



Analisis Aktivitas Pencatatan Transaksi Manual Sebagai Aktivitas Non-Value Added Pada Arung Co-Working Spaces

Mahardini Gloria Laurencia Daly*, Rahayu Indriasari, Erwinsyah

Program Studi Akuntansi, Universitas Tadulako

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aktivitas tidak bernilai tambah (non-value added/NVA) dalam proses pencatatan transaksi manual pada Arung Co-Working Spaces pasca rebranding tahun 2025. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana aktivitas administratif yang berulang berkontribusi terhadap inefisiensi dan peningkatan biaya peluang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus melalui wawancara dengan pemilik, kasir, barista, dan pelanggan serta observasi langsung alur kerja. Validasi data dilakukan melalui triangulasi dan member checking. Analisis menggunakan kerangka Activity-Based Management (ABM) dan identifikasi aktivitas bernilai tambah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pencatatan transaksi mengandung beberapa aktivitas NVA, seperti pencatatan ganda (buku dan aplikasi), rekap akhir hari, serta koreksi kesalahan input. Aktivitas ini menyebabkan keterlambatan layanan, menambah waktu tunggu pelanggan, dan meningkatkan beban kerja. Tidak adanya integrasi antara pencatatan transaksi dan pengelolaan stok turut memperbesar pemborosan waktu dan tenaga. Penghapusan aktivitas NVA melalui penerapan sistem POS, penyederhanaan alur kerja, dan standarisasi prosedur dapat meningkatkan efisiensi operasional secara signifikan. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi UMKM sektor jasa dalam mengoptimalkan aktivitas administratif dan menekan biaya operasional.

Kata Kunci: Activity-Based Management, Aktivitas Tidak Bernilai Tambah, Pencatatan Transaksi, Efisiensi Operasional, UMKM

DOI:

<https://doi.org/10.53697/emba.v5i2.3606>

*Correspondence: Mahardini Gloria

Laurencia Daly

Email: mahardinidaly35@gmail.com

Received: 07-10-2025

Accepted: 14-11-2025

Published: 25-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze non-value-added (NVA) activities in the manual transaction recording process at Arung Co-Working Spaces after its rebranding in 2025. The focus of the study is directed at how repetitive administrative activities contribute to inefficiency and increased opportunity costs. The study uses a qualitative case study approach through interviews with the owner, cashier, barista, and customers, as well as direct observation of the workflow. Data validation is carried out through triangulation and member checking. The analysis uses an Activity-Based Management (ABM) framework and identification of value-added activities. The results show that the transaction recording process contains several NVA activities, such as double entry (book and application), end-of-day recaps, and correction of input errors. These activities cause service delays, increase customer waiting times, and increase workload. The lack of integration between transaction recording and stock management also increases wasted time and effort. Eliminating NVA activities through the implementation of a POS system, streamlining workflows, and standardizing procedures can significantly improve operational efficiency. These findings provide a practical contribution to service sector MSMEs in optimizing administrative activities and reducing operational costs.

Keywords: Activity-Based Management, Non-Value Added Activities, Transaction Recording, Operational Efficiency, MSMEs

Pendahuluan

UMKM memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Data Badan Pusat Statistik (BPS, 2024) menunjukkan bahwa UMKM menyumbang sekitar 61% terhadap PDB nasional dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja. Besarnya kontribusi ini menjadikan efisiensi operasional sebagai isu yang semakin kritis, terutama bagi UMKM sektor jasa yang menghadapi dinamika persaingan dan perubahan perilaku konsumen pascapandemi. Dalam konteks ekonomi sumber daya, UMKM dituntut mampu meminimalkan pemborosan aktivitas agar tidak menanggung biaya peluang (*opportunity cost*) yang besar ketika waktu, tenaga, atau modal teralokasi pada aktivitas yang tidak menghasilkan nilai tambah.

Pada industri café dan ruang kerja bersama (*co-working space*), pola konsumsi masyarakat turut berubah. Pelanggan tidak hanya mencari minuman atau makanan, tetapi juga ruang untuk bekerja, belajar, melakukan pertemuan, hingga kebutuhan konten visual. Kota Palu termasuk salah satu daerah yang mengalami pertumbuhan signifikan pada sektor ini, seiring meningkatnya jumlah mahasiswa, pekerja kreatif, dan komunitas digital yang membutuhkan ruang untuk beraktivitas.

Arung Co-Working Spaces hadir dalam dinamika tersebut. Usaha ini berdiri tahun 2021 dan mengalami masa ramai pada 2022. Namun, kondisi berubah pada 2023 ketika jumlah pengunjung menurun drastis hingga Arung sempat vakum. Barulah pada April 2025, Arung melakukan rebranding total dengan memperbarui konsep interior, memperbaiki menu, menata ulang proses manajemen, dan membuka studio foto sebagai daya tarik tambahan. Transformasi ini berhasil mendorong lonjakan kunjungan; Arung bahkan kerap mengalami kelebihan kapasitas (*overload*) pada jam-jam tertentu.

Pertumbuhan pelanggan itu tentu membawa dampak positif terhadap pendapatan, tetapi juga memunculkan tantangan operasional baru. Salah satu masalah paling menonjol adalah proses pencatatan transaksi manual yang dilakukan secara berulang: mencatat pesanan di buku, memasukkannya kembali ke aplikasi sederhana, lalu melakukan rekap manual di akhir hari. Proses berulang seperti ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga meningkatkan potensi kesalahan input serta memperpanjang antrean pelanggan, terutama saat jam sibuk. Dalam perspektif manajemen biaya, aktivitas-aktivitas tersebut termasuk kategori aktivitas tidak bernilai tambah (*non-value added/NVA*) karena tidak memberikan manfaat langsung bagi pelanggan (Hansen & Mowen, 2021).

Konsep rantai nilai (*value chain*) Porter (1985) menekankan bahwa organisasi perlu mengidentifikasi aktivitas yang menciptakan nilai dan menghilangkan aktivitas yang menyebabkan pemborosan. Activity-Based Management (ABM) kemudian memperluas prinsip ini dengan menyediakan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi aktivitas, menilai kontribusi biaya, dan melakukan perbaikan. Namun, sebagian besar penelitian mengenai VA/NVA dan ABM masih berfokus pada sektor manufaktur (misalnya Syamsina & Lating, 2024; Waluyo et al., 2025). Penelitian yang mengkaji aktivitas administratif pada UMKM berbasis jasa relatif masih terbatas, sehingga menyisakan ruang untuk eksplorasi lebih dalam.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengambil fokus pada analisis aktivitas NVA dalam proses pencatatan transaksi manual pada Arung Co-Working Spaces. Aktivitas ini dipilih karena memiliki kontribusi signifikan terhadap waktu tunggu pelanggan, beban kerja karyawan, serta biaya operasional. Selain itu, proses pencatatan transaksi merupakan aktivitas rutin yang terjadi setiap hari dan sering kali diabaikan sebagai sumber pemborosan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana aktivitas administratif dapat menjadi bottleneck operasional dan bagaimana perbaikan berbasis ABM dapat diterapkan untuk UMKM café dan co-working space.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pencatatan transaksi manual dilakukan pada Arung Co-Working Spaces?
2. Apa saja komponen aktivitas non-value added (NVA) dalam proses pencatatan transaksi tersebut?
3. Bagaimana dampak aktivitas NVA terhadap efisiensi waktu dan biaya operasional Arung?
4. Apa strategi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi aktivitas pencatatan transaksi?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan proses pencatatan transaksi manual pada Arung Co-Working Spaces.
2. Mengidentifikasi aktivitas non-value added yang muncul dalam proses pencatatan tersebut.
3. Menganalisis dampak aktivitas NVA terhadap efisiensi waktu dan biaya operasional.
4. Merumuskan strategi perbaikan berbasis Activity-Based Management untuk meningkatkan efisiensi.

Tinjauan Pustaka

Efisiensi Biaya dalam Konteks UMKM

Efisiensi biaya menjadi salah satu isu sentral dalam pengelolaan UMKM, terutama pada sektor jasa seperti café dan co-working space yang mengandalkan kecepatan layanan serta konsistensi kualitas sebagai daya tarik utama. Dalam literatur manajemen biaya, efisiensi tidak hanya dipahami sebagai pengurangan pengeluaran, tetapi juga sebagai kemampuan mengelola sumber daya—baik tenaga kerja, waktu, maupun peralatan—agar tidak terjadi pemborosan yang tidak memberikan nilai bagi pelanggan (Horngren et al., 2018). UMKM umumnya menghadapi keterbatasan modal dan kapasitas manajerial sehingga aktivitas operasional yang tidak efisien dapat langsung berdampak pada profitabilitas. Penelitian Tambunan (2019) menunjukkan bahwa pemborosan pada usaha kuliner skala kecil sering muncul dari aktivitas berulang, sistem kerja yang kurang

terstandar, dan penggunaan alat atau metode kerja yang tidak optimal. Oleh karena itu, upaya meningkatkan efisiensi bukan hanya bertujuan menekan biaya, tetapi juga membangun proses kerja yang lebih terukur dan mampu menopang pertumbuhan usaha jangka panjang.

Activity-Based Management (ABM) serta Konsep Value Added dan Non-Value Added

Activity-Based Management (ABM) merupakan pendekatan yang memfokuskan analisis pada aktivitas sebagai dasar pengambilan keputusan mengenai efisiensi dan kualitas proses. Hansen dan Mowen (2021) menjelaskan bahwa ABM digunakan untuk mengevaluasi apakah sebuah aktivitas memberikan nilai bagi pelanggan atau justru menjadi beban biaya yang seharusnya dikurangi. Dalam konteks ini, aktivitas dibedakan menjadi aktivitas bernilai tambah (Value Added/VA) dan aktivitas tidak bernilai tambah (Non-Value Added/NVA). Aktivitas VA adalah aktivitas yang secara langsung memberikan manfaat bagi pelanggan atau diperlukan untuk menghasilkan layanan inti, sedangkan aktivitas NVA tidak memberikan nilai dan umumnya muncul dari proses yang tidak efektif, hambatan operasional, atau metode kerja yang tidak diperbarui (Blocher et al., 2019).

Di sektor café, beberapa penelitian seperti Fitriani (2022) menunjukkan bahwa proses layanan, tata letak ruang, serta akurasi komunikasi antar staf berpengaruh besar dalam menentukan apakah sebuah aktivitas dapat dikategorikan sebagai VA atau NVA. Studi tersebut menemukan bahwa aktivitas administratif—khususnya pencatatan manual dan pemeriksaan ulang pesanan—sering kali menjadi aktivitas NVA yang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu tinggi. Temuan-temuan ini relevan bagi UMKM yang sedang berkembang, karena pemahaman yang tepat mengenai aktivitas VA dan NVA dapat membantu pemilik usaha menentukan strategi perbaikan operasional yang paling efektif.

Sistem Pencatatan Transaksi pada UMKM

Pencatatan transaksi merupakan bagian penting dari operasional harian UMKM karena berfungsi sebagai dasar pelaporan keuangan, pengendalian stok, dan evaluasi kinerja usaha. Namun, hingga saat ini sebagian besar UMKM masih mengandalkan pencatatan manual di buku kas atau kertas, yang meskipun sederhana, sering memunculkan masalah dalam akurasi dan efisiensi. Siregar dan Wicaksono (2020) menemukan bahwa pencatatan manual berpotensi menyebabkan kesalahan input, duplikasi data, dan perlambatan proses rekonsiliasi keuangan. Pada UMKM kuliner, keterlambatan pencatatan bahkan dapat berdampak langsung pada kecepatan layanan, terutama ketika karyawan harus menulis, menghitung ulang, lalu menginput data tersebut ke laporan harian.

Hasil penelitian lain oleh Wijaya dan Wulandari (2023) menunjukkan bahwa UMKM kuliner yang menggunakan pencatatan manual mengalami waktu tunggu pelanggan yang lebih panjang karena proses pembayaran tidak terintegrasi dengan sistem stok maupun kasir. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pencatatan manual bukan hanya isu administratif, tetapi juga faktor yang memengaruhi pengalaman pelanggan. Dalam konteks

café dan co-working space, pencatatan ganda—misalnya mencatat transaksi di buku lalu menginput ulang ke aplikasi HP atau Excel—dapat memperlambat alur layanan pada jam sibuk dan menambah beban kerja staf. Dengan demikian, pencatatan manual dapat dikategorikan sebagai aktivitas NVA yang penting dianalisis dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus kualitatif yang memungkinkan peneliti memahami kondisi operasional Arung Co-Working Spaces secara langsung dan mendalam. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya bertujuan mengidentifikasi aktivitas operasional, tetapi juga menjelaskan mengapa aktivitas tersebut muncul, bagaimana aktivitas itu dilakukan, serta bagaimana aktivitas tersebut berdampak terhadap efisiensi layanan dan biaya. Studi kasus menjadi metode yang tepat ketika peneliti ingin menggali konteks spesifik sebuah usaha, terutama ketika fenomena yang dianalisis berkaitan dengan proses internal yang tidak dapat dijelaskan melalui data kuantitatif semata (Creswell, 2016). Dengan demikian, penelitian ini berupaya menangkap gambaran nyata dari aktivitas pencatatan transaksi manual—yang menjadi fokus utama penelitian—sebagai aktivitas yang diduga termasuk Non-Value Added (NVA) dan memiliki pengaruh pada alur pelayanan harian.

Informan dalam penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pencatatan transaksi maupun proses layanan yang terkait. Informan terdiri dari pemilik usaha, kasir atau admin yang bertanggung jawab mencatat transaksi secara manual, barista senior yang berinteraksi langsung dengan sistem layanan, pelanggan yang mengalami dampak aktivitas operasional, serta pemasok bahan baku sebagai pihak pendukung jalannya operasional café. Kelima informan tersebut dipilih bukan semata karena posisi, melainkan karena pengalaman dan perannya yang mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana pencatatan manual dilakukan, apa saja hambatan yang terjadi, dan bagaimana aktivitas tersebut memengaruhi kelancaran proses di Arung. Dengan memperoleh sudut pandang yang beragam, penelitian dapat melihat hubungan aktivitas–biaya secara lebih utuh.

Data diperoleh melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali pengalaman dan pandangan informan, namun tetap memberi ruang untuk eksplorasi sesuai kondisi lapangan. Observasi dilakukan terutama pada jam sibuk untuk melihat bagaimana pencatatan transaksi manual memengaruhi antrian, waktu layanan, serta interaksi antar staf. Sementara itu, dokumentasi berupa buku transaksi manual, laporan kas harian, dan catatan stok digunakan untuk mencocokkan apakah informasi dari wawancara sejalan dengan praktik nyata. Penggabungan ketiga teknik ini membantu memperkuat kualitas data dan memberikan pemahaman yang lebih realistis mengenai aktivitas NVA yang dianalisis.

Validitas data dijaga melalui penerapan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pemilik, kasir, barista, dan pelanggan terkait bagaimana pencatatan manual dilakukan dan masalah apa yang muncul.

Sementara triangulasi teknik dilakukan dengan mengombinasikan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan data tidak bertentangan satu sama lain. Selain itu, peneliti juga melakukan *member checking*, yaitu proses mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau interpretasi awal kepada informan utama—khususnya pemilik usaha dan kasir—agar temuan sesuai dengan kenyataan lapangan dan tidak terjadi salah tafsir. Praktik ini penting dalam penelitian kualitatif karena memastikan bahwa hasil analisis benar-benar mencerminkan pengalaman informan, bukan asumsi peneliti.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Activity-Based Management (ABM) yang menekankan pada analisis aktivitas sebagai dasar evaluasi efisiensi. Teknik analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas yang benar-benar memberikan nilai bagi pelanggan (VA) dan aktivitas yang tidak memberi kontribusi langsung dan berpotensi menimbulkan pemborosan (NVA). Dalam konteks penelitian ini, aktivitas pencatatan transaksi manual dikaji secara mendalam, mulai dari alur kerja, durasi aktivitas, beban kerja yang ditimbulkan, hingga dampaknya terhadap kecepatan layanan dan biaya operasional. Analisis dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu mengidentifikasi aktivitas yang terjadi selama proses transaksi, mengklasifikasikan aktivitas tersebut ke dalam kategori VA atau NVA, menganalisis hubungan antara aktivitas dengan waktu dan biaya, serta menyusun rekomendasi perbaikan berbasis ABM. Seluruh data wawancara dan observasi diorganisasikan menggunakan *Microsoft Excel* untuk memudahkan pengelompokan pola dan penyusunan matriks aktivitas.

Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian. Seluruh informan telah diberi penjelasan tentang tujuan penelitian, proses pengumpulan data, serta bagaimana informasi mereka akan digunakan. Informan memberikan persetujuan secara sadar dan sukarela sebelum wawancara dilakukan. Selain itu, identitas informan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kebutuhan akademik. Peneliti juga memastikan bahwa seluruh proses pengumpulan data tidak mengganggu kegiatan operasional Arung Co-Working Spaces, terutama ketika melakukan observasi pada jam sibuk.

Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil penelitian mengenai aktivitas pencatatan transaksi manual di Arung Co-Working Spaces sebagai aktivitas operasional yang berpotensi menjadi Non-Value Added (NVA). Temuan diperoleh melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan Activity-Based Management (ABM). Fokus analisis diarahkan pada bagaimana aktivitas pencatatan transaksi dilakukan, hambatan yang muncul, serta bagaimana aktivitas tersebut memengaruhi efisiensi layanan dan biaya operasional.

Identifikasi Aktivitas Pencatatan Transaksi Manual

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasir dan observasi lapangan, ditemukan bahwa pencatatan transaksi di Arung dilakukan melalui dua langkah: (1) mencatat transaksi pelanggan pada buku catatan/manual, kemudian (2) menginput ulang transaksi tersebut ke aplikasi HP untuk rekap harian atau laporan akhir. Proses ganda ini

berlangsung setiap hari dan menjadi bagian penting dari alur operasional. Kasir menuliskan jumlah pesanan, metode pembayaran, serta kebutuhan stok pada buku tulis, kemudian baru dipindahkan ke sistem digital sederhana.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa proses manual ini berlangsung cukup lama, terutama ketika transaksi sedang tinggi. Pada jam ramai, kasir harus mencatat sambil melayani pembayaran, menyebabkan aktivitas tertunda dan menambah waktu tunggu. Observasi di lapangan membuktikan bahwa satu transaksi dapat memakan waktu 1–2 menit lebih lama karena pencatatan ganda tersebut. Aktivitas ini menjadi lebih kompleks ketika pelanggan menggunakan dua metode pembayaran sekaligus, seperti kombinasi tunai dan QRIS, sehingga kasir perlu mencatat secara terpisah sebelum direkap ulang.

Klasifikasi Aktivitas sebagai VA dan NVA

Berdasarkan analisis Activity-Based Management (ABM), aktivitas pencatatan transaksi manual dikategorikan sebagai Non-Value Added (NVA) karena tidak memberikan nilai langsung kepada pelanggan dan tidak memengaruhi kualitas minuman yang diterima. Pelanggan tidak memperoleh manfaat tambahan dari pencatatan ganda, sehingga aktivitas ini dapat dikurangi atau diganti dengan metode yang lebih efisien.

Sebaliknya, aktivitas yang termasuk Value Added (VA) terkait transaksi adalah proses pembayaran dan pemberian bukti transaksi, yang langsung memengaruhi pengalaman layanan pelanggan. Aktivitas VA berperan dalam memastikan kecepatan transaksi, kejelasan pembayaran, dan kenyamanan proses layanan. Namun aktivitas ini menjadi terganggu karena adanya aktivitas NVA yang membebani waktu pelayanan.

Tabel berikut merangkum klasifikasi aktivitas berdasarkan hasil analisis:

Tabel 1. Klasifikasi Aktivitas Transaksi di Arung

Aktivitas	Keterangan	Kategori
Mencatat pesanan dan pembayaran di buku manual	Dilakukan sebelum input digital; memakan waktu lama	NVA
Input ulang ke aplikasi HP	Duplication aktivitas, diperlukan hanya karena sistem belum terpadu	NVA
Proses menerima pembayaran tunai/QRIS	Memberikan nilai bagi pelanggan dan menyelesaikan transaksi	VA
Konfirmasi pesanan dan bukti pembayaran	Berpengaruh pada kepuasan pelanggan	VA

Dampak Aktivitas NVA terhadap Waktu Layanan dan Biaya Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencatatan manual menghasilkan beberapa dampak operasional yang cukup signifikan. Pertama, aktivitas ganda ini memperpanjang waktu tunggu pelanggan. Pada jam sibuk, kasir membutuhkan tambahan waktu untuk mencatat transaksi dan memindahkannya ke aplikasi, sehingga antrian menjadi lebih panjang. Pelanggan yang diwawancarai mengakui bahwa pada jam ramai, pesanan

mebutuhkan waktu lebih lama untuk diproses, bukan karena barista lambat, tetapi karena proses administrasi di bagian kasir tidak efisien.

Kedua, pencatatan manual menyebabkan potensi kesalahan input. Kasir mengakui bahwa sering terjadi perbedaan angka antara catatan manual dan laporan digital, sehingga memerlukan pengecekan ulang di akhir hari. Aktivitas koreksi tersebut menambah beban waktu kerja dan menyebabkan penambahan biaya tenaga kerja tidak langsung. Selain itu, karena laporan stok harian bergantung pada catatan transaksi, kesalahan input dapat memicu kesalahan perhitungan jumlah bahan baku, sehingga berdampak pada pembelian dan perencanaan produksi.

Ketiga, aktivitas pencatatan ganda meningkatkan risiko pemborosan biaya operasional. Berdasarkan wawancara, kasir menyatakan bahwa perangkat seperti printer struk, lampu meja kasir, dan HP kasir tetap menyala lebih lama karena proses input memakan waktu lebih panjang. Aktivitas ini menghitung sekitar 10–15% tambahan beban waktu pada shift kasir, yang berimplikasi pada penggunaan energi dan tenaga kerja yang tidak efisien. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa pencatatan manual menjadi salah satu kontribusi besar terhadap inefisiensi operasional Arung.

Strategi Perbaikan Melalui Pendekatan ABM

Melalui analisis ABM, penelitian ini menyusun beberapa strategi perbaikan yang realistis dan relevan dengan kondisi operasional Arung. Strategi utama adalah mengganti pencatatan manual dengan sistem POS sederhana yang dapat mengintegrasikan pencatatan transaksi, stok, dan laporan harian. Pemilik usaha juga telah menyampaikan rencana untuk menerapkan sistem tersebut, sejalan dengan temuan penelitian. Digitalisasi pencatatan akan menghilangkan aktivitas ganda yang menjadi sumber utama pemborosan waktu.

Selain integrasi sistem POS, strategi lainnya meliputi penyederhanaan alur kerja di bagian kasir. Misalnya, melakukan penyesuaian tata letak meja kasir agar lebih efisien, mengatur pembagian tugas ketika jam ramai, serta menyusun SOP khusus untuk transaksi campuran (tunai dan QRIS). Dengan adanya SOP baru, kasir dapat mengurangi kesalahan input dan mempercepat proses pengecekan laporan.

Peningkatan literasi digital bagi staf juga diperlukan agar transisi ke sistem POS berjalan lancar. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Wijaya dan Wulandari (2023) yang menunjukkan bahwa digitalisasi pencatatan mampu mengurangi waktu layanan hingga 30% pada UMKM kuliner. Dengan penerapan strategi-strategi tersebut, aktivitas NVA dapat dikurangi secara signifikan, sehingga beban waktu dan biaya dapat ditekan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Implikasi Ekonomi dan Bisnis

Temuan penelitian ini memberikan implikasi penting bagi operasional Arung maupun UMKM café lainnya. Pertama, pengurangan aktivitas NVA berpotensi meningkatkan efisiensi biaya dalam jangka panjang. Pencatatan transaksi yang lebih cepat mengurangi penggunaan energi, menurunkan beban kerja kasir, dan mengurangi risiko kesalahan input yang dapat memengaruhi pengeluaran bahan baku. Kedua, layanan yang

lebih cepat akan memperbaiki pengalaman pelanggan, terutama bagi pengguna co-working yang sangat memperhatikan kecepatan transaksi dan kenyamanan ruang. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong pertumbuhan omzet.

Ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar kebutuhan modern, tetapi menjadi faktor utama yang menentukan keberlanjutan usaha di tengah tingginya persaingan industri café dan ruang kerja. Penerapan sistem pencatatan yang terpadu menciptakan alur kerja yang lebih sederhana dan stabil, sehingga usaha dapat fokus pada peningkatan kualitas layanan dan inovasi produk. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjawab rumusan masalah, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan usaha café berbasis layanan di Kota Palu maupun daerah lain.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis aktivitas pencatatan transaksi manual pada Arung Co-Working Spaces dan bagaimana aktivitas tersebut memengaruhi efisiensi operasional. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan pendekatan Activity-Based Management (ABM), penelitian ini menyimpulkan bahwa aktivitas pencatatan transaksi manual merupakan aktivitas Non-Value Added (NVA) yang memberikan beban signifikan terhadap waktu layanan dan biaya operasional.

Pencatatan manual yang dilakukan secara ganda—mencatat di buku kemudian menginput ulang di aplikasi—menjadi penyebab utama lambatnya proses transaksi pada jam ramai. Aktivitas ini tidak memberikan nilai langsung bagi pelanggan, namun justru memperpanjang antrean, menambah potensi kesalahan input, serta memicu penambahan waktu kerja kasir. Kondisi ini berpengaruh pada pemborosan biaya tenaga kerja, penggunaan energi, dan inefisiensi rekap stok harian. Dengan demikian, efisiensi operasional Arung tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga pada kecepatan administrasi dan kelancaran alur layanan.

Penerapan rekomendasi berbasis ABM menunjukkan bahwa pengurangan aktivitas NVA dapat dilakukan melalui digitalisasi sistem pencatatan, penyederhanaan alur kerja, dan pembagian tugas yang lebih jelas pada jam sibuk. Implementasi strategi ini berpotensi meningkatkan kecepatan layanan, mengurangi risiko kesalahan, serta menekan biaya operasional tanpa mengorbankan kenyamanan pelanggan. Temuan penelitian ini memberikan gambaran bahwa UMKM berbasis layanan seperti café dan co-working perlu memperhatikan aktivitas administratif sebagai bagian penting dari proses value creation.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Arung Co-Working Spaces maupun UMKM serupa:

1. Penerapan Sistem POS Terpadu

Arung disarankan segera mengganti pencatatan manual dengan sistem POS sederhana agar proses transaksi, stok, dan laporan harian terintegrasi. Sistem ini akan

menghilangkan aktivitas ganda yang selama ini menjadi penyebab utama keterlambatan layanan.

2. Penyusunan SOP Transaksi yang Lebih Terstruktur

Perlu adanya SOP khusus untuk transaksi campuran, pencatatan harian, serta alur kerja kasir saat jam sibuk. SOP ini bertujuan memastikan konsistensi operasional dan mengurangi potensi kesalahan input.

3. Pelatihan Penggunaan Sistem Digital bagi Staf

Transisi menuju digitalisasi membutuhkan pemahaman staf terhadap sistem baru. Pelatihan singkat akan membantu staf bekerja lebih cepat dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.

4. Penelitian Lanjutan

Penelitian selanjutnya dapat memperluas analisis pada aktivitas lain di Arung, seperti pemrosesan pesanan barista atau manajemen stok bahan baku, untuk melihat hubungan lebih luas antara aktivitas VA dan NVA. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur efisiensi waktu atau biaya secara lebih terstruktur.

Referensi

- Abideen, A. (2021). Improving the performance of a Malaysian pharmaceutical warehouse supply chain by integrating value stream mapping and discrete event simulation. *Journal of Modelling in Management*, 16(1), 70-102, ISSN 1746-5664, <https://doi.org/10.1108/JM2-07-2019-0159>
- Adeodu, A. (2023). Development of an improvement framework for warehouse processes using lean six sigma (DMAIC) approach. A case of third party logistics (3PL) services. *Heliyon*, 9(4), ISSN 2405-8440, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14915>
- Bekun, F.V. (2022). Determinants of renewable energy consumption in agrarian Sub-Saharan African economies. *Energy Ecology and Environment*, 7(3), 227-235, ISSN 2363-7692, <https://doi.org/10.1007/s40974-022-00243-8>
- Blocher, Edward J, David E Stout, and Gary Cokins. 2019. *Cost Management: A Strategic Emphasis*. 8th ed. McGraw-Hill.
- Chin, M.Y. (2022). Life cycle assessment of bioelectrochemical and integrated microbial fuel cell systems for sustainable wastewater treatment and resource recovery. *Journal of Environmental Management*, 320, ISSN 0301-4797, <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2022.115778>
- Demirdöğen, G. (2021). Lean based maturity framework integrating value, BIM and big data analytics: Evidence from AEC industry. *Sustainability Switzerland*, 13(18), ISSN 2071-1050, <https://doi.org/10.3390/su131810029>

- Ferrara, F. (2020). The added value of pirfenidone to fight inflammation and fibrotic state induced by SARS-CoV-2: Anti-inflammatory and anti-fibrotic therapy could solve the lung complications of the infection?. *European Journal of Clinical Pharmacology*, 76(11), 1615-1618, ISSN 0031-6970, <https://doi.org/10.1007/s00228-020-02947-4>
- Fitriani, N. 2022. "Penerapan Activity-Based Management Pada UMKM Kopi Di Yogyakarta." *Jurnal Akuntansi Multiparadigma* 13(2): 213–26.
- Garrison, Ray H, Eric Noreen, and Peter Brewer. 2021. *Managerial Accounting*. 17th ed. McGraw-Hill.
- Habib, M.A. (2023). Implementing lean manufacturing for improvement of operational performance in a labeling and packaging plant: A case study in Bangladesh. *Results in Engineering*, 17, ISSN 2590-1230, <https://doi.org/10.1016/j.rineng.2022.100818>
- Hansen, Don R, and Maryanne M Mowen. 2021. *Cost Management: Accounting and Control*. 8th ed. Cengage Learning.
- Horn gren, Charles T, Srikant M Datar, and Madhav V Rajan. 2018. *Cost Accounting: A Managerial Emphasis*. 16th ed. Pearson.
- Indonesia, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik. 2023. *Laporan Ekonomi Kreatif Indonesia 2023*. Kemenparekraf RI.
- Kliestik, T. (2022). Stability of profits and earnings management in the transport sector of Visegrad countries. *Oeconomia Copernicana*, 13(2), 475-509, ISSN 2083-1277, <https://doi.org/10.24136/oc.2022.015>
- Kuthiala, T. (2022). The eco-friendly approach of cocktail enzyme in agricultural waste treatment: A comprehensive review. *International Journal of Biological Macromolecules*, 209, 1956-1974, ISSN 0141-8130, <https://doi.org/10.1016/j.ijbiomac.2022.04.173>
- Maulina, R, A Santoso, and M Dewi. 2023. "Analisis Aktivitas Administratif Pada UMKM Kuliner." *Jurnal Manajemen Bisnis* 10(1): 45–58.
- Muñoz-Villamizar, A. (2020). Measuring environmental performance of urban freight transport systems: A case study. *Sustainable Cities and Society*, 52, ISSN 2210-6707, <https://doi.org/10.1016/j.scs.2019.101844>
- Palaniappan, M. (2024). Synthesis and suitability characterization of microcrystalline cellulose from Citrus x sinensis sweet orange peel fruit waste-based biomass for polymer composite applications. *Journal of Polymer Research*, 31(4), ISSN 1022-9760, <https://doi.org/10.1007/s10965-024-03946-0>

-
- Putri, D A, and H Santoso. 2022. "Efisiensi Operasional Coffee Shop Berbasis Analisis Proses." *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 7(4): 512–20.
- Rahmadani, D. 2024. "Identifikasi Aktivitas Bernilai Tambah Dan Tidak Bernilai Tambah Pada UMKM Minuman." *Jurnal Wirausaha Indonesia* 5(2): 77–89.
- Ribeiro, T.B. (2020). Total and sustainable valorisation of olive pomace using a fractionation approach. *Applied Sciences Switzerland*, 10(19), ISSN 2076-3417, <https://doi.org/10.3390/app10196785>
- Siregar, N, and R Wicaksono. 2020. "Sistem Pencatatan Transaksi Pada UMKM: Tantangan Dan Solusi." *Jurnal Akuntansi Indonesia* 9(2): 120–33.
- Svabova, L. (2020). Detecting earnings manipulation and fraudulent financial reporting in Slovakia. *Oeconomia Copernicana*, 11(3), 485-508, ISSN 2083-1277, <https://doi.org/10.24136/OC.2020.020>
- Tambunan, Tulus. 2019. *UMKM Di Indonesia: Tantangan Dan Peluang*. LP3ES.
- Wijaya, I, and T Wulandari. 2023. "Dampak Sistem Pencatatan Manual Terhadap Efisiensi UMKM Kuliner." *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis* 8(3): 221–29.
- Zighan, S. (2021). Lean thinking and higher education management: revaluing the business school programme management. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70(3), 675-703, ISSN 1741-0401, <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2019-0215>