

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digital, UMKM memiliki kesempatan meningkatkan *business performance* dengan menggunakan internet untuk memperluas jaringan usaha. Pada era ini juga, dapat dirasakan kemudahan dalam mengorganisasi usaha menggunakan *software* atau aplikasi. Akan ada banyak manfaat yang diperoleh oleh pemilik usaha jika sudah terkoneksi dengan internet. (Umiyati & Achmad, 2021).

Aplikasi digital merupakan aplikasi yang sangat membantu kegiatan operasional sebuah usaha. Jenis usaha yang cenderung menggunakan aplikasi digital adalah usaha dibidang F&B seperti kafe dan restoran. Penggunaan aplikasi digital pada usaha tentunya harus mengeluarkan biaya aplikasi dan juga biaya akses internet. Untuk itu penggunaan aplikasi usaha memerlukan modal yang lebih besar dengan skala usaha yang lebih besar juga. Sedangkan jenis usaha yang belum menggunakan aplikasi digital diberbagai bidang bisa jadi disebabkan oleh kendala regulasi pemerintah, minimnya modal usaha, kurangnya literasi teknologi dan pengalaman.

Penggunaan aplikasi digital tentunya merupakan keputusan pemilik usaha, oleh karena itu terdapat faktor penentu yang menjadi alasan bagi pemilik usaha dalam menggunakan aplikasi digital. Indikator dari determinan penggunaan aplikasi digital oleh usaha *coffee shop* mikro dan kecil pada penelitian ini adalah usia pemilik usaha, pendidikan pemilik usaha, pengalaman pemilik usaha, lokasi

usaha, ukuran usaha, biaya aplikasi, literasi teknologi, pemerintah, kecepatan akses internet. Indikator ini diambil berdasarkan determinan dalam penelitian-penelitian terdahulu yang paling banyak digunakan dan memberi pengaruh signifikan.

Menurut Ramdan et al. (2020), literasi teknologi mempunyai peran penting dalam penggunaan *digital platform* oleh usaha mikro dan kecil. Temuan dalam penelitian ini memperkuat teori terkait penggunaan *digital platform*, serta memberikan informasi dan panduan yang berguna bagi para pemangku kepentingan dalam merumuskan program pendidikan terkait *digital platform* bagi pengusaha mikro, kecil, dan menengah di Malaysia. Menurut Ndichu et al. (2019), biaya implementasi teknologi digital, faktor pemilik usaha (usia, pendidikan, dan pengalaman) dan pemerintah adalah beberapa faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi TIK di Kenya.

Menurut Nur et al. (2020), ada dua faktor utama yang mempengaruhi penggunaan UKM di Kuala Lumpur dan Selangor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Beberapa faktor tersebut meliputi faktor pemilik usaha (usia, pendidikan, dan pengalaman), biaya implementasi teknologi digital, literasi teknologi, dan regulasi pemerintah. Menurut Marquez et al. (2019), biaya aplikasi dan literasi teknologi merupakan faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi digital UMKM di Kota Ciudad Victoria, Meksiko.

Menurut Rahab dan Hartono (2012), pengetahuan pemilik usaha, ukuran usaha, dan literasi teknologi digital merupakan faktor penting dari keputusan untuk mengadopsi TI pada usaha kecil di Yogyakarta. Implikasi dari penelitian ini adalah

pertama, penelitian ini menyoroti pentingnya memiliki pemimpin yang berpengetahuan TI. Kedua, di antara pengadopsi TI, usaha kecil yang memiliki kebutuhan pemrosesan informasi yang lebih besar akan cenderung mengadopsi lebih banyak TI. Menurut Khalifa (2016), akses internet turut menjadi faktor penting dalam adopsi TIK perusahaan – perusahaan di Tunisia.

Aplikasi digital *point of sale* (POS) merupakan aplikasi yang cukup banyak digunakan oleh UMKM. POS adalah sistem yang menggabungkan perangkat *software* (*return processing*, standar keamanan transaksi, *inventory management*, *purchasing*, pelaporan, *customer management*) dan perangkat *hardware* (*barcode scanner*, terminal atau PC, *receipt printer*, terminal pembayaran, *cash drawer*), dimana kedua komponen tersebut digunakan untuk setiap proses transaksi (Marisa & Yuarita, 2017).

PT Webkrat menggunakan aplikasi mobile POS yang bernama Poskraf. Aplikasi ini memungkinkan pemilik usaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi pengadaan barang yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan juga mengurangi tingkat kerugian usaha (Ardaneswari & Sedyono, 2020).

UMKM Warung Tegal Kharisma Bahari di Jakarta turut menggunakan *point of sale* sebagai strategi pertumbuhan pasar. Penggunaan aplikasi POS pada warung ini cukup efektif dan memberi manfaat dalam pengelolaan keuangan yang akuntabel (Laksono & Gultom, 2022).

Apotek Berkat Bengkayang, Kalimantan Barat menggunakan aplikasi POS dengan Olsera. Melalui aplikasi Olsera, sistem administrasi apotek menjadi lebih

mudah dan terdokumentasi dari sisi penambahan stok, stok opname, stok keluar, penjualan, laporan penjualan, pengembalian barang, hingga pendataan atau pencarian dan penghapusan stok.

Aplikasi Moka POS merupakan aplikasi *point of sale* yang paling populer digunakan oleh UMKM di Indonesia. Penelitian yang dilakukan di Kafe X pada tahun 2022 mengenai implementasi aplikasi Moka POS menyimpulkan bahwa dengan adanya sistem aplikasi Moka Pos sangat menunjang operasional kasir karena dapat membantu proses transaksi yang dilakukan di Kafe X, tentunya hal ini menjadi lebih efisien dan minim terjadi kesalahan. Penggunaan aplikasi Moka Pos yang sudah diterapkan oleh Kafe X, secara tidak langsung juga telah meningkatkan kualitas SDM (karyawan) dalam pemanfaatan teknologi (Yessayabella & Adys, 2022).

Ada banyak faktor yang menjadi alasan bagi pemilik usaha menggunakan aplikasi digital pada bisnisnya. Salah satunya karena faktor persaingan yang ketat antar usaha. Pada tahun 2021, jumlah UMKM di Indonesia mencapai 64 juta usaha, dan UMKN yang sudah menggunakan teknologi 19 juta usaha. UMKM harus mampu menghadapi tantangan global di tengah arus globalisasi dan tingginya persaingan, seperti pengembangan teknologi dan SDM, meningkatkan inovasi produk dan jasa, serta memperluas area pemasaran. Agar dapat bersaing dengan produk-produk asing yang kian membanjiri sentra industri dan manufaktur di Indonesia, perlu dilakukan penambahan nilai jual UMKM, mengingat UMKM merupakan sektor ekonomi yang mampu menyerap tenaga kerja terbesar di Indonesia (Sudaryanto et al., 2012).

Secara spesifik peneliti akan mengkaji kembali bagaimana hubungan *business performance* dengan determinan penggunaan aplikasi digital dengan objek pemilik *coffee shop* mikro dan kecil di Provinsi DI Yogyakarta. Dua dari empat indikator *business performance* yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari penelitian Meutia (2013), yaitu pengembangan output penjualan dan pertumbuhan jumlah pelanggan. Sedangkan dua indikator tambahan lainnya adalah jumlah karyawan dan pendapatan.

Pada penelitian yang dilakukan di kedai kopi Coffeenatic Medan, menunjukkan bahwa inovasi dan jaringan bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap *business performance*, sedangkan *store atmosphere*, *know-how*, dan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap *business performance*. Jadi semakin banyak *coffee shop* melakukan inovasi produk pada pengembangan teknologi dan menciptakan banyak jaringan bisnis maka akan semakin meningkatkan *business performance* sehingga mampu bersaing dengan bisnis kopi lainnya. Oleh karena itu penggunaan aplikasi digital oleh usaha *coffee shop* dalam penelitian ini memiliki hubungan dengan *business performance* (Sipayung et al., 2021).

Penelitian lain yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh orientasi kewirausahaan terhadap *business performance* pada 80 pemilik UMKM di DI Yogyakarta menunjukkan bahwa dimensi proaktif, otonomi, dan agresivitas bersaing berpengaruh positif dan signifikan terhadap *business performance*, sedangkan dimensi inovatif dan pengambilan risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap *business performance*. Oleh karena itu penggunaan aplikasi digital oleh

usaha *coffee shop* dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh hubungan dengan *business performance* (Ardhi et al., 2021).

Dalam kedua penelitian ini indikator dari variabel inovasi atau inovatif adalah pengembangan teknologi dimana penggunaan aplikasi digital merupakan arah pengembangannya. Meningkatnya tren kopi dan penggunaan teknologi digital di Indonesia maka sangat memungkinkan bagi sebuah usaha meningkatkan *business performance* dengan berinovasi melakukan pengembangan teknologi melalui aplikasi digital yang akan membantu kelancaran operasional usaha. Penelitian Sipayung et al dan Ardhi et al menunjukkan hasil yang berbeda dalam variabel inovasi pengembangan teknologi, dimana dalam penelitian Sipayung et al inovasi pengembangan teknologi berpengaruh positif terhadap *business performance* sedangkan dalam penelitian Ardhi et al inovasi pengembangan teknologi berpengaruh negatif terhadap *business performance*.

Provinsi DI Yogyakarta dipilih sebagai daerah penelitian karena Yogyakarta merupakan salah satu provinsi dengan tingkat pertumbuhan *coffee shop* cukup pesat. Pada tahun 2017, jumlah *coffee shop* di Yogyakarta mencapai angka 1.200 kedai. Angka ini jauh lebih tinggi dari kota-kota besar terdekat seperti Semarang yang kurang lebih sekitar 700 kedai kopi dan Solo yang hanya 400 kedai kopi (Kartika, 2018). Jadi bukanlah hal yang mengejutkan bila menemukan tiga *coffee shop* di satu daerah yang memiliki radius kurang lebih hanya 300 meter di Yogyakarta (Siami, 2020). Walaupun sempat mengalami penurunan saat terjadi pandemi Covid-19, saat ini jumlah *coffee shop* di Provinsi DI Yogyakarta mulai kembali meningkat. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif menggunakan

kuesioner dengan metode analisis tabulasi silang dan uji kai kuadrat. Sampel dari penelitian ini yaitu 100 pemilik usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang menggunakan aplikasi digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana literasi teknologi mempengaruhi keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta?
2. Bagaimana pemerintah mempengaruhi keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta?
3. Bagaimana ukuran usaha memepengaruhi keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta?
4. Bagaimana usia pemilik usaha mempengaruhi keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan

pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta?

5. Bagaimana pendidikan pemilik usaha mempengaruhi keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta?
6. Bagaimana pengalaman pemilik usaha mempengaruhi keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta?
7. Bagaimana lokasi usaha mempengaruhi keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta?
8. Bagaimana biaya aplikasi mempengaruhi keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta?
9. Bagaimana kecepatan akses internet mempengaruhi keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis literasi teknologi mempunyai hubungan positif terhadap keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pemerintah mempunyai hubungan positif terhadap keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis ukuran usaha mempunyai hubungan positif terhadap keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis usia pemilik usaha mempunyai hubungan positif terhadap keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pendidikan pemilik usaha mempunyai hubungan positif terhadap keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengalaman pemilik usaha mempunyai hubungan positif terhadap keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis lokasi usaha mempunyai hubungan positif terhadap keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis biaya aplikasi mempunyai hubungan positif terhadap keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
9. Untuk mengetahui dan menganalisis kecepatan akses internet mempunyai hubungan positif terhadap keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai

determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Mengetahui adanya hubungan antara literasi teknologi dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
2. Mengetahui adanya hubungan antara pemerintah dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
3. Mengetahui adanya hubungan antara ukuran usaha dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
4. Mengetahui adanya hubungan antara usia pemilik usaha dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
5. Mengetahui adanya hubungan antara pendidikan pemilik usaha dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah

karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.

6. Mengetahui adanya hubungan antara pengalaman pemilik usaha dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
7. Mengetahui adanya hubungan antara lokasi usaha dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
8. Mengetahui adanya hubungan antara biaya aplikasi dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
9. Mengetahui adanya hubungan antara kecepatan akses internet dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.

1.5 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan penelitian ini, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Literasi teknologi mempunyai hubungan dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
2. Pemerintah mempunyai hubungan dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
3. Ukuran usaha mempunyai hubungan dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
4. Usia pemilik usaha mempunyai hubungan dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
5. Pendidikan pemilik usaha mempunyai hubungan dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
6. Pengalaman pemilik usaha mempunyai hubungan dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan,

dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.

7. Lokasi usaha mempunyai hubungan dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
8. Biaya aplikasi mempunyai hubungan dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.
9. Kecepatan akses internet mempunyai hubungan dengan keempat indikator *business performance* (output penjualan, jumlah pelanggan, jumlah karyawan, dan pendapatan) sebagai determinan penggunaan aplikasi digital oleh pelaku usaha *coffee shop* mikro dan kecil di Yogyakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bagian dengan rincian sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan

Bab pertama adalah bagian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi terkait, dan sistematika penulisan.

BAB II. Tinjauan Pustaka

Bab kedua adalah bagian yang berisi tinjauan-tinjauan pustaka yang berkaitan dengan konsep dan teori yang relevan dengan penelitian.

BAB III. Metode Penelitian

Bab ketiga merupakan bagian metode penelitian yang memberikan gambaran mengenai sistem berjalannya penelitian, data dan sumber data, alat analisis yang digunakan, analisis data, dan penarikan kesimpulan.

BAB IV. Hasil dan Pembahasan

Bab keempat adalah bagian hasil dan pembahasan. Peneliti membahas hasil penelitian berupa analisis data melalui suatu kajian dengan kualitatif deduktif, dan penjelasannya. Pada bab ini akan dipaparkan mengenai proyek yang terkait dengan penelitian.

BAB V. Penutup

Bab kelima adalah bagian penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian dan pembahasan dari hasil analisis, serta saran-saran dari peneliti.