

ABSTRAK

PERAN APLIKASI SELLY GO-JEK BAGI PERKEMBANGAN UMKM PADA MASA PANDEMI: STUDI KUALITATIF PADA 4 UMKM DI DAERAH BANTUL

Gracia Regilianita

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2021

Banyak UMKM yang terdampak pandemi *covid-19* seperti pendapatan dan pelanggan yang menurun karena menurunnya penjualan. Aplikasi Selly dari go-jek merupakan salah satu inovasi yang diharapkan dapat membantu UMKM untuk bertahan dan mengembangkan usaha di masa pandemi *covid-19* dengan membantu proses pengelolaan UMKM secara digital, terutama dalam hal transaksi produk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah aplikasi Selly berkontribusi dalam perkembangan UMKM di masa pandemi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara secara langsung dan observasi langsung maupun tidak langsung. Subjek penelitian ini adalah 4 UMKM yang berlokasi di Bantul dan menggunakan aplikasi Selly dalam mengelola usahanya, yaitu Bernad Tiens, Niken Kitchen, CantikKoe dan Rumah Maxi Healthy. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi Selly cenderung berkontribusi bagi peningkatan kinerja UMKM. Dalam hal ini, sejumlah fitur Selly berperan dalam meningkatkan kemampuan merespon dan mengelolah transaksi pelanggan, seperti fitur invoice, autotex dan fitur ongkir. Fitur-fitur ini memberikan kemudahan dan kepraktisan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan dengan responsivitas ini berpotensi menarik pelanggan baru diberbagai kalangan usia dan memperluas jangkauan pasar. Perluasan jangkauan pasar yang dialami UMKM berdampak juga terhadap peningkatan produk yang terjual. Hal ini memampukan UMKM untuk meningkatkan omzet/pendapatan terutama pada masa pandemi *covid-19*. Selain itu fitur Selly juga memudahkan UMKM dalam memonitoring usaha secara detail dan pengelolaan yang jauh lebih tertata dengan fitur pembukuan dan pesan pengingat. Fitur ini mampu meningkatkan pengelolaan usaha yang jauh lebih teratur dan lebih efisien. Meskipun demikian, terdapat kendala bagi UMKM untuk mengakses aplikasi, yaitu proses *setting* registrasi aplikasi yang memakan waktu cukup lama.

Kata Kunci: Teknologi, Selly, UMKM, Fitur, Efisiensi

ABSTRACT

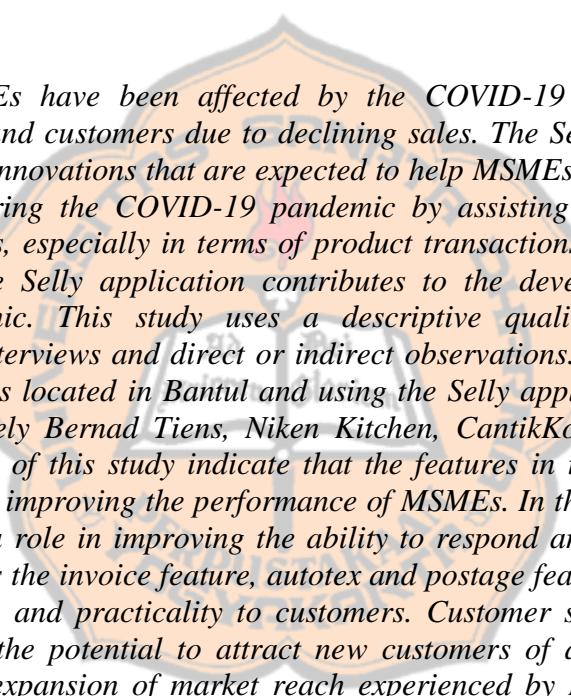
**THE ROLE OF THE SELLY GO-JEK APPLICATION FOR THE
DEVELOPMENT OF MSMES IN THE PANDEMIC: A QUALITATIVE STUDY
ON 4 MSMES IN THE BANTUL REGION**

Gracia Regilianita

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2021



Many MSMEs have been affected by the COVID-19 pandemic, such as declining revenues and customers due to declining sales. The Selly application from go-jek is one of the innovations that are expected to help MSMEs survive and develop their businesses during the COVID-19 pandemic by assisting the MSMEs digital management process, especially in terms of product transactions. This study aims to analyze whether the Selly application contributes to the development of MSMEs during the pandemic. This study uses a descriptive qualitative approach by conducting direct interviews and direct or indirect observations. The subjects of this study were 4 MSMEs located in Bantul and using the Selly application in managing their business, namely Bernad Tiens, Niken Kitchen, CantikKoe and Rumah Maxi Healthy. The results of this study indicate that the features in the Selly application tend to contribute to improving the performance of MSMEs. In this case, a number of Selly features play a role in improving the ability to respond and manage customer transactions, such as the invoice feature, autotex and postage features. These features provide convenience and practicality to customers. Customer satisfaction with this responsiveness has the potential to attract new customers of all ages and expand market reach. The expansion of market reach experienced by MSMEs also has an impact on increasing the products sold. This enables MSMEs to increase their turnover/income, especially during the COVID-19 pandemic. In addition, the Selly feature also makes it easier for MSMEs to monitor their business in detail and manage them much more organized with bookkeeping features and reminder messages. This feature is able to improve business management that is much more organized and more efficient. However, there are obstacles for MSMEs to access the application, namely the application registration setting process which takes a long time.

Keywords: Technology, Selly, MSME, Feature, Efficiency