

## **PENGUATAN PENGELOLAAN *BACK OFFICE E-COMMERCE* UNTUK PENINGKATAN KAPASITAS UKM DI KOTA SAMARINDA**

**Muhammad Zaini, Riyadi,**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara  
Muntai No. 1 Gunung Kelua Samarinda,  
Email: [mzaini652@gmail.com](mailto:mzaini652@gmail.com)

### ***Abstract***

*The low business capacity of SMEs is the result of the majority of SMEs (93.33%) still being managed traditionally. The limited capacity of SMEs can be overcome if SMEs are willing and able to change the way their business is managed, which is still traditionally replaced with web-based information technology, which is able to manage business and transaction processing without limits on space and time, such as the Prestashop back office application system. This application provides 2 types of modules, namely Back Office which consists of purchasing, sales, inventory, cash and bank modules, Front Office which functions as cash sales, so it is very easy to use by SMEs.*

**Keywords:** *Back Office, Prestashop, UKM.*

### **Pendahuluan**

Usaha Kecil Menengah (UKM) telah menjadi salah satu kekuatan ekonomi yang mem *back-up* perekonomian Indonesia semasa krisis ekonomi. Pemanfaatan teknologi informasi (TI) khususnya pemanfaatan *e-commerce* bagi pelaku Usaha Kecil Menengah (UKM) sangat diperlukan terlebih disaat pandemi Covid-19. Telah disadari bahwa *e-commerce* dapat menjadi akselerator pertumbuhan kapasitas UKM. Manfaat UKM berbasis *e-commerce* adalah proses kredit akan lebih mudah (Oktaviani, 2017). UKM berbasis *e-commerce* menggunakan aplikasi kredit *online*, tanpa jaminan, tanpa risiko nilai tukar mata uang, dan tingkat kesuksesan pengajuan kreditnya mencapai 99%.

UKM telah terbukti tangguh bagi perekonomian (Nurseto, 2004). Ketika terjadi krisis ekonomi 1998, terbukti hanya sektor UKM lah yang bertahan dari kolapsnya ekonomi. Sementara sektor yang lebih besar justru tumbang oleh krisis. Pengembangan UKM sangat diperlukan bagi pembangunan regional terutama setelah otonomi daerah diberlakukan, mengingat keunggulan-keunggulan yang dimiliki UKM.

**Tabel 1. Persentase Koperasi Aktif dan UKM Tahun 2012 - 2016 Samarinda**

NO	URAIAN	2012	2013	2014	2015	2016
1.	Jumlah Koperasi Aktif	1.062	986	990	896	915
2.	Jumlah UKM	27.682	28.973	36.747	36.747	47.684
3.	Jumlah Koperasi	1.237	1.175	1.211	1.220	1.237
4.	Persentase Koperasi Aktif	85,85	83,91	81,75	73,44	73,97

sumber: data diolah, 2021

**Tabel 2. UMKM Per Bidang Usaha Tahun 2016 - 2017 Samarinda**

NO	URAIAN	2016	2017	SATUAN
<b>1.</b>	<b>USAHA MIKRO</b>			
	UMKM Bidang Kuliner	10.716	19.885	Usaha
	UMKM Bidang Fashion	7.693	14.276	Usaha
	UNKM Bidang Pendidikan	794	1.473	Usaha
	UMKM Bidang Otomotif	4.907	9.105	Usaha
	UMKM Bidang Agrobisnis	1.063	1.973	Usaha
	UMKM Bidang Teknologi Internet	784	1.456	Usaha
	UMKM Bidang Lainnya	4.331	8.037	Usaha
	<b>JUMLAH</b>	<b>30.289</b>	<b>56.203</b>	Usaha
<b>2.</b>	<b>USAHA KECIL</b>			
	UMKM Bidang Kuliner	4.593	8.522	Usaha
	UMKM Bidang Fashion	3.297	6.118	Usaha
	UNKM Bidang Pendidikan	340	631	Usaha
	UMKM Bidang Otomotif	2.103	3.902	Usaha
	UMKM Bidang Agrobisnis	456	845	Usaha
	UMKM Bidang Teknologi Internet	336	624	Usaha
	UMKM Bidang Lainnya	1.856	3.444	Usaha
	<b>JUMLAH</b>	<b>12.982</b>	<b>24.087</b>	Usaha
<b>3.</b>	<b>USAHA MENENGAH</b>			
	UMKM Bidang Kuliner	1.561	1.211	Usaha
	UMKM Bidang Fashion	1.121	869	Usaha
	UNKM Bidang Pendidikan	116	90	Usaha

sumber: data diolah, 2021

Adanya UKM tentu saja memberikan sumbangsih tidak hanya pada sisi perekonomian tetapi juga pada aspek sosial dengan penyerapan tenaga kerja. UMKM selama ini memiliki peran dan kontribusi yang cukup besar dalam

perekonomian, yaitu menyediakan lapangan kerja dikarenakan pertumbuhannya yang relatif pesat setiap tahun (Putra, 2016). Dari tahun 2016 ke tahun 2017, terdapat setidaknya 85% usaha mikro dan usaha kecil baru, serta usaha menengah yang justru turun 22%. Namun, secara keseluruhan UMKM di Kota Samarinda mampu tumbuh 75% pada tahun 2017 dengan jumlah 83.713 unit.

Bagi setiap pelaku usaha khususnya pelaku UKM, pengelolaan usaha berbasis *Back Office* yang efisien dan efektif menjadi salah satu cara untuk menjaga eksistensi usaha di tengah persaingan yang ketat (Asrowardi & Subyantoro, 2015). Sebuah *back office* adalah bagian penting dari suatu perusahaan yang untuk pengelolaan transaksi laporan keuangan perusahaan. Pengembangan UKM diharapkan mampu menyerap lebih banyak tenaga kerja, dikarenakan sektor UKM memiliki pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi regional.

### **Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif yang ditunjang oleh data yang diperoleh melalui penelitian. Analisis data yang digunakan dalam studi ini untuk mendeskripsikan karakteristik dari suatu objek, fenomena, atau kejadian tertentu. Fokus penelitian memberi batasan pada obyek yang diteliti agar khusus terkonsentrasi pada elemen-elemen yang diteliti tidak melebar terlalu luas, dengan demikian gambaran yang dihasilkan sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan. Dalam hal ini focus penelitian ini adalah:

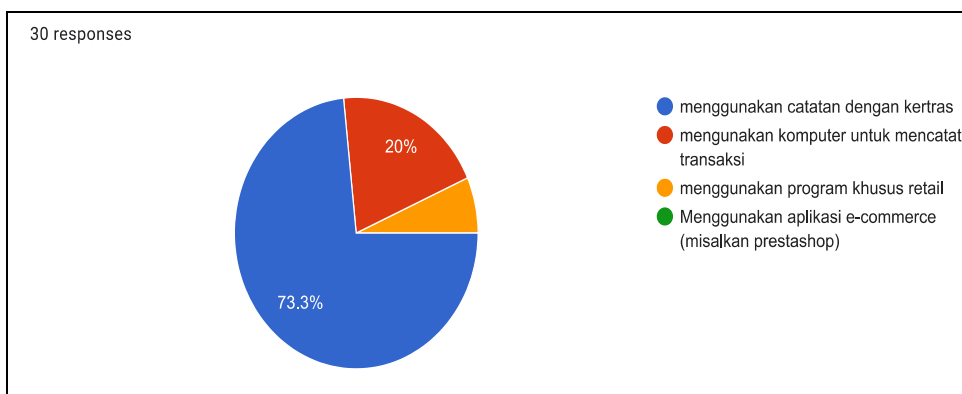
- a. Pengelolaan *Back Office* UKM yang sedang beroperasi pada UKM di Kota Samarinda.
- b. Literasi pengguna dalam pengelolaan *Back Office* pada UKM di Kota Samarinda.
- c. Evaluasi literasi penggunaan Sistem *Back Office e-commerce* pada UMKM di Kota Samarinda.

### **Hasil dan Pembahasan**

Data hasil penelitian, telah diperoleh deskripsi jawaban responden yang terkait dengan pertanyaan mengenai penerapan sistem *back office* pada UKM di Samarinda. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas pelaku UKM 93,33% belum menggunakan sistem aplikasi *back office* berbasis *web*, sehingga rendahnya kapasitas, UKM nampak dari data sebagai berikut:

Mayoritas pelaku UKM masih belum mengenal sistem aplikasi berbasis *web* untuk meningkatkan kapasitas, serta efisiensi dalam mengelola usaha. Setiap pelaku usaha tentu ingin meningkatkan kapasitas usahanya, dengan segala daya dan upaya yang mungkin bisa dilakukan. Menciptakan efektivitas dan efisiensi usaha dengan menggunakan sistem aplikasi teknologi informasi berbasis *web*, bagi sebagian besar pelaku UKM merupakan sesuatu yang mewah, yang sulit dibayangkan. Oleh karenanya, diperlukan peran pihak berwenang untuk

memfasilitasi, mulai dari pelatihan, hingga pelaku UKM menerapkan sistem aplikasi tersebut.



**Gambar 1. Pengelolaan Back Office UKM Samarinda**  
sumber: data diolah, 2021

Keuntungan penggunaan *back office* adalah tidak memerlukan interaksi langsung dengan pelanggan dan dapat dilakukan lebih efisien dan efektif dari *web*. Contohnya adalah originasi akun untuk pelanggan baru, akun servis, transaksi pribadi, dan proses khusus untuk usaha kecil dan menengah (UKM). Meskipun operasi *back office* jarang menonjol, mereka adalah penyumbang utama pengelolaan suatu bisnis. Penerapan *back office* pada UKM akan dapat memberikan keuntungan sebagai berikut:

- a. UKM dapat berkomitmen untuk perputaran cepat pada permintaan pelanggan. Sebagai contoh, UKM menjamin respon terhadap permintaan barang dalam waktu 48 jam dan maksimal dua minggu untuk menyajikan tawaran resmi.
- b. Dengan visibilitas ke status proses, *front office* dapat segera menanggapi permintaan pelanggan.
- c. Efisiensi di *back office* telah memungkinkan UKM untuk mengurangi pertemuan fisik tanpa mengorbankan kualitas layanan.
- d. Dengan sistem baru di tempat, tugas sekarang secara otomatis dipicu oleh sistem dan dapat secara dinamis diarahkan ke kelompok tertentu dari karyawan yang memiliki kapasitas dan keahlian yang sesuai. Total beban kerja *back office* ditinjau dua kali sehari dan, jika perlu, tugas dapat diarahkan pada waktu pengolahan puncak ke pusat layanan tertentu.
- e. Manfaat lain dari otomatisasi ini adalah kemampuan untuk melakukan pemeriksaan rutin dan menghasilkan yang tepat dan cepat.

Operasional *back office* secara tradisional berbasis kertas dilakukan secara intensif dan padat karya. Dengan tidak adanya otomatisasi, tidak jarang bagi personil untuk secara manual memindahkan dokumen kertas di sekitar kantor

belakang atau untuk dokumen yang akan dikirim melalui pos ke pusat-pusat layanan lain untuk diproses lebih lanjut (Suryana, 2012). Permintaan tindakan tiba dalam berbagai format melalui pos, melalui fax, melalui *call center* dan resolusi permintaan mungkin melibatkan beberapa langkah dan beberapa departemen.

Manfaat mengotomatisasi kembali proses kantor termasuk mengurangi waktu siklus pengolahan, meningkatkan visibilitas ke status permintaan untuk *front office* dan pelanggan, standarisasi proses di seluruh tempat kerja, dan peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. Proses *back office* melibatkan manusia dan sistem interaksi yang luas (Mirza, 2012).

#### *Otomatisasi Pengelolaan Pelanggan*

Proses pendaftaran pelanggan adalah yang pertama untuk mendapatkan keuntungan dari otomatisasi. Proses ini terdiri dari beberapa langkah manual dan transaksi berbasis kertas. Karyawan mengumpulkan informasi secara lisan dari pelamar dan masuk data ke dalam sistem (Fransisca *et. al.*, 2017). Proses baru menggantikan sistem lama dan memangkas inefisiensi dari sistem sebelumnya. Hal ini digunakan oleh sekitar 10 karyawan UKM untuk mendaftarkan pelanggan baru, melakukan pemeliharaan akun, dan menangani *point-of-sale* transaksi untuk mitra bisnis.

#### *Kelancaran Transisi*

Untuk memastikan kelancaran transisi, banyak UKM perlu mempromosikan praktik terbaik dan untuk melatih "*power user*" yang dipilih dapat membantu rekan kerja di pusat-pusat layanan yang berbeda. Beberapa UKM juga dapat menyiapkan *Center of Excellence Portal* untuk menjawab pertanyaan yang sering diajukan, mengatur pertemuan rutin bagi para pemimpin usaha dan pihak yang berkepentingan, dan memberikan jasa konsultasi *in-house*.

#### *Otomatisasi Self-Service*

Integrasi *multi-channel* membuka peluang untuk memindahkan proses ke arah saluran *self-service*. Saluran ini juga mengurangi biaya bagi UKM dan meningkatkan akses bagi pelanggan. Memanfaatkan proses otomatisasi untuk mendukung integrasi *multi-channel* adalah kesempatan bagi UKM untuk standarisasi dan mengotomatisasi proses bisnis yang berkontribusi nilai langsung untuk mengurangi biaya jangka pendek. Portal pelanggan *online* merupakan peluang untuk melibatkan *front office* dan pelanggan lebih aktif dalam proses pengelolaan UKM dan mengurangi beban pada *back office* (Awangga *et. al.*, 2013).

#### *Future Back Office*

UKM yang menggunakan otomatisasi kantor, satu langkah lebih maju memungkinkan alokasi kerja secara dinamis. Setelah menerima berbagai pesanan (fax, scan dokumen, internet, sistem informasi, call center) untuk itu tim dengan kombinasi yang tepat dari keterampilan dan kapasitas mulai memproses. Dengan itu aktivitas segera dapat dimulai. Contohnya seperti pelanggan baru mengatur atau perhitungan risiko, penilaian dilakukan secara *real time* dari kapasitas kerja saat ini semua tim pusat layanan. Dengan mempertimbangkan ukuran tim dan

keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai tugas. Berdasarkan penilaian ini, pekerjaan dialokasikan secara dinamis ke tim yang tepat pada waktu yang tepat.

### **Simpulan**

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kapasitas usaha dan efisiensi pengelolaan transaksi UKM akan bisa ditingkatkan jika pelaku UKM menerapkan sistem aplikasi berbasis teknologi informasi *Back Office e-commerce*. Temuan lain pada penelitian ini mengindikasikan bahwa mayoritas UKM belum menggunakan sistem aplikasi *Back Office e-commerce* bukan karena mereka tidak bersedia. Tapi karena mayoritas belum mendapatkan pengetahuan, dan kemampuan juga ketersediaan fasilitas. Dukungan teknologi informasi perlu diberikan oleh pemerintah atau pihak lain (lembaga swadaya) kepada pelaku usaha (UKM). Pembinaan kepada pelaku UMKM, dengan memberikan kesadaran pentingnya penggunaan teknologi dengan membantu peningkatan *soft skill* (ketrampilan dan keahlian) menggunakan *software* dan *hardware* dan fasilitas yang diperlukan guna meningkatkan kapasitas usahanya secara efektif dan efisien.

### **Daftar Pustaka**

- Asrowardi, I., & Subyantoro, E. (2015). Desain Aplikasi Business To Consumer untuk UKM Berbasis Cloud Computing. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 9(1), 323-334.
- Awangga, D. N., Sajati, H., & Astuti, Y. (2013). Pemanfaatan Intrusion Detection System (Ids) Sebagai Otomatisasi Konfigurasi Firewall Berbasis Web Service Menggunakan Arsitektur Representational State Transfer (Rest). *Compiler*, 2(2).
- Fransisca, F., Imelda, I., & Dafid, D. (2017). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT. XYZ PALEMBANG. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 8(1), 1-7.
- Mirza, A. H. (2012). Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Satu Pintu (Simtu) Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 195-204.
- Nurseto, T. (2004). Strategi menumbuhkan wirausaha kecil menengah yang tangguh. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 1(1).
- Oktaviani, R. F. (2017). Peran Kemajuan Teknologi Ecommerce Untuk Percepatan Keberhasilan Kinerja Dengan Penerapan Strategi Pemasaran UKM (Kasus UKM Sektor Fashion Di Wilayah Jakarta). *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 6(2), 176-195.
- Putra, A. H. (2016). Peran UMKM dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat kabupaten Blora. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 5(2).
- Suryana, T. (2012). Pengelolaan Dokumen Sebagai Sarana Komunikasi Internal Unikom. *J. Komput. Dan Inform*, 1(1), 1-9.