

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP PROSES BISNIS UMKM MAKANAN TRADISIONAL TIGA PUTRA TASIKMALAYA

Lina Marlina¹, Sriyanti Nurfadilah², Baiq R Ulinuha³

¹Politeknik Triguna Tasikmalaya (Komputerisasi Akuntansi, Tasikmalaya, Indonesia)

^{2,3}Universitas Terbuka (Manajemen, Bandung, Indonesia)

marlinatsm@gmail.com¹, sriyantinnurfadillah@gmail.com², baiqriskas64@gmail.com³

Abstract

The use of digitalization that has not been optimal will create challenges in time speed, procedural errors, it is feared that it will reduce business processes due to decreased customer satisfaction. Business processes require technological assistance for traditional food MSME players in Tasikmalaya to improve operational efficiency. More in-depth research is needed on the factors that make business processes effective in MSMEs. The purpose of this study was to analyze the results of the implementation of accounting information systems on business processes based on previously implemented systems in traditional Tasikmalaya food MSMEs in supporting business sustainability in the digital era. The research method uses a qualitative descriptive method approach using interviews with research subjects, namely the management of traditional Tasikmalaya food as informants. Data sources use primary data, and data collection techniques by interview. The results showed that the implementation of accounting information systems greatly helped the business processes of traditional food MSMEs. accounting information systems contribute to business processes including customer satisfaction levels, operational efficiency, process cycle time, error rates. Suggestions for business management to adopt technology with accounting information systems to improve business processes. Future research can explore other technologies that make it easier for MSME management to develop their business.

Keywords: *Computerized System; Business process; MSMEs*

Abstrak

Penggunaan digitalisasi yang belum optimal akan menciptakan tantangan dalam kecepatan waktu, kesalahan prosedur, dikhawatirkan menurunkan proses bisnis karena menurunnya kepuasan pelanggan. Proses bisnis membutuhkan bantuan teknologi bagi pelaku UMKM makanan tradisional di Tasikmalaya untuk meningkatkan efisiensi operasional. Perlu penelitian lebih mendalam tentang faktor yang membuat proses bisnis efektif pada UMKM. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hasil implementasi sistem informasi akuntansi terhadap proses bisnis berdasarkan sistem yang sudah diterapkan sebelumnya pada UMKM makanan tradisional Tasikmalaya dalam mendukung keberlanjutan usaha di era digital. Metode penelitian menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif menggunakan wawancara kepada subjek penelitian yakni pihak manajemen makanan tradisional Tasikmalaya sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi akuntansi sangat membantu proses bisnis UMKM makanan tradisional. sistem informasi akuntansi memberikan kontribusi untuk proses bisnis mencakup tingkat kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, waktu siklus proses, tingkat kesalahan. Saran untuk manajemen usaha agar mengadopsi teknologi dengan sistem informasi akuntansi untuk meningkatkan proses bisnis. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi teknologi lain yang memudahkan manajemen UMKM mengembangkan bisnisnya.

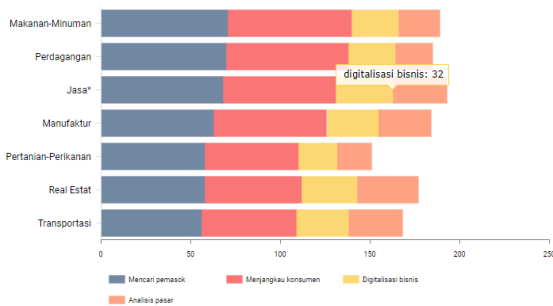
Kata kunci: *Sistem Komputerisasi; Proses bisnis; UMKM*

Corresponding author : marlinatsm@gmail.com.

PENDAHULUAN

Proses bisnis di era modern sangat didominasi oleh teknologi, dan telah menjadi landasan utama bagi kelangsungan dan inovasi perusahaan (Corradini et al., 2023). Transformasi digital telah mengubah secara fundamental cara perusahaan menjalankan operasinya, dengan teknologi yang memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas proses bisnis. Sebagai elemen terdepan dalam mencapai tujuan bisnis, penggunaan teknologi dalam proses bisnis membuka pintu bagi peningkatan produktivitas dan adaptasi terhadap perubahan pasar yang dinamis (Bachmann & Jodlbauer, 2023). Artikel ini akan mengulas peran sentral teknologi dalam mengoptimalkan proses bisnis, mengidentifikasi tren terkini, serta membahas bagaimana integrasi teknologi dapat meningkatkan daya saing dan memberikan nilai tambah bagi Perusahaan (Ramos Gutiérrez et al., 2023).

Proses bisnis pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), walaupun mampu bertahan di masa krisis ekonomi, namun secara standar belum sepenuhnya bisa bersaing untuk menguasai pasar global (Choudhary & Chauhan, 2023). Berikut data UMKM yang menggunakan teknologi.



Gambar 1. Proporsi UMKM yang Memanfaatkan Teknologi Digital
 Sumber: databoks, katadata 2022

Berdasarkan data di atas pada Gambar 1. terlihat bahwa teknologi di Indonesia, untuk

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di sektor kuliner menunjukkan tingkat adopsi teknologi digital yang lebih tinggi dibandingkan dengan sektor lainnya. Sekitar 71% dari 3.700 UMKM lokal di bidang makanan-minuman menggunakan teknologi digital untuk mencari pemasok, sementara 69% mengaplikasikannya sebagai alat untuk mencapai pelanggan. Meskipun demikian, hanya 26% dari pelaku UMKM di sektor kuliner yang menerapkan digitalisasi dalam operasional bisnis mereka, dan hanya 23% yang memanfaatkan perangkat analisis pasar yang inovatif. Di sektor lain, penggunaan teknologi digital berkisar antara 50% hingga 70%, lebih fokus pada aspek pasokan, sedangkan analisis pasar hanya diadopsi oleh sekitar 20% hingga 30% dari pelaku UMKM. (Ahdiat, 2022).

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan bagaimana gambaran sistem komputerisasi dari pemahaman, otomatisasi layanan, dan penanganan permintaan dalam efisiensi proses bisnis? Adapun tujuan penelitian untuk menganalisis hasil implementasi sistem komputerisasi dari pemahaman, otomatisasi layanan, dan penanganan permintaan dalam efisiensi proses bisnis.

Pendekatan masalah penelitian berdasarkan data di atas, penggunaan teknologi digital belum merata dalam siklus bisnis. Banyaknya penggunaan teknologi pada urusan pasokan tapi sedikit teknologi yang digunakan pada proses bisnis. Hal ini menjadi ketimpangan siklus bisnis, sehingga waktu dan kesalahan prosedur akan mungkin banyak terjadi. Berdasarkan hal itu penggunaan teknologi sistem komputerisasi dianggap dapat membantu meningkatkan efektifitas proses bisnis pada UMKM makanan tradisional. Oleh karena itu penting mengkaji penggunaan teknologi dalam proses bisnis. Penggunaan

teknologi sistem komputerisasi pada proses bisnis akan dianalisis sehingga memberikan masukan penting untuk perkembangan digitalisasi dan keberlanjutan UMKM. Sistem komputerisasi sebagai sarana untuk menghimpun, mencatat, menyimpan, dan mengolah data dengan tujuan menghasilkan informasi bagi mereka yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan. Komponen-komponen yang terlibat mencakup individu, prosedur-operasional, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, pengendalian internal, dan langkah-langkah keamanan (Romney et al., 2021). Indikator ditetapkan dengan pemahaman konsumen, otomatisasi layanan dan penanganan permintaan (Řepová et al., 2024). Adapun proses bisnis merupakan serangkaian langkah aktivitas yang terorganisir dan terstruktur yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan atau hasil tertentu (Beerepoot et al., 2023) Indikator proses bisnis mencakup tingkat kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, waktu siklus proses, tingkat kesalahan (Beerepoot et al., 2023)

State of the art berdasarkan penelitian terkini yang menyelidiki dampak positif teknologi terhadap efisiensi proses bisnis. Misalnya, penelitian oleh (Janson, 2023) menemukan bahwa otomatisasi dengan teknologi dapat mengurangi waktu penyelesaian tugas-tugas administratif rutin hingga memungkinkan staf untuk fokus pada tugas-tugas yang memerlukan keahlian. Penelitian oleh (Li et al., 2023) menyoroti peran teknologi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan memberikan respon cepat dan akurat terhadap pertanyaan. Sementara itu, (Hmoud et al., 2023) mengeksplorasi integrasi teknologi dengan sistem manajemen keuangan dan menemukan bahwa ini dapat mengoptimalkan proses pelaporan keuangan dan analisis data. Dari segi pelatihan karyawan, penelitian (Delias et al.,

2023) menunjukkan bahwa teknologi dapat menjadi alat efektif untuk penyampaian informasi pelatihan dasar, mengurangi waktu yang diperlukan untuk pelatihan awal.

Penelitian terdahulu berbeda dengan penelitian saat ini, bahwa penelitian sebelumnya banyak membahas penggunaan teknologi dalam mempermudah administrasi pelatihan, kepuasan pelanggan dan manajemen keuangan. Adapaun penelitian yang dilakukan sekarang, lebih berfokus pada penggunaan sistem komputerisasi pada proses bisnis pada UMKM Kuliner di Tasikmalaya. *Novelty* penelitian ini memberikan temuan model proses bisnis berbasis penggunaan sistem komputerisasi yang dapat menjadi acuan untuk dimanfaatkan oleh para pelaku usaha makanan tradisional di Tasikmalaya.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi berfungsi untuk menghimpun, mencatat, menyimpan, dan mengolah data dengan tujuan menghasilkan informasi yang dapat digunakan oleh para pengambil keputusan. Komponen-komponen yang terlibat dalam proses ini melibatkan individu, prosedur operasional, petunjuk, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal, dan tindakan keamanan (Romney et al., 2021). Sistem informasi akuntansi dirancang dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi bagi pihak internal dan eksternal. Desain sistem informasi ini harus optimal untuk memastikan pemenuhan fungsinya. Untuk mencapai efisiensi, sistem informasi akuntansi harus memiliki tujuan-tujuan yang memberikan panduan kepada manajemen dalam menjalankan tugasnya, sehingga mampu menghasilkan informasi yang bermanfaat, khususnya dalam mendukung proses perencanaan dan pengendalian. Peran sistem informasi akuntansi dalam rantai nilai menurut SIA berperan untuk memberikan informasi

yang relevan dan tepat waktu kepada pemangku kepentingan organisasi. Selain itu dapat menambah nilai organisasi karena meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis (Zamzami et al., 2021).

Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan suatu rangkaian langkah atau aktivitas yang dilakukan secara berurutan dengan tujuan mencapai hasil tertentu (López-Pintado et al., 2024). Proses ini melibatkan transformasi input menjadi output, menggabungkan berbagai sumber daya seperti manusia, teknologi, dan informasi (Hmoud et al., 2023). Definisi proses bisnis dapat bervariasi tergantung pada konteksnya, namun umumnya mencakup langkah-langkah terorganisir yang bertujuan mencapai hasil yang diinginkan. Dalam konteks perbaikan proses bisnis (BPI), fokus utamanya adalah mengidentifikasi, menganalisis, dan melakukan redesain terhadap proses bisnis yang ada guna mencapai hasil yang lebih baik. Perbaikan tersebut dapat mencakup peningkatan efisiensi, pengurangan biaya, peningkatan kualitas produk atau layanan, atau pemenuhan kebutuhan pelanggan yang lebih baik. Definisi dan perbaikan proses bisnis menjadi pusat perhatian bagi organisasi yang ingin terus berkembang, beradaptasi dengan perubahan, dan mencapai tujuan bisnis mereka. Melalui pemahaman yang mendalam tentang proses bisnis, organisasi dapat mengidentifikasi peluang untuk inovasi dan meningkatkan daya saing mereka di pasar.

UMKM

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), UMKM didefinisikan sebagai berikut.

1. Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha

perorangan yang memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
 - b. memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).
2. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha, yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan, yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagai berikut.
- a. memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
 - b. memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah).
3. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha, yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan dengan kriteria sebagai berikut.
- a. memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak

Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau

- b. memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah).

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang diterapkan melibatkan pemanfaatan metode deskriptif kualitatif, yakni suatu pendekatan pengumpulan data yang menunjukkan proses penilaian untuk menghasilkan informasi berupa deskripsi berbentuk kata-kata, baik secara tertulis maupun lisan, yang diperoleh dari partisipan dan observasi perilaku (Sugiyono, 2020). Dalam konteks ini, peneliti mengartikan dan menjelaskan informasi yang diperolehnya dari proses wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hal ini bertujuan untuk memperoleh jawaban yang terperinci dan jelas terkait dengan permasalahan yang dikaji. Penentuan metode penelitian kualitatif dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik subjek penelitian dan untuk

memperoleh pemahaman yang mendalam (Sekaran & Bougie, 2013). Subyek pada penelitian adalah manajemen UMKM makanan tradisional di Tasikmalaya yang sudah menggunakan sistem informasi akuntansi. Pemilihan berdasarkan bahwa pihak menejemen sudah menggunakan system informasi akuntansi. Informan tetapkan pada pihak menejemen yakni pemilik usaha, bagian persediaan, bagian produksi, bagian penjualan, bagian keuangan. Informasi berasal dari penggunaan data primer, di mana data tersebut diperoleh secara langsung dari sumbernya. Contohnya adalah hasil dari pertemuan wawancara yang dilakukan oleh peneliti. (Umar, 2010). Dalam hal ini, yang dijadikan sumber data primer manajemen UMKM makanan tradisional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengumpulan data dengan wawancara maka dihimpun jawaban informan sebagai manajemen pelaku usaha makanan radisional yang telah menggunakan sistem informasi akuntansi sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Wawancara dengan Manajemen

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana gambaran pemahaman konsumen dalam bisnis UMKM makanan tradisional setelah menerapkan sistem informasi, dan apakah memengaruhi keputusan dan strategi bisnis?	<i>“Setelah menerapkan sistem informasi, pemahaman konsumen dalam bisnis kami telah meningkat secara signifikan. Sistem ini membantu kami melacak preferensi pelanggan, pola pembelian, dan umpan balik. Dengan informasi ini, kami dapat membuat keputusan strategis yang lebih cerdas untuk menyesuaikan produk dan layanan kami dengan kebutuhan pelanggan.”</i> (Agus, 26 tahun Bagian penjualan)
2.	Apa jenis informasi konsumen yang berhasil dikumpulkan dan analisis dengan menggunakan sistem informasi, dan bagaimana hal ini memungkinkan penyesuaian produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan?	<i>“Kami berhasil mengumpulkan data seperti preferensi rasa, frekuensi pembelian, dan lokasi pelanggan menggunakan sistem informasi. Analisis data ini memungkinkan kami menyesuaikan menu, mengidentifikasi tren, dan mengembangkan promosi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan kami.”</i> (Agus, 26 tahun Bagian penjualan)
3.	Bagaimana penerapan sistem informasi membantu dalam otomatisasi layanan dalam usaha, dan apa manfaat utama yang terlihat dengan efisiensi operasional setelah adopsi teknologi ini?	<i>“Implementasi sistem informasi telah membantu kami mengotomatisasi beberapa aspek layanan, seperti pemesanan online dan pelacakan pengiriman. Manfaat utama yang kami lihat adalah peningkatan efisiensi operasional, terutama dalam</i>

		<i>pengelolaan pesanan dan pengiriman, yang menghasilkan waktu proses yang lebih cepat dan penghematan biaya.”</i> (Mulki, 47 tahun Pemilik Usaha)
4.	Bagaimana pengalaman tentang peningkatan kepuasan pelanggan setelah menerapkan sistem informasi, dan apakah ada feedback atau ulasan pelanggan tentang perubahan positif dalam pengalaman pembelian?	<i>“Kami telah melihat peningkatan yang signifikan dalam kepuasan pelanggan setelah menerapkan sistem informasi. Feedback dan ulasan pelanggan menyoroti pengalaman yang lebih lancar, layanan pelanggan yang lebih responsif, dan peningkatan kualitas produk. Ini telah menciptakan loyalitas pelanggan yang lebih kuat.”</i> (Mulki, 47 tahun Pemilik Usaha)
5.	Bagaimana sistem informasi membantu dalam penanganan permintaan pelanggan, dan apakah berdampak pada waktu siklus proses dari pemesanan hingga pengiriman produk?	<i>“Sistem informasi telah memungkinkan kami menangani permintaan pelanggan dengan lebih efektif. Waktu siklus proses dari pemesanan hingga pengiriman produk telah berkurang, memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pesanan mereka dengan lebih cepat dan akurat.”</i> (Susi, 38 tahun Bagian Produksi)
6.	Apakah ada peningkatan tingkat kesalahan atau ketidakakuratan dalam proses bisnis setelah menggunakan sistem informasi?	<i>“Meskipun ada beberapa tantangan awal, tingkat kesalahan atau ketidakakuratan dalam proses bisnis kami telah menurun setelah menggunakan sistem informasi. Kami telah mengimplementasikan langkah-langkah kontrol kualitas dan melibatkan pelatihan tambahan untuk karyawan.”</i> (Susi, 38 tahun Bagian Produksi)
7.	Bagaimana sistem informasi membantu mengelola stok dan persediaan, dan apa implikasinya terhadap efisiensi operasional dalam merespon permintaan pelanggan dengan lebih cepat?	<i>“Sistem informasi membantu kami mengelola stok dan persediaan dengan lebih efisien. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memungkinkan kami merespon permintaan pelanggan dengan lebih cepat dan lebih akurat.”</i> (Tuti, 34 tahun Bagian Persediaan)
8.	Apakah ada tantangan khusus di hadapi selama implementasi sistem informasi, dan bagaimana mengatasi untuk memastikan kesuksesan dalam penggunaan teknologi ini?	<i>“Tantangan terbesar selama implementasi sistem informasi adalah integrasi yang kompleks dan adaptasi karyawan terhadap perubahan. Kami mengatasinya dengan melibatkan tim dengan pelatihan intensif dan pendekatan bertahap untuk mengimplementasikan perubahan.”</i> (Mulki, 47 tahun Pemilik Usaha)
9.	Bagaimana mengukur pengembalian modal dari implementasi sistem informasi dalam bisnis UMKM makanan tradisional, terutama terkait dengan aspek kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional?	<i>“Kami mengukur pengembalian modal dari implementasi sistem informasi dengan membandingkan peningkatan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional dengan biaya implementasi dan pemeliharaan sistem. Kami melihat pertumbuhan pendapatan yang signifikan dan penghematan biaya dalam waktu yang relatif singkat.”</i> (Santi, 25 tahun Bagian Keuangan)
10.	Bagaimana melihat masa depan pengembangan dan peningkatan bisnis UMKM makanan tradisional, dan apakah memiliki rencana untuk terus memanfaatkan teknologi ini guna mendukung pertumbuhan bisnis?	<i>“Kami melihat masa depan pengembangan sistem informasi dengan memperluas integrasi teknologi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Rencana kami termasuk penggunaan kecerdasan buatan untuk analisis lebih lanjut dan penerapan teknologi terbaru guna mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.”</i> (Mulki, 47 tahun Pemilik Usaha)

Sumber : Peneliti, 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen UMKM makanan tradisional mulai dari pemilik usahan bagian produksi, bagian penjualan, bagian keuangan, terlihat jelas

dampak positif dari implementasi sistem informasi terhadap proses bisnis (Opan Arifudin, 2020). Pada pemahaman konsumen, penerapan sistem informasi memberikan

gambaran yang lebih mendalam tentang preferensi konsumen, pola pembelian, dan umpan balik pelanggan. Pemilik usaha dapat memanfaatkan informasi ini untuk membuat keputusan bisnis yang lebih cerdas, mengidentifikasi peluang pasar, dan menyesuaikan strategi pemasaran sesuai kebutuhan pelanggan. Jenis Informasi Konsumen, data yang berhasil dikumpulkan, seperti preferensi rasa dan frekuensi pembelian, memungkinkan pemilik usaha menganalisis tren konsumen. Ini tidak hanya membantu dalam penyesuaian menu, tetapi juga dalam pengembangan promosi yang lebih tepat sasaran, meningkatkan daya tarik produk bagi pelanggan (Jurnal et al., 2022).

Otomatisasi layanan, terutama melalui pemesanan online dan pelacakan pengiriman, memberikan manfaat signifikan dalam efisiensi operasional. Proses yang lebih otomatis mengarah pada waktu siklus proses yang lebih cepat dan penghematan biaya, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan (Budi Harto et al., 2023). Peningkatan kepuasan pelanggan, pemilik usaha melaporkan peningkatan kepuasan pelanggan setelah implementasi sistem informasi. Layanan yang lebih lancar, responsif, dan kualitas produk yang meningkat telah menciptakan loyalitas pelanggan yang lebih kuat, membantu meningkatkan citra merek dan memperkuat hubungan pelanggan. Penanganan permintaan pelanggan, sistem informasi membantu dalam penanganan permintaan pelanggan dengan lebih efektif, mengurangi waktu siklus proses dari pemesanan hingga pengiriman (Agustinus Dwi Kristianto, 2019). Ini meningkatkan kecepatan layanan, menghindari keterlambatan, dan memberikan kepuasan tambahan kepada pelanggan.

Manajemen kesalahan, meskipun ada tantangan awal, pemilik usaha telah berhasil mengatasi tingkat kesalahan atau ketidakakuratan dalam proses bisnis.

Pengimplementasian langkah-langkah kontrol kualitas yang lebih ketat dan pelatihan tambahan untuk karyawan membantu meminimalkan kesalahan dan meningkatkan akurasi (Pelita Bangsa, 2023). Manajemen stok dan persediaan, sistem informasi telah meningkatkan efisiensi manajemen stok dan persediaan. Ini tidak hanya mengoptimalkan operasional harian tetapi juga memungkinkan respons yang lebih cepat terhadap permintaan pelanggan, memastikan ketersediaan produk yang memadai (Pradesan, 2022). Tantangan selama implementasi, meskipun ada tantangan terkait integrasi kompleks dan adaptasi karyawan terhadap perubahan, pemilik usaha berhasil mengatasi ini dengan melibatkan tim dalam pelatihan intensif dan pendekatan bertahap. Hal ini menunjukkan kesiapan untuk mengatasi hambatan dalam mengadopsi teknologi baru.

Pengukuran pengembalian modal, pemilik usaha secara jelas mencatat pertumbuhan pendapatan yang signifikan dan penghematan biaya dalam waktu yang relatif singkat setelah implementasi sistem informasi (Edwards, 2024). Pengukuran pengembalian investasi yang jelas mencerminkan kesuksesan penerapan teknologi tersebut dalam konteks kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional (Landora, 2017). Masa depan pengembangan sistem, dengan melihat ke depan, pemilik usaha menyatakan niat untuk terus mengembangkan sistem informasi. Rencana untuk memanfaatkan kecerdasan buatan dan teknologi terbaru menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan efektivitas operasional dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih unggul.

Secara keseluruhan, implementasi sistem informasi tidak hanya memberikan solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan landasan untuk pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan melalui pemahaman mendalam terhadap

kebutuhan pelanggan. Keberhasilan implementasi sistem informasi dalam meningkatkan pemahaman konsumen, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, kesadaran akan tantangan selama implementasi dan upaya menunjukkan kematangan dalam manajemen bisnis. Perencanaan masa depan pengembangan sistem menegaskan komitmen untuk terus beradaptasi dengan perubahan pasar dan teknologi, menciptakan dasar yang kokoh untuk pertumbuhan bisnis berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi sistem informasi yang telah dilaksanakan pada usaha makanan tradisional di Tiga Putra Tasikmalaya berangsur mengalami kemajuan pada proses bisnis. Tingkat kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, waktu siklus proses, tingkat kesalahan dapat diminimalisir karena bantuan teknologi system informasi. Pemahaman tentang konsumen, membuat keputusan bisnis, otomatisasi layanan, menjadi lebih cepat sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Minimnya ketidakakuratan dalam proses bisnis, dapat ditanggulangi terutama pada manajemen stok dan persediaan, sehingga pertumbuhan pendapatan menjadi terpantau.

Saran untuk manajemen UMKM sebaiknya beradaptasi dengan cepat untuk mengadopsi teknologi dengan sistem informasi akuntansi untuk meningkatkan proses bisnis. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi teknologi lain yang memudahkan manajemen UMKM mengembangkan bisnisnya.

DAFTAR PUSTAKA

Agustinus Dwi Kristianto. (2019). *Pengaruh citra merek, persepsi kualitas produk dan persepsi harga pada kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan.*

Ahdiat, A. (2022). *Ini Sektor UMKM yang Banyak Manfaatkan Teknologi Digital.*

Bachmann, N., & Jodlbauer, H. (2023). Iterative business model innovation: A conceptual process model and tools for incumbents. *Journal of Business Research*, 168. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114177>

Beerepoot, I., Di Ciccio, C., Reijers, H. A., Rinderle-Ma, S., Bandara, W., Burattin, A., Calvanese, D., Chen, T., Cohen, I., Depaire, B., Di Federico, G., Dumas, M., van Dun, C., Fehrer, T., Fischer, D. A., Gal, A., Indulska, M., Isahagian, V., Klinkmüller, C., ... Zerbato, F. (2023). The biggest business process management problems to solve before we die. *Computers in Industry*, 146. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2022.103837>

Budi Harto, Panji Pramuditha, Arief Yanto Rukmana, Harnavela Sofyan, Hana Rengganawati, Andina Dwijayanti, & Teti Sumarni. (2023). Strategi Social Media Marketing Melalui Dukungan Teknologi Informasi dalam Kajian Kualitatif Pada UMKM Kota Bandung. *KOMVERSAL*, 5(2), 244–261. <https://doi.org/10.38204/komversal.v5i2.1499>

Choudhary, P., & Chauhan, S. (2023). An intelligent chatbot design and implementation model using long short-term memory with recurrent neural networks and attention mechanism. *Decision Analytics Journal*, 9, 100359. <https://doi.org/10.1016/j.dajour.2023.100359>

Corradini, F., Marcelletti, A., Morichetta, A., Polini, A., Re, B., & Tiezzi, F. (2023). A Flexible Approach to Multi-party Business Process Execution on Blockchain. *Future Generation Computer Systems*, 147, 219–234.

- <https://doi.org/10.1016/j.future.2023.05.006>
- Delias, P., Mittas, N., & Florou, G. (2023). A doubly robust approach for impact evaluation of interventions for business process improvement based on event logs. *Decision Analytics Journal*, 8. <https://doi.org/10.1016/j.dajour.2023.100291>
- Edwards, J. R. (2024). Capitalism and the return on capital employed. Some further evidence. *The British Accounting Review*, 101320. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2024.101320>
- Hmoud, H., Shishan, F., Qasem, Z., & Bazi, S. (2023). The effect of Arabic language type on banking chatbots adoption. *Heliyon*, 9(10). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20686>
- Janson, A. (2023). How to leverage anthropomorphism for chatbot service interfaces: The interplay of communication style and personification. *Computers in Human Behavior*, 149. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107954>
- Jurnal, H., Fikri, M. K., Filzah, A., & Fathrezza Imani, M. (2022). PENGARUH KREATIF, Inovasi Dan Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Daya Beli Konsumen. 2(1).
- Landora, S. D. (2017). Pengukuran Kinerja Keuangan Berdasarkan Roi (Return On Investment) Dengan Pendekatan Sistem Dupont Pada Pt. Tropica Cocoprima.
- Li, C. Y., Fang, Y. H., & Chiang, Y. H. (2023). Can AI chatbots help retain customers? An integrative perspective using affordance theory and service-domain logic. *Technological Forecasting and Social Change*, 197. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122921>
- López-Pintado, O., Dumas, M., & Berx, J. (2024). Discovery, simulation, and optimization of business processes with differentiated resources. *Information Systems*, 120. <https://doi.org/10.1016/j.is.2023.102289>
- Opan Arifudin. (2020). *Pendampingan UMKM Dalam Meningkatkan Hasil Produksi Dan Hasil Penjualan Opak Makanan Khas Jawa Barat*.
- Pelita Bangsa, U. (2023). Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Efektif Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi Almadina Nurramadhania. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1).
- Pradesan, I. (2022). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Persediaan Barang Dagang. *Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 2.
- Ramos Gutiérrez, B., Reina Quintero, A. M., Parody, L., & Gómez López, M. T. (2023). When business processes meet complex events in logistics: A systematic mapping study. In *Computers in Industry* (Vol. 144). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2022.103788>
- Řepová, H., Král, P., & Zouhar, J. (2024). Atypical responses of job candidates in chatbot job interviews and their possible triggers. *Computers in Human Behavior: Artificial Humans*, 2(1), 100038. <https://doi.org/10.1016/j.chbah.2023.100038>
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2021). *Accounting Information Systems* (15th ed.). Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business* (15th ed.). John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed method)* (2, Ed.). Alfabeta.
- Umar, H. (2010). *Desain penelitian manajemen strategik: cara mudah meneliti masalah-*

masalah manajemen strategik (1st ed.).
RajaGrafindo Persada.

Zamzami, F., Nusa, N. D., & Faiz, I. A. (2021).
Sistem Informasi Akuntansi (1st ed.).
Gadjah Mada University Press.