

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2018, October 2). *BPAKHM Universitas Negeri Padang*. Retrieved from Konsep Dasar dan Pengertian Sistem: <http://bpakhm.unp.ac.id/konsep-dasar-dan-pengertian-sistem/>
- Bagaskara, W. F., & Angraeni, R. (2022). Analisis Kesenjangan Proses Bisnis Dengan Blueprint Implementasi Sistem Enterprise Resources Planning (ERP). *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*, Vo. 1, No. 4 (388-393).
- Damayanti, An'ars, M. G., & Kurniawan, A. (2022). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Key Performance Indicator (KPI) dalam Mengukur Kinerja Guru. *Jurnal Data Mining dan Sistem Informasi*, 8-18, Vol 3.
- Dipura, S., & Soediantono, D. (2022). Benefits of Key Performance Indicators (KPI) and Proposed Application in the Defense Industry: A Literature Review. *International Journal of Social and Management Studies*, 23-33 Vol.3 No.4.
- Dumas, M., Rosa, M. L., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). *Fundamentals of Business Process Management*. London: Springer.
- Hafsari, R., Aribé, E., & Maulana, N. (2023). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Inventori Dan Penjualan Pada Perusahaan PT. Inhutan V. *Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 109-116. Vol. 10.
- Hevner, A. R., March, S. T., & Park, J. (2004). Design Science In Information System Research. *Management Information System*, Vol. 28 No. 1 (75-105).
- Indonesia. (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008). tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93*, Sekretarian Negara. Jakarta.
- Indrayani, H. (2012). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi Dan Produktivitas Perusahaan. *Jurnal El-Risayah*, Vol. 3, No. 1 (48-56).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Perssindo.
- Manupraba, W., & Setiani, N. (2023). *Buku Tanya Jawab BPMN & Camunda*. Yogyakarta: PT. Javan Cipta Solusi.
- Mariska. (2023, July 13). *Juara! Begini Peran Aktif UMKM Dalam Mewujudkan SDGs*. Retrieved from Kontrak Hukum: <https://kontrakhukum.com/article/umkm-sdgs/>

- Ningtiyas, R. K., Pulansari, F., & Hayati, K. R. (2018). Penerapan Business Process Management (BPM)(Studi Kasus: Proses Bisnis Mengeksekusi dan Mengelola Rencana Penjualan di Divisi Niaga PT PJB Services). *Jurnal Teknologi*, Vol. 11 No. 1 (65-71).
- Novita, Elviana, Rumapea, S., Angeline, & Zai, I. (2022). Penerapan Enterprise Resources Planning Pada UMKM Rose Florist Kota Batam. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, Vol. 1 No. 8 (507 - 516).
- Nurachmad, E., & Cahyadi, S. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Promosi Berbasis Web Bagi UMKM di Wilayah Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 427-434. Vol. 9.
- Putri, A. M. (2023, February 07). *Jumlah UMKM Capai 8,71 Juta, Bisa Jadi 'Tameng' Resesi?* Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/research/20230207115843-128-411724/jumlah-umkm-capai-871-juta-bisa-jadi-tameng-resesi>
- Rahardjo, M. (2010, October 15). *UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Retrieved from Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif: <https://uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html>
- Rizky, M., Stella, Oktavianti, V., & Tan, W. (2021). Analisis Implementasi ERP Pada UMKM Mybatamshopp Toko Skincare. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, Vol. 1, No. 4 (647-653).
- Rusdiana, A., & Irfan, M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Sidrap, D. (2013, October 25). *Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang*. Retrieved from Profil Wilayah: <http://sidrapkab.go.id/site/>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 53-61.
- Tambunan, C. R. (2023). Kontribusi UMKM dalam Perekonomian Indonesia. *Jurnal Kementerian Keuangan RI Direktorat Jenderal Perbendaharaan*, -.
- Valensia, A., & Zai, I. (2021). Analisis UMKM Bistro Godiva Berbasis Digital Dalam Strategi Manajemen dan Sistem Perencanaan ERP. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 4, No. 2 (105-111).
- Wicaksono, A., Mulyo, H. H., & Riantono, I. E. (2015). Analisis Dampak Penerapan Sistem ERP Terhadap Kinerja Pengguna. *Binus Business Review*, Vol. 6 No. 1 (25-34).
- Yin, R. (2014). *Case Study Research: Design and Methods 4th ed*. London: Sage Publications.

- Zai, I., Cerina, Hartono, K. S., Longli, L., & Chen, S. (2022). Analisis Penerapan Enterprise Resources Planning System Pada UMKM Erigo Apparel. *Jurnal Sains Global Indonesia*, Vol. 3, No. 1 (19-26).
- Zai, I., Laulita, N. B., Christiani, E., Eric, Syahputra, F., Natalia, F., . . . Melinda, V. (2022). Analisis Penerapan Sistem ERP Pada UMKM Toko Florist. *Journal of Management Review*, Vol. 6 (755 - 762).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Logistik dan inventory

1. Apakah ada penyedia logistik yang bekerja sama dengan UMKM anda dalam persediaan stok bahan baku?
2. Jika dalam sebuah konteks ada sebuah toko yang memberikan penawaran harga bahan baku yang lebih murah dari mitra kerja sama sebelumnya. Apakah anda berencana untuk berpindah mitra kerja sama?
3. Bagaimana sistem transportasi logistic yang saat ini sedang berlangsung pada UMKM anda dalam persediaan stok?
4. Metode pembayaran apa yang digunakan UMKM dalam bertransaksi dengan pemasok bahan baku?

Sumber Daya Manusia

1. Berapa banyak sumber daya manusia yang saat ini digunakan dalam pengelolaan aktivitas UMKM ini?
2. Apakah ada batas waktu kerja yang diterapkan dalam pengelolaan aktivitas UMKM?
3. Siapa yang bertanggung jawab atas manajemen proses bisnis di bisnis UMKM Anda saat ini?

Supply Chain Management (SCM)

1. Apakah bapak/ibu pernah mencari bantuan eksternal atau pernah bekerja sama dengan konsultan bisnis sebelumnya?
2. Apakah ada kendala tertentu yang telah bapak/ibu identifikasi dalam mengelola dalam pengelolaan(aktivitas) UMKM ini?
3. Boleh dijelaskan bagaimana metode sistem/proses manajemen pengelolaan yang sedang berlangsung dalam bisnis berjalan?
4. Bagaimana menurut bapak/ibu perkembangan bisnis UMKM ini dalam beberapa tahun ke depan dari segi manajemen dalam pengelolaan (aktivitas) UMKM dalam mendukung digitalisasi UMKM?
5. Apakah manajemen pemasokan bahan baku dan bahan keluar terintegrasi oleh sebuah sistem (seperti contohnya pencatatan rutin atau memiliki target mingguan atau bulanan untuk melakukan modifikasi stok)?

Customer Relationship Management (SCM)

1. Bagaimana UMKM bersaing dengan pesaing yang ada pada industri serupa?
2. Apakah ada metrik atau indikator kunci keberhasilan/performa yang digunakan untuk mengukur kinerja bisnis Anda?
3. Bagaimana metode transaksi yang digunakan saat ini dalam pelayanan terhadap customer/pelanggan?
4. Bagaimana sistem pelayanan pelanggan yang dilakukan saat ini dan bagaimana pengaruh terhadap kepuasan pelanggan ke UMKM anda?

5. Apakah ada ruang khusus yang diberikan dalam untuk meningkatkan efisiensi atau kualitas produk dan sumber daya dalam dalam pengelolaan (aktivitas) UMKM Anda?

Financial dan Produksi (Marketing)

1. Apakah Anda memiliki anggaran khusus yang telah di alokasikan untuk proyek manajemen dalam pengelolaan (aktivitas) UMKM ini?
2. Apakah UMKM telah menggunakan sosial media atau market place untuk proses pemasaran dan penjualan produk?

Digital Process

1. Apakah bapak/ibu telah menggunakan aplikasi untuk mendukung operasi bisnis UMKM bapak/ibu saat ini?
2. Apakah ada aplikasi/web teknologi yang digunakan sebagai database utama dalam menyimpan data penjualan ditiap bulan/tahunnya dalam dalam pengelolaan (aktivitas) UMKM?

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS MIPA
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10, MAKASSAR 90245
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188
Laman: www.unhas.ac.id

Nomor : 28838/UN4.11/PT.01.04/2023
Lampiran: 1 (satu)
Hal : Permohonan Izin Penelitian

22 November 2023

Yth. Owner Grounded Coffee
di-
Makassar

Engan hormat, sehubungan dengan surat Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin nomor : 28765/UN4.11/HM.01.01/2023 tanggal 21 November 2023, perihal Permohonan Izin Penelitian yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Abd. Fadhil, S
NIM	: H071201048
Program Studi	: S1- Sistem Informasi
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Muhammad Hasbi, M.Sc.
Dosen Pembimbing 2	: Ir. Elyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.
Judul Penelitian	: Analisis Perancangan Business Process Management (BPM) Menggunakan Pendekatan Model Sistem Enterprise Resources Planning (ERP) Pada UMKM Di Kabupaten Sidenreng Rappang
Waktu Penelitian	: Desember 2023 - Januari 2024

Bermaksud akan melakukan kegiatan penelitian di Grounded Coffee, untuk memenuhi tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian di Grounded Coffee.

Demikian Permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan Fakultas MIPA



Dr. Khaeruddin, M.Sc.
NIP. 196509141991031003

Tembusan:
1. Dekan Fakultas MIPA (sebagai laporan)
2. Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA





KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS MIPA
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10, MAKASSAR 90245
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188
Laman: www.unhas.ac.id

Nomor : 28838/UN4.11/PT.01.04/2023
Lampiran: 1 (satu)
Hal : Permohonan Izin Penelitian

22 November 2023

Yth. Owner Grounded Coffee
di-
Makassar

Engan hormat, sehubungan dengan surat Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin nomor : 28765/UN4.11/HM.01.01/2023 tanggal 21 November 2023, perihal Permohonan Izin Penelitian yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Abd. Fadhil S
NIM	: H071201048
Program Studi	: S1- Sistem Informasi
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Muhammad Hasbi, M.Sc.
Dosen Pembimbing 2	: Ir. Elyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.
Judul Penelitian	: Analisis Perancangan Business Process Management (BPM) Menggunakan Pendekatan Model Sistem Enterprise Resources Planning (ERP) Pada UMKM Di Kabupaten Sidenreng Rappang
Waktu Penelitian	: Desember 2023 - Januari 2024

Bermaksud akan melakukan kegiatan penelitian di Grounded Coffee, untuk memenuhi tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian di Grounded Coffee.

Demikian Permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan Fakultas MIPA



Dr. Khaeruddin, M.Sc.
NIP. 196509141991031003

Tembusan:

1. Dekan Fakultas MIPA (sebagai laporan)
2. Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA





KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS MIPA
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10, MAKASSAR 90245
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188
Laman: www.unhas.ac.id

Nomor : 28836/UN4.11/PT.01.04/2023
Lampiran: 1 (satu)
Hal : Permohonan Izin Penelitian

22 November 2023

Yth. Owner Effem Cake and Bakery
di-
Makassar

Dengan hormat, sehubungan dengan surat Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin nomor : 28765/UN4.11/HM.01.01/2023 tanggal 21 November 2023, perihal Permohonan Izin Penelitian yang tersebut dibawah ini :

Nama : Abd. Fadhil S
NIM : H071201048
Program Studi : S1- Sistem Informasi
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Muhammad Hasbi, M.Sc.
Dosen Pembimbing 2 : Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.
Judul Penelitian : Analisis Perancangan Business Process Management (BPM) Menggunakan Pendekatan Model Sistem Enterprise Resources Planning (ERP) Pada UMKM Di Kabupaten Sidenreng Rappang
Waktu Penelitian : Desember 2023 - Januari 2024

Bermaksud akan melakukan kegiatan penelitian di Effem Cake and Bakery, untuk memenuhi tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian di Effem Cake and Bakery.

Demikian Permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan Fakultas MIPA



Dr. Khaeruddin, M.Sc.
NIP. 196509141991031003

Tembusan:

1. Dekan Fakultas MIPA (sebagai laporan)
2. Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA





KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS MIPA
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10, MAKASSAR 90245
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188
Laman: www.unhas.ac.id

Nomor : 28835/UN4.11/PT.01.04/2023
Lampiran: 1 (satu)
Hal : Permohonan Izin Penelitian

22 November 2023

Yth. Owner I'm Donat
di-
Makassar

Dengan hormat, sehubungan dengan surat Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin nomor : 28765/UN4.11/HM.01.01/2023 tanggal 21 November 2023, perihal Permohonan Izin Penelitian yang tersebut dibawah ini :

Nama : Abd. Fadhil S.
NIM : H071201048
Program Studi : S1- Sistem Informasi
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Muhammad Hasbi, M.Sc.
Dosen Pembimbing 2 : Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.
Judul Penelitian : Analisis Perancangan Business Process Management (BPM) Menggunakan Pendekatan Model Sistem Enterprise Resources Planning (ERP) Pada UMKM Di Kabupaten Sidenreng Rappang
Waktu Penelitian : Desember 2023 - Januari 2024

Bermaksud akan melakukan kegiatan penelitian di I'm Donat, untuk memenuhi tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian di I'm Donat.

Demikian Permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan Fakultas MIPA



Dr. Khaeruddin, M.Sc.
NIP. 196509141991031003

Tembusan:

1. Dekan Fakultas MIPA (sebagai laporan)
2. Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA





KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS MIPA
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10, MAKASSAR 90245
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188
Laman: www.unhas.ac.id

Nomor : 28837/UN4.11/PT.01.04/2023
Lampiran: 1 (satu)
Hal : Permohonan Izin Penelitian

22 November 2023

Yth. Owner Dapur Ros Cake
di-
Makassar

Dengan hormat, sehubungan dengan surat Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin nomor : 28765/UN4.11/HM.01.01/2023 tanggal 21 November 2023, perihal Permohonan Izin Penelitian yang tersebut dibawah ini :

Nama : Abd. Fadhil, S
NIM : H071201048
Program Studi : S1- Sistem Informasi
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Muhammad Hasbi, M.Sc.
Dosen Pembimbing 2 : Ir. Eliyuh Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.
Judul Penelitian : Analisis Perancangan Business Process Management (BPM) Menggunakan Pendekatan Model Sistem Enterprise Resources Planning (ERP) Pada UMKM Di Kabupaten Sidenreng Rappang
Waktu Penelitian : Desember 2023 - Januari 2024

Bermaksud akan melakukan kegiatan penelitian di Dapur Ros Cake, untuk memenuhi tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian di Dapur Ros Cake.

Demikian Permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan Fakultas MIPA



Dr. Khaeruddin, M.Sc.
NIP. 196509141991031003

Tembusan:

1. Dekan Fakultas MIPA (sebagai laporan)
2. Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA



Lampiran 3. Lembar Pernyataan Kesiediaan Wawancara

**LEMBAR PERNYATAAN KESEDIAAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHLIT. HAMKA. SE
 Usia : 36
 Jabatan : OWNER.
 Instansi/Usaha : 1M DONAT DESSERT AND PRINK.
 Alamat : dl. Andi Sinta
 No. Telp/HP : 085 242 324 023

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi). Saya memahami sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademis;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:

Saya (Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi) sebagai pelaksana penelitian menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjamin kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Bersedia dihubungi oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi menyangkut data partisipan.

Sidrap, ...03 Februari... 2024

Peneliti,

(Abd. Fadhil. S)

Partisipan,

(...MUHLIT. HAMKA SE...)

**LEMBAR PERNYATAAN KESEDIAAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VIVI ARVIANI DARWIS
 Usia : 40
 Jabatan : PEMILIK
 Instansi/Usaha : EFFEM CAKE AND BAKERY
 Alamat : JL. POROS PANGKAJENE, KADIDI
 No. Telp/HP : 0812 4279 0424

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi). Saya memahami sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademis;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:

Saya (Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi) sebagai pelaksana penelitian menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjamin kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Bersedia dihubungi oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi menyangkut data partisipan.

Sidrap, 12 DESEMBER 2023

Peneliti,



(Abd. Fadhil. S)

Partisipan,



(VIVI ARVIANI D....)

**LEMBAR PERNYATAAN KESEDIAAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferdy
 Usia : 24
 Jabatan : Barista
 Instansi/Usaha : Grounded Coffee
 Alamat : Jln. poros Rappang - Pinrang
 No. Telp/HP : 085 342 875 575

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti

(Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi). Saya memahami sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademis;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:

Saya (Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi) sebagai pelaksana penelitian menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjamin kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Bersedia dihubungi oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi menyangkut data partisipan.

Peneliti,


(Abd. Fadhil. S.)

Sidrap, 21 Januari 2024

Partisipan,


(.....Ferdy.....)

**LEMBAR PERNYATAAN KESEDIAAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HAIZAH
 Usia : 24
 Jabatan : OWNER
 Instansi/Usaha : TONGKROMEAN KOPDI UYE
 Alamat : RAPPANG
 No. Telp/HP : 085241944421

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi). Saya memahami sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademis;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:

Saya (Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi) sebagai pelaksana penelitian menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjamin kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Bersedia dihubungi oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi menyangkut data partisipan.

Sidrap, 13 Januari 2024

Peneliti,


(Abd. Fadhil. S)

Partisipan,


(.....HAIZAH.....)

**LEMBAR PERNYATAAN KESEDIAAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hj. Rosnawati
 Usia : 31 Tahun
 Jabatan : Owner
 Instansi/Usaha : Dapur - Roscake
 Alamat : Jln Pesutheen tengah,
 No. Telp/HP : 0823 1111 6551

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi). Saya memahami sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademis;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:

Saya (Abd. Fadhil. S/H071201048/Sistem Informasi) sebagai pelaksana penelitian menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjamin kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Bersedia dihubungi oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi menyangkut data partisipan.

Peneliti,


(Abd. Fadhil. S)

11 Januari
~~05 Desember~~ 2024
Sidrap,

Partisipan,


(...Hj. Rosnawati.)

Lampiran 4. Dokumentasi Hasil Observasi

Gambar 4.1. Observasi Dapur Roscake



Gambar 4.2. Observasi Grounded Coffee



Gambar 4.3. Observasi I'm Donat



Gambar 4.4. Observasi Kopi Uyee



Gambar 4.5. Observasi Effem Bakery

Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara Mendalam

Gambar 5.1. Wawancara Kopi Uye



Gambar 5.2. Wawancara I'm Donat



Gambar 5.3. Wawancara Grounded Coffe



Gambar 5.4. Wawancara Dapur Roscake



Gambar 5.5. Wawancara Effem Bakery

Lampiran 6. Service Level Agreement (SLA)

Operating Level Agreement (OLA)									
Proses Berlangsung		Pemesanan	Verifikasi Pesanan	Pengolahan Pesanan	Pesanan Tersedia	Transaksi Pembelian	Pengantaran Pesanan	Transaksi Selesai	Service Level Agreement (SLA)
Pemesanan	1. Langsung Makanan	5 menit	2 menit	25 menit	5 menit	5 menit	0	2 menit	44 menit
	2. Langsung Minuman	5 menit	2 menit	15 menit	5 menit	5 menit	0	2 menit	34 menit
	3. Online/Driver	5 menit	2 menit	30 menit	3 menit	3 menit	15 menit	5 menit	1 jam 3 menit
Operating Level Agreement (OLA)									
Proses Berlangsung		Pengusulan	Verifikasi Pesanan	Pemesanan	Pengadaan	Service Level Agreement (SLA)			
Logistik	1. Pemesanan	15 menit	10 menit	10 menit	1 hari	1 hari 35 menit			

Lampiran 7. Key Performance Index (KPI)

No.	KPI	Skema	Target	Jangka	Sumber Data	Progress SLA
1.	Regulasi dan Evaluasi SOP	Jumlah SOP yang akan dibuat, Efektivitas SOP, Kualitas Kinerja	Terlaksana	Triwulan	Catatan SOP, Laporan Kinerja, Laporan Keuangan	1 hari
2.	Program Pelatihan SDM	Frekuensi Pelaksanaan Pelatihan, Jumlah Peserta, Tingkat Partisipasi, Evaluasi Kinerja	Terlaksana	Triwulan	Catatan Pelatihan, Laporan Kehadiran, Materi Pelatihan, Umpan Balik Peserta	Minimal 120 menit
3.	Pemanfaatan Media Digital Proses Bisnis	Volume Penjualan, Jumlah Transaksi, Pertumbuhan Bisnis	Terlaksana	Setiap Saat	Data Transaksi, Laporan Keuangan Bisnis (<i>Insight</i>)	40% penggunaan transaksi digital
4.	Program Pelatihan dan Pengembangan	Frekuensi Pelaksanaan Pelatihan, Jumlah	Terlaksana	Triwulan	Catatan Pelatihan, Laporan Kehadiran	Minimal 120 menit

	angan Digital UMKM	Peserta, Tingkat Partisipasi, Pengadaan Media Digital			n, Materi Pelatihan, Umpan Balik Peserta	
5.	Pengadaan Logistik Secara Digital	Jumlah Pengadaan Digital, Evaluasi Pengadaan	Terlaksana	Setiap Saat	Sistem Pengadaan Logistik, Laporan Pengadaan, Data Anggaran, Catatan Logistik	20% pengadaan digital
6.	Penanganan Akses Internet	Kecepatan Internet, Jangkauan Jaringan, Kepuasan Pelanggan	Terlaksana	Per Minggu	Data Jaringan dan Koneksi Internet, Data Penyedia Layanan Internet, Kepuasan Pelanggan	100% terhubung jaringan
7.	Akses Pelayanan Publik Secara Digital	Jumlah Pengguna Layanan Digital, Kepuasan Pengguna UMKM dengan Layanan	Terlaksana	Setiap Saat	Data Pengguna Layanan, Survey Kepuasan	50% penggunaan layanan
8.	Layanan Digital	Frekuensi Efektivitas Layanan,	Terlaksana	Sesuai Jadwal	Data Penggunaan	20% penggunaan

	UMKM	Penilaian Layanan, Kepuasan Pengguna UMKM dengan Layanan		Kerja	Layanan, Survey Kepuasan,	layanan
9.	Evaluasi Kinerja Bisnis UMKM	Frekuensi Kinerja Bisnis, Jumlah Partisipasi, Penanganan Evaluasi	Terlaksana	Per Bulan	Catatan Evaluasi, Jumlah Partisipasi, Catatan Penanganan	Menyesuaikan dengan waktu kerja

Lampiran 8. Transkrip Wawancara

<i>Logistic and Inventory</i>	
Coding	Keterangan
LDI1	Tersedia mitra kerja sama
LDI2	Tidak tersedia mitra kerja sama
LDI3	Sistem shipper (pengantaran)
LDI4	Efektivitas transaksi

Sumber Daya Manusia	
Coding	Keterangan
SDM1	SDM > 10 orang
SDM2	SDM < 10 orang
SDM3	Efektivitas jam kerja

<i>Supply Chain Management</i>	
Coding	Keterangan
SCM1	Konsultasi bisnis
SCM2	Manajemen stok
SCM3	Performa omzet dan penjualan

<i>Customer Relationship Management</i>	
Coding	Keterangan
CRM1	<i>Digital payment</i>
CRM2	<i>Konvensional payment</i>
CRM3	<i>Dine in/ Take Away</i>
CRM4	Penerapan metrik/KPI

<i>Financial and Production (Marketing)</i>	
Coding	Keterangan
FM1	Penggunaan sosial media
FM2	Penggunaan aplikasi khusus
FM3	Tidak menggunakan aplikasi/sosial media

Informan 1

Nama : Hj. Rosniawati

Usia : 31 Tahun

Jabatan : Owner

Intansi/Usaha : Dapur Roscake

Alamat : Jln. Pesantren Tengah, Kec. Baranti, Kab. Sidrap

No.	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
------------	------------	----------------------------	---------------

1.	P	Assalamualaikum warahmatullahi wabawarakatu. Sebelumnya perkenalkan kk, saya Abd. Fadhil. S mahasiswa Sistem Informasi dari Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin. Disini saya akan bertanya terkait dengan penelitian yang saya buat terkait dengan kesiapan digital UMKM di Kabupaten Sidrap, yang mana akan dibentuk sebuah <i>Business Process Management (BPM)</i> dengan sistem <i>enterprise resources planning</i> yang bisa diterapkan di Kab. Sidrap. Jadi langsung saja kak untuk pertanyaan pertama boleh dijelaskan bisnis UMKM apa yang sedang dijalankan?	
2.	I	Bisnis makanan, semacam kue, roti, donat, buket.	
3.	P	Terus, untuk pertanyaan kedua apakah ada tujuan utama UMKM yang sedang dijalankan?	
4.	I	Iya ada, maksudnya ada tujuan kedepan.	
5.	P	Baik untuk selanjutnya kak, terkait dengan <i>logistic and inventory</i> . Apakah ada penyedia logistic yang bekerja sama dengan UMKM untuk persediaan stok bahan baku?	
6.	I	Kalau bekerja sama sih belum, cuman ada toko-toko tertentu yang harus saya datangi, maksudnya barang-barang tertentu yang harus saya dapat ditoko tertentu juga. Tapi kalau kerja samanya sih belum.	LDI1
7.	P	Jadi dalam hal ini UMKM belum bekerja sama dengan satu mitra khusus dih kak.	
8.	I	Kalau UMKM lain tidak tahu, kalau iya belum ada.	
9.	P	Kalau belum ada, apakah UMKM tidak berencana untuk bermitra dengan toko khusus sebagai pemasok bahan baku?	
10.	I	Iya biasanya pernah ada, tapi saya belum bisa ambil porsi banyak begitu. Kayak biasanya kalau bahan baku yang mau disediakan harus pengambilan banyak, kalau sayakan masih stok yang belum yang terlalu banyak, jadi saya langsung ke toko tanpa kerja sama.	LDI1
11.	P	Jika dalam sebuah konteks kak ada sebuah toko yang memberikan penawaran harga bahan baku yang lebih murah jika semisal UMKM ta kak bekerja sama dengan	

		mitra, apakah kita rencana berpindah mitra jika ada penawaran harga bahan baku yang lebih murah?	
12.	I	Kalau sama merknya, sama kualitasnya, terus kalau harga yang ditawarkan lebih murah iya kenapa tidak begitu.	
13.	P	Terus memang jika memilih untuk pindah kerja sama kak, apakah ada dampak dari harga menu yang disediakan?	
14.	I	Biasanya ada, sangat berdampak sebenarnya kalau untuk kue, kalau turun harga bahan baku otomatis juga turun kalau naik yah pasti diperhitungkan juga yahh.	
15.	P	Terus kak bagaimana sistem transportasi logistic yang saat ini dilakukan UMKM dalam persediaan stok bahan baku kak?	
16.	I	Transportasinya yah, kadang owner yang turun langsung ke toko, kadang juga pesan online melalui kurir begitu.	LDI3
17.	P	Terus metode pembayaran apa yang digunakan UMKM dalam bertransaksi dengan toko bahan baku?	
18.	I	Selain transaksi bayar langsung cash, biasanya pake transfer, qris sih belum masih sementara piker-pikir.	CRM1, CRM2
19.	P	Baik selanjutnya kak, terkait dengan sumber daya manusianya. Berapa banyak sumber daya manusia yang saat ini digunakan dalam pengelolaan aktivitas UMKM ini?	
20.	I	Disini? Kalau saya satu, dua, tiga, termasuk saudara-saudara disini? Ee sekitar 7 orang.	SDM2
21.	P	Sekitar 7 dih kak. Apakah ada batas waktu kerja yang diterapkan dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
22.	I	Ada. Kalau karyawan sih ada. Kalau saya nggak ada, tergantung ee kalau ada orderan. Tidak ada ji batasnya.	SDM3
23.	P	Kalau karyawan ada dih kak. Kalau boleh tau berapa batas waktu kerja yang diberikan dalam aktivitas UMKM untuk pengelolaan proses bisnis?	
24.	I	Kalau untuk karyawan ku itu, jam 7 pagi paling lambat dia masuk setengah 8 pagi sampai jam 5 sore.	SDM3

25.	P	Menurut ta kak, sebagai owner apakah waktu itu sesuai dengan kebutuhan konsumen untuk pelayanan?	
26.	I	Sebenarnya belum sesuai sih, karena saya buka sampai jam 9 malam. Jadi kewalahan sih kalau ada yang mau ambil kue malam. Sebenarnya harus ambil karyawan lagi untuk shift malam begitu.	
27.	P	Oh iye. Terus terkait dengan waktu kerja yang kita terapkan kak apakah ada respon costumer terkait dengan hal itu?	
28.	I	Ada, kemarin yang belum ada karyawan begitu dihubungi dulu baru keluar ke toko kedepan, karena kerja dibelakang. Jadi selama ada karyawan memudahkancostumer untuk berbelanja di toko.	
29.	P	Terus kak, siapa yang bertanggung jawab sepenuhnya atas manajemen proses bisnis UMKM?	
30.	I	Saya	
31.	P	Selanjutnya terkait dengan manajemen rantai pasok. Apakah UMKM pernah mencari bantuan eksternal atau pernah bekerja sama dengan konsultas bisnis sebelumnya?	
32.	I	Sampai saat ini saya belum pernah mencari dana dari luar, belum pernah sampai mencari.	
33.	P	Terus kak apakah ada kendala tertentu yang pernah diidentifikasi dalam pengelolaan UMKM?	
34.	I	Maksudnya ini?	
35.	P	Kendala tertentu kak yang pernah diidentifikasi yang pernah ditemukan menurutta dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
36.	I	Sebenarnya sih, tidak terlalu ini Cuma karena jauh dari perkotaan jadi mungkin yang menjadi kendala begitu. Karena saya ini masih didaerah terpencil terus orang itu sudah dikota-kota semua, saya kan masih terpencil terus, alamatnya juga begitu masih jauh toh jadi bgini itu yang jadi kendala sebetulnya	
37.	P	Terus kak bagaimana menurutta perkembangan bisnis UMKM ta ini dari segi manajemen pengelolaan yang	

		selama ini kita lakukan dalam mendukung digitalisasi UMKM kedepannya?	
38.	I	Apanya itu?	
39.	P	Jadi menurutta bagaimana perkembangannya ini UMKM ta beberapa tahun kedepan dari segi manajemnya dalam mendukung digitalisasi UMKM?	
40.	I	Perkembangannya dari bisnisku sih lumayan, banyak yang kenal dari dari penjual kue tart yang lain-lain banyak peningkatannya tiap tahun	
41.	P	Terus kak apakah UMKM ta ini bisa mendukung digitalisasi UMKM kedepannya?	
42.	I	Insha allah bisa.	
43.	P	Terus kak, apakah manajemen pemasokan bahan baku dan bahan keluar terintegrasi oleh sebuah sistem (sepertii contohnya ada pencatatan rutin atau memiliki target mingguan atau bulanan untuk memodifikasi stok)?	
44.	I	Ada-ada.	
45.	P	Kalau ada kak. Yang saya mau tanyakan bagaimana sistem pencatatan manajemen rantai pasok terbaru dan yang telah keluar?	
46.	I	Maksudnya dari saya sendiri	
47.	P	Maksudnya bagaimana sistem pencatatan ta tiap bulan kahh tiap apakah atau tiap hari?	
48.	I	Kalau say aitu, kalau banyak yang pesan saya beli tiap hari yang habis pakai. Tapi kalau untuk kayak gula dan lain-lain dia perbulan menteganya, minyak, terigu saya beli perbulan, perdos sama perkarung.	SCM2
49.	P	Terus kalau barang keluar bagaimana sistem pencatatannya kak?	
50.	I	Kue-kue yang keluar begitu?	
51.	P	Bukan stok bahan baku yang keluar. Kan kadang itu ada missal kita ada bahan baku masuk kita catat terus bahan baku keluar kita catat?	

52.	I	Tidak ada bahan baku ku keluar	
53.	P	Maksudnya bahan baku untuk pembuatan ini yang keluar?	
54.	I	Owhh untuk pembuatan kue. Kalau untuk pembuatan kue sih ndak ada, cuman untuk bahan baku yang masuk nanti pencatatan keluarnya itu untuk penjualan kue yang terjual bilang sekian kue yang terjual.	SCM2
55.	P	Terus menurut ta kak bagaimana performa penjualan kue ta terhadap omzet yang didapat dengan kita terapkan itu pencatatan bahan masuk?	
56.	I	Hemmm bagus semua, ndak minus maksudnya langsung dapat semua ini hasilnya ini untuk bahan bakunya maksudnya sudah dipisah-pisah memang.	
57.	P	Selanjutnya kak bagaimana ketersediaan bahan baku ta dengan adanya pencatatan ta yang kita laksanakan?	
58.	I	Ketersediaan itu menggambarkan lebih gampang itu untuk melihat ini yang sudah habis jadi perlu lagi menambahnya sebelum apalagi Namanya sebelum stoknya habis jadi harus lagi ditambah. Karena kadang stok bahanku itu tidak ada juga ditoko itu jadi harus ke toko yang jauh jadi sebelum habis harus itu ditambah.	SCM2
59.	P	Baik selanjutnya kak terkait dengan manajemen <i>relationship</i> yang mau saya tanyakan. Bagaimana UMKM ta kak bersaing dengan pesaing di industry serupa?	
60.	I	Kalau saya sih ndak pernah menganggap itu persaingan, cuman belajar saja dari sesama kue tart karena selama ini yang saya pelajari yang dibutuhkan costumer itu selain rasanya dia juga butuh unik beda dari yang lain jadi harus tau sebenarnya kebutuhan costumer begitu jadi meningkat dari yang lain harus lebih kreatif begitu	
61.	P	Terus selanjutnya kak, apakah ada metrik atau indikator keberhasilan yang digunakan untuk mengukur kinerja bisnis UMKM ta kak? Misalnya ada patokan ini kunci keberhasilan dari UMKM ta yang sedang dijalankan	
62.	I	Sebenarnya kuncinya sih bagaimana ndak ada yah tapi kalau mau saya lihat berhasil ma atau tidak yakni saat saya bisa menambah alat yang digunakan di bisnisku	CRM4

		tanpa minta atau pinjam ke yang lain bisa ma tambah-tambah alatku distu saya sudah berhasil yah lumayan mi untungnya ini bisnis ada yang bisa dilihat begitu.	
63.	P	Jadi indikatornya itu penambahan alat. Berdasarkan dari indikator kunci keberhasilan yang diterapkan kak bagaimana pengaruhnya terhadap barang keluar ta kak, misalnya penjualan ta jumlah omzet yang didapat? Apakah ada dampaknya?	
64.	I	Ya ada dampak, semakin banyak memiliki alat, mudah saya untuk menambah pesananku, jadi saya bisa menerima lebih banyak pesanan kalau lebih banyak alatku dan alat itu yang bisa memudahkan saya untuk membuat itu kue ku	SCM3
65.	P	Selanjutnya kak bagaimana metode transaksi yang digunakan saat pelayanan terhadap customer?	
66.	I	Cash dan transfer	CRM1, CRM2
67.	P	Karena kita pake metode gabunga. Jadi menurut ta apakah metode transaksi yang digunakan sudah efisien dan bagaimana Tingkat efisiensi dari metode transaksi yang digunakan?	
68.	I	Kalau sayaa sih sudaah efisien, karena kalau cash itu saya ada pencatatan buku sendiri sekian uang yang masuk dan segini kue yang terjual terus kalau ATM saya kan sudah pisah ATM ku dengan kue jadi kentara begitu ini hasil dari penjualan hari ini jadi biar masuk di ATM dicatat juga di buku	LDI4
69.	P	Baik selanjutnya kak, bagaimana menurut ta kak sistem pembayaran atau transaksi yang digunakan saat ini apakah ada dampaknya pada customer missal bagaimana apa ada keluhan atau apa?	
70.	I	Iya sebenarnya lebih bagus sebenarnya ada transfer karena memudahkan customer tidak harus lagi ke kota ke rapping untuk Tarik uang jadi lebih memudahkan customerku lebih nyaman untuk membayar.	CRM1
71.	P	Terus bagaimana sistem pelayanan pelanggan yang dilakukan saat ini dan bagaimana pengaruh terhadap	

		kepuasan pelanggan ke UMKM?	
72.	I	Hemm maksudnya bagaimana?	
73.	P	Pelayanannya kak maksudnya kita itu pelayanannya langsung kaha tau kah ada pelayanan yang mereka Cuma pake driver online?	
74.	I	Oh iya kalau saya ada dua, ada costumer yang datang langsung atau ada yang costumer dia yang pesan di kurirnya carikan kue disini kadang ada yang begitu.	
75.	P	Terus kak, apakah ada ruang khusus yang diberikan dalam untuk meningkatkan efisiensi atau kualitas produk dan sumber daya dalam pengelolaan aktivitas UMKM? Jadi misalnya ada ruang khusus yang kita berikan misalnya kepada sumber daya ta karyawan ta misalnya pelatihan atau apa dan sebagainya?	
76.	I	Untuk saat ini belum ada ruang khusus untuk karyawan ku tapi saya yang turun langsung kasi ajar karyawanku begini caranya kasi rapi supaya lebih cantik dilihat seperti kayak hias donat atu roti kasi begini supaya cantik dilihat begituji sebenarnya tidak yang saya kasi keluar karyawanku untuk belajar itu ndak, masih saya ji yang turun langsung belajar keluar.	
77.	P	Selanjutnya kak terkait dengan marketing dan finansial. Apakah ada anggaran khusus yang dialokasikan khusus untuk pengelolaan UMKM?	
78.	I	Maksudnya?	
79.	P	Misalnya ada anggaran bulananya UMKM untuk beli ini beli atau perminggu atau pertahun?	
80.	I	Kalau perbulan ndak, tapi perminggu ada sumbangan tiap jumat ada, tiap hari jumat ada patokan yang berapa yang harus dikeluarkan, terus untuk perbulan ada sekali transfer begitu kesalah satu tempat ini.	
81.	P	Nah terus sistem penjualan ta tadi kak langsung dengan via online?	
82.	I	Iya langsung dan via online	
83.	P	Terus apakah UMKM telah menggunakan sosial media atau market place untuk proses pemasaran dan	FM1

		penjualan?	
84.	I	Iya menggunakan sosial media	
85.	P	Terus pertanyaanya kak, sosial media atau market place apa yang telah digunakan selama ini dalam proses pemasaran atau penjualan produk?	
86.	I	Whatsaap, facebook, ig dan tiktok	FM1
87.	P	Terus menurut ta kak, bagaimana insight yang diberikan dari market place atau sosial media yang digunakan saat ini?	
89.	I	Sangat membantu sih sebenarnya, apalagi saya ini jauh dari kota, sangat membantu sih sebenarnya	
90.	P	Nah terus terkait dengan jangkauan kak, bagaimana jangkauan yang diberikan dari sosial media atau market place yang saat ini digunakan?	
91.	I	Sudah sampai sebenarnya luar daerah pinrang pernah, enrekang maiwa sudah ada costumer disana	
92.	P	Sudah lintas kabupaten yah kak, nah terus apakah UMKM telah menggunakan aplikasi untuk mendukung operasi bisnis?	
93.	I	Semacam?	
94.	P	Aplikasi khususnya memang UMKM ta kak untuk mendukung proses bisnis?	
95.	I	Ada	
96.	P	Kalau boleh tau kak aplikasi apa?	
97.	I	Aplikasi online begitu whatsapp	
98.	P	Ehh bukan kak, maksudnya aplikasi yang milik UMKM begitu kak	
100.	I	Belum ada	FM3
101.	P	Nah terus, mengapa UMKM tidak berencana untuk menggunakan sebuah perangkat lunak khusus untuk mendukung pengelolaan proses bisnis?	
102.	I	Sebenarnya kurang tau juga mengapa, tapi bagus juga	

		sih sebenarnya kalau ada, dimakassar mungkin ada yahh yang kayak makanan khusus, sebenarnya Sidrap juga bagus ada aplikasi khususnya yang khusus untuk makanan disitu UMKM Sidrap, misal ini untuk kue tart di bagian ini jadi lebih memudahkan costumer, tapi belum ada aplikasi yang mengkhususkan	
103.	P	Jadi begini kak, jika nantinya kami menawarkan sebuah perangkat lunak semacam aplikasi yang mampu meningkatkan proses kerja bisnis UMKM seperti pada penjualan dan pemasaran. Apakah UMKM berencana bersedia untuk menggunakan dan apakah ada kebutuhan khusus seperti fitur khusus yang diperlukan dalam perangkat lunak tersebut?	
104.	I	Ya sebenarnya sangat membantu sih kalau ada aplikasi begitu	
105.	P	Terus kak apakah ada kebutuhan khusus atau request khusus seperti fitur yang harus ada dalam aplikasi seperti fitur apa fitur apa?	
106.	I	Tidak ada sih kebutuhan khusus tapi bagusya sih dibedakan ini daerah ini bagian rapping itu ini saja penjual kue tart bagian pangkajene ini saja ini penjualnya jadi lebih memudahkan sebenarnya costumer. Dan tidak menyusahkan costumer jadi ditau oh ada penjual ini dekat kenapa nah lebih jauh.	
107.	P	Nah selanjutnya kak, apakah ada aplikasi/web yang digunakan sebagai database utama dalam menyimpan data penjualan ditiap bulan/tahunnya?	
108.	I	Kalau aplikasi sih belum ada, cuman di wa sama di buku kas untuk pencatatannya	SCM2
109.	P	Nah terus kak, mengapa UMKM tidak mencoba menggunakan aplikasi khusus atau web-web yang tersedia untuk menyimpan data penjualan?	
110.	I	Iya sebenarnya sih bagus cuman sampai saat ini saya belum pernah ada panggilan mengikuti pelatihan untuk itu ada aplikasi ini, sebenarnya sih mau bisa cuman saat ini saya belum pernah kepikiran sampai itu bilang aplikasi begini yang digunakan untuk kasi masuk data-data	

		penjualan.	
111.	P	Nah terus selama ini pencatataan perbulannya masih ada tersimpan sampai saat ini?	
112.	I	Pencatatan perbulannya itu sebenarnya bukan lewat aplikasi cuman di wa saja ini atau dibuku catatan.	SCM2
113.	P	Jadi terpisah perbulannya kak misal ini bulan januari dan seterusnya?	
114.	I	Iyaa ada	
115.	P	Nah selanjutnya kak bisa kita jelaskan kak bagaimana sistem dari proses costumer pesan sampai penyaluran?	
116.	I	Pertama itu kalau costumer pesan lewat whatsapp, bertaanya mau pesan kue kak, terus dijawab kue apa kak, terus kalau sudah itu kue yang ini ini kak, nah terus kalau sudah deal bilangka bisa untuk kapan kak, misal untuk besok kak,jadi saya kirimkan mi fix order khusus dari kami untuk mengisi jadi setelah saya bilang lagi dibawah, kalau sudah mengisi berarti sudah fix yah kak maksudnya tidak bisa dirubah lagi kecuali ada kesepakatan untuk rubah waktu tanggalnya saja dan pengambilannya. Terus kalau sudah di isi berarti saya sudah kerjakan kuenya. Kalau saya sudah kerjakan kuenya kadang costumer ambil pake kurirnya atau ambil sendiri kadang juga atau kue-kue yang mahal atau besar saya tidak sarankan pake kurir. Kalau mau pake kurir betul-betul dia tidak bisa mengambil, berarti costumer itu harus pesan kurir sendiri karena kami tidak ada jaminan kuenya dijalan kuenya rusak kami ndaka jaminannya itu, jadi kami sarankan costumer pesan kurirnya sendiri begitu.	
117.	P	Nah selanjutnya kak dalam proses pemesanan apakah ada sistem deposit begitu?	
118.	I	Kalau selama ini, pembelian kue 500 ribu keatas ada DP 50% kalau dibawah itu kami tidak pernah, kecuali kalau costumer yang minta transfer duluan jadi ndak apa-apa langsung saja dikirimkan nomor rekening atau kadang kurirnya yang bayarkan saat besok pengambilannya bisa juga.	

119.	P	Mungkin itu saja kak, mohon sudah menyita waktunya dan nanti mungkin saya akan kembali untuk memperlihatkan hasil dari rancangan saya dan bagaimana UMKM menilai efisiensi dari hasil tersebut kak. Terima kasih sebelumnya wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.	
------	---	---	--

Informan 2

Nama : Haizah

Usia : 24 Tahun

Jabatan : Owner

Intansi/Usaha : Tongkorongan Kopi Uye

Alamat : Rappang, Kec. Panca Rijang, Kab. Sidenreng Rappang

No.	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Sebelumnya kak perkenalkan saya Fadhil mahasiswa sistem informasi dari Universitas Hasanuddin. Disini saya akan melakukan wawancara terkait dengan penelitian tugas akhir yang saya laksanakan. Mungkin untuk pertanyaan pertama boleh kita jelaskan bisnis UMKM apa yang sedang dijalankan?	
2.	I	Jadi bisnisnya disini itu kita menjual makanan dan minuman	
3.	P	Terus apakah ada tujuan utama kak dibangunnya UMKM yang sedang dijalankan saat ini?	
4.	I	Ya, tujuannya itu salah satunya untuk mempekerjakan orang, untuk juga menambah wawasan tentang penjualan, terus menambah pemasukan sehari-hari.	
5.	P	Oh iya kak, terus disini kak saya akan bertanya tentang logistic dan inventory UMKM kak. Apakah ada penyedia logistic kak yang kita ajak kerja sama dengan UMKM ta untuk persediaan stok bahan baku?	
6.	I	Bagaimana itu kayak bahan?	

7.	P	Iye kak, kek ada memang toko tempat ta kerja sama untuk ambil barang	
8.	I	Tidak ada, saya ji yang langsung ke toko-toko beli	LDI2
9.	P	Oh iye kak, kalau memang tidak ada apakah UMKM ta ini tidak berencana untuk mengambil mitra kerja sama untuk bahan baku kak?	
10.	I	Untuk sejauh ini masih belum	
11.	P	Semisal kak kita ada kerja sama dengan sebuah mitra stok bahan baku, jika dalam sebuah konteks kak ada sebuah toko yang kasi ki harga lebih murah apakah kita akan pindah mitra kerja sama?	
12.	I	Iye	
13.	P	Nah terus semisal pindah, mengapa UMKM memilih untuk pindah kerja sama kak dan apakah ada dampaknya dari menu yang kita tawarkan saat ini?	
14.	I	Iye pasti sangat berdampak, karena dari harga barang yang lebih murah kita juga untungnya lebih banyak	
15.	P	Terus selama ini kak bagaimana sistem transportasi logistic saat persediaan stok bahan baku kak?	
16.	I	Bagaimana itu?	
17.	P	Transportasi logistiknya kak misalnya untuk bahan-bahan bakunya kita kah yang datang sendiri?	
18.	I	Iye saya yang datang langsung ke penjualnya	
19.	P	Nah terus kak, kalau boleh tau metode pembayaran apa yang saat ini digunakan kalau bertransaksi dengan toko bahan baku ta?	
20.	I	Cash	CRM2
21.	P	Nah selanjutnya kak saya ingin bertanya mengapa tidak merekomendasikan pembayaran digital untuk memudahkan proses transaksi bahan baku?	
22.	I	Karena mungkin di warkop ada ji QRIS tapi lebih banyak cash, jadi saat saya beli bahan baku cash juga karena lebih banyak cash di warkop	CRM1, CRM2

23.	P	Terus kalau misal dalam hal itu kak, misal ada sebuah toko dia menggunakan digital payment apakah kita beralih ke pembayaran digital atau tidak?	
24.	I	Ya boleh, karena di warkop juga itu ada QRISnya jadi boleh	CRM2
25.	P	Nah terus kak terkait dengan SDMnya, ada berapa banyak sumber daya manusia yang digunakan dalam proses pengelolaan kak?	
26.	I	Enam orang	SDM1
27.	P	Nah selanjutnya, apakah ada batas waktu kerja yang diterapkan dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
28.	I	Maksudnya?	
29.	P	Ada batas waktu kerja untuk sumber daya manusianya ?	
30.	I	Iye ada dua shift itu	SDM3
31.	P	Jika ada berapa batas waktu yang digunakan dalam pengelolaan aktivitas UMKM kak?	
32.	I	Kan 2 shift, kalau shift pagi itu jam 07.30 sampai 17.00, shift malam itu jam 17.00 sampai jam 12 malam	SDM3
33.	P	Nah terus, menurut ta kak apakah itu batas waktu yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen ta saat ini?	
34.	I	Iye sesuai ji	
35.	P	Terus bagaimana respon costumer yang kita dapati terhadap pemberian waktu kerja kak? Dan apakah waktu kerja itu sesuai atau tidak?	
36.	I	Oke sampai sejauh ini tidak adaji komple dari customer	
37.	P	Selanjutnya siapa yang bertanggung jawab penuh terhadap proses bisnis di UMKM?	
38.	I	Suamiku	
39.	P	Nah terus terkait pertanyaan selanjutnya, apakah kita kaka tau suaminya pernah mencari bantuan eksternal atau kerja sama dengan konsultan bisnis sebelumnya sebelum	

		membangun UMKM?	
40.	I	Tidak pernah	
41.	P	Terus selama ini apakah ada kendala tertentu yang pernah kita identifikasi kak selama pengelolaan UMKM sejauh ini?	
42.	I	Kendala nya itu kalau ada warkop lain yang buka kan biasanya pelanggannya agak berkurang atau kalau ada acara disekitar-sekitar sini pasti pengunjung itu berkurang	
43.	P	Nah terus menurut ta kak dalam pengelolaan aktivitas UMKM ta ini bagaimana perkembangannya di beberapa tahun kedepan dalam mendukung digitalisasi UMKM?	
44.	I	Ya mungkin salah satunya tadi, lebih digital itu menggunakan QRIS pembayaran lebih irit	CRM1
45.	P	Nah terus pertanyaan selanjutnya kak apakah manajemen pemasokan bahan baku dan bahan keluar itu terintegrasi oleh sebuah sistem? Misalnya barang datang dan bahan baku keluar kita catat setiap minggu atau bulannya atau setiap harinya	
46.	I	Iye saya catat secara manual	SCM2
47.	P	Nah terus pertanyaan selanjutnya kak, bagaimana menurut ta sistem pencatatan ini terhadap omzet yang kita dapatkan?	
48.	I	Bagaimana itu?	
49.	P	Jadi misalnya dengan pencatatan rutin omzet yang bagus juga karena menu akan selalu tersedia?	
50.	I	Iya iya, karena semua tercatat disitu pengeluaran, pemasukan, stok bahan, jadi semua itu dicatat setiap pengeluaran jadi terstruktur itu	SCM2, SCM3
51.	P	Nah terus, dengan pencatatan yang kita lakukan bagaimana ketersediaan bahan baku ta selama dijalankan? Apakah stok bahan baku ta selalu tersedia karena kita catat begitu?	
52.	I	Iye, selalu ada jadi misal kalau berkurang mi selalu ditambah supaya tidak pernah habis di menu	SCM2

53.	P	Nah jadi terus, pertanyaan selanjutnya kak terkait dengan costumer relation. Bagaimana carata UMKM ta ini bersaing dengan industry serupa?	
54.	I	Ya mungkin itu salah satunya lebih menambah menu baru, fasilitasnya mungkin, kasi nyaman atau backgroundnya disetiap sudut diwarkop bisa jadi tempat foto	
55.	P	Apakah ada metrik atau indikator kunci keberhasilan yang kita terapkan selama ini untuk mengukur kinerja bisnis UMKM selama ini?	
56.	I	Kalau kunci keberhasilan hemmm	
57.	P	Kek misalnya kak kunci keberhasilan kalau ini sudah tercapai menurutnya ini sudah berhasil, dengan pelanggan segini kah, dengan menu segini kah	
58.	I	Iye tapi mungkin sejauh ini masih mau ditambah dari menu, dari pelayanan, kenyamanan costumer	
59.	P	Jadi belum ada di kak, kunci yang kita terapkan untuk mengukur kunci keberhasilan UMKM ta	
60.	I	Iyye	
61.	P	Terus pertanyaan selanjutnya, mengapa tidak mencoba kak untuk membuat indikator, membuat suatu patokan untuk mengukur kesuksesan bisnis kedepan?	
62.	I	Boleh sih, supaya lebih itu karna sekarang jamannya sudah banyak warkop-warkop yang terbuka	
63.	P	Oke kak, selanjutnya bagaimana dampak kedatangan costumer ta tanpa menerapkan indikator kunci keberhasilan?	
64.	I	Bagaimana itu tanggapan?	
65.	P	Tanggapan costumer ta kak, kan selama ini kita tidak terapkan kunci keberhasilan bagaimana tanggapan costumer ta apakah costumer ta selalu ji datang dengan jumlah yah segitu atau bertambahka?	
66.	I	Kalau dari costumer itu biasanya adapi acara baru banyak kalau misalnya orang disini kan ada tournament,	

		nobar	
67.	P	Nah terus pertanyaan selanjutnya kak bagaimana metode transaksi yang digunakan terhadap pelayan kepada customer?	
68.	I	Cash dan QRIS	CRM1, CRM2
69.	P	Menurut ta itu kak, apakah metode transaksi yang kita gunakan itu sudah efisien dan bagaimana Tingkat efisiennya menurut ta?	
70.	I	Belum terlalu sih, karena belum ada mesinnya kek HP lah atau apa karena ada itu mesinnya yang disambung, tapi sekarang karena QRIS yah agak membantu tapi yang lainnya itu manual	
71.	P	Nah terus menurut ta kak, bagaimana sistem pembayaran yang kita gunakan saat ini apakah dampaknya terhadap customer ta?	
72.	I	Memudahkan, karena ada sebagian dari customer itu tidak bawa uang cash dan mau transaksi secara digital	LDI4
73.	P	Terus menurut ta kak, bagaimana sistem pelayanan pelanggan yang digunakan saat ini dan bagaimana dampaknya terhadap pelanggan? Maksudnya itu sistem pelayanan ta apakah pelayanan ta cuman langsung atau kah ada melalui aplikasi atau lewat online	
74.	I	Pelayanannya langsung saja	CRM3
75.	P	Nah terus, pertanyaan selanjutnya kak apakah ada ruang khusus yang disiapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas produk serta sumber daya dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
76.	I	Maksudnya tempatnya bagus?	
77.	P	Kek ruang khusus begitu kek misal untuk karyawan dikasi pelatihan adakah pelatihan luarnya	
78.	I	Tidak ada	
79.	P	Tidak ada di h kak. Terus bagaimana menurut ta kak dari omzet yang ada tanpa adanya pelatihan khusus kak?	

		Bagaimana kepuasan pelanggan?	
80.	I	Bagaimana itu?	
81.	P	Misalnya mereka kan ndak ada ruang khusus untuk pelatihan mereka langsung buat saja. Apakah ada pelanggan yang komplek rasanya begini begini? Apakah omzet ta juga kek amanji?	
82.	I	Ohh, kalau dari customer itu biasa ada yang komplek misalnya soal rasa, tapi kalau ada komplek begituu saya langsung ke barista nya untuk kasi arahan perbaiki yang ininya	
83.	P	Nah terus, pertanyaan selanjutnya kak, bagaimana sistem penjualan yang digunakan saat ini di UMKM kak? Misalnya penjualan langsung atau via kurir atau via apa?	
84.	I	Oh iya, ada langsung ada kurir	
85.	P	Nah terus, apakah UMKM ini menggunakan sosial media atau market place untuk penjualan dan pemasaran?	
86.	I	Iya ada, seperti ig	FM1
87.	P	Jadi sosial medianya itu ig di kak, terus menurut ta bagaimana insightnya? Bagaimana perkembangannya selama kita menjual melalui market place ig yang kita gunakan saat ini?	
88.	I	Yah alhamdulillah, biasanya orang kalau malas keluar, langsung lewat chat saja lewat ig lalu lewat kurir	
89.	P	Terus kalau melihat sosial media yang digunakan bagaimana menurut ta jangkauannya yang saat ini? Jangkauan pemasarannya	
89.	I	Jangkaunnya itu, daerah-daerah sini ji, baranti, rapping	
90.	P	Nah terus pertanyaan selanjutnya kak, apakah ada aplikasi yang digunakan dalam proses bisnis selama ini?	
91.	I	Tidak ada	
92.	P	Tidak ada di kak. Nah terus mengapa UMKM tidak mencoba menggunakan perangkat lunak atau aplikasi untuk proses bisnisnya UMKM kak?	

93.	I	Mungkin untuk saat ini belum, karena sampai saat ini ceritanya belum ada yang pernah berikan toh, tidak ada yang pernah menawarkan untuk coba ki pakai aplikasi ini	
94.	P	Nah terus kalau begitu kak. Jika misal nantinya kak saya menwarkan pelangkat lunak atau aplikasi untuk mendukung proses kerja bisnis UMKM apakah aplikasi tersebut bersedia digunakan? Dan apakah ada kebutuhan khusus atau fitur khusus yang kita mau dalam aplikasi tersebut?	
95.	I	Kalau mau dicoba yah insha allah, bagusnya itu kalau langsung tersambung dengan pembayaran, dengan kurir jadi kalau kurir langsung kurir pesan sama UMKM	
96.	P	Nah terus, apakah ada aplikasi atau web yang digunakan sebagai database utama untuk menyimpan data penjualan ditiap tahunnya dalam pengelolaan UMKM?	
97.	I	Tidak, masih manual	
98.	P	Mengapa UMKM tidak kembali mencoba untuk itu kaka da web tertentu yang mampu menyimpan data penjualan begitu?	
99.	I	Oh iya dih, mungkin saat ini itu masih kurang aktif ki jadi masih manual dipake	
100.	P	Mungkin untuk pertanyaan terakhir kak boleh dijelaskan sistem yang terjadi di UMKM kak? Misalnya dari orang pesan sampai barang datang	
101.	I	Jadi biasanya itu costumer datang, langsung pesan di kasir, dicatat pesanannya, costumer langsung duduk dan setelah itu diproses pesanannya makanan atau minuman lalu diantarkan.	
102.	P	Nah kalau melalui via online dia bagaimana kak?	
103.	I	Kalau via online itu biasanyakan via kurir, jadi kurir itu pesan di kami setelah pesanannya jadi baru kita hubungi kurir.	
104.	P	Mungkin itu saja pertanyaanya kak, terima kasih dan mohon maaf te;ah menyita waktunya kak, sekian terima kasih. Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.	

Informan 3**Nama : Ferdy****Usia : 24 Tahun****Jabatan : Barista****Intansi/Usaha : Grounded Coffee****Alamat : Jl. Poros Rappang-Pinrang, Kec. Panca Rijang, Kab. Sidrap**

No.	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Perkenalkan kak saya Fadhil mahasiswa sistem informasi dari Universityas Hasanuddin. Disini saya akan melakukan beberapa pertanyaan wawancara terkait dengan penelitian yang sedang saya kerjakan terkait dengan analisis perancangan BPM di beberapa UMKM di Kab. Sidenreng Rappang Saya langsung saja kak ke pertanyaan pertama boleh dijelaskan bisnis UMKM apa yang sedang dijalankan?	
2.	I	Bisnis UMKM yang sedang dijalankan itu kopi dengan makanan berat	
3.	P	Untuk pertanyaan selanjutnya itu terkait dengan logistic dan inventory, boleh dijelaskan kak apakah ada penyedia logistic yang bekerja sama dengan UMKM anda dalam persediaan stok bahan baku?	
4.	I	Yang bagaimana itu maksudnya?	
5.	P	Ada logistic ada toko khusus ini UMKM yang bekerja sama untuk siapkan bahan baku dalam menu	
6.	I	Ada kak, ada di makassar, di sidrap, di rappang	LDI1
7.	P	Terus kalau ada, saya mau tanya apakah harga yang diberikan merupakan harga khusus sebagai mitra kerja sama sebagai penyedia bahan baku?	
8.	I	Kalau di makassar kak dikasi harga khusus biasa ada diskon kalau yang sekitaran sidrap itu tidak	
9.	P	Terus pertanyaan kedua, jika ada sebuah kasus dalam sebuah konteks ada toko yang memberikan penawaran harga yang lebih murah dari mitra kerja sama	

		sebelumnya, apakah UMKM ini bisa berencana untuk berpindah mitra kerja sama?	
10.	I	Iya kak, itu dicoba dulu beberapa sampel kalau misal cocok dengan kafe baru di ambil	
11.	P	Jika iya, mengapa UMKM memilih untuk berpindah mitra kerja sama? Dan apakah ada dampaknya dari menu yang tersedia?	
12.	I	Tidak ada ji kak	
13.	P	Kalau boleh tau kak, bagaimana sistem transportasi logistic yang saat ini berlangsung pada UMKM dalam persediaan stok?	
14.	I	Ada yang menggunakan truk besar itu kalau dari Makassar, kalau sekitaran Sidrap itu menggunakan mobil pribadi	LDI3
15.	P	Terus pertanyaan selanjutnya kak, metode pembayaran apa kak yang digunakan UMKM untuk bertransaksi dengan mitra kerja sama?	
16.	I	Biasa lewat transfer bank BRI	CRM1
17.	P	Berarti melalui digital pembayaran di kak?	
18.	I	Iya, tapi kalau yang di sidrap biasanya tunai	CRM2
19.	P	Nah terus, terkait dengan sumber daya kak. Berapa banyak sumber daya manusia yang digunakan saat ini dalam pengelolaan UMKM?	
20.	I	12 orang	SDM1
21.	P	Nah terus apakah ada batas waktu kerja yang diterapkan dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
22.	I	Itu terdiri dari 2 shift kak, kalau shift pertama itu kak mulai dari jam 9 pagi sampai jam 5 sore, kalau shift 2 jam 5 sore sampai jam 1 malam.	SDM3
23.	P	Nah terus, menurut ta kak bagaimana batas waktu yang diberikan itu telah sesuai dengan kebutuhan pasar atau konsumen?	
24.	I	Sesuai kak	SDM3

25.	P	Terus bagaimana respon customer selama ini dengan pemberian waktu kerja UMKM. Apakah customer merasa puas dengan waktu tersebut atau tidak?	
26.	I	Iya kak puas, biasanya customernya heran kenapa buka sampai jam 1	
27.	P	Nah selanjutnya kak, siapa yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap manajemen proses bisnis yang terjadi di UMKM selama ini?	
28.	I	Owner kak	
29.	P	Pertanyaan selanjutnya kak, apakah UMKM kak pernah mencari bantuan eksternal atau pernah kerja sama dengan konsultan bisnis sebelumnya?	
30.	I	Tidak	
31.	P	Menurut kakak, apakah ada kendala tertentu yang pernah diidentifikasi selama pengelolaan UMKM?	
32.	I	Apanya kak?	
33.	P	Ada masalah yang pernah kita identifikasi selama pengelolaan UMKM ini?	
34.	I	Tidak ada kak	
35.	P	Nah terus, menurut ta kak bagaimana perkembangan bisnis UMKM ini di beberapa tahun kedepan terutama dari segi manajemen dalam pengelolaan aktivitas UMKM dalam mendukung digitalisasi UMKM?	
36.	I	Itu maksudnya?	
37.	P	Bagaimana menurut ta itu perkembangan bisnis ini UMKM kak terhadap pengelolaan yang terjadi dalam mendukung digitalisasi UMKM?	
38.	I	Kalau pembayaran sekarang kak sudah menggunakan QRIS	CRM1
39.	P	Nah pertanyaan selanjutnya kak, apakah manajemen rantai pasok bahan baku dan bahan keluar terintegrasi oleh sebuah sistem? Misalnya ada pencatatan rutin atau ada target bulanan untuk modifikasi stok bahan baku	

40.	I	Catatan rutin saja kak, misal stoknya sisa 2 atau 3 baru ditulis stoknya kak	SCM2
41.	P	Boleh dijelaskan kak bagaimana pencatatan manajemen rantai pasok untuk bahan terbaru dan bahan keluar?	
42.	I	Cuman dicatat manual saja kak lalu dipisah sesuai dengan tanggal kadaluarsanya kak, dilihat mana yang masih lama mana yang lebih baru	SCM2
43.	P	Nah terus, bagaimana hubungan performa penjualan dengan omzet yang didapat dengan diterapkannya pencatatan rutin?	
44.	I	Kadang menunya cepat habis kak, biasanya kalau malam habis jadi tidak bisa beli stoknya lagi	SCM3
45.	P	Bagaimana UMKM yang saat ini dijalankan bersaing dengan pesaing di industry yang sama?	
46.	I	Jenis kopinya kak, karna disini yang lebih itu kopinya	
47.	P	Nah terus menurut ta kak apakah ada metrik atau kunci keberhasilan yang diterapkan untuk mengukur keberhasilan kinerja bisnis di UMKM ini kak? Misal dari segi apa begitu kayak dari pelanggan dengan sekian pelanggan menurut ta bisnis ini sudah berhasil begitu	
48.	I	Itu kurang tau juga kak	
49.	P	Nah terus, bagaimana metode transaksi yang digunakan saat ini terhadap pelayanan dengan customer?	
50.	I	Lewat QRIS, tunai dan transfer	CRM1, CRM2
51.	P	Jadi metode yang digunakan gabungan di kak. Nah menurut ta kak apakah metode transaksi tersebut sudah efisien? Dan bagaimana menurut ta Tingkat efisiensinya dari metode transaksi tersebut?	
52.	I	Efisien kak karena itu sudah di hubungkan dengan HP owner jadi sudah ditau mi masuk atau tidak	LDI4
53.	P	Bagaimana sistem pembayaran atau transaksi yang digunakan berdampak pada customer?	
54.	I	Lebih cepat kak, customer lebih suka lewat QRIS	LDI4

55.	P	Nah terus, bagaimana sistem pelayanan pelanggan yang digunakan saat ini dan bagaimana pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM?	
56.	I	Bisa lewat kurir, chat pribadi WA dan langsung	CRM3
57.	P	Nah pertanyaan selanjutnya kak, apakah ada ruang khusus yang diberikan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas produk serta sumber daya dalam pengelolaan aktivitas UMKM? Mislanya owner sering adakan pelatihan kah kepada karyawan ataukah ada rapat khusus Bersama karyawan	
58.	I	Tidak ada kak	
59.	P	Menurut ta kak sebagai salah satu pekerja disini, bagaimana rating yang diberikan dan performa omzet tanpa adanya pelatihan itu kak, tanpa adanya ruang untuk meningkatkan kualitas?	
60.	I	Setengah-setengah kak, ada yang aman dan ada yang kurang	
61.	P	Nah terus kak, bagaimana respon customer tanpa adanya ruang khusus itu kak? Apakah terkadang ada customer yang komplek baik soal rasa atau apa?	
62.	I	Ada beberapa kak, kebanyakan di makanan	
63.	P	Nah terus selanjutnya kak, apakah UMKM menggunakan sosial media atau market place untuk penjualan dan pemasaran produk?	
64.	I	Ada kak Instagram dan facebook	FM1
65.	P	Menurut ta kak bagaimana insight dari sosial media yang digunakan saat ini?	
66.	I	Pelanggannya banyak apalagi kalau menu baru	
67.	P	Bagaimana dengan jangkauan yang diberikan dari sosial media yang digunakan saat ini kak?	
68.	I	Yah lumayan bagus kak, karena biasa ada orang dari luar sidrap yang datang kesini	
69.	P	Nah pertanyaan selanjutnya kak, apakah ada aplikasi yang digunakan untuk operasi bisnis saat ini kak?	

70.	I	Ada kak, aplikasi maju untuk kasir dan whatsapp untuk pesanan	FM2
71.	P	Bagaimana menurut ta kak aplikasi tersebut meningkatkan proses bisnis yang berlangsung?	
72.	I	Memudahkan kak, memudahkan menghitung bill dengan jumlah pengeluaran dan pemasukan kak	
73.	P	Oh selanjutnya kak, apakah ada aplikasi atau web teknologi yang digunakan sebagai database utama untuk menyimpan data penjualan ditiap bulan atau tiap tahunnya dalam aktivitas UMKM?	
74.	I	Ada kak, itu juga aplikasi maju ada websitenya	FM2
75.	P	Boleh dijelaskan kak bagaimana sistem aplikasi maju yang digunakan saat ini?	
76.	I	Ada untuk menghitung keuangan laporan per kasir, laporan keuangan juga ada, data-data karywan juga ada	
77.	P	Nah kalau boleh tau aplikasi tersebut menyimpan data penjualan sampai berapa tahun kak?	
78.	I	Mungkin sekitar 2-3 tahun	
79.	P	Nah data itu secara langsung akan hilang atau memang 2/3 tahun data itu dirombak lagi?	
80.	I	Batasan nya memang	
81.	P	Boleh dijelaskan kak bagaimana manajemen bisnis yang terjadi di UMKM? Maksudnya itu bagaimana sistem penjualan yang terjadi mulai dari pemesana hingga pesanan datang?	
82.	I	Kalau ada orang datang baru, waitersnya datang kasi menu lalu catat pesanannya, nah terus ada 2 nota, nota pertama untuk disimpan untuk membuat menu di dapur satunya untuk dikasi ke kasir setelah jadi langsung diantarkan kak.	
83.	P	Nah untuk pesanan online itu bagaimana kak?	
84.	I	Sama ji kak, ditulis manual ji kak	
85.	P	Nah yang ingin saya tanyakan kak itu waktu penyediaan	

		pesanan pelanggan itu berapa menit kira-kira kak?	
86.	I	Tergantung kak, kalau misal ramai itu makanan berat bisa sampai 1 jam sedangkan makanan ringan sekitar 15-20 menit	
87.	P	Baik terima kasih kak, atas waktunya mohon maaf mengganggu aktivitasnya kak. Terima kasih.	

Informan 4

Nama : Muhlis Hamka, SE.

Usia : 36 Tahun

Jabatan : Owner

Intansi/Usaha : I'm Donat Dessert and Drink

Alamat : Jln. Andi Sinta, Kec. Maritengngae, Kab. Sidenreng Rappang

No.	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Perkenalkan sebelumnya kak saya Fadhil mahasiswa Sistem Informasi dari Universitas Hasanuddin. Disini saya akan melakukan penelitian terkait dengan penelitian skripsi saya terkait dengan Analisis Perancangan BPM Menggunakan Model Sistem ERP di beberapa UMKM yang ada di Kab. Sidrap. Mungkin langsung saja kak, boleh dijelaskan bisnis UMKM apa yang sedang dijalankan?	
2.	I	Baik sebelumnya terima kasih sudah menyempatkan waktunya buat menjadikan UMKM kami sebagai informasi. Sekarang ini kita bergerak dibidang kuliner dan makanan cepat saji kurang lebihnya seperti itu, jadi kami disini kami menyasar pada makanan khas yang hits yang ramai dikalangan millennial seperti junk food, dan makanan siap saji lainnya begitu.	
3.	P	Baik selanjutnya kak, apakah ada penyedia logistic yang bekerja sama dengan UMKM untuk persediaan stok bahan baku?	
4.	I	Iya ada beberapa distributor bahan baku yang sudah	LDI1

		kerja sama dengan kita, jadi ceritanya yang aktif di pemakaian produksi mereka juga ambil datanya di TBK (toko bahan kue) siapa-siapa yang rutin mengambil dia yang dapat kunjungan khusus begitu buat bahan bakunya.	
5.	P	Nah terus selanjutnya kak, apakah harga yang diberikan merupakan harga khusus sebagai mitra kerja sama penyedia stok bahan baku?	
6.	I	Ya ada harga khusus, disamping ada harga khusus kita juga dikasi kemudahan misalnya bisa kredit. Ceritanya kita gunakan produknya nanti dibayar ada yang setelah habis atau yang berjangka dua minggu atau sebulan.	CRM1
7.	P	Selanjutnya kak, jika dalam sebuah konteks ada sebuah toko yang memberikan harga penawaran lebih murah dari harga mitra kerja sama sebelumnya apakah UMKM berencana untuk berpindah kerja sama?	
8.	I	Tergantung Tingkat emosionalnya sih, yang kita terapkan selama ini tergantung dengan Tingkat pelayanannya sih. Terkadang ada yang lebih tinggi tapi pelayanannya bagus lebih ramah baru ada ceritanya edukasi disitu, misal kek ada barang baru masuk biasanya ada edukasinya ke kita bilang barang ini baru kak bagus.	
9.	P	Nah selanjutnya kak, terkait dengan hal tersebut apakah ada dampak dari menu yang disiapkan dari menu-menu sebelumnya?	
10	I	Kalau soal segi harga sih sebenarnya yang jelas selisihnya tidak terlalu jauh itu masih kita tekan harganya karena tidak enak juga, biasakan dari segi harga relative juga kadang ada turun kadang juga naik, kita tidak bisa berpatokan juga dari naik sedikit bahan baku mau naik juga harga menu, makanya kita dalam menjalankan bisnis dalam penentuan HP nya juga harga menunya juga itu harus memang di antisipasi keadaan tersebut. Seumpama naik pun sedikit diusakan tidak berpengaruh.	
11.	P	Nah selanjutnya kak bagaimana sistem transportasi logistic yang saat ini berlangsung pada UMKM dalam persediaan stok bahan baku?	

12.	I	Kan ada beberapa ceritanya distributor-distributor yang ditemani kerja sama yang penyediaan bahan baku, ada yang bersifat dia drop saja ke ekspedisi nanti ekspedisinya yang antar kesini, ada yang di drop di distributor sini nanti kita yang jemput	LDI3
13.	P	Nah selanjutnya kak, metode pembayaran apa yang digunakan UMKM dalam bertransaksi dengan pemasok bahan baku?	
14.	I	Kebanyakan sekarang via transfer	CRM1
15.	P	Pertanyaan selanjutnya kak terkait dengan sumber daya manusia, berapa banyak sumber daya manusia yang saat ini digunakan dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
16.	I	Kalau seumpama dibahas secara umum tergantung dari berapa jumlah incomenya, karena berbanding lurus ji itu berapa jumlah tenaga kerja yang dipakai dengan berapa jumlah pemasukan yang menjadi target. Kalau dari saya pribadi jumlahnya sekitar 21 orang.	SDM1
17.	P	Apakah ada batas waktu kerja yang diterapkan dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
18.	I	Kalau disini kebetulan kita menggunakan sistem shift, jadi terbagi ada shift pagi dan shift malam, untuk masing-masing shift itu maksimal 8 jam kerja.	SDM3
19.	P	Menurut ta kak sebagai owner bagaimana batas waktu kerja ini telah sesuai dengan kebutuhan konsumen?	
20.	I	Hampir sekarang sudah mulai memenuhi, tapi biasanya yang Namanya konsumen tidak menentu kadang ada yang memang kebutuhannya dipagi hari ada yang kebutuhannya dimalam hari. Cuman sekarang ini kita terapkan buka jam 7 pagi tutup jam 10 malam.	SDM3
21.	P	Nah selanjutnya kak, bagaimana respon costumer terhadap pemberian batas waktu kerja di UMKM? Dan apakah costumer merasa waktu itu sesuai atau tidak?	
22.	I	Serasa seumpama kalau jam pelayanannya di UMKM kami sudah menjadi ketentuan dasar, cuman ada beberapa hari-hari yang mengharuskan kami buka lebih awal, misal agendanya ada kayak terima rapor dan makan-makan dan hari besar lainnya. Itu kadang	

		konsumen mengharapkan kami buka lebih awal di hari itu.	
23.	P	Nah selanjutnya kak siapa yang bertanggung jawab penuh dalam manajemen proses bisnis di UMKM saat ini?	
24.	I	Kalau yang bertanggung jawab penuh tentunya kita sebagai owner/founder tapi kita memberikan masing-masing tim tanggung jawab, supaya mereka juga bisa merasakan bagaimana adrenalinnya dalam membangun usaha, menjalankan usaha dsb	
25.	P	Selanjutnya kak, apakah UMKM pernah mencari bantuan eksternal atau pernah bekerja sama dengan konsultan bisnis sebelumnya kak?	
26.	I	Kalau kami sih belum, ceritanya kami menjalankan bisnis masih menggunakan manajemen otodidak. Ceritanya masih bisa dibilang masih belum masuk ranahnya belum masuk sistem sekali, yang terstruktur yang serba teratur, masih UMKM Tingkat mikro tapi kedepannya kami bisa berbasis makro.	
27.	P	Nah selanjutnya kak, apakah ada kendala tertentu yang pernah di identifikasi dalam pengelolaan UMKM?	
28.	I	Kendalanya sih pasti disetiap UMKM mengalami kendala,tapi bagaimana caranya kita hadapi masalah, problem atau trouble-trouble yang membuat kita bisa belajar dari pengalaman begitu.	
29.	P	Nah selanjutnya kak bagaimana menurut ta kak, perkembangan bisnis UMKM ini kedepannya dari segi manajemen pengelolaan UMKM dalam mendukung digitalisasi UMKM?	
30.	I	Bagus, kalau saya melihat dari sudut pandang pribadi perkembangannya UMKM pesat, pesat sekali. Kadang ada misalnya teman-teman UMKM yang notabene nya masih remaja sudah berani mengambil Keputusan untuk menjadi pelaku UMKM, ceritanya sekarang mereka sudah menjadikan UMKM sebagai life style gaya hidupnya, ini jadi ceritanya sudah dia bina mentalnya dari awal untuk membiasakan diri berkecimpung di dunia	

		usaha.	
31.	P	Selanjutnya kak, apakah manajemen pemasokan bahan baku dan bahan keluar terintegrasi oleh sebuah sistem, misalnya pencatatan rutin atau memiliki target mingguan atau bulanan untuk melakukan modifikasi stok?	
32.	I	Kalau pencatatan yang terstruktur sih belum punya, ceritanya kita masih sistem stokis. Kalau di manajemen kan ada Namanya lifo atau vivo, ceritanya yang duluan masuk itu yang dieksekusi dulu. Kita tahu mana-mana bahan pokok yang harus distok. Pencatatan rutin kita secara tertulis kita ndak ada, tapi kita mengandalkan smartphone ada kita buat catatan kecil yang bisa diakses seumpama kita butuhkan.	SCM2
33.	P	Pertanyaan selanjutnya bagaimana hubungan performa penjualan terhadap omzet yang didapat dengan penerapan pencatatan yang dilakukan?	
34.	I	Tetap ceritanya berpengaruh kalau ada pencatatan dengan tidak ada pencatatan, karena bahan bakunya kita ceritanya tidak langsung ready, misal habis hari ini disorder mungkin 2-3 hari baru ada lagi. Nah semisal tidak ada pencatatan itu bisa saja nanti langsung bahan bakunya habis dan tidak ada stok kemungkinan penjualan berpengaruh lagi karena pada saat penjualan masih berlangsung dan harus terhenti lagi karena tidak ada stok.	SCM2
35.	P	Bagaimana UMKM ta bersaing dengan pesaing di industry serupa?	
36.	I	Kalau saya sih sebenarnya tidak menjadikan pesaing itu sebagai musuh dalam bidang usaha, justru saya misalnya saling support pada UMKM yang bergerak dibidang yang sama, karena paling tidak mereka juga membantu kita memviralkan atau merakyatkan jualan yang serupa, misalnya kayak donat atau roti.	
37.	P	Apakah ada metrik atau indikator kunci keberhasilan untuk mengukur kinerja bisnis UMKM?	
38.	I	Pada dasarnya kalau dibidang metrik kan bertolak ukur pada yang Namanya target, kita tetap yang Namanya UMKM punya target-target tertentu semacam visi	CRM4

		misinya begitu seperti contohnya ada UMKM yang besar begitu suatu saat kita bisa seperti dia ataukah kita bisa lebih dari dia.	
39.	P	Kalau boleh tau kak, indikator kunci keberhasilan apa yang diterapkan saat ini pada UMKM sebagai pengukuran performa kinerja bisnis yang dijalankan?	
40.	I	Kalau dibilang sebenarnya kunci keberhasilan juga kalau kita menjaga produknya, menjaga kualitas produk, bahan baku, konsisten, sabar, kek semacam usaha begini ndak menentu pembeli setiap hari pasti berbeda-beda intinya konsisten saja, memberikan pelayanan terbaik karena saya yakin pasti suatu saat ada hasil yang kelihatan.	CRM4
41.	P	Pertanyaan selanjutnya kak bagaimana metode transaksi yang digunakan saat ini dalam pelayanan terhadap customer?	
42.	I	Metode pembayaran/transaksi sekarang ada dua jadi ceritanya ada pembayaran elektronik ada yang masih manual konvensional lah.	CRM1, CRM2
43.	P	Apakah metode transaksi yang digunakan sudah efisien dan bagaimana Tingkat efisiensi dari metode transaksi yang digunakan?	
44.	I	Sebenarnya kalau berbicara efisiensi itu, lebih efisien sebenarnya kalau pembayarannya elektronik ketimbang dari pembayaran manual. Karena kalau pembayaran manual masih berpotensi mis, masih berpotensi kesalahan, kehilangan atau apa. Tapi kalau pembayaran elektronik lebih real apa yang masuk dan terbayar.	LDI4
45.	P	Menurut ta kak, bagaimana sistem pembayaran atau transaksi yang digunakan saat ini berdampak pada customer?	
46.	I	Kan ceritanya begini customer kan beda-beda karakternya, ada yang sudah milenial ada yang masih belum tersentuh dengan elektronik, masih ada yang gptek lah masih kuno masih menganut pembayaran cash. Tetap berpengaruh ada bedanya.	LDI4
47.	P	Bagaimana sistem pelayanan pelanggan yang digunakan saat ini dan bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan	

		pada UMKM?	
48.	I	Kalau sebenarnya berbicara soal SDM masih kurang sebenarnya, kita belum punya standar khusus yang bisa dijadikan patokan ke iniloh standar SDM yang baik. Belum ada yang bisa menjadi referensi ini loh standar pelayanan yang baik, seandainya ada kelas edukasi baru poin kedua dari segi SDM nya masih kurang pengetahuannya soal dunia kerja.	
49.	P	Apakah ada ruang khusus yang diberikan untuk meningkatkan efisiensi kualitas produk dan sumber daya dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
50.	I	Kalau kita ada briefing bulanan. Pada briefing bulanan itu diadakan tiap bulan entah itu diawal atau akhir bulan, agendanya disitu kita sharing tentang agenda apa yang wajib dibahas demi semata-mata untuk meningkatkan penjualan, jadi kita sharing pada teman-teman apa saja, misal kita sharing tentang produk baru atau manajemen apa yang perlu diubah.	CRM4
51.	P	Apakah UMKM telah menggunakan sosial media atau market place dalam penjualan atau pemasaran produk?	
52.	I	Itu yang menjadi inti dari penjualan, ceritanya ini sekarang sistem pemasaran sudah beralih, sekarang bahkan persentasenya itu dunia digitalisasinya sudah 70% sekarang 30%nya masih konvensional.	
53.	P	Sosial media apa atau marketplace apa yang digunakan dalam proses penjualan atau pemasaran produk?	
54.	I	Kalau sekarang yang lagi hits itu facebook hamper semua kalangan, Instagram dan tiktok, itu yang berperan penting dalam marketing pemasaran yang digitalisasi begitu.	FM1
55.	P	Nah selanjutnya kak, bagaimana insight yang diberikan sosial media yang digunakan saat ini?	
56.	I	Jadi ceritanya ada beberapa sosial media yang menawarkan kemampuan khusus bagi UMKM, misal kayak di WA itu ada WA bisnis yang bisa menjadi lebih dibidang pemasaran ketimbang WA biasa. Kalau difacebook ada semacam facebook fanpage ada juga di	FM1

		Instagram, jadi ada beberapa sosial media yang memberikan kemampuan lebih lah untuk pemasaran UMKM begitu.	
57.	P	Bagaimana jangkauan yang diberikan dari sosial media yang digunakan saat ini kak?	
58.	I	Pokoknya luaslah apalagi kalau difacebook, kadang ada dari yang luar negeri lah, kek ada produk yang lama ketahanannya, karena sudah ada produk kami yang sampai ke Jayapura, ke kalimantan, ke Jakarta.	
59.	P	Apakah ada aplikasi yang digunakan selama ini untuk mendukung operasi bisnis?	
60.	I	Aplikasi yang berperan besar itu dalam proses itu semacam aplikasi editing yang aktif seperti capcut, canva.	FM3
61.	P	Apakah menurut ta kak aplikasi tersebut mampu meningkatkan proses bisnis yang berlangsung?	
62.	I	Iya, kan ada karakternya pembeli yang lebih tertarik kalau ada visualnya.	
63.	P	Apakah ada aplikasi atau web teknologi yang digunakan untuk database menyimpan data penjualan ditiap bulan atau ditiap tahunnya?	
64.	I	Kita sekarang pake aplikasi kasir, aplikasi kasir itu yang memback up data-data penjualan harian, transaksi, jadi di aplikasi kasir jug aitu memberikan fasilitas rekapan data per berapa bulan atau hari.	FM3
65.	P	Terus terkait dengan aplikasi kasir yang digunakan, itu bagaimana efisiensinya dan bagaimana ketahan data yang bisa dijangkau kak?	
66.	I	Aplikasi kasir itu ceritanya ada login emailnya, kan hitungannya transaksi jam 00.00 sampai jam 23.59 itu nanti kita diberikan Salinan laporan transaksi diberikan ke email. Jadi kita bisa akses setiap saat laporan itu. Mungkin ada laporan pencatatan itu. Jadi penyimpanannya bisa dalam waktu yang lama selama emailnya tidak bermasalah.	
67.	P	Mungkin itu saja kak pertanyaan terkait dengan penelitian	

		saya, terima kasih atas waktunya kak.	
--	--	---------------------------------------	--

Informan 5**Nama : Vivi Arviani Darwis****Usia : 40 Tahun****Jabatan : Owner****Intansi/Usaha : Effem Cake & Bakery****Alamat : Jln. Poros Pangkajene, Kadidi**

No.	Transkrip Wawancara	Coding
1.	Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh kk, sebelumnya perkenalkan saya Fadhil dari mahasiswa program studi Sistem Informasi, Universitas Hasanuddin. Disini saya akan bertanya terkait penelitian yang sedang saya laksanakan tentang Analisis Perancangan Business Process Management dengan Menggunakan Pendekatan Model ERP di Beberapa UMKM di Kab. Sidenreng Rappang. Mungkin untuk pertanyaan pertama kk, boleh dijelaskan bisnis apa yang sedang dijalankan?	
2.	Sekarang optik dengan bisnis kue	
3.	Untuk bisnis kuenya itu nama usahanya apa kk?	
4.	Effem Bakery	
5.	Yang kedua apakah ada aturan baku dalam pengelolaan UMKM yang sedang dijalankan saat ini?	
6.	Tidak ada	
7.	Terus pertanyaan ketiga apa ada tujuan utama UMKM untuk jangka Panjang dan juga dalam jangka pendek?	
8.	Tujuannya tidak ada ji, Cuma kan jalan saja semampunya jalan	
9.	Selanjutnya kk, untuk indikator logistic dan inventory apakah ada penyedia logistic yang bekerja sama dengan UMKM untuk menyediakan stok bahan baku?	

10.	Ada	LDI1
11.	Apakah harga yang diberikan merupakan harga khusus sebagai mitra kerja sama penyediaan bahan baku kk?	
12.	Harga yah harga standar, harga biasa aja	
13.	Terus yang kedua jika dalam sebuah konteks ada sebuah toko yang menawarkan penawaran harga bahan baku yang lebih murah dari mitra kerja sama sebelumnya apakah UMKM berencana untuk berpindah mitra kerja sama?	
14.	Jelas, karena UMKM kan tujuannya untuk mencari provit	LDI1
15.	Mengapa UMKM memilih untuk berpindah kerja sama dan apakah ada dampak terhadap harga dan menu yang tersedia?	
16.	Karena harga lebih murah sementara apa Namanya kita kan tidak bisa semena-mena memberi harga kita punya barang kan. Kita melihat kondisi apakah masyarakat sekitar mampu membeli, jadi jika ada harga yang lebih murah yah kita pindah pasti.	
17.	Terus yang ketiga bagaimana transportasi logistic yang saat ini berlangsung di UMKM anda dalam penyediaan stok bahan baku?	
18.	Kurir	LDI3
19.	Terus yang keempat apa metode pembayaran yang digunakan UMKM bertransaksi dengan pemasok bahan baku?	
20.	Cash	CRM2
21.	Terus mengapa tidak merekomendasikan untuk pembayaran melalui digital agar mudah transaksi kepada pemasok?	
22.	Digital dalam hal ini seperti apa?	
23.	Bisa qris atau transfer?	
24.	Biasa transfer, transfer dan cash	CRM1, CRM2

25.	Selanjutnya untuk indikator kedua kk, terkait dengan sumber daya manusia. Berapa sumber daya manusia yang saat ini digunakan dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
26.	Empat	SDM2
27.	Terus apakah ada batas waktu yang harus diikuti untuk implementasi proyek dalam pengelolaan aktivitas UMKM?	
28.	Ada	SDM3
29.	Berapa batas waktu yang diberikan setiap bidang dalam aktivitas UMKM?	
30.	Sama semua, biasa masuk jam 8 pagi sampai jam 4 sore	SDM3
31.	Bagaimana respon costumer terhadap pemberian batas waktu kerja yang diterapkan itu kak?	
32.	Kalau respon tidak ada, biasanya costumer menunggu saja	
33.	Apakah ada orang yang bertanggung jawab khusus di manajemen proses bisnis UMKM yang dijalankan saat ini?	
34.	Saya sendiri	
35.	Apakah pernah UMKM mencari bantuan eksternal atau pernah bekerja sama dengan konsultan bisnis sebelumnya?	
36.	Belum	
37.	Apakah ada kendala tertentu yang diidentifikasi selama ini dalam pengelolaan bisnis UMKM?	
38.	Paling di penjualan	
39.	Bagaimana UMKM bersaing dengan pesaing di industri yang sama saat ini?	
40.	Semuanya punya ciri khas, biar pun sama produknya tapi kita punya ciri khas yang membedakan dengan UMKM lain	

41.	Selama ini kak bagaimana umpan balik pelanggan dan apakah berdampak pada perkembangan bisnis?	
42.	Yah, alhamdulillah baik	SCM3
43.	Dari proses bisnis/manajemen bisnis berjalan apakah UMKM mampu mendukung digitalisasi UMKM saat ini?	
44.	Ya berharap mampu mendukung	
45.	Bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan saat ini?	
46.	Ada yang langsung, reseller dan online	CRM3
47.	Apakah ada indikator keberhasilan atau performa yang diterapkan untuk menunjang kinerja bisnis?	
48.	Kualitas harus bagus	CRM4
49.	Apakah ada ruang untuk peningkatan efisiensi dan kualitas proses bisnis UMKM?	
50.	Iyaa ada pelatihan	CRM4
51.	Bagaimana sistem pencatatan stok yang dilakukan untuk menunjang ketersediaan produk?	
52.	Biasanya catat manual saja lihat apa yang habis, jadi kalau terkadang habis dan belum di beli bahannya bisa saja menu nya itu kosong	SCM2
53.	Apakah UMKM menggunakan sosial media atau market place untuk proses penjualan dan pemasaran?	
54.	Kadang-kadang	FM1
55.	Kalau boleh tau sosial media apa atau market place apa yang digunakan saat ini?	
56.	Masih pribadi, seperti facebook atau wa	FM1
57.	Bagaimana insight yang diberikan oleh sosial media pada penjualan saat ini?	
58.	Bagus	
59.	Bagaimana jangkauannya terkait dengan sosial media yang digunakan? Apakah penjualan hanya terbatas atau bagaimana?	

60.	Yah masih terbatas hanya di sidrap saja dulu	
61.	Apakah ada aplikasi yang digunakan untuk mendukung operasi bisnis kak?	
62.	Tidak ada	FM3
63.	Kalau boleh tau mengapa UMKM tidak berencana menggunakan aplikasi/perangkat lunak untuk pengelolaan proses bisnis?	
64.	Belum ada SDM nya	
65.	Jika nantinya menawarkan sebuah aplikasi/perangkat lunak yang mampu meningkatkan kinerja bisnis UMKM apakah UMKM bersedia menggunakan dan apakah ada kebutuhan khusus yang dibutuhkan pada aplikasi tersebut?	
66.	Bersedia dan jika sesuai dengan kebutuhan	
67.	Apakah ada aplikasi atau web yang digunakan dalam database penjualan?	
68.	Belum	FM3
69.	Ohiye kak, baik mungkin itu saja pertanyaan terkait penelitian ini. Terimakasih atas waktunya kak sekian wassalamualaikum warahmatullah wabarakatuh.	