http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jko
Jurnal Kommunity Online, … , … , …

ADOPSI SISTEM POINT-OF-SALES PADA UMKM KULINER: STUDI KASUS WARUNG PECEL LELE JOKO TINGKIR

Jalalludin Sasetio[1], Fajar Sarasati[2]
Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia
E-mail: 25220022@nusamandiri.ac.id

Submit: … Revisi: … Approve: …

Abstract

Digital point-of-sales systems promise more structured transaction records, yet adoption in micro-enterprises can conflict with high-speed service routines and limited workforce capacity. This study examines adoption of a point-of-sales system at Warung Pecel Lele Joko Tingkir in South Jakarta, focusing on resistance, adaptation, and task-technology fit. A qualitative single-case study used in-depth interviews with four informants (one business manager, one employee, and two customers), participant and non-participant observation, field notes, system screenshots, and available transaction records during an approximately two-week trial in July 2026. Data were analyzed thematically, with the Technology Acceptance Model and Task-Technology Fit as interpretive lenses. Findings show that the manager's initial resistance reflected concern about operational fit rather than categorical rejection of digital technology. The employee learned basic functions but returned to manual handling during peak periods. The system improved transaction storage and information retrieval, but input steps lengthened service, order changes could not be handled flexibly, training reached only one employee, and operational support was inadequate. Customers generally received accurate orders but perceived longer waiting times and uncertainty about where to place orders. The study argues that sustained use depends on the integration of ease of use, task fit, work allocation, and operational readiness. Digitalization should therefore be assessed under actual peak workloads before permanent implementation.
Keywords: culinary MSMEs; digital adoption; point-of-sales; task-technology fit; technology acceptance

Abstrak

Sistem point-of-sales digital berpotensi menghasilkan pencatatan transaksi yang lebih terstruktur, tetapi penerapannya pada usaha mikro dapat berbenturan dengan ritme pelayanan yang cepat dan keterbatasan tenaga kerja. Penelitian ini menganalisis adopsi sistem point-of-sales pada Warung Pecel Lele Joko Tingkir, Jakarta Selatan, dengan fokus pada resistensi, adaptasi, dan kesesuaian tugas-teknologi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap empat informan, yaitu pengelola usaha, seorang karyawan, dan dua pelanggan; observasi partisipatif dan non-partisipatif; catatan lapangan; tangkapan layar sistem; serta catatan transaksi yang tersedia selama uji coba sekitar dua minggu pada Juli 2026. Data dianalisis secara tematik dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi dan Kesesuaian Tugas-Teknologi sebagai lensa interpretasi. Hasil menunjukkan bahwa resistensi awal pengelola terutama bersumber dari kekhawatiran terhadap kesesuaian sistem dengan operasional, bukan penolakan mutlak terhadap teknologi digital. Karyawan dapat mempelajari fungsi dasar, tetapi kembali ke cara manual ketika warung ramai. Sistem membantu penyimpanan dan pencarian transaksi, tetapi langkah input memperpanjang pelayanan, perubahan pesanan belum fleksibel, pelatihan hanya menjangkau satu karyawan, dan dukungan operasional belum memadai. Pelanggan umumnya menerima pesanan yang sesuai, tetapi merasakan waktu tunggu lebih lama dan ketidakjelasan titik pemesanan. Temuan menegaskan bahwa keberlanjutan adopsi membutuhkan kesesuaian antara kemudahan penggunaan, tugas, pembagian kerja, dan kesiapan operasional.
Kata kunci: adopsi teknologi; kesesuaian tugas-teknologi; model penerimaan teknologi; sistem point-of-sales; UMKM kuliner

Copyright © *2025,* Jurnal Kommunity Online, 6 (1) 2025
© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

How to cite: …

PENDAHULUAN

Transformasi digital semakin menjadi bagian dari perubahan proses bisnis, termasuk pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Teknologi digital dapat membantu pencatatan transaksi, pengelolaan informasi, serta pengambilan keputusan. Namun, adopsi tidak cukup dipahami sebagai keputusan untuk memasang aplikasi atau perangkat. Proses tersebut juga berkaitan dengan sumber daya, pengetahuan pengguna, rutinitas kerja, dan kemampuan organisasi mengintegrasikan teknologi ke dalam kegiatan sehari-hari. Kajian sistematis mengenai teknologi informasi dan komunikasi pada usaha kecil dan menengah menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya keuangan, pengetahuan teknologi, dan keengganan mengubah praktik yang telah mapan masih menjadi penghambat implementasi (Yuwono et al., 2024; Zamani, 2022). Karena itu, digitalisasi pada UMKM perlu dilihat sebagai proses sosio-teknis yang melibatkan teknologi, pengguna, dan konteks pekerjaan.

Sejumlah penelitian di Indonesia telah membahas adopsi teknologi digital dalam kaitannya dengan kinerja usaha, pembayaran digital, pencatatan keuangan, dan kegiatan pendampingan UMKM. Komalasari et al. (2025) mengaitkan kapabilitas teknologi informasi dan kapabilitas keuangan digital dengan kinerja usaha kuliner, sedangkan Arianisari et al. (2024) mengkaji penerapan pembayaran berbasis kode respons cepat pada UMKM. Studi pemberdayaan, pelatihan digital, serta pendampingan pencatatan dan pelaporan UMKM juga menekankan pentingnya peningkatan kapasitas pengguna dan praktik pencatatan yang teratur (Abdurachman et al., 2023; Hasan et al., 2022; Saggaf et al., 2023). Di tingkat yang lebih luas, survei terhadap UMKM Indonesia menunjukkan bahwa adopsi digital berhubungan dengan karakteristik usaha dan dapat terkait dengan kinerja maupun literasi keuangan (Affandi et al., 2024; Dwiputri et al., 2025). Literatur tersebut memperkaya pemahaman tentang faktor yang berkaitan dengan adopsi, tetapi sebagian besar tidak menelaah secara rinci bagaimana sistem digunakan di tengah tugas layanan yang berlangsung cepat dan berubah dari menit ke menit.

Pentingnya konteks pekerjaan dapat dijelaskan dengan menggabungkan Technology Acceptance Model (TAM) dan Task-Technology Fit (TTF). TAM menempatkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sebagai penjelas utama penerimaan teknologi (Davis, 1989; Wicaksono, 2022). Sementara itu, TTF menekankan bahwa teknologi akan mendukung kinerja apabila fungsinya sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik tugas yang harus diselesaikan (Goodhue & Thompson, 1995). Pengembangan kajian TTF terus menegaskan

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

relevansi hubungan antara karakteristik tugas, kemampuan pengguna, dan fungsi teknologi dalam menjelaskan penggunaan (Bazine & Salahddine, 2025). Kajian mengenai faktor adopsi digital pada UMKM di negara berkembang juga menyoroti interaksi antara karakteristik teknologi, kesiapan organisasi, manfaat yang dirasakan, dan dukungan lingkungan (Shahadat et al., 2023). Dengan demikian, sistem yang mudah dipelajari belum tentu efektif apabila proses penggunaan justru menambah waktu kerja atau tidak dapat mengikuti variasi tugas di lapangan.

Sistem point-of-sales (POS) merupakan salah satu teknologi yang dapat digunakan untuk memasukkan, menyimpan, dan meninjau data transaksi. Pada usaha kuliner, sistem semacam ini berpotensi meningkatkan keterlacakan transaksi, tetapi proses input perlu terintegrasi dengan penerimaan pesanan, persiapan makanan, perubahan pesanan, dan penyerahan makanan. Kapabilitas teknologi informasi dan inovasi juga telah ditempatkan sebagai faktor yang berkaitan dengan strategi serta keunggulan bersaing UMKM kuliner (Wijaya & Simamora, 2022). Penelitian perancangan aplikasi manajemen berbasis web membahas potensi sistem digital untuk mendukung pengelolaan informasi dan transaksi (Caraka et al., 2025; Karnasyah et al., 2025). Akan tetapi, tersedianya fitur tidak secara otomatis menjamin kesesuaian fungsi dengan konteks pengguna. Penelitian Raj et al. (2024), yang menggunakan perspektif kesesuaian tugas-teknologi dan kelayakan adopsi, menegaskan pentingnya menilai manfaat fungsional dan kelayakan penggunaan dalam keputusan adopsi UMKM. Sementara itu, Ben Slimane et al. (2022) menggarisbawahi bahwa transformasi digital usaha kecil memerlukan penyesuaian proses dan mekanisme manajerial, bukan hanya investasi pada infrastruktur digital.

Persoalan tersebut tampak pada Warung Pecel Lele Joko Tingkir di Pesanggrahan, Jakarta Selatan. Sebelum uji coba POS, pesanan diterima secara lisan dan karyawan mengandalkan ingatan, tanpa nota atau pencatatan transaksi tertulis yang terstruktur. Warung beroperasi dengan tenaga kerja terbatas; tiga karyawan menjalankan beberapa tugas secara bergantian, mulai dari menerima pesanan, menyiapkan makanan, memasak, hingga menyerahkan pesanan. Berdasarkan deskripsi operasional dalam skripsi, warung diperkirakan menangani lebih dari 100 pesanan per hari. Kondisi manual berisiko menyebabkan pesanan terlewat dan tidak tersedianya arsip transaksi, tetapi memungkinkan karyawan langsung menyiapkan pesanan tanpa tahap input digital. Pengelola sejak awal mengkhawatirkan bahwa pencatatan digital akan memperlambat pelayanan dan menambah beban kerja.

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Kesenjangan penelitian terletak pada kebutuhan untuk memahami adopsi teknologi dari pengalaman penggunaan nyata, bukan hanya dari niat adopsi, kemudahan fitur, atau hasil akhir transaksi. Kasus ini memungkinkan perbandingan antara kekhawatiran sebelum penerapan, proses adaptasi karyawan selama uji coba, dan evaluasi sistem setelah digunakan. Kebaruannya terletak pada temuan bahwa resistensi awal dapat merupakan antisipasi fungsional terhadap ketidaksesuaian tugas-teknologi, dan bahwa pesanan yang akhirnya benar tidak selalu berarti sistem digunakan secara konsisten. Penelitian ini bertujuan menganalisis permasalahan pencatatan manual, alasan pengelola mempertahankan rutinitas yang berjalan, proses adaptasi pengguna terhadap POS, serta kesesuaian sistem dengan karakteristik tugas dan skala operasional warung. Pembahasan diarahkan untuk memperkaya kajian masyarakat digital dan memberi implikasi praktis bagi pengelola UMKM, pengembang sistem, dan pihak yang menyelenggarakan pendampingan digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal pada Warung Pecel Lele Joko Tingkir di Pesanggrahan, Jakarta Selatan. Desain studi kasus dipilih untuk memahami proses adopsi teknologi dalam konteks operasional alami, bukan untuk menguji hubungan antarvariabel secara statistik. Pelaksanaan studi mengikuti tahapan studi kasus yang meliputi perencanaan, perancangan, persiapan, pengumpulan data, analisis, dan pelaporan (Yin, 2018). Pengumpulan data berlangsung pada Juli 2026. Sistem POS diuji coba selama kurang lebih dua minggu untuk melihat pengalaman penggunaan dalam kegiatan pelayanan rutin.

Informan dipilih secara purposif karena keterlibatan langsung dan relevansi pengalaman mereka terhadap pertanyaan penelitian. Empat informan terdiri atas seorang pengelola usaha, seorang karyawan yang mengoperasikan sistem, dan dua pelanggan. Pengelola memberi keterangan mengenai alasan mempertahankan metode manual, kesiapan karyawan, serta evaluasi penggunaan POS. Karyawan menjadi informan utama mengenai proses belajar, kendala penggunaan, dan keputusan kembali ke metode manual ketika warung ramai. Dua pelanggan memberikan perspektif eksternal terkait kejelasan alur pemesanan, ketepatan pesanan, dan waktu tunggu. Jumlah informan dan desain satu kasus membatasi generalisasi, sehingga hasil dibaca sebagai penjelasan kontekstual, bukan estimasi untuk seluruh UMKM kuliner.

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam sebelum dan setelah uji coba, observasi partisipatif dan non-partisipatif terhadap alur pemesanan, catatan lapangan, tangkapan layar antarmuka POS, serta catatan transaksi yang tersedia. Kode wawancara mengikuti pengodean dalam skripsi: 01/W/RES untuk wawancara awal dengan pengelola mengenai resistensi; 02/W/ADA untuk wawancara karyawan mengenai adaptasi; dan 01/W/KES sampai dengan 04/W/KES untuk wawancara evaluasi kesesuaian teknologi dengan pengelola, karyawan, dan pelanggan. Data baseline menggambarkan praktik pemesanan lisan, sedangkan pengamatan selama uji coba mencakup input pesanan, penggunaan printer struk, perubahan pesanan, dan kondisi ketika sistem tidak digunakan pada periode ramai. Penggunaan beberapa sumber data membantu membandingkan apa yang disampaikan informan dengan pola yang diamati.

Analisis data menggunakan analisis tematik melalui enam tahap, yaitu familiarisasi data, pengodean awal, pengembangan tema, peninjauan tema, pendefinisian dan penamaan tema, serta penyusunan laporan (Braun & Clarke, 2021). Tema analitis utama adalah resistensi, adaptasi, dan kesesuaian teknologi, yang ditafsirkan melalui konsep persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dalam TAM serta kesesuaian tugas-teknologi dalam TTF. Keabsahan temuan diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik, konfirmasi interpretasi kepada informan, dan dokumentasi proses analisis. Refleksivitas juga diperhatikan karena peneliti turut terlibat dalam perancangan sistem yang diuji. Penelitian ini tidak mengukur efektivitas dengan eksperimen terkontrol, tidak menggunakan skor kuantitatif penerimaan pengguna, dan tidak dimaksudkan untuk menetapkan dampak kausal terhadap kinerja usaha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks operasional dan pencatatan manual

Sebelum uji coba, alur pemesanan di warung berlangsung secara lisan: pelanggan menyampaikan pesanan kepada karyawan dan karyawan mengandalkan ingatan serta koordinasi langsung untuk menyiapkan makanan. Praktik ini dipandang cepat karena tidak memerlukan proses pencatatan sebelum persiapan pesanan. Namun, pengelola mengakui bahwa dalam kondisi ramai pesanan dapat terlewat dan kesalahan biasanya diperbaiki setelah diketahui. Tanpa catatan transaksi tertulis, penelusuran kembali riwayat pesanan dan pemeriksaan pemasukan juga menjadi terbatas. Dengan demikian, sistem manual

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

menyediakan kecepatan dan fleksibilitas informal, tetapi tidak memberi arsip transaksi terstruktur.

Karakteristik tersebut penting karena POS diperkenalkan bukan ke dalam proses yang kosong, melainkan ke dalam rutinitas kerja yang telah terbentuk. Dalam usaha dengan tenaga kerja terbatas, tahap input digital menjadi tugas tambahan yang bersaing dengan penerimaan pesanan dan persiapan makanan. Literatur adopsi teknologi UMKM menggambarkan keterbatasan sumber daya dan kesenjangan keterampilan sebagai penghambat, tetapi temuan kasus ini menunjukkan bentuk yang lebih spesifik: konflik antara fungsi pencatatan yang lebih terstruktur dan kebutuhan menyelesaikan pelayanan dalam tempo tinggi (Yuwono et al., 2024; Dwiputri et al., 2025). Oleh sebab itu, pembanding yang relevan bukan hanya apakah POS menawarkan lebih banyak fitur dibandingkan cara manual, melainkan apakah alur penggunaannya membantu atau justru memperlambat tugas kritis di warung.

Resistensi: kekhawatiran fungsional terhadap penerapan POS

Pada tahap sebelum uji coba, pengelola menilai cara manual masih cukup untuk memenuhi tuntutan sehari-hari. Ketika ditanya mengenai kecepatan dan efektivitasnya, pengelola menjawab, “Sudah cukup cepat dan efektif” (01/W/RES). Ia juga menyatakan bahwa metode tersebut “sangat mendukung” operasional. Penilaian ini tidak meniadakan masalah: pengelola mengakui kesalahan dapat muncul ketika warung ramai, tetapi menganggapnya dapat segera diperbaiki melalui koordinasi langsung. Karena solusi manual sudah familier, kelemahannya tidak cukup kuat untuk mendorong perubahan sistem secara spontan.

Tabel 1. Kutipan Wawancara dan Interpretasi pada Dimensi Resistensi

Kode wawancara	Kutipan wawancara	Interpretasi peneliti
01/W/RES	“Sudah cukup cepat dan efektif.”	Metode manual dinilai memenuhi kebutuhan kecepatan dan efektivitas sehingga tidak muncul urgensi kuat untuk beralih.
01/W/RES	“Kesalahan biasa terjadi saat kondisi ramai. Semisal ada pelanggan yang pesanannya terlewat, kami langsung memperbaiki pesanan segera.”	Pengelola menyadari keterbatasan pencatatan manual, tetapi menganggap koreksi informal masih dapat mengatasi masalah.

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Kode wawancara	Kutipan wawancara	Interpretasi peneliti
01/W/RES	“Sepertinya akan memperlambat penyiapan pesanan dan pelanggan mengeluh pemesanan terlalu lama.”	Resistensi terutama berakar pada antisipasi penurunan kecepatan pelayanan, bukan penolakan teknologi secara mutlak.
01/W/RES	“Perlu menambah karyawan yang khusus mencatat pesanan dan menyediakan tempat khusus untuk memesan.”	Adopsi dipandang mungkin dilakukan jika organisasi kerja dan titik penerimaan pesanan disesuaikan.

Sumber: Wawancara berkode 01/W/RES; data primer diolah peneliti (2026).

Keraguan terhadap POS berpusat pada kemungkinan bertambahnya waktu pelayanan. Pengelola memperkirakan, “Sepertinya akan memperlambat penyiapan pesanan dan pelanggan mengeluh pemesanan terlalu lama” (01/W/RES). Ia juga mengantisipasi tambahan beban karyawan dan menyatakan bahwa karyawan belum siap mengoperasikan sistem digital. Pengelola tidak sepenuhnya menutup kemungkinan adopsi; ia menyebut kebutuhan karyawan khusus pencatat pesanan dan tempat khusus untuk memesan sebagai kondisi yang dapat membuat sistem lebih layak dicoba. Artinya, resistensi memiliki dasar kontekstual: sistem dipertimbangkan dengan mengacu pada kemampuan tenaga kerja, alur layanan, dan konfigurasi ruang yang tersedia.

Dilihat dari TAM, persepsi kegunaan teknologi digital pada tahap awal belum terbentuk karena pengelola belum memiliki pengalaman langsung dengan POS. Sebaliknya, pengalaman terhadap cara manual menjadi rujukan utama untuk menilai alternatif baru. Namun, jika dibaca melalui TTF, alasan pengelola bukan semata-mata karena ia belum mengetahui manfaat teknologi. Kekhawatiran bahwa pencatatan menambah langkah kerja berkaitan langsung dengan tuntutan tugas yang memerlukan respons cepat. Temuan ini memperlihatkan bahwa resistensi tidak selalu identik dengan sikap antiteknologi; dalam konteks ini, resistensi merupakan penilaian awal mengenai apakah teknologi dapat menyatu dengan karakter pekerjaan. Kerangka TAM menjelaskan mengapa manfaat digital belum dipersepsikan, sementara TTF menjelaskan konteks operasional yang melandasi keraguan tersebut (Davis, 1989; Goodhue & Thompson, 1995).

Hasil uji coba kemudian menguatkan sebagian kekhawatiran awal pengelola. Hal ini memperluas pembacaan dari sekadar sikap konservatif terhadap perubahan: prediksi

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

perlambatan memiliki dukungan dari pengalaman penggunaan aktual yang diceritakan karyawan dan pelanggan. Berbeda dari penelitian implementasi aplikasi yang berfokus pada keberadaan fungsi pencatatan atau analisis penjualan (Caraka et al., 2025), kasus ini menekankan bahwa kegunaan fitur perlu diukur terhadap ritme kerja di lokasi. Sejalan dengan temuan tentang kompleksitas dan kesiapan organisasi dalam adopsi teknologi oleh usaha kecil (Shahadat et al., 2023; Zamani, 2022), kesiapan dalam kasus ini tidak hanya berarti mampu menyalakan atau mempelajari sistem, tetapi juga memiliki pembagian kerja dan ruang pelayanan yang mendukung penggunaan.

Adaptasi: kemudahan teknis belum menjadi penggunaan yang konsisten

Karyawan menunjukkan rasa ingin tahu ketika pertama kali diperkenalkan dengan sistem. Ia melaporkan membutuhkan sekitar satu jam untuk memahami cara penggunaan dan satu hari penuh untuk mulai terbiasa; pencatatan pesanan dianggap paling mudah, sementara penambahan dan pengelolaan menu dinilai paling sulit (02/W/ADA). Setelah uji coba, langkah penggunaan dianggap jelas dan secara umum mudah. Namun, penilaian tersebut berubah ketika beban operasional meningkat. Karyawan menyatakan bahwa saat warung ramai ia tidak menggunakan sistem dan langsung mengambil serta menyiapkan pesanan tanpa mencatat. Ia juga menilai penggunaan POS membuat pekerjaan lebih lama dan menambah beban kerja.

Tabel 2. Kutipan Wawancara dan Interpretasi pada Dimensi Adaptasi

Kode wawancara	Kutipan wawancara	Interpretasi peneliti
02/W/ADA	“Penasaran dan ingin tahu.”	Pengenalan teknologi memunculkan keterbukaan awal; tidak ditemukan penolakan awal dari pengguna operasional.
02/W/ADA	“Cukup lama. Butuh waktu sekitar 1 jam untuk mengerti cara menggunakan dan 1 hari penuh untuk terbiasa.”	Pembelajaran fungsi dasar dimungkinkan, tetapi kebiasaan operasional tetap memerlukan waktu.
02/W/ADA	“Jelas, tapi butuh waktu lama untuk dipahami.”	Kejelasan antarmuka tidak otomatis menghilangkan biaya belajar dan kebutuhan latihan.

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Kode wawancara	Kutipan wawancara	Interpretasi peneliti
02/W/ADA	"Tidak saat warung ramai. Saya langsung mengambil dan menyiapkan pesanan tanpa mencatat."	Penggunaan bersifat kondisional dan ditinggalkan pada saat beban kerja paling tinggi.
02/W/ADA	"Tidak ada fitur untuk edit pesanan yang sudah dicatat, sehingga menyulitkan ketika ada pembeli yang menambah pesanan."	Keterbatasan fleksibilitas mempersulit adaptasi ketika pesanan berubah setelah input awal.

Sumber: Wawancara berkode 02/W/ADA; data primer diolah peneliti (2026).

Temuan tersebut menunjukkan perbedaan antara adaptasi teknis dan adaptasi operasional. Secara teknis, karyawan mampu mempelajari langkah inti dan menilai sistem mudah digunakan dalam kondisi tertentu. Secara operasional, sistem belum menjadi bagian yang stabil dari rutinitas kerja sebab pada jam ramai karyawan memprioritaskan kecepatan persiapan pesanan dan kembali ke cara manual. Oleh karena itu, indikator keberhasilan adaptasi tidak cukup berdasarkan apakah pengguna mengerti cara memasukkan pesanan. Penggunaan perlu dinilai dari konsistensi proses pada variasi kondisi kerja, termasuk ketika banyak pesanan masuk secara bersamaan atau pelanggan menambahkan menu.

Dalam kerangka TAM, kemudahan penggunaan yang dirasakan hanya merupakan salah satu aspek penerimaan. Manfaat yang dirasakan karyawan tetap rendah ketika penggunaan sistem tidak mempercepat proses, tetapi justru menambah beban kerja. Dalam kerangka TTF, perilaku kembali ke cara manual menandakan bahwa sistem belum menyokong tugas dalam kondisi puncak secara memadai. Temuan ini sejalan dengan kajian bahwa digitalisasi UMKM merupakan perubahan organisasi yang lebih luas dari pemanfaatan aplikasi, sehingga pengembangan proses dan penyesuaian manajerial turut dibutuhkan (Ben Slimane et al., 2022). Temuan pelatihan UMKM yang menekankan pentingnya peningkatan keterampilan juga relevan, tetapi kasus ini menunjukkan bahwa pelatihan individu saja belum cukup jika fitur dan alur kerja belum selaras (Hasan et al., 2022; Saggaf et al., 2023).

Keterbatasan fitur perubahan pesanan memperlihatkan bahwa adaptasi tidak sepenuhnya dapat dibebankan kepada kemampuan karyawan. Ketika sistem mengharuskan pengguna menyelesaikan input awal tetapi tidak mendukung perubahan menu dengan mudah, pengguna

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

harus mengembangkan cara mengatasi masalah atau meninggalkan sistem. Dalam usaha yang ritme pelayanannya cepat, kebutuhan untuk menambah atau mengubah item bukan kejadian di luar kebiasaan, melainkan bagian dari alur kerja. Karena itu, pengembangan sistem perlu memperhitungkan variasi tugas rutin dan menyediakan cara mengubah pesanan tanpa mengulang pencatatan yang berlebihan. Analisis ini juga selaras dengan kajian TTF yang memusatkan perhatian pada kesesuaian fungsi teknologi dengan tuntutan tugas (Bazine & Salahddine, 2025; Goodhue & Thompson, 1995).

Kesesuaian teknologi: manfaat arsip transaksi berhadapan dengan tuntutan kecepatan

Wawancara evaluasi menunjukkan bahwa sistem memberikan manfaat tertentu. Pengelola dan karyawan relatif mudah menemukan data transaksi, serta data yang berhasil tercatat terlihat konsisten saat ditinjau dari sisi sistem. Namun, kualitas data keseluruhan tetap terpengaruh oleh ketidaklengkapan input: saat warung ramai, karyawan kadang langsung menyiapkan pesanan tanpa memasukkannya ke dalam POS. Akibatnya, informasi tentang transaksi tidak selalu mencerminkan keseluruhan aktivitas aktual. Dengan kata lain, sistem dapat menyimpan data secara konsisten, tetapi konsistensi tersebut tidak menjamin kelengkapan data apabila pencatatan tidak dilakukan untuk semua transaksi.

Tabel 3. Kutipan Wawancara dan Interpretasi pada Dimensi Kesesuaian Teknologi

Kode wawancara	Kutipan wawancara	Interpretasi peneliti
01/W/KES	“Tidak akurat karena ketika kondisi ramai karyawan tidak mencatat pesanan, langsung mengambil dan menyiapkan supaya lebih cepat.”	Kelengkapan data bergantung pada konsistensi penggunaan; ketika sistem ditinggalkan, rekaman tidak menggambarkan seluruh transaksi.
01/W/KES	“Tidak. Lebih cepat jika langsung diambilkan dan disiapkan, tanpa harus dicatat.”	Alur input belum sesuai dengan tuntutan waktu pelayanan pada usaha yang mengutamakan kecepatan.
02/W/KES	“Kertas printer habis ketika mencatat pesanan, dan tidak ada stock kertas.”	Kesiapan operasional juga ditentukan perlengkapan pendukung dan prosedur cadangan.

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Kode wawancara	Kutipan wawancara	Interpretasi peneliti
03/W/KES	"Sedikit lebih lama karena karyawannya harus mencatat sebelum menyiapkan."	Pelanggan merasakan dampak tambahan langkah input berupa peningkatan waktu tunggu.
04/W/KES	"Kurang cocok karena kalau lagi ramai pelayanannya jadi lambat."	Penilaian pelanggan terhadap kecocokan sistem berpusat pada dampaknya terhadap kecepatan layanan.

Sumber: Wawancara berkode 01/W/KES, 02/W/KES, 03/W/KES, dan 04/W/KES; data primer diolah peneliti (2026).

Masalah yang paling menentukan adalah ketepatan waktu pelayanan. Pengelola menyatakan proses lebih cepat bila pesanan langsung diambilkan dan disiapkan tanpa dicatat, sedangkan pelanggan merasakan bahwa pelayanan sedikit lebih lama atau menjadi lebih lama karena karyawan perlu mencatat sebelum menyiapkan pesanan. Salah satu pelanggan menilai pesanan menjadi lebih teratur dan diterima dengan benar, tetapi juga merasakan waktu tunggu meningkat. Pelanggan lain sempat bingung karena tidak jelas kepada siapa pesanan harus disampaikan. Perbedaan pengalaman ini penting: keluaran akhir dapat tetap benar meskipun proses internal penggunaan sistem tidak sepenuhnya berjalan sesuai rancangan.

Sistem juga menghadapi keterbatasan pada dukungan operasional. Kertas printer struk pernah habis dan tidak tersedia persediaan pengganti, sedangkan ketika semua karyawan sibuk tidak terdapat mekanisme dukungan yang bisa segera digunakan. Jika terjadi kendala, karyawan memilih kembali ke cara manual daripada mencari bantuan. Keterbatasan itu bukan bukti adanya kerusakan perangkat lunak, tetapi menunjukkan bahwa reliabilitas penggunaan tidak hanya ditentukan oleh stabilitas aplikasi. Perlengkapan, prosedur saat gangguan, pelatihan menyeluruh, dan pembagian tanggung jawab memengaruhi apakah sistem dapat digunakan secara terus-menerus.

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Tabel 4. Ringkasan Kesesuaian Sistem POS dengan Kebutuhan Operasional Warung

Aspek yang dievaluasi	Temuan empiris	Penilaian kesesuaian
Kualitas dan kelengkapan data	Data yang tercatat dapat ditinjau, tetapi sebagian pesanan tidak masuk sistem ketika warung ramai.	Belum konsisten
Pencarian informasi	Pengelola dan karyawan relatif mudah menemukan data transaksi yang sudah tercatat.	Cukup sesuai
Perubahan pesanan	Tidak tersedia cara yang memadai untuk menyunting pesanan setelah input awal.	Belum sesuai
Pelatihan pengguna	Pengenalan langsung hanya diberikan kepada satu karyawan, sedangkan karyawan dapat bergantian bertugas.	Perlu diperkuat
Ketepatan waktu	Tahap input menambah waktu pelayanan ketika volume pesanan meningkat.	Tidak sesuai pada jam ramai
Perlengkapan dan dukungan	Kertas printer habis tanpa stok pengganti; dukungan saat kendala belum tersedia.	Belum memadai
Kejelasan titik pemesanan	Sebagian pelanggan tidak yakin kepada siapa mereka harus menyampaikan pesanan.	Perlu pengaturan alur layanan

Sumber: Sintesis wawancara 01/W/KES–04/W/KES, 02/W/ADA, dan observasi; diolah peneliti (2026).

Berdasarkan TTF, kesesuaian bersifat tidak merata antarindikator. Sistem memadai untuk menyimpan dan menemukan transaksi yang sudah dicatat, tetapi kurang sesuai dengan tugas yang menuntut input cepat, perubahan pesanan, dan koordinasi penerimaan pesanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kecocokan teknologi harus dinilai pada tingkat alur kerja, bukan hanya fungsionalitas teknis. Hal ini sejalan dengan Raj et al. (2024), yang menempatkan kesesuaian tugas-teknologi dan kelayakan penggunaan sebagai pertimbangan

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

adopsi digital pada UMKM. Temuan juga memperluas pemahaman dari studi digitalisasi yang menyoroti hubungan penggunaan teknologi dengan kinerja atau inovasi (Affandi et al., 2024; Akhmad et al., 2025): manfaat potensial baru dapat terwujud bila penggunaan aktual cukup lengkap dan tidak menimbulkan hambatan pada tugas inti.

Ketepatan waktu menjadi titik ketidaksesuaian yang paling menentukan karena menjadi dasar baik bagi kekhawatiran pengelola sebelum uji coba maupun perilaku karyawan saat penggunaan. Ketika karyawan mengutamakan pelayanan, mereka memilih proses yang dianggap paling cepat meskipun berarti meninggalkan pencatatan digital. Perilaku tersebut tidak tepat disimpulkan sebagai ketidakdisiplinan semata. Dalam konteks ini, perilaku pengguna memberi sinyal bahwa biaya operasional dari alur input belum dapat diterima pada kondisi ramai. Evaluasi adopsi yang hanya melihat kemampuan menyimpan data, tampilan laporan, atau akurasi pesanan pada pelanggan dapat melewatkan ketidaksesuaian proses. Evaluasi perlu memeriksa persentase penggunaan pada jam sibuk, kelengkapan catatan, waktu dari pemesanan hingga penyiapan, serta bagaimana sistem menangani perubahan pesanan.

Persepsi pelanggan menambah dimensi yang tidak terlihat dari laporan sistem saja. Dua pelanggan menyatakan bahwa pesanan yang diterima sesuai, tetapi mereka juga melaporkan pelayanan lebih lama; satu informan menilai alur pemesanan membingungkan karena belum ada titik khusus untuk menerima pesanan. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas hasil dan kualitas proses merupakan dua hal berbeda. Ketika pesanan akhir tepat namun proses menunggu semakin panjang, manfaat POS tidak dapat disimpulkan dari ketepatan hasil saja. Pada saat yang sama, tidak semua kendala internal diketahui pelanggan: misalnya, habisnya kertas printer merupakan isu operasional yang dialami karyawan, bukan gangguan yang secara langsung dikenali pelanggan.

Implikasi bagi pengelola UMKM, pengembang sistem, dan pendamping digital

Bagi pengelola UMKM, hasil penelitian menunjukkan perlunya mengevaluasi kesiapan alur kerja sebelum memutuskan penggunaan POS secara permanen. Uji coba sebaiknya mencakup jam ramai, perubahan pesanan, kondisi persediaan printer, dan pembagian peran penerimaan pesanan, bukan hanya demonstrasi ketika transaksi masih sedikit. Pelatihan perlu menjangkau semua karyawan yang mungkin bergantian menjalankan tugas. Pengelola juga perlu memastikan titik pemesanan jelas bagi pelanggan, menentukan siapa yang bertanggung jawab pada input, dan menyediakan prosedur manual sementara ketika perangkat atau

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

persediaan pendukung bermasalah. Rekomendasi ini tidak berarti cara manual harus dipertahankan selamanya, tetapi proses perubahan perlu mengatasi risiko yang memang muncul dalam data penelitian.

Bagi pengembang sistem, prioritas penyempurnaan sebaiknya difokuskan pada pengurangan langkah input, penyuntingan atau penambahan item setelah pesanan dicatat, dan alur penyampaian pembaruan pesanan ke bagian persiapan. Antarmuka yang mudah dipelajari tetap dibutuhkan, tetapi kualitas desain perlu dinilai dari kemampuan pengguna menyelesaikan pekerjaan tanpa menciptakan jeda layanan yang tidak dapat diterima. Pengembang juga perlu menguji sistem pada situasi layanan yang menyerupai kondisi riil, menyediakan respons yang jelas saat printer kehabisan kertas, dan mempertimbangkan mekanisme pencatatan cadangan atau sinkronisasi setelah kendala teratasi. Pendekatan ini sejalan dengan literatur desain sistem manajemen yang menempatkan kesesuaian fungsi dengan kebutuhan pengguna sebagai pertimbangan pengembangan (Caraka et al., 2025; Karnasyah et al., 2025).

Bagi pembuat kebijakan dan penyelenggara pendampingan digital, hasil ini mengindikasikan bahwa intervensi tidak cukup berhenti pada pengenalan aplikasi atau penyediaan akses teknologi. Program pelatihan perlu menggabungkan keterampilan teknis dengan pemetaan alur operasional, pemecahan masalah saat jam sibuk, kesiapan sarana pendukung, dan tindak lanjut implementasi. Program pendampingan dapat membantu usaha menjalankan uji coba bertahap serta mencatat waktu pelayanan dan kelengkapan transaksi sebelum menetapkan keputusan lanjutan. Temuan dari studi pendampingan UMKM menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas pengguna (Hasan et al., 2022; Saggaf et al., 2023), sedangkan studi adopsi digital skala luas memperlihatkan relevansi kondisi usaha dan dukungan kebijakan (Dwiputri et al., 2025; Shahadat et al., 2023). Kasus ini menambahkan bahwa pendampingan juga harus memastikan kesesuaian teknologi dengan pekerjaan konkret yang dilakukan oleh UMKM sasaran.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi sistem POS di Warung Pecel Lele Joko Tingkir dipengaruhi oleh hubungan antara persepsi manfaat, proses adaptasi pengguna, dan kesesuaian fungsi sistem dengan ritme kerja warung. Resistensi awal pengelola terutama bersifat fungsional: pencatatan manual dianggap cepat, sementara input digital dikhawatirkan menambah beban kerja. Uji coba menguatkan sebagian kekhawatiran tersebut. Karyawan

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

dapat mempelajari fungsi dasar, tetapi tidak menggunakan POS secara konsisten ketika warung ramai dan menghadapi kesulitan saat pesanan berubah. Sistem bermanfaat untuk penyimpanan dan pencarian transaksi yang tercatat, tetapi kelengkapan data terganggu ketika pengguna kembali ke cara manual. Ketepatan waktu, fleksibilitas perubahan pesanan, cakupan pelatihan, kesiapan perlengkapan, mekanisme dukungan, dan kejelasan titik pemesanan menjadi aspek kesesuaian yang belum memadai.

Secara konseptual, temuan memperlihatkan bahwa kemudahan teknis belum cukup untuk menjamin adopsi berkelanjutan: teknologi perlu selaras dengan tugas yang dilakukan, khususnya pada situasi beban kerja tinggi. Evaluasi keberhasilan tidak cukup melihat fungsi aplikasi atau kebenaran hasil pesanan, melainkan perlu memeriksa konsistensi penggunaan dan dampaknya terhadap alur pelayanan. Secara praktis, pengelola perlu melakukan uji coba pada jam sibuk serta memastikan pembagian kerja dan pelatihan; pengembang perlu menyederhanakan input dan mendukung perubahan pesanan; sedangkan program pendampingan perlu menggabungkan keterampilan digital dengan penyesuaian proses operasional. Karena penelitian terbatas pada satu usaha, empat informan, dan uji coba sekitar dua minggu, hasil tidak dapat digeneralisasi ke seluruh UMKM. Penelitian berikutnya dapat membandingkan beberapa usaha dan mengukur waktu pelayanan serta kelengkapan transaksi sebelum dan setelah penyempurnaan sistem.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pengelola, karyawan, dan pelanggan Warung Pecel Lele Joko Tingkir yang bersedia membagikan pengalaman dan informasi selama proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

Abdurachman, T. A., Rahma, A., & Chaery, A. R. F. (2023). Pencatatan dan pelaporan keuangan untuk UMKM. DEDIKASI PKM, 4(3), 337–343. https://doi.org/10.32493/dedikasipkm.v4i3.32310

Affandi, Y., Ridhwan, M. M., Trinugroho, I., & Adiwibowo, D. H. (2024). Digital adoption, business performance, and financial literacy in ultra-micro, micro, and small enterprises in Indonesia. Research in International Business and Finance, 70(Part B), Article 102376. https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2024.102376

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Akhmad, K. A., Purnomo, S., Purwandari, S., & Sentosa, I. (2025). Digital technology adoption to support sustainable innovation among MSMEs in Indonesia. Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 9(3), 387–405. https://doi.org/10.24034/j25485024.y2025.v9.i3.7221

Arianisari, S., Azzam, A., & Mirza, M. (2024). Penerapan mekanisme pembayaran Quick Response Indonesian Standard (QRIS) terhadap optimalisasi kinerja UMKM Lafitea. Jurnal Pijar: Studi Manajemen dan Bisnis, 3(2), 202–211. https://doi.org/10.65096/pmb.v3i2.1693

Bazine, I., & Salahddine, M. A. (2025). Understanding the Task-Technology Fit (TTF) model: Genesis and conceptual developments. International Journal of Latest Technology in Engineering, Management & Applied Science, 14(8), 241–247. https://doi.org/10.51583/IJLTEMAS.2025.1408000030

Ben Slimane, S., Coeurderoy, R., & Mhenni, H. (2022). Digital transformation of small and medium enterprises: A systematic literature review and an integrative framework. International Studies of Management & Organization, 52(2), 96–120. https://doi.org/10.1080/00208825.2022.2072067

Braun, V., & Clarke, V. (2021). Thematic analysis: A practical guide. London, England: SAGE Publications.

Caraka, D., Pratiwi, H., & Rafida, V. (2025). Design of a web-based management application for Jamu Bu Tri Shop with sales analysis features. Buletin Poltanesa, 26(2). https://doi.org/10.51967/tanesa.v26i2.3555

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Dwiputri, I. N., Permana, Y. H., & Prastiwi, L. F. (2025). Driving digital adoption within small business: A study case of Indonesia micro-small-medium enterprises. Jurnal Economia, 21(2), 304–315. https://doi.org/10.21831/economia.v21i2.67494

Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. MIS Quarterly, 19(2), 213–236. https://doi.org/10.2307/249689

Hasan, H., Haliah, & Fahdal, M. A. (2022). Pemberdayaan masyarakat UMKM Sulawesi dalam implementasi digitalisasi UMKM. Yumary: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 3(1). https://doi.org/10.35912/jpm.v3i1.1225

Karnasyah, F. P., Al Islami, M. A., Wibisono, O. R., & Niqotaini, Z. (2025). Analisis dan perancangan sistem manajemen produk pada Toko Ceria berbasis web memanfaatkan UML. Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi, 10(5). https://cibjournal.com/index.php/kohesi/article/view/562

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Komalasari, E., Nurmasari, R., Al Munaya, R., & Melati, R. G. (2025). Transformasi digital UMKM: Kapabilitas teknologi informasi komunikasi dan kapabilitas keuangan digital dalam meningkatkan kinerja bisnis pada usaha kuliner Kota Pekanbaru. Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, 9(2). https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33904

Raj, A., Shukla, D. M., Quadir, A., & Sharma, P. (2024). What drives the adoption of digital technology in the micro, small, and medium enterprises sector in a developing economy? Journal of Business & Industrial Marketing, 39(9), 1984–2002. https://doi.org/10.1108/JBIM-09-2023-0512

Saggaf, A., Siregar, M. I., Hidayat, M., Puspita, M., & Atiyatna, D. P. (2023). Pelatihan penyusunan laporan keuangan berbasis software Excel kepada para pelaku UMKM di koperasi simpan pinjam di Desa Muara Penimbung Ulu Ogan Ilir. Jurnal Abdimas Mandiri, 7(1). https://doi.org/10.36982/jam.v7i1.2916

Shahadat, M. M. H., Nekmahmud, M., Ebrahimi, P., & Fekete-Farkas, M. (2023). Digital technology adoption in SMEs: What technological, environmental and organizational factors influence in emerging countries? Global Business Review. Advance online publication. https://doi.org/10.1177/09721509221137199

Wijaya, L. D., & Simamora, V. (2022). Pengaruh kapabilitas teknologi informasi dan kapabilitas inovasi terhadap strategi dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing UMKM kuliner. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 7(1). https://doi.org/10.38043/jiab.v7i1.3474

Yuwono, T., Suroso, A., & Novandari, W. (2024). Information and communication technology in SMEs: A systematic literature review. Journal of Innovation and Entrepreneurship, 13, Article 31. https://doi.org/10.1186/s13731-024-00392-6

Zamani, S. Z. (2022). Small and medium enterprises (SMEs) facing an evolving technological era: A systematic literature review on the adoption of technologies in SMEs. European Journal of Innovation Management, 25(6), 735–757. https://doi.org/10.1108/EJIM-07-2021-0360

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). Los Angeles, CA: SAGE Publications.

Buku

Wicaksono, S. R. (2022). Teori dasar Technology Acceptance Model. Malang, Indonesia: CV. Seribu Bintang.

© 2025 The Author(s). This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)