

BAB I PENDAHULUAN

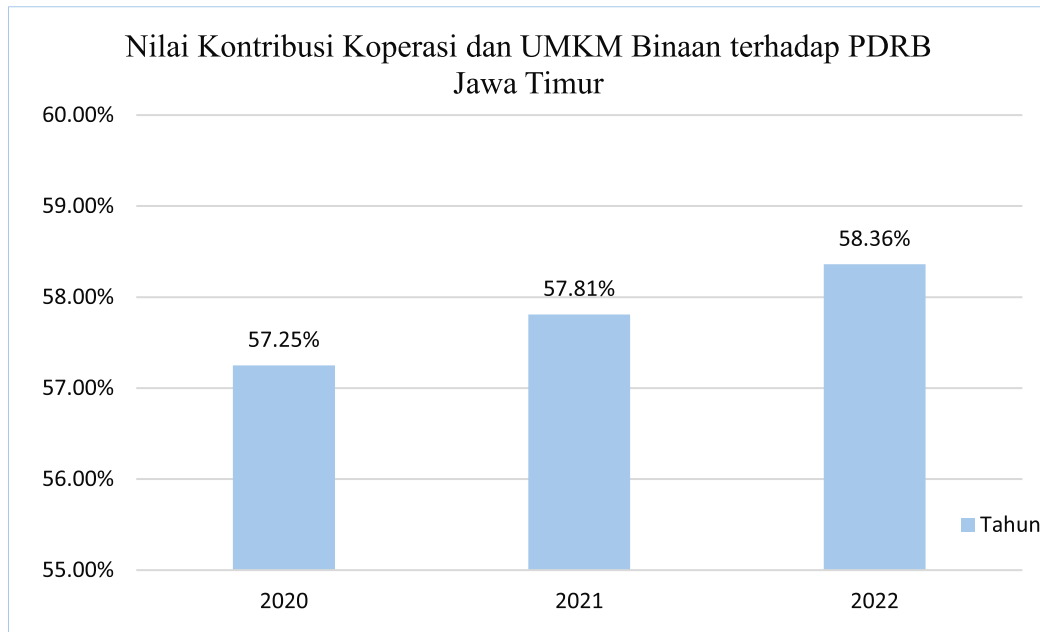
I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dan luas mengantarkan kehidupan manusia dalam mengadopsi teknologi. Adopsi teknologi informasi berkaitan dengan penggabungan antara *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan manusia (Mediyanto & Mahendra, 2017). Penerapan dari teknologi informasi memiliki banyak manfaat dalam mendukung dan mendorong keputusan organisasi. Perkembangan teknologi informasi saat ini mengakibatkan semakin tingginya persaingan bisnis. Organisasi dituntut untuk mampu menghasilkan keunggulan kompetitif dari usahanya. Salah satunya adalah UMKM yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan daya saing usaha (Kilay et al., 2022).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mohammad Farizd (Farizd et al., 2023) menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh aspek teknologi dan lingkungan. Selain itu, penelitiannya menyebutkan bahwa adopsi teknologi mampu memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di Kota Surabaya. Adapun adopsi teknologi memberikan dampak pada peningkatan penjualan, kualitas layanan, serta tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Lydiawati Soelaiman (Soelaiman & Utami, 2021) menjelaskan adopsi teknologi memiliki peran dalam memprediksi kinerja UMKM. Hal ini sejalan dengan terbangunnya komunikasi dan hubungan baik diantara UMKM dengan pelanggan dan mitra dagang. Penelitian lain yang dilakukan oleh Alfonz Lawrenz (Kilay et al., 2022) menunjukkan adanya hubungan pengaruh kuat pada adopsi teknologi terhadap kinerja UMKM. Penggunaan *e-payment* mampu mempermudah dan mempercepat proses transaksi, sehingga produktivitas dan kinerja UMKM dapat meningkat.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mempunyai peran mendasar dalam menyokong pertumbuhan Indonesia (Setiyani & Yeny Rostiani, 2021). Tahun 2019, kontribusi UMKM Binaan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu dasar harga konstan sebesar 22,9% dan dasar harga sebesar 5,7% (Jayani, 2021). Sebagai salah satu penyokong

perekonomian, jumlah UMKM terus mengalami peningkatan. Menurut platform *Online Single Submission* (OSS) terdapat 8,71 juta UMKM telah mendaftarkan perizinan usaha hingga tahun 2022. Jawa Timur merupakan provinsi ketiga dengan jumlah persebaran UMKM sebanyak 1.153.576 unit (Anastasya, 2023).



Gambar I.1 Kontribusi KUKM Binaan terhadap PDRB Jawa Timur

Sumber: Laporan Perhitungan NTB KUMKM Jawa Timur 2022 (Rahmawati, 2022)

Hal ini sejalan dengan nilai kontribusi Koperasi dan UMKM Binaan terhadap PDRB Jawa Timur yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kontribusi Koperasi dan UMKM Binaan mencapai 58,36% di tahun 2022 (Rahmawati, 2022). UMKM yang telah mendapatkan kesempatan dan pembinaan mampu bersaing di industri saat ini. UMKM Binaan merupakan usaha yang memperoleh fasilitas, bimbingan, dan pendampingan melalui Dinas Koperasi dan UKM untuk mengembangkan usaha yang mandiri (Florita et al., 2018). Untuk mengoptimalkan kualitas usahanya, UMKM Binaan perlu mempertimbangkan penggunaan teknologi tepat guna (Sedyastuti, 2018). Akan tetapi, hal tersebut belum diiringi dengan penggunaan teknologi informasi secara optimal.

Hasil survei tahun 2022, menunjukkan jumlah UMKM Binaan di Jawa Timur yang telah melakukan transformasi digital hanya mengalami peningkatan 2% dari

tahun sebelumnya (Rahmawati, 2022). Akibatnya, UMKM Binaan berpotensi untuk mengalami penurunan penjualan, dan kesulitan bertahan dalam industri yang kompetitif (Kilay et al., 2022). Teknologi informasi berperan dalam membantu UMKM untuk mengoptimalkan proses bisnis, dan meningkatkan produktivitas (Kilay et al., 2022)(Sani & Wiliani, 2019). Salah satu aspek yang dalam adopsi teknologi informasi adalah sistem pembayaran. Adopsi *software* pembayaran mampu mendukung UMKM Binaan dalam menghubungkan aspek penjualan, layanan pelanggan, dan pemasaran (Apasrawirote & Yawised, 2021). Selain itu, *software* pembayaran atau teknologi pembayaran dapat membantu UMKM Binaan dalam meningkatkan kualitas dan akurasi dari proses transaksi.

Berdasarkan data survei Dinas Koperasi dan UKM Jawa Timur, UMKM Binaan yang telah menggunakan teknologi pada aktivitas pembayaran masih dibawah 10% (Rahmawati, 2022). Hal ini menunjukkan masih rendahnya pemanfaatan *mobile payment* oleh UMKM Binaan di Jawa Timur. *Mobile payment* merupakan media transaksi digital dengan menggunakan suatu aplikasi pada telepon genggam untuk melakukan pembayaran secara non tunai (Softina et al., 2022). Contoh *mobile payment* yang telah digunakan di Jawa Timur seperti LinkAja (R. L. Sari et al., 2022), OVO (Setiobudi & Wiradinata, 2018), Go-Pay (Tegar Tri Aji Wibowo & Dermawan, 2023), DANA (Shantika et al., 2022), ShopeePay (Savira Rismadayanti et al., 2023), QRIS (Saputri, 2020) dan *mobile banking* (Bima Anandia & Aisyah, 2023).

Hasil observasi awal yang tertera pada Lampiran 5, sejumlah UMKM binaan di Jawa Timur telah mengadopsi *mobile payment* sebagai media pembayaran. Beberapa *mobile payment* yang digunakan oleh UMKM binaan jyaitu *mobile banking*, QRIS, ShopeePay Go-Pay, dan OVO. Penggunaan *mobile payment* oleh UMKM binaan mampu mempermudah proses transaksi, pembeli cenderung meminta pembayaran melalui transfer, dan tidak khawatir dengan uang kembalian. Akan tetapi, UMKM Binaan masih mengalami persoalan seperti terbiasa dengan pembayaran manual, pemahaman yang kurang, keterbatasan penggunaan aplikasi, dan potongan biaya. Selain itu, tidak semua UMKM Binaan cakap dalam menggunakan *mobile payment* yang mengakibatkan aktivitas pembayaran terhambat. Di sisi lain, terdapat UMKM Binaan yang berhenti untuk

menggunakan *mobile payment* dengan alasan seperti kurangnya pemahaman dalam menggunakan, dan akun terblokir.

Penelitian ini melakukan pengujian model *extended TOE* oleh Tran Hung (Nguyen et al., 2022). Model *extended TOE* yang digunakan terdiri dari lima belas variabel diantaranya *Relative advantage, Compatibility, Observability, Top management support, Firm size, Entrepreneurial orientation, Technological orientation, Competitive pressure, Perceived trend, Government support, Legal framework, Mobile payment adoption intention, Firm age, dan Number of employees, dan Business performance*. Dengan menggunakan model TOE menyajikan temuan dari tiga aspek penting dalam proses adopsi teknologi seperti *technology, organization, dan environment*. Sehingga mampu meningkatkan validitas dari interpretasi temuan yang saling melengkapi dengan penggabungan faktor internal dan eksternal pada penggunaan *mobile payment* oleh UMKM binaan di Provinsi Jawa Timur. Selain itu, perluasan kerangka TOE dengan mengidentifikasi pengaruh *adoption intention, Number of employees, Firm age* terhadap *Business performance*.

Kekhususan model *extended TOE* mampu memberikan pandangan secara menyeluruh dan mendalam untuk dalam menunjang kinerja bisnis. Adanya pertimbangan adopsi teknologi menjelaskan bagaimana integrasi dan penggunaan teknologi dalam meningkatkan produktivitas dari kinerja bisnis. Sementara itu penambahan variabel usia usaha menjelaskan analisa terkait bagaimana kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sebuah teknologi berdasarkan pada pengalaman yang dimiliki. Penggunaan jumlah karyawan memungkinkan analisa sebagai variabel tambahan dalam menjelaskan bagaimana skala karyawan yang mengidentifikasi dampak terhadap penerapan teknologi dan kinerja bisnis. Pendekatan secara menyeluruh dan mendalam pada model *extended TOE* memastikan bahwa proses adopsi akan berfokus pada kebutuhan dan kondisi dari pelaku UMKM binaan. Kombinasi variabel-variabel pada *extended TOE* mampu memberikan gambaran bahwa adanya pertimbangan secara tepat untuk mengidentifikasi strategi adopsi teknologi, dan mengoptimalkan kinerja bisnis dengan menunjang faktor kekuatan dan kelemahan (Nguyen et al., 2022).

Mobile payment yang dikaji pada penelitian ini merupakan penyesuaian dari penggunaan oleh UMKM binaan dengan ruang lingkup Provinsi Jawa Timur yaitu *mobile banking*, QRIS, dan ShopeePay sehingga mampu memberikan hasil relevan. Hasil penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran rekomendasi kebijakan untuk pemerintah khususnya Dinas KUKM Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan dan mengoptimalkan transformasi digital oleh pelaku UMKM Binaan melalui pembinaan, pelatihan, dan pemberian bantuan fasilitas. Dengan demikian, UMKM Binaan Pemerintah yang tercatat oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur mampu beradaptasi dengan teknologi informasi untuk operasional yang efektif dan efisien, transparansi keuangan, serta meningkatkan layanan.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diperoleh berdasarkan pemaparan latar belakang adalah sebagai berikut:

- a. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi kesiapan penggunaan *mobile payment* dalam aktivitas pembayaran oleh UMKM binaan di Jawa Timur?
- b. Apa faktor-faktor yang mendorong kinerja bisnis UMKM binaan di Provinsi Jawa Timur?
- c. Bagaimana rekomendasi yang dapat meningkatkan adopsi *mobile payment* oleh UMKM binaan berdasarkan hasil evaluasi dan analisis faktor-faktor pengaruh?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diperoleh berdasarkan dari pemaparan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi kesiapan penggunaan *mobile payment* dalam aktivitas pembayaran UMKM Binaan di Jawa Timur.
- b. Mengetahui faktor yang mendorong kinerja bisnis UMKM binaan di Provinsi Jawa Timur.

- c. Memberikan gambaran rekomendasi dalam meningkatkan adopsi mobile payment oleh UMKM Binaan.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang diperoleh dari hasil pertimbangan dan pemetaan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian berfokus pada aplikasi *mobile payment* seperti *mobile banking*, QRIS, dan ShopeePay.
- b. Objek merupakan UMKM yang telah mendapatkan binaan dan telah menggunakan *mobile payment*.
- c. Kriteria responden merupakan UMKM binaan oleh Dinas KUKM Provinsi Jawa Timur.
- d. Lokasi penelitian mencakup Provinsi Jawa Timur.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian pada topik ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pemerintah terkait rekomendasi kebijakan dalam pemberdayaan dan pembinaan teknologi informasi dengan kondisi dan kendala yang dialami oleh UMKM Binaan di Jawa Timur, khususnya terkait pembayaran *mobile payment* sesuai. Selain itu, pemerintah diharapkan mampu memfasilitasi UMKM berupa pelatihan, dukungan, dan motivasi untuk mengadopsi penggunaan teknologi pada usaha mereka. Sehingga mampu mengembangkan digitalisasi UMKM dan meningkatkan perekonomian.

2. Manfaat Bagi UMKM Binaan

Penelitian ini diharapkan membuat UMKM binaan dapat mempertimbangkan untuk mengadopsi dan mengoptimalkan pembayaran *mobile payment* dalam usaha mereka.

3. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan penerapan ilmu terkait bidang penelitian dan penerapan teori, khususnya adopsi teknologi. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

I.6 Metodologi Penelitian

Penelitian Tugas Akhir ini diawali dengan observasi awal untuk mengetahui fakta kenyataan melalui studi dokumen sekunder dan wawancara, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Proses selanjutnya adalah studi literatur dengan mengumpulkan landasan teori untuk mendukung dan memperkaya acuan penelitian. Setelah merancang dan memperoleh dasar teori penelitian, maka dilanjutkan dengan menentukan model berdasarkan fenomena yang ditemukan. Model yang digunakan kemudian dikembangkan menjadi sebuah instrumen penelitian. Selanjutnya, dilakukan pemeriksaan keabsahan data melalui proses pengujian instrumen. Jika instrumen telah valid dan reliabel maka dilanjutkan dengan proses pengumpulan data untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan pengolahan dan analisis data. Proses pengolahan data dilakukan untuk melakukan pengecekan data yang akan dianalisis. Data dianalisis melalui pengujian instrumen pada hubungan variabel berdasarkan model penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Hasil dari proses pengolahan dan analisis kemudian dilakukan penyusunan laporan untuk mendokumentasikan dan menjelaskan terkait keseluruhan penelitian.