

## BAB IV

### HASIL PEMBAHASAN

#### 4.1 Program Layanan Jual Beli Produk Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Melalui Aplikasi Pasar Online Tumbas Di Kabupaten Mojokerto

Jual beli produk usaha mikro, kecil dan menengah melalui aplikasi pasar online tumbas merupakan sesuatu bentuk atau inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Mojokerto. Melalui aplikasi tumbas tersebut masyarakat dapat melakukan kegiatan jual beli dengan tanpa harus datang langsung di tempat penjualan. Tentunya dengan adanya aplikasi tumbas tersebut dapat diharapkan dapat semakin memperbanyak jangkauan pemasaran produk yang dijual. Secara waktupun akan jauh lebih efisien. Pada dasarnya berkembangnya dunia digital saat ini menjadi salah satu peluang yang cukup baik bagi industry pemasaran. Inilah mengapa pemerintah juga terus berinovasi untuk menghasilkan program-program yang dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Peran pemerintah ini kemudian membuka kesempatan kerja pada generasi milenial maupun generasi z, yang pada saat ini pun mengalami tantangan baru akibat dampak dari adanya wabah Covid 19 yang akhirnya mengubah tatanan dalam setiap elemen pada masyarakat, disisi lain masyarakatpun perlu melanjutkan hidup, maka salah satu yang bisa dilakukan masyarakat adalah mengembangkan kemampuan yang dimiliki melalui UMKM yang telah dibentuk pemerintah, selain itu pemerintah mengembangkan program tersebut dengan memberikan wadah baru berupa program untuk menjual produk yang dihasilkan. Keluaran dari program ini tidak hanya bisa memasarkan produk yang dihasilkan di lingkup Mojokerto namun bisa di akses diluar Mojokerto. Adanya program ini dapat membantu masyarakat, karena dalam program ini tidak ada keuntungan yang diampil oleh Disperindag.

Aplikasi *TUMBAS* sendiri resmi diluncurkan pada 28 Desember 2022. Pada awal peluncuranya *marketplace TUMBAS* ini masih berbasis website. Namun kemudian oleh dinas perdagangan Kabupaten Mojokerto dikembangkan kembali hingga kini menjadi satu bentuk aplikasi yang dapat di download di playstore. Dikembangkanya dari system berbasis *website* beralih pada model aplikasi merupakan upaya dari pemerintah Mojokerto untuk semakin memperluas

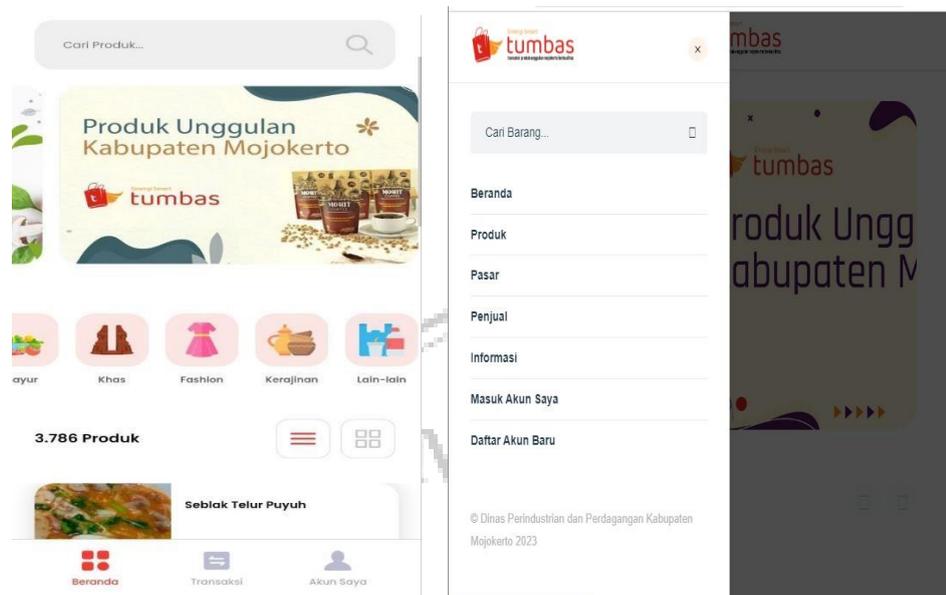
jangkauan penggunaan dan pemanfaatan marketplace *TUMBAS* sebagai salah satu tempat penjualan secara digital di Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil penjelasan dari bapak Iwan Abdillah selaku Kepala Disperindag Kabupaten Mojokerto menyebutkan bahwasanya:

*“Diluncurkannya aplikasi TUMBAS ini merupakan bentuk inovasi dan sikap sigap dari pemerintah dalam menyikapi kemerosotan industry perdagangan khususnya UMKM yang ada di Kabupaten Mojokerto. Kami melihat prospek penjualan secara digital pada saat pandemic covid 19 melanda hampir disemua sector. Hanya industry perdagangan yang bergerak secara digital yang tetap mampu bertahan ditengah melemahnya ekonomi. Inilah mengapa kami kemudian meluncurkan aplikasi TUMBAS yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli onle. Namun bukan berate kami ingin menyaingi beberapa marketplace yang jauh lebih dulu hadir sebelum aplikasi TUMBAS. Ini adalah salah satu bentuk perwujudan dari digitalisasi di sector pemerintahan yang muaranya adalah kepada seluruh masyarakat. Khususnya masyarakat Mojokerto”.*

Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023. Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwasanya aplikasi *TUMBAS* merupakan suatu marketplace yang ada di Kabupaten Mojokerto yang harapannya adalah dapat meningkatkan hasil penjualan dari UMKM yang ada di Kabupaten Mojokerto.

#### **4.2 Tampilan Aplikasi TUMBAS**

Aplikasi *TUMBAS* merupakan aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Daerah Mojokerto melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mojokerto pada 28 Desember 2022 dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat umum dalam belanja *online* produk-produk dari IKM/UKM serta sebagai suatu sarana untuk meningkatkan pemasaran bagi IKM/UKM dengan kata lain sasaran yang ingin dituju adalah tersedianya *platform* pasar *online* untuk pelaku IKM/UKM. Semua dapat dicari dan diperoleh hanya dengan sekali ketik. Berikut tampilan pada menu utama dari aplikasi *TUMBAS*.



**Gambar 2 Tampilan Menu Utama Dari Aplikasi Tumbas**

Gambar 4.1 diatas merupakan bentuk atau tampilan yang ditunjukkan oleh aplikasi *TUMBAS* pada laman menu utama sebelum pembeli melakukan pendaftaran akun atau belum masuk ke akun pembeli. Pada gambar diatas tersaji ditampilkan pada aplikasi *TUMBAS* yang terbagi menjadi tujuh menu. Menu pertama adalah beranda yang berfungsi menampilkan kategori produk dan juga pilihan kecamatan dari roduk itu akan dikirimkan, selain itu di bagian atas selah kanan terdapat gambar yang berfungsi untuk menampung barang yang dipilih serta pada bagian tengah bawah terdapat transaksi yaitu keterangan harga dan juga proses pengiriman barang kemudian bagian kanan bawah terdapat akun saya yang memuat tentang data pengguna aplikasi. Menu kedua adalah produk yang dijual oleh pedagang sehingga kita dapat melihat gambar serta harga dari produk tersebut.

Menu ketiga adalah pasar, pasar merupakan lokasi penjual yang tergabung dalam aplikasi *TUMBAS*, dari keterangan yang ada terdapat tiga pasar yang penjualnya telah mendaftar sebagai penjual di aplikasi ini yang pertama ada Pasar Dinoyo dengan 4 penjual kemudian ada Pasar Kedungmaling dengan 2 penjual dan Pasar Raya Mojosari dengan 16 penjual. Selanjutnya ada bagian informasi ini terkait berita terkait dengan Mojokerto, menu akun saya adalah masyarakat yang sudah mendaftar kemudian bisa memasukkan kata sandi sehingga akan terhubung

dengan aplikasi ini dan terakhir adalah daftar akun bagi masyarakat yang belum memiliki akun dengan mengisi nama lengkap, nomor telepon/ whatsapp, kata sandi dan pengulangan kata sandi.

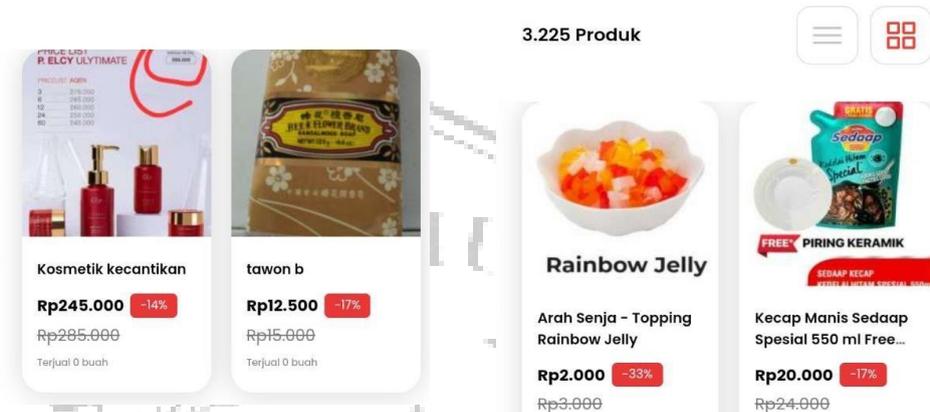
Dari tampilan yang ada dapat dilihat bahwasanya menu yang disajikan secara umum sama dengan *marketplace* yang sudah pernah ada. Mulai dari beranda hingga pada menu untuk daftar akun baru. Namun yang membuat sedikit berbeda dari beberapa jenis *marketplace* yang sudah ada, aplikasi *TUMBAS* berfokus pada kelompok IKM/UKM yang ada di Kabupaten Mojokerto. Akan tetapi tujuan pemasarannya ditargetkan sampai luar Mojokerto. Dengan demikian inovasi yang dibentuk oleh Desperindag Kabupaten Mojokerto yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan UMKM di Kabupaten Mojokerto selaras dengan realisasinya. Harapan dan tujuan tersebut tentunya menjadi target dan keinginan bersama khususnya pemerintah dan masyarakat Kabupaten Mojokerto untuk dapat meningkatkan ekonomi daerah.



**Gambar 3 Tampilan Kategori Menu Penjualan**

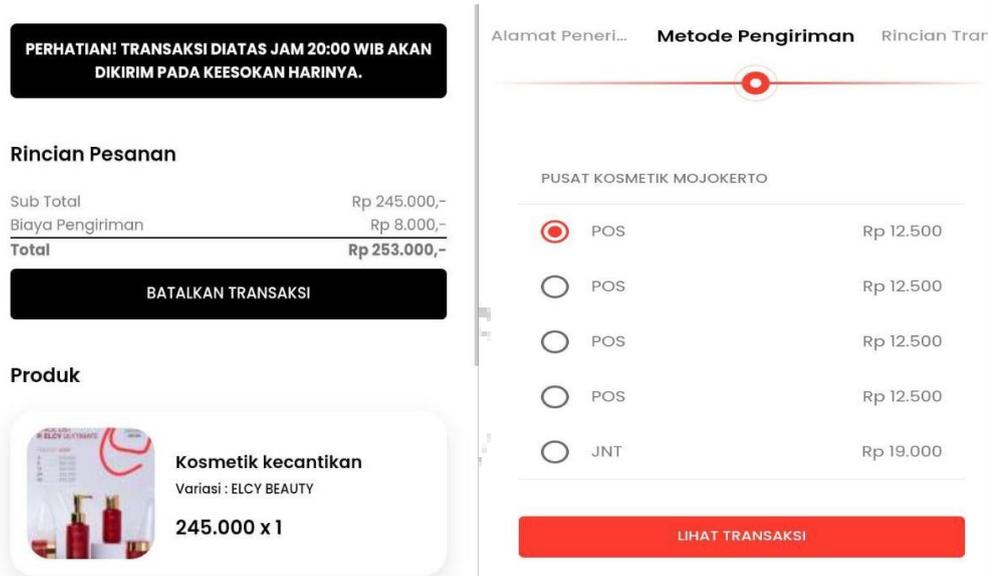
Pada Gambar 4.2 menampilkan kategori menu penjualan yang ada pada aplikasi *TUMBAS* yang terdiri dari kuliner, sembako, sayur dan buah, khas Mojokerto, Fashion dan Kerajinan. Dari aplikasi jual beli *online* yang ada salah satu yang menjadi pembeda karena produk yang dijual sudah memiliki menu tersendiri sehingga dapat meringkas waktu hanya dengan klik salah satu menu kategori yang dibutuhkan oleh pembeli yang tentunya disediakan oleh IKM/UKM yang terlibat tak terkecuali yang menjadi khas dari Mojokerto seperti, keripik

nanas, udeng dengan motif mojopahitan, kaos Mojokerto, krecek sayur instan, kopi mohit robusta, coklat sebuk yang bisa dijadikan oleh oleh bagi pengunjung yang sedang ke Mojokerto, hal ini juga meningkatkan pengenalan produk produk khas Mojokerto agar lebih dikenal oleh masyarakat secara luas.



**Gambar 4 Tampilan Menu Produk**

Gambar diatas merupakan tampilan produk yang dijual oleh penjual dan terdapat pula jumlah produk yang dbeli oleh konsumen sebanyak 3.225 produk yang terjual dari dalam tampilan tersebut dapat dilihat pula harga yang ditawarkan namun tidak ada jumlah produk yang tersedia dan juga hasil penilaian dari masyarakat yang membeli barang dari toko tersebut sedangkan hasil penilaian tersebut bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk peminat lain yang ingin membeli dan tidak tersedia pula kolom komentar untuk menjelaskan masukan ataupun kritikan pembeli kepada penjual. Disisi lain untuk aplikasi yang tergolong baru ini merupakan tahap awal yang pada jangka kedepan dapat ditingkatkan untuk dapat memaksimalkan aplikasi yang sudah ada ini.



**Gambar 5 Tampilan Proses Pemesanan**

Menu proses pemesanan yang ditawarkan ini berbeda dari menu tampilan *marketplace* yang ada, pada aplikasi ini untuk proses pemesanan diisi secara manual tidak ada alamat utama yang bisa digunakan pada proses pembelian namun disisi lain kelebihan dari aplikasi “*TUMBAS*” ekspedisi yang digunakan bisa dipilih dan sudah tertera pula harganya sehingga masyarakat bisa mempertimbangkan terlebih dahulu dan ada pula promo untuk potongan ongkos kirim, selanjutnya ada pilihan batal transaksi dimana pembatalan bisa dilakukan oleh dua pihak yaitu pembeli dan penjual karena alasan tertentu

Jika ingin melanjutkan transaksi karena dirasa apa yang dipesan sudah sesuai maka akan dikonfirmasi oleh penjual terkait dengan produk yang diinginkan, setelah proses konfirmasi adalah melakukan pembayaran, kemudian barang akan disiapkan dan akan dikirim pada pembeli.

Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu UMKM yang juga ikut bergabung didalam jaringan yang dibentuk pada aplikasi *TUMBAS* yakni bapak Hadi Ismail yang menyebutkan bahwasanya:

*“ Kalau menurut saya ada tidak adanya aplikasi TUMBAS ini ya mas, kalau ditanya berpengaruh pada hasil penjualan. Yaa saya rasa sangat berpengaruh sekali. Dulu sebelum saya bergabung dengan aplikasi TUMBAS, saya perlu waktu dan tenaga yang cukup banyak untuk dapat mempromosikan hasil produk kami. Tapi dengan hadirnya aplikasi ini, itu sangat membantu sekali. Jadi secara tidak langsung saya lebih hemat waktu dan tenaga juga untuk mempromosikan produk saya mas. Tenaga tidak begitu banyak yang dikeluarkan akan tetapi hasil produk kami dapat dikenal dan diketahui orang secara luas. Itu keuntungan dan nilai positif yang saya dapatkan selaku pejuang UMKM daerah ya mas”*. Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023.

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwasanya pelaku UMKM sebagai mitra daripada aplikasi *TUMBAS* dapat ikut merasakan kebermanfaatannya dari dibentuknya aplikasi jual beli *online* yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Mojokerto. Dengan demikian maka secara tidak langsung keberadaan aplikasi *TUMBAS* dapat menjadi wadah bagi pelaku UMKM di Kabupaten Mojokerto untuk dapat memasarkan produknya secara bebas dan tanpa batas. Secara kuantitas penjualan secara digital pada dasarnya jauh lebih banyak memberi keuntungan bagi para UMKM. Dan selain itu juga lebih hemat tenaga dalam kegiatan promosi.

Sedangkan menurut salah satu pelanggan yang menggunakan aplikasi *TUMBAS* menyebutkan bahwa aplikasi *TUMBAS* memberikan kemudahan dalam mencari sesuatu yang menjadi ciri khas dari Kabupaten Mojokerto.

*“ Kalau menurut saya pribadi dengan adanya aplikasi TUMBAS ini cukup memberikan kemudahan juga bagi orang-orang yang mau mencari sesuatu yang berbau Mojokerto, misalnya seperti oleh-oleh khas Mojokerto. Kalau dulu kan kita harus mencari to mas, kalau sekarang lebih enak dengan disambil leye-leyeh kita bisa menumakan apa yang kita mau.”* Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023.

Pada dasarnya adanya inovasi jual beli secara online dapat sangat memberikan ruang yang cukup luas bagi para pelaku UMKM untuk memasarkan produknya. Selain itu calon pembelipun sangat diberi kemudahan. Sehingga

dalam hal ini sama-sama memberikan keuntungan. Inilah mengapa pemerintah Kabupaten Mojokerto mengeluarkan satu marketplace yang diberi nama TUMBAS sebagai alat atau system jual beli secara digital.

#### **4.3 Indikator Layanan Jual Beli Produk Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Melalui Aplikasi Pasar Online Tumbas Di Kabupaten Mojokerto**

##### **1. Transparansi**

Salah satu tugas pemerintah sebagai upaya penyelenggaraan pelayanan publik adalah menyediakan barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah itu sendiri, maka diskopindag menyediakan jasa yang digunakan oleh masyarakat. Berupa aplikasi yang dapat digunakan masyarakat secara luas tidak hanya untuk masyarakat Mojokerto tapi bisa di akses seluruh kabupaten yang ada di Indonesia untuk proses transaksi barang yang di produksi di Mojokerto atau produk khas dari Mojokerto. Dimana penerapan penyediaan jasa oleh pemerintah Mojokerto terkhususnya diskopindag merupakan pengembangan praktik *good governance*, praktik ini membuat masyarakat memiliki ruang lebih luas untuk ikut dalam proses pelayanan masyarakat.

Secara praktis transparansi merupakan bentuk keterbukaan sifatnya fleksibel, mudah diakses. Dengan demikian maka pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang terkait serta membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti merupakan salah satu bentuk dari transparansi. Sebagai pelayan public maka unsur keterbukaan atau transparansi sangat diperlukan. Sehingga rasa distrust masyarakat kepada pelayan publik atau pemerintah dapat diminimalisir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian pengawas perdagangan yakni ibu Setyo Rini menyebutkan bahwa:

*“ Jadi begini mas, jika kita berbicara mengenai tansparansi memang benar dengan adanya transparansi ini sangat memberikan keuntungan berupa keterbukaan informasi. Inilah mengapa kami yang duduk di pemerintahan sebagai pelayan publik diharuskan untuk mengangkat unsur transparansi. Nah lantas bagaimana kaitanya dengan pelaksanaan program layanan jual beli online melalui aplikasi TUMBAS. Kalau kita berbicara mengenai transparansi maka itu dekat dengan yang namanya teknologi informasi atau digitalisasi. Inilah mengapa pada sector pelayanan public mengedepankan*

*penggunaan sistem berbasis digital. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan unsur transparansi. Maka dari itu aplikasi seperti halnya aplikasi TUMBAS ini dibuat untuk digunakan oleh khalayak umum. Yang dimana konsenya adalah pada sekor perdagangan. Menjamurnya media digital dalam kegiatan jual beli online sangat memberikan ruang dan kesempatan bagi pemerintah. Selain itu juga untuk memberdayakan pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Mojokerto Melalui aplikasi TUMBAS pelaku UMKM dapat memperjual-belian hasil produknya dengan sasaran pasar yang lebih luas dan tentunya akan jauh lebih efektif dan efisien". Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023.*

Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahasanya keberadaan aplikasi *TUMBAS* adalah sebagai bentuk perwujudan dari transparansi. Aplikasi *TUMBAS* yang dimana dapat dan mudah diakses oleh setiap masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Mojokerto dengan begitu maka akan tercapai salah satu misi dari diskopindag yaitu e perluas jaringan usaha perdagangan dan pengembangan pasar, lokal, nasional dan ekspor berbasis lokal dan berdaya saing.

## 2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian maka secara regulasi kegiatan jual beli online dilakukan di dasari dan di lindungi oleh peraturan perundang-undangan. Aturan tersebut ada sebagai bentuk perlindungan sekaligus petunjuk dalam melaksanakan kegiatan jual beli online. Dengan dasar yuridis yang kuat maka penggunaan dan pelaksanaan kegiatan atau transaksi jual beli online dapat dilakukan.

Secara yuridis informasi dan kegiatan jual beli online diatur di dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 1 ayat 2 menegaskan bahwa transaksi oelektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer dan atau menggunakan media elektronik lainnya dan pada ayat 6 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan system lektronik adalah pemanfaatan system elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha dan atau masyarakat. Pada dasarnya peraturan tersebut dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban dan perlindungan terhadap kegiatan transaksi elektronik. Di dalam pelaksanaanya pemerintah khususnya juga perlu memperhatikan akan hak dan kebebasan orang lain yang dimana

hal tersebut dilakukan guna memenuhi tuntutan yang adil yang tentunya didasarkan pada pertimbangan terkait keamanan dan ketertiban di dalam kehidupan masyarakat yang demokratis. Inilah mengapa perlunya diterbitkan peraturan perundang-undangan terkait penggunaan dan pelaksanaan transaksi secara elektronik.

Keberadaan Undang-Undang No 19 Tahun 2016 secara praktis resmi diberlakukan pada tanggal 25 November Tahun 2016. Dengan demikian maka jika dikontekstualkan kedalam pelaksanaan dan penggunaan aplikasi elektronik TUMBAS sebagaimana yang sudah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Mojokerto. Maka acuan yang menjadi pegangan dasar hukum di dalam perlindungan kegiatan atau transaksi elektronik adalah menggunakan Undang-Undang No 19 Tahun 2016. Namun selain menggunakan peraturan tersebut pemerintah juga ada. Adapun pasal yang menyebutkan terkait kegiatan transaksi elektronik diharuskan memiliki legalitas yang sama dengan model konvensional atau *face to face*. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan perlindungan baik kepada konsumen ataupun penjual / distributor. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan dengan Iis Fitrianiingsih selaku bagian pengawas perdagangan:

*“ Untuk pelaksanaan atau penggunaan aplikasi TUMBAS secara yuridis kami berpedoman pada Undang-Undang No 19 Tahun 2016. Sebagai dasar hukum atau legalitas yang dapat di pertanggungjawabkan. Ya mau gimanapun mas, kita ini dituntut untuk menjunjung nilai ketertiban di dalam kehidupan bermasyarakat. Inilah mengapa pemerintah juga memberikan legalitas yang kuat terhadap kegiatan atau transaksi elektronik. Dengan demikian maka tentunya pemerintah juga menyiapkan legalitas yang sama dengan model jual beli secara konvensional yang dilakukan face to face. “* Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023.

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwasanya secara akuntabilitas maka penggunaan aplikasi TUMBAS secara hukum atau legalitas dapat di pertanggungjawabkan. Sehingga baik dari konsuen ataupun pihak penjual dapat memperoleh perlindungan.

### 3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Ini artinya secara praktis pelayanan yang diberikan diharapkan

dapat memenuhi prinsip efektifitas dan efisiensi.

#### 4.1 *Tabel Perkembangan Aplikasi Tumbas Tahun 2022*

No	Jumlah Penjual	Target Penjualan	Realisasi	%	Jumlah Pembeli	Jumlah Penjual	Target Penjualan	Realisasi	%	Jumlah Pembeli
		Januari-Juni					Juli-Desember			
1	15	75%	73%	97	1700	22	85%	85%	100%	3.225

*Sumber: Dokumentasi Dinas Perdagangan Kabupaten Mojokerto*

Berdasarkan tabel perkembangan siklus jual beli di Aplikasi Tumbas Pada tahun 2022 menunjukkan bahwasanya pada awal semester yakni pada bulan Januari sampai pada Juni menunjukkan bahwa target penjualannya di patok diangka 75% sedangkan untuk nilai pencapaiannya berada pada angka 73% ini artinya secara numerik tingkat pencapaiannya mencapai angka 97%. Dengan jumlah pembeli sebanyak 1700 dan jumlah penjual sebanyak 58 penjual.

Kemudian pada semester kedua yakni antara bulan Juli sampai Desember mengalami peningkatan. Baik dari segi jumlah penjual, ataupun jumlah pembeli. Dengan demikian secara tidak langsung jumlah target penjualannyapun ikut meningkat. Dari awal semester jumlah penjual yang berada pada angka 15 kemudian di semester ke dua jumlah penjual menjadi 22. Begitupun dengan jumlah pembelinya yang juga meningkat dari 1700 menjadi 3.225. Jumlah peningkatan tersebut dinilai sebagai bentuk kesadaran masyarakat ataupun UMKM untuk memanfaatkan aplikasi Tumbas sebagai sarana jual beli secara online. Yang dimana jual beli online dinilai sangat praktis dan fleksibel. Sehingga banyak pengguna yang menyebutkan bahwasanya model jual beli secara online sangatlah efektif dan efisien dengan melihat banyak faktor dibelangnya. Seperti halnya beban oprasional penjualan lebih rendah. Dan pembelipun dapat melakukan pembelian dimanapun jika mereka ingin. Tanpa harus mendatangi penjual secara langsung yangmana kondisi tersebut juga memerlukan waktu. Inilah mengapa

melalui adanya aplikasi TUMBAS yang ada di Kabupaten Mojokerto melalui layanan marketplace tersebut dapat dikatakan mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan.

Layanan marketplace yang secara praktis dilakukan secara elektronik sangat memungkinkan untuk membuka ruang memberikan layanan ke masyarakat secara efektif dan efisien. Selai itu pelaku UMKM yang menjadi distributor di dalamnya pun akan merasakan efektifitas dan efisiensinya. Sebagaimana hasil wawancara penuli dengan salah satu pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Mojokerto yakni Bapak Danu Indriawan:

*“ Satu hal yang mungkin sangat terlihat dan sangat menonjol sejauh saya menggunakan aplikasi TUMBAS sebagai media partner penjualan saya. Menurut saya secara efektivitas dan efisiensinya dapat meningkat mas. Ya bayangkan saja biasanya saya harus jalan kesana kemari untuk memasarkan dagangan saya. Tetapi setelah saya bekerjasama dan menggunakan aplikasi ini kegiatan penjualan saya dapat saya lakukan dengan lebih mudah dan tentunya jauh lebih efektif dan efisien.”* Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023.

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwasanya di dalam pelaksanaan program layanan jual beli melalui aplikasi *TUMBAS* dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas penjualan sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 4.1.

Terbentuknya aplikasi TUMBAS dalam upaya menggerakkan pelaku UMKM di Kabupaten Mojokerto diyakini sebagai salah satu pilihan dan kebijakan yang tepat. Hal ini menurut Kepala Dinas Perdagangan Kabupaten Mojokerto menyebutkan bahwasanya:

*“ Didalam pengambilan suatu kebijakan tentunya kami juga mempertimbangkannya dengan berbagai pertimbangan yang ada. Artinya kita tidak serta merta mengambil kebijakan tanpa adanya pertimbangan yang matang. Semuanya harus dikaji dan di analisis apakah kebijakan tersebut dapat efektif dan efisien ketika di implementasikan. Nah kondisi itu juga terjadi di saat kami dulu sedang merancang kebijakan layanan jual beli online menggunakan aplikasi TUMBAS. Di dalam memutuskan kebijakan tersebut itu juga menjadi bahan kajian kami. Kami kaji kami analisis apakah dapat berjalan lancar nantinya. Namun yang menjadi keyakinan kami pada saat itu adalah, kami yakin aplikasi tersebut dapat berjalan dengan baik nantinya adalah kami berpegangan pada zaman saat ini banyak sekali marketplace yang berhasil di dirikan oleh pihak swasta. Sebut saja shooppe, lazada, tokopedia. Beberapa marketplace tersebut sudah sangat menjarah keberbagai plosok negeri. Maka menurut analisis kami kondisi atau masa saat*

*ini memang sangat memungkinkan dan konsekuen sekali ketika kebijakan layanan jual beli online produk UMKM daerah menggunakan sistem marketplace seperti itu. Itulah kenapa aplikasi TUMBAS resmi dirilis.” Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023.*

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahasanya penggunaan aplikasi TUMBAS sebagai model layanan jual beli produk secara online jika dikontekstualkan dengan situasi dan kondisi saat ini sesuai untuk dilaksanakan. Menimbang kemajuan teknologi yang ada suatu aplikasi penunjang kebutuhan sehari-hari bisa menjadi jawaban atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan harapan menjadi solusi yang tepat untuk saat ini, maka untuk kelancaran dari suatu program perlu adanya dukungan lain selain aplikasi itu sendiri. Sehingga dapat berjalan dengan tujuan utama adanya aplikasi TUMBAS.

Internet, merupakan hal pendukung utama karena tanpa internet maka akses masuk dalam suatu program yang telah di digitalisasikan tidak akan terakses dengan baik, untuk itu pentingnya perbaikan kualitas dan pengadaan jaringan internet untuk daerah-daerah di seluruh Mojokerto menjadi suatu tugas yang beriringan dengan adanya program TUMBAS yang dibuat oleh pemerintah daerah khususnya Disperindag Mojokerto, salah satu contoh desa yang akses internetnya belum masuk adalah Dusun Sekiping Kecamatan Dawarblandong. Namun hal ini bukan serta merta menjadi tugas Disperindag, karena untuk masalah ini dibawah penanganan Diskominfo maka perlunya kerja sama antar dinas menjadi penting agar pelayanan yang dihasilkan dapat mencapai efektif dan efisiensi yang dimaksudkan dalam tujuan pelayanan.

Selain itu infrastruktur jalan yang mendukung dalam program TUMBAS karena kondisional yang dimaksudkan adalah suatu program dapat dijalankan apabila program tersebut dapat disesuaikan dengan kondisi pada suatu daerah, sehingga akses dalam proses mengantarkan barang dari penjual dan juga pembeli menjadi salah satu hal yang penting. Kondisi jalan yang baik akan mempermudah proses pengiriman dan menghemat waktu pengantaran.

Komponen diatas akan dapat dikatakan efektif dan efisien apabila

antusiasme masyarakat tinggi, baik masyarakat pemilik prodak yang nantinya akan menjadi penjual dan juga masyarakat sebagai konsumen atas produk yang ditawarkan. Maka perlunya dorongan pemerintah sebagai pemberi fasilitas berupa jasa penyediaan *marketplace* sebagai wujud pemberian pelayanan menjadi sangat penting, namun masyarakat tidak kalah penting karena pada program ini masyarakat memegang alur pelayanan, pemerintah hanya menyediakan wadah berupa aplikasi belanja online kemudian masyarakat yang menjalankan, untuk itu masyarakat bisa menyampaikan kritik maupun saran agar aplikasi yang telah di buat menjadi aplikasi penting untuk keberlangsungan perekonomian masyarakat Mojokerto, aplikasi ini penting karena dibuat sesuai dengan kondisi yang terjadi. Ataupun bisa dikatakan kondisional.

#### 4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Secara praktis maksud dari partisipatif adalah keterlibatan masyarakat di dalam penyelenggaraan pelayanan public. Jika dalam konteks pelaksanaan program layanan jual beli online produk UMKM melalui aplikasi TUMBAS. Maka secara praktis pelaku atau peserta yang terlibat disana adalah terdiri dari masyarakat umum dan pelaku UMKM yang memiliki peran dalam pendistribusian barang atau juga dapat berupa produsen dalam pembuatan suatu produk yang hendak diperjual belikan melalui layanan atau *marketplace* TUMBAS. Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang merupakan pengguna atau user dari aplikasi TUMBAS.

*“ Se jauh ini sejak dirilisnya aplikasi TUMBAS di tengah masyarakat Kabupaten Mojokerto menunjukkan bahwasanya secara kemampuan, hampir semua masyarakat dapat atau sudah ikut berpartisipasi di dalam pelaksanaan program tersebut. Artinya disana adalah masyarakat sudah banyak yang menggunakan media marketplace TUMBAS sebagai suatu layanan jual beli yang dirancang oleh pemerintah Kabupaten Mojokerto. Sebenarnya kalau kita berbicara seberapa banyak partisipatif masyarakat di dalam penggunaan aplikasi TUMBAS maka sebenarnya masyarakat sudah tidak terlalu asing lagi dengan model jual beli yang dilakukan secara digital seperti itu. Namun secara umum memang kebanyakan pengguna dari aplikasi*

*ini adalah anak-anak muda. Kalau kita kasih rentan umur dari 16 tahun sampai umur 54 adalah pengguna aktif dari aplikasi TUMBAS”.* Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023.

Jika diamati dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwasanya dari segi umur pengguna aktif dari model layanan jual beli online adalah ditempati oleh golongan muda. Mulai dari umur 16-54 tahun. Ini menunjukkan bahwa sasaran target yang hendak ingin dicapai di dalam pelaksanaan program tersebut adalah anak-anak muda ataupun orang tua yang masih memiliki jiwa muda. Adapun jumlah presentase daripada hasil pengguna atau user dari aplikasi TUMBAS jika dilihat dari umur adalah sebagai berikut:

Jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut sejumlah 1000 pengguna pada tahun 2023 yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari, selain itu juga bisa dijadikan pengecekan harga barang yang ingin dibeli oleh masyarakat. Dengan besaran jumlah yang mengunduh aplikasi ini dapat dikatakan wajar karena aplikasi ini baru saja dirilis sehingga perlunya penyesuaian penggunaan dan perbaikan berkala pada menu dan system yang ditawarkan dalam aplikasi TUMBAS. Aplikasi tumbas dapat dikatakan Efetif dan efisien apabila ada peran masyarakat baik masyarakat pemilik produk yang nantinya akan menjadi penjual dan juga masyarakat sebagai konsumen atas produk yang ditawarkan.

Maka perlunya dorongan pemerintah sebagai pemberi fasilitas berupa jasa penyediaan marketplace sebagai wujud pemberian pelayanan menjadi sangat penting, namun masyarakat tidak kalah penting karena pada program ini masyarakat memegang alur pelayanan, pemerintah hanya menyediakan wadah berupa aplikasi belanja online kemudian masyarakat yang menjalankan, untuk itu masyarakat bisa menyampaikan kritik maupun saran agar aplikasi yang telah di buat menjadi aplikasi penting untuk keberlangsungan perekonomian masyarakat Mojokerto, aplikasi ini penting karena dibuat sesuai dengan kondisi yang terjadi.

Meskipun memiliki hak berpartisipasi ini, tidak jarang sebagian masyarakat yang tergolong baby boomers atau bahkan gen z belum menyadari dan memahami bahwa program tersebut penting bagi siklus

perekonomian yang sedang dijalankan atau terjadi kesalah pahaman maksud, maka hal ini dapat diatasi dengan adanya sosialisasi berkala pada masyarakat selaku pembeli dan penjual agar terjadi keselarasan dan dapat menjalankan program dengan sesuai tujuan awal. Kembali lagi program yang ada untuk masyarakat khususnya pulau UKM yang menjadi mitra pemerintah, dikelola oleh masyarakat dan hasilnya pun akan dirasakan oleh masyarakat. Bentuk kesadaran inilah yang kemudian akan menjadi awal perubahan dalam kebiasaan masyarakat, masyarakat dapat memaksimalkan marketplace dan tujuan pengurangan pengedaran uang tunai bisa dilakukan.

#### 5. *Equal Right* (Kesamaan Hak)

Pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Dalam hal ini maka kesamaan hak di dalam pelaksanaan program layanan jual beli online melalui aplikasi TUMBAS secara komprehensif tidak ada pengecualian atau pengkhususan terhadap penggunaannya. Secara praktis peserta atau pengguna dari aplikasi tersebut bersifat bebas. Tidak ada kriteria khusus. Selama dapat mengoperasikan dan menggunakan aplikasi maka tidak ada batasan. Namun tidak menutup kemungkinan bahwasanya dalam perencanaan hingga pelaksanaan programnya pemerintah memiliki target atau sasaran market. Dalam konteks sasaran target pemerintah memiliki acuan adalah anak muda. Namun meskipun demikian pemerintah tidak memberi batasan kepada siapapun yang hendak ingin mengakses dan menggunakan aplikasi TUMBAS sebagai media jual beli yang digunakan oleh masyarakat. Bahkan orang dari luar Kabupaten Mojokerto pun dapat menggunakan aplikasi tersebut sebagai alat untuk berbelanja. Dengan demikian maka secara equal right program layanan tersebut bersifat umum atau tidak ada diskriminatif terhadap aspek apapun.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Dinas Perdagangan Kabupaten Mojokerto. Yang menyebutkan bahwasanya di dalam pelaksanaan dan penggunaan aplikasi TUMBAS tidak ada batasan apapun. Artinya pemerintah tidak memberikan diskriminasi terhadap pengguna aplikasi. TUMBAS yang menjadi mitra dagangnya adalah pelaku UMKM di

Kabupaten Mojokerto. Hal ini dinilai oleh pemerintah Mojokerto bukan semata untuk mendiskriminasi beberapa aspek yang ada. Kondisi tersebut dilakukan untuk mengangkat pelaku UMKM daerah. Konsen yang ingin dicapai pemerintah adalah pada dasarnya meningkatkan produktifitas dan ekonomi pelaku UMKM daerah dengan melalui program layanan jual beli online melalui satu aplikasi yang telah dirancang oleh pemerintah.

#### 4.2 Tabel Daftar UMK Dalam Aplikasi Tumbas

<b>IKM/UKM TERLIBAT DALAM APLIKASI TUMBAS 2023</b> (Berdasarkan Produk Yang Ditawarkan )		
No	IKM/UKM	Produk
1	Adiba Seafood Fresh and Frozen	Makanan
2	Hokky Ten	Jajanan
3	Duta Elektrik Plus	Sembako
4	Toko Bumi	Kebutuhan Rumah Tangga
5	Grosir Kurma	Makanan Khas Arab
6	Dee Mart	Sayur Mayur
7	NaySyifaCraft	Baju
8	Batik Cempaka	Dompot khas Mojokerto
9	Griyo Sepatu	Alas Kaki
10	Gerai Coco Lisz	Tirai Bambu

*Sumber: Dokumentasumber: Dinas Perdagangan Kabupaten Mojokerto*

Dari data yang ditunjukkan pada table pada 4.2 menunjukkan 10 UMKM dari 22 jumlah UMKM yang sudah tergabung di dadalam aplikasi TUMBAS. Yang dimana menjual mulai dari makanan, pakaian, sampai dengan sembako. Berdasarkan hasil research peneliti menunjukkan bahwa kepala dinas perdagangan Kabupaten Mojokerto juga memberikan klaim bahwa tidak ada bentuk diskriminasi ras, suku ataupun aspek lain yang mengarah kepada bentuk pengkerdilan beberapa aspek yang lain.

*“ Jadi begini mas terkait siapa saja yang mau menggunakan aplikasi*

*TUMBAS sebagai alat jual beli kami mempersilahkan siapa saja monggo tidak ada batasan. Selama mereka mampu dan dapat menggunakan aplikasi tersebut. Ini artinya kami tidak memberikan batasan. Namun mungkin iya ketika kami sedikit berfokus kepada peningkatan produktifitas dan ekonomi dari pelaku UMKM daerah, yakni UMKM Mojokerto. Itu untuk mitra dagang kami. Namun kalau untuk siapa yang mau menggunakan aplikasi sebagai alat pembelian secara digital atau online, kita tidak memberikan batas apapun. Soalnya setiap Kabupaten yang ada di Jatim saat ini sudah banyak yang sudah memiliki marketplace daerah sendiri. Seperti Kabupaten Banyuwangi misalnya, mereka juga punya satu marketplace juga banuwangimall.com namanya. Jadi dengan demikian, pemerintah dari masing-masing daerah akan focus kepada mitra dagang UMKM lokal". Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023.*

Dari hasil wawancara diatas maka dapat dipahami bahwasanya secara praktis pemerintah tidak memberikan pembatasan kepada siapa yang hendak menggunakan aplikasi. Kebebasan ini membuat masyarakat akan lebih kreatif dalam menentukan target produk mereka serta apa yang akan dijual namun tetap berpegang pada kualitas barang, karena kualitas merupakan hal utama agar produk yang dijual dapat bertahan dipasaran. Ketika produk sudah menguasai pasaran maka akan mencapai salah misi dari diskopindag untuk memasarkan produk secara luas dan tentunya berdampak positif bagi masyarakat.

6. *Balance of rights and obligations* (Keseimbangan Hak Dan Kewajiban)

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam konteks ini maka layanan jual beli online melalui aplikasi TUMBAS harus memiliki aspek keseimbangan hak dan kewajiban. Artinya adalah di dalam memberikan pelayanan pemerintah sebagai perancang daripada aplikasi yang dikeluarkan pemerintah harus menjaga keseimbangan akan keadilan diantara pembeli (masyarakat umum) dan juga mitra dagangnya yakni pelaku UMKM. Ketika sebagai pembeli yang dimana membeli produk yang dijual melalui aplikasi *TUMBAS*. Maka tentunya pembelipun harus diberikan sisi keadilan misalnya dalam bentuk kualitas barang atau produk yang diperjual belikan harus sesuai dengan bentuk yang di iklankan dalam aplikasi.

Sehingga pembelipun tidak merasa di tipu dari tampilan dan bentuk fisik yang datang. Inilah yang harus menjadi pantauan pemerintah kepada mitra

dagangnya. Kemudian jika dari sisi penjual atau mitra dagang maka sebagai penjual tentunya mereka dituntut harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelangganya. Kondisi demikian dapat dilakukan dengan menjaga kualitas produk yang diperjual belikan. Dengan ukuran harga dan kualitas produk, kemasan, ataupun bentuk pengirimannya.

Semuanya harus menjadi pertimbangan yang matang. Supaya pembeli tidak merasa dirugikan. Inilah mengapa aspek keseimbangan hak dan kewajiban perlu ada di dalam pelaksanaan program layanan jual beli online melalui aplikasi *TUMBAS*. Hasil wawancara dari salah satu pegawai disperindag mengatakan bahwa :

*“ Hak dan kewajiban antara pembeli dan penjual telah diupayakan untuk terus ditingkatkan agar sama sama menguntungkan, sehingga meminimalisir kerugian antar pihak, mengingat aplikasi ini baru saja dibuat dalam kurun waktu 2 tahun kebelakang, tentunya akan terus ada upaya- upaya kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi”* Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2023.

Hasil wawancara diatas menegaskan bahwa pemerintah selalu berupaya untuk menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara pembeli dan penjual. Dalam aplikasi tersebut terdapat keterangan bahwa jika ada pembatalan dalam proses transaksi bisa karena pembeli, penjual maupun karena sistemnya, dari sini dapat dilihat bahwa memiliki kesamaan hak dalam transaksi tetapi ada keuntungan dan kerugian didalamnya, jika dibatalkan secara sepihak, jika dibatalkan oleh pembeli itu menjadi nilai tambah karena pada aplikasi marketplace lain hal itu tidak bisa dibatalkan sepihak karena jika klik pesan maka akan diproses sedangkan kan menjadi kerugian pada pihak pedagang, karena akan dilakukan konfirmasi ulang terkait proses pembatalan, maka akan memakan waktu dalam proses konfirmasi tersebut.

Persoalan ini kemudian dapat dijadikan bahan evaluasi oleh dinas terkait yang menyediakan program agar lebih dipertimbangkan kembali apa saja fitur yang akan dipakai dan kemudian dikembangkan agar lebih maksimal kembali.

#### **4.4 Kendala Pemerintah Kabupaten Mojokerto terkait Marketplace Aplikasi Pasar Online Tumbas di Kabupaten Mojokerto**

Ada beberapa kendala yang menjadi bahan evaluasi Pemerintah Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut:

### 1. Kesalahan Pengiriman Produk

Salah satu kegiatan hingga saat ini masih dievaluasi agar kredibilitas Marketplace Aplikasi Tumbas terus meningkat adalah mencegah agar tidak terjadi kesalahan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Kejadian salah kirim barang ini sering terjadi pada e-commerce lainnya, maka dari itu Pemerintah Kabupaten Mojokerto terus menghimbau kepada kurir yang memiliki kontrak dengan aplikasi Tumbas saat ini.

### 2. Kurir Resmi Aplikasi Tumbas

Kemudian kegiatan yang harus menjadi bahan pertimbangan dan adalah kurir pengiriman barang dari penjual ke pembeli, dikarenakan pada saat ini Aplikasi Tumbas masih belum mempunyai kurir resmi dari Pemda sehingga langkah yang dapat diambil Disperindag guna untuk mencegah keterlambatan pengiriman barang kepada pembeli dalam Marketplace Aplikasi Tumbas adalah sosialisasi dengan pihak Ekspedisi terkait SOP pengiriman barang.

### 3. Lokasi Pengiriman Barang

Dalam kegiatan e-commerce memerlukan pemahaman terkait lokasi yang ada di wilayah Kabupaten Mojokerto karena ada beberapa wilayah Kabupaten Mojokerto yang berada di sebelah barat Sungai atau biasa disebut perbatasan antara Mojokerto dengan Lamongan dan Gresik, kekurangan pemahaman terkait lokasi pembeli yang akan dituju tersebut menyebabkan kegiatan e-commerce maupun pengiriman barang menjadi sangat sulit, sehingga wilayah-wilayah tersebut akan memiliki perkembangan ecommerce yang lebih lambat daripada wilayah-wilayah yang memiliki lokasi yang strategis atau dipusat Kota/Kabupaten Mojokerto.