



# AKSES

Journal of Public & Business Administration Science

**Sekolah Tinggi Ilmu  
Administrasi  
(STIA)  
MALANG**

**Vol 6 No. 2**



Published By : STIA MALANG  
Juli 2024, pp. 1-47

**2024**

[stia-malang.ac.id](http://stia-malang.ac.id)

ISSN. 2715 - 1786 (Online)

ISSN. 2085 - 3947 (Printed)

---

## *Susunan Redaksi*

---

### **Pengarah / Pelindung**

Prof. Dr. Taher Alhabsyi

Dr. Ir. Ali Hanafiah.,MM

### **Chief Editor**

Dr. Hadiwiyono, M.Si

### **Editorial Boards**

Dr. Tri Marhaeni Widiastuti, M.Si

M. Arief Rachman, SE., M.Kes

Farah Adiba, S.Sos., MAB

Drs. Taufiq Soeltanto, M.Si

### **Reviewers**

Prof. Dr. Taher Alhabsyi

Dr. Ir. Ali Hanafiah.,MM

Dr. Tri Murni, M.Si

Dr. Hadiwiyono,M.Si

Dr. Tri Marhaeni Widiastuti, M.Si

Dr. Hanif Mauludin, SE., M.Si

Prof. Dr. Hamida Nayati Utami., S.Sos., M.Si

Dr. Rini Rahayu Kurniati, MSi

### **Technical Editor**

Eko Nur Prasetya, S.Kom

### **Penerbit**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

---

**Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM)**

---



### **Alamat Redaksi :**

Jl. Baiduri Bulan 1 Malang

Telp. 0341 – 553401

Email : [info@stia-malang.ac.id](mailto:info@stia-malang.ac.id)

Website : [www.stia-malang.ac.id](http://www.stia-malang.ac.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya kami dapat kembali hadir untuk menyajikan artikel-artikel terkini pada Journal Of Public & Business Administrasi Science Volume 06 Nomor 02 Edisi Jani, Tahun 2024. Semua artikel yang dimuat pada Jurnal telah diseleksi dan ditelaah oleh Dewan Editor. Hanya artikel-artikel berkualitas baik dan sangat baik yang dapat dimuat pada Journal Of Public & Business Administrasi Science.

Kepada penulis yang telah berkontribusi pada penerbitan jurnal edisi ini, tidak lupa menyampaikan terima kasih yang mendalam. Kami mengundang rekan sejawat peneliti administrasi publik dan administrasi bisnis dalam mengirimkan naskah untuk disajikan pada jurnal ini. Saran dan kritik yang membangun dari pembaca dan para pihak lainnya sangat kami harapkan. Selamat membaca.

Ketua Dewan Editor

## DAFTAR ISI

**MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT X DI KOTA MALANG.....1-06**

**Dadang Krisdianto, Tri Marhaeni Widiastuti**

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN, FINANCIAL TECHNOLOGY DAN PENDAMPINGAN PEMERINTAH TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA**

**MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM).....07-16**

**Salma Nabilla Khoirun Nisa, Lindananty**

**PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI INOVASI APLIKASI DIGITAL: STUDI KASUS IMPLEMENTASI SURADI DI KANTOR**

**KELURAHAN KESATRIAN, KECAMATAN BLIMBING, KOTA MALANG..17-21**

**Hadiwiyono, Taufiq Soeltanto, Iqbal Rulliansyah**

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UANG ELEKTRONIK (STUDI KASUS PADA**

**PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA).....22-32**

**Tri Marhaeni Widiastuti, Farah Adiba, Laili Rukhati Anwariyah**

**PENERAPAN SISTEM E-KATALOG SEBAGAI POLA KEMITRAAN UNTUK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS UMKM**

**(Studi Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa**

**Kota Batu) .....33-47**

**Octa Dwi Sofian**

## MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT X DI KOTA MALANG

Dadang Krisdianto <sup>1</sup>, Tri Marhaeni Widiastuti <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang (Unisma)

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Email: tmmarhaeni@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun bersama-sama. Dalam konteks globalisasi dan kompetisi bisnis yang semakin ketat, kinerja karyawan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi. Motivasi dan lingkungan kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah karyawan PT X di Malang, dengan sampel berjumlah 100 orang yang dipilih secara purposive. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert yang mengukur motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji korelasi, dan regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Uji korelasi menunjukkan hubungan positif antara motivasi dan kinerja karyawan ( $r = 0.65$ ,  $p < 0.01$ ), serta antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan ( $r = 0.60$ ,  $p < 0.01$ ). Uji regresi menunjukkan bahwa motivasi ( $\beta = 0.50$ ,  $p < 0.01$ ) dan lingkungan kerja ( $\beta = 0.45$ ,  $p < 0.01$ ) secara bersama-sama menjelaskan 70% variabilitas kinerja karyawan ( $R^2 = 0.70$ ). Penelitian ini menekankan pentingnya motivasi dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen harus mempertimbangkan kedua faktor ini secara bersamaan dalam strategi pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai produktivitas dan kepuasan kerja yang optimal.

**Kata Kunci:** Motivasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, Analisis Regresi, Survei Kuantitatif

### Abstrack

This research aims to analyze the influence of motivation and work environment on employee performance, both partially and jointly. In the context of globalization and increasingly tight business competition, employee performance has become an important factor that determines organizational success. Motivation and work environment have been proven to have a significant effect on individual performance. This research uses a survey method with a quantitative approach. The research population was employees of PT X in Malang, with a sample of 100 people selected purposively. The research instrument is a closed questionnaire with a Likert scale that measures work motivation, work environment and employee performance. Data were analyzed using descriptive analysis, correlation tests and regression. The research results show that work motivation and work environment have a positive and significant influence on employee performance. The correlation test shows a positive relationship between motivation and employee performance ( $r = 0.65$ ,  $p < 0.01$ ), as well as between the work environment and employee performance ( $r = 0.60$ ,  $p < 0.01$ ). The regression test shows that motivation ( $\beta = 0.50$ ,  $p < 0.01$ ) and work environment ( $\beta = 0.45$ ,  $p < 0.01$ ) together explain 70% of employee performance variability ( $R^2 = 0.70$ ). This research emphasizes the importance of motivation and work environment in improving employee performance. Therefore, management must consider these two factors simultaneously in its human resource development strategy to achieve optimal productivity and job satisfaction.

**Keywords:** Motivation, Work Environment, Employee Performance, Regression Analysis, Quantitative Survey

### PENDAHULUAN

Globalisasi dan kompetisi dibidang bisnis yang kian keras, menjadikan kinerja karyawan menjadi salah satu hal untuk

menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Robbins dan Judge (2013) mengenai kinerja individu merupakan dasar dari kinerja

organisasi secara keseluruhan. Mereka menjelaskan bahwa di tengah dinamika persaingan global, kemampuan organisasi untuk tetap kompetitif sangat bergantung pada efektivitas karyawannya. Selanjutnya bahwa kinerja karyawan yang optimal tidak hanya disebabkan oleh kemampuan dan keterampilan individu, tetapi juga oleh berbagai faktor lain yang dapat meningkatkan atau menghambat produktivitas mereka, maka dapat dikatakan terdapat kesesuaian dari ungkapan Herzberg (1959) yang mengemukakan sesungguhnya karyawan dipengaruhi oleh elemen motivator (seperti pencapaian dan pengakuan) serta faktor higiene (seperti kondisi kerja dan hubungan antar pribadi). Ini menggambarkan disamping kemampuan individu, komponen lingkunganpun berperan penting dalam menentukan kinerja karyawan.

Dua faktor yang sering kali dianggap menentukan dan didukung data pada kinerja karyawan adalah motivasi dan lingkungan kerja. Pendapat yang sesuai dengan sudut pandang ini adalah Maslow (1943) yang menyampaikan bahwa hierarki kebutuhan manusia menunjukkan bahwa kebutuhan psikologis dan keamanan, yang sering kali terkait dengan lingkungan kerja, serta kebutuhan sosial dan penghargaan, yang terkait dengan motivasi, adalah krusial untuk kinerja individu. Pendapat relevan dengan riset Chandrasekar (2011) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik meningkatkan produktivitas karyawan. Motivasi karyawan merupakan dorongan internal yang menyebabkan perilaku seseorang dalam menngapai sasaran tertentu. Motivasi yang meningkat pada seseorang dapat mengakibatkan pekerja agar menjalankan tugas secara giat, lebih tekun, dan lebih inovatif dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Sebaliknya, motivasi yang rendah dapat

menyebabkan karyawan merasa kurang bersemangat, kurang produktif, dan bahkan cenderung meninggalkan pekerjaan mereka" (Nurhayati, 2024, p. 15). "Selain motivasi, lingkungan kerja juga memainkan peran penting dalam menentukan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung bagi karyawan, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Faktor-faktor seperti hubungan antar karyawan, fasilitas yang tersedia, kondisi fisik tempat kerja, dan budaya organisasi dapat mempengaruhi bagaimana karyawan merasa dan berperilaku di tempat kerja" (Nurhayati, 2024, p. 22). "Oleh karena itu, riset ini memiliki sasaran untuk menganalisis dampak motivasi dan lingkungan kerja pada kinerja pekerja. Dengan memahami bagaimana kedua faktor ini berinteraksi dan mempengaruhi kinerja, diharapkan organisasi dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Riset ini juga diperkirakan dapat memberikan manfaat pada praktik maupun peningkatan teori manajemen sumber daya manusia di berbagai jenis organisasi" (Nurhayati, 2024, p. 35).

Penelitian ini bermaksud untuk Mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara bersama-sama

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Motivasi Kerja**

Motivasi kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Menurut Herzberg (1959), motivasi kerja dapat dibedakan menjadi dua faktor, yaitu faktor motivator (intrinsik) dan faktor higiene (ekstrinsik). Faktor motivator mencakup pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, dan pekerjaan

itu sendiri, sedangkan faktor higiene mencakup keputusan organisasi usaha, supervisi, interaksi antar individu, suasana kerja, dan gaji.

Teori motivasi lainnya adalah teori kebutuhan Maslow (1943), yang mengemukakan bahwa kebutuhan manusia disusun pada sebuah tingkatan dimulai dari kebutuhan dasar/faali, rasa aman, sosial, penghargaan, hingga aktualisasi diri. Karyawan yang keperluan dasarnya telah tercapai akan cenderung termotivasi untuk memenuhi kebutuhan yang di atasnya, yang akhirnya akan menaikkan kinerjanya.

Selain itu, teori motivasi McClelland (1961) menekankan pada tiga keperluan utama, yaitu keperluan akan pencapaian (achievement), keperluan akan hubungan (affiliation), dan kepentingan akan kekuatan atau kewenangan (power). Karyawan dengan keperluan pencapaian yang kuat akan berusaha mendapatkan cita-cita yang diharapkan, sementara mereka yang mengharapkan hasrat hubungan yang kuat akan lebih menghargai interaksi interindividu yang harmonis. Adapun, karyawan dengan keperluan kekuasaan yang tinggi akan termotivasi untuk mempengaruhi dan mengendalikan orang lain.

### **Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja mencakup seluruh kondisi yang berada di seputar pekerja yang dapat menimbulkan kinerja mereka. Menurut Robbins dan Judge (2013), Suasana kerja dibedakan menjadi dua kelompok: iklim kerja fisik dan suasana kerja non-fisik. Suasana kerja fisik meliputi aspek-aspek seperti pencahayaan, suhu, kebisingan, dan tata letak ruang kerja. Sementara itu, lingkungan kerja non-fisik meliputi aspek-aspek seperti budaya organisasi, struktur organisasi, dan hubungan antar karyawan.

Teori ergonomi kerja juga menyoroti pentingnya suasana kerja yang dirancang dan disesuaikan dengan keperluan fisik dan psikologis karyawan. Menurut Dul dan Weerdmeester (2008), Suasana kerja yang ergonomis menyebabkan peningkatan kenyamanan dan kesehatan pegawai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja mereka.

Studi oleh Chandrasekar (2011) menunjukkan bahwa kondisi kerja yang bagus bisa menaikkan produktivitas pegawai, kepuasan kerja, dan mengurangi tingkat absensi serta turnover. Suasana kerja yang sesuai juga dapat menaikkan motivasi intrinsik pekerja, yang akan berdampak positif pada kinerja mereka.

### **Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Penelitian sebelumnya lebih menekankan pengkajian pada korelasi antara motivasi, kondisi kerja, dan kinerja pegawai. Misalnya, studi oleh Deci dan Ryan (2000) tentang Teori Determinasi Diri menyatakan bahwa lingkungan kerja yang mendukung keperluan otonomi, kompetensi, dan keterkaitan sosial bisa meninggikan motivasi intrinsik dan kinerja pegawai.

Riset yang dilaksanakan Bakker dan Demerouti (2007) tentang Model Permintaan-Sumber Daya Pekerjaan (Job Demands-Resources Model) juga menunjukkan bahwa sumber daya pekerjaan, termasuk lingkungan kerja yang kondusif, bisa menaikkan motivasi dan kinerja pegawai. Selain itu, studi oleh Amabile (1993) menyatakan bahwa motivasi intrinsik yang didorong oleh suasana kerja yang menaikkan kreativitas bisa menaikkan kinerja pegawai. Lusri dan Siagian (2017) dalam risetnya menghasilkan bahwa motivasi kerja menentukan kinerja karyawan dan arahnya positif serta terbukti secara empiris. Selanjutnya Ardhianti dan

Susanty(2020) dari risetnya menyampaikan bahwa lingkungan kerja sangat menentukan pada kinerja karyawan, dan telah didukung oleh data di lapangan.

### **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian kuantitatif yang dipilih pada riset ini dengan pendekatan survei. Pemilihan pendekatan ini atas dasar pertimbangan bahwa desain ini memberikan pilihan ke peneliti untuk memperoleh data dari sejumlah besar responden dalam waktu yang cukup singkat, serta menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti secara statistik.

### **POPULASI DAN SAMPEL**

Populasi pada riset ini adalah seluruh karyawan pada suatu perusahaan PT X dan bergerak dalam usaha tahu yang dipilih berdasarkan kriteria, jumlah karyawan, dan lokasi di Malang. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah sampel bertujuan. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 jumlah karyawan, yang dianggap representatif untuk analisis statistik.

### **INSTRUMEN PENELITIAN**

Alat penelitian yang dipakai dipenelitian ini yakni kuesioner tertutup serta memilih skala Likert untuk mengukur tingkat motivasi kerja responden. Pertanyaan-pertanyaan dalam bagian ini diadaptasi dari teori motivasi Herzberg, Maslow, dan McClelland, yang mencakup aspek-aspek seperti kebutuhan pencapaian, afiliasi, dan kekuasaan. Demikian juga untuk mengukur Variabel Lingkungan Kerja, ditinjau dari aspek-aspek fisik dan non-fisik dari lingkungan kerja, seperti kondisi fisik tempat kerja, hubungan antar karyawan, dan budaya organisasi. Sedangkan variabel Kinerja Karyawan ditinjau dari aspek-aspek

seperti produktivitas, kualitas kerja, dan tanggung jawab.

### **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Penyebaran kuesioner untuk memperoleh data pada responden yang terpilih sebagai sampel. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung serta melalui platform online. Sebelum penyebaran, kuesioner akan diuji coba (pretest) untuk memastikan validitas dan reliabilitas/konsistensi jawaban instrumen.

### **TEKNIK ANALISIS DATA**

Macam analisis yang dibantu alat statistik meliputi :

1. Analisis Deskriptif
  - o Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik demografi responden serta distribusi jawaban terhadap item-item kuesioner.
2. Uji Korelasi dan Regresi
  - o Uji korelasi dipakai untuk mengukur hubungan antara variabel motivasi, lingkungan kerja, dan kinerja pegawai. Uji regresi dilakukan untuk melihat pengaruh per variabel bebas (motivasi dan lingkungan kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil**

Setelah pengumpulan dan analisis data, berikut adalah hasil dari penelitian ini:

1. Karakteristik Responden:
  - o Umur: kebanyakan responden berumur antara 25-35 tahun (45%), diikuti oleh usia 36-45 tahun (30%), dan sisanya di atas 45 tahun (25%).
  - o Jenis Kelamin: 60% responden adalah pria dan 40% wanita.
  - o Pendidikan: Sebagian besar responden memiliki pendidikan sarjana (70%), diploma (20%), dan sisanya pasca sarjana (10%).

- o Lama Bekerja: 40% responden memiliki pengalaman kerja antara 1-5 tahun, 35% antara 6-10 tahun, dan 25% lebih dari 10 tahun.
2. Uji Validitas dan Reliabilitas:
- o Seluruh butir pernyataan kuesioner dinyatakan valid dengan nilai korelasi item-total melebihi 0.3.
  - o Nilai Cronbach's Alpha untuk skala motivasi adalah 0.85, untuk lingkungan kerja adalah 0.88, dan untuk kinerja karyawan adalah 0.82, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang baik.
3. Analisis Deskriptif:
- o Motivasi kerja responden memiliki rata-rata skor 4.2 (dari skala 1-5), yang menunjukkan tingkat motivasi yang tinggi.
  - o Lingkungan kerja mempunyai rata-rata skor 4.0, yang juga menggambarkan persepsi positif terhadap lingkungan kerja.
  - o Kinerja karyawan mencerminkan rata-rata skor 4.3, menunjukkan kinerja yang baik di kalangan responden.
4. Uji Korelasi:
- o Terdapat hubungan positif yang terbukti secara empirik antara motivasi dan kinerja karyawan ( $r = 0.65$ ,  $p < 0.01$ ).
  - o Terdapat hubungan positif dan terbukti secara empiric antara lingkungan kerja dan kinerja pegawai ( $r = 0.60$ ,  $p < 0.01$ ).
5. Uji Regresi:
- o Hasil pengujian regresi menjelaskan bahwa motivasi telah memberikan dampak yang positif serta dapat dibuktikan secara empiric (signifikan) pada kinerja karyawan ( $\beta = 0.50$ ,  $p < 0.01$ ).
  - o Lingkungan kerja juga memberikan pengaruh yang positif dan dapat dibuktikan secara nyata (signifikan)

pada kinerja karyawan ( $\beta = 0.45$ ,  $p < 0.01$ ).

- o Kedua variabel independen (motivasi dan lingkungan kerja) secara bersama-sama menjelaskan 70% variabilitas kinerja pegawai ( $R^2 = 0.70$ ). dengan kata lain bahwa kedua variabel didukung oleh data di lapangan.

## PEMBAHASAN

Gambaran yang diperoleh dari riset ini menjelaskan baik motivasi maupun kondisi kerja memberikan dampak positif yang sesuai dengan data empiris pada kinerja pegawai. Temuan ini konsisten dengan teori motivasi Herzberg (1959) dan teori kebutuhan Maslow (1943), yang menyatakan bahwa kebutuhan pencapaian, afiliasi, dan kondisi kerja yang mendukung sangat penting dalam memotivasi karyawan. Motivasi karyawan yang tinggi menyebabkan mereka bekerja lebih giat dan lebih efisien. Karyawan yang merasa diakui dan memiliki tanggung jawab yang jelas cenderung memiliki kinerja yang meningkat. Ini juga sejalan dengan teori McClelland (1961) yang menekankan pentingnya kebutuhan pencapaian dan kekuasaan dalam motivasi kerja. Riset ini juga mendukung dari riset Lusri dan Siagian (2017).

Lingkungan kerja yang kondusif, seperti hubungan baik diantara pegawai, fasilitas kerja yang memadai, dan budaya organisasi yang positif, juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Temuan ini mendukung penelitian oleh Chandrasekar (2011), yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang tepat dapat menaikkan produktivitas dan meminalkan ketidakhadiran serta turnover. Pendapat yang hampir sama juga telah disampaikan oleh Ardhianti dan Susanty (2020).

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kombinasi antara motivasi dan lingkungan kerja yang baik dapat mengikat

sebagian besar perbedaan dalam kinerja karyawan. Maka dari itu, manajemen harus mempertimbangkan kedua faktor ini dalam waktu bersamaan dalam rangka menaikkan kinerja pegawai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amabile, T. M. (1993). Motivational synergy: Toward new conceptualizations of intrinsic and extrinsic motivation in the workplace. *Human Resource Management Review*, 3(3), 185-201.
- Ardhianti, Ulva, dan Susanty, Ade Irma,(2020), Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Suatu Perusahaan di Jakarta, *Journal Menara Ekonomi*,1(VI), 98-105
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organizational performance in public sector organizations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 1(1), 1-19.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Dul, J., & Weerdmeester, B. (2008). *Ergonomics for beginners: A quick reference guide*. CRC Press.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Lusri,Lidia & Siagian Hotlan, (2017) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT.Borwita Citra Prima Surabaya, Surabaya, Agora, (5)1
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- Nurhayati, A. (2024). *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. Jakarta: Penerbit Ilmu Manajemen
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson.

---

## PENGARUH LITERASI KEUANGAN, *FINANCIAL TECHNOLOGY* DAN PENDAMPINGAN PEMERINTAH TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM)

Salma Nabilla Khoirun Nisa<sup>1</sup>, Lindananty<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akuntansi, STIE Malangkuçeçwara, Malang

<sup>2</sup>Manajemen, STIE Malangkuçeçwara, Malang

Email: salmanabilla23@gmail.com<sup>1</sup>, lindana@stie-mce.ac.id<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh literasi keuangan, pendampingan pemerintah dan *financial technology* terhadap perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Responden penelitian ini adalah anggota Paguyuban UKM Amangtiwi Kota Malang dengan jumlah 40 anggota. Metode analisa data yang digunakan adalah regresi berganda. Penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak mempengaruhi perkembangan UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak berkontribusi bagi perkembangan usaha. Sedangkan *financial technology* dan pendampingan pemerintahan berpengaruh positif terhadap berkembangnya UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemanfaatan *financial technology* dan pendampingan pemerintah maka semakin tinggi pula perkembangan UMKM.

**Kata Kunci:** *financial technology*; literasi keuangan; pendampingan pemerintah; perkembangan UMKM.

### Abstract

*This research aimed to analyze the influence of financial literacy, government assistance and financial technology on the development of Small and Medium Enterprises (SMEs). This type of research is quantitative research. The respondents of this research were members of the Malang City Amangtiwi UKM Association with a total of 40 members. The data analysis method used is multiple regression. Research shows that financial literacy does not affect the development of SMEs. This shows that financial literacy does not contribute to business development. Meanwhile, financial technology and government assistance have a positive influence on the development of SMEs. This shows that the higher the use of financial technology and government assistance, the higher the development of SMEs.*

**Keywords:** *financial literacy; financial technology; government assistance; SMEs development*

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk keempat terbesar didunia. Peluang ini menjadikan Indonesia sebagai target utama pengembangan bisnis baik jasa maupun manufaktur. Salah satu usaha yang dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi negara yaitu Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Menurut Kepala Dinas Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Malang bahwa ada beberapa masalah yang sering di hadapi

oleh UMKM seperti masalah penjualan, pembukuan, pemasaran, permodalan dan standardisasi (Antaraneews.com, 2019).

Permasalahan tersebut bisa disebabkan kurang literasi dan pendampingan pemerintah. Salah satu literasi yang paling sering dikeluhkan oleh UMKM yaitu literasi keuangan Berdasarkan hasil survey OJK (2018) literasi keuangan pada UMKM di Indonesia hanya mencapai 20%. Literasi keuangan yang kurang dapat menyebabkan

kurangnya akses ke Lembaga keuangan dan menghalangi perkembangan UKM. Ariwibawa (2016) berpendapat jika literasi keuangan dalam sektor UMKM baik sehingga setiap keputusan usaha serta mengelola finansial yang dihasilkan dapat membawa UMKM ke perkembangan yang signifikan.

Selain faktor literasi keuangan, faktor lain yang memengaruhi perkembangan UMKM adalah *financial technology* (*fintech*). Menurut Fajar & Larasati (2021) *fintech* di Indonesia mempunyai peluang yang cukup besar untuk perkembangan UMKM. Sedangkan Rahardjo, et.al (2018) berpendapat bahwa UMKM di Kota Magelang sebagian besar masih ragu dalam menggunakan *FinTech*. Selain faktor literasi keuangan dan *financial technology*, faktor lain yang dapat mempengaruhi perkembangan UMKM adalah pendampingan oleh pemerintah. Tingkat literasi keuangan dan pemanfaatan teknologi terutama *FinTech* yang rendah tidak sepenuhnya merupakan kesalahan masyarakat namun dapat terjadi karena peran pemerintah yang kurang aktif dalam mendampingi UMKM. Hasil penelitian Arbiyanto & Widodo (2017) menjelaskan bahwa dengan adanya pendampingan pendampingan pemerintah dan dengan berkembangnya UMKM mampu meningkatkan pendapatan perkapita penduduk kabupaten Batang.

Permasalahan yang sama juga dihadapi UMKM Kota Malang, Kepala Dinas

Koperasi dan Usaha Mikro Kota Malang mengatakan bahwa dengan berbagai permasalahan yang kerap kali dihadapi oleh sektor UMKM, maka dibutuhkan pendampingan berkelanjutan oleh pemerintah dalam upaya menjamin keberlangsungan UMKM.

Pendampingan dari pemerintah tersebut berupa promosi, pelatihan, sertifikasi produk dan memberikan bantuan permodalan (antaranews.com, 2019).

Menurut OJK (2020), literasi keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Literasi keuangan terdiri dari berbagai keterampilan dan pengetahuan tentang keuangan yang dimiliki seseorang untuk dapat mengelola dan menggunakan sejumlah uang untuk meningkatkan taraf hidup dan mengejar kesejahteraan.

Literasi keuangan pada UMKM dapat diukur melalui pengetahuan, literasi keuangan sendiri berperan sebagai suatu kumpulan dalam pengetahuan tentang keuangan serta mengimplementasikannya melalui suatu bentuk keputusan keuangan dalam kehidupan sehari-hari; 2) sikap, literasi keuangan menumbuhkan suatu bentuk keputusan yang harus dilakukan oleh individu dalam aspek finansialnya; 3) perilaku, literasi keuangan memiliki suatu kemampuan

individu yang dilandasi dengan kepercayaan diri sendiri dalam menggunakan pengetahuan keuangan dalam menggunakan produk finansial dengan baik. Setiap indikator diatas terdiri dari beberapa aspek yaitu 1) akuntansi; 2) manajemen keuangan; 3) perbankan.

*Financial Technology (Fintech)* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi sehingga mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya harus dilakukan secara tatap muka kini dapat melakukan transaksi dengan jarak jauh dan dalam hitungan detik saja (BI, 2018). Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 menerangkan *FinTech* adalah penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran. Penyelenggara teknologi finansial yakni meliputi sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen resiko, pinjaman, pembiayaan dan penyedia modal, dan jasa finansial lainnya. Secara umum dan dalam arti luas, *FinTech* menunjuk pada penggunaan teknologi yang dapat memberikan solusi-solusi keuangan (Arner, et.al, 2015). Menurut OJK (2021) jenis-jenis *FinTech* bagi UMKM yaitu 1) pembukuan dan pengaturan Keuangan; 2) P2P (*Peer to Peer*) lending adalah sebuah metode pinjaman yang

menghubungkan langsung individu yang membutuhkan dana pinjaman dengan orang lain yang menyediakan pinjaman tersebut; 3) *digital payment system*

Menurut Mariah & Dara (2020) *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem / sistem informasi. Teori ini merupakan salah satu model yang populer untuk memprediksi kegunaan dan penerimaan sistem informasi dan teknologi *by individual users*. Dalam TAM terdapat dua faktor yang relevan dalam perilaku penggunaan terhadap teknologi, yaitu 1) persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*); 2) persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Pendampingan Pemerintah, kebijakan pemerintah dalam hal pengembangan UMKM bertujuan untuk meningkatkan potensi dan partisipasi aktif UMKM dalam proses pembangunan nasional, khususnya dalam pertumbuhan ekonomi nasional (Wuryandani & Meilani, 2013). Menurut Arbiyanto & Widodo (2017) pemerintah wajib melakukan pendampingan terhadap UMKM yang ada. Didukung oleh Undang-undang no 20 tahun 2008 yang mengatakan bahwa pemberdayaan adalah upaya yang dilakukan Pemerintah, Pemerintah Daerah, Dunia Usaha, dan masyarakat secara sinergis dalam bentuk penumbuhan iklim dan pengembangan usaha terhadap Usaha

Mikro, Kecil, dan Menengah sehingga mampu tumbuh dan berkembang menjadi usaha yang tangguh dan mandiri. Menurut Gede Diva (2009) yang dikutip oleh Putra, (2015) pengembangan UMKM dari peranan pemerintah yang efektif dan optimal diwujudkan sebagai fasilitator dan katalisator

Menurut Ridwan, et.al (2014) menyatakan bahwa dalam pendampingan pemerintah seharusnya terdapat aspek aspek yang harus dilakukan, diantara lain 1) kemampuan ilmu pengetahuan atau pelatihan berupa a) sosialisasi peraturan, b) studi banding terhadap usaha lain untuk bahan evaluasi mengenai perbaikan dan pengembangan, c) pelatihan operasional usaha dan pembukuan; 2) fasilitasi permodalan/sarana produksi yaitu a) KUR (Kredit Usaha Rakyat) untuk mendapatkan tambahan modal pelaku usaha, b) bantuan sarana produksi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas produk sehingga produk yang dihasilkan dapat berdaya saing tinggi; 3) fasilitasi pemasaran yaitu a) fasilitasi outlet penjualan sehingga dapat meningkatkan penjualan produk, b) promosi atau pameran, karena kegiatan promosi/pameran adalah peluang yang baik untuk memperoleh penjualan secara maksimal, c) sertifikasi untuk membangun kepercayaan konsumen terhadap produk yg dijual. Misalnya, menerapkan standart Halal untuk produk makanan/minuman.

Menurut Purwanti (2012) perkembangan UMKM dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu karakteristik wirausaha, modal usaha, dan strategi pemasaran. Munizu (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa perkembangan UMKM dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal usaha. Faktor eksternal yang mempengaruhi adalah aspek kebijakan pemerintah, aspek sosial budaya dan ekonomi serta aspek peranan lembaga pemerintah. Sedangkan faktor internal yang berpengaruh adalah aspek sumber daya manusia, aspek keuangan, aspek Teknik produksi atau operasional serta aspek pasar dan pemasaran. Menurut Tanjung (2017) perkembangan UMKM bergantung kepada pemenuhan setiap aspek usahanya baik itu finansial maupun non-finansial.

Tanjung (2017) menyatakan bahwa terdapat empat aspek pokok yang mempengaruhi perkembangan UMKM yaitu 1) manajemen yang berhubungan langsung dengan sumber daya manusia, poin yang menjadi perhatian yaitu a) pemilik usaha yang harus memahami bagaimana manajemen usaha yang benar, b) karyawan yang dipekerjakan harus memahami proses bisnis yang dilakukan pada kegiatan usaha; 2) produksi dan pemasaran; 3) keuangan, seringkali aspek keuangan menjadi kendala utama dalam pelaksanaan aspek lainnya, untuk mengatasi kendala tersebut, pelaku usaha perlu melakukan hal-hal sebagai

berikut a) menggunakan catatan keuangannya sebagai syarat mendapatkan bantuan KUR dari pemerintah, b) memanfaatkan semaksimal mungkin bantuan KUR yang telah diterima untuk pengembangan usaha; 4) hukum atau regulasi, hukum atau peraturan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha adalah a) pengurusan izin usaha untuk memperoleh legalitas bagi usaha yang dimiliki, b) pengurusan sertifikasi produk.

Pembahasan yang dilakukan pada penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan pada daerah yang berbeda-beda. Penelitian ini meneliti perkembangan UMKM melalui variabel literasi keuangan, *Financial Technology* dan pendampingan pemerintah dengan menggunakan responden di Kota Malang.

Pada penelitian Ariwibawa (2016) menyatakan adanya pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja dan keberlangsungan usaha UMKM kreatif di Jawa Tengah. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM. Berarti, apabila tingkat literasi keuangan seorang pemilik sebuah UMKM semakin tinggi maka kinerja yang dapat dicapai oleh UMKM tersebut akan semakin meningkat. Menurut penelitian Anggraeni (2016) tingkat literasi keuangan dari pemilik usaha yang rendah dapat berpengaruh terhadap

kemampuan mengelola keuangan. Kedua penelitian diatas bertolak belakang dengan hasil penelitian oleh Iqnatia et.al (2021) dan Wicaksono (2019) yang menyatakan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap perkembangan UMKM. Artinya literasi keuangan tidak menjadi acuan dalam mengembangkan usaha.

Rahardjo dkk (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa perkembangan UMKM di Kota Magelang turut terpengaruh oleh pesatnya perkembangan *FinTech*, namun tidak seluruh dari UMKM yang ada memanfaatkan *FinTech* dikarenakan oleh minimnya pengetahuan yg dimiliki. Sedangkan menurut hasil penelitian oleh Fajar & Larasati (2021) *FinTech* memiliki potensi yang cukup besar bagi perkembangan UMKM di Indonesia. *FinTech* dapat membantu pelaku UMKM dalam memberikan kemudahan dan efisiensi dalam hal pengelolaan keuangan berbasis teknologi meliputi digitalisasi laporan keuangan, teknologi pembayaran maupun pinjaman berbasis online.

Sulastri & Dilastri (2015) menyatakan pemerintah Kota Pariaman sangat pro-aktif sekali dalam melakukan pendampingan. Namun, peran aktif pemerintah tidak sejalan dengan keinginan pelaku UKM kerajinan sulaman Kota Pariaman yang ingin merubah diri sehingga setiap tahunnya jumlah UKM semakin menurun. Sedangkan penelitian Arbiyanto & Widodo (2017) menyatakan

Pendampingan yang dilakukan oleh pemerintah sudah baik, hal ini dibuktikan dengan berkembangnya UMKM Kulit di Desa Masin setiap tahun.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka rumusan penelitian ini adalah apa pengaruh literasi keuangan, *financial technology* dan pendampingan pemerintah terhadap perkembangan UMKM

Adapun tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh *financial technology* dan pendampingan pemerintah terhadap perkembangan UMKM.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi UMKM untuk meningkatkan literasi keuangannya dan memanfaatkan *financial technology* untuk meningkatkan perkembangan usahanya. Bagi pemerintah diharapkan meningkatkan pemberian literasi dan pendampingan secara terus menerus, sehingga UMKM dapat berkembang maju.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausalitas. Populasi penelitian adalah seluruh anggota Paguyuban AmangTiwi (Arema Hasta Manghayu Pertiwi) yang berjumlah 80 UMKM. Amangtiwi merupakan paguyuban Usaha Kecil Menengah yang resmi berbadan hukum tanggal 24 februari 2012. Badan Hukum dengan No: 518/4/35.73.112/2012. Usaha anggotanya meliputi: kuliner, fashion, pertokoan, koperasi simpan pinjam dan

craft (kerajinan tangan). Dari 80 populasi, total sampel sebanyak 40 sampel UMKM dengan teknik *sample random sampling*

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner. Untuk menguji instrumen kuesioner, hasil pengujian validitas, seluruh item pertanyaan pada setiap variabel pada penelitian ini valid, karena *Pearson Correlation* > 0,312 (dari tabel *r Pearson*,  $df = (\alpha, n-2)$ ). Kemudian dari uji reabilitas, semua item pertanyaan pada setiap variabel pada penelitian reliabel, dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dan nilai *Alpha* > 0,312 (dari tabel *r Pearson*,  $df = (\alpha, n-2)$ ). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada anggota Paguyuban AmangTiwi di Kota Malang.

Adapun metode analisis menggunakan uji regresi berganda setelah dilakukan uji asumsi klasik dengan hasil terpenuhi seluruh syarat uji asumsi klasik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data menggunakan uji regresi berganda dengan hasil nilai *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,885 dapat diartikan bahwa variabel literasi keuangan (X1), *financial technology* (X2), dan pendampingan pemerintah (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel perkembangan UMKM (Y) sebesar 88,5%. Sedangkan sisanya sebesar 11,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil uji parsial diperoleh hasil literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap perkembangan UMKM, *financial*

*technology* berpengaruh positif terhadap perkembangan UMKM, pendampingan pemerintah berpengaruh positif terhadap perkembangan UMKM. Dari dua variabel yang signifikan berpengaruh, *financial technology* berpengaruh dominan terhadap perkembangan UMKM.

Pembahasan hasil penelitian, pengaruh literasi keuangan terhadap perkembangan UMKM. Terdapat tiga indikator pada variabel literasi keuangan yaitu terbagi atas Perilaku, Pengetahuan, dan Sikap dalam aspek akuntansi, manajemen keuangan dan perbankan. Artinya, berbagai indikator yang ada dalam literasi keuangan tidak berkontribusi pada perkembangan UMKM. Penyebab ketidak berperannya literasi finansial dapat disebabkan rendahnya kesadaran pengusaha dalam melaksanakan pencatatan finansial yang sejalan dengan standar akuntansi (SAK) karena tidak adanya kewajiban untuk melaporkan laporan keuangan, sehingga pelaku UMKM tidak termotivasi atau belum merasa penting akan hal tersebut.

Hasil survey OJK (2018) menunjukkan bahwa literasi keuangan pada UMKM di Indonesia hanya mencapai 20%. Dalam memahami akuntansi, manajemen keuangan dan perbankan sangat sederhana. Riset ini juga ditunjang oleh riset yang dilaksanakan Iqnitia et.al (2021). Iqnitia et.al (2021) dan Wicaksono (2019) pada riset, memperlihatkan hasil bahwa literasi keuangan tidak mempunyai pengaruh

kepada berkembangnya usaha.

Anggraeni (2016) menyatakan bahwa literasi keuangan mempunyai pengaruh cara berpikir seorang individu kepada keadaan finansial serta berpengaruh dalam penarikan keputusan yang strategis. Sebaiknya para pelaku usaha tetap melakukan pembukuan usaha dengan benar dan selalu belajar mengenai pengelolaan keuangan yang baik agar membantu UMKM untuk mengembangkan bisnisnya dalam kepentingan internal maupun eksternal. Pengaruh *financial technology* terhadap perkembangan UMKM. Terdapat dua indikator pada variabel *financial technology* yaitu terbagi atas persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan dalam aspek pembukuan, peminjaman dan pembayaran. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukann artinya responden percaya bahwa *financial technology* akan meningkatkan kinerjanya dalam usahanya dan percaya bahwa sistem atau teknologi tersebut dapat dipergunakan dengan mudah. Kemudahan ini akan mempunyai dampak dalam perilaku, yakni persepsi individu yang semakin tinggi kepada kemudahan pemamfaatan sebuah teknologi, sehingga tingkat penggunaan teknologi tersebut akan semakin tinggi (Mariah & Dara, 2020).

*Financial technology* dapat menjadi pengganti peran bank untuk pendanaan UMKM, memberi perubahan sistem pembayaran di masyarakat serta dapat mempermudah dalam melakukan pembukuan

usahanya. Maka UMKM yang sedang tumbuh dapat sangat membantu dalam melaksanakan aktivitas operasional usahanya sampai jadi entitas yang berdaya. Riset ini sejalan dengan riset yang dilaksanakan terdahulu oleh Rahardjo, et.al (2019) dengan hasil yang menjabarkan bahwa ada pengaruh yang besar dari *financial technology* terhadap perkembangan UMKM.

Pengaruh pendampingan pemerintah terhadap perkembangan UMKM, terdapat tiga indikator pada variabel perkembangan UMKM yaitu terdiri dari pengetahuan/pelatihan, permodalan dan pemasaran. Artinya responden beranggapan bahwa ketiga indikator pendampingan tersebut dapat mendorong perkembangan UMKM.

Upaya yang dilakukan pemerintah melalui pelatihan-pelatihan dalam hal meningkatkan kapabilitas pengetahuan bagi para pelaku UMKM, meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam mengelola usahanya sehingga para pelaku UMKM memahami bagaimana mengelola operasional usaha dan keuangannya dengan baik dan benar. Kemudian dari segi permodalan dapat diwujudkan dalam bentuk dana (KUR) dan juga berupa infrastruktur seperti mesin produksi, karena modal dan sarana prasarana ialah perihal krusial dalam mendukung perkembangan UMKM. Terkait dengan adanya pemasaran, acara pameran dapat menjadi sarana pemasaran yang baik bagi UMKM, karena dapat menjadi salah satu

alternatif dalam memperkenalkan sektor UMKM dan produk UMKM kepada konsumen maka dapat memberikan peningkatan pada daya beli masyarakat kepada produk UMKM. Riset ini sejalan dengan riset yang dilaksanakan sebelumnya oleh Arbiyanto & Widodo (2017) bahwa ada terdapat pengaruh yang signifikan positif dari pendampingan pemerintah kepada UMKM.

## **PENUTUP**

**Kesimpulan:** Literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap perkembangan UMKM. *Financial Technology* berpengaruh positif terhadap perkembangan UMKM. Pendampingan pemerintah berpengaruh positif terhadap perkembangan UMKM.

**Saran:** Bagi Pelaku UMKM diharapkan dapat memahami pentingnya literasi keuangan yang baik serta penggunaan/penerapan teknologi keuangan dengan benar. Adapun peran pemerintah yaitu membantu memberikan literasi dan pelatihan bagi pelaku UMKM yang kurang memahami literasi keuangan dan penggunaan teknologi keuangan dengan benar. Bagi penelitian selanjutnya disarankan dapat mengembangkan indikator pada variabel *financial technology* secara luas lagi.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memastikan terlebih dahulu responden yang akan digunakan benar-benar telah mendapat pendampingan dari pemerintah untuk memperoleh

hasil penelitian yang lebih mewakili responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Birawani Dwi. 2016. Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Pemilik Usaha Terhadap Pengelolaan Keuangan Studi Kasus: UMKM Depok. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 4(1)
- Arbiyanto, C. B., & Widodo, J. (2017). Model Pendampingan Usaha Oleh Pemerintah Kepada Umkm Kulit Desa Masin Kecamatan Warungasem Kabupaten Batang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(2), 612-620.
- Ariwibawa, D. (2016). Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kinerja dan Keberlangsungan Umkm di Jawa Tengah. *Jurnal Siasat Bisnis*, 2(1), 1-13.  
<https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art1>
- Dara, S. R., & Mariah. (2020). Peran Fintech Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Masyarakat di Jakarta. *Akurasi: Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 2(3), 127-138.  
<https://doi.org/10.36407/akurasi.v2i3.240>
- Fajar, M., & Larasati, C. W. (2021). Peran Financial Technology (Fintech) dalam Perkembangan UMKM di Indonesia: Peluang dan Tantangan. *Humanis (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 1(2), 702-715.  
<https://www.antaranews.com/berita/2116302/umkm-di-kota-malang-diharapkan-pandai-manfaatkan-peluang>
- Iqnatia, Y., Nurmatias., Pengestuti. D. C. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan, Inovasi, dan Peran pemerintah terhadap Pengembangan Usaha Kecil dan menengah. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*. 9(2), 213-228
- Iman, N. (2018). *Memahami Dinamika Tekfin di Indonesia*. 1-14.
- Maulani, S. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Literasi Keuangan (Studi pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Aktif Semester Genap) [Skripsi]. *Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang*.
- Munizu, M. (2010). Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Kinerja Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12(1), 33-41.  
<https://doi.org/10.9744/jmk.12.1.pp.33-41>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2013). Literasi Keuangan. *Ojk.go.id*.  
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Literasi-Keuangan.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016, Juni 1). Siaran Pers: OJK Berdayakan UMKM Melalui Literasi dan Inklusi Keuangan. *Ojk.go.id*.  
<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-OJK-Berdayakan-UMKM-Melalui-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan (2017). Revisit Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia. *Ojk.go.id*.  
<https://www.ojk.go.id/id/berita>

- dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Strategi-Nasional-Literasi-Kuangan-Indonesia-(Revisit-2017)-/SNLKI%20(Revisit%202017).pdf
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Desember 1). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2019. *Ojk.go.id*. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-2019.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Yuk Mengenal Fintech! Keuangan Digital yang tengah Naik Daun. *Sikapiuangmu.ojk.go.id*. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468>
- Purwanti. (2012). Pengaruh Karakteristik Wirausaha, Modal Usaha, Strategi Pemasaran Terhadap Perkembangan Umkm Di Desa Dayaan Dan Kalilondo Salatiga. *5(9)*, 13-28.
- Purwanto, GK., & Ronny H. Mustamu. (2013). Studi Deskriptif Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Perusahaan Keluarga di Bidang Manufaktur Kayu. *AGORA*, 1(1)
- Putra, T. G. (2015). Peran Pemerintah Daerah Dan Partisipasi Pelaku Usaha Dalam Pengembangan UMKM Manik-Manik Kaca di Kabupaten Jombang. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(April), 1-10.
- Rahardjo, B., Ikhwan, K., & Siharis. A. K. (2019). Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Perkembangan UMKM di Kota Magelang. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Papers, Fakultas Ekonomi Universitas Tidar*, 347-356.
- Sulastrri, R. E., & Dilastri, N. (2015). Peran Pemerintah Dan Akademisi Dalam Memajukan Industri Kreatif Kasus Pada UKM Kerajinan Sulaman Di Kota Pariaman. *Seminar Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (SNEMA) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*, c, 87-94.
- Tanjung, M. Azrul. (2017). Koperasi dan UMKM sebagai Fondasi Perkenomian Indonesia. Bandung: Penerbit Erlangga
- Wulandari, I. (2021, Mei 27). *Peran Perbankan Syariah Dalam Memajukan UMKM*. <https://retizen.republika.co.id/posts/11382/peran-perbankan-syariah-dalam-memajukan-umkm>
- Wicaksono, B. R. A. (2019). Pengaruh Literasi Keuangan, Financial Technology, dan Pendampingan Pemerintah terhadap Perkembangan UMKM.
- Wuryandani, D., & Meilani, H. (2013). Peranan Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 4(1), 103-115. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/ekp/article/view/71>

---

## **PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI INOVASI APLIKASI DIGITAL: STUDI KASUS IMPLEMENTASI SURADI DI KANTOR KELURAHAN KESATRIAN, KECAMATAN BLIMBING, KOTA MALANG**

**Hadiwiyono<sup>1</sup>, Taufiq Soeltanto<sup>2</sup>, Iqbal Rulliansyah<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Administrasi

<sup>2,3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Email: hadiwiy59@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini mengeksplorasi dampak dan efektivitas implementasi aplikasi digital "SURADI" di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Dengan fokus pada inovasi dalam administrasi pemerintahan, studi ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk memeriksa bagaimana aplikasi digital tersebut telah mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan input data, dan meningkatkan keterjangkauan layanan bagi masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SURADI telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi layanan publik. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan akses internet dan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat menjadi hambatan dalam efektivitas penggunaan aplikasi ini. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan perlunya sosialisasi, pelatihan, dan perbaikan infrastruktur teknologi untuk memastikan kesuksesan implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di tingkat lokal.

**Kata Kunci: Inovasi, Surat Digital**

### **Abstrack**

This research explores the impact and effectiveness of implementing the "SURADI" digital application at the Kesatrian Subdistrict Office, Blimbing District, Malang City in improving community services. With a focus on innovation in government administration, this study uses a case study approach to examine how these digital applications have accelerated administrative processes, minimized data input errors, and increased the affordability of services for the public. Data was collected through interviews, observation and document analysis. The research results show that the implementation of SURADI has had a positive impact in increasing the efficiency of public services. However, challenges such as limited internet access and technological understanding among the public are obstacles to the effective use of this application. Thus, this research concludes the need for socialization, training and improvement of technological infrastructure to ensure the successful implementation of digital applications in improving community services at the local level.

**Keywords: Innovation, Digital Letters**

### **PENDAHULUAN**

Peningkatan layanan publik telah menjadi agenda penting dalam pembangunan di berbagai negara. Inovasi teknologi, khususnya dalam bentuk aplikasi digital, telah menjadi salah satu solusi yang diadopsi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan bagi masyarakat. Dalam konteks administrasi pemerintahan, aplikasi digital mampu

mempercepat proses, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi.

Salah satu contoh inovasi tersebut adalah aplikasi digital "SURADI" yang diterapkan di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Aplikasi ini bertujuan untuk memfasilitasi proses administrasi pemerintahan, seperti pembuatan surat-surat administrasi, pendaftaran penduduk, dan pencatatan data

kependudukan. Implementasi SURADI diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya dalam proses administrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Meskipun potensi aplikasi digital dalam meningkatkan pelayanan publik sangat besar, namun implementasinya sering kali menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut dapat berupa keterbatasan akses teknologi, resistensi terhadap perubahan dari pihak internal, serta tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi aplikasi digital seperti SURADI di tingkat lokal sangat penting untuk dilakukan guna mengevaluasi efektivitas dan menemukan cara untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak dan efektivitas implementasi aplikasi digital SURADI di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini telah berhasil dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi tersebut. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang inovasi teknologi dalam pelayanan publik, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem administrasi pemerintahan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam administrasi

pemerintahan telah menjadi tren global yang tak terelakkan. Dalam konteks pelayanan publik, penggunaan aplikasi digital telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut ini adalah beberapa tinjauan pustaka terkait dengan penerapan inovasi aplikasi digital dalam meningkatkan pelayanan masyarakat:

**Peningkatan Efisiensi Administrasi Pemerintahan:** Penelitian oleh Alshathry dan Rahman (2019) menunjukkan bahwa aplikasi digital dapat mengurangi waktu dan biaya dalam proses administrasi pemerintahan. Dengan mengotomatisasi proses-proses rutin, seperti pembuatan surat-surat administrasi dan pencatatan data, aplikasi digital mampu meningkatkan produktivitas dan mengurangi beban kerja petugas administrasi.

**Meningkatkan Keterjangkauan Layanan:** Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Hanifah et al. (2020), aplikasi digital memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik. Dengan menggunakan aplikasi melalui perangkat seluler, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi dan permohonan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

**Transparansi dan Akuntabilitas:** Implementasi aplikasi digital juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan. Penelitian oleh Suryadi et al. (2018) menemukan bahwa penggunaan aplikasi digital memungkinkan proses-proses administrasi menjadi lebih terdokumentasi dan mudah dilacak, sehingga meminimalkan potensi terjadinya korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

Tantangan dan Hambatan: Namun demikian, penerapan aplikasi digital dalam administrasi pemerintahan juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Tantangan utama meliputi keterbatasan akses teknologi, resistensi terhadap perubahan dari pihak internal, serta tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat (Rahayu et al., 2019).

Dari tinjauan pustaka tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi aplikasi digital dalam administrasi pemerintahan memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Namun demikian, perlu adanya pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, serta upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam proses tersebut. Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi aplikasi digital seperti SURADI di tingkat lokal sangat relevan untuk dilakukan guna memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem administrasi pemerintahan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk mendalami implementasi aplikasi digital SURADI di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam terhadap fenomena yang spesifik dan konteks yang kompleks. Subjek penelitian adalah Kantor Kelurahan Kesatrian di Kecamatan Blimbing, Kota Malang, yang telah menerapkan aplikasi digital SURADI dalam proses administrasi pemerintahan.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak implementasi aplikasi digital "SURADI" di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, terhadap pelayanan masyarakat. Berikut adalah hasil penelitian yang diperoleh:

1. **Peningkatan Efisiensi Administrasi:** Implementasi aplikasi SURADI telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi administrasi pemerintahan. Proses-proses administrasi, seperti pembuatan surat-surat administrasi dan pencatatan data, menjadi lebih cepat dan efisien dengan adopsi teknologi digital.
2. **Peningkatan Keterjangkauan Layanan:** Aplikasi SURADI telah memperluas aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Dengan kemampuan untuk mengajukan permohonan secara daring melalui aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor kelurahan, meningkatkan keterjangkauan layanan bagi mereka yang tinggal di luar wilayah perkotaan atau memiliki keterbatasan mobilitas.
3. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Implementasi aplikasi digital ini juga telah meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi. Segala aktivitas yang dilakukan melalui aplikasi, termasuk pembuatan surat dan pemrosesan data, terdokumentasi dengan baik, memungkinkan pemantauan dan evaluasi yang lebih efektif.

### **Pembahasan**

Implementasi aplikasi digital SURADI di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi administrasi,

memperluas keterjangkauan layanan, dan meningkatkan transparansi merupakan indikator keberhasilan implementasi inovasi teknologi ini.

Meskipun demikian, beberapa tantangan dan hambatan juga ditemui dalam proses implementasi. Salah satunya adalah keterbatasan akses teknologi di kalangan masyarakat, yang dapat menghambat adopsi aplikasi digital ini. Selain itu, perlu juga memperhatikan aspek literasi digital dan resistensi terhadap perubahan dari pihak internal sebagai faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi ini.

Untuk mengoptimalkan manfaat dari implementasi aplikasi digital seperti SURADI, diperlukan upaya yang berkelanjutan dari berbagai pihak terkait. Pemerintah setempat perlu memperhatikan infrastruktur teknologi yang memadai, menyediakan pelatihan dan pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi, serta melakukan sosialisasi secara luas untuk meningkatkan kesadaran akan manfaat teknologi digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi aplikasi digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Namun, upaya kolaboratif yang melibatkan pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta diperlukan untuk mengatasi tantangan dan memastikan kesuksesan implementasi inovasi ini dalam konteks administrasi pemerintahan lokal.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan :**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi aplikasi digital "SURADI" secara signifikan meningkatkan pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Kesatrian.

Efisiensi dalam proses administrasi, aksesibilitas layanan yang ditingkatkan, dan peningkatan transparansi merupakan indikator keberhasilan dari penerapan inovasi teknologi ini.

## **Saran**

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas dan kesinambungan implementasi aplikasi digital "SURADI" serta inovasi serupa di masa depan:

1. **Pelatihan dan Sosialisasi:** Pemerintah setempat perlu menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi secara teratur kepada petugas administrasi dan masyarakat tentang penggunaan aplikasi digital. Hal ini akan membantu meningkatkan literasi digital dan pemahaman akan manfaat aplikasi tersebut.
2. **Peningkatan Infrastruktur Teknologi:** Peningkatan infrastruktur teknologi, termasuk akses internet yang lebih luas dan stabil, perlu diprioritaskan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses aplikasi digital dengan mudah.
3. **Evaluasi dan Pembaruan Berkala:** Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap penggunaan aplikasi digital untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dan pembaruan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan.
4. **Kolaborasi dengan Pihak Eksternal:** Kerjasama dengan pihak eksternal, termasuk lembaga pendidikan dan sektor swasta, dapat membantu dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi digital, serta peningkatan kapasitas teknis petugas administrasi.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan implementasi aplikasi digital "SURADI" dan inovasi sejenisnya dapat terus memberikan manfaat yang maksimal

dalam meningkatkan pelayanan masyarakat dan mempercepat pembangunan di tingkat lokal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alshathry, O., & Rahman, A. (2019). The impact of digitalization on government performance: Evidence from electronic services. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 466-486.
- Hanifah, N., Dewi, R. K., & Wulandari, A. A. (2020). Mobile Government: A case study of Mobile Village Administration Information System (Sistem Informasi Administrasi Desa Mobile) in West Lombok. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(2), 1-9.
- Rahayu, R., Nurfaidah, R., & Kurniawan, A. A. (2019). Challenges in the implementation of e-government services in Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 1-8.
- Suryadi, A., Santoso, H. B., & Rismayadi, R. (2018). The Role of E-Government for Improving Transparency and Accountability in Public Service Delivery (Case Study: e-KTP in Indonesia). *Journal of Public Administration and Governance*, 8(2), 99-108.

## **PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UANG ELEKTRONIK (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA)**

**Tri Marhaeni Widiastuti<sup>1</sup>, Farah Adiba<sup>2</sup>, Laili Rukhati Anwariyah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>**Administrasi Bisnis**

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email : Tmmarhaeni@gmail.com

### **Abstrak**

Maksud penelitian ini untuk memahami persepsi keamanan dan kepercayaan pelanggan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan *e-wallet* DANA di kota Malang. Jenis penelitian *survey* dengan pendekatan kuantitatif, metode pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling* karena sampel adalah pengguna aplikasi *e-wallet* DANA yang memiliki riwayat bertransaksi meaplikasi DANA., dan jumlah sampel 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Analisis data *multivariat* dan memakai regresi linear berganda dan alat statistik *SPSS*

Hasil penelitian secara uji parsial menunjukkan variabel kepercayaan mempengaruhi dan terbukti secara nyata terhadap loyalitas. Sedangkan pada variabel persepsi keamanan didalam bertransaksi tidak terbukti secara nyata dalam mempengaruhi loyalitas. Hal ini dimungkinkan karena persepsi keamanan transaksi dianggap bukan menjadi factor utama dalam melakukan transaksi online serta konsumen telah melakukan persepsi selektif dimana mereka telah memodifikasi gagasan, pesan informasi yang diterimanya meskipun telah bertentangan dengan sikap dan keyakinan yang telah dipelajarinya. Tetapi dari uji secara simultan bahwa variabel persepsi keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan terbukti secara nyata pada loyalitas pelanggan aplikasi *E-Wallet* DANA.

**Kata Kunci :** Persepsi Keamanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan, E-Money, E-Wallet

### **Abstract**

*The purpose of this research is to understand security perceptions and customer trust in influencing DANA e-wallet customer loyalty in the city of Malang. This type of survey research uses a quantitative approach, the sampling method used is purposive sampling because the sample is users of the DANA e-wallet application who have a transaction history using the DANA application, and the sample size is 100 people. The data collection method uses a questionnaire. Multivariate data analysis and using multiple linear regression and SPSS statistical tools*

*The results of the partial test research show that the trust variable influences and is clearly proven to influence loyalty. Meanwhile, the perception of security variable in transactions has not been proven to significantly influence loyalty. This is possible because the perception of transaction security is considered not to be the main factor in carrying out online transactions and consumers have made selective perceptions where they have modified the ideas and information messages they receive even though they conflict with the attitudes and beliefs they have learned. However, from the simultaneous test, the perceived security and trust variables have a positive and real proven effect on customer loyalty of the DANA E-Wallet application.*

**Keywords:** Perception of Security, Trust, Customer Loyalty, E-Money, E-Wallet

## PENDAHULUAN

Inovasi alat pembayaran elektronik yang memakai kartu telah berubah menjadi wujud yang lebih sederhana dan mudah. Di Indonesia perkembangan alat pembayaran disebut sebagai uang elektronik, dimana ciri-cirinya agak berbeda dengan alat pembayaran yang lain sebagai contoh kartu kredit dan kartu ATM/Debit, tetapi pemakaian alat ini tetap sama yaitu sebagai alat pembayaran. (<https://www.bi.go.id/>)

Dampak dari hal itu menyebabkan pertumbuhan penggunaan transaksi digital semakin meningkat di Indonesia, data menunjukkan 39,28% merupakan transaksi uang elektronik, dan transaksi QRIS tumbuh 149,46% (<https://www.dana.id/>)

Uang elektronik adalah suatu alat pelunasan dengan kriteria : didasarkan pada jumlah uang yang telah diserahkan diawal oleh pengguna ke pihak pencetak, besaran uang disimpan dalam bentuk elektronik pada server atau chip; dapat dipakai untuk alat pelunasan bagi pemilik dan bukan pencetak uang tersebut, serta jumlah uang yang telah diserahkan tidak dapat disebut sebagai simpanan seperti yang dimaksudkan dalam perundangan perbankan (Peraturan BI nomor 11/12/PBI/2009). Dan penggunaanya sering disebut sebagai masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*).

Rifah (2019), menyatakan bahwa *cashless society* mengacu pada sebuah struktur baru di mana masyarakat tidak lagi melihat uang berbentuk fisik seperti kertas atau logam, melainkan memakai sistem baru yang dikenal sebagai uang elektronik untuk melakukan transaksi.

*E-wallet* merupakan dompet elektronik yang memberi kemudahan bagi pemakainya dalam proses transaksi secara digital. Manfaat yang ditawarkan *e-wallet* pada pemakainya adalah memudahkan transaksi, memiliki berbagai macam promo, dapat menampilkan history transaksi pengguna. Dan pemakai tidak memerlukan dompet fisik maupun uang tunai kapanpun dan kemana saja, sejak keberadaan dompet digital ini. Karena *e-wallet* dapat memberi ketepatan yang lebih baik sebagai instrument transaksi. Selain itu, pengguna *e-wallet* tidak perlu menjadi nasabah bank karena pembayaran tidak dipotong langsung dari rekening bank seperti kartu kredit atau kartu debit. Kehadiran *e-wallet* sebagai pengganti uang fisik telah populer di Indonesia saat ini (<https://finance.detik.com/moneter/d-6836077/mengenal-e-wallet-manfaat-dan-cara-kerjanya>)

Persepsi pelanggan pada keamanan online kepada penyedia layanan e-commerce dinamakan keamanan transaksi elektronik ketika mereka melakukan pembelian produk atau layanan (Chang &

Chen, 2009) dalam Aslam et.al (2019). Sedangkan Kumala (2020), menyatakan bahwa keamanan (Security) merupakan proses yang dimaksudkan untuk mengurangi risiko yang akan terjadi agar tetap berada pada tingkat yang dapat diterima. Pada transaksi online, dimana keamanan menyangkut perlindungan terhadap data pribadi pelanggan agar tidak digunakan oleh pihak yang tidak memiliki kewenangan . Transaksi online memberikan kemudahan pembayaran ketika melakukan transaksi dimanapun karena tidak perlu membawa banyak uang tunai serta prosesnya berlangsung dengan cepat.

Chapell (2005) menemukan bahwa lebih dari 69% pembeli internet mengurangi pembelian online mereka karena adanya kekhawatiran tentang privasi dan keamanan informasi pribadi. Selanjutnya Chapel mendefinisikan *system* keamanan merupakan suatu system yang memberikan jaminan keamanan data pada nasabah yang didesain untuk mengamankan dari suatu ancaman dan memberikan perlindungan pada suatu jaringan agar terbebas dari ancaman luar yang dapat merusak jaringan. Oleh karena itu, keamanan dapat dinyatakan sebagai faktor utama yang mempengaruhi pelanggan dalam bertransaksi.

Kepercayaan merupakan perwujudan dari cara berpikir deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu hal. Dan kepercayaan dapat membantu citra

produk maupun merek dan konsumen melakukan keputusan didasarkan pada kepercayaan pada produk/jasa tersebut. Oleh karenanya pemasar sangat tertarik pada kepercayaan konsumen.(Kotler dan Armstrong,1994). Harapan konsumen terkait pendapatan yang akan datang adalah salah satu penentu untuk memprediksi perilaku konsumen akan menentukan Kepercayaan menjadi faktor yang sangat penting dalam pengambilan keputusan, yang mana seseorang menonjolkan dengan memilih opsi berdasarkan pada saran dan rekomendasi dari orang yang di percayai (Almalis, 2017). Sebuah studi Accenture tahun 2018 terhadap 900 perusahaan menemukan bahwa penurunan kepercayaan menyebabkan organisasi kehilangan pendapatan \$180 miliar hanya dalam waktu dua tahun. Selain itu, 46% konsumen dari 25.000 yang disurvei berpindah perusahaan karena mereka kehilangan kepercayaan. Bukan hanya tentang kerugian finansial jangka pendek, tetapi lebih banyak tentang biaya yang tak terlihat untuk mendapatkan kembali kepercayaan di tahun-tahun berikutnya. Jika penyedia sudah memiliki kepercayaan klien atau pelanggan, mereka mungkin mengabaikan pengalaman negatif sebagai pengecualian. Sebaliknya, pelanggan yang tidak percaya akan melabeli pengalaman yang sama sebagai tanda ketidakmampuan dan tidak dapat diandalkan. Tidak hanya kepercayaan, keamanan juga menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusa

Hurriyati (2010) mengatakan : Loyalitas pelanggan merupakan ketaatan yang berlangsung lama untuk terus membeli atau melakukan membeli kembali barang atau jasa yang dipilihnya dikemudian hari walaupun kondisi situasional serta upaya promosi memiliki kemampuan untuk merubah tindakan konsumen.

*E-money* atau uang elektronik, merupakan sarana transaksi dan berbentuk chip, diterbitkan sesuai dengan jumlah uang yang telah diserahkan terlebih dahulu oleh pengguna ke pencetak (Alza & Rikumahu, 2019). Pendapat yang hampir sama menyatakan *E-money* dalam bentuk dompet digital umumnya berwujud kartu yang termasuk dilengkapi dengan chip dan memiliki nilai uang yang sesuai dengan jumlah yang telah diserahkan sebelumnya guna melakukan transaksi ( Widiyanti, 2020 ). Sedangkan Arief (2019) berpendapat, keberadaan *E-Money* memberikan kenyamanan dan keamanan dalam melakukan transaksi. Penggunaan *e-money* atau *cryptocurrency* semakin meningkat setiap tahunnya. Kenaikan ini akan berlanjut berbarengan dengan penerapan bertransaksi menggunakan *e-money*, pedagang yang bermitra dengan produk *e-money*, serta semakin banyaknya vendor *e-money* yang bermunculan.

Data [dailysocial.id](https://dailysocial.id) tahun 2022 menunjukkan bahwa DANA menduduki peringkat pertama dengan persentase

pengguna sebanyak 99%. Artinya, hampir seluruh responden mengetahui keberadaan DANA sebagai salah satu *startup* pembayaran digital. *startup* pembayaran digital di Indonesia DANA resmi diluncurkan pada tanggal 5 November 2018 dan merupakan salah satu *startup* pembayaran digital pertama di Indonesia. DANA dikembangkan oleh PT. Epay Debit Indonesia Koe dan mendapat dukungan finansial dari PT. Elang Sejahtera Mandiri, anak usaha PT Elang Mahkota Teknologi (Emtek), menjadi investor utama dengan kepemilikan saham sebesar 99%. DANA adalah sebuah aplikasi yang menggantikan fungsi dompet konvensional menjadi dompet digital yang praktis dan dapat digunakan secara online maupun offline. Aplikasi ini bekerja sama dengan berbagai merchant, baik UMKM maupun gerai besar, dan menggunakan QRIS sebagai metode transaksi digital.

Laporan yang diambil dari [Liputan6.com](https://liputan6.com), pengguna DANA mengalami pertumbuhan sebesar 43% pada kuartal III tahun 2021. Pertumbuhan ini terutama terjadi pada pengguna usia 25-34 tahun yang mencakup 32% dari total pengguna DANA, serta pengguna di atas 35 tahun yang mencakup 34% dari total pengguna DANA. YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) menerima sebanyak 56% aduan yang berkaitan dengan keluhan konsumen. Di antara keluhan tersebut, sekitar 24% terkait dengan

pesanan belanja online pada layanan e-commerce. Keluhan terjadi karena ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan mutu layanan yang disampaikan oleh organisasi bisnis *e-commerce* kepada konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan dan keamanan dalam melakukan transaksi memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan pada platform *E-Wallet* DANA.

Alasan penulis memilih *e-wallet* DANA sebagai objek penelitian karena memiliki keunggulan tanpa menarik biaya admin ketika mengirim uang ke bank, fitur ini yang membedakannya dari aplikasi *e-wallet* yang lain. Oleh karena itu, penelitian masih layak dilakukan.

Riset ini bermaksud bertujuan untuk mengidentifikasi dampak persepsi keamanan transaksi dan kepercayaan pelanggan pada loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Persepsi Keamanan Transaksi

Persepsi akan menentukan apa yang dilihat dan dirasakan konsumen, serta bagaimana konsumen mengumpulkan, mengartikan informasi dari lingkungannya (McCarthy dan Perreault,1995). Sedangkan Kebutuhan rasa aman adalah berkaitan dengan kebutuhan akan perlindungan dan kesejahteraan fisik

seperti rasa aman akan kehilangan, penipuan (McCarthy and Perreault,1995)

Kumala (2020) Keamanan dalam konteks ini merupakan proses yang bertujuan untuk mengurangi risiko yang mungkin terjadi agar tetap aman. Dalam konteks transaksi online, keamanan melibatkan perlindungan terhadap data pribadi konsumen agar tidak terlihat, disimpan, atau dimanipulasi oleh pihak yang tidak berwenang. Menjaga keamanan data dan informasi pribadi konsumen merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan.

Pendapat lain dari Widiartanto (2020) mengatakan bahwa keamanan bertransaksi atau security meliputi kemampuan penyedia aplikasi untuk memberikan perlindungan serta menjaga keamanan ketika bertransaksi atau data konsumen. Tujuan utama dari sistem keamanan adalah menghambat, menangani dan menjaga sistem informasi dari risiko tindakan melawan hukum (Soemarso, 2018). Keamanan transaksi online meliputi usaha untuk mengatasi pembohongan atau guna mengidentifikasi terdapatnya kebohongan dalam tatacara atau aturan yang berdasarkan berita tersebut (Sarjita, 2020).

Waspada (2012) menyatakan bahwa tingkat keamanan dapat ditinjau dengan indikator, sebagai berikut :Tidak adanya kekhawatiran dalam memberikan informasi; Percaya bahwa informasi terjaga; Percaya

bahwa uang yang ada di dalam alat elektronik terjamin keamanannya ketika melakukan transaksi. Dengan demikian persepsi keamanan transaksi online adalah anggapan perlindungan terhadap berbagai risiko dan ancaman yang mungkin timbul selama proses transaksi, sehingga para pengguna dapat melakukan transaksi secara berulang tanpa adanya resiko takut kehilangan dan penipuan, atau pemanfaatan data konsumen yang tidak bertanggung jawab. Dengan kata lain persepsi keamanan adalah suatu proses yang bertujuan untuk mengurangi risiko dan melibatkan upaya perlindungan terhadap data dan informasi agar tetap aman dan dapat dipercaya, terutama dalam konteks transaksi online.

Beberapa penelitian telah memperoleh temuan bahwa faktor kualitas layanan elektronik seperti keamanan yang dirasakan tidak berpengaruh terhadap keputusan membeli konsumen (Eid, dalam Aslam et al,2019) Tetapi secara umum, keamanan menjadi fokus utama karena pelanggan malas menggunakan transaksi elektronik melalui kartu kredit dan debit.

### **Kepercayaan**

Jogiyanto (2019) mendefinisikan kepercayaan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh seseorang setelah mengumpulkan, memproses, dan menganalisis informasi yang diperoleh. Evaluasi tersebut mengarah pada pembentukan penilaian dan asumsi mengenai suatu pihak atau situasi. Indikator

Kepercayaan Gurviesz dan Korchia (2011) mengidentifikasi tiga elemen membentuk kepercayaan, yaitu: Kemampuan (*Ability*); Integritas (*Integrity*); Kebajikan (*Benevolence*).

Pendapat lain mengenai kepercayaan, seperti yang dikemukakan oleh Sangadji dan Sopiah (2013) mengatakan bahwa kepercayaan merupakan suatu kemampuan wawasan yang dipunyai oleh pembeli serta seluruh penafsiran yang ditetapkan pembeli bahwa barang memiliki obyek, ciri-ciri, dan berguna.

Dari beberapa definisi diatas, kepercayaan adalah suatu sikap atau k yang terjadi ketika seorang konsumen percaya atas integritas dan kejujuran website online tersebut.

### **Loyalitas Pelanggan**

Oliver dalam Sabran (2009), menyampaikan bahwa kesetiaan pelanggan adalah ketaatan untuk selalu menggunakan atau berabonemen suatu barang atau jasa diwaktu mendatang, meskipun keadaan situasional dan upaya pemasar memiliki kemampuan untuk mengubah perilaku. Sedangkan pendapat Bothe (1996), realita yang terjadi saat ini adalah kebahagiaan pelanggan bukan lagi menjadi kunci utama kesuksesan sebuah bisnis. loyalitas konsumen digambarkan sebagai konsumen yang senang yang menjadi iklan dari mulut ke mulut yang antusias untuk produk atau layanan perusahaan.

Griffin (2003) mendefinisikan : Loyalitas sebagai *defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*. Menurut definisi ini, loyalitas mengacu pada ekspresi perilaku unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terus menerus atas barang atau jasa perusahaan tertentu.

Tjiptono (2013) menyebutkan indikator pelanggan yang loyal sebagai berikut : *Repeat* (setia membeli produk); *Retention* (tahan dengan pengaruh yang negatif ke perusahaan); *Referalls* (merefereasikan esistensi perusahaan secara total). Diambil dari beberapa definisi di atas, loyalitas adalah loyalitas jangka panjang seseorang, dimana seseorang itu sering melakukan pembelian dan perilaku pembelian tidak dilakukan secara acak berapa banyak unit keputusan.

### ***E-Money***

*E-Money* atau uang elektronik merupakan sarana pelunasan digital yang didapatkan dengan menyerahkan uang sebelumnya ke penciptanya. Taksiran harga uang tersebut menjadi harga uang didalam sarana digital dan diwujudkan ke rupiah dapat dipakai sebagai alat bayar dengan memperkecil jumlah uang secara langsung dari pada media uang elektronik tersebut (Rivai,2001). Sedangkan, Hidayati (2006) mengatakan bahwa “*E-Money* merujuk pada definisi yang dikeluarkan oleh Bank of Internasional

*Settlement* sebagai “*produc stored value* atau *authorisation card* yang menunjukkan beberapa uang dicadangkan dalam sarana digital yang dimiliki oleh seseorang”.

Berdasarkan teknologi yang digunakan ada 2 jenis *e-money* yaitu :

- 1) Uang elektronik berbasis chip (*chip-based*). Contoh mata uang kripto berbasis chip adalah Megacash milik Bank Mega.
- 2) Uang elektronik berbasis *server* .  
Contoh *cryptocurrency* berbasis *server* adalah DANA milik PT Epay Debit Indonesia Koe.

Dari beberapa definisi diatas, *e- money* merupakan sarana pelunasan digital yang nilainya didapatkan melalui penyerahan uang sebelumnya ke pencipta uang digital

### ***E-Wallet DANA***

*E-Wallet* DANA adalah platform dompet digital yang menyediakan layanan keuangan digital di Indonesia. Diluncurkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe, DANA bertujuan untuk memfasilitasi transaksi non tunai dan non kartu secara digital, baik dalam lingkungan *online* maupun *offline*, dengan cepat, praktis, dan tetap menjaga keamanan.

Keputusan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, adalah Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dibedakan kedalam dua bagian , yaitu penyelenggara *front end* dan pengelola *back end*. Dompet digital merupakan produk yang dikeluarkan

oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang termasuk dalam kelompok penyelenggara *front end* (Wijaya, 2021).

Akbar (2020), berpendapat bahwa E-Wallet merupakan sebuah perangkat lunak elektronik, layanan jasa yang kemudian memungkinkan para penggunanya untuk melakukan transaksi secara online dengan pengguna lain baik untuk melakukan pembelian barang dan jasa. Sebagai aplikasi dompet digital, DANA memungkinkan pengguna untuk menyimpan dana, melakukan pembayaran, transfer dana, pembelian produk dan layanan, pembayaran hutang, isi ulang pulsa, serta bermacam-macam transaksi keuangan lainnya dengan mudah melalui perangkat mobile mereka. Pengguna dapat menghubungkan DANA dengan rekening bank mereka, kartu kredit, atau e-money dari berbagai penerbit yang bekerja sama dengan DANA, dapat disimpulkan bahwa *e-wallet* adalah platform atau aplikasi dompet digital yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang dipilih adalah kuantitatif dengan metode survei, lokasi penelitian di STIA Malang. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIA Malang kurang lebih 1000 mahasiswa yang aktif. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan sampel bertujuan.

Jumlah sampel yang dipakai adalah 100 mahasiswa yang dapat dihubungi dan pernah menggunakan e-wallet Dana dan merupakan pengguna face book dan grup whatshap. Data diperoleh melalui penyebaran angket pada (Angket). Melalui google form dan disebar pada grup social media

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas dan Reabilitas Variabel**

Seluruh butir pertanyaan variabel Persepsi Keamanan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan dinyatakan sah karena  $p = 0,000$  lebih kecil dari  $\alpha$  yang ditetapkan 0,05 setelah diuji melalui korelasi product moment dan dibantu Software SPSS Statistic 25. Sedangkan pengukuran konsistensi instrument dengan memakai Cronbach's Alpha, dan diperoleh hasil pengukuran melampaui 0,60 untuk ketiga variabel yang diukur pada riset ini

### **Pengujian Asumsi Klasik**

Pemakaian Teknik *probability plot*, menghasilkan data mendekati garis diagonal dan berarti angka residu memiliki distribusi normal berarti memenuhi persyaratan pengujian normalitas. Adapun perolehan angka tolerance telah melebihi 0.10 yaitu sebesar 0,633 terhadap semua variabel yang akan diukur sehingga dapat dikatakan tidak terdapat, multikolinier. Pengujian menghasilkan nilai *deviation from linearity* sebesar 0,706 dan 0,899 berarti signifikan karena melebihi  $\alpha$  yang

ditetapkan 0,05 dengan kata lain syarat pengujian linieritas terpenuhi. Dengan Metode scatterplot, nampak persebaran titik data tidak memiliki pola dan titik-titik berada sebelum dan setelah 0 serta tidak berombak maka berarti tidak terdapat heteroskedastis.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian secara individu (uji t) pada variabel yang diukur maka disimpulkan bahwa Persepsi Keamanan tidak berpengaruh secara nyata pada loyalitas konsumen, sedangkan variabel kepercayaan memiliki pengaruh secara nyata pada loyalitas konsumen dalam menggunakan e wallet pada aplikasi Dana,

Tabel 1 : Pengujian secara Individu Coefficients\*

Model	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficient		
	B	Std Error		Beta	t
Constanta	15010	2.280		6,557	.000
Persepsi Keamanan	.269	.164	.161	1.644	.103
Kepercayaan	.552	.102	.529	5.400	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Pengujian secara bersama-sama dengan memakai regresi berganda didapatkan bahwa variabel persepsi keamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh secara nyata pada loyalitas dan persentase sumbangan kedua variabel ini pada kesetiaan pelanggan sebesar 39,7%

sedangkan dan 60,3% disebabkan oleh variabel lain. Dan dibuktikan dengan pengujian F hasil hitung 33,650 pada taraf nyata 0,05 dan  $p = 0,000$ . Sedangkan pendugaan kesetiaan pelanggan melalui persamaan regresi berganda diperoleh  $Y = 15.010 + 0,269X_1 + 0,552X_2$  yang bermakna bilamana persepsi keamanan dan kepercayaan bersifat konstan maka loyalitas bernilai 15.010, dan jika persepsi pelanggan berubah sebesar 0,269 maka kesetiaan pelanggan akan bergerak dengan besaran nilai yang sama, dengan syarat kepercayaan konsumen dianggap tetap, Demikian juga bilamana kepercayaan berubah sebesar 0,552 maka akan diikuti perubahan pada kesetiaan pelanggan dengan besar yang sama dengan syarat persepsi pelanggan bernilai tetap.

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

1) Persepsi Keamanan transaksi tidak terbukti secara nyata pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan *e-Wallet* DANA. Hal ini dimungkinkan beberapa responden tidak menganggap keamanan transaksi sebagai faktor utama, melainkan faktor lain seperti kepercayaan dan rekomendasi positif dari orang yang berpengalaman dalam penggunaan aplikasi *E-Wallet* DANA.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putra (2022).

- 2) Kepercayaan pelanggan memberikan pengaruh yang positif dan terbukti secara nyata pada loyalitas pengguna *e-Wallet* DANA. Disimpulkan bahwa semakin meningkat kepercayaan yang diberikan maka akan semakin meningkat juga loyalitas pelanggan terhadap aplikasi *E- Wallet* DANA. Hasil ini didukung oleh Hasil penelitian Widiartini (2017).
- 3) Persepsi Keamanan dan Kepercayaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan terbukti secara nyata pada loyalitas pelanggan. Disimpulkan bahwa semakin meningkat Persepsi keamanan dan kepercayaan yang diberikan, maka semakin meningkat juga loyalitas pelanggan terhadap aplikasi *E-Wallet* DANA. Hasil penelitian ini didukung oleh Resmanasari (2020) dan Avif (2022).

### Saran

Karena dalam penelitian ini ditemukan pengaruh parsial antara keamanan transaksi terhadap loyalitas pelanggan, pihak DANA perlu meningkatkan komunikasi kepada pengguna mengenai langkah-langkah keamanan yang diimplementasikan dalam aplikasi. Seperti menginformasikan dengan jelas

bagaimana data pengguna dilindungi dan transaksi dijamin keamanannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alfa Betha. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Almalis. (2017). Pengaruh Persepsi biaya, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Kegunaan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Permata Mobile Smartex. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Alza, H. F., & Rikumahu, B. (2019). Analisis Faktor Risiko Sebagai Tambahan Dalam Model TAM Dalam Penggunaan Electronic Money. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 3(2), 243–255.
- Apa Itu Uang Elektronik <https://www.bi.go.id/id/edukasi/pages/apa-itu-uang-elektronik.aspx>
- Apa Itu E-Wallet <https://finance.detik.com/moneter/d-6836077/mengenal-e-wallet-manfaat-dan-cara-kerjanya>
- Chapel, A. 2005. *Eye on privacy*. *Target Marketing* 28(10)27
- Duduki Peringkat #1, DANA Jadi Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik (<https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>)
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.

- Hurriyati, Ratih. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: ALFABETHA.
- Jogiyanto, H. M. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Erlangga.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29.
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong(1994), Dasar-Dasar Pemasaran, Wilhemus W Bakowatun, Edisi 6, Jakarta Intermedia
- McCarthy,E.Jerome, Perreault,William D.,(1995) Intisari Pemasaran Sebuah Ancangan Manajerial Global, Agus Maulana, Jakarta,Binarupa Aksara
- Rivai, V., et al. 2001. Bank and Financial Institution Management. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sifwatir Rif'ah. (2019). Fenomena Cashless Society Di Era Milenial Dalam Perspektif Islam. *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economic*, 2(2), 1–121.
- Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Andi, Yogyakarta
- Widiyanti, W. (2020). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO di Depok. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 54–68.

---

**PENERAPAN SISTEM E-KATALOG SEBAGAI POLA KEMITRAAN UNTUK  
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS UMKM  
(Studi Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota  
Batu)**

**Octa Dwi Sofian<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang  
Email: dwisofianocta@gmail.com<sup>1</sup>

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem e-katalog yang di implementasikan oleh Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu khususnya dalam proses pengadaan barang dan jasa yang ada di lingkungan Pemerintahan Kota Batu. Selain itu untuk menganalisa lebih mendalam tentang sebuah proses kemitraan khususnya bagi UMKM yang ada di Kota Batu terkait dengan adanya e-katalog. Dengan diterapkan e-katalog maka memberikan ruang gerak dalam kemitraan antar instansi pemerintahan dan UMKM yang ada di Kota Batu. Masalah difokuskan pada proses kemitraan yang meliputi: pemanfaatan teknologi digital, transparansi UMKM, ketergantungan terhadap pemerintah dan persyaratan administratif. Dalam penelitian ini mengacu pada penerapan sistem e-katalog terkait dengan proses kemitraan dengan UMKM. Metode penelitian yang digunakan berupa deskriptif kualitatif dengan menganalisa strategi pengembangan sumber daya manusia. Data-data dikumpulkan melalui melalui hasil wawancara dari staff yang ada di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu serta ketua UMKM Batu Orange Cake. Kajian ini menyimpulkan bahwa dalam kemitraan sudah terlaksana dan perlu adanya perbaikan pada poin-poin tertentu pada saat proses kemitraan.

Kata kunci: E-Katalog, Kemitraan, Produktivitas dan UMKM.

**Abstrack**

*This research aims to determine the application of the e-catalog system implemented by the Batu City Goods and Services Procurement Section, especially in the process of procuring goods and services within the Batu City Government. Apart from that, to analyze more deeply about a partnership process, especially for UMKM in Batu City, related to the existence of an e-catalog. By implementing the e-catalog, it provides space for movement in partnerships between government agencies and UMKM in Batu City. The problem focuses on the partnership process which includes: use of digital technology, transparency of UMKM, dependence on government and administrative requirements. This research refers to the implementation of an e-catalog system related to the partnership process with UMKM. The research method used is descriptive qualitative by analyzing human resource development strategies. Data was collected through interviews with staff in the Batu City Goods and Services Procurement Section as well as the head of Batu Orange Cake UMKM. This study concludes that the partnership has been implemented and needs to be improved at certain points during the partnership process.*

*Keywords: E-Catalog, Partnership, Productivity and UMKM.*

**PENDAHULUAN  
LATAR BELAKANG**

Di era digital ini, teknologi informasi sudah menjadi bagian dari keseharian manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, baik aktivitas akademis, bisnis, dan sebagainya. Ekonomi kreatif merupakan wujud dari upaya mencari pembangunan-

pembangunan berkelanjutan yang berdaya saing dan memiliki cadangan sumber daya yang terbaru melalui kreativitas dengan mengandalkan ide dan pengetahuan dari sumber daya manusia. Sebagai faktor produksi yang utama salah satu bidang ekonomi kreatif yang cukup berkembang dan bertahan adalah sektor UMKM yang ada di Negara Indonesia.

Sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang merupakan bagian terpenting dari sektor ekonomi kreatif harus mendapatkan perhatian lebih baik dari pemerintah pusat maupun pemerintahan daerah dalam mengembangkan eksistensi dan produktivitasnya.

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) secara realita terbukti lebih tangguh dibandingkan dengan usaha dengan modal besar. Pada saat usaha besar mengalami kemerosotan, UMKM justru dapat menyerap tenaga kerja karena menggunakan sumberdaya yang bersifat lokal sehingga tidak terpengaruh dengan perubahan yang bersifat global. Untuk mewujudkan sistem pembangunan ekonomi dan peningkatan Sumber Daya Manusia yang partisipatif maka dikembangkan model kemitraan antara pemerintah daerah dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan.

Melalui interaksi ini diharapkan dapat memecahkan permasalahan di bidang pengembangan ekonomi dan perluasan kesempatan kerja di daerah. Pengembangan UMKM sangat diharapkan fasilitasi pemerintah untuk memberikan solusi atas berbagai kesulitan dan permasalahan yang dihadapi UMKM. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung dalam pengembangan ekonomi di tanah air.

Thee (1993) dalam Kuncoro (2007:364) mengemukakan bahwa

industri kecil adalah cara yang dinilai besar peranannya dalam pengembangan industri manufaktur. Pengembangan industri kecil akan membantu mengatasi masalah pengangguran mengingat teknologi yang digunakan adalah teknologi padat karya, sehingga bisa memperbesar lapangan kerja dan kesempatan usaha, yang pada gilirannya mendorong pembangunan daerah dan kawasan pedesaan.

Suwarni dalam Priani (2023) Berdasarkan survei Asian Development Bank (ADB) terkait terhadap UMKM di Indonesia, 88% usaha mikro kehabisan kas atau tabungan, dan lebih dari 60% usaha mikro ini sudah mengurangi tenaga kerjanya. Meski begitu, ada tiga kendala yang dihadapi oleh UMKM yaitu: Pertama, pelaku UMKM masih terkendala pada kapaistas produksi barang. Bahkan tidak sedikit UMKM yang justru gagal di pasar digital. Kedua, kualitas daya tahan pelaku UMKM yang masih belum merata, karena di pasar digital ini para pelaku UMKM harus dapat bersaing dengan perusahaan besar yang juga beralih menggunakan platform digital. Ketiga, diperlukan penguatan edukasi literasi digital dan penguatan sumber daya manusia para pelaku usaha UMKM

Dunia digital saat ini diprediksi akan menjadi salah satu poin yang krusial bagi seluruh aktivitas yang dilakukan manusia, termasuk aktivitas dalam dunia bisnis. Beberapa indikator yang bisa digunakan saat ini antara lain

naiknya pengeluaran iklan digital, naiknya perkembangan kepemilikan smartphone yang bisa menyediakan kemudahan akses internet, perbaikan infrastruktur telekomunikasi dalam rangka peningkatan kualitas akses data (Utomo dalam Priani, 2023).

Pesatnya perkembangan teknologi digital berimbas pada dunia pemasaran dimana tren pemasaran beralih dari yang semula konvensional berubah menjadi digital. Strategi digital marketing ini lebih prospektif karena memungkinkan para calon pelanggan untuk memperoleh segala macam informasi mengenai produk dan dapat bertransaksi melalui internet. Oleh karena itu, diperlukan model kewirausahaan yang bisa beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Hal inilah yang kemudian dapat melahirkan model kewirausahaan digital. Model bisnis ini berasal dari kombinasi teknologi digital dan kewirausahaan yang kemudian menghasilkan fenomena karakteristik baru dalam dunia bisnis.

Pada saat ini model kemitraan UMKM berbasis digital merupakan solusi yang tepat yang harus diimplementasikan oleh *stake holder* terkait. Menggrucut pada permasalahan UMKM yang ada di Kota Batu banyak kesulitan memasarkan hasil produksi secara *online* dengan memanfaatkan teknologi digital secara tepat guna. Solusi untuk menunjang kegiatan UMKM yang ada di Kota Batu untuk meningkatkan pemasaran produk saat

ini adalah dengan mengaplikasikan teknologi digital seperti e-commerce ataupun media sosial bahkan mungkin startup yang dijadikan sebagai digital marketing. Digital marketing sendiri merupakan sebuah memanfaatkan berbagai sarana misalnya jejaring sosial.

Sehingga kedepannya para pelaku UMKM yang ada di Kota Batu bisa ikut terbantu dalam pemasaran produknya dan dapat berkembang lebih pesat karena adanya peran teknologi digital. Dengan begitu, pengembangan UMKM dengan memanfaatkan teknologi digital ini akan kegiatan promosi dan pencarian pasar melalui media digital secara online dengan mendorong UMKM agar bertahan lama pula di pasar digital. Selain itu diperlukan kerjasama dalam pemanfaatan inovasi dan teknologi yang dapat menunjang perbaikan mutu dan daya saing produk, dimulai dari proses pengolahan produk hingga pemasaran produk.

Berkaitan dengan hal tersebut untuk terus dapat mempertahankan dan meningkatkan UMKM, maka diperlukan peran penting dari pemerintah Kota Batu yaitu dengan cara kemitraan berbasis sistem E-Katalog yang dilakukan oleh Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu dengan pelaku UMKM khususnya Batu Orange Cake.

Sesuai dengan pengamatan dan identifikasi permasalahan yang ada akan membuat judul penelitian yaitu: **“Penerapan Sistem E-Katalog Sebagai Pola Kemitraan Untuk Meningkatkan Produktivitas UMKM (Studi Pada**

## **Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu)“.**

### **Kerangka Teori Implementasi E- Katalog**

Katalog elektronik adalah suatu sistem berupa daftar, jenis, spesifikasi teknis, harga barang, yang dituangkan dalam suatu daftar dan mudah diakses secara digital. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa (LKPP) adalah organisasi yang mengelola dan mengembangkan e-katalog secara elektronik guna memenuhi kebutuhan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Institusi (Dama et al., 2020).

Menurut Peraturan Lembaga Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Online dan Katalog Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, jenis katalog elektronik antara lain: a. Katalog Elektronik Nasional, merupakan katalog yang disusun dan dikelola oleh Badan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, menyusun dan mengelola katalog elektronik nasional. Katalog elektronik ini berlaku untuk semua kepentingan negara Indonesia pada umumnya b. Katalog Elektronik Sektoral disusun dan dikelola oleh kementerian dan lembaga. Cakupan E Katalog sektoral biasanya lebih kecil dari E Katalog nasional. c. Katalog Elektronik Lokal yang di kelola oleh Pemerintah Daerah dan telah menyusun katalog informasi elektronik. Kriteria barang dalam E katalog lokal bersifat repetitif dan standar.

PedomanKementerian/Lembaga/ Pemda dan Pemasok untuk Melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik Dengan Memanfaatkan Toko Online dan Katalog Elektronik Pemerintah Untuk Pengadaan Barang/Jasa, agar Pengadaan Barang/Jasa Transparan dan Tercatat Secara Elektronik dengan cepat dan mudah. Penggunaan katalog elektronik untuk pembelian barang disebut E-Purchase dengan metode negosiasi harga, mini-competition atau katalog kompetitif. Barang/Jasa yang masih termasuk dalam katalog elektronik tetap berlaku sampai berakhirnya kontrak katalog dan sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam kontrak. Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Umum tentang Jenis Kontrak Pengadaan Barang/Jasa, terdiri atas:

- a. Kontrak Lumsum, Kontrak dengan lingkup pekerjaan yang tetap dan harga yang tetap dan tetap dalam batas waktu tertentu, dengan risiko ditanggung sepenuhnya oleh pihak yang memberikan jasa dan pembayaran berdasarkan tahapan produk/output yang dihasilkan sesuai dengan kontrak.
- b. Kontrak Harga Satuan, Kontrak harga satuan adalah untuk semua pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, tetapi jumlah pekerjaan masih diperkirakan pada saat penandatanganan kontrak. Setelah penandatanganan, pembayaran harus dilakukan sesuai

- dengan hasil pengukuran bersama yang direalisasikan dengan kuantitas proyek, dan nilai kontrak akhir akan ditentukan setelah selesainya semua proyek.
- c. Kontrak Gabungan Lumsum dan Harga Satuan, adalah kontrak untuk pembelian barang / kerja pembinaan / jasa di mana kerja itu disimpulkan di bawah kontrak.
  - d. Kontrak Payung, Perjanjian dimana pembeli dan penjual menyepakati harga tertentu untuk jenis barang atau jasa tertentu untuk jangka waktu tertentu.
  - e. Kontrak Putar Kunci, adalah perjanjian pembangunan fasilitas di mana pemasok setuju untuk membangun proyek secara keseluruhan sampai selesai, termasuk pemasangan semua peralatan, sehingga proyek siap untuk dioperasikan.
  - f. Kontrak Biaya Plus Imbalan, Suatu jenis kontrak yang digunakan dalam konteks penanganan keadaan darurat, yang mencakup perhitungan biaya aktual ditambah kompensasi dengan persentase tetap dari biaya aktual atau jumlah kompensasi yang tetap.
  - g. Kontrak Berdasarkan Waktu Penugasan, Ini adalah kontrak untuk layanan yang ruang lingkupnya tidak dapat didefinisikan secara rinci atau tidak dapat dipastikan.
  - h. Kontrak Tahun Jamak, kontrak antara pemerintah dan perusahaan, yang disepakati oleh perusahaan dan pemerintah, bahwa perusahaan akan

menyediakan barang atau jasa lebih dari satu tahun setelah mendapat persetujuan dari pemerintah.

Kontrak akan ditetapkan sesuai dengan karakteristik pekerjaan yang akan dilaksanakan.

- a. Jenis kontrak pengadaan pekerjaan konstruksi ialah kontrak lumsum, harga satuan, gabungan lumsum dan harga satuan, putar kunci dan biaya plus imbalan
- b. Jenis kontrak pengadaan jasa konsultasi non konstruksi ialah kontrak lumsum, kontrak berdasarkan waktu penugasan dan kontrak payung.
- c. Jenis kontrak pengadaan jasa konsultasi konstruksi ialah kontrak lumsum dan kontrak berdasarkan waktu penugasan.

#### **Kemitraan UMKM**

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 dijelaskan pengertian Usaha Mikro Kecil Dan Menengah menjelaskan kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar.

Julisar Annaf (2007) kemitraan usaha dilakukan dengan disertai pembinaan dan pengembangan dalam salah satu atau lebih bidang produksi pengeloan, pemasaran, permodalan, sumber daya manusia dan tekhnologi.

Aspek informasi usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf c ditujukan untuk: a.

membentuk dan mempermudah pemanfaatan bank data dan jaringan informasi bisnis; b. mengadakan dan menyebarluaskan informasi mengenai pasar, sumber pembiayaan, komoditas, penjaminan, desain dan teknologi, dan mutu; dan c. memberikan jaminan transparansi dan akses yang sama bagi semua pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atas segala informasi usaha.

Aspek kemitraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf d ditujukan untuk: a) mewujudkan kemitraan antar-Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. b) mewujudkan kemitraan antara Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Usaha Besar. c) mendorong terjadinya hubungan yang saling menguntungkan dalam pelaksanaan transaksi usaha antar Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. d) mendorong terjadinya hubungan yang saling menguntungkan dalam pelaksanaan transaksi usaha antara Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Usaha Besar. e) mengembangkan kerjasama untuk meningkatkan posisi tawar Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. f) mendorong terbentuknya struktur pasar yang menjamin tumbuhnya persaingan usaha yang sehat dan melindungi konsumen. g) dan mencegah terjadinya penguasaan pasar dan pemusatan usaha oleh orang perorangan atau kelompok tertentu yang merugikan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

### **Usaha Mikro Kecil Dan Menengah UMKM (UMKM)**

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan kegiatan usaha

yang mampu memperluas lapangan kerja dan berperan dalam proses peningkatan pendapatan masyarakat, bahkan dimasa krisis UMKM dikenal mampu mendorong pertumbuhan ekonomi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 dijelaskan pengertian Usaha Mikro Kecil Dan Menengah sebagai berikut:

Dalam pasal 1 ayat 1 Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Dalam pasal 1 ayat 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 sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.

Dalam pasal 1 ayat 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 sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini.

Dalam pengembangan UMKM terdapat tiga kelompok UMKM ditinjau dari kapasitas dan kualitas yang dimiliki yaitu (Primiana, 2009:46):

1. UMKM yang kapasitas dan kualitas produknya baru dapat memenuhi kebutuhan lokal.
2. UMKM yang kapasitas dan kualitas produknya sudah dapat memenuhi kebutuhan Nasional.
3. UMKM yang kapasitas dan kualitas produknya sudah dapat menembus pasar internasional.

Dari definisi UMKM diatas dapat dijelaskan bahwa karakteristik dari UMKM memiliki karakteristik yang hampir sama, menurut Kuncoro (2007:365) karakteristik UMKM sebagai berikut:

*Pertama*, tidak adanya pembagian tugas yang jelas antara bidang administrasi dan bidang operasional. Kebanyakan UMKM dikelola oleh perorangan yang merangkap sebagai pemilik sekaligus pengelola perusahaan serta memanfaatkan tenaga kerja dari keluarganya dan kerabatnya.

*Kedua*, rendahnya akses terhadap lembaga-lembaga kredit formal, sehingga mereka cenderung menggantungkan pembiayaan usahanya dari modal sendiri atau sumber-sumber lain seperti keluarga, kerabat dan pedagang perantara.

*Ketiga*, sebagian besar dari UMKM ditandai belum memiliki status badan hukum.

*Keempat*, dilihat dari golongan industri tampak bahwa hampir sepertiga bagian dari seluruh industri kecil bergerak pada kelompok usaha industri makanan, minuman dan tembakau, lalu diikuti oleh kelompok industri barang galian bukan logam, industri tekstil, dan industri kayu, bambu dan sejenisnya.

### **Faktor Pendukung Pengembangan UMKM**

Menurut Hadiyati (2010:21) menyebutkan faktor yang mendukung dalam pengembangan UMKM antara lain:

1. Adanya kemauan politik yang kuat dari pemerintah dan tuntutan dari masyarakat untuk membangun sistem ekonomi yang merupakan usaha bersama atas asas kekeluargaan.
2. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan dapat membuka peluang usaha baru.
3. Berlangsungnya proses transformasi dan globalisasi ekonomi akan semakin memperluas bidang-bidang usaha.
4. Bahan baku yang digunakan banyak berasal dari masing-masing daerah atau memanfaatkan sumber daya alam lokal.
5. Pekerja banyak bersal dari lingkungan sekitar UMKM dalam berproduksi, sehingga dapat mengurangi jumlah pengangguran.

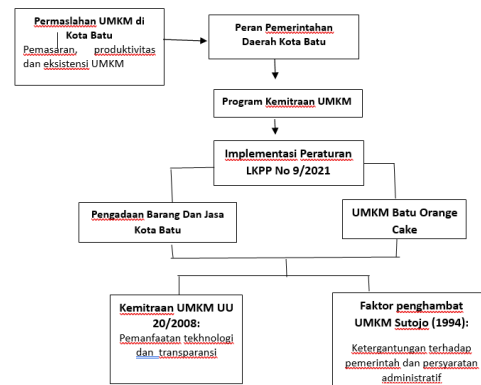
## Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan UMKM

Menurut Sutojo (1994) dalam Baswir (1997:49) menyebutkan faktor yang menghambat dalam pengembangan sektor UMKM antara lain:

1. Kegiatannya cenderung tidak formal dan jarang yang memiliki rencana usaha.
2. Kebanyakan tidak melakukan pemisahan antara kekayaan pribadi dengan kekayaan perusahaan.
3. Sistem akuntansinya kurang baik, bahkan kadang-kadang tidak memiliki sama sekali.
4. Skala ekonominya terlalu kecil sehingga sukar menekan biaya.
5. Kemampuan pemasaran cenderung terbatas.
6. Marjin keuntungannya sangat tipis.
7. Lebih dari separuh didirikan sebagai pengembangan usaha kecil-kecilan.
8. Selain masalah permodalan masalah yang timbul bervariasi sesuai dengan tingkat perkembangan usaha.
9. Sebagian besar tidak mampu memenuhi persyaratan administratif guna memperoleh bantuan bank.
10. Hampir 60% masih menggunakan teknologi tradisional.
11. Hampir 70% melakukan pemasaran langsung kepada konsumen.

12. Tingkat ketergantungan terhadap fasilitas pemerintah cenderung sangat besar.

## Kerangka Berfikir



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir Penelitian  
Sumber: Data skunder yang diolah

## Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu bentuk penjabaran terhadap masalah yang telah diungkapkan secara kongkret. Berdasarkan uraian latar belakang, asapun permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu?
2. Faktor penghambat penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu?

## Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan

secara terperinci rumusan masalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor penghambat penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan sumber daya aparatur, serta dijadikan sebagai acuan bagi kajian dan penelitian selanjutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Pemerintah Kota Batu khususnya Bagian Pengadaan Barang dan Jasa serta

pelaku UMKM dalam melakukan program kemitraan.

### **IMETODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan sebuah proses kegiatan sosial, terutama dengan permasalahan dalam pelayanan publik secara khusus. Dengan pendekatan ini peneliti dapat memperoleh gambaran yang lengkap dari permasalahan yang dirumuskan dan ditentukan dengan lebih fokus secara komprehensif, mendalam dan alamiah.

Penelitian kualitatif menurut Silalahi (2009:77) didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah.

#### **Fokus Penelitian**

Adapun fokus dari penelitian ini meliputi: 1) Penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM dengan sasaran dan kajian sebagai berikut: Pemanfaatan teknologi digital dan Transparansi UMKM Kerjasama. 2) Faktor penghambat penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM mencakup: Ketergantungan dengan

pemerintah dan persyaratan Administratif

### Lokasi Penelitian

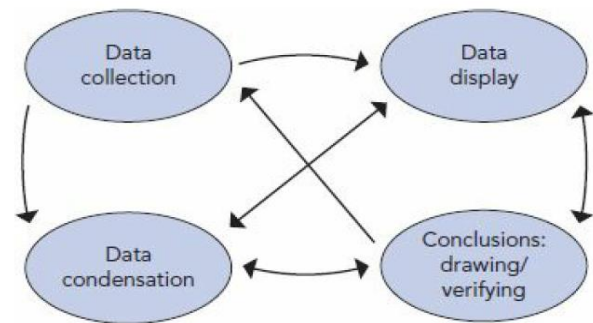
Lokasi penelitian ini berada di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu yang terletak di Balai Kota Among Tani - Gedung A Lantai 3 Jl. Panglima Sudirman No 507 Kota Batu dan UMKM Batu Orange Cake yang beralamatkan di Dusun Binangun Desa Bumiaji dengan alasan sebagai berikut: Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu yang mengimplimentasikan Peraturan Lembaga Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Online dan Katalog Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Sedangkan UMKM Batu Orange Cake merupakan mitra dan terdaftar di toko online Pemerintahan Kota Batu.

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif antara lain adalah manusia, peristiwa, lokasi penelitian dan dokumen (foto, berkas, arsip, jurnal dan laporan). Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri, wawancara serta alat pendukung (perekam dan kamera).

### 2.5 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014). Aktivitas dalam analisis data meliputi empat tahapan yang meliputi: *Data Collection*, *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.



Gambar 2.1 Analisis Data Model Interaktif.  
Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu

Penerapan e-katalog merupakan hal yang kritis dalam pengadaan karena terbukti banyak memberikan pengaruh positif. E-katalog dibutuhkan oleh pengguna barang secara langsung. Berdasar pada pedoman yang jelas e-katalog akan memberikan keleluasaan dan fleksibilitas untuk penggunaannya. Hal ini memungkinkan pembelian cepat dan terkonsolidasi. Berikut gamabar e-katalog Kota Batu:



Gambar 3.1 Halaman Awal E-Katalog  
Sumber: E-Katalog 5.0 (lkpp.go.id)

### Pemanfaatan Teknologi Digital

Internet tidak dapat dihindari, telah mengubah pola komunikasi di

dunia. Pemanfaatan internet dengan baik dapat menjadikan hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi lebih dekat karena memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Namun penggunaan yang kurang tepat dapat juga berakibat negatif, sebagai contoh pengiriman E-mail secara terus menerus dapat menyebabkan konsumen merasa terganggu (Colgate & Smith, 2005).

Pemasaran digital sebagai salah satu bentuk pemanfaatan teknologi digital khususnya internet sangat mempengaruhi UMKM. Pemasaran digital merupakan sebuah pendekatan baru dalam pemasaran dan bukan hanya pemasaran konvensional yang ditambahkan unsur teknologi digital (Taiminen & Karjaluoto, 2015).

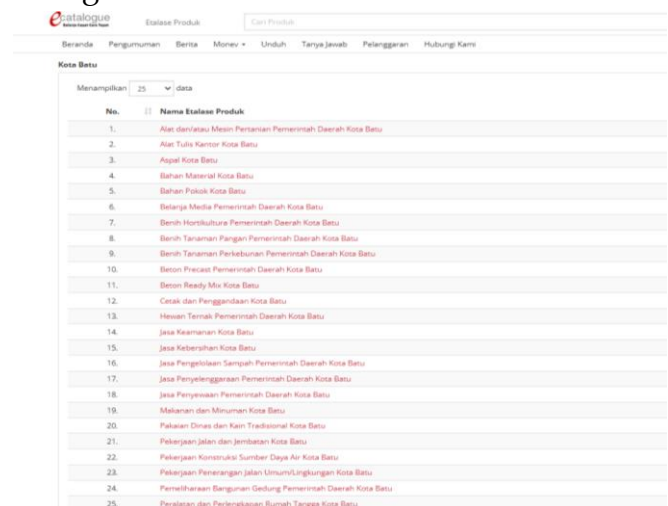
Dalam penerapan Teknologi Digital pada perusahaan perlu dilakukan dengan memperhatikan kondisi setiap perusahaan karena tidak terdapat satu standar penerapan teknologi digital yang dapat diterapkan ke seluruh perusahaan (Ramdani, Chevers, & A. Williams, 2013).

Dengan adanya teknologi digitalisasi memberikan sebuah pendorong untuk mengatasi permasalahan UMKM yang ada di Kota Batu. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) mengembangkan aplikasi belanja online bernama E-katalog. Aplikasi ini menyediakan informasi tentang produk khusus pemerintah. Pembelian secara elektronik atau yang dikenal dengan e-

purchase adalah suatu metode pembelian barang/jasa melalui sistem katalog elektronik atau toko online. Dalam hal ini Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu sebagai eksekutor tingkat daerah.

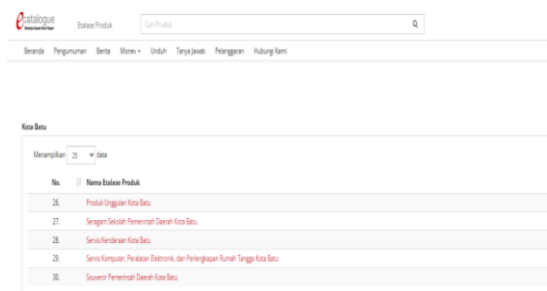
Berdasarkan hasil wawancara dengan M. Taufan Pabeta, SE selaku Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu menyatakan "*Kami selaku perpanjangan dari LKPP bertugas untuk melakukan pengadaan barang dan jasa khususnya di Kota Batu secara elektronik, Harapan saya para pelaku UMKM yang ada di Kota Batu bisa bersaing secara sehat*". (Wawancara tanggal 4 Juni 2024, pukul 10.00 WIB di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu).

Hal tersebut juga dapat dilihat dari jumlah kategori UMKM yang terdaftar di e-katalog Kota Batu sebanyak 30 kategori jenis usaha. Berikut gambar dari kategori UMKM .



The screenshot shows the 'E-katalog' website interface. At the top, there is a search bar and navigation links: Beranda, Pengumuman, Berita, Menu, Unduh, Tanya Jawab, Pelanggaran, and Hubungi Kami. Below the navigation, the page title is 'Kota Batu'. There is a dropdown menu for 'Menampilkan' set to '25' and a 'data' link. The main content is a table with 25 rows, each representing a product category. The table has two columns: 'No.' and 'Nama Estase Produk'.

No.	Nama Estase Produk
1.	Alat dan/atau Mesin Pertanian Pemerintah Daerah Kota Batu
2.	Alat Tulis Kantor Kota Batu
3.	Appl Kota Batu
4.	Bahan Material Kota Batu
5.	Bahan Poltek Kota Batu
6.	Betanga Media Pemerintah Daerah Kota Batu
7.	Berih Hortikultura Pemerintah Daerah Kota Batu
8.	Berih Tanaman Pangan Pemerintah Daerah Kota Batu
9.	Berih Tanaman Perkebunan Pemerintah Daerah Kota Batu
10.	Beton Precast Pemerintah Daerah Kota Batu
11.	Beton Ready Mix Kota Batu
12.	Cetak dan Pengandaan Kota Batu
13.	Hewan Ternak Pemerintah Daerah Kota Batu
14.	Jasa Keamanan Kota Batu
15.	Jasa Kebersihan Kota Batu
16.	Jasa Pengelolaan Sampah Pemerintah Daerah Kota Batu
17.	Jasa Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kota Batu
18.	Jasa Penyewaan Pemerintah Daerah Kota Batu
19.	Makanan dan Minuman Kota Batu
20.	Pakaian Dinas dan Kain Tradisional Kota Batu
21.	Pekerjaan Jalan dan Jembatan Kota Batu
22.	Pekerjaan Konstruksi Sumber Daya Air Kota Batu
23.	Pekerjaan Peningkatan Jalan Linum/Lingkaran Kota Batu
24.	Permeliharaan Bangunan Gedung Pemerintah Daerah Kota Batu
25.	Peralatan dan Perlengkapan Rumah Tangga Kota Batu



**Gambar 3.2 Kategori UMKM di E-Katalog**  
 Sumber: E-Katalog 5.0 (lkpp.go.id)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Siti Roidah selaku ketua UMKM Batu Orange Cake “Dengan adanya kemitraan serta bimbingan dari Pemerintahan Kota Batu saya sangat senang, setidaknya dengan kemajuan teknologi produk kami bisa lebih banyak dikenal orang ”. (Wawancara tanggal 6 Juni 2024, pukul 13.00 WIB di UMKM Batu Orange Cake).

Strategi pemanfaatan teknologi digital sesuai dengan pola kemitraan UMKM menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang UMKM memberikan pedoman yang luas dalam pengembangan produktivitas UMKM yang ada di Kota Batu.

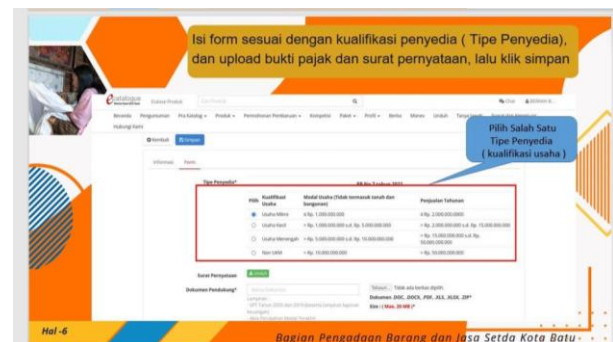
### Transparansi UMKM

Pada dasarnya penerapan teknologi digital dalam kemitraan UMKM merupakan langkah awal dalam mencapai transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengadaan barang dan jasa yang ada di Kota Batu. Merujuk pada sebuah transparansi berbicara pada keterbukaan kegiatan kemitraan baik dari segi pemesanan, negosiasi, pengiriman dan pembayaran. Selain itu tidak menutup batasan bagi pelaku UMKM untuk mendaftarkan produknya ke E-Katalog yang ada di Kota Batu.

Berikut ini saya sajikan penayangan produk di E-Katalog lokal sebagai berikut:



**Gambar 3.3 Tata Cara Penayangan Produk UMKM di E-Katalog**  
 Sumber: Data Skunder



**Gambar 3.4 Kategori Jenis UMKM yang ada di E-Katalog**  
 Sumber: Data Skunder

Dari penyajian gambar 3.3 dan 3.4 terlihat bahwa tidak ada batasan bagi pelaku UMKM yang ingin menampilkan produknya di E-Katalog asalkan memenuhi syarat administratif yang sudah ditentukan oleh Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu. Adapun syarat yang harus di penuhi yaitu identitas wajib UMKM sebagai berikut: Perijinan usaha, NPWP, KTP dan Rekening Bank.

Berdasarkan hasil wawancara terkait transparansi UMKM di E-Katalog diungkapkan oleh Ibu Siti Roidah selaku ketua UMKM Batu Orange Cake “E-Katalog sangat membantu kami dalam melakukan promosi, saya sangat mudah

untuk daftar asalkan kelengkapan administrasi memang harus di lengkapi terutama identitas wajib usaha kami ". (Wawancara tanggal 6 Juni 2024, pukul 13.00 WIB di UMKM Batu Orange Cake).



Gambar 3.5 UMKM Batu Orange Cake  
Sumber: Data Primer



Gambar 3.6 Wawancara Dengan Ketua UMKM Batu Orange Cake  
Sumber: Data Primer

**3.2 Faktor penghambat penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian**

## **Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu**

### **Ketergantungan Terhadap Pemerintah**

Sinergi dan kerjasama antar pihak dibutuhkan untuk membangkitkan kembali perekonomian lokal terutama UMKM. Pemasaran produk secara digital dan meluas juga berperan penting dalam peningkatan penjualan dan produktivitas UMKM. Kedepannya diharapkan semakin banyak UMKM yang tertarik memasarkan produknya melalui online atau e-purchasing dan pemerintah tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan terus berinovasi dengan meingimplementasikan sistem yang lebih baik.

Sutojo (1994) dalam Baswir (1997:49) menyebutkan faktor yang menghambat dalam pengembangan sektor UMKM antara lain tingkat ketergantungan terhadap fasilitas pemerintah cenderung sangat besar. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan M. Taufan Pabeta, SE selaku Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu menyatakan "*E-katalog merupakan inovasi pemerintah daerah yang cukup baik, tetapi yang menjadi permasalahannya adalah kurang peran aktif pelaku UMKM dalam menjalin kerjasama dengan kami. Para pelaku UMKM mintanya kita jemput bola ke tempat produksi mereka, padahal mereka bebas bisa datang ke kantor kam, akan kami layani semaksimal mungkin*". (Wawancara tanggal 4 Juni 2024, pukul 10.00 WIB di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu).

Melihat dari hasil wawancara diatas bahwa proses kemitraan yang ideal agar berjalan dengan baik perlu adanya sebuah kerjasama. Rasa saling membutuhkan bukan ketrgantungan harus menjadi pedoman dalam menjalin kemitraan yang berbasis tekhnologi digital.

### **Persyaratan Adminsitratif**

Identitas UMKM merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki hal tersebut akan berpengaruh besar terhadap legalitas usaha. Dengan adanya legalitas akan memberikan sebuah kemudahan dalam beberapa aspek baik untuk akses permodalan maupun pemasaran produk. Tetapi yang terjadi saat ini baik secara menyeluruh maupun yang ada di Kota Batu bahwa pelaku UMKM sangat sulit dan enggan untuk mengurus legalitas usahanya.

Sutojo (1994) dalam Baswir (1997:49) menyebutkan faktor yang menghambat dalam pengembangan sektor UMKM antara lain Sebagai besar tidak mampu memenuhi persyaratan administratif. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan M. Taufan Pabeta, SE selaku Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu menyatakan "*Pesyaratan administratif saat ini menjadi masalah besar bagi pelaku UMKM untuk mendaftarkan usahanya di e-katalog. Padahal kalau kita lihat legalitas memang mutlak untuk dibutuhkan bagi pelaku UMKM yang ada di Kota Batu*". (Wawancara tanggal 4 Juni 2024, pukul 10.00 WIB di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa peran aktif bagi *stake holder* sangat penting Hal tersebut agar program kemitraan yang dilaksanakan dapat berdampak luas terhadap UMKM yang ada di Kota Batu.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu dan UMKM Batu Orange Cake kami mendapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu yaitu: Pertama pemanfaatan tekonologi digital, yaitu implementasi e-katalog untuk pemasaran UMKM. Kedua transparansi UMKM yaitu keterbukaan seluruh UMKM Kota Batu untuk daftar pada e-katalog. formal yang
2. Faktor penghambat penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu yaitu: Pertama Ketergantungan terhadap pemerintah dan kedua persyaratan administratif.

#### **Saran**

Dari analisa permasalahan yang kami ketahui maka faktor

ketergantungan terhadap pemerintah dan persyaratan administratif dalam Penerapan sistem E-Katalog sebagai pola kemitraan untuk meningkatkan produktivitas UMKM Pada Kemitraan Batu Orange Cake dan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu. Dari hasil penelitian saya menawarkan sebuah kolaborasi antar *stake holder* dalam program kemitraan selain itu peran aktif pelaku UMKM terhadap program kemitraan oleh pemerintah Kota Batu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Baswir, Revrison. 1997. *Agenda Ekonomi Kerakyatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Colgate, M., & Smith, B. (2005). Relationships and the internet: The mediating role of a relationship banker. *Journal of Financial Services Marketing*, 10(2), 140-151.  
<https://doi.org/10.1057/palgrave.fsm.4770181>.
- Dama, Y., Rotinsulu, T. O., & Walewangko, E. N. (2020). Pengaruh Implementasi E-Purchasing, Akses Pasar, Dan Persaingan Bisnis Terhadap Prinsip Akuntabel Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. *Journal Pembangunan ekonomi dan Keuangan Daerah*, 20(04), 39-53.
- Hadiyati, Ernani. 2010. *Kemitraan UMKM*. Malang: Publishing.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Ekonomika Industri Indonesia Menuju Negara Industri Baru 2030*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priani, Amalia. 2023. *Pengembangan Umkm Berbasis Teknologi Digital Dan Ekonomi Kreatif Di Desa Kutamakmur*.  
<https://3642-Article-Text-8219-1-10-20230124.pdf>.
- Primiana, Ina. 2009. *Menggerakkan Sektor Rill UKM dan Industri*. Bandung: Alfabeta.
- Ramdani, B., Chevers, D., & A. Williams, D. (2013). SMEs' adoption of enterprise applications. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 20(4), 735-753.  
<https://doi.org/10.1108/JSBE-D-12-2011-0035>.
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Taiminen, H. M., & Karjaluo, H. (2015). The usage of digital marketing channels in SMEs. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 22(4), 633-651.  
<https://doi.org/10.1108/JSBE-D-05-2013-0073>.
- Peraturan Lembaga Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Online dan Katalog Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang UMKM.
- Paparan presntasi E-Katalog Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kota Batu.