

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan *financial technology* (*fintech*) telah menjadi pendorong utama transformasi digital dalam sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). *Fintech* merujuk pada teknologi yang dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan keuangan secara efisien, transparan, dan ramah penggunaan (Haidah, Herlina, 2025). Pesatnya pertumbuhan *fintech* di Indonesia yang kini telah mencapai lebih dari 100 perusahaan menunjukkan besarnya potensi pasar di sektor ini. *Fintech* di Indonesia terbagi ke dalam berbagai bidang seperti *payment*, *lending*, *insurtech*, *crowdfunding*, dan salah satunya yang semakin relevan bagi UMKM adalah *fintech* dalam bidang *Point of Sale* (POS) *System* (fintechnews.sg, 2025).

POS *System* merupakan bentuk inovasi *fintech* yang dirancang agar dapat membantu pelaku usaha dalam mencatat dan mengelola transaksi penjualan secara praktis dan efisien (Primasari and Wibisono 2022). Sistem POS generasi awal menggunakan perangkat keras, khususnya seperti mesin kasir yang terintegrasi dengan perangkat lunak. Namun, keterbatasan fleksibilitas pada sistem konvensional tersebut kini telah diatasi melalui POS berbasis web, yang memungkinkan penggunaan hanya dengan perangkat sederhana seperti komputer, tablet, bahkan *smartphone* (binus.ac.id, 2019). POS modern ini sangat bermanfaat bagi UMKM karena memungkinkan dalam proses transaksi dilakukan lebih cepat, akurat, serta dilengkapi fitur tambahan seperti manajemen inventaris dan pengadaan barang (Khafidloh, Hermuningsih, and Maulida 2021).

Adopsi POS di kalangan UMKM Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak pelaku UMKM masih bergantung pada pencatatan manual yang rentan terhadap kesalahan dan keterlambatan dalam pelaporan keuangan (Wardani and Darmawan 2020). Kondisi ini juga ditemukan di Teras Malioboro 1, Yogyakarta sebuah pusat oleh-oleh dan sentra UMKM hasil relokasi PKL yang kini dikelola oleh Balai Layanan Usaha Terpadu (BLUT)

Teras Malioboro dibawah naungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta. Observasi pra-penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenant masih melakukan pencatatan transaksi secara manual. Masalah umum yang ditemukan antara lain risiko kehilangan data, lamanya pencarian transaksi sebelumnya, serta tidak adanya laporan penjualan yang tersusun rapi. Temuan ini sejalan dengan pernyataan dari pihak BLUT Teras Malioboro 1 yang disampaikan melalui wawancara, bahwa kehadiran aplikasi Bon-App di kawasan tersebut merupakan bagian dari upaya inovatif dalam pengelolaan sistem transaksi. Seiring dengan perkembangan teknologi, perilaku konsumen juga berubah, di mana transaksi semakin dituntut untuk dapat dilakukan secara fleksibel tanpa terikat oleh waktu dan tempat (Ramadhan 2021). Oleh karena itu, Pihak BLUT juga menjelaskan bahwa Bon-App diharapkan mampu menjadi solusi modern yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi, serta mendorong pelaku UMKM untuk lebih adaptif terhadap sistem manajemen pembayaran berbasis digital.

Dalam tahap awal implementasinya, Bon-App difokuskan sebagai sistem POS terpadu yang mendukung transaksi pelanggan secara online maupun offline. Pelanggan dapat memilih menu melalui aplikasi, melakukan pemesanan secara daring, dan menyelesaikan pembayaran di kasir Bon-App yang telah disediakan. Berdasarkan dari hasil wawancara, pihak BLUT mengakui bahwa tantangan terbesar dalam penerapan aplikasi ini adalah memberikan edukasi kepada para tenant yang sebagian besar masih menggunakan sistem konvensional. Sebagian besar pelaku UMKM Teras Malioboro 1 yang belum sepenuhnya memahami manfaat penggunaan Bon-App. Beberapa manfaat tersebut antara lain kemudahan dalam menangani pesanan yang masuk tanpa perlu repot mencatat secara manual, pengelolaan keuangan yang lebih terstruktur melalui sistem kasir terpadu, serta efisiensi dan keamanan dalam proses transaksi, baik tunai maupun non-tunai. Dengan demikian, aplikasi Bon-App diharapkan mampu mengurangi aktivitas-aktivitas teknis yang tidak esensial, sehingga para tenant dapat lebih memusatkan perhatian pada aspek strategis dalam pengelolaan usaha.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan dapat menggunakan sebuah teknologi informasi (Lishobrina et al. 2023). Dalam penelitian Davis (1989), yang berjudul "*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*" menyebutkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap minat berkelanjutan dalam mengadopsi teknologi. Ketika beberapa orang berfikir bahwa memanfaatkan teknologi akan membebaskannya dari pekerjaan maka disebut sebagai persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*), sedangkan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) adalah keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas operasional usahanya (Sylvie and Pascal 2021). Dari hasil wawancara dengan pihak BLUT Teras Malioboro, terungkap fakta bahwa implementasi aplikasi Bon-App di lingkungan UMKM memiliki tantangan utama, yaitu rendahnya tingkat pemahaman tenant terhadap fungsi dan keunggulan aplikasi Bon-App, ini menyebabkan masih terbatasnya pemanfaatan fitur secara menyeluruh. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi yang ditawarkan oleh Bon-App dengan tingkat penerimaan dan pemanfaatannya oleh pelaku UMKM Teras Malioboro 1. Dengan demikian penelitian ini mengadopsi teori TAM, dengan menitikberatkan pada dua variabel utama, yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua variabel ini dinilai relevan dalam konteks penelitian, mengingat adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap kegunaan dan kemudahannya.

Variabel efektivitas pemanfaatan turut menjadi aspek penting yang perlu dikaji untuk dapat mengetahui sejauh mana aplikasi Bon-App digunakan secara optimal dalam mendukung operasional usaha, mulai dari pencatatan transaksi, pelaporan penjualan, hingga analisis performa bisnis. Berdasarkan dari temuan awal di lapangan, belum seluruh tenant memanfaatkan fitur-fitur tersebut secara maksimal, yang mengindikasikan perlunya pengukuran efektivitas sebagai tolak ukur keberhasilan implementasi teknologi. Oleh

karena itu, variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan efektivitas pemanfaatan menjadi komponen utama dalam menganalisis penerimaan serta efektivitas penggunaan aplikasi Bon-App oleh pelaku UMKM Teras Malioboro 1.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wati dan Adiputra (2021) mengungkapkan bahwa pemanfaatan aplikasi POS Lamikro secara efektif berkontribusi pada peningkatan kemampuan UMKM dalam menyusun laporan keuangan serta memantau arus kas secara lebih terstruktur di wilayah Kecamatan Buleleng (Wati and Adiputra 2021). Selaras dengan temuan tersebut, studi yang dilakukan oleh Lestari, Nyoman, dan Herawati (2018) menunjukkan bahwa persepsi positif pelaku UMKM terhadap kemudahan dan kemanfaatan aplikasi POS Lamikro mendorong keberlanjutan penggunaannya (Lestari et al., 2018). Kedua penelitian ini secara umum menegaskan bahwa persepsi pengguna terhadap aspek kemudahan dan manfaat menjadi faktor penting dalam mendorong adopsi teknologi keuangan, khususnya dalam konteks digitalisasi pencatatan dan pelaporan keuangan usaha mikro.

Kendati demikian, masih terdapat celah penelitian (*research gap*) yang belum banyak dieksplorasi, yaitu belum adanya kajian yang secara langsung menguji hubungan antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan efektivitas pemanfaatan dalam konteks aplikasi *Point of Sale* (POS) berbasis *Financial Technology* (fintech) yang terintegrasi secara menyeluruh dengan sistem transaksi harian pelaku UMKM. Hal ini menjadi relevan mengingat Bon-App yang digunakan di lingkungan UMKM Teras Malioboro 1 bukan hanya berfungsi sebagai alat bantu pembayaran, tetapi juga merupakan bagian dari ekosistem digitalisasi usaha yang dikembangkan oleh pemerintah daerah melalui Badan Layanan Usaha Terpadu (BLUT). Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan kontribusi empiris mengenai bagaimana persepsi pelaku UMKM terhadap teknologi fintech dapat memengaruhi efektivitas pemanfaatannya dalam mendukung aktivitas operasional dan pengelolaan usaha secara lebih optimal.

Keputusan untuk mempertahankan dan mengoptimalkan pemanfaatan sistem ini di masa yang akan datang tidak semata-mata ditentukan oleh

persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan aplikasi, tetapi juga bergantung pada sejauh mana sistem POS terpadu Bon-App mampu merespons tantangan serta menjawab kebutuhan pelaku UMKM secara berkelanjutan. Keberlanjutan penggunaan teknologi ini sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam beradaptasi dengan dinamika operasional UMKM, termasuk kemudahan integrasi dengan proses bisnis, efisiensi transaksi, serta dukungan terhadap pengambilan keputusan usaha. Dengan memahami faktor-faktor tersebut secara komprehensif, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi strategis bagi pengembangan sistem digital yang lebih inklusif dan adaptif di lingkungan UMKM khususnya binaan pemerintah daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan aplikasi Bon-App sebagai layanan POS terpadu oleh UMKM di Teras Malioboro 1?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan aplikasi Bon-App sebagai layanan POS terpadu oleh UMKM di Teras Malioboro 1?
3. Apakah persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan aplikasi Bon-App sebagai layanan POS terpadu oleh UMKM di Teras Malioboro 1?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pengaruh persepsi manfaat terhadap efektivitas pemanfaatan Bon-App.
2. Menentukan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap efektivitas pemanfaatan Bon-App.
3. Menentukan pengaruh simultan antara persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap efektivitas pemanfaatan Bon-App.

1.4 Batasan Penelitian

1.4.1. Batasan Subjek dan Lokasi

Sample UMKM. Hanya mencakup tenant UMKM di Teras Malioboro 1, Yogyakarta yang terdaftar resmi, dengan memiliki kriteria inklusi seperti berikut:

1. Memiliki izin usaha mikro/kecil.
2. Minimal enam bulan beroperasi dan sudah mengadopsi layanan POS terpadu BonApp.
3. Bersedia berpartisipasi dalam survei.

1.4.2. Batasan Teknis

1. Peneliti hanya mengevaluasi versi aplikasi BonApp yang aktif pada periode studi dan tidak termasuk pada fitur-fitur yang belum dirilis.
2. Faktor yang mempengaruhi variabel eksternal, seperti kebijakan pemerintah atau kondisi ekonomi makro tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Masyarakat atau Instansi Terkait

1. Bagi UMKM dan pengunjung Teras Malioboro:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada pelaku UMKM mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi digital, khususnya sistem *Point of Sale* (POS) seperti BonApp, dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan terhadap pelanggan. Dengan adanya aplikasi BonApp, masyarakat sebagai konsumen juga akan memperoleh pengalaman bertransaksi yang lebih praktis, cepat, dan akurat. Penelitian ini juga akan mendorong masyarakat untuk lebih terbuka terhadap transformasi digital dalam aktivitas ekonomi lokal.

2. Bagi BLUT Teras Malioboro dan pihak pengembangan Aplikasi BonApp:

Penelitian ini akan memberikan data dan informasi yang dapat dijadikan dasar dalam mengevaluasi efektivitas implementasi BonApp di lingkungan UMKM. Temuan penelitian ini juga dapat digunakan untuk mengembangkan strategi pendampingan, pelatihan, serta peningkatan

fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Instansi juga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan digital yang mendukung penguatan ekosistem UMKM dan pariwisata berbasis teknologi di kawasan Teras Malioboro.

1.5.2 Bagi ITN Malang

Manfaat penelitian bagi ITN Malang adalah sebagai berikut.

1. Menambah referensi ilmiah di bidang Bisnis Digital melalui bukti empiris mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada layanan POS terpadu di Indonesia, serta mengidentifikasi hambatan dan tingkat literasi digital pelaku UMKM di kawasan wisata.
2. Memberikan kontribusi langsung kepada program studi Bisnis Digital dalam pengembangan kurikulum, khususnya melalui integrasi studi kasus implementasi teknologi finansial (*financial technology*) dan sistem *Point of Sale* (POS) pada sektor UMKM, yang dapat diaplikasikan dalam mata kuliah.

1.5.3 Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian bagi mahasiswa adalah sebagai berikut.

1. Mengembangkan kemampuan analisis kritis dan metodologis yang penting untuk karir di bidang bisnis digital.
2. Membuka peluang untuk mengaplikasikan teori akademis ke dalam praktik nyata.

1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi atau petunjuk tentang bagaimana caranya mengukur satu variabel. Sugiyono mendefinisikan operasional variabel merupakan segala sesuatu apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian akan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dengan demikian, definisi operasional dapat membantu peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan

menggunakan variabel yang sama. Pada penelitian ini memiliki definisi operasional variabel sebagai berikut:

1.6.1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Sugiyono (2019), mengatakan variabel independen sering disebut juga sebagai variabel stimulus, prediktor, dan *antecedent* ini merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel independen yang akan diteliti, yaitu:

- A. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) (X1) merujuk pada tingkat keyakinan pengguna yaitu UMKM, bahwa layanan POS terpadu Bon-App dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja dalam bertransaksi. Sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa Bon-App mampu meningkatkan efisiensi transaksi, maka akan diukur melalui indikator. Variabel ini mengacu pada konsep Davis (1989) tentang *perceived usefulness*, tetapi dimodifikasi untuk konteks layanan POS terpadu Bon-App di Teras Malioboro 1. Terdapat enam indikator utama yang digunakan untuk mengukur persepsi manfaat antara lain, pekerjaan lebih cepat selesai, memudahkan pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efektivitas, dan memberikan manfaat secara keseluruhan (Mahemba and Respati 2018).
- B. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) (X2) merujuk pada tingkat kesulitan yang dirasakan pengguna dalam penggunaan layanan POS terpadu Bon-App. Adapun pengukuran pada variabel persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini, mengacu pada indikator yang dikembangkan oleh Davis (1989, dalam Mahemba and Respati 2018) antara lain, mudah dipelajari, terkendali, jelas dan dapat dipahami.

1.6.2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat, adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai variabel keluaran, kriteria, atau konsekuensi (Sugiyono, 2019).

Variabel dependen pada penelitian ini, yaitu Efektivitas Pemanfaatan (Y), merujuk pada keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wati and Adiputra 2021). Efektivitas dapat diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu tujuan berhasil dicapai sesuai dengan hasil yang direncanakan. Dalam penelitian ini, efektivitas pemanfaatan merujuk pada sejauh mana layanan POS terpadu Bon-App digunakan secara optimal oleh pelaku UMKM Teras Malioboro 1, untuk mendukung kegiatan operasional usahanya. Adapun variabel efektivitas pemanfaatan ini akan diukur dengan menggunakan tujuh indikator yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Made Shara & Made Pradana (2021). Tujuh indikator tersebut, antara lain, keamanan data, kecepatan (waktu), ketelitian, variatif laporan, relevansi, dan keakuratan, kualitas informasi.