BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia. Data Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan bahwa jumlah UMKM mencapai lebih dari 64 juta unit dan berkonsentrasi sekitar 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional. Kontribusi yang besar tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan dan daya saing UMKM sangat menentukan stabilitas ekonomi nasional. Namun, di tengah perkembangan ekonomi digital, UMKM dihadapkan pada tantangan untuk beradaptasi dengan teknologi guna meningkatkan efisiensi dan profesionalisme pengelolaan usaha (Kementerian Koperasi dan UKM, 2021).

Di era industri 4.0, keberlanjutan UMKM tidak lagi hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga pada kemampuan pelaku usaha dalam mengadopsi teknologi digital (Schwab, 2016; Tambunan, 2021). Digitalisasi bukan lagi sekadar tren, melainkan kebutuhan mendesak agar UMKM dapat beroperasi lebih efektif dan transparan. Namun, proses transformasi digital ini sering kali terhambat oleh kesiapan internal UMKM, terutama dalam hal manajemen operasional harian yang masih bersifat tradisional (Rahayu & Day, 2015). Sebelum melangkah pada digitalisasi pemasaran yang lebih luas, aspek fundamental yang harus dibenahi terlebih dahulu adalah efisiensi dalam pengelolaan transaksi dan data internal usaha (Nuryanti & Pramono, 2020).

Transaksi merupakan aktivitas inti yang menjadi sumber data utama dalam pengambilan keputusan bisnis. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa banyak pelaku usaha masih terjebak dalam pola transaksi konvensional yang mengandalkan pencatatan manual. Sistem manual ini tidak hanya memperlambat proses pelayanan kepada konsumen, tetapi juga memiliki risiko tinggi terhadap kesalahan perhitungan (*human error*), ketidakteraturan stok, hingga kebocoran pendapatan karena tidak adanya laporan keuangan yang terstruktur dan *real-time* (Sari dkk., 2024).

Meskipun transformasi digital sektor publik terus diupayakan secara masif, realitas di lapangan menunjukkan adanya hambatan struktural yang signifikan dalam proses adopsi teknologi di kalangan pelaku usaha. Salah satu faktor krusial yang sering kali diabaikan adalah kesiapan digital dari pelaku UMKM itu sendiri. Kesiapan digital tidak sekadar mengenai kemampuan menyalakan perangkat elektronik, melainkan mencakup kecakapan kognitif dan teknis dalam mengevaluasi, mengelola, serta memanfaatkan teknologi secara produktif untuk keberlanjutan bisnis (Martin, 2008; Bawden, 2008). Tanpa tingkat kesiapan digital yang memadai, kehadiran inovasi teknologi secanggih apa pun akan sulit diterima karena adanya kesenjangan pemahaman operasional.

Untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai sejauh mana teknologi digital telah terintegrasi dalam operasional bisnis dan bagaimana tingkat penerimaannya di lapangan, penulis melakukan pra-survei terhadap 30 UMKM yang berlokasi di sepanjang Jalan Darussalam, Kota Lhokseumawe. Adapun hasil

pemetaan terhadap penggunaan sistem kasir digital atau *Point of Sale* (POS) pada wilayah tersebut terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1 Hasil *Pra-Survey* terhadap UMKM di Kota Lhokseumawe

No	Nama Usaha	Kategori Produk	Penggunaan Sistem Kasir (POS)
1.	Smart Laundry Kasir	Jasa	Ada
2.	Baraya Puring Khas Sunda	Kuliner	Ada
3.	Garen Laundry Koin	Jasa	Ada
4.	CFFND Distro	Fashion	Ada
5.	CFFND Distro	Fashion	Ada
6.	Asia Mart	Ritel	Ada
7	Asia Kosmetik	Fashion	Ada
8	Latazzat Chicken & Burger	Kuliner	Ada
9	Master Es Teh	Kuliner	Ada
10.	Nasaba Barbershop	Jasa	Ada
11.	Wong Solo	Kuliner	Ada
12.	Ayam ala korea Mister MD	Kuliner	Tidak ada
13.	Kios Saka 2	Ritel	Tidak ada
14.	Atlantic Fotocopy	Jasa	Tidak ada
15.	Sunan Serba Murah	Ritel	Tidak ada
16.	Asia Fashion	Fashion	Tidak ada
17.	Master acc	Ritel	Tidak ada
18.	Tukang Balon	Ritel	Tidak ada
19.	Kios hadde	Ritel	Tidak ada
20.	Bakso Darussalam	Kuliner	Tidak ada
21.	Bakso king	Kuliner	Tidak ada
22.	Somay gen Z	Kuliner	Tidak ada
23.	Mie box	Kuliner	Tidak ada
24.	Nasi briyani darussalam dan canai kuah kari	Kuliner	Tidak ada
25.	Cendana geprek	Kuliner	Tidak ada
26.	Nasi goreng Ar-Rahman	Kuliner	Tidak ada
27.	Burger David	Kuliner	Tidak Ada
28.	Khaffirat Cut Syki Hijab	Fahion	Tidak ada
29.	Mister Bag & Shoes (Tas dan Sepatu)	Fashion	Tidak ada
30.	Sabina	Fashion	Tidak ada

Sumber: Data Primer Pra-Survei Diolah (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.1 di atas, ditemukan fenomena ketidakkonsistenan antara ketersediaan teknologi digital dengan realitas adopsi di lapangan. Di kawasan pusat aktivitas ekonomi seperti Jalan Darussalam yang memiliki intensitas transaksi tinggi, penggunaan sistem *Point of Sale* (POS) seharusnya menjadi standar untuk mencapai efisiensi pelayanan. Namun, fakta bahwa mayoritas pelaku usaha (64%) tetap memilih bertahan dengan sistem manual menunjukkan adanya resistensi yang signifikan.

Secara spesifik, hasil observasi langsung di lapangan mengidentifikasi dua kendala utama yang melandasi keengganan pelaku UMKM dalam mengadopsi sistem POS. Pertama, kendala finansial struktural, di mana pelaku usaha merasa keberatan dengan biaya modal awal (*upfront cost*) untuk pengadaan perangkat keras pendukung seperti mesin kasir digital, tablet, maupun printer struk, ditambah adanya biaya langganan bulanan aplikasi yang dianggap membebani arus kas usaha kecil. Kedua, ketiadaan urgensi operasional (*perceived uselessness*), di mana pelaku usaha merasa skala bisnis mereka yang sekarang belum membutuhkan sistem pencatatan otomatis, sebab metode pembukuan konvensional dinilai sudah cukup untuk melacak transaksi harian.

Masalah utama UMKM di Kota Lhokseumawe bermuara pada rendahnya urgensi digitalisasi karena para pelaku usaha sudah terlanjur mapan dan merasa aman dengan pola pengelolaan konvensional yang selama ini diterapkan. Hambatan psikologis berupa keengganan untuk keluar dari zona operasional lama membuat Persepsi Kebergunaan terhadap teknologi modern belum terbentuk secara kuat di lingkungan mereka (Rahmawati & Kurnia, 2023). Selama pelaku

usaha masih menganggap pencatatan manual sudah memadai karena alasan beban biaya dan keterbatasan informasi teknis, maka nilai strategis *Point of Sale* (POS) seperti akurasi laporan keuangan serta efisiensi manajemen stok tidak akan pernah dinilai sebagai keuntungan nyata bagi keberlanjutan skala bisnis mereka (Saputra et al., 2022).

Kondisi ini secara langsung menghambat Niat Adopsi tanpa adanya keyakinan bahwa teknologi tersebut memberikan keuntungan kompetitif dan nilai tambah esensial, komitmen pelaku usaha untuk beralih tidak akan pernah terbentuk (Nugroho & Setiawan, 2024). Selain faktor manfaat, hambatan psikologis berupa rendahnya Persepsi Kemudahan menjadi penghalang besar bagi digitalisasi UMKM di Lhokseumawe. Para pemilik usaha cenderung mempersepsikan teknologi POS sebagai sistem yang rumit dengan kurva pembelajaran yang menyulitkan, sehingga muncul kekhawatiran bahwa kendala teknis akan mengganggu kelancaran transaksi harian (Handayani & Arifin, 2022; Pratama, 2023). Secara teoretis, kesiapan digital bertindak sebagai fondasi utama yang membentuk persepsi kemudahan ini. Individu dengan kesiapan digital yang baik akan cenderung merasa familier dan percaya diri saat berhadapan dengan antarmuka baru, sehingga menganggap teknologi tersebut mudah dipelajari (*perceived ease of use*). Sebaliknya, minimnya kesiapan digital memicu kecemasan teknologi (*technology anxiety*), yang memperparah anggapan bahwa sistem digital sulit dioperasikan, yang pada gilirannya secara otomatis mematikan Niat pelaku usaha untuk melakukan transformasi teknologi (Wahyudi & Wijaya, 2024).

Ketimpangan ini mempertegas adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang nyata di Kota Lhokseumawe. Secara teoritis, teknologi yang menawarkan kemudahan seharusnya cepat diadopsi. Namun pada praktiknya, variabel persepsi kebergunaan dan kemudahan penggunaan nampaknya belum mampu memicu Niat Adopsi secara optimal di tengah kuatnya budaya transaksi manual. Keraguan para pelaku usaha ini membuktikan bahwa keputusan untuk beralih ke sistem digital bukan sekadar masalah ketersediaan perangkat, melainkan dipengaruhi secara masif oleh modal internal berupa kesiapan digital yang membentuk penilaian subjektif mereka terhadap kegunaan dan kemudahan teknologi dalam ekosistem lokal.

Dalam kajian sistem informasi, *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu persepsi kebergunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kebergunaan mengacu pada keyakinan bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja usaha, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada tingkat keyakinan bahwa sistem tersebut mudah dipelajari dan dioperasikan. Namun, dalam perkembangannya, TAM sering kali memerlukan variabel eksternal seperti kesiapan digital untuk menjelaskan variasi perilaku pengguna pada komunitas yang sedang berkembang (Venkatesh & Bala, 2008). Kesiapan digital menjadi stimulus eksternal yang menentukan apakah seseorang mampu menangkap sinyal kemudahan dan kemanfaatan yang ditawarkan oleh sebuah sistem informasi.

Keterkaitan antara aspek kognitif (literasi digital), fungsional (persepsi kebergunaan), dan teknis (persepsi kemudahan) ini menjadi krusial karena apabila seluruh aspek tersebut bernilai positif, maka akan terbentuk Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) untuk mengadopsi sistem tersebut (Ajzen, 1991; Davis et al., 1989). Dalam kajian perilaku, *Behavioral Intention* umumnya dipakai untuk memprediksi kemungkinan seseorang akan menggunakan sebuah teknologi di masa depan. Karena tingkat keberhasilan suatu sistem informasi dinilai dari sejauh mana pemakai bersedia menerimanya, Niat Adopsi menjadi faktor kunci dalam proses adopsi teknologi informasi (Abdulkadir et al., 2013). Oleh karena itu, kuat atau lemahnya Niat pelaku UMKM di Kota Lhokseumawe untuk beralih dari sistem manual sangat bergantung pada bagaimana kesiapan digital mereka mampu menjembatani pemahaman atas nilai guna dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi kasir tersebut.

Meskipun studi mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM) telah banyak dilakukan, sebagian besar literatur terdahulu cenderung berfokus pada adopsi teknologi di wilayah metropolitan dengan tingkat kesiapan digital yang sudah mapan. Kondisi ini menyisakan ruang diskusi mengenai bagaimana variabel persepsi kebergunaan dan kemudahan penggunaan berinteraksi dalam ekosistem usaha yang masih kental dengan budaya transaksi konvensional, serta sejauh mana tingkat kesiapan digital lokal mampu mendorong atau justru menghambat proses adopsi tersebut.

Kondisi tersebut dipertegas oleh temuan Munawar dkk. (2023) yang menyoroti hambatan unik di Kota Lhokseumawe, di mana inovasi digital sering

kali tidak selaras dengan pola transaksi masyarakat setempat. Dedy dkk. (2025) juga menunjukkan adanya inkonsistensi hasil meski teknologi dianggap mudah, kebiasaan menggunakan pencatatan manual di wilayah non-metropolitan tetap menjadi penghalang yang dominan. Fenomena ini diperparah oleh rendahnya kesiapan digital yang belum tertangani melalui pendampingan terintegrasi (Saragih dkk., 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk membedah hambatan spesifik secara empiris, terutama terkait kontribusi kesiapan digital dalam menekan resistensi psikologis pelaku usaha terhadap peralihan sistem digital (Setiawan et al., 2023). Dengan menguji kembali variabel TAM yang diintegrasikan dengan aspek kesiapan digital di tengah kuatnya sistem transaksi konvensional, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman baru mengenai perilaku adopsi teknologi di wilayah berkembang (Rahmawati & Fitri, 2022). Secara praktis, hasil penelitian ini diproyeksikan menjadi landasan bagi Pemerintah Kota Lhokseumawe dalam merumuskan kebijakan digitalisasi dan program pelatihan kesiapan digital yang lebih inklusif serta aplikatif, sehingga program penguatan daya saing UMKM tidak lagi terhambat oleh masalah penerimaan pengguna di lapangan (Pemerintah Kota Lhokseumawe, 2024 Sari et al., 2024).

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul:

"Persepsi Kebergunaan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Adopsi Point of Sale (POS) UMKM di Kota Lhokseumawe".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kebergunaan (perceived usefulness) berpengaruh terhadap Niat adopsi Pointof Sale (POS) pada UMKM?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) berpengaruh terhadap Niat adopsi Pointof Sale (POS) pada UMKM?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh persepsi kebergunaan (perceived usefulness) terhadap Niat adopsi Pointof Sale (POS) pada UMKM
2. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) terhadap Niat adopsi Pointof Sale (POS) pada UMKM.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari segi Teoritis dan Praktis:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur Technology Acceptance Model (TAM) khususnya dalam konteks adopsi sistem POS pada UMKM.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis.

Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi peneliti sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam permasalahan nyata yang dihadapi oleh UMKM, khususnya terkait Niat adopsi. Selain itu, penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam melakukan analisis data, penyusunan karya ilmiah, serta pemahaman empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi Niat adopsi *Pointof Sale (POS)* pada UMKM.

2) Bagi Pembaca

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan mengenai pentingnya persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan dalam mendorong Niat adopsi pada UMKM. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi dan pertimbangan bagi pembaca, baik praktisi, akademisi, maupun pihak terkait, dalam memahami dinamika adopsi POS serta upaya peningkatan transformasi digital UMKM.