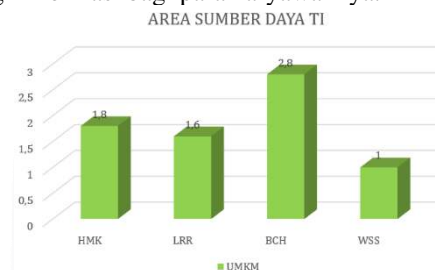
informasi pada UMKM masih rendah, dimana hasil tiga dari empat UMKM menunjukkan nilai dibawah 1,8 poin. Pada UMKM BCH pada proses bisnisnya pemilik menggunakan internet sebagai saran mencari informasi, melakukan pemasaran, dan penjualan menggunakan aplikasi grabfood.



GAMBAR 2.
Area Aplikasi TI Tiap UMKM

3. Area Sumber Daya TI memiliki rata-rata 1,8.

Merupakan nilai paling tinggi diantara ketiga area yang ada pada UMKM. Pada gambar dibawah ini menunjukkan bahwa sumber daya teknologi informasi pada UMKM yang ada sebagian besarnya memperoleh nilai diatas 1,5 poin. Dengan melihat hasil tersebut dapat dikatakan bahwa UMKM di Kota Bengkulu pada area sumber dayanya sudah atau mulai memperhatikan pentingnya pemahaman teknologi informasi bagi para karyawannya.



GAMBAR 3.
Area Infrastruktur TI Tiap UMKM

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini beberapa kesimpulan yang dapat diambil, tiga UMKM yang digunakan dalam studi kasus penelitian berada pada tingkat kematangan level 1; yaitu Ad hoc dan 1 UMKM berada pada level 2; yaitu Defined. Berdasarkan delapan area penilaian BPOMM, rata-rata paling tinggi didapatkan pada area Pandangan Strategis, area dengan rata-rata paling tinggi kedua merupakan Orientasi Pasar, area dengan rata-rata paling rendah didapatkan pada area Definisi dan Dokumentasi Proses, area dengan rata-rata paling rendah kedua adalah Pandangan Pemasok. Pada kesiapan teknologi informasi UMKM, terdapat dua UMKM yang memiliki kategori Sedang dan dua UMKM memiliki kategori Rendah. Berdasarkan tiga area penilaian kesiapan TI, rata-rata paling tinggi didapatkan pada area Sumber Daya TI, area Infrastruktur TI adalah area yang menempati peringkat kedua, area Aplikasi TI menjadi area yang memiliki rata-rata yang paling rendah.

REFERENSI

- [1] Chandra, N., Rosianti, ER, M., & Shifia Nisafani, A. (2017). Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis dan Kesiapan Teknologi Informasi Studi Perusahaan Garmen Mikro, Kecil, dan Menengah di Jawa Timur. *JURNAL TEKNIK ITS*, 6.
- de Waal, B. M. E., Valladares, R., & Ravesteyn, P. (2017). BPM Maturity and Process Performance: The case of the Peruvian Air force Full Paper.
- Fathurrahma, N. J., Sutari, W., & Lalu, H. (2018). Evaluasi Tingkat Kematangan Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Menggunakan Business Process Maturity Model (BPMM) di SMK Telkom Bandung Evaluation of Student Admission Process Maturity Level Using Business Process Maturity Model (BPMM) in SMK Telkom Bandung. <https://smktelkom-bdg.sch.id/visi-misi/>
- Gie. (2020, July 20). Apa itu ROI? Berikut Pengertian Lengkap dan Cara Menghitungnya. <https://Accurate.Id/Ekonomi-Kuangan/Apa-Itu-Roi/>.
- Ginting, K. (2020, October 23). UMKM Dinilai Berperan Penting bagi Ekonomi Nasional dan Pertamina. <https://Www.Theeconomics.Com/Brand-Equity/Ukm-Dinilai-Berperan-Penting-Bagi-Ekonomi-Nasional-Dan-Pertamina/>.
- Harys. (2020, July 29). Kuesioner Penelitian. <https://Www.Jopglass.Com/Kuesioner-Penelitian/>.
- Kurniasih, W. (2021). Pengertian UMKM: Kriteria, Aturan, Peran dan Contoh. <https://Www.Gramedia.Com/Literasi/Ukm/>.
- Lailli. (2020, January 7). Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif. <https://Tambahpinter.Com/Teknik-Analisis-Penelitian-Kuantitatif/>.
- Rosita, E., Hidayat, W., Yuliani, W., & Studi Bimbingan dan Konseling, P. (2021). Uji Validitas dan Realibitas Kuesioner Perilaku Prososial. 4(4).
- sereliciouz. (2020, July 6). Teknik Analisis Data – Pengertian, Jenis, dan Tahapannya. <https://Www.Quipper.Com/Id/Blog/Tips-Trick/School-Life/Teknik-Analisis-Data-Pengertian-Jenis-Dan-Tahapannya/>.
- Škrinjar, R., Vukšić, V., & Štemberger, M. (2010). Adoption of Business Process Orientation Practices: Slovenian and Croatian Survey. *BSRJ*, 1(1–2), 5–19. <https://doi.org/10.2478/v10305-012-0022-0>
- Sugiarto Hartono. (2017). Pengenalan Business Process Management. <https://Sis.Binus.Ac.Id/2017/10/03/Pengenalan-Business-Process-Management/>.
- Syafnidawaty. (2020, November 21). Teknologi Informasi. <https://Raharja.Ac.Id/2020/11/21/Teknologi-Informasi/>.
- Widyarini, R. U., & Er, M. (2021). Kerangka Konseptual Pengukuran Kematangan Orientasi Proses Bisnis dan Manfaatnya bagi Organisasi. <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2020.09.001>
- Škrinjar, R., & Trkman, P. (2013). Increasing Process Orientation with Business Process https://www.researchgate.net/publication/255960130_Increasing_Process_Orientation_with_Business_Process_Management_Critical_Practices
- Chotijah U (2019). Assessment of Business Process Management For MSMEs In East Java. <https://jsi.cs.ui.ac.id/index.php/jsi/article/view/770/394>
- Dewi F (2017). Profil UMKM Berdasarkan Kematangan Manajemen Proses Bisnis (BPMM) dan Kesiapan Penggunaan Teknologi Informasi (IT Readiness). https://repository.its.ac.id/43262/1/5215201010-Master_Thesis.pdf
- Fatimah F (2019). Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis Agroindustri Di Kabupaten Jember Menggunakan Business Process Orientation Maturity Model (BPOMM). https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/90119/Fitri%20Fatimah-152410101100.pdf_pdf?sequence=1&isAllowed=y