

## **Analisis Efektivitas OSS terhadap Aksesibilitas, Legalitas, dan Daya Saing UMKM di Sunday Market SABOAK Kota Kupang**

**\*Rakhel Gabriela Fuah<sup>1</sup>, Gabriela Mariana Berek Doren<sup>2</sup>, Lilis Verlin Chandraning  
Neken<sup>3</sup>, Avensius Tumur<sup>4</sup>, Lasarus Jehamat<sup>5</sup>, Imelda Nahak<sup>6</sup>, Khairunnisa<sup>7</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Nusa Cendana

<sup>1\*</sup>[rielagabriela18@gmail.com](mailto:rielagabriela18@gmail.com),

<sup>2</sup>[marianadoren555@gmail.com](mailto:marianadoren555@gmail.com),

<sup>3</sup>[chandraneken7320@gmail.com](mailto:chandraneken7320@gmail.com),

<sup>4</sup>[avensiustumur@gmail.com](mailto:avensiustumur@gmail.com),

<sup>5</sup>[jehamat.lasarus@yahoo.co.id](mailto:jehamat.lasarus@yahoo.co.id),

<sup>6</sup>[imelda\\_nahak@staf.undana.ac.id](mailto:imelda_nahak@staf.undana.ac.id),

<sup>7</sup>[khairunnisa@staf.undana.ac.id](mailto:khairunnisa@staf.undana.ac.id)

### **Abstrak**

Sistem Online Single Submission (OSS) dirancang untuk memudahkan perizinan UMKM, tetapi adopsinya di pasar informal masih terhambat. Penelitian ini menganalisis bagaimana aksesibilitas OSS, kapital sosial, dan legalitas usaha berdampak pada daya saing UMKM informal. Mengidentifikasi *research gap* studi tentang OSS di pasar informal daerah tertinggal masih sangat langka, demikian pula penelitian yang mengintegrasikan aksesibilitas, legalitas, dan daya saing dalam satu kerangka analitik berbasis teori sosial. Menggunakan Teori Kapital Sosial Bourdieu sebagai lensa analitis, penelitian kualitatif deskriptif melibatkan lima UMKM di Sunday Market SABOAK Kota Kupang melalui wawancara mendalam (18 jam), observasi partisipatif, dan dokumentasi, dianalisis dengan prosedur tematik Braun & Clarke terintegrasi teori. Hasil menunjukkan aksesibilitas OSS ditentukan oleh kombinasi literasi digital, infrastruktur internet, dan krusial dukungan pendampingan lokal; kapital sosial (panitia SABOAK) berfungsi sebagai mediator yang menurunkan hambatan adopsi legalitas meningkatkan kredibilitas tetapi daya saing tetap bergantung pada faktor tradisional (kualitas produk, harga, pelayanan). Teoritis, penelitian ini menunjukkan kapital sosial lebih determinan daripada asumsi teknodeterminisme dalam menjelaskan adopsi teknologi digital di pasar informal. Praktis, merekomendasikan penguatan pendampingan lokal berbahasa, penyediaan infrastruktur digital publik, dan integrasi status legalitas dalam strategi pemasaran komunitas.

**Kata kunci:** Aksesibilitas OSS, daya saing UMKM, fleksibilitas UMKM, infrastruktur internet, Kapital sosial, legalitas izin usaha, literasi digital, Online single submission (OSS).

## 1. Pendahuluan

Transformasi digital dalam pelayanan publik melalui Sistem Online Single Submission (OSS) dirancang untuk memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan menyediakan perizinan usaha terintegrasi secara elektronik. OSS, yang diatur dalam PP No. 24 Tahun 2018 dan diperkuat UU Cipta Kerja, memungkinkan pelaku usaha memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai identitas legal usaha, akses pembiayaan, dan partisipasi dalam program pemberdayaan pemerintah (Purnawan & Adillah, 2020). Dengan pendekatan *Risk-Based Approach* (RBA), OSS menyederhanakan birokrasi perizinan berdasarkan tingkat risiko usaha, yang diharapkan meningkatkan kepastian hukum dan efisiensi administrasi bagi UMKM. Secara normatif, sistem ini diposisikan sebagai platform perizinan usaha terintegrasi secara elektronik yang memudahkan pelaku usaha mengurus izin secara efisien dan transparan; pengajuan perizinan dilakukan sekali input data yang terintegrasi antara pemerintah pusat dan daerah, pelaku usaha dapat memantau progres pengajuan secara *real-time*, mengunduh dokumen perizinan setelah disetujui, serta menerima notifikasi jika ada dokumen yang belum lengkap. Dengan adopsi pendekatan berbasis risiko, jenis perizinan disesuaikan dengan tingkat risiko dan skala usaha sehingga pengurusan izin, terutama bagi UMKM, menjadi lebih sederhana dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja melalui komputer maupun smartphone.

Namun, implementasi OSS di tingkat daerah menghadapi hambatan signifikan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dan realitas lapangan. Data Kementerian Koperasi dan UKM (2024) menunjukkan 57% UMKM Indonesia belum memiliki NIB pada akhir 2023, disebabkan rendahnya literasi digital, ketimpangan akses internet, dan minimnya pendampingan (Cahya dkk., 2024; Fatimah, 2022). Data Badan Pusat Statistik Nusa Tenggara Timur menunjukkan bahwa Provinsi NTT memiliki karakteristik khusus dengan mayoritas UMKM masih berskala mikro dengan keterbatasan akses teknologi (BPS NTT, 2024). Di Kota Kupang, kondisi ini lebih kompleks; survei Dinas Koperasi dan UMKM Kupang (2023) menemukan hanya 40% UMKM terdaftar di OSS, dengan mayoritas menganggap sistem tidak user-friendly dan memerlukan pendampingan intensif. Pelaku UMKM di Sunday Market SABOAK Kupang menghadapi kendala teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur internet, dan kurangnya sosialisasi prosedur OSS. Fenomena ini mencerminkan paradoks: OSS dirancang untuk aksesibilitas dan efisiensi, namun kenyataannya menciptakan eksklusivitas digital yang menghambat adopsi oleh UMKM lokal. Di sisi lain, secara konseptual OSS menawarkan berbagai keuntungan berupa kemudahan akses, integrasi instansi pusat dan daerah, verifikasi status permohonan secara otomatis, serta legalitas usaha yang diakui secara nasional, tetapi manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh pelaku usaha di konteks pasar informal seperti SABOAK.

Aksesibilitas OSS karenanya menjadi isu sentral dalam analisis pemanfaatan sistem ini oleh UMKM. Secara teknis, OSS didesain dapat diakses secara online selama 24 jam melalui website resmi dan aplikasi OSS Indonesia di Google Playstore; pengguna dapat membuat akun, mengajukan izin, mengunggah dokumen, memantau status permohonan, dan menerima notifikasi melalui email maupun WhatsApp tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Selain itu, panduan hak akses khusus bagi UMK, Non-UMK, dan instansi pemerintah daerah tersedia melalui laman OSS dan dokumen bimbingan teknis yang disiapkan untuk memudahkan navigasi proses perizinan. Namun, kemampuan UMKM untuk benar-benar memanfaatkan fitur-fitur tersebut bergantung pada literasi digital pelaku usaha, ketersediaan infrastruktur internet, dan keberadaan

pendampingan lokal. Literasi digital menjadi aspek kunci, karena sistem perizinan berbasis daring seperti OSS hanya dapat dimanfaatkan optimal jika pelaku usaha memahami teknologi informasi dasar; hasil survei menunjukkan banyak pelaku UMKM berpendidikan menengah ke bawah, menghadapi kesulitan mengakses OSS, dan sering bergantung pada pihak ketiga untuk proses digitalisasi legalitas usaha. Hambatan literasi ini semakin berat di wilayah dengan infrastruktur internet yang belum stabil, seperti banyak daerah di NTT, sehingga upaya pelatihan literasi digital dan edukasi penggunaan OSS menjadi sangat penting untuk memperluas kemandirian UMKM dan mengurangi biaya informal.

Dimensi lain yang tidak kalah penting adalah legalitas izin usaha yang diterbitkan melalui OSS. Secara hukum, OSS menjadi mekanisme utama penerbitan izin resmi di Indonesia; NIB yang diterbitkan OSS berlaku sebagai identitas legal seluruh pelaku usaha, baik perseorangan maupun badan usaha, dan menjadi syarat utama menjalankan usaha secara formal. NIB sekaligus berfungsi sebagai Tanda Daftar Perusahaan, Angka Pengenal Impor untuk usaha ekspor impor, dan akses kepabeanan bagi pelaku usaha yang ingin mengembangkan usahanya secara lebih luas. Selain NIB, OSS juga menerbitkan izin usaha, izin operasional, dan sertifikasi pendukung sesuai karakter usaha yang didaftarkan. Bagi UMKM, penerbitan NIB menjadi tolok ukur legalitas sehingga pelaku usaha tercatat dalam database pemerintah dan berhak mendapatkan berbagai fasilitas serta perlindungan hukum. Dalam perspektif daya saing, legalitas melalui OSS diyakini dapat mempercepat akses UMKM terhadap peluang kemitraan, kredit perbankan, program peningkatan kapasitas, serta memperkuat profesionalisme usaha. Inovasi seperti fitur kemitraan di OSS diharapkan memungkinkan kolaborasi UMKM dengan usaha besar, memperluas distribusi, dan memfasilitasi transfer pengetahuan dan teknologi. Namun, di pasar lokal seperti Sunday Market SABOAK, belum jelas sejauh mana status legalitas OSS benar-benar meningkatkan kepercayaan konsumen dan posisi kompetitif UMKM, atau justru dirasakan sebagai beban administrasi yang sulit dipenuhi karena keterbatasan akses dan kapasitas.

Penelitian terdahulu tentang OSS cenderung berfokus pada aspek teknis sistem atau pengukuran kuantitatif dampak OSS terhadap kinerja UMKM, terutama di kota-kota besar (Pujiono dkk., 2022; Adventy dkk., 2024). Sebagian besar studi menyoroti kemudahan prosedur, percepatan layanan, dan peningkatan jumlah NIB sebagai indikator keberhasilan implementasi. Di sisi lain, literatur tentang literasi digital, infrastruktur internet, dan fleksibilitas UMKM menekankan bahwa kemampuan pelaku usaha kecil untuk beradaptasi dengan digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kapasitas teknologi, biaya akses, dan dukungan kelembagaan. Fleksibilitas UMKM, yang biasanya menjadi keunggulan dalam merespons perubahan pasar dan melakukan inovasi, dalam konteks OSS bisa terhambat bila akses internet terbatas, harga paket data tinggi, dan fasilitas wifi publik minim.

Di tengah temuan tersebut, Literatur tentang OSS menunjukkan three significant gaps yang belum terisi. Pertama, studi implementasi OSS di pasar informal daerah dengan kesenjangan infrastruktur digital (seperti Nusa Tenggara Timur) masih sangat terbatas; mayoritas penelitian berfokus pada kota-kota besar atau menekankan aspek teknis sistem semata. Kedua, penelitian yang secara eksplisit mengintegrasikan tiga dimensi aksesibilitas sistem, legalitas usaha, dan daya saing produk dalam satu kerangka analitis belum banyak dilakukan. Ketiga, pendekatan kualitatif mendalam yang menggali mekanisme sosial bukan hanya hambatan teknis di balik adopsi OSS oleh UMKM informal masih jarang. Gap ini penting karena OSS bukan sekadar teknologi; adopsinya dimediasi oleh struktur kapital sosial yang tersedia, jaringan dukungan lokal, dan proses trust-building dalam komunitas. Tanpa memahami mekanisme sosial ini, kebijakan digitalisasi perizinan akan tetap top-down dan tidak inklusif.

Untuk mengisi gap ini, penelitian ini menggunakan Teori Kapital Sosial Pierre Bourdieu sebagai kerangka analitis. Bourdieu (1986) mendefinisikan kapital sosial sebagai agregat sumber daya aktual atau potensial yang terkait dengan jaringan hubungan institusional yang dimiliki individu atau kelompok. Kapital sosial memiliki karakter relasional karena terikat pada jaringan hubungan, dapat dikonversi menjadi kapital ekonomi atau budaya, dan distribusinya tidak netral karena dipengaruhi oleh struktur kekuasaan sosial. Dalam konteks OSS, kapital sosial beroperasi melalui tiga mekanisme. Pertama, akses informasi dan dukungan teknis: pelaku UMKM yang memiliki jaringan dengan panitia SABOAK, dinas pemerintah, atau sesama pelaku usaha lebih mudah memperoleh informasi tentang prosedur OSS dan mendapatkan asistensi dalam proses pendaftaran, sehingga hambatan literasi digital dan keterbatasan infrastruktur dapat diminimalkan. Kedua, legitimasi dan kepercayaan: dukungan dari institusi resmi, seperti pengakuan panitia SABOAK dan dinas koperasi terhadap pentingnya NIB, dapat meningkatkan NIB sebagai aset simbolik yang diakui pasar dan memperkuat kredibilitas usaha di mata konsumen maupun mitra. Ketiga, konversi simbolik ke ekonomik: NIB dan status legalitas yang didukung jaringan sosial yang kuat lebih mudah dikonversi menjadi akses pasar, kredit, atau kolaborasi bisnis, sehingga berkontribusi pada daya saing UMKM.

Teori kapital sosial Bourdieu memungkinkan analisis kritis terhadap asumsi bahwa digitalisasi OSS secara otomatis meningkatkan inklusivitas. Sebaliknya, tanpa kapital sosial yang memadai, OSS justru dapat memperlebar kesenjangan antara UMKM yang memiliki akses jaringan dan yang terisolasi. Bourdieu menekankan bahwa jaringan hubungan sosial dapat memperbesar atau mempermudah akses terhadap berbagai sumber daya, baik yang bersifat langsung (keluarga, teman, kolega) maupun yang tidak langsung (melalui pihak ketiga atau lembaga). Dalam konteks penggunaan OSS oleh pelaku UMKM di Sunday Market SABOAK, kapital sosial berupa jaringan, kepercayaan, dan akses informasi sangat menentukan kemampuan pelaku usaha untuk mengakses, memahami, dan memanfaatkan sistem digital ini; pendampingan panitia SABOAK berfungsi sebagai kapital sosial yang memitigasi hambatan literasi digital dan akses infrastruktur. Akses ke kapital sosial pada gilirannya dapat meningkatkan akses terhadap kapital ekonomi seperti pembiayaan usaha dan kapital budaya seperti pelatihan atau pendidikan yang lebih baik. Dengan demikian, kapital sosial memainkan peran penting dalam memperkuat daya saing UMKM, karena hubungan yang baik dengan pemerintah, lembaga keuangan, maupun komunitas usaha dapat membuka peluang dan sumber daya yang dibutuhkan untuk pengembangan usaha. Pada saat yang sama, distribusi kapital sosial yang tidak merata menjadi tantangan dalam pemerataan manfaat digitalisasi perizinan di daerah-daerah tertentu.

Berdasarkan gap dan kerangka teoretis di atas, penelitian ini merumuskan pertanyaan utama: bagaimana aksesibilitas OSS memengaruhi adopsi dan pemanfaatan sistem oleh UMKM di Sunday Market SABOAK Kupang, serta bagaimana legalitas usaha melalui OSS berdampak pada daya saing produk UMKM di pasar lokal. Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi aksesibilitas OSS bagi UMKM SABOAK, termasuk literasi digital, infrastruktur internet, dan dukungan pendampingan; (2) menganalisis dampak status legalitas melalui OSS terhadap indikator daya saing UMKM, meliputi kepercayaan pelanggan, penetrasi pasar, dan reputasi usaha; (3) menjelaskan mekanisme kapital sosial dalam memfasilitasi adopsi OSS dan konversi legalitas menjadi keunggulan kompetitif. Penelitian ini memberikan tiga kontribusi ilmiah. Pertama, secara teoretis, memperkaya literatur tentang digitalisasi pelayanan publik dengan menunjukkan bahwa adopsi teknologi tidak bersifat deterministik, melainkan dimediasi oleh struktur kapital sosial yang tersedia bagi pelaku usaha. Kedua, secara empiris, mengisi kekosongan pengetahuan tentang penerapan OSS di pasar informal daerah yang memiliki karakteristik berbeda dari UMKM formal perkotaan. Ketiga, secara metodologis, menunjukkan bahwa pendekatan kualitatif deskriptif mampu menangkap

pengalaman, persepsi, dan strategi adaptasi pelaku UMKM yang tidak dapat dijangkau melalui studi kuantitatif. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan menjadi dasar perumusan kebijakan digitalisasi perizinan yang lebih inklusif dan kontekstual, melalui program pendampingan berbahasa lokal, penyediaan infrastruktur digital publik, dan integrasi status OSS dalam strategi pemasaran Sunday Market yang dapat diterapkan oleh Pemerintah Kota Kupang, Dinas Koperasi dan UKM, serta pengelola SABOAK, sehingga OSS memberikan manfaat nyata bagi pelaku UMKM lokal dan tidak berhenti pada compliance administratif semata.

## 2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan strategi adaptasi pelaku UMKM dalam mengakses dan memanfaatkan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Sunday Market SABOAK Kota Kupang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi intensif tentang fenomena kompleks dalam konteks lokal yang spesifik, khususnya terkait mekanisme aksesibilitas OSS, dampak legalitas usaha, dan hubungannya dengan daya saing UMKM informal. Studi kasus sebagai desain penelitian memfasilitasi pemahaman kontekstual yang kaya tentang bagaimana struktur sosial lokal, dukungan eksternal, dan karakteristik individu pelaku UMKM berinteraksi dalam proses adopsi teknologi perizinan digital. Pendekatan ini tidak bertujuan untuk generalisasi statistik, melainkan untuk menghasilkan pemahaman yang dapat ditransfer kepada konteks atau setting serupa dengan karakteristik pasar informal yang komparabel.

Pengumpulan data dilaksanakan di Sunday Market SABOAK (*Sabo Sunday Market*) Kota Kupang, dipilih karena konsentrasi tinggi UMKM informal dengan tingkat heterogenitas yang signifikan dalam hal adopsi OSS, literasi digital, dan jenis usaha. Lokasi ini merepresentasikan pasar informal perkotaan yang masih berkembang dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem perizinan digital formal. Penelitian dilakukan selama periode 1 november hingga 30 november 2025 dengan total alokasi 18 jam waktu lapangan, dirancang untuk memastikan kedalaman data yang optimal. Waktu lapangan tersebut didistribusikan sebagai berikut: wawancara mendalam dengan lima responden utama masing-masing 2-3 jam per sesi, dipecah dalam 2-3 sesi terpisah (total 12-15 jam per responden), observasi partisipatif di lokasi pasar selama empat jam yang dibagi dalam dua kunjungan pada hari-hari berbeda, serta dokumentasi lapangan termasuk foto kondisi pasar, dan foto bersama pelaku umkn selama dua jam. Pemilihan periode ini mempertimbangkan pola aktivitas usaha di SABOAK, ketersediaan responden, dan kondisi eksternal yang stabil untuk penelitian.

Populasi penelitian mencakup semua pelaku UMKM (perseorangan atau badan usaha sederhana) yang aktif berdagang di Sunday Market SABOAK Kota Kupang dengan durasi usaha minimal satu tahun. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi yang dirancang untuk memastikan diversitas pengalaman terhadap OSS dan aksesibilitas sistem. Kriteria inklusi meliputi: (1) aktif berdagang di SABOAK minimal satu tahun; (2) memiliki usaha dalam kategori UMKM sesuai definisi Undang-Undang UMKM; (3) mampu berkomunikasi dalam bahasa Indonesia atau bahasa lokal; (4) bersedia memberikan *informed consent* dan berpartisipasi dalam penelitian. Selain itu, untuk mencapai representasi pengalaman yang beragam, penelitian juga menetapkan kriteria inklusi tambahan berdasarkan pengalaman OSS: minimal dua responden telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan menggunakan OSS secara aktif, minimal dua responden belum memiliki NIB atau masih dalam proses pendaftaran, dan satu responden memiliki pengalaman unik seperti menghadapi hambatan teknis signifikan atau berhasil memanfaatkan OSS secara optimal untuk pengembangan usaha.

Kriteria eksklusi ditetapkan untuk membatang bias dan memastikan kualitas data. Kriteria ini meliputi: pelaku usaha yang tidak berbisnis di SABOAK atau tidak aktif minimal satu tahun, responden yang mengalami gangguan kesehatan atau keadaan darurat pada saat penelitian sehingga tidak dapat memberikan perhatian penuh, dan pelaku usaha yang tidak bersedia dijadikan informan atau menunjukkan ketidakkooperatifan. Ukuran sampel ditetapkan sebanyak lima responden UMKM, jumlah ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa untuk penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan eksplorasi dan pemahaman mendalam, saturasi data dapat dicapai dengan sampel yang lebih kecil namun intensif daripada sampel besar dengan pendalaman terbatas. Dengan durasi wawancara 2-3 jam per sesi dan 2-3 sesi per responden, kedalaman data dari lima responden diproyeksikan mencukupi untuk mengeksplorasi perspektif beragam tentang aksesibilitas OSS dan dampaknya terhadap daya saing.

Karakteristik responden dipilih untuk merepresentasikan variasi dalam hal jenis usaha, status legalitas, durasi bisnis, usia, dan tingkat literasi digital. Responden A adalah pelaku kerajinan tangan (tas) berusia 42 tahun dengan pendidikan SMA, telah menjalankan usaha selama tiga tahun, sudah memiliki NIB sejak 2023 dan menggunakan OSS secara mandiri, dengan tingkat literasi digital sedang. Responden B adalah penjual kopi lokal berusia 35 tahun dengan pendidikan SMA, baru menjalankan usaha dua tahun, belum pernah mengajukan NIB atau mengakses OSS, dan memiliki literasi digital rendah. Responden C adalah pengrajin tekstil tenun ikat berusia 55 tahun dengan pendidikan SMP, telah menjalankan usaha selama lima tahun, memiliki NIB sejak 2024 tetapi mendapatkan bantuan pihak ketiga dalam proses pendaftaran, dengan literasi digital rendah. Responden D adalah pengusaha makanan olahan berusia 28 tahun dengan pendidikan S1, menjalankan usaha selama empat tahun, memiliki NIB sejak 2025 dan mengajukannya secara mandiri, dengan literasi digital tinggi. Responden E adalah pengrajin souvenir keramik berusia 38 tahun dengan pendidikan Diploma, relatif baru menjalankan usaha selama 1,5 tahun, pernah mencoba mengakses OSS tetapi berhenti karena menghadapi hambatan teknis dan biaya, dengan tingkat literasi digital sedang. Profil responden ini secara kolektif mencerminkan spektrum luas dari UMKM informal di pasar dengan variasi pengalaman OSS, dari pengguna aktif hingga non-pengguna, serta tingkat literasi digital yang berbeda-beda.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik untuk mencapai triangulasi metode yang kuat. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*) menggunakan panduan pertanyaan semi-terstruktur yang terbuka, memungkinkan responden mengekspresikan pengalaman dan perspektif mereka secara detail. Setiap responden mengikuti wawancara 2-3 sesi, masing-masing berlangsung 1,5-2 jam, sehingga total waktu wawancara per responden adalah 3-6 jam, memastikan waktu lapangan yang cukup untuk pendalaman. Jadwal wawancara disesuaikan dengan kesediaan responden dan dilakukan di lokasi yang nyaman bagi mereka, baik di pasar, warung makan, atau rumah responden, untuk mengurangi hambatan kenyamanan dan meningkatkan kualitas interaksi. Tema wawancara mencakup lima area utama: (1) pemahaman responden tentang OSS dan prosedur perizinan usaha; (2) pengalaman dan hambatan yang dihadapi dalam mengakses OSS; (3) tingkat literasi digital dan peran dukungan pendampingan dari panitia SABOAK atau instansi pemerintah; (4) persepsi responden terhadap legalitas usaha melalui NIB dan manfaat yang dirasakan; (5) dampak legalitas dan adopsi OSS terhadap daya saing produk di pasar lokal. Seluruh wawancara direkam menggunakan perekam audio digital (dengan izin eksplisit responden) dan didokumentasikan melalui field notes tertulis yang detail untuk menangkap nuansa percakapan dan konteks yang tidak tertangkap dalam rekaman audio.

Kedua, observasi partisipatif dilakukan untuk menggali data tentang konteks sosial, interaksi pelaku UMKM, dan peran dukungan eksternal dalam adopsi OSS. Observasi dilaksanakan selama empat jam lapangan, dibagi dalam dua kunjungan pada hari berbeda untuk menangkap variasi

aktivitas pasar, dengan fokus observasi meliputi: karakteristik geografis dan fisik SABOAK serta ekosistem usaha yang ada, interaksi sosial dan kolaborasi antar pelaku UMKM dalam berbagi informasi tentang perizinan, peran panitia SABOAK dalam memberikan pendampingan dan sosialisasi OSS kepada pelaku usaha, proses transaksi pelanggan dan seberapa jauh NIB atau status legalitas mempengaruhi kepercayaan pembeli, serta visibilitas dan pemanfaatan dokumen legalitas (NIB) dalam aktivitas bisnis sehari-hari. Data observasi dicatat dalam observation checklist yang terstruktur dan field notes deskriptif yang kaya, memungkinkan analisis mendalam tentang dinamika sosial yang mendukung atau menghambat adopsi OSS.

Ketiga, dokumentasi dilakukan untuk melengkapi wawancara dan observasi dengan bukti fisik dan materi yang dapat dianalisis. Sumber dokumentasi meliputi foto kondisi dan suasana SABOAK, poster dan banner pendampingan tentang OSS dari panitia atau dinas, catatan atau laporan pengelola Sunday Market yang relevan dengan perizinan dan legalitas usaha, contoh dokumen NIB atau bukti legalitas usaha yang bersedia dibagikan responden, serta materi online seperti konten media sosial atau toko online responden yang dapat menunjukkan bagaimana mereka mempromosikan status legalitas atau kredibilitas usaha mereka. Dokumentasi ini disimpan dan dianalisis sebagai data tambahan yang memperkaya narasi dari wawancara dan observasi, memberikan perspektif triangulasi tentang aksesibilitas OSS dan dampaknya.

Analisis data dilakukan secara sistematis menggunakan prosedur tematik berbasis teori (Braun & Clarke, 2006) yang diintegrasikan dengan Teori Kapital Sosial Bourdieu. Prosedur analisis terdiri dari lima fase yang saling terkait dan iteratif. Fase pertama adalah familiarisasi data, dilakukan selama 2-3 hari dengan cara mentranskrip verbatim seluruh rekaman audio wawancara, membaca dan membaca ulang transkripsi bersama field notes dan dokumentasi observasi, serta mencatat impresi awal dan kode-kode preliminary yang muncul. Fase kedua adalah coding sistematis, menggunakan kombinasi pendekatan *inductive* dan *deductive coding*. *Inductive coding* mengidentifikasi unit makna (frasa, kalimat, atau paragraf) dari data yang berkaitan dengan aksesibilitas OSS, hambatan adopsi, persepsi legalitas, dan daya saing UMKM. *Deductive coding* menggunakan konstruk teoretis dari Teori Kapital Sosial Bourdieu seperti social networks, support systems, symbolic capital (NIB sebagai aset simbolik), dan economic conversion (transformasi kapital simbolik menjadi akses pasar atau pembiayaan). Coding dapat dilakukan menggunakan software analisis kualitatif seperti QDA *Miner* atau *Atlas.ti*, atau secara manual dengan teknik highlighting dan annotation pada dokumen transkripsi. *Output* dari fase ini adalah code list komprehensif dengan definisi operasional untuk setiap kode.

Fase ketiga adalah identifikasi dan kategorisasi tema, dimana codes yang memiliki makna semantik bersama dikelompokkan menjadi sub-themes, dan selanjutnya sub-themes yang saling terkait diorganisir menjadi main themes yang lebih luas. Main themes yang diproyeksikan muncul dari data meliputi: Tema 1 tentang Aksesibilitas OSS yang mencakup faktor-faktor seperti literasi digital, ketersediaan infrastruktur internet, dan kualitas pendampingan lokal; Tema 2 tentang Hambatan Adopsi yang mengintegrasikan hambatan teknis (kesalahan sistem, *server down*), hambatan sosial (stigma, kepercayaan terhadap sistem digital), dan hambatan ekonomi (biaya akses atau ketergantungan pada pihak ketiga); Tema 3 tentang Peran Kapital Sosial dalam memfasilitasi akses dan adopsi OSS, termasuk bagaimana jaringan sosial responden dan dukungan dari panitia SABOAK memengaruhi keputusan dan kemampuan menggunakan OSS; Tema 4 tentang Dampak Legalitas terhadap Daya Saing yang menganalisis bagaimana status legal melalui NIB mempengaruhi kepercayaan pelanggan, perluasan pasar, dan positioning kompetitif UMKM; serta Tema 5 tentang Strategi Adaptasi dan Rekomendasi yang menggambarkan bagaimana responden beradaptasi dengan tantangan OSS dan apa yang mereka rekomendasikan untuk perbaikan sistem atau dukungan pemerintah.

Fase keempat adalah review dan defining themes, dilakukan dengan membaca ulang data asli untuk memvalidasi apakah tema-tema yang diidentifikasi konsisten dan well-supported oleh data, mengidentifikasi quotes verbatim yang kuat sebagai ilustrasi tema, dan menulis deskripsi lengkap untuk setiap tema yang menjelaskan apa tema itu, bagaimana ia terbentuk dari data, dan apa implikasinya. Selama fase ini juga diidentifikasi hubungan dan hierarki antar tema, misalnya bagaimana aksesibilitas memengaruhi adopsi OSS, yang kemudian berdampak pada legalitas dan daya saing. Fase kelima adalah produksi laporan, dimana temuan ditulis dalam narasi yang mengintegrasikan data empiris dengan kerangka teoretis Kapital Sosial Bourdieu, menggunakan kutipan langsung dari responden sebagai supporting evidence, dan mengembangkan interpretasi yang menjelaskan mekanisme bagaimana aksesibilitas, dukungan sosial, dan legalitas berinteraksi dalam konteks pasar informal.

Validitas data dijaga melalui empat strategi triangulasi yang komprehensif. Triangulasi metode data melibatkan perbandingan data dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi untuk mengidentifikasi konsistensi dan divergensi dalam informasi, sehingga meningkatkan kredibilitas temuan. Triangulasi sumber melibatkan lima responden UMKM dengan karakteristik berbeda (status NIB, literasi digital, jenis usaha, usia) untuk menangkap beragam perspektif tentang aksesibilitas dan dampak OSS, dan jika memungkinkan, melibatkan key informant tambahan seperti panitia SABOAK atau petugas dinas untuk verifikasi informasi kontekstual tanpa menambah fokus analisis utama. Triangulasi teori menganalisis data melalui dua lensa yang saling melengkapi: perspektif aksesibilitas teknologi digital dan perspektif Kapital Sosial Bourdieu, integrasi keduanya memungkinkan penjelasan holistik tentang mekanisme kompleks adopsi OSS di pasar informal. Triangulasi teori ini memastikan bahwa interpretasi tidak hanya mendeskripsikan apa yang terjadi, tetapi juga menjelaskan mengapa dan bagaimana mekanisme sosial bekerja di balik fenomena tersebut. Member checking dilakukan sebagai bagian integral dari validasi, setelah analisis awal selesai, temuan utama dan kutipan-kutipan kunci dikonfirmasi kembali kepada responden melalui informal discussion atau follow-up call/meeting untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud responden dan mengidentifikasi kemungkinan misinterpretasi atau perspektif yang belum tertangkap.

Keabsahan data secara keseluruhan dijaga melalui aplikasi empat kriteria keabsahan kualitatif. Kredibilitas (credibility) ditingkatkan melalui prolonged engagement dengan waktu lapangan yang cukup (18 jam), triangulasi metode dan sumber yang telah dijelaskan, serta member checking dengan responden. Transferabilitas (transferability) dijamin melalui thick description yang kaya tentang konteks SABOAK, karakteristik responden, dan proses penelitian, sehingga pembaca dapat menilai relevansi temuan untuk ditransfer atau diterapkan ke setting serupa. Dependabilitas (dependability) diperkuat dengan mempertahankan audit trail yang lengkap dan transparan, mendokumentasikan semua keputusan metodologis mulai dari desain sampel, teknik pengumpulan data, hingga prosedur analisis, sehingga penelitian dapat diaudit dan direplikasi. Konfirmabilitas (confirmability) dicapai dengan memastikan bahwa data dan interpretasi bebas dari bias pribadi peneliti, melalui triangulasi dan peer debriefing regular dengan promotor atau co-promotor untuk mendiskusikan temuan sementara, mengevaluasi rasionalitas interpretasi, dan mengidentifikasi potential bias yang perlu dikalibrasi.

Penelitian ini menerapkan standar etika penelitian yang ketat untuk melindungi hak dan kesejahteraan responden. Pertama, informed consent diperoleh dari setiap responden sebelum wawancara dimulai, melalui penandatanganan informed consent form yang menjelaskan secara detail: tujuan penelitian, prosedur dan durasi partisipasi, potensi risiko dan manfaat penelitian, hak informan termasuk hak untuk mengundurkan diri tanpa konsekuensi kapan saja, jaminan kerahasiaan dan perlindungan privasi data, dan bagaimana data akan digunakan dan disimpan.

Kedua, kerahasiaan dan privasi dijaga dengan ketat melalui anonimitas responden menggunakan kode (Resp. A-E) dalam seluruh laporan penelitian dan publikasi, penyimpanan file audio transkripsi dan catatan lapangan dalam folder terenkripsi dengan akses terbatas hanya kepada peneliti utama, dan penghapusan data raw (audio recording dan field notes mentah) dalam waktu enam bulan setelah penelitian selesai. Ketiga, principle of benefit and non-maleficence diterapkan dengan memastikan bahwa penelitian meminimalkan risiko kepada responden wawancara bersifat eksplorasi pengalaman tanpa ada intervensi yang merugikan sambil memberikan manfaat potensial melalui rencana diseminasi hasil penelitian kepada panitia SABOAK dan Pemerintah Kota Kupang untuk inform policy perbaikan pada sistem pendampingan OSS dan aksesibilitas di level lokal. Keempat, respect terhadap responden ditunjukkan melalui perlakuan yang hormat dan profesional, menghargai waktu serta kontribusi mereka dalam penelitian, dan memberikan kesempatan kepada responden untuk membaca dan memberikan feedback pada draft laporan jika mereka menginginkan. Penelitian ini telah mendapatkan clearance etika dari [Komite Etika Penelitian Institusi/Universitas] dengan nomor approval [nomor], dan jika komite etika formal tidak tersedia, penelitian dilakukan sesuai dengan Ethical Guidelines for Qualitative Research yang dikeluarkan oleh asosiasi peneliti kualitatif terkemuka.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan temuan penelitian tentang implementasi *Online Single Submission* (OSS) di Sunday Market Buat Orang Kupang (SABOAK) Kota Kupang, dianalisis melalui lensa Teori Kapital Sosial Pierre Bourdieu. Presentasi dimulai dengan hasil empiris berupa deskripsi profil UMKM, aksesibilitas OSS, legalitas usaha, dan daya saing yang dialami responden. Selanjutnya, hasil-hasil tersebut diinterpretasikan secara teoritis untuk menjelaskan mekanisme bagaimana aksesibilitas OSS, dukungan sosial lokal, legalitas usaha, dan daya saing UMKM saling terkait dalam konteks pasar informal.

#### 3.1 Hasil Penelitian

##### a. Profil UMKM di Sunday Market Buat Orang Kupang (SABOAK) Kota Kupang

Sunday Market Buat Orang Kupang (SABOAK) yang terletak di Taman Nostalgia, Kota Kupang, merupakan ruang ekonomi informal mingguan yang menghimpun 40-50 pelaku UMKM dari berbagai sektor: kuliner (makanan, minuman), kerajinan tekstil (tenun ikat), souvenir lokal, dan jasa kecil. Pasar ini beroperasi setiap akhir pekan (Sabtu-Minggu) dan menjadi pertemuan strategis antara pelaku usaha, konsumen lokal, dan wisatawan berkunjung ke Kota Kupang. Karakteristik UMKM di SABOAK mencerminkan ekonomi informal urban: modal awal terbatas (Rp 5-20 juta), tenaga kerja keluarga (1-3 orang), pemasaran berbasis lokasi dan word-of-mouth, serta ketergantungan pada dukungan komunitas untuk aspek administratif.

Kelima responden yang diwawancarai mewakili spektrum luas dari keragaman tersebut. Responden A adalah pengusaha kerajinan tangan (tas) berusia 22 tahun dengan pendidikan SMA, telah menjalankan usaha selama tiga tahun, sudah memiliki NIB sejak 2023, dan menunjukkan tingkat literasi digital sedang. Responden B adalah penjual kopi lokal berusia 35 tahun dengan pendidikan SMA, baru menjalankan usaha dua tahun, belum pernah mengakses OSS, dan memiliki literasi digital rendah. Responden C adalah Penjual es berumur 35 Tahun dengan pendidikan SMP, telah menjalankan usaha selama lima tahun, memiliki NIB sejak 2024 tetapi mendapatkan bantuan pihak ketiga dalam proses pendaftaran, dengan literasi digital rendah. Responden D adalah pengusaha makanan olahan berusia 28 tahun dengan pendidikan S1, menjalankan usaha selama empat tahun, memiliki NIB sejak 2025 dan mengajukannya secara mandiri, dengan literasi digital tinggi. Responden E adalah pengrajin souvenir berusia 29 tahun dengan pendidikan Diploma, relatif baru menjalankan usaha selama 1,5 tahun, pernah mencoba

mengakses OSS tetapi kebingungsn karena menghadapi hambatan teknis dan biaya, dengan tingkat literasi digital sedang.

Diversitas profil ini menciptakan dinamika menarik untuk menganalisis bagaimana aksesibilitas OSS dipengaruhi oleh faktor struktural dan kapital sosial yang tersedia. Status legalitas bervariasi: tiga responden sudah memiliki NIB, dua belum memiliki atau masih dalam proses. Perbedaan ini merefleksikan variasi dalam akses ke pendampingan, literasi digital, dan tingkat komitmen terhadap formalisasi usaha, membuat SABOAK menjadi kasus yang representatif dari kondisi pasar informal yang heterogen di tingkat lokal.

#### **b. Aksesibilitas Sistem OSS bagi UMKM di Sunday Market**

Sejak diberlakukannya sistem perizinan berbasis elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) yang diatur dalam PP No. 24 Tahun 2018 dan diperkuat UU Cipta Kerja, pemerintah berharap proses perizinan bagi pelaku UMKM menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. OSS dirancang sebagai platform terintegrasi yang memungkinkan pengajuan perizinan sekali input data, terintegrasi langsung antara pemerintah pusat dan daerah, dengan pelaku usaha dapat memantau progres pengajuan secara real-time, mengunduh dokumen perizinan setelah disetujui, dan menerima notifikasi jika ada dokumen yang belum lengkap. Dengan pendekatan Risk-Based Approach (RBA), jenis perizinan disesuaikan dengan tingkat risiko dan skala usaha, sehingga pengurusan izin menjadi lebih sederhana dan dapat diakses 24 jam melalui website [oss.go.id](http://oss.go.id) dan aplikasi OSS Indonesia di Google Playstore.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa UMKM lokal masih menghadapi berbagai kendala dalam mengakses sistem ini, baik dari sisi teknis maupun struktural. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, informan menyampaikan bahwa proses pengisian data pada awalnya terasa membingungkan. Responden A menjelaskan: "Awalnya saya bingung, tidak tahu harus mulai dari mana, istilahnya apa, caranya bagaimana. Tapi setelah dapat bantuan dari panitia SABOAK, saya jadi lebih paham alurnya, jadi mudah." Pengalaman serupa dialami Responden E yang menyatakan: "Saya coba sendiri, tapi banyak yang tidak saya mengerti, terus sistem kayak error, jadi saya berhenti. Kalau ada yang bantu sepertinya lebih mudah." Meskipun demikian, Responden D yang memiliki latar belakang S1 dan literasi digital tinggi berhasil mengakses OSS secara mandiri: "Untuk saya yang sudah terbiasa dengan teknologi, OSS relatif mudah dipahami, meskipun ada beberapa bagian yang perlu dicek dokumen."



Gambar 1. Wawancara Dengan Informan  
Sumber: Dokumen Pribadi

Kedua pernyataan ini menangkap esensi dari hambatan aksesibilitas OSS bagi UMKM. Meskipun sistem dirancang untuk kemudahan, kebingungan awal dalam pengisian data menunjukkan bahwa

literasi digital dan sosialisasi yang memadai masih menjadi kendala fundamental. Dukungan eksternal dari panitia SABOAK terbukti menjadi faktor krusial yang mengubah persepsi dari "bingung" menjadi "paham," mendemonstrasikan pentingnya kapital sosial dalam memaksimalkan pemanfaatan OSS.

Berbagai penelitian terdahulu juga mengonfirmasi fenomena ini. Cahaya, Sholihin, dan Aqli (2025) dalam penelitiannya di Jember menemukan bahwa pelaku usaha kesulitan memahami prosedur OSS meskipun fasilitas digital tersedia, karena minimnya pelatihan dari DPMPTSP, sehingga banyak pelaku UMKM mengandalkan bantuan pihak ketiga untuk mendaftar izin usaha secara daring. Di wilayah Gresik, Sucahyo dan Marno (2025) menemukan bahwa pelaku UMKM masih belum mandiri dalam menggunakan OSS; bahkan ketika akses internet tersedia, penggunaan OSS kerap terhambat oleh ketidakpahaman istilah-istilah teknis dalam aplikasi, membuat mereka kembali ke jalur manual atau meminta bantuan staf kelurahan yang belum tentu dilatih secara khusus untuk OSS. Di tingkat lokal, penelitian Mandala, Taufik, dan Efendi (2024) di Kota Mataram menekankan pentingnya sosialisasi; meskipun OSS telah mengurangi waktu penerbitan izin secara signifikan, UMKM yang tidak mendapatkan pelatihan khusus tetap merasa sistem ini rumit.

Hambatan aksesibilitas ini tidak hanya bersifat teknis. Duri dkk. (2024) menyoroti bahwa sistem OSS melalui pendekatan Risk-Based Approach memang berhasil menyederhanakan perizinan, namun banyak UMKM di kota masih kehilangan akses karena kendala teknis seperti lupa akun, email tidak aktif, atau gagal login. Permasalahan ini menunjukkan bahwa sistem belum benar-benar user-friendly bagi kalangan pelaku usaha kecil yang tidak akrab dengan teknologi. Rokhman dkk. (2024) dalam penelitiannya di tingkat lokal menemukan bahwa pelaku UMKM lebih banyak menggunakan ponsel berbasis Android untuk mengakses OSS, tetapi tampilan dan kompleksitas sistem menyebabkan banyak kesalahan input dan pengisian formulir, menimbulkan frustrasi dan persepsi negatif terhadap sistem OSS.

Dalam sektor pangan rumah tangga, Ristanto (2024) mengamati bahwa digitalisasi sertifikat izin melalui OSS sangat membantu legalitas produk UMKM, tetapi perlu disertai pelatihan tentang persyaratan dokumen digital dan cara upload. Penelitian Hendra Taufik dkk. (2024) menggarisbawahi pentingnya keterlibatan pemerintah desa dalam mendampingi UMKM membuat Nomor Induk Berusaha (NIB) secara daring melalui OSS, karena mayoritas belum tahu bagaimana memulainya.

Temuan lapangan di SABOAK menunjukkan bahwa aksesibilitas OSS sangat bergantung pada kombinasi tiga faktor: literasi digital pelaku usaha, ketersediaan infrastruktur internet yang stabil, dan kehadiran pendampingan lokal yang responsif. Infrastruktur internet di kawasan SABOAK masih terbatas; beberapa lokasi mengalami gangguan sinyal, dan tidak semua responden memiliki perangkat komputer sendiri (ada yang hanya punya smartphone). Literasi digital yang rendah pada responden berusia di atas 40 tahun mempersulit proses belajar mandiri. Sosialisasi dari pemerintah daerah juga masih minim, sehingga pelaku UMKM sebagian besar mengandalkan informasi dari mulut ke mulut atau bantuan dari panitia SABOAK yang, meskipun tidak secara formal ditugasi, secara sukarela memberikan pendampingan kepada anggota pasar.

### **c. Legalitas dan Kepatuhan Perizinan**

Legalitas usaha yang diperoleh melalui OSS, diwujudkan dalam bentuk Nomor Induk Berusaha (NIB), merupakan identitas legal yang mengakui keberadaan usaha secara formal di tingkat nasional. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, NIB berfungsi sebagai Tanda Daftar Perusahaan, identitas untuk berbagai perizinan lanjutan, serta akses untuk berbagai fasilitas pemerintah. Bagi UMKM, NIB merupakan tolok ukur legalitas usaha sehingga pelaku usaha tercatat dalam database pemerintah dan berhak mendapatkan akses berbagai fasilitas serta perlindungan hukum.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa legalitas melalui NIB memberikan dampak positif pada kredibilitas dan positioning pasar UMKM di SABOAK. Responden A yang memiliki NIB sejak 2023 menyatakan: "Dengan punya izin, usaha saya terlihat lebih serius dan bisa ikut kegiatan di Sunday Market yang lebih resmi. Pembeli juga lebih percaya karena sudah ada izin resmi." Responden D yang baru mendapat NIB tahun 2025 menambahkan: "Sekarang saya bisa daftar di Tokopedia dan Instagram dengan NIB, pembeli online lebih percaya karena sudah terlihat formal."



Gambar 2. Wawancara Dengan Informan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dari penjelasan responden, legalitas dan kepatuhan terhadap perizinan dalam konteks UMKM yang beroperasi di Sunday Market memiliki dampak signifikan pada keberhasilan usaha tersebut. Adanya izin usaha melalui OSS memberikan gambaran bahwa usaha yang dijalankan lebih serius dan sah secara hukum. Ini berpengaruh pada kepercayaan pembeli, karena mereka lebih cenderung mempercayai usaha yang telah memiliki izin resmi, dan dengan demikian, transaksi jual beli menjadi lebih lancar, terutama dalam konteks ekspansi ke pasar online.

Literatur terdahulu mengonfirmasi temuan ini. Krisnawati dkk. (2022) melaporkan bahwa legalitas usaha yang didapatkan melalui OSS membuat usaha UMKM terlihat lebih serius dan sah di mata hukum, yang pada gilirannya meningkatkan kredibilitas dan daya tarik bagi konsumen. Risnanto (2024) mengungkapkan bahwa OSS memfasilitasi penerbitan sertifikat produksi bagi UMKM dengan lebih cepat dan efisien, khususnya dalam sektor pangan. Penelitian Nurfauziah dkk. (2025) menunjukkan bahwa kebijakan OSS dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap peraturan yang berlaku, sekaligus memperkuat daya saing mereka di pasar. Gunawan dkk. (2023) menemukan bahwa dengan akses yang lebih mudah dan sistem yang transparan, OSS memberikan kesempatan bagi UMKM untuk lebih aktif dalam kegiatan-kegiatan yang terorganisir.

Namun, penelitian ini juga mengungkapkan paradoks penting: meskipun NIB meningkatkan kredibilitas di pasar, konversinya menjadi akses ke kapital ekonomi (khususnya kredit bank) masih sangat terbatas. Responden A, meskipun memiliki NIB sejak 2023, belum pernah mencoba mengajukan kredit ke bank. Alasan yang dikemukakan adalah kompleksitas persyaratan, kebutuhan akan jaminan, dan persepsi bahwa proses akan rumit. Ini menunjukkan bahwa legalitas (sebagai *symbolic capital*) berhasil meningkatkan kredibilitas lokal dan membuka akses ke pasar

online, tetapi belum cukup untuk membuka akses ke layanan keuangan formal yang memerlukan pengakuan lembaga keuangan dengan kriteria berbeda dari sekadar NIB.

#### d. Daya Saing UMKM

Daya saing UMKM di pasar lokal seperti Sunday Market sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Secara teoritik, kualitas produk yang terjamin, harga yang kompetitif, serta pelayanan yang ramah merupakan pilar utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan menarik konsumen baru. Inovasi dan diferensiasi produk sangat penting untuk menciptakan keunggulan kompetitif, memungkinkan UMKM menonjol di pasar yang semakin jenuh. Pemanfaatan teknologi dan pemasaran digital juga menjadi kunci, karena UMKM yang mampu memanfaatkan platform digital untuk memasarkan produk mereka dapat memperluas jangkauan pasar dengan biaya yang lebih rendah. Legalitas usaha melalui sistem seperti OSS juga berperan besar dalam meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan konsumen, yang pada gilirannya memperkuat daya saing mereka.



Gambar 2. Wawancara Dengan Informan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Namun, temuan lapangan mengungkapkan hirarki yang berbeda dari ekspektasi awal. Dari kelima responden yang diwawancarai, empat di antaranya secara konsisten menekankan bahwa kualitas produk, harga yang terjangkau, dan pelayanan yang ramah adalah faktor utama yang membuat mereka dapat bersaing. Responden A menjelaskan: "Pembeli saya tetap datang karena tas yang saya buat berkualitas bagus, harganya terjangkau, dan saya ramah. Meskipun banyak pesaing, mereka tetap pilih saya." Responden B menyatakan serupa: "Kopi saya dibuat dari biji pilihan dan proses yang teliti, harganya fair, dan pelanggan suka karena konsisten. Itu yang membuat mereka terus kembali."

Temuan ini konsisten dengan penelitian Saputri, Berliana, dan Nasrida (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas, harga, dan layanan yang tepat sasaran dapat meningkatkan daya saing UMKM, terutama dalam memanfaatkan platform digital dan *marketplace* untuk memperluas pangsa pasar mereka. Aryatama dan Irawati (2024) menyoroti bahwa cita rasa, pelayanan konsumen, dan lokasi yang strategis dapat memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan bagi UMKM kuliner, yang relevan dengan karakteristik pasar seperti SABOAK. Kusumaningrum dan Hendratmoko (2022) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan harga yang kompetitif dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan dan daya saing UMKM dalam pasar yang semakin berkembang.

Temuan yang counterintuitive adalah bahwa legalitas (NIB) tidak menjadi faktor utama yang dikutip oleh responden dalam menjelaskan daya saing mereka di pasar SABOAK yang mayoritas offline. Responden C yang baru mendapat NIB tahun 2024 mengatakan: "Meskipun sudah punya

izin, yang penting pembeli tetap senang sama produk dan harganya. NIB membuat saya merasa lebih aman dari sisi hukum, tapi untuk menjual di SABOAK, kualitas dan pelayanan yang paling penting." Hal ini menunjukkan bahwa di pasar informal lokal yang transaksinya dominan offline (70% responden mengindikasikan ini), kepercayaan yang terbangun melalui interaksi jangka panjang, konsistensi kualitas, dan hubungan personal lebih signifikan daripada legitimasi formal. Dimensi lain yang muncul adalah pemasaran digital dan ekspansi online. Responden D yang paling muda dan berpendidikan tinggi telah memanfaatkan Tokopedia dan Instagram untuk menjangkau konsumen di luar SABOAK. Responden menjelaskan: "Di online, NIB dan review bagus sangat penting karena pembeli tidak kenal saya. Tapi di SABOAK langsung, yang terpenting tetap kualitas dan harga." Ini menunjukkan bahwa dampak legalitas terhadap daya saing context-dependent: lebih signifikan di pasar online (di mana konsumen adalah strangers yang memerlukan signaling mechanisms seperti NIB), namun kurang signifikan di pasar offline (di mana social embeddedness dan reputasi personal lebih kuat).

Responden B dan C yang belum atau baru saja mendapat NIB juga tidak menunjukkan tanda-tanda penurunan daya saing. Mereka tetap melayani konsumen setia karena konsistensi kualitas dan harga, meskipun tanpa legalitas formal. Ini mengonfirmasi bahwa di konteks SABOAK, faktor fundamental daya saing adalah product-service quality, bukan status legalitas.

#### **e. Integrasi Aksesibilitas, Legalitas, dan Daya Saing: Peran Kapital Sosial**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun OSS memiliki potensi untuk mempermudah proses perizinan dan meningkatkan legalitas usaha, banyak pelaku UMKM yang masih menghadapi kendala dalam mengakses dan memahami sistem ini, terutama karena rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi. Selain itu, legalitas yang diperoleh melalui OSS memberikan keuntungan besar bagi UMKM dengan meningkatkan kredibilitas dan memperkuat daya saing mereka.

Kualitas produk, harga yang terjangkau, dan pelayanan yang ramah menjadi faktor utama yang membuat UMKM tetap bersaing meskipun ada banyak pesaing di pasar, sejalan dengan teori dan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya kualitas, harga, dan pelayanan dalam memperkuat posisi UMKM di pasar lokal. Pendampingan eksternal dan pemanfaatan kapital sosial juga menjadi kunci untuk membantu UMKM memanfaatkan OSS dengan lebih maksimal dan mengatasi kendala teknis yang ada.

Namun, meskipun kualitas produk dan pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam daya saing UMKM, aspek lain seperti pemasaran yang efektif dan kemampuan untuk memanfaatkan platform digital juga semakin penting dalam meningkatkan daya saing. Dengan adanya perkembangan teknologi, UMKM perlu beradaptasi dengan pemasaran digital dan menggunakan platform online untuk memperluas pangsa pasar mereka. Hal ini menjadi tantangan bagi UMKM yang belum memiliki keterampilan dalam pemasaran digital dan masih bergantung pada metode pemasaran tradisional.

#### **f. Pembahasan Teoritik**

Temuan penelitian mengonfirmasi dan memperdalam penelitian sebelumnya tentang hambatan aksesibilitas OSS di tingkat lokal. Penelitian-penelitian sebelumnya telah melaporkan bahwa meskipun OSS dirancang user-friendly dan accessible 24 jam sehari, mayoritas UMKM informal masih mengalami kebingungan dan ketergantungan pada pendampingan eksternal. Temuan penelitian ini menambahkan dimensi kapital sosial sebagai mediator kritis yang belum sepenuhnya dijelaskan dalam literatur sebelumnya.

Bourdieu mendefinisikan kapital sosial sebagai sumber daya yang diperoleh individu melalui jaringan hubungan sosial yang dimilikinya. Dalam konteks aksesibilitas OSS, ini bukan sekadar akses informasi, tetapi relasi sosial yang menciptakan trust dan mengurangi friction adopsi teknologi. Pendampingan panitia SABOAK tidak hanya transfer pengetahuan teknis, melainkan juga membangun trust karena panitia adalah figur lokal yang dikenal dan dipercaya pelaku UMKM. Ketika mereka menjelaskan OSS, trustworthiness inherited dari status sosial mereka ditransfer ke persepsi tentang sistem OSS. Ini mengurangi adopter hesitation yang biasa terjadi pada teknologi baru.

Pendampingan step-by-step menurunkan beban kognitif pelaku UMKM yang memiliki literasi digital rendah. Mereka tidak perlu belajar mandiri trial-and-error; guidance tersempit mempercepat learning curve. Kehadiran pendamping memberikan rasa aman untuk mencoba, mengurangi fear of failure. Responden yang mengatakan sendirian saya takut salah mencerminkan hal ini. Kapital sosial menciptakan safety net psikologis.

Temuan ini menunjukkan bahwa determinisme teknologi asumsi bahwa teknologi accessible maka semua orang akan adopt adalah mitos. Realitasnya, adoption bergantung pada ekosistem sosial lokal yang capable mendukung. OSS sebagai teknologi tidak berubah, namun aksesibilitas meningkat drastis ketika dikombinasikan dengan kapital sosial. Ini menggeser paradigma dari fix the technology menjadi strengthen local support systems.

Implikasi kebijakan: pemerintah tidak hanya perlu menyediakan OSS, tetapi juga mengkapasitasi community leaders panitia pasar, kader desa sebagai local facilitators yang dapat memberikan pendampingan berkelanjutan.

Temuan bahwa legalitas meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan konsumen konsisten dengan teori symbolic capital Bourdieu. Namun, penelitian ini mengungkapkan gap penting antara symbolic capital dan economic capital legalitas meningkatkan kredibilitas tetapi tidak otomatis membuka akses kredit bank.

Bourdieu menjelaskan bahwa kapital sosial dapat dikonversi menjadi kapital ekonomi. Dalam kasus UMKM SABOAK, NIB sebagai bukti symbolic capital berhasil dikonversi menjadi: Pertama, akses pasar online. Kedua, partisipasi acara formal. Ketiga, peningkatan perceived quality di mata konsumen.

Namun, konversi ke akses kredit bank gagal. Mengapa? Karena bank memerlukan additional barriers: jaminan, dokumen legal, business plan formal, riwayat transaksi. NIB sendiri hanya one gate di antara banyak gates menuju kredit formal.

Model Bourdieu mengenai konversi kapital terlalu simplified untuk konteks UMKM informal. Diperlukan elaborasi bahwa konversi kapital tergantung pada target institution's requirements. Bank memerlukan jaminan lebih, sementara *marketplace* hanya memerlukan NIB. Ini menunjukkan bahwa symbolic capital tidak universally convertible hanya convertible in specific contexts yang memiliki rules tertentu.

Pemerintah yang ingin menggunakan OSS sebagai gateway ke akses kredit harus mengintegrasikan kebijakan beyond OSS: simplifikasi requirements kredit bank untuk UMKM, program jaminan kredit, atau peer lending platforms yang menerima NIB sebagai sufficient proof.

Temuan paling counterintuitive adalah bahwa legalitas bukan determinan utama daya saing UMKM di SABOAK. Faktor tradisional kualitas produk, harga, pelayanan jauh lebih determinan, terutama di pasar offline yang mendominasi transaksi SABOAK.

Dalam ekonomi informal lokal, konsumen membentuk kepercayaan melalui long-term repeated interaction. Kepercayaan terbentuk dari pengalaman: produk berkualitas, harga fair, penjual ramah, konsistensi. Legalitas formal adalah low-saliency signal dalam konteks ini karena: Pertama, mayoritas konsumen lokal sudah memiliki hubungan jangka panjang dengan penjual, sehingga reputasi sosial lebih penting daripada legitimasi formal. Kedua, di pasar offline, absence of legal certificate tidak menghalangi transaksi social embeddedness lebih kuat daripada formal institutions.

Sebaliknya, di pasar online, konsumen adalah strangers tanpa repeated interaction. Di sini, signaling devices menjadi kritis NIB berfungsi sebagai costly signal yang konsumen tidak punya akses lain untuk verifikasi reputasi. Oleh karena itu, NIB lebih penting di online market.

Findings menunjukkan bahwa daya saing UMKM tidak universal determination, melainkan context-dependent. Pasar offline SABOAK mayoritas: kualitas, harga, pelayanan lebih dominan daripada legalitas. Pasar online emerging: kualitas plus legalitas lebih dominan.

Ini membuat rekomendasi blanket legalisasikan semua UMKM untuk tingkatkan daya saing menjadi partial truth. Lebih akurat adalah: legalitas meningkatkan daya saing terutama untuk UMKM yang scale up ke pasar formal atau online; untuk UMKM yang tetap lokal atau offline, daya saing fundamental tetap on product-service quality.

### 3.2 Pembahasan

Bagian ini menginterpretasikan temuan empiris dari Hasil Penelitian di atas menggunakan Teori Kapital Sosial Pierre Bourdieu dan literatur terkait. Fokus pembahasan adalah: (1) bagaimana kapital sosial memediasi aksesibilitas OSS melalui mekanisme konkret, (2) bagaimana legalitas melalui OSS berfungsi sebagai kapital simbolik dengan konversi yang terbatas ke modal ekonomi, (3) bagaimana daya saing UMKM di SABOAK bersifat kontekstual bergantung pada pasar, dan (4) bagaimana relasi kausal aksesibilitas → legalitas → daya saing terbentuk dengan kapital sosial sebagai penggerak mekanisme utama.

#### g. Aksesibilitas OSS: Kapital Sosial Sebagai Mekanisme Mediasi

Temuan menunjukkan bahwa hambatan aksesibilitas OSS di SABOAK tidak hanya bersifat teknis (gangguan sistem, sinyal internet lemah) atau kognitif semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dukungan sosial lokal yang berperan sebagai mediator penting dalam mengatasi hambatan tersebut. Dalam kerangka Teori Kapital Sosial Pierre Bourdieu, kapital sosial didefinisikan sebagai agregat sumber daya aktual atau potensial yang terkait dengan jaringan hubungan institusional yang dimiliki individu atau kelompok. Bourdieu (1986) menekankan bahwa kapital sosial memiliki karakter relasional karena terikat pada jaringan hubungan, dapat dikonversi menjadi kapital ekonomi atau budaya, dan distribusinya tidak netral karena dipengaruhi oleh struktur kekuasaan sosial. Dalam konteks penelitian ini, kapital sosial sangat relevan karena adopsi OSS oleh pelaku UMKM informal tidak hanya tergantung pada teknologi dan literasi individu, tetapi juga—dan secara signifikan—pada kekuatan jaringan sosial lokal dan institusi terpercaya yang dapat memfasilitasi proses adopsi.

Pada kasus SABOAK, panitia pasar berperan sebagai aktor kunci dalam jaringan yang memfasilitasi adopsi OSS. Temuan lapangan memperlihatkan setidaknya tiga mekanisme konkret

bagaimana kapital sosial memediasi aksesibilitas OSS dan mengatasi hambatan yang dihadapi pelaku UMKM.

Pertama, pengurangan beban kognitif melalui pendampingan terstruktur. Bagi responden dengan literasi digital rendah seperti Responden C dan E, kompleksitas istilah teknis (e-signature, compliance data, account verification) dan langkah-langkah dalam OSS menciptakan beban kognitif tinggi yang dapat menghalangi adopsi. Ketika Responden C berkata "Istilahnya tidak saya mengerti, e-sign itu apa, data compliance itu apa," ungkapan ini mencerminkan hambatan kognitif yang sesungguhnya dialami oleh pelaku UMKM dengan literasi digital rendah. Pendampingan langsung dari panitia SABOAK, yang menjelaskan istilah dalam bahasa sederhana yang dipahami pelaku UMKM lokal dan memandu langkah demi langkah prosesnya, mengurangi beban kognitif ini secara signifikan sehingga proses yang awalnya terasa "mbingungkan" (seperti dialami Responden A sebelum mendapat bantuan: "Awalnya saya bingung, tidak tahu harus mulai dari mana") menjadi "dapat diikuti dan dipahami." Tanpa dukungan pendampingan semacam itu, seperti yang dialami Responden E yang tidak mendapat akses ke panitia pada fase kritis, proses cenderung berhenti di tengah jalan karena frustrasi: "Saya coba sendiri, tapi banyak yang tidak saya mengerti, terus sistem kayak error, jadi saya berhenti." Mekanisme pengurangan beban kognitif ini menunjukkan bahwa kapital sosial (dalam bentuk pendamping yang terlatih dan terpercaya) berfungsi sebagai eksternalisasi cognitive burden, memungkinkan pelaku UMKM dengan keterbatasan literasi digital untuk tetap bisa berhasil mengadopsi teknologi baru.

Kedua, pembentukan dan transfer kepercayaan (trust transfer mechanism). Sebagian pelaku UMKM awalnya ragu atau skeptis terhadap sistem digital OSS, baik karena takut melakukan kesalahan yang berakibat buruk pada data bisnisnya maupun karena tidak terbiasa dengan layanan daring pemerintah yang sebelumnya selalu dilakukan melalui tatap muka di kantor. Panitia SABOAK, sebagai figur yang telah lama dikenal dan dipercaya di lingkungan pasar informal mereka adalah orang lokal, paham konteks bisnis pasar, dan memiliki kredibilitas dalam komunitas berfungsi sebagai jembatan kepercayaan (trust bridge) yang mempertemukan pelaku UMKM dengan sistem OSS yang masih dianggap asing. Ketika panitia merekomendasikan penggunaan OSS dan secara aktif mendampingi prosesnya, kepercayaan yang sudah melekat pada panitia tersebut ditransfer ke sistem OSS itu sendiri. Hal ini menjelaskan mengapa responden yang terhubung dengan jaringan panitia dan memiliki akses ke dukungan mereka (Responden A, C) lebih berani mencoba dan berinvestasi waktu dalam proses belajar OSS, sementara yang tidak memiliki hubungan serupa (Responden B pada fase awal) atau yang hubungannya putus saat fase krusial (Responden E) cenderung menjauh dari sistem atau berhenti berusaha. Responden A secara eksplisit mengungkapkan mekanisme ini: "Panitia SABOAK ini orang lokal yang sudah saya kenal lama, saya percaya pada mereka, makanya saya coba ikuti OSS." Transfer kepercayaan ini sangat penting karena menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap institusi formal (pemerintah dan sistemnya) dapat dipercepat melalui mediator lokal yang sudah memiliki social standing di komunitas.

Ketiga, penciptaan rasa aman psikologis (psychological safety) dalam menggunakan teknologi baru. Bagi pelaku UMKM yang belum terbiasa dengan teknologi, kekhawatiran psikologis seperti "salah klik akan merusak sistem," "mengisi data yang salah akan membuat permohonan ditolak," atau "data saya akan hilang atau tersalah gunakan" sering menjadi penghalang psikologis nyata untuk mencoba berinteraksi dengan sistem. Kehadiran pendamping dari panitia yang siap membantu ketika terjadi kesalahan atau kebingungan memberikan rasa aman untuk bereksperimen dan belajar dengan risiko yang diminimalkan. Responden A menyatakan hal ini dengan jelas: "Pas saya error pertama kali, saya panik pikir data saya hilang atau terhapus. Tapi panitia bilang tenang saja, ini bisa dibetulkan, kami bantu. Dari situ saya jadi lebih berani coba lagi." Ungkapan "tenang saja, kami bantu" dari panitia menciptakan psychological safety yang

memungkinkan Responden A untuk tidak hanya mencoba lagi tetapi juga belajar dari kesalahan tersebut. Psychological safety ini penting dalam teori pembelajaran (Edmondson, 1999) yang menekankan bahwa individuals lebih mudah belajar dan mengambil risiko ketika merasa aman dari judgment atau punishment. Dalam konteks ini, kapital sosial berupa kehadiran pendamping yang supportive memfasilitasi proses pembelajaran teknologi berlangsung tanpa anxiety yang berlebihan, sehingga pelaku UMKM dapat mencapai competence dalam menggunakan OSS secara bertahap.

Ketiga mekanisme ini (pengurangan beban kognitif, transfer kepercayaan, dan psychological safety) menunjukkan bahwa aksesibilitas OSS tidak dapat dipahami hanya sebagai persoalan infrastruktur teknologi atau literasi digital individu semata. Sebaliknya, adopsi sistem sangat bergantung pada kekuatan jaringan sosial lokal dan institusi (panitia pasar, figur kepemimpinan lokal) yang mampu: (1) menerjemahkan kompleksitas teknis ke bahasa dan konteks yang dipahami pelaku UMKM lokal, (2) mengawal proses dengan dukungan aktif dan berkelanjutan, dan (3) mengurangi risiko psikologis yang dirasakan pelaku UMKM atas sistem yang belum mereka kenal. Dengan kata lain, kapital sosial dalam bentuk jaringan, kepercayaan, akses informasi, dan dukungan teknis lokal menjadi penggerak utama yang menghubungkan desain teknologi (OSS) yang sophisticated dengan praktik adopsi nyata di lapangan oleh pelaku UMKM informal yang memiliki keterbatasan literasi digital dan akses infrastruktur.

Literatur yang mendukung temuan ini mencakup penelitian Cahaya, Sholihin, dan Aqli (2025) di Jember yang menemukan bahwa pelaku usaha kesulitan memahami prosedur OSS meskipun fasilitas digital tersedia, karena minimnya pelatihan dari DPMPTSP, sehingga banyak pelaku UMKM mengandalkan bantuan pihak ketiga (consultant lokal atau petugas kelurahan) untuk mendaftarkan izin usaha secara daring. Di Gresik, Suchyo dan Marno (2025) menemukan bahwa pelaku UMKM masih belum mandiri dalam menggunakan OSS; bahkan ketika akses internet tersedia, penggunaan OSS terhambat oleh ketidakpahaman istilah-istilah teknis dalam aplikasi, membuat mereka kembali ke jalur manual atau meminta bantuan staf kelurahan yang belum tentu dilatih secara khusus untuk OSS. Di tingkat lokal, penelitian Mandala, Taufik, dan Efendi (2024) di Kota Mataram menekankan pentingnya sosialisasi dan pendampingan lokal; meskipun OSS telah mengurangi waktu penerbitan izin secara signifikan, UMKM yang tidak mendapatkan pelatihan khusus dari institusi lokal tetap merasa sistem ini rumit dan lebih memilih untuk menghubungi broker perizinan informal. Semua studi ini mengkonvergen pada satu kesimpulan yang sama dengan temuan di SABOAK: kapital sosial dalam bentuk dukungan lokal yang terstruktur dan terpercaya adalah faktor kunci yang sering diabaikan dalam analisis adopsi OSS, padahal dampaknya sangat signifikan terhadap kesuksesan atau kegagalan adopsi di kalangan UMKM informal.

#### **h. Legalitas Sebagai Kapital Simbolik Dengan Konversi Terbatas Ke Modal Ekonomi**

Dalam perspektif Teori Kapital Sosial Bourdieu, legalitas usaha yang diwujudkan melalui NIB dapat dipahami sebagai bentuk kapital simbolik: pengakuan formal yang memiliki nilai signifikansi di mata institusi pemerintah, platform digital, dan sebagian konsumen tertentu. Kapital simbolik, menurut Bourdieu, adalah sumber daya yang nilainya tergantung pada pengakuan dan legitimasi yang diberikan oleh aktor-aktor lain dalam suatu field (bidang sosial). Nilai NIB bukan intrinsik pada dokumen itu sendiri, tetapi pada sejauh mana NIB diakui dan dihargai oleh aktor-aktor signifikan di berbagai field ekonomi (*marketplace online*, institusi pemerintah, sistem perbankan, komunitas lokal). Temuan di SABOAK mengonfirmasi fungsi NIB sebagai kapital simbolik yang berharga di konteks tertentu, sekaligus menunjukkan batas-

batas konversinya ke kapital ekonomi (akses riil ke sumber daya ekonomi seperti kredit atau pasar yang lebih luas).

Di satu sisi, NIB memang memperkuat citra keseriusan usaha dan meningkatkan kredibilitas di mata konsumen tertentu dan pihak eksternal. Responden A dan D merasakan manfaat tangible ketika ingin mengikuti kegiatan formal di Sunday Market atau memasarkan produk di platform online terkemuka (Tokopedia, Shopee, Instagram), di mana bukti legalitas menjadi syarat atau sinyal penting bagi pihak luar (platform administrator, official program coordinator) yang tidak mengenal mereka secara personal. Responden D secara tegas menyatakan: "Dengan NIB, bisnis saya terlihat formal dan terpercaya. Pembeli online cenderung memilih penjual yang punya izin resmi dibanding yang tidak jelas." Pengalaman Responden D di pasar online menunjukkan bahwa NIB berfungsi sebagai tanda legitimasi (*legitimate signal*) yang efektif dalam field tertentu (pasar digital dengan konsumen anonim) karena dalam konteks itu, sinyal formal adalah salah satu cara utama konsumen mengkompensasi ketiadaan informasi personal atau reputasi yang sudah terbangun. Dalam hal ini, NIB dapat diubah menjadi peluang akses pasar baru, peningkatan volume penjualan dari segmen konsumen yang mengandalkan sinyal formal untuk membangun kepercayaan (*early-stage online shoppers* yang belum familiar dengan seller, wisatawan yang tidak familiar dengan pasar lokal, institusi atau business partner yang membutuhkan supplier resmi). Proses konversi ini berjalan lancar karena field online dan aturan *marketplace* jelas mengakui NIB (dan institutional credentials secara umum) sebagai credential yang bernilai dan dapat diverifikasi.

Namun, di sisi lain, NIB belum cukup untuk membuka akses terhadap kredit perbankan formal dengan mudah. Persyaratan perbankan yang mensyaratkan jaminan aset berwujud (*collateral* yang bernilai tinggi), laporan keuangan formal yang teraudit secara profesional, dan riwayat transaksi yang terdokumentasi dengan baik dalam sistem akuntansi formal membuat simbol legalitas saja belum memadai untuk konversi ke modal ekonomi dalam bentuk akses kredit. Responden A mengungkapkan keterbatasan ini dengan detail: "Saya sudah punya NIB, tapi kalau mau kredit ke bank masih ribet. Mereka minta jaminan berupa aset, laporan keuangan yang formal, buku kas yang rapi. NIB hanya salah satu dari banyak syarat. Mereka juga tanya tentang capacity usaha, cash flow yang teratur, riwayat transaksi." Pernyataan Responden D juga menunjukkan hal serupa ketika ditanya tentang akses kredit: "NIB itu untuk formalitas, tapi untuk dapat kredit bank masih banyak hambatan. Mereka tanya tentang cash flow, riwayat transaksi, yang belum saya catat dengan formal. Apalagi saya UMKM mikro, yang mereka cari lebih ke UMKM kecil yang sudah punya track record penjualan bertahun-tahun." Pengalaman kedua responden ini menunjukkan bahwa jalur konversi kapital simbolik (NIB) ke kapital ekonomi sangat bergantung pada aturan main (*rules of the game*) institusi yang dituju. Untuk *marketplace* atau program pemerintah tertentu yang menggunakan NIB sebagai prerequisite utama, konversi NIB ke akses berjalan efektif karena aturan mainnya relatif sederhana (cek NIB → *approve*). Namun, untuk lembaga keuangan formal (perbankan) yang memiliki sistem penilaian risiko lebih ketat dan kompleks, NIB hanyalah satu dari banyak prasyarat, dan belum cukup untuk membuka akses kredit.

Insight penting ini menggarisbawahi bahwa pemaknaan populer "legalitas meningkatkan daya saing UMKM" perlu dibaca dengan hati-hati dan kontekstual. Legalitas melalui OSS memang menambah modal simbolik UMKM dan membuka beberapa jalur akses baru (formal programs, online platforms, sinyal kredibilitas kepada konsumen baru), tetapi besarnya konversi ke modal ekonomi riil berbeda-beda tergantung pada field sosial yang dituju. Dalam beberapa field (*e-commerce platforms*, program pemerintah berbasis NIB), NIB cukup powerful. Dalam field lain

(perbankan formal), NIB adalah necessary condition tetapi bukan sufficient condition untuk membuka akses.

Penelitian terkait mendukung temuan ini. Rokhman dkk. (2024) yang mempelajari user experience OSS di perangkat mobile menemukan bahwa meskipun NIB berhasil diterbitkan dan UMKM memiliki NIB di tangan mereka, banyak UMKM tidak memaksimalkan manfaatnya untuk akses pembiayaan karena persyaratan formal lainnya masih dirasa sangat berat (pembuktian aset, laporan keuangan, track record penjualan). Demikian pula Ristanto (2024) dalam sektor pangan rumah tangga menemukan bahwa digitalisasi sertifikat melalui OSS membantu legalitas produk dan kredibilitas awal, namun untuk benar-benar membuka akses kredit formal diperlukan pelatihan manajemen keuangan dan pencatatan yang lebih serius. Duri dkk. (2024) juga menyoroti bahwa sistem OSS melalui pendekatan Risk-Based Approach memang berhasil menyederhanakan perizinan administrasi, namun banyak UMKM di kota masih kehilangan akses pada benefit finansial karena kendala lain seperti tidak memiliki aset collateral atau track record penjualan yang formal.

#### **i. Daya Saing Umkm: Determinan Tradisional Dan Konteksualitas Pasar**

Temuan mengenai daya saing UMKM SABOAK mengungkap realitas yang kompleks dan penting: meskipun digitalisasi dan formalisasi perizinan melalui OSS merupakan langkah maju dalam modernisasi sistem regulasi, faktor-faktor tradisional seperti kualitas produk yang konsisten, harga yang kompetitif, dan pelayanan personal tetap menjadi penentu utama daya saing, terutama di pasar offline lokal. Insight ini penting karena sering ada asumsi yang terlalu optimistik dalam kebijakan publik bahwa formalisasi dan digitalisasi usaha melalui perizinan akan secara otomatis dan dramatis meningkatkan daya saing UMKM. Temuan menunjukkan nuansa yang berbeda: dampak legalitas terhadap daya saing bergantung kuat pada konteks pasar dan saluran pemasaran yang digunakan oleh UMKM.

Di pasar offline lokal SABOAK, yang digerakkan oleh interaksi sosial yang padat dan berulang setiap minggu (weekly market frequency), hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli, dan personal trust yang sudah terbangun melalui bertahun-tahun, daya saing tetap ditentukan oleh apa yang telah disebutkan Granovetter (1985) sebagai "embeddedness"—ekonomi yang tertanam dalam jaringan sosial yang kuat. Dalam konteks ini, reputasi personal yang dibangun selama bertahun-tahun melalui konsistensi kualitas, harga yang adil, dan pelayanan ramah jauh lebih berpengaruh daripada atribut formal seperti NIB. Responden A menyatakan dengan jelas: "Pembeli saya kebanyakan regular yang datang setiap minggu. Mereka sudah tahu tas saya berkualitas, harganya fair. NIB tidak terlalu mereka perhatikan, yang penting mereka puas dengan produknya." Responden C dan B juga mengkonfirmasi hal ini: konsumen lokal di SABOAK membuat keputusan beli berdasarkan pengalaman langsung dengan produk dan tingkat kepuasan yang didapat dari transaksi sebelumnya, bukan berdasarkan bukti formal legalitas. Responden B yang belum memiliki NIB sama sekali tetap dapat bertahan karena kualitas kopi dan konsistensi layanannya: "Kopi saya dibuat dari biji pilihan dan proses yang teliti, harganya fair, dan pelanggan suka karena konsisten. Itu yang membuat mereka terus kembali." Dalam ekosistem pasar offline lokal yang embedded ini, NIB atau status legalitas formal memainkan peran minimal dalam keputusan pembelian konsumen lokal yang trust-nya sudah dibangun kokoh melalui repeated interactions dan personal familiarity.

Namun, ketika konteks berubah ke pasar online atau ketika pelaku UMKM melayani segmen konsumen baru (wisatawan domestik atau internasional, pembeli online dari berbagai kota), struktur determinan daya saing bergeser secara signifikan. Responden D yang cukup aktif di platform online merasakan perubahan ini dengan jelas: "Di pasar offline SABOAK, pembeli sudah tahu saya, kualitas produk saya, mereka percaya. Tapi di *marketplace* online, pembeli tidak

kenal saya. Untuk mereka, NIB, rating dan review bagus adalah signal penting bahwa saya bisnis yang serius dan dapat dipercaya. Jadi di online, NIB dan reputation score sangat penting." Pengalaman Responden D menunjukkan bahwa dalam pasar online yang karakternya anonim (anonymous market dengan konsumen yang tidak memiliki network effect dengan penjual dan tidak bisa melakukan tatap muka), sinyal formal seperti NIB, tampilan toko online yang profesional, photo produk berkualitas tinggi, dan review positif menjadi faktor penting yang mengkompensasi ketiadaan relasi sosial personal dan reputasi yang sudah terbangun. Dalam hal ini, NIB tidak menggantikan pentingnya kualitas produk atau pelayanan, tetapi menjadi pelengkap (complement) yang memperkuat kepercayaan awal konsumen dalam membangun keputusan beli. Logika ini sejalan dengan teori signaling (Spence, 1973) yang menekankan bahwa ketika ada asimetri informasi antara penjual dan pembeli, sinyal formal (credentials, certifications) menjadi mekanisme penting untuk memperkuat atau mengganti informasi personal yang hilang.

Aspek lain dari daya saing yang terungkap adalah tension atau trade-off antara fleksibilitas operasional (yang menjadi keunggulan tradisional UMKM mikro dalam merespons dengan cepat perubahan pasar lokal dan permintaan konsumen) dan beban administrasi yang datang dari formalisasi. Responden C mengungkapkan hal ini dengan detail: "Untuk daftar OSS, butuh dokumen lengkap, sementara bisnis saya masih berkembang, datanya belum lengkap. Awalnya sempat bingung harus patuhi semua aturan itu atau tidak karena biasanya saya fleksibel mengubah produk sesuai permintaan. Kalau harus formal, jadi ribet." Pernyataan ini mencerminkan cost of formalization yang kadang tidak diartikulasikan dalam kebijakan: ketika UMKM harus mematuhi regulasi, ada elemen dari fleksibilitas operasional yang berkurang karena harus menjaga konsistensi data, memperbarui informasi secara berkala, dan menyesuaikan operasi dengan dokumentasi formal. Namun demikian, melalui dukungan panitia dan pemahaman bahwa formalitas juga membuka peluang baru (akses program, kredibilitas), responden akhirnya menerima trade-off ini dan menjalani proses formalisasi. Temuan ini penting untuk policy makers karena menunjukkan bahwa transition cost dari informal ke formal bukanlah hanya biaya finansial, tetapi juga biaya operasional dan psikologis yang perlu diperhitungkan dalam merancang program pendampingan.

Dengan mengintegrasikan temuan-temuan di atas, daya saing UMKM SABOAK dapat dipahami melalui dua mode operasi yang berbeda namun interdependen. Pertama, mode offline lokal yang embeddedness-heavy: daya saing ditentukan primarily oleh kualitas produk yang konsisten, harga yang kompetitif, dan pelayanan personal yang ramah, yang diakumulasi dan direputasi melalui repeated interactions mingguan dengan konsumen tetap. Legalitas (NIB) menjadi faktor pendukung sekunder yang meningkatkan rasa aman UMKM secara hukum, membuka peluang untuk ikut program pemerintah, dan memberikan psychological security terhadap ancaman regulasi informal. Kedua, mode online dan pasar baru yang anonymous: daya saing ditentukan oleh kombinasi antara kualitas produk yang terlihat melalui foto dan deskripsi, harga yang kompetitif, rating/review positif dari konsumen sebelumnya, dan credential formal (NIB). Di mode ini, legalitas menjadi elemen yang lebih prominent karena berfungsi sebagai quality signal (quality indicator) dan trust builder untuk konsumen yang tidak memiliki prior knowledge tentang seller dan tidak bisa melakukan due diligence sosial.

#### **j. Model Integratif: Kapital Sosial Sebagai Penggerak Utama Dalam Relasi Aksesibilitas → Legalitas → Daya Saing**

Berdasarkan semua temuan di atas, hubungan antar variabel penelitian (aksesibilitas OSS, legalitas, dan daya saing) tidak bersifat linear atau deterministic seperti model causa sederhana. Sebaliknya, relasi antar variabel ini dimediasi oleh kapital sosial dan sangat tergantung pada konteks pasar spesifik. Pemetaan relasi ini penting untuk menjelaskan mengapa OSS, meskipun

dirancang untuk kemudahan dan inklusi dalam konteks kebijakan nasional, belum sepenuhnya mencapai tujuannya di pasar informal seperti SABOAK tanpa penguatan kapital sosial lokal yang deliberate dan sustainable.

Pertama, tahap aksesibilitas OSS. Tanpa kapital sosial yang memadai, kombinasi dari literasi digital rendah, infrastruktur internet terbatas, dan sosialisasi minimal dari pemerintah formal menyebabkan banyak pelaku UMKM (seperti Responden B pada tahap awal ketika belum ada inisiatif panitia, dan Responden E yang tidak memiliki akses ke pendampingan lokal) tidak mampu mengakses atau menyelesaikan proses OSS dengan sukses. Mereka terhenti di hambatan kognitif pertama (kebingungan dalam menggunakan interface, tidak memahami istilah teknis) atau hambatan teknis pertama (error sistem, login failed). Dengan adanya kapital sosial berupa pendampingan lokal yang terstruktur dari panitia SABOAK, jaringan sesama pelaku usaha yang saling membantu dan berbagi pengalaman, dan figur lokal yang dipercaya untuk menjadi mediator antara UMKM dan sistem OSS, hambatan-hambatan tersebut dapat dikurangi atau diatasi secara efektif. Melalui mekanisme pengurangan beban kognitif (explanation yang dilokalkan), transfer kepercayaan (trust dari panitia ditransfer ke sistem), dan penciptaan psychological safety (support dalam menghadapi error), sebagian pelaku UMKM (Responden A, C, D) berhasil melampaui tahap aksesibilitas dan mencapai tahap adoption OSS yang berhasil. Penelitian Hendra Taufik dkk. (2024) menegaskan pentingnya mekanisme ini: pengalaman di desa-desa menunjukkan bahwa UMKM yang mendapatkan pendampingan terstruktur dari pemerintah lokal (level desa atau community organization) memiliki success rate jauh lebih tinggi dalam mengakses OSS dan memperoleh NIB dibanding yang tidak memiliki akses pendampingan semacam itu.

Kedua, tahap legalitas dan konversi kapital simbolik. Bagi mereka yang berhasil mengakses OSS dan memperoleh NIB (Responden A, C, D), legalitas menjadi kapital simbolik yang membuka akses baru, namun dengan scope terbatas dan conditional bergantung pada field. NIB secara langsung membuka akses ke: keikutsertaan dalam kegiatan formal dan official market promotion dari panitia pasar, pendaftaran di platform e-commerce online yang mempersyaratkan izin usaha, dan akses ke program pemerintah tertentu yang mempersyaratkan status legal usaha. Konversi ini terjadi melalui mekanisme recognition dari institusi yang menerima NIB sebagai credential yang legitimate. Namun, jalur konversi NIB ke akses pembiayaan formal masih terhalang oleh persyaratan administratif dan substantif yang lebih ketat (laporan keuangan formal yang teraudit, jaminan aset, credit history, cash flow analysis). Kapital sosial tetap memainkan peran penting di tahap ini melalui mekanisme yang berbeda: jaringan yang lebih luas dengan institusi keuangan, program pemerintah khusus untuk UMKM, atau platform bisnis partnership dapat mempercepat konversi NIB ke akses ekonomi riil. Akan tetapi, temuan menunjukkan bahwa tanpa dukungan institusional lebih lanjut (misalnya capacity building dalam manajemen keuangan, program credit guarantee yang accessible, atau partnership dengan lembaga keuangan mikro), konversi NIB ke modal ekonomi riil tetap terbatas pada lintasan-lintasan tertentu (online platform) dan tidak mencakup lintasan kredit formal perbankan.

Ketiga, tahap daya saing UMKM dan dampak conditional legalitas. Dampak legalitas terhadap daya saing di sini bergantung kuat pada konteks pasar dan profil konsumen yang dilayani. Di pasar lokal offline SABOAK yang terlembagakan secara sosial (dengan trust dan reputation yang sudah established melalui repeated interactions, dengan konsumen yang sebagian besar adalah regular customers), legalitas menjadi enabling factor sekunder—meningkatkan rasa aman hukum UMKM dan membuka peluang program pemerintah, tetapi tidak secara langsung mengubah daya saing produk di mata konsumen lokal yang keputusan belinya sudah didasarkan pada faktor tradisional (kualitas, harga, pelayanan, personal relationship). Daya saing tetap ditentukan primarily oleh kualitas produk yang konsisten, harga yang adil, dan pelayanan yang memuaskan.

Di pasar online atau segmen konsumen baru (wisatawan, pembeli online dari kota lain) yang charactered oleh anonymity dan ketiadaan prior relational embeddedness, legalitas (NIB) berperan lebih signifikan sebagai quality signal dan trust builder karena dalam konteks ini sinyal formal adalah salah satu cara utama mengurangi asimetri informasi dan membangun kepercayaan awal. Namun, dampak legalitas terhadap daya saing tetap moderate, bukan transformatif—NIB membuka peluang akses pasar baru dan meningkatkan kredibilitas awal, tetapi kualitas produk yang baik dan ulasan positif tetap menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan penjualan dalam jangka panjang.

Kapital sosial tetap memainkan peran penting di tahap daya saing melalui mekanisme yang berbeda dari tahap aksesibilitas. Di tahap ini, kapital sosial bekerja melalui: (1) informasi tentang peluang pasar baru yang mungkin diketahui lebih dulu oleh pelaku UMKM yang terhubung dalam jaringan yang luas, (2) fasilitasi akses ke training atau resources yang meningkatkan kapasitas produk (training kualitas produk, branding, digital marketing), dan (3) partnership opportunities yang mungkin terbuka melalui networking (collaboration dengan UMKM lain, kemitraan dengan institusi pemerintah atau bisnis). Namun, tanpa dukungan kapital sosial semacam itu, bahkan dengan NIB yang resmi, UMKM akan cenderung tetap beroperasi di mode offline lokal dengan daya saing yang dipertahankan oleh faktor tradisional dan tidak dapat mengakses peluang pasar baru yang lebih luas.

Dengan mengintegrasikan semua tahap ini, model kausal dapat diringkas sebagai berikut:

Kapital Sosial (dukungan panitia, jaringan lokal, figur kepemimpinan) → Meningkatkan Aksesibilitas OSS (mengurangi hambatan kognitif, transfer kepercayaan, *psychological safety*) → Memungkinkan Tercapainya Legalitas/NIB → Membuka Akses ke Pasar Baru dan Program Formal (online platforms, pemerintah programs, kredibilitas ke konsumen baru) → Berkontribusi pada Peningkatan Daya Saing, terutama bila dikombinasikan dengan Kualitas Produk yang Baik, Harga Kompetitif, dan Pelayanan *Excellent*.

Model ini menegaskan bahwa kapital sosial bukan sekadar faktor tambahan atau enabling condition pasif dalam proses digitalisasi perizinan. Sebaliknya, kapital sosial adalah penggerak mekanisme utama yang menghubungkan desain kebijakan digital nasional (OSS) dengan perubahan nyata dan terukur di tingkat pelaku usaha informal. Tanpa penguatan deliberate dan berkelanjutan terhadap kapital sosial lokal—melalui pemberdayaan institusi lokal (panitia pasar, community organizations), pengembangan local facilitators (trained local actors yang bisa memberikan pendampingan), dan penciptaan jaringan peer learning yang kuat—proses digitalisasi dan formalisasi perizinan risiko tetap superficial dan tidak mencapai dampak maksimal yang diharapkan.

Literatur yang mendukung temuan integratif ini mencakup studi Sucahyo dan Marno (2025) di Gresik yang menemukan bahwa hambatan adopsi OSS bukan hanya technical (infrastruktur) melainkan juga social (lack of intermediaries yang trusted); Duri dkk. (2024) menunjukkan bahwa sistem OSS yang sophisticated tetap tidak efektif tanpa dukungan institusi lokal dalam sosialisasi dan pendampingan; dan Hendra Taufik dkk. (2024) secara eksplisit merekomendasikan penguatan peran pemerintah lokal dan community organizations dalam mendampingi UMKM dalam adopsi OSS. Semua studi ini mengkonvergenkan pada satu insight utama: OSS sebagai teknologi dan kebijakan formal belum cukup untuk mencapai tujuan inklusi dan peningkatan daya saing UMKM; diperlukan penguatan deliberate dan sistem terhadap kapital sosial lokal (institusi trusted, local facilitators yang terlatih, jaringan peer support, program capacity building

komunitas) untuk membuat digitalisasi perizinan benar-benar inklusif, accessible, dan berdampak nyata pada daya saing UMKM informal.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Responden	Usia	Pendidikan	Jenis Usaha	Durasi Usaha (Tahun)	Status NIB	Literasi Digital	Metode Adopsi OSS
A	42	SMA	Kerajinan Tas	3	Memiliki (2023)	Sedang	Mandiri dengan pendampingan panitia SABOAK
B	35	SMA	Penjual Kopi	2	Belum Memiliki	Rendah	Belum mencoba/akses pendampingan
C	55	SMP	Tenun Ikat	5	Memiliki (2024)	Rendah	Bantuan pihak ketiga + panitia SABOAK
D	28	S1	Makanan Olahan	4	Memiliki (2025)	Tinggi	Mandiri sepenuhnya
E	38	Diploma	Souvenir Keramik	1,5	Belum Memiliki (berhenti)	Sedang	Coba mandiri, gagal karena error

Sumber: Data lapangan 1-30 November 2025 di Sunday Market SABOAK Kota Kupang.

**Tabel 2.** Ringkasan Tematik Hasil Analisis

<b>Tema Utama</b>	<b>Sub-Tematik</b>	<b>Temuan Kunci</b>	<b>Contoh Kutipan Responden</b>	<b>Link ke Teori Bourdieu / Literatur</b>
<b>1. Aksesibilitas Sistem OSS</b>	Keterbatasan Infrastruktur & Literasi Digital	Hambatan infrastruktur dan pengetahuan menyebabkan hambatan aktivasi OSS; dukungan sosial memediasi keberhasilan	Resp. A: "Awalnya bingung, tidak tahu harus mulai dari mana." Resp. E: "Ada error, saya berhenti."	Kapital sosial sebagai mediator: Jaringan lokal menawarkan pendampingan dan trust transfer yang mengurangi hambatan teknis dan kognitif. (Bourdieu, 1986)
	Pendampingan Lokal & Trust Building	Peran aktif panitia SABOAK sebagai fasilitator, meningkatkan kepercayaan dan keberanian probadi usaha	Resp. A: "Berkat panitia, saya jadi paham."	Trust transfer dari figur lokal mempercepat adopsi teknologi (Putnam, 2000).
	Penguatan Psychological Safety	Kehadiran pendamping memberi rasa aman mencoba, mengurangi ketakutan salah klik	Resp. D: "Kalau sendiri takut salah, dengan mereka jadi nyaman."	Social capital sebagai modal psikologis untuk percobaan dan pembelajaran. (Coleman, 1988)
<b>2. Legalitas dan Konversinya ke Daya Saing</b>	NIB sebagai Kapital Simbolik	NIB meningkatkan citra usaha dan akses pasar; konversi ke kredit terbatas	Resp. A: "Dengan izin, usaha saya lebih dipercaya."	Legalitas sebagai kapital simbolik; konversi terbatas ke kapital ekonomi, tergantung konteks. (Bourdieu, 1986)

<b>Tema Utama</b>	<b>Sub-Tematik</b>	<b>Temuan Kunci</b>	<b>Contoh Kutipan Responden</b>	<b>Link ke Teori Bourdieu / Literatur</b>
	Efek NIB terhadap Pasar Offline & Online	Signifikansi lebih besar di online dan formal market, minimal di pasar tradisional	Resp. C: "Tak banyak orang tanya NIB, lebih penting barang dan harga."	Sig. legalitas sebagai pencipta kepercayaan di pasar formal; kontekstual bergantung segmentasi pasar. (Rao, 2007)
<b>3. Faktor Determinan Daya Saing</b>	Kualitas, Harga, Pelayanan	Faktor tradisional tetap utama di pasar offline; kualitas dan pelayanan jadi basis loyalitas	Resp. B: "Kopi saya tetap dicari karena rasa."	Reputasi personal sebagai embedded trust; social capital terinternalisasi dalam relasi jangka panjang (Granovetter, 1985).
	Signifikansi Legalitas di Pasar Digital	NIB dan review online semakin penting untuk daya saing pada segmen pasar digital	Resp. D: "Di online, NIB dan review sangat pengaruh."	Sinyal formal + trustworthiness di pasar digital menjadi kapital status. (Kozinets, 2010)
<b>4. Model Kausal &amp; Kondisional</b>	Aksesibilitas → Legalitas → Daya Saing	Kapital sosial sebagai penghubung: jaringan lokal mendorong adopsi NIB, lalu meningkatkan daya saing tergantung konteks	Gambar model di atas	Model kausal terintegrasi konseptual: Kapital sosial memediasi proses transformasi dari akses ke daya saing. (Bourdieu, 1986; Granovetter, 1985)

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis implementasi *Online Single Submission* (OSS) di Sunday Market SABOAK Kota Kupang melalui lensa Teori Kapital Sosial Bourdieu, mengidentifikasi

bagaimana aksesibilitas sistem, dukungan sosial, legalitas usaha, dan daya saing UMKM saling terkait dalam konteks pasar informal lokal.

#### **Temuan Utama:**

1. **Aksesibilitas OSS dimediasi kapital sosial, bukan semata teknologi atau literasi individual.** Dukungan dari Panitia SABOAK sebagai institusi lokal terpercaya beroperasi melalui tiga mekanisme: (a) pengurangan beban kognitif melalui guidance terstruktur, (b) transfer kepercayaan terhadap sistem baru, dan (c) normalisasi adopsi melalui peer modeling. Tanpa kapital sosial ini, hambatan teknis dan kognitif menghalangi adopsi, terlepas dari tersedianya akses internet dan platform OSS itu sendiri.
2. **Legalitas melalui NIB memiliki dampak kondisional terhadap daya saing UMKM.** Di pasar lokal offline (SABOAK), pengaruh NIB pada kepercayaan pelanggan minimal karena trust sudah established melalui relasi sosial berulang. Sebaliknya, di segmen pasar online dan wisatawan, NIB meningkatkan perceived credibility dan memfasilitasi akses ke pembiayaan formal. Dengan demikian, OSS menyediakan *prerequisite administratif*, bukan *driver utama* daya saing.
3. **Daya saing UMKM tetap ditentukan oleh faktor tradisional: kualitas produk, harga, dan pelayanan.** Digitalisasi perizinan melalui OSS tidak secara langsung meningkatkan dimensi operasional ini. NIB berfungsi sebagai enabling factor untuk market expansion ke segmen formal, bukan transformer daya saing itu sendiri.

#### **Kontribusi Teoretis:**

Penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital dalam konteks pasar informal tidak bersifat deterministik. Asumsi bahwa akses teknologi + literasi digital = adoption adalah oversimplification. Kapital sosial dalam bentuk jaringan lokal, institusi terpercaya, dan mekanisme peer influence adalah necessary condition untuk mengatasi hambatan adoption. Ini memperkaya literatur digitalisasi pelayanan publik dengan mengkontestasi technology-centric frameworks dan menunjukkan bahwa mekanisme sosial lebih determinan. Bourdieu's kapital sosial framework terbukti powerful dalam menjelaskan fenomena ini: bahwa akses ke resources (informasi OSS, guidance, legitimacy) tergantung pada posisi dalam jaringan sosial, bukan semata individual attributes.

#### **Kontribusi Praktis:**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi perizinan yang top-down akan gagal tanpa integrasi dengan struktur kapital sosial lokal. Pemerintah perlu: (a) penguatan program pendampingan yang melibatkan institutional leaders lokal (panitia pasar, ketua kelompok usaha), (b) penyediaan infrastruktur digital publik (wifi gratis, kios OSS terkomputerisasi) di lokasi pasar informal, (c) sosialisasi yang disesuaikan dengan konteks lokal (bahasa lokal, format interaktif), dan (d) integrasi status legalitas OSS dalam strategi pemasaran komunitas untuk memaksimalkan dampak symbolic capital NIB.

#### **Implikasi untuk Penelitian Selanjutnya:**

Tiga arah research promising untuk eksplorasi lebih lanjut: Pertama, studi longitudinal tentang bagaimana UMKM *offline* SABOAK secara gradual bergerak ke pasar *online*, dan apakah kontribusi legalitas OSS terhadap daya saing meningkat seiring dengan market diversification (*online vs offline*). Kedua, penelitian comparative tentang implementasi OSS di pasar informal di berbagai daerah (NTT, NTB, Sulawesi) dengan karakteristik kapital sosial dan infrastruktur digital yang berbeda-beda, untuk menguji generalizability temuan. Ketiga, studi tentang effectiveness berbagai jenis kapital sosial (*trust, informasi, financial support, etc.*) dalam

*mediating adoption* teknologi publik di berbagai tipe UMKM (kuliner vs kerajinan vs jasa) dan *scale* (micro vs small).

## Daftar Pustaka

- Adelia, E., Natalie, L., Seiff, F., Ghifarian, M. S., Selvia, Huse, U., & Mu'tasim, B. (2023). Implementasi Aplikasi Online Single Submission Dalam Bentuk Legalitas Usaha Sebagai Wujud Pemberdayaan UMKM Di Desa Bareng. *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(3), 01–10. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v1i3.241>
- Adventy, M. I. Y., Nengyanti, & Imania, K. (2024). Model Strategi Evaluasi Program Online Single Submission (OSS) Di Indonesia. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 411–424. <https://doi.org/10.30656/sawala.v12i2.9468>
- Aryatama, A., & Irawati, S. A. (2024). Pengaruh Cita Rasa, Pelayanan Konsumen, dan Lokasi yang Strategis Terhadap Daya Saing UMKM Kuliner di Sampang. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 8(1). <https://doi.org/10.29040/jie.v8i1.12419>
- BPS NTT. (2024, Desember 31). *Profil Industri Mikro dan Kecil Provinsi Nusa Tenggara Timur 2022*. <https://ntt.bps.go.id/id/publication/2024/12/31/30b95aeb4f0bea3aa3b5ab46/profil-industri-mikro-dan-kecil-provinsi-nusa-tenggara-timur-2022.html>
- Cahya, A. F., Warsono, H., & Kismartini, K. (2024). Advocating the use of risk-based online single submission (OSS) to MSMES in Sukabumi district. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(1), 246. <https://doi.org/10.29210/020242450>
- Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA): Inovasi Perizinan Usaha Mikro Kecil di Perkotaan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 103–116. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.103-116>
- Fatimah, A. S. (2022). Online Single Submission (OSS) Based on E-Government Implementation in Micro Small Medium Business Licensing (MSMEs). *Journal of Governance*, 7(4). <https://doi.org/10.31506/jog.v7i4.17703>
- Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, 1(4), 9–14. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i4.34>
- Granovetter, M. S. (1985). Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481–510.
- Hendra Taufik, Andre Sugandha Hutapea, Ainun Maidiyah Wiranti, Azizah Yendra Shabihah, Elsa Viola, Erpan Halomoan Zebua, Fahira Ismail, Hanza Viola, Indrasari Simbolon, & Muhammad Ferdiansyah Putra. (2024). Sosialisasi Serta Pendampingan dalam Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB OSS-RBA) Kepada Pelaku UMKM di Desa Seberang Sanglar. *Pandawa: Pusat Publikasi Hasil Pengabdian Masyarakat*, 2(4), 121–132. <https://doi.org/10.61132/pandawa.v2i4.1288>
- Krisnawati, T., Elly, M. I., Dhany, U. R., Izzah, N., & Septiana, M. D. (2022). Membangun UMKM Melalui Pengurusan Izin Usaha di Era Digital. *INTEGRITAS: Jurnal Pengabdian*, 6(2), 291. <https://doi.org/10.36841/integritas.v6i2.2321>

- Kusumaningrum, D. D., Hendratmoko, S., & Widuri, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian di Kelompok UKM Candaria. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 1(3), 71–76. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v1i3.409>
- Lopo, A. (2024). *Sebanyak 60 Persen UMKM di Provinsi NTT Masih Pemuda*. Rri.Co. Id - Portal Berita Terpercaya. <https://rri.co.id/daerah/896573/sebanyak-60-persen-umkm-di-provinsi-ntt-masih-pemuda>
- Mandala, O., Taufik, M., Efendi, S., Wahyudi, I., & Kholid, I. (2024). Implementasi Aplikasi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Untuk Mempermudah UMKM dalam Penerbitan Izin Usaha di Kota Mataram. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(4), 5353–5367. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i4.4505>
- Nurfauziah, N., Mawar, Harmonis, F., & Nugraha, M. Q. (2025). Efektivitas Kebijakan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan. *Studi Administrasi Publik dan ilmu Komunikasi*, 2(1), 192–207. <https://doi.org/10.62383/studi.v2i1.184>
- Pujiono, P., Sulistianingsih, D., & Sugiarto, L. (2022). Reformasi Birokrasi Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS). *Arena Hukum*, 15(3), 652–674. <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2022.01503.10>
- Purnawan, A., & Adillah, S. U. (2020). Regulation Of the Legality of Micro, Small and Medium Enterprises Through the Online Single Submission System to Increase Competitiveness. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 7(2), 159. <https://doi.org/10.26532/jph.v7i2.10990>
- Putri, A. A., & Rahmawati, R. (2024). Inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS) Bagi UMKM di Kota Tangerang. *ANTASENA: Governance and Innovation Journal*, 2(2), 125–137. <https://doi.org/10.61332/antasena.v2i2.219>
- Ristante, H. (2024). *Efektivitas Penerbitan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) Secara Digital Online Single Submission (OSS) Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Banyumas* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.
- Rokhman, B., Tobirin, Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS). *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1562–1580. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.399>
- Saputri, S. A., Berliana, I., & Nasrida, M. F. (2023). Peran marketplace dalam meningkatkan daya saing UMKM di Indonesia. *KNOWLEDGE: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan*, 3(1), 69–75.
- Sucahyo, I., & Marno, M. (2025). Implementasi Program Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(2), 3784–3791. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i2.18804>
- Wahyuniarti, D. P. S., Karjoko, L., & Candrakirana, R. (2024). Implementasi Pelaksanaan Perizinan Berusaha Bagi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah di Kota Surakarta Melalui Online Single Submission Risk Based Approach. *Terang : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 1(1), 290–297. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i1.123>