



## *Management and Business Sustainability Strategies for Prepaid Airtime Retail MSMEs in Maumere*

### **Strategi Pengelolaan Dan Keberlanjutan Usaha Mikro Kecil Menengah Konter Pulsa Di Maumere**

Damianus Viktor Raja<sup>1</sup>, Elisabeth Febianty<sup>2</sup>, Leontiana Dama Veny<sup>3</sup>, Bernadetha Susanti<sup>4</sup>,  
Gonzelini Yuniani Tia<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Universitas Nusa Nipa, Indonesia

#### Article Info

##### Corresponding Author:

Damianus Viktor Raja

✉ [damianusviktor@gmail.com](mailto:damianusviktor@gmail.com)

##### History:

Submitted: 08-01-2026

Revised: 01-02-2026

Accepted: 20-03-2026

##### Keyword:

Human Capital; MSME Sustainability;  
Service Quality; Risk Management; Regional  
Economy.

##### Kata Kunci:

Modal Manusia; Keberlanjutan UMKM;  
Kualitas Pelayanan; Manajemen Risiko;  
Ekonomi Regional.

#### Abstract

*This research investigates management and sustainability strategies of credit counter MSMEs in Maumere, Sikka Regency, amid digital disruption. Utilizing a qualitative descriptive method with a case study approach, data were gathered through triangulation involving in-depth interviews, observation, and documentation. Findings indicate that sustainability is integratively driven by human capital, specifically the owner's technical informatics background, which facilitates specialized repair services and operational efficiency. Furthermore, implementing the SERVQUAL model fosters customer loyalty, while strategic location selection optimizes daily market demand. Risk management is executed through income diversification, including hardware repairs and accessory sales, providing financial resilience against market fluctuations. These micro-level strategies significantly contribute to regional economic stability, particularly as stabilizers for Sikka's Gross Regional Domestic Product (GRDP). However, structural challenges regarding formalization via the OSS-RBA system and digital literacy persist. Consequently, synergy between human capital investment and technological adaptation remains vital for MSME resilience in the Society 5.0 era.*

#### Abstrak

Penelitian ini menginvestigasi strategi pengelolaan dan keberlanjutan UMKM konter pulsa di Maumere, Kabupaten Sikka, di tengah disrupsi digital. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, data dikumpulkan melalui triangulasi yang melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Temuan menunjukkan bahwa keberlanjutan didorong secara integratif oleh modal manusia, khususnya latar belakang teknis informatika pemilik, yang memfasilitasi layanan servis khusus dan efisiensi operasional. Selanjutnya, implementasi model SERVQUAL menumbuhkan loyalitas pelanggan, sementara pemilihan lokasi strategis mengoptimalkan permintaan pasar harian. Manajemen risiko dijalankan melalui diversifikasi pendapatan, termasuk perbaikan perangkat keras dan penjualan aksesoris, yang memberikan resiliensi finansial terhadap fluktuasi pasar. Strategi tingkat mikro ini berkontribusi signifikan terhadap stabilitas ekonomi regional, khususnya sebagai stabilisator Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Sikka. Namun, tantangan struktural mengenai formalisasi melalui sistem OSS-RBA dan literasi digital tetap ada. Akibatnya, sinergi antara investasi modal manusia dan adaptasi teknologi tetap vital bagi ketahanan UMKM di dalam masa depan era Society 5.0.



Copyright © 2026 by Journal of  
State Economic Research.

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted  
for possible open access publication under  
the terms and conditions of the Creative  
Commons Attribution (CC BY SA).

doi: <https://doi.org/10.65101/jser.v1i3.211>

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan pilar fundamental yang menopang stabilitas dan ketahanan ekonomi nasional Indonesia secara berkelanjutan. Secara statistik, entitas ini mencakup sekitar 99% dari total unit usaha di tanah air, dengan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional mencapai kisaran 60,51% hingga 61%, atau setara dengan nilai nominal yang menembus Rp9.580 triliun.<sup>1</sup> Lebih jauh lagi, kapasitas penyerapan tenaga kerja oleh sektor UMKM mencapai angka yang luar biasa, yakni sekitar 97% dari total angkatan kerja nasional, yang melibatkan lebih dari 117 juta individu.<sup>2</sup> Di tengah fluktuasi ekonomi global yang dipicu oleh ketegangan geopolitik dan disrupsi rantai pasok, UMKM telah membuktikan resiliensinya sebagai jaring pengaman ekonomi masyarakat, terutama dalam memutar roda ekonomi di tingkat akar rumput dan daerah pedesaan.<sup>3</sup>

Pentingnya melakukan penelitian ini didasari oleh transformasi masif dalam pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat yang kini sangat bergantung pada teknologi komunikasi digital. Telepon genggam telah bergeser fungsi dari sekadar alat komunikasi menjadi kebutuhan primer yang mendukung aktivitas bisnis, pendidikan, hiburan, dan interaksi sosial. Fenomena ini menciptakan peluang pasar yang luas bagi UMKM penyedia jasa telekomunikasi, khususnya unit usaha konter pulsa dan aksesoris telepon seluler. Namun, perkembangan pesat ini juga dibarengi dengan tantangan kompetisi yang semakin tajam, baik dari sesama pelaku usaha konvensional maupun dari platform e-commerce dan aplikasi perbankan digital yang menawarkan kemudahan transaksi serupa.<sup>4</sup>

Di wilayah Indonesia Timur, Kota Maumere yang terletak di Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur, menempati posisi strategis sebagai pusat kegiatan ekonomi regional di

---

<sup>1</sup> INDEF, "Peran Platform Digital Terhadap Pengembangan Umkm Di Indonesia," 2024, <https://indef.or.id/wp-content/uploads/2024/01/Laporan-Final-Peran-Platform-Digital-Terhadap-Pengembangan-UMKM-di-Indonesia-INDEF.pdf>.

<sup>2</sup> Sugiharto Purnama and Katriana, "Indonesia Strengthens MSMEs as Backbone of National Economy," *Antara News English*, 2023, <https://en.antaranews.com/news/380325/indonesia-strengthens-msmes-as-backbone-of-national-economy>.

<sup>3</sup> Bukhori Andri Ardiyanto and Ahmad Saifudin Mutaqi, "Membangun Entrepreneurship Pada Era New Normal Ketika Pandemi Covid-19," *JURAL Riset Rumpun Ilmu Teknik* 2, no. 1 (February 26, 2023): 137–44, <https://doi.org/10.55606/jurritek.v2i1.919>.

<sup>4</sup> Teguh Permana et al., "Masa Depan Usaha Konter Pulsa Di Era Digital," *MANAJEMEN: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (October 17, 2022): 92–96, <https://doi.org/10.51903/manajemen.v2i2.150>.

Flores. Aktivitas perdagangan yang terpusat di area seperti Jalan Anggrek dan Pasar Alok menciptakan ekosistem bisnis yang dinamis bagi UMKM lokal. Meskipun pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sikka pada triwulan III tahun 2025 tercatat positif sebesar 5,15% (y-on-y), terdapat kerentanan pada sektor sekunder yang sempat mengalami kontraksi, sehingga penguatan pada sektor tersier seperti jasa perdagangan pulsa menjadi krusial untuk menjaga stabilitas PDRB daerah.<sup>5</sup>

Penelitian Affa dkk (2025) secara ekstensif membahas strategi keberlanjutan UMKM melalui lensa inovasi digital, literasi keuangan, dan orientasi kewirausahaan.<sup>6</sup> Sebagian besar studi tersebut menemukan bahwa kegagalan UMKM seringkali disebabkan oleh keterbatasan modal, rendahnya kapasitas manajemen risiko, dan ketidakmampuan beradaptasi dengan perubahan teknologi. Terdapat pula kajian Sunarta dkk (2025) yang menyoroti model SERVQUAL (Service Quality) sebagai instrumen vital dalam membangun loyalitas pelanggan di industri jasa.<sup>7</sup> Namun, terdapat celah penelitian (*research gap*) di mana kajian yang mengintegrasikan variabel latar belakang pendidikan teknis pemilik usaha dengan strategi bertahan hidup di wilayah dengan karakteristik geografis seperti Maumere masih sangat terbatas.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai bagaimana kompetensi formal pemilik di bidang informatika menjadi fondasi dalam mengelola operasional teknis dan diversifikasi pendapatan pada UMKM konter pulsa. Artikel ini tidak hanya memaparkan aspek manajemen mikro, tetapi juga mengaitkannya dengan kerangka hukum nasional seperti UU Cipta Kerja dan implementasi sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) yang bertujuan mendorong formalisasi UMKM. Dengan mengeksplorasi pengalaman empiris dari unit usaha yang telah bertahan sejak tahun 2018, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis pada literatur manajemen strategis UMKM di wilayah berkembang.

Secara singkat, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberlanjutan UMKM

---

<sup>5</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Sikka, "Ekonomi Kabupaten Sikka Triwulan I-2025 Kontraksi 2,83 Persen (q-to-Q)" (Kabupaten Sikka, 2025), <https://sikkakab.bps.go.id/id/pressrelease/2025/10/15/190/ekonomi-kabupaten-sikka-triwulan-i-2025-kontraksi-2-83-persen--q-to-q--.html>.

<sup>6</sup> Ahmad Syaiful Affa et al., "Resilience of Indonesian SMEs: A Systematic Review and Agenda for Future Research," *The International Conference on Sustainable Economics Management and Accounting Proceeding* 1 (August 13, 2025): 3425–39, <https://doi.org/10.32424/icsema.1.1.286>.

<sup>7</sup> Sunarta Sunarta, Ash Shoffi Hana Fadhilah, and Bagus Pamungkas Wibowo, "The Impact of Product Innovation and Service Quality on Survival Recovery of Msmes: The Mediating Role of Financial Performance," *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* 4 (January 1, 2025): 1314, <https://doi.org/10.56294/sctconf20251314>.

konter pulsa di Maumere didorong secara integratif oleh pemanfaatan modal manusia (*human capital*) melalui keahlian teknis pemilik, pemilihan lokasi yang memiliki trafik ekonomi tinggi, serta penerapan strategi manajemen risiko melalui diversifikasi jasa dan peningkatan kualitas layanan yang personal untuk membangun basis pelanggan loyal di tengah era disrupsi digital.

## **2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini disusun secara sistematis untuk mengeksplorasi alur pemikiran strategis dalam pengelolaan usaha. Adapun poin-poin permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh latar belakang pendidikan formal dan kompetensi teknis informatika pemilik usaha terhadap efektivitas pengelolaan operasional dan kemampuan adaptasi UMKM konter pulsa di tengah percepatan digitalisasi?
- b. Bagaimana implementasi strategi kualitas pelayanan berbasis model SERVQUAL dan optimalisasi lokasi strategis dalam mempertahankan daya saing terhadap platform digital dan aplikasi perbankan modern?
- c. Bagaimana mekanisme manajemen risiko melalui strategi diversifikasi pendapatan dan penguatan legalitas usaha berkontribusi terhadap keberlanjutan bisnis jangka panjang serta penguatan ekonomi lokal di Kabupaten Sikka?

## **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai strategi manajemen dan fenomena keberlanjutan UMKM di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap realitas kompleks dan nuansa pengalaman langsung dari pelaku usaha yang tidak selalu dapat terwakili secara akurat melalui data kuantitatif murni.<sup>8</sup>

Subjek penelitian ini adalah pemilik UMKM konter pulsa dan aksesoris HP yang berlokasi di Jalan Mawar, Kota Maumere, yaitu Bapak Christian Alden Pibe, yang telah merintis usahanya sejak tahun 2018 dengan modal awal sebesar Rp1.000.000. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi yang mencakup wawancara mendalam

---

<sup>8</sup> Matthew B Miles and A. Michael Huberman, "Drawing Valid Meaning from Qualitative Data: Toward a Shared Craft," *Educational Researcher* 13, no. 5 (May 1, 1984): 20-30, <https://doi.org/10.3102/0013189X013005020>.

(*in-depth interview*), observasi partisipatif terhadap aktivitas operasional harian, serta studi dokumentasi terkait catatan transaksi dan referensi literatur pendukung.

Proses analisis data mengikuti model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña yang terdiri dari tiga tahapan utama:

- a. Reduksi Data: Melakukan klasifikasi dan penyederhanaan data hasil wawancara untuk memfokuskan analisis pada aspek strategi pengelolaan, tantangan, dan faktor keberlanjutan.
- b. Penyajian Data: Menyusun informasi secara naratif dan menyajikannya dalam bentuk tabel data untuk memperlihatkan hubungan kausalitas antar variabel penelitian.
- c. Penarikan Kesimpulan: Melakukan verifikasi terhadap pola-pola yang ditemukan untuk merumuskan simpulan akhir yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Referensi pendukung diperkuat dengan penelusuran artikel ilmiah untuk membangun kerangka teoretis yang kokoh terkait teori modal manusia, manajemen strategis, dan kebijakan hukum UMKM di Indonesia. Kaitan dengan indikator ekonomi negara didukung oleh data sekunder dari laporan berkala Badan Pusat Statistik mengenai pertumbuhan PDRB dan profil industri mikro di Indonesia.

## **B. PEMBAHASAN**

Analisis terhadap ekosistem UMKM di Kota Maumere menunjukkan bahwa unit usaha konter pulsa dan aksesoris HP memiliki peranan yang sangat signifikan dalam mendukung produktivitas masyarakat lokal. Keberhasilan unit usaha yang dikelola oleh Bapak Christian Alden Pibe memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana modal terbatas dapat dikembangkan menjadi bisnis yang berkelanjutan melalui manajemen strategis yang tepat.



Gambar 1. Wawancara Usaha Konter Servis



Gambar 2. Dokumentasi Dengan Pelaku Usaha

### 1. Modal Manusia Dan Peran Pendidikan Informatika

Latar belakang pendidikan pemilik merupakan salah satu faktor internal paling krusial yang menentukan arah kebijakan dan efisiensi operasional UMKM. Berdasarkan teori modal manusia (*human capital theory*), tingkat pendidikan dan keterampilan teknis seseorang secara langsung berkorelasi dengan kemampuan inovasi dan produktivitas dalam menjalankan tugas-tugas ekonomi.<sup>9</sup> Dalam kasus UMKM di Maumere, latar belakang pendidikan pemilik di bidang informatika menjadi keunggulan kompetitif

<sup>9</sup> Soumyadeb Chowdhury, Pawan Budhwar, and Geoffrey Wood, "Generative Artificial Intelligence in Business: Towards a Strategic Human Resource Management Framework," *British Journal of Management* 35, no. 4 (October 11, 2024): 1680–91, <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12824>.

(competitive advantage) yang sulit ditiru oleh pesaing lainnya.

Pengetahuan teknis informatika memungkinkan pemilik untuk mengelola layanan jasa servis HP secara mandiri, yang mencakup perbaikan perangkat keras maupun optimalisasi sistem operasi perangkat lunak. Di wilayah dengan akses terbatas terhadap pusat layanan resmi (*authorized service center*), kemampuan ini menjadikan konter pulsa tersebut sebagai penyedia solusi teknis utama bagi masyarakat. Investasi pada modal manusia ini juga berdampak pada efisiensi biaya, di mana pemilik tidak perlu merekrut tenaga ahli luar untuk menangani masalah teknis yang kompleks. Secara teoretis, hal ini mendukung pandangan bahwa UMKM yang dipimpin oleh individu dengan kompetensi relevan memiliki peluang lebih besar untuk bertahan melewati fase awal pertumbuhan usaha yang kritis.<sup>10</sup>

**Tabel 1. Dimensi dan Dampak UMKM**

<b>Dimensi Manusia</b>	<b>Modal</b>	<b>Dampak Terhadap Operasional UMKM</b>
Pendidikan Informatika		Fondasi layanan servis teknis dan pemilihan produk aksesoris berkualitas.
Pengalaman (sejak 2018)	Industri	Pembentukan intuisi bisnis dan pemahaman mendalam tentang siklus pasar lokal.
Literasi Teknologi		Mempercepat adaptasi terhadap sistem pembayaran digital dan aplikasi e-commerce.
Keahlian Manajerial		Optimasi pengelolaan modal kerja yang terbatas untuk pertumbuhan bertahap.

## **2. Strategi Diferensiasi Melalui Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

Di tengah maraknya pembelian pulsa melalui platform digital seperti Shopee, Tokopedia, atau aplikasi perbankan seluler, konter pulsa fisik menghadapi tekanan harga yang sangat tinggi. Untuk memitigasi hal ini, pelaku UMKM di Maumere menerapkan strategi diferensiasi yang berfokus pada kualitas pelayanan pelanggan. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang semuanya diimplementasikan secara taktis dalam operasional konter

<sup>10</sup> Heny Ratnaningtyas, Haryo Wicaksono, and Irfal Irfal, "Barriers and Opportunities for MSME Development in Indonesia: Internal and External Perspectives," *International Journal of Multidisciplinary Approach Research and Science* 3, no. 01 (January 11, 2025): 163-70, <https://doi.org/10.59653/ijmars.v3i01.1337>.

ini.<sup>11</sup>

Pertama, dimensi *tangibles* (bukti fisik) diwujudkan melalui penyediaan stok aksesoris yang variatif dan tertata rapi di etalase, yang memberikan kesan profesionalisme kepada pelanggan. Kedua, *reliability* (keandalan) ditunjukkan dengan kecepatan dalam pemrosesan pengisian pulsa dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan perbaikan perangkat HP. Ketiga, *responsiveness* (ketanggapan) dalam melayani keluhan pelanggan atau memberikan penjelasan teknis mengenai kerusakan perangkat secara transparan. Keempat, *assurance* (jaminan) dalam bentuk garansi untuk jasa servis tertentu, yang membangun rasa aman bagi konsumen. Terakhir, dimensi *empathy* (empati) menjadi kekuatan utama konter fisik, di mana interaksi personal dan komunikasi dua arah menciptakan hubungan emosional yang tidak dapat diberikan oleh platform digital anonim.

Loyalitas pelanggan yang terbangun melalui strategi ini sangat penting untuk stabilitas pendapatan. Pelanggan di Maumere cenderung kembali ke tempat yang sama karena merasa dihargai secara personal dan mendapatkan bantuan edukasi mengenai penggunaan perangkat mereka. Secara makro, penguatan kualitas layanan di tingkat mikro ini berkontribusi pada peningkatan daya saing ekonomi daerah dengan menciptakan ekosistem bisnis yang sehat dan berorientasi pada konsumen.

### **3. Lokasi Strategis Dan Kontribusi Terhadap PDRB Daerah**

Pemilihan lokasi usaha di Jalan Mawar, Kota Maumere, bukan merupakan keputusan yang kebetulan. Lokasi ini berada di jantung aktivitas ekonomi yang memiliki trafik masyarakat tinggi, berdekatan dengan pusat perdagangan utama di Flores. Analisis lokasi yang tepat memungkinkan UMKM untuk menangkap permintaan harian yang stabil dari berbagai lapisan masyarakat, mulai dari pelajar hingga pedagang pasar.

Keterkaitan antara aktivitas UMKM lokal dengan ekonomi makro Kabupaten Sikka sangat erat. Data PDRB Sikka menunjukkan bahwa sektor perdagangan dan jasa merupakan motor penggerak utama pertumbuhan ekonomi daerah.<sup>12</sup> Pertumbuhan sektor tersier sebesar 6,53% pada triwulan III 2025 memberikan sinyal bahwa daya beli masyarakat terhadap produk dan jasa komunikasi tetap terjaga meskipun ada tantangan

---

<sup>11</sup> Sunarta, Fadhillah, and Wibowo, "The Impact of Product Innovation and Service Quality on Survival Recovery of Msme: The Mediating Role of Financial Performance."

<sup>12</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Sikka, "Ekonomi Kabupaten Sikka Triwulan I-2025 Kontraksi 2,83 Persen (q-to-Q)."

inflasi regional yang sempat menyentuh 1,82% pada akhir 2024.<sup>13</sup>

**Tabel 2. Laporan Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Sikka**

<b>Indikator Pertumbuhan PDRB Kabupaten Sikka 2025</b>	<b>Persentase (y-on-y)</b>
Pertumbuhan Ekonomi Total	5,15%
Kinerja Sektor Primer (Pertanian, dll.)	4,19%
Kinerja Sektor Tersier (Perdagangan & Jasa)	6,53%
Kontraksi Sektor Sekunder (Industri & Konstruksi)	-0,34%

Data di atas menunjukkan bahwa ketika sektor industri (sekunder) mengalami pelemahan, sektor jasa (tersier) yang didominasi oleh pelaku UMKM seperti konter pulsa menjadi tumpuan utama penyerapan tenaga kerja dan pemerataan pendapatan di Maumere. Hal ini menegaskan posisi UMKM sebagai stabilisator ekonomi daerah dalam menghadapi guncangan sektoral.

#### **4. Manajemen Risiko Dan Diversifikasi Usaha**

Keberlanjutan sebuah UMKM seringkali diuji oleh fluktuasi pasar dan risiko operasional yang tidak terduga. UMKM konter pulsa di Maumere mengadopsi strategi diversifikasi pendapatan sebagai instrumen utama manajemen risiko. Dengan mengelola lebih dari satu jenis usaha dalam satu Lokasi yaitu penjualan pulsa, aksesoris, jual-beli HP baru dan bekas, hingga jasa servis pelaku usaha menciptakan perlindungan finansial yang kokoh.

Strategi ini sangat efektif karena setiap segmen usaha memiliki karakteristik margin dan siklus kas yang berbeda. Penjualan pulsa mungkin memiliki margin kecil namun frekuensi transaksinya tinggi ( arus kas harian), sementara jasa servis HP memiliki margin yang jauh lebih tinggi meskipun frekuensinya lebih rendah. Diversifikasi ini memastikan bahwa jika terjadi penurunan pada satu unit bisnis, stabilitas keuangan usaha secara keseluruhan tetap terjaga. Secara teoretis, pendekatan ini sesuai dengan konsep *Enterprise Risk Management* (ERM) yang disederhanakan untuk konteks usaha kecil, di mana mitigasi risiko dilakukan melalui penyebaran sumber pendapatan.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Gardaflores, "Inflasi Di Maumere Naik 1,82 Persen Pada November 2024," Gardaflores, 2024, <https://gardaflores.com/gardaplus/infografis/inflasi-di-maumere-naik-182-persen-pada-november-2024/>.

<sup>14</sup> Septy Indra Santoso et al., "The Impact of Business Risk Management on MSMEs (A Study on MSMEs within the Faculty of Economics and Business, Khairun University)," *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review* 3, no. 2 (December 9, 2025): 138–45, <https://doi.org/10.63416/mrb.v3i2.418>.

## **5. Tantangan Regulasi, Formalisasi, Dan Digitalisasi**

Meskipun menunjukkan kinerja yang impresif, UMKM di Maumere masih menghadapi kendala struktural dalam hal formalisasi dan akses terhadap ekosistem keuangan formal. Pemerintah Indonesia melalui UU No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Omnibus Law) dan UU No. 6 Tahun 2023 telah berupaya melakukan simplifikasi perizinan melalui sistem OSS-RBA. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat formalitas UMKM masih rendah. Diperkirakan hanya sekitar 5,8% dari total puluhan juta UMKM di Indonesia yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) secara lengkap hingga tahun 2023.<sup>15</sup>

Hambatan utama formalisasi meliputi kompleksitas prosedur yang masih dirasakan oleh pelaku usaha di daerah, kurangnya informasi mengenai manfaat legalitas, serta biaya kepatuhan yang dianggap membebani skala usaha mikro. Tanpa legalitas yang sah, UMKM akan terus mengalami kesulitan dalam mengakses skema pembiayaan seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR) atau bantuan program dari BUMN seperti Pertamina yang memfasilitasi ribuan sertifikasi bagi mitra binaannya. Kurangnya akses modal eksternal ini memaksa pelaku usaha untuk terus mengandalkan modal pribadi, yang membatasi kecepatan ekspansi bisnis.<sup>16</sup>

Selain masalah hukum, tantangan digitalisasi di wilayah Indonesia Timur juga berkaitan dengan kesenjangan infrastruktur dan literasi digital. Meskipun penggunaan telepon pintar sudah merata, pemanfaatan teknologi untuk manajemen keuangan dan pemasaran digital yang canggih masih terbatas. Implementasi kode QRIS sebagai media pembayaran nontunai mulai diperkenalkan, namun penetrasinya masih berhadapan dengan budaya penggunaan uang tunai yang sangat kuat di masyarakat lokal. Upaya pemerintah untuk meluncurkan program pendampingan literasi akuntansi berbasis aplikasi menjadi sangat penting agar UMKM dapat menyusun laporan keuangan yang sistematis dan akuntabel.<sup>17</sup>

## **6. Masa Depan UMKM Di Era Society 5.0**

---

<sup>15</sup> Winanda Mustofa and Murni Murni, "Penyederhanaan Perizinan UMKM Sebagai Instrumen Perwujudan Keadilan Sosial Dengan Pendekatan Masalah Mursalah Dan Undang-Undang Cipta Kerja," *Maliyah : Jurnal Hukum Bisnis Islam* 14, no. 2 (December 25, 2024): 213-36, <https://doi.org/10.15642/maliyah.2024.14.2.213-236>.

<sup>16</sup> Edwin Basmar et al., "Perilaku Kredit Perbankan Dalam Gelombang Siklus Keuangan Selama Pandemi Covid-19 Di Indonesia," *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 4, no. 1 (June 27, 2022): 67-80, <https://doi.org/10.46918/point.v4i1.1400>.

<sup>17</sup> M. Andika Yuda Pratama, "Digitalisasi Wakaf Uang Di Indonesia: Potensi, Tantangan, Dan Studi Kasus Platform Digital," *Eco-Iqtishodi Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah Volume* 7 (2025): 41-53.

Menghadapi era Society 5.0, di mana teknologi digital terintegrasi sepenuhnya dengan kebutuhan sosial manusia, UMKM konter pulsa di Maumere harus mampu berevolusi melampaui sekadar tempat transaksi fisik. Transformasi digital yang menyeluruh bukan lagi pilihan, melainkan keharusan untuk menjaga relevansi di pasar yang semakin kompetitif.

Beberapa langkah strategis yang perlu diambil meliputi:

- a. Penerapan Model *Click and Mortar*: Menggabungkan kehadiran toko fisik dengan saluran penjualan online melalui media sosial dan marketplace untuk menjangkau pelanggan di luar radius lokasi geografis.
- b. Penguatan Literasi Keuangan: Mengadopsi aplikasi pencatatan keuangan digital untuk memisahkan dana pribadi dan dana usaha secara profesional, yang akan memudahkan penilaian kelayakan kredit oleh lembaga keuangan.
- c. Kolaborasi Ekosistem: Membangun kemitraan dengan penyedia layanan logistik untuk mempermudah distribusi produk aksesoris dan perangkat HP, serta berpartisipasi dalam komunitas wirausaha lokal untuk berbagi pengetahuan dan sumber daya.
- d. Adaptasi Inovasi Hijau: Mengadopsi praktik bisnis yang ramah lingkungan, seperti pengurangan limbah kemasan plastik dan pengelolaan limbah elektronik (baterai dan komponen HP) secara bertanggung jawab, guna menyelaraskan dengan agenda pembangunan berkelanjutan (SDGs) nasional.

Keberlanjutan UMKM di masa depan juga akan sangat bergantung pada sinergi antara pemerintah daerah, akademisi (universitas), dan sektor swasta melalui model Pentahelix. Dukungan pelatihan manajemen, bantuan teknologi, dan penyederhanaan regulasi perizinan di tingkat Kabupaten Sikka akan menjadi katalisator bagi UMKM lokal untuk "naik kelas" dari skala mikro ke kecil, dan akhirnya menengah.

### **C. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang komprehensif, dapat disimpulkan bahwa keberlanjutan UMKM konter pulsa di Kota Maumere ditentukan secara integratif oleh pemanfaatan kompetensi teknis informatika pemilik, optimalisasi pemilihan lokasi di pusat trafik ekonomi, serta implementasi kualitas pelayanan yang mampu membangun loyalitas pelanggan di tengah persaingan digital yang ketat. Penerapan manajemen risiko melalui strategi diversifikasi sumber pendapatan terbukti menjadi faktor krusial yang

memungkinkan unit usaha ini bertahan dan berkembang secara stabil sejak tahun 2018 meskipun dimulai dengan modal awal yang sangat terbatas. Kontribusi nyata UMKM ini terhadap struktur PDRB Kabupaten Sikka menegaskan peranan penting sektor jasa di wilayah Indonesia Timur sebagai penyerap tenaga kerja dan penopang ekonomi rakyat, namun penguatan jangka panjangnya masih memerlukan dukungan pemerintah dalam hal simplifikasi regulasi perizinan dan peningkatan literasi digital yang merata. Kesuksesan model bisnis ini menegaskan bahwa investasi pada modal manusia dan kemampuan adaptasi teknologi tetap menjadi aset paling berharga dalam menjaga ketahanan ekonomi nasional di era transformasi digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Affa, Ahmad Syaiful, Anggrainy Putri Ayuningrum, Didha Putri Citradika, Didha Putri Citradika, Rika Adriyana, Dina Amalia Mahmudah, and Dewi Yuniar Magettana. "Resilience of Indonesian SMEs: A Systematic Review and Agenda for Future Research." *The International Conference on Sustainable Economics Management and Accounting Proceeding* 1 (August 13, 2025): 3425–39. <https://doi.org/10.32424/icsema.1.1.286>.
- Ardiyanto, Bukhori Andri, and Ahmad Saifudin Mutaqi. "Membangun Entrepreneurship Pada Era New Normal Ketika Pandemi Covid-19." *JURAL RISET RUMPUN ILMU TEKNIK* 2, no. 1 (February 26, 2023): 137–44. <https://doi.org/10.55606/jurritek.v2i1.919>.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sikka. "Ekonomi Kabupaten Sikka Triwulan I-2025 Kontraksi 2,83 Persen (q-to-Q)." Kabupaten Sikka, 2025. <https://sikkakab.bps.go.id/id/pressrelease/2025/10/15/190/ekonomi-kabupaten-sikka-triwulan-i-2025-kontraksi-2-83-persen--q-to-q--.html>.
- Basmar, Edwin, Hasdiana S, Carl M. Campbell III, and Erlin Basmar. "Perilaku Kredit Perbankan Dalam Gelombang Siklus Keuangan Selama Pandemi Covid-19 Di Indonesia." *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 4, no. 1 (June 27, 2022): 67–80. <https://doi.org/10.46918/point.v4i1.1400>.
- Chowdhury, Soumyadeb, Pawan Budhwar, and Geoffrey Wood. "Generative Artificial Intelligence in Business: Towards a Strategic Human Resource Management Framework." *British Journal of Management* 35, no. 4 (October 11, 2024): 1680–91. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12824>.
- Gardaflores. "Inflasi Di Maumere Naik 1,82 Persen Pada November 2024." Gardaflores, 2024. <https://gardaflores.com/gardaplus/infografis/inflasi-di-maumere-naik-182-persen-pada-november-2024/>.
- INDEF. "Peran Platform Digital Terhadap Pengembangan Umkm Di Indonesia," 2024. <https://indef.or.id/wp-content/uploads/2024/01/Laporan-Final-Peran-Platform-Digital-Terhadap-Pengembangan-UMKM-di-Indonesia-INDEF.pdf>.
- Indra Santoso, Septy, Meliana Meliana, Rinto Syahdan, Gisela S. Debeturu, Salwa Shobiha

- Buamona, Widyawati Muhlis, Chantika Alya Ruumbia, et al. "The Impact of Business Risk Management on MSMEs (A Study on MSMEs within the Faculty of Economics and Business, Khairun University)." *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review* 3, no. 2 (December 9, 2025): 138–45. <https://doi.org/10.63416/mrb.v3i2.418>.
- Miles, Matthew B, and A. Michael Huberman. "Drawing Valid Meaning from Qualitative Data: Toward a Shared Craft." *Educational Researcher* 13, no. 5 (May 1, 1984): 20–30. <https://doi.org/10.3102/0013189X013005020>.
- Mustofa, Winanda, and Murni Murni. "Penyederhanaan Perizinan UMKM Sebagai Instrumen Perwujudan Keadilan Sosial Dengan Pendekatan Masalah Mursalah Dan Undang-Undang Cipta Kerja." *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam* 14, no. 2 (December 25, 2024): 213–36. <https://doi.org/10.15642/maliyah.2024.14.2.213-236>.
- Permana, Teguh, Andriani Puspitaningsih, Asri Djauhar, and Surianti Surianti. "Masa Depan Usaha Konter Pulsa Di Era Digital." *MANAJEMEN: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (October 17, 2022): 92–96. <https://doi.org/10.51903/manajemen.v2i2.150>.
- Pratama, M. Andika Yuda. "Digitalisasi Wakaf Uang Di Indonesia: Potensi, Tantangan, Dan Studi Kasus Platform Digital." *Eco-Iqtishodi Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah Volume 7* (2025): 41–53.
- Purnama, Sugiharto, and Katriana. "Indonesia Strengthens MSMEs as Backbone of National Economy." *Antara News English*, 2023. <https://en.antaranews.com/news/380325/indonesia-strengthens-msmes-as-backbone-of-national-economy>.
- Ratnaningtyas, Heny, Haryo Wicaksono, and Irfal Irfal. "Barriers and Opportunities for MSME Development in Indonesia: Internal and External Perspectives." *International Journal of Multidisciplinary Approach Research and Science* 3, no. 01 (January 11, 2025): 163–70. <https://doi.org/10.59653/ijmars.v3i01.1337>.
- Sunarta, Sunarta, Ash Shoffi Hana Fadhilah, and Bagus Pamungkas Wibowo. "The Impact of Product Innovation and Service Quality on Survival Recovery of Msmes: The Mediating Role of Financial Performance." *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* 4 (January 1, 2025): 1314. <https://doi.org/10.56294/sctconf20251314>.