

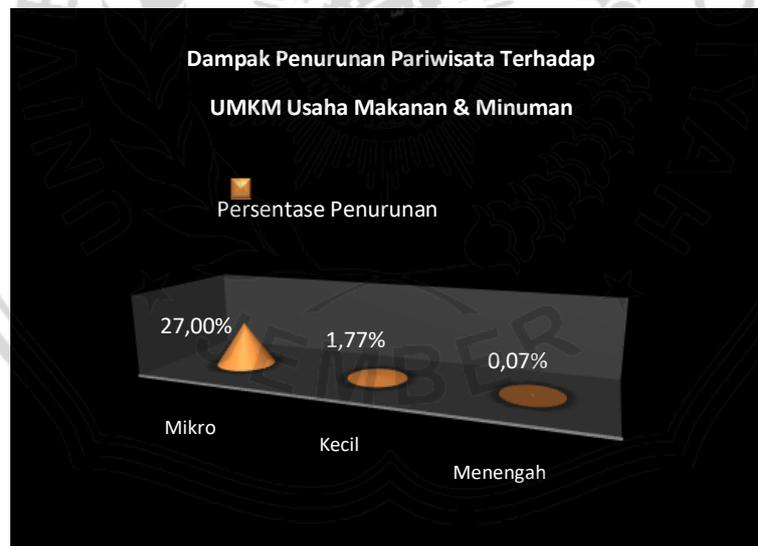
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementerian Koperasi dan UKM RI melaporkan bahwa UMKM memiliki pangsa sebesar 99,99 % dari total keseluruhan pelaku usaha di Indonesia. Berdasarkan jumlah penyerapan tenaga kerja, UMKM menyerap tenaga kerja sebesar 97% tenaga kerja nasional. Kontribusi yang besar dari peran UMKM bagi kondisi perekonomian bangsa Indonesia perlu diapresiasi oleh semua pihak. Kementerian Koperasi dan UKM Indonesia juga telah mencatat bahwa sebanyak 96 persen UMKM di Indonesia merupakan usaha mikro dan informal. Usaha-usaha ini tentunya perlu didukung baik dari sisi legalitas, pembiayaan, dan digitalisasi yang jika bisa membantu mereka tentunya juga akan bisa membantu menggerakkan roda perekonomian negara. (KEMENKOPUKM, 2022)

Merujuk (Amri, 2020) bersumber dari data P2E LIPI yang telah diolah bahwa penurunan pariwisata memberikan pengaruh terbesar pada UMKM jenis usaha (kuliner) makanan dan minuman pada skala mikro, sedangkan skala kecil dan menengah mengalami penurunan, tetapi tidak sedrastis skala mikro. Dampak penurunan dapat digambarkan sebagai berikut



Gambar 1. Dampak Penurunan Pariwisata
Sumber: hasil olahan P2E Lipi dalam (Amri, 2020)

Pemerintah dalam hal ini melalui Kemenkop dan UKM menyatakan bahwa para pelaku UMKM yang menjalankan usaha kuliner masih bisa bangkit pasca pandemi. Meskipun banyak UMKM yang mengalami penurunan omset hingga berimbas langsung pada banyak aspek ekonomi masyarakat khususnya UMKM. (Antaraneews.com, Sofia, & Buchori - edt, 2021). UMKM sektor kuliner masih memiliki kesempatan untuk bangkit pasca pandemi.

Hal ini dikarenakan adanya kebutuhan pangan yang besar. Pangan merupakan salah satu

kebutuhan utama bagi setiap manusia (kebutuhan primer).

Tentunya hal ini juga sangat berpengaruh terhadap pendapatan pelaku UMKM, meskipun dapat dikatakan mampu bertahan dan bangkit namun tentu saja pendapatan yang mereka terima akan berubah. Pendapatan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) merupakan sejumlah uang yang diterima oleh suatu perusahaan dari suatu aktivitas yang dilakukannya. Kebanyakan aktivitas tersebut adalah aktivitas penjualan produk dan atau penjualan jasa kepada konsumen. Istilah pendapatan dalam dunia bisnis bukanlah hal yang asing, karena usaha apapun yang digeluti tetap tujuan utamanya adalah menghasilkan pendapatan. Usaha besar atau kecil selalu mencari pendapatan supaya dapat menunjang kinerja keuangan yang optimal (Husaini dan Ayu, 2017).

Saat ini teknologi yang semakin berkembang memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia, khususnya bidang bisnis dan keuangan. *Financial technology* merupakan penggabungan antara jasa keuangan dan teknologi yang mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat. Penggabungan tersebut yaitu layanan keuangan yang bisa diakses dari sebuah perangkat yang terhubung internet dengan mengunakan teknologi berupa *software* aplikasi maupun *website*. Salah satu fasilitas yang menonjol yaitu kemudahan dalam transaksi atau pembayaran berupa uang elektronik atau *e - payment* (Yuwana, 2020). Pemilihan *e - payment* dibandingkan dengan pembayaran tunai karena masyarakat yang ingin serba praktis dan mudah. Adanya penggunaan *e - payment* tersebut juga didorong oleh beberapa faktor seperti perubahan gaya hidup masyarakat yang serba cepat, pertumbuhan ekonomi, dan tingkat pembangunan suatu negara (Widyayanti, 2020). Artinya, manfaat dari adanya *digital payment* berbanding lurus dengan kebutuhan dan perubahan gaya hidup masyarakat.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Eka Wulandari Putri et al, (2022) menyatakan bahwa *digital payment* atau *e - payment* memberikan dampak positif dan signifikan terhadap tingkat pendapatan usaha. Selain itu mayoritas usaha telah menerapkan *digital payment* atau *e - payment* pada sistem pembayarannya. Lalu menurut penelitian yang dilakukan oleh Widyayanti (2020) menunjukkan bahwa UMKM Di Yogyakarta merubah sistem pembayaran mereka menjadi non-tunai dan mulai meninggalkan pembayaran secara tunai, karena pembayaran secara tunai dirasa kurang memberikan pengaruh terhadap peningkatan pendapatan usaha.

Selain *e - payment* produk *fintech* yang dikenalkan dimasyarakat luas adalah *e - commerce*. *E - commerce* merupakan aktivitas jual beli yang dilakukan secara daring (*online*) dengan memanfaatkan dukungan dari teknologi informasi yang diakses melalui *website* (Zulkarnain, 2019) maupun perangkat bergerak dengan media telekomunikasi berupa jaringan internet. Pemanfaatan teknologi *e - commerce* dapat dirasakan oleh konsumen, baik konsumen *bisnis-to-consumer* (B2C) maupun konsumen *business-to-business* (B2B). Salah satu faktor yang menyebabkan bisnis saat ini menggunakan *e - commerce* adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnis, dikatakan meningkatkan efisiensi karena dapat meminimalisir biaya pemasaran, tenaga kerja, maupun biaya *overhead*. Selain itu meningkatkan efektivitas karena dengan adanya dukungan internet pada *e - commerce* maka memungkinkan untuk menjangkau konsumen secara lebih luas dan cepat. Hal tersebut dimungkinkan karena bisnis dapat membuka toko virtual selama 24 jam non stop dengan

menampilkan informasi tentang produk dan prosedur pembelian secara daring pada *website* milik unit bisnis tersebut. Dari sisi konsumen juga mendapat benefit lain yaitu menghemat biaya akomodasi dan juga dimudahkan dengan adanya informasi mengenai detail produk serta tampilan grafis yang baik dan bahkan bisa didukung dengan animasi maupun video mengenai produk tersebut (Mumtahana, Hani Atun, Nita & Tito, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh widagdo (2016) menyatakan bahwa *e-commerce* memiliki dampak positif yang signifikan baik bagi pebisnis, konsumen maupun masyarakat. Perkembangan *e-commerce* di Indonesia dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia. Dan hasil dari penelitian Trianda et al (2019) menunjukkan bahwa *e-commerce* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja dan pendapatan UMKM, Akan tetapi keberadaan *e-commerce* menjadi salah satu alternatif pemasaran yang menjangkau lebih banyak pelanggan.

Perkembangan teknologi juga membawa perubahan pada sistem pelayanannya, salah satunya adalah *E-Service Quality*, *e-service quality* sendiri adalah bentuk kualitas layanan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien. (Chasee et al, 2013) sebagai interaksi layanan secara mekanis. Menurut Chase dalam (WU, 2011) *E-Service quality* adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna internet digunakan sebagai fasilitas kegiatan belanja, pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien. Pemilihan platform pesan antar makanan dan minuman dengan *E-Service Quality* yang efektif dan efisien dapat memberi dampak dalam peningkatan sebuah usaha. Pengaruh *e-service quality* dalam sebuah aplikasi memberi dampak pada kesetiaan atau loyalitas pengguna platform aplikasi dalam membeli atau memesan secara *online* barang dan jasa. Semakin efisien dan efektif *e-service quality* sebuah platform aplikasi, semakin nyaman dan sering digunakan pula platform tersebut oleh konsumen. Menurut Hurriyati, (2010, hal. 129) Loyalitas ialah komitmen mendalam dan berulang dari pihak pelanggan untuk secara konsisten membeli kembali atau berlangganan barang dan jasa tertentu di masa depan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulius (2021) menyatakan bahwa *e-service quality* dan *online marketing* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Labbaik *Chicken*, yang artinya secara tidak langsung juga berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan usaha. Lalu penelitian dari Bagus Satrio (2021) karena Loyalitas konsumen memberikan keuntungan bagi sebuah platform atau usaha yang terdaftar menjadi bagian dari platform layanan pesan antar makanan dan minuman secara *online*. Dengan pembelian yang berulang dapat meningkatkan margin, penurunan biaya pemasaran, retensi dan ancaman dari pesaing. (Aini & Suryadi, 2021).

Keberadaan Universitas di Jember mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap pusat perekonomian, kegiatan, dan perkembangan. Universitas Di Kota Jember semua terletak di kecamatan Summersari, oleh karena itu Kecamatan Summersari merupakan pusat kabupaten Jember disamping Kecamatan Patrang dan Kecamatan Kaliwates. Yang dimaksud pusat ini adalah semua kegiatan bersumber atau berpusat dari sana. Dimulai dari perekonomian, pendidikan, sarana prasaran, mobilitas, kegiatan manusia, dan lain - lain. (Kompasiana, 2022). Menurut data dari Kementrian Koperasi dan UMKM Kabupaten Jember (2023) , Pada awal

tahun 2023 jumlah pelaku UMKM sektor kuliner di Kecamatan Sumpalsari adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1

Data UMKM sektor kuliner Di wilayah Kecamatan Sumpalsari

No	Wilayah	Jumlah
1	Kelurahan Sumpalsari	284
2	Kelurahan Tegalgede	42
3	Kelurahan Wirolegi	56
4	Kelurahan Karangrejo	78
5	Kelurahan Kebonsari	140
6	Kelurahan Kranjingan	88
7	Kelurahan Antirogo	19
Total		707 UMKM

Sumber : Dinas Koperasi dan UKM Kab. Jember Januari,2023

Tabel 1.2

Data Pra-Penelitian UMKM Sektor Kuliner di Kelurahan Sumpalsari dan Kelurahan Tegalgede

No.	Nama Usaha	Menggunakan <i>e-payment, e-commerce dan e-serqual</i>	Tidak Menggunakan
1	Aneka Bakery	√	-
2	Catering Wiwik	√	-
3	Nasi Goreng Ica	-	√
4	Lalapan Ibu Budi	√	-
5	Bakso Raja Rasa	-	√
6	Tempe GO CHIPS	√	-
7	Riels Cake	√	-
8	Siomay Kriting	√	-
9	Bakso Pak Indra	-	√
10	Kedai OMA JOE	√	-
11	Matcha Food	√	-
12	SOMLELA	√	-
13	Pelangi Juice	-	√
14	Edammame Gunung Batu	√	-
15	Warung Snack Bentang	√	-
16	Seblak Mang Ujang	√	-
17	Ayam Geprek Sa'i	-	√
18	Donat Endulita	√	-
19	GOGO Fried Chicken	√	-
20	Warung Bu Happy	-	√
21	Royal Cookie	√	-

22	Roti Gembung	-	√
23	Ningrum Catering	√	-
24	BeBe Catering	√	-
25	Warung Bebek Haji Selamet	√	-
26	Roti Fatimah	-	√
27	Warung Biru Mandala	-	√
28	Tahu kocek geo	-	√
29	Cilok Pak Edy	-	√
30	Teh Poci karimata	-	√
31	Geprek Paris Jawa	√	-
32	Ayam Gephok Pak Giek	√	-
33	Es Teler Ikiwawa	√	-
Total		21	12

Sumber : Data Diolah Januari, 2023

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah UMKM sektor kuliner di Kelurahan Sumbersari adalah yang terbesar jumlahnya dibandingkan dengan kelurahan lain di Kecamatan Sumbersari. Dalam data pra-penelitian yang dilakukan di Kelurahan Sumbersari dan Kelurahan Tegalgede menunjukkan 21 dari 33 UMKM telah menggunakan *e-payment*, *e-commerce* dan *e-service quality*. Ini menunjukkan bahwasanya penggunaan *e-payment*, *e-commerce* dan *e-service quality* di UMKM sektor kuliner sudah banyak digunakan untuk transaksi.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut (Danang, 2017) Pendapatan dapat diukur dari barang dan jasa yang ditukarkan dalam transaksi yang dimana nilai tersebut menggambarkan ekuivalen kas atau nilai tunai uang yang diterima dalam suatu proses pertukaran, dengan kata lain pendapatan dapat dinyatakan dalam jumlah rupiah atau dalam suatu mata uang lainnya. Dalam beberapa kondisi lain dimana tidak ada nilai tukar ekuivalen, maka nilai pasar biasanya akan dipandang sebagai alat ukur yang relevan atas pendapatan. Berdasarkan teori dan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah penggunaan *e - payment* berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan usaha UMKM sektor kuliner di wilayah kampus kota Jember ?
2. Apakah penggunaan *e - commerce* berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan usaha UMKM sektor kuliner di wilayah kampus kota Jember ?
3. Apakah penggunaan *e-service quality* berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan usaha UMKM sektor kuliner di wilayah kampus kota Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dampak penggunaan *e - payment* terhadap peningkatan pendapatan usaha UMKM sektor kuliner di wilayah kampus kota Jember.
2. Untuk mengetahui dampak penggunaan *e - commerce* terhadap peningkatan pendapatan usaha UMKM sektor kuliner di wilayah kampus kota Jember.
3. Untuk mengetahui dampak penggunaan *e-service quality* terhadap peningkatan pendapatan usaha UMKM sektor kuliner di wilayah kampus kota Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada usaha mikro kecil dan menengah dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam memilih metode pembayaran yang digunakan.
2. Bagi Institusi Universitas Muhammadiyah Jember
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti objek penelitian yang sama.

