

TRANSFORMASI PENGENDALIAN INTERNAL DIGITAL: STRATEGI MENINGKATKAN KEBERHASILAN OPERASIONAL DAN FINANSIAL UMKM

Abdul Rachman Rika
rachaldandily@gmail.com
Universitas Halu Oleo

ABSTRACT

This study examines the effect of digital-based internal control systems on the operational and financial success of formally operating micro and small service enterprises in Kendari City. The issue addressed is the limited use of integrated control systems that hinders business efficiency and financial accuracy. The research aims to assess whether digital internal controls contribute positively to performance outcomes. A quantitative method was used with survey data analyzed through structural equation modeling. The study offers novelty by targeting service-based enterprises in a specific regional context and by evaluating both operational and financial dimensions simultaneously. The results indicate that digital control systems significantly improve operational effectiveness through enhanced service speed, accuracy, and task coordination. Financial performance also increases due to better recordkeeping, cost management, and timely financial reporting. These findings suggest that digital internal controls serve not only as monitoring tools but also as strategic drivers of business improvement. The study concludes that integrating digital systems in small enterprises supports both daily efficiency and long-term financial stability. Further research is encouraged to explore how business culture, digital capability, and organizational readiness influence system adoption in similar business settings.

Keywords: *Digital Internal Control; Operational Success; Financial Success; Msmes; Digital Transformation.*

PENDAHULUAN

UMKM di Kota Kendari memegang peran penting dalam mendukung ekonomi lokal, khususnya pada sektor jasa seperti gerai servis elektronik. Berdasarkan data Survei Industri Mikro dan Kecil (IMK) yang dirilis oleh BPS Kota Kendari (2023), terdapat sekitar 3.356 unit usaha mikro dan kecil yang aktif beroperasi di wilayah ini. Sektor jasa mengalami pertumbuhan permintaan signifikan, terutama karena meningkatnya penggunaan perangkat elektronik di rumah tangga urban. Namun, sebagian besar pelaku usaha di sektor ini masih menjalankan kegiatan bisnis secara manual, tanpa sistem kontrol keuangan dan operasional yang terdokumentasi secara sistematis.

Adopsi teknologi digital seperti sistem pembayaran nontunai mulai meningkat, tercermin dari lonjakan pengguna QRIS di Sulawesi Tenggara yang mencapai 243.434 pengguna pada pertengahan 2024, dan terus meningkat menjadi 271.571 pada akhir tahun (Bank Indonesia Sultra, 2024). Meskipun Kota Kendari menjadi pusat pertumbuhan ekonomi di provinsi ini, belum ada data spesifik yang menunjukkan sejauh mana digitalisasi diadopsi oleh UMKM jasa terutama dalam konteks pengendalian intern. Hasil survei BPS menunjukkan bahwa hanya 23% UMKM di Kota Kendari yang menggunakan internet untuk kegiatan usaha, menandakan masih rendahnya penetrasi teknologi dalam proses pencatatan, pengawasan, dan evaluasi keuangan internal (BPS Kota Kendari, 2023).

Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kesiapan teknologi transaksi dan kapasitas sistem pengendalian usaha. Banyak UMKM di sektor servis elektronik telah terbuka terhadap digitalisasi pada tingkat permukaan seperti penggunaan QRIS tetapi belum mampu membangun sistem pengendalian intern yang berbasis teknologi. Ketiadaan sistem kontrol yang terintegrasi tidak hanya membatasi efisiensi operasional, tetapi juga

menurunkan kredibilitas pelaporan keuangan serta menyulitkan akses pembiayaan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang secara khusus mengevaluasi sejauh mana penerapan sistem pengendalian intern berbasis digital mampu meningkatkan keberhasilan operasional dan keuangan UMKM jasa di wilayah perkotaan seperti Kota Kendari.

Kajian mengenai pengaruh sistem pengendalian intern terhadap keberhasilan UMKM telah dilakukan oleh berbagai peneliti, salah satunya oleh Sunanti et al. (2022) yang membuktikan bahwa pengendalian intern memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan usaha. Namun, penelitian tersebut tidak mengelaborasi konteks digitalisasi, serta tidak membedakan sektor usaha secara spesifik. Di sisi lain, Daud et al. (2022) dan Purba et al. (2021) menyoroti bahwa digital marketing dan digital finance berkontribusi terhadap kinerja keuangan UMKM, tetapi keduanya lebih menekankan aspek eksternal seperti pemasaran dan pembayaran, bukan sistem pengendalian internal sebagai bagian dari tata kelola usaha.

Studi oleh Priyono et al. (2020) dan Anatan & Nur (2023) menegaskan bahwa transformasi digital UMKM terjadi melalui jalur berbeda tergantung tingkat kesiapan digital dan inovasi adaptif. Meskipun demikian, kedua studi tersebut tidak menyentuh bagaimana digitalisasi diterapkan secara teknis dalam proses pengawasan keuangan dan operasional. Penelitian oleh Najib & Fahma (2020) tentang adopsi sistem pembayaran digital, serta Yanto et al. (2022) yang menekankan pentingnya literasi keuangan dan digital, juga belum mengaitkan kemampuan digital tersebut dengan implementasi sistem pengendalian intern dalam konteks mikro dan sektor jasa.

Studi oleh Sunanti et al. (2022) menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 menurunkan pendapatan UMKM dan memperlihatkan kebutuhan akan dukungan digitalisasi. Namun, pendekatan yang digunakan hanya menyoroti dampak eksternal krisis dan belum mengupas secara dalam strategi penguatan pengendalian internal berbasis digital untuk menjaga keberlanjutan usaha.

Keseluruhan hasil studi yang telah ada menunjukkan bahwa topik sistem pengendalian intern pada UMKM memang telah dibahas, tetapi masih bersifat parsial dan belum menyentuh ranah digitalisasi secara integratif. Sampai saat ini, belum ditemukan penelitian yang secara komprehensif mengkaji pengaruh penerapan sistem pengendalian intern berbasis digital terhadap keberhasilan operasional dan keuangan UMKM sektor jasa, khususnya layanan servis elektronik di wilayah perkotaan seperti Kota Kendari. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut melalui pendekatan yang memadukan konteks lokal, perkembangan teknologi, serta landasan sistem pengendalian modern.

Sebagian besar penelitian mengenai UMKM masih mengandalkan pendekatan Resource-Based View (RBV), seperti terlihat pada studi Sunanti et al. (2022) dan Daud et al. (2022), yang menekankan bahwa keberhasilan usaha ditentukan oleh penguasaan aset, sumber daya, dan kapabilitas internal. Meskipun relevan, pendekatan tersebut belum cukup menjelaskan dinamika manajerial dalam era digital, khususnya terkait bagaimana UMKM merancang dan menjalankan sistem pengendalian internal secara efektif berbasis teknologi. Sementara itu, studi Purba et al. (2021) dan Najib et al. (2021) berfokus pada adopsi digital dalam konteks pemasaran dan pembayaran, tetapi tidak memasukkan dimensi pengendalian intern sebagai bagian penting dari sistem manajemen modern.

Kerangka COSO sebenarnya menawarkan struktur konseptual yang kuat untuk mengembangkan sistem pengendalian intern secara komprehensif melalui lima komponen utama. Namun, penerapan kerangka ini dalam konteks UMKM, terutama pada sektor jasa, masih sangat terbatas. Demikian pula, Technology Organization Environment (TOE) Framework yang digunakan dalam studi Priyono et al. (2020) dan Yanto et al.

(2022) menjelaskan adopsi teknologi, tetapi belum dikaitkan dengan pengendalian intern berbasis digital. Studi oleh Anatan dan Nur (2022) juga menekankan pentingnya inovasi adaptif UMKM, namun belum mengaitkannya dengan integrasi sistem pengendalian modern. Dengan demikian, terdapat celah teoritis dalam literatur yang belum menggabungkan secara sistematis kerangka COSO dan TOE untuk menjelaskan efektivitas pengendalian intern digital pada UMKM sektor jasa.

Percepatan digitalisasi di sektor UMKM telah menjadi keniscayaan dalam lanskap ekonomi pascapandemi. Namun, adopsi teknologi oleh pelaku UMKM seringkali terbatas pada sistem pembayaran digital, seperti QRIS, tanpa disertai penguatan sistem pengendalian intern yang mendukung efisiensi dan akuntabilitas operasional. Sektor jasa, termasuk gerai servis elektronik di Kota Kendari, belum banyak disentuh oleh studi yang mengintegrasikan digitalisasi pengelolaan internal usaha. Padahal, keberhasilan bisnis tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menjual, tetapi juga oleh kekuatan sistem kontrol yang mampu mendeteksi risiko, mengefisienkan biaya, dan memastikan keandalan informasi keuangan.

Penelitian ini menjadi penting karena menjawab kebutuhan praktis UMKM dalam membangun tata kelola usaha yang adaptif terhadap era digital. Selain memberikan kontribusi terhadap literatur akademik melalui integrasi kerangka COSO dan TOE dalam konteks UMKM jasa, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan dasar bagi pemerintah daerah dan lembaga pendamping dalam merumuskan kebijakan penguatan kapasitas manajerial UMKM. Fokus pada sektor jasa di wilayah perkotaan seperti Kota Kendari juga memperluas cakupan studi UMKM yang selama ini lebih banyak terpusat pada sektor perdagangan dan produksi.

REVIU LITERATUR DAN HIPOTESIS

Resource-Based View (RBV)

Resource-Based View (Barney, 1991) menekankan bahwa keunggulan kompetitif bergantung pada kepemilikan dan pemanfaatan sumber daya internal yang bernilai, langka, sulit ditiru, dan tidak tergantikan (VRIN). Pada konteks UMKM, sistem pengendalian internal berbasis digital (SPI-Digital) dapat diposisikan sebagai aset strategis yang mendorong efisiensi, transparansi, dan ketepatan pengambilan keputusan. Studi Sunanti et al. (2022) dan Priyono et al. (2020) menunjukkan bahwa digitalisasi memperkuat sistem pengelolaan usaha, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja finansial dan operasional.

Dynamic Capabilities Theory (DCT)

Dynamic Capabilities Theory (Teece et al., 1997) menggarisbawahi pentingnya kemampuan organisasi untuk merespons perubahan melalui tiga kapabilitas inti: sensing, seizing, dan transforming. Bagi UMKM, SPI-Digital bukan sekadar alat kontrol, melainkan bagian dari kapabilitas adaptif yang memungkinkan mereka membaca peluang, mengoptimalkan proses, dan merancang ulang strategi usaha. Temuan Yanto et al. (2022) dan Anatan & Nur (2022) mendukung bahwa adaptasi digital memperkuat ketahanan dan keberlanjutan operasional UMKM di tengah dinamika pasar.

Sistem Pengendalian Intern (SPI)

Sistem pengendalian intern merupakan serangkaian kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai atas pencapaian tujuan organisasi, termasuk efektivitas dan efisiensi operasional, keandalan pelaporan keuangan, serta kepatuhan terhadap peraturan. Model COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) menjelaskan SPI dalam lima komponen utama, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan (COSO, 2013). Penelitian Sunanti et al. (2022) menunjukkan bahwa SPI memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan UMKM di Indonesia. Namun, pendekatan digital dalam pengendalian intern belum menjadi fokus utama dalam

konteks sektor jasa mikro.

Digitalisasi UMKM dan Transformasi Sistem Intern

Transformasi digital pada UMKM mencakup perubahan dalam proses bisnis, penggunaan teknologi informasi, dan peningkatan efisiensi manajerial. Priyono et al. (2020) mengidentifikasi tiga jalur digitalisasi UMKM, yaitu percepatan digital, digitalisasi terbatas pada fungsi penjualan, dan adopsi digital melalui mitra eksternal. Sayangnya, aspek pengendalian intern belum secara eksplisit dijelaskan sebagai bagian dari transformasi tersebut. Penelitian Yanto et al. (2022) menambahkan bahwa literasi digital berperan besar terhadap keberlangsungan UMKM, tetapi integrasinya dalam sistem pengendalian belum diuraikan secara empiris. Purba et al. (2021) dan Daud et al. (2022) menyoroti peran digital marketing dan digital finance terhadap performa keuangan, namun tidak menyentuh desain kontrol internal berbasis sistem digital.

TOE dan COSO sebagai Kerangka Konseptual

Kerangka Technology Organization Environment (TOE) digunakan untuk menjelaskan adopsi teknologi pada organisasi kecil seperti UMKM, dengan mempertimbangkan kesiapan teknologi, karakteristik organisasi, dan tekanan lingkungan eksternal (Tornatzky & Fleischer, 1990). Pada konteks ini, TOE dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi sistem pengendalian intern berbasis digital. COSO, di sisi lain, memberikan struktur konseptual yang mendalam dalam merancang dan mengevaluasi SPI yang efektif. Kombinasi TOE dan COSO jarang digunakan dalam studi UMKM, padahal keduanya dapat menjelaskan baik dimensi adopsi teknologi maupun efektivitas desain pengendalian. Anatan dan Nur (2022) menekankan pentingnya inovasi adaptif dalam menghadapi disrupsi, namun belum mengaitkannya dengan desain sistem kontrol digital berbasis teori tersebut.

Keberhasilan Operasional dan Keuangan UMKM

Keberhasilan UMKM diukur melalui dua dimensi utama, yaitu operasional dan keuangan. Keberhasilan operasional mencakup efisiensi proses kerja, ketepatan pelayanan, dan produktivitas tenaga kerja, sedangkan keberhasilan keuangan mencakup peningkatan omzet, laba bersih, serta stabilitas arus kas. Daud et al. (2022) dan Purba et al. (2021) menunjukkan bahwa strategi digital berkontribusi terhadap kinerja keuangan UMKM, tetapi belum mengevaluasi bagaimana penguatan SPI secara digital turut memperkuat kedua dimensi keberhasilan tersebut. Sunanti et al. (2022) menunjukkan kontribusi langsung SPI terhadap keberhasilan usaha, namun belum memisahkan antara aspek operasional dan finansial secara spesifik dalam lingkungan digital.

Hubungan antara Sistem Pengendalian Intern dan Keberhasilan Operasional UMKM

Sistem pengendalian intern berperan sebagai fondasi manajerial dalam mengelola kegiatan operasional secara tertib, efisien, dan terukur. SPI meliputi komponen lingkungan pengendalian, aktivitas pengawasan, serta pemantauan risiko usaha yang bertujuan mengurangi kesalahan serta meningkatkan kinerja operasional. Sunanti et al. (2022) menunjukkan bahwa SPI memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan UMKM dalam mengelola sumber daya dan aktivitas kerja. Keberhasilan operasional juga sangat bergantung pada struktur kontrol yang memastikan bahwa proses bisnis berjalan sesuai prosedur.

Integrasi teknologi digital memperkuat peran SPI dalam mendukung efisiensi kerja UMKM. Priyono et al. (2020) menekankan pentingnya kesiapan digital sebagai pendorong transformasi proses operasional, terutama pada sektor mikro. Anatan dan Nur (2022) menambahkan bahwa inovasi adaptif hanya akan efektif ketika ditopang oleh sistem internal yang fleksibel, responsif, dan terdigitalisasi. Kehadiran teknologi seperti dashboard layanan, sistem monitoring aktivitas servis, serta aplikasi penjadwalan teknisi memungkinkan pelaku

usaha menjalankan aktivitas kerja secara lebih optimal dan terdokumentasi.

Faktor literasi digital turut menjadi pengungkit keberhasilan SPI dalam memengaruhi efisiensi operasional. Yanto et al. (2022) menunjukkan bahwa literasi digital memiliki dampak nyata terhadap penguatan sistem kerja berbasis teknologi. Sunanti et al. (2022) menyoroti bahwa tekanan pandemi mendorong UMKM memperbaiki sistem kerja agar lebih tangguh dan terukur. Najib et al. (2021) menemukan bahwa persepsi pelaku usaha terhadap kemudahan sistem digital berpengaruh terhadap pengadopsian kontrol operasional berbasis sistem. Bukti-bukti tersebut memperkuat relasi positif antara SPI digital dan keberhasilan operasional.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Penerapan sistem pengendalian intern berbasis digital berpengaruh positif terhadap keberhasilan operasional UMKM sektor jasa di Kota Kendari.

Hubungan antara Sistem Pengendalian Intern dan Keberhasilan Keuangan UMKM

Sistem pengendalian intern bertujuan menjaga transparansi dan akurasi dalam pengelolaan keuangan UMKM. Prosedur kontrol terhadap pencatatan transaksi, otorisasi pengeluaran, dan penyusunan laporan keuangan merupakan bagian dari praktik SPI yang efektif. Sunanti et al. (2022) menegaskan bahwa SPI memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepercayaan terhadap laporan keuangan UMKM. Keandalan sistem kontrol keuangan juga menjadi dasar dalam menilai kelayakan usaha di mata lembaga pembiayaan atau mitra bisnis.

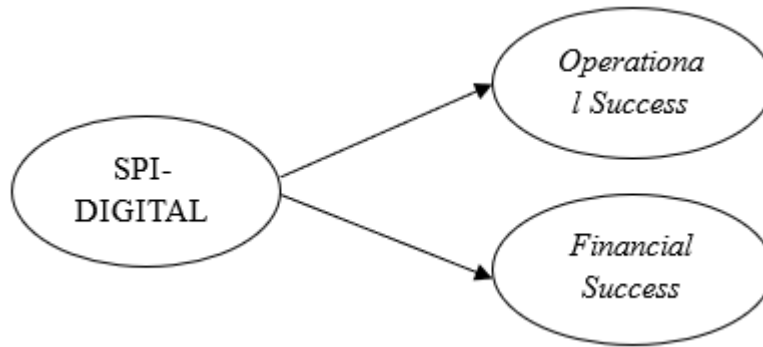
Penguatan sistem keuangan berbasis teknologi memperkuat kontribusi SPI terhadap keberhasilan keuangan. Daud et al. (2022) dan Purba et al. (2021) menyatakan bahwa penggunaan digital finance dan sistem pembayaran elektronik memiliki korelasi positif terhadap stabilitas keuangan UMKM. Najib et al. (2021) menunjukkan bahwa persepsi pelaku usaha terhadap kemudahan teknologi digital mendorong pengadopsian sistem keuangan yang otomatis dan terdokumentasi. Kehadiran SPI yang terintegrasi dengan sistem digital memungkinkan pelacakan kas masuk dan keluar secara real time, sehingga menurunkan potensi fraud dan meningkatkan akuntabilitas.

Kapasitas digital pelaku UMKM juga menjadi elemen penting yang memperkuat hubungan SPI dengan kinerja keuangan. Yanto et al. (2022) menyoroti pentingnya literasi digital dan finansial dalam memperbaiki proses pengambilan keputusan keuangan. Sunanti et al. (2022) mengingatkan bahwa UMKM tanpa sistem kontrol digital lebih rentan terhadap ketidakseimbangan kas selama masa krisis. Temuan Anatan dan Nur (2022) turut menunjukkan bahwa inovasi keuangan digital harus dibarengi pembenahan sistem kontrol internal agar hasilnya signifikan. Bukti empiris ini menegaskan bahwa SPI digital memiliki kontribusi nyata terhadap keberhasilan keuangan UMKM.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Penerapan sistem pengendalian intern berbasis digital berpengaruh positif terhadap keberhasilan keuangan UMKM sektor jasa di Kota Kendari.

Berdasarkan pengembangan hipotesis tersebut, model kerangka konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Tujuan penelitian adalah menguji pengaruh penerapan sistem pengendalian intern berbasis digital terhadap keberhasilan operasional dan keuangan UMKM sektor jasa. Penelitian eksplanatori dipilih karena sesuai untuk menguji hubungan kausal antar variabel yang telah dirumuskan dalam bentuk hipotesis.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh UMKM sektor jasa, khususnya gerai servis elektronik yang beroperasi secara formal di Kota Kendari. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kendari tahun 2023, terdapat sekitar 712 unit usaha jasa servis elektronik. Dengan tingkat presisi 10%, maka jumlah sampel minimum adalah 88 unit. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria: (1) memiliki izin usaha, (2) menggunakan sistem digital minimal pada aktivitas pencatatan atau pembayaran, dan (3) telah beroperasi minimal dua tahun.

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pemilik atau pengelola UMKM yang memenuhi kriteria. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima poin, dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Untuk menjaga validitas dan reliabilitas instrumen, dilakukan uji validitas isi melalui expert judgment serta uji coba instrumen pada 20 responden di luar sampel utama.

Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari satu variabel independen dan dua variabel dependen. Variabel independen adalah sistem pengendalian intern berbasis digital yang diukur berdasarkan lima dimensi COSO (environment control, risk assessment, control activities, information & communication, dan monitoring), disesuaikan dengan konteks digitalisasi UMKM. Variabel dependen pertama adalah keberhasilan operasional yang mencakup efisiensi kerja, ketepatan layanan, dan produktivitas. Variabel dependen kedua adalah keberhasilan keuangan, yang mencakup peningkatan pendapatan, stabilitas arus kas, dan akurasi laporan keuangan.

Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data dilakukan menggunakan pendekatan statistik multivariat berbasis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Alat bantu pengolahan data yang digunakan adalah SmartPLS versi 4. Analisis PLS digunakan karena mampu mengakomodasi model dengan variabel laten dan indikator reflektif, serta sesuai untuk

jumlah sampel yang relatif kecil. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai koefisien jalur (path coefficient), nilai t-statistik, dan p-value. Keputusan pengujian hipotesis didasarkan pada tingkat signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Pada analisis sebaran responden yang berjumlah 88 orang, ditemukan bahwa mayoritas adalah laki-laki, yaitu 62 orang (70%), sementara perempuan berjumlah 26 orang (30%). Dari segi lama operasional, 50 responden (57%) telah beroperasi kurang dari lima tahun, dengan 26 responden (30%) beroperasi antara 6 hingga 10 tahun, dan 12 responden (13%) lebih dari 10 tahun. Pada tingkat pendidikan, sebagian besar responden adalah lulusan SMA/Sederajat (60 orang atau 68%), diikuti oleh 25 responden (28%) dengan pendidikan S1 atau D4, dan hanya 3 responden (4%) yang berpendidikan D3. Temuan ini mencerminkan profil responden yang didominasi oleh laki-laki dengan latar belakang pendidikan menengah, serta mayoritas yang masih baru dalam bidang yang mereka geluti.

Statistik Deskriptif

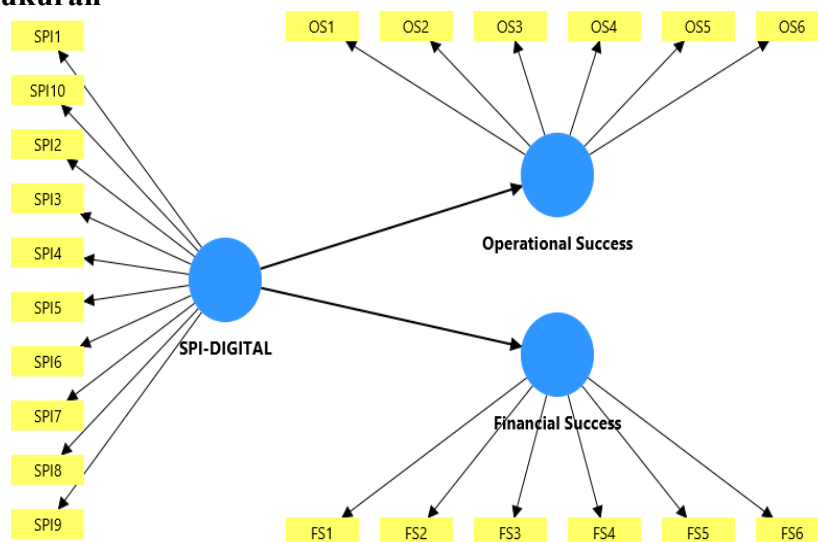
Tabel 1
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SPI-DIGITAL	88	2,40	5,90	4,3864	,87994
<i>Operational Success</i>	88	4,00	7,00	5,5932	,73957
<i>Financial Success</i>	88	2,00	5,67	3,6807	,83382

Sumber: Hasil output SmartPLS (diolah)

Penerapan Sistem Pengendalian Internal berbasis digital (SPI-Digital) pada UMKM jasa gerai servis elektronik di Kota Kendari menunjukkan rata-rata 4,3864 dengan sebaran moderat ($SD = 0,87994$), menandakan adopsi digital yang cukup kuat meski belum merata. Keberhasilan operasional mencatat nilai tertinggi (Mean = 5,5932; $SD = 0,73957$), merefleksikan peningkatan efisiensi layanan dan keandalan operasional akibat digitalisasi. Sebaliknya, keberhasilan finansial mencatat rata-rata terendah (3,6807; $SD = 0,83382$), menunjukkan bahwa dampak digitalisasi terhadap profitabilitas masih terbatas, kemungkinan dipengaruhi oleh variabilitas pasar, skala usaha, dan kapasitas adaptasi teknologi. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi lebih efektif mendorong performa operasional dibandingkan capaian finansial.

Model Pengukuran



Gambar 2. Model Awal Penelitian dalam SmartPLS

Evaluasi terhadap model pengukuran (outer model) mencakup penilaian atas validitas dan reliabilitas konstruk. Validitas indikator diuji melalui nilai loading factor, yang dinilai memadai apabila mencapai angka minimum 0,7. Sementara itu, reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi internal antar indikator, yang ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 sebagai batas minimal untuk menyatakan indikator tersebut reliabel.

Tabel 2
Rekapitulasi Nilai Loading Factor Indikator Penelitian

Indikator	Nilai Loading Factor	Kesimpulan
SPI1	0,909	Valid
SPI2	0,897	Valid
SPI3	0,873	Valid
SPI4	0,902	Valid
SPI5	0,937	Valid
SPI6	0,948	Valid
SPI7	0,872	Valid
SPI8	0,807	Valid
SPI9	0,717	Valid
SPI10	0,774	Valid
OS1	0,821	Valid
OS2	0,859	Valid
OS3	0,803	Valid
OS4	0,834	Valid
OS5	0,865	Valid
OS6	0,745	Valid
FS1	0,802	Valid
FS2	0,854	Valid
FS3	0,818	Valid
FS4	0,789	Valid
FS5	0,873	Valid
FS6	0,745	Valid

Sumber: Hasil output SmartPLS (diolah)

Seluruh indikator pada variabel SPI-Digital, Keberhasilan Operasional, dan Keberhasilan Finansial menunjukkan nilai loading factor di atas ambang batas minimum 0,7, menandakan bahwa masing-masing indikator memiliki kontribusi yang kuat terhadap konstruk yang diwakilinya. Nilai loading factor tertinggi pada SPI ditunjukkan oleh SPI6 (0,948), mencerminkan kekuatan representasi indikator tersebut terhadap variabel utama. Bahkan indikator dengan nilai terendah, seperti SPI9 (0,717) dan OS6 (0,745), masih berada dalam rentang valid, sehingga tidak perlu dieliminasi. Konsistensi nilai yang tinggi pada indikator-operasional (OS1–OS5) dan finansial (FS1–FS6), yang seluruhnya berada di atas 0,74, semakin memperkuat validitas konstruk secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan bahwa model pengukuran telah memenuhi syarat validitas konvergen (Hair et al., 2020), dan seluruh indikator layak digunakan dalam analisis struktural selanjutnya.

Tabel 3
Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Item	Cronbach's alpha	Rho A	(AVE)
<i>Financial Success</i>	0,899	0,909	0,664
<i>Operational Success</i>	0,904	0,915	0,676
SPI-DIGITAL	0,962	0,966	0,751

Sumber: Hasil output SmartPLS (diolah)

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas konstruk menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam model SPI-Digital, Keberhasilan Operasional, dan Keberhasilan Finansial memiliki konsistensi internal yang sangat baik, tercermin dari nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas 0,89. Nilai Rho_A yang berkisar antara 0,909 hingga 0,966 semakin menguatkan keandalan konstruk, karena seluruhnya melebihi ambang minimum 0,7. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada ketiga variabel berada di atas 0,66, yang berarti bahwa lebih dari 66% varians indikator mampu dijelaskan oleh konstruk yang diwakilinya. Temuan ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan tidak hanya reliabel, tetapi juga valid secara konvergen, sehingga dapat dipercaya dalam merepresentasikan masing-masing variabel laten dalam model penelitian (Hair et al., 2020).

Tabel 4
Fit Model

Indikator	Indeks	Kriteria Umum	Keterangan
SRMR	0,92	$\leq 0,10$	Baik (Model Fit)
d_ ULS	2,620	Tidak ada batas baku, digunakan untuk perbandingan antar model	Digunakan untuk membandingkan antar model; tidak mengindikasikan masalah khusus.
d_ G	5,525	Tidak ada batas baku, digunakan untuk perbandingan antar model	Berfungsi sebagai pembanding dalam evaluasi alternatif model; nilai masih wajar
Chi-square	1605,508	Nilai kecil lebih baik, namun sensitif terhadap ukuran sampel	Nilai besar tetapi dapat diterima karena sensitif terhadap jumlah sampel.
NFI	0,535	$\geq 0,90$ menunjukkan model sangat baik	Belum optimal, model dapat ditingkatkan

Sumber: Hasil output SmartPLS (diolah)

Berdasarkan hasil evaluasi Goodness of Fit, model struktural menunjukkan hasil yang bervariasi. Nilai SRMR sebesar 0,092 masih berada dalam ambang batas yang dapat diterima ($\leq 0,10$), yang mengindikasikan bahwa model secara umum memiliki kecocokan yang memadai. Indeks d_ ULS (2,620) dan d_ G (5,525), meskipun tidak memiliki ambang baku, berfungsi sebagai alat perbandingan antar model dan tidak menunjukkan indikasi distorsi struktural yang berarti. Nilai Chi-square sebesar 1605,508 memang tergolong tinggi, tetapi hal ini wajar karena sifat indikator tersebut yang sensitif terhadap ukuran sampel, sehingga nilainya perlu diinterpretasikan secara hati-hati. Sementara itu, nilai NFI sebesar 0,535 masih berada jauh di bawah ambang ideal $\geq 0,90$, menunjukkan bahwa kecocokan model belum optimal. Temuan ini menyarankan perlunya penyempurnaan pada beberapa bagian model agar kesesuaian struktural dapat ditingkatkan sesuai dengan standar empiris yang diharapkan.

Pengujian Hipotesis

Tabel 5
Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (O)	T-Statistic	P Values	Keterangan
SPI-DIGITAL -> <i>Operational Success</i>	0,870	38,694	0,000	Pengaruh signifikan
SPI-DIGITAL -> <i>Financial Success</i>	0,857	35,740	0,000	Pengaruh signifikan

Sumber: Hasil output SmartPLS (diolah)

Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal berbasis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan operasional UMKM sektor jasa di Kota Kendari, dengan nilai koefisien jalur sebesar $\beta = 0,870$ dan $p = 0,000$. Koefisien yang tinggi dan nilai signifikansi yang kuat ini mengindikasikan bahwa sistem pengendalian digital memainkan peran krusial dalam mendukung efektivitas proses kerja, kecepatan layanan, dan kepuasan pelanggan. Digitalisasi memungkinkan proses kerja menjadi lebih otomatis, responsif, dan minim kesalahan, yang secara langsung meningkatkan kelancaran operasional sehari-hari. Hasil ini konsisten dengan temuan Sunanti et al. (2022) yang menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal memiliki kontribusi signifikan terhadap performa operasional UMKM.

Secara teoritis, temuan ini sesuai dengan prinsip-prinsip COSO *Internal Control Framework* (2013), khususnya pada komponen control activities, information & communication, serta monitoring activities, yang menekankan pentingnya keandalan sistem dalam mendukung pencapaian tujuan operasional. SPI-Digital memfasilitasi aliran informasi yang real-time, meningkatkan efektivitas pemantauan, dan memperkuat pelaksanaan pengendalian pada seluruh siklus operasional. Selain itu, berdasarkan *Technology Organization Environment* (TOE) (Tornatzky & Fleischer, 1990), keberhasilan ini dapat dipahami melalui sinergi antara kesiapan teknologi (misalnya, aplikasi manajemen layanan), kesiapan organisasi (kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem), dan tekanan lingkungan (kebutuhan efisiensi, tuntutan pelanggan, dan persaingan pasar). Hal ini juga selaras dengan *Dynamic Capabilities Theory* (Teece et al., 1997), di mana digitalisasi pengendalian mencerminkan kapabilitas sensing, seizing, dan transforming yang memungkinkan UMKM menyesuaikan diri terhadap dinamika eksternal secara berkelanjutan. Penelitian Anatan & Nur (2022) dan Yanto et al. (2022) turut mendukung bahwa adaptasi teknologi berbasis literasi digital memperkuat daya tahan operasional UMKM.

Pengujian terhadap hipotesis kedua juga menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan, di mana SPI-Digital berkontribusi terhadap keberhasilan keuangan UMKM dengan nilai koefisien jalur sebesar $\beta = 0,857$ dan $p = 0,000$. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian digital tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat stabilitas finansial usaha. Penggunaan sistem digital membantu pelaku UMKM dalam pencatatan keuangan yang tepat waktu, pengendalian biaya, serta evaluasi performa usaha secara periodik. Hasil ini diperkuat oleh studi Daud et al. (2022), yang menemukan bahwa digital finance memberikan dampak signifikan terhadap kinerja keuangan UMKM, serta Purba et al. (2021), yang menunjukkan bahwa keberhasilan keuangan lebih optimal ketika penguatan digitalisasi disertai oleh sistem pengelolaan internal yang terstruktur.

Secara konseptual, keberhasilan finansial yang diperoleh dari implementasi SPI-

Digital juga dapat dijelaskan melalui kerangka COSO, khususnya pada aspek risk assessment dan monitoring, yang mendukung pencapaian tujuan pelaporan dan kepatuhan secara lebih terukur dan terdokumentasi. Dalam perspektif TOE, keberhasilan ini menunjukkan bahwa ketika teknologi internal mampu diadopsi secara menyeluruh, didukung oleh kesiapan organisasi serta didorong oleh tekanan eksternal seperti tuntutan efisiensi dan transparansi, maka UMKM dapat mengoptimalkan hasil keuangan secara berkelanjutan. Sebagaimana dijelaskan dalam *Resource-Based View* (Barney, 1991), sistem pengendalian digital merupakan bagian dari sumber daya strategis yang bernilai, langka, tidak mudah ditiru, dan sulit disubstitusi. Studi Priyono et al. (2020) menegaskan bahwa UMKM dengan kematangan digital yang tinggi lebih mampu mencapai kinerja finansial yang stabil, terutama saat menghadapi tekanan pasar atau krisis ekonomi.

Pembahasan

Penerapan sistem pengendalian internal berbasis digital (SPI-Digital) terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap keberhasilan operasional UMKM sektor jasa di Kota Kendari. Koefisien jalur positif dan signifikan menunjukkan bahwa digitalisasi mampu memperkuat efektivitas proses kerja. Digital tools seperti aplikasi pencatatan layanan, sistem manajemen inventori, serta platform pembayaran daring memberikan efisiensi nyata pada jalur operasional. Peningkatan kecepatan layanan, ketepatan pengambilan keputusan, dan penurunan kesalahan administratif menjadi indikator keberhasilan yang konsisten muncul di lapangan.

Struktur COSO (2013) menjelaskan bahwa pengendalian internal efektif ketika lima komponennya berjalan secara terpadu, yakni lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. SPI-Digital memperkuat aktivitas pengendalian dan pemantauan yang berbasis teknologi, sehingga seluruh prosedur operasional dapat terjaga akurasi dan ketepatannya. TOE Framework juga menunjukkan bahwa efektivitas teknologi sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan tekanan eksternal. UMKM yang memiliki kesiapan SDM serta terdorong oleh kebutuhan pasar akan lebih cepat mengadopsi teknologi pengendalian digital.

Pendekatan *Dynamic Capabilities Theory* (Teece et al., 1997) memperkuat bahwa digitalisasi bukan sekadar alat, tetapi kapabilitas organisasi untuk merespons dinamika lingkungan. Proses sensing terhadap perubahan permintaan, seizing terhadap peluang teknologi, dan transforming pada model bisnis menjadi lebih responsif hanya mungkin tercapai melalui sistem pengendalian yang adaptif. Anatan dan Nur (2022) mencatat bahwa inovasi digital menjadi penopang utama UMKM saat menghadapi ketidakpastian. Studi Yanto et al. (2022) juga menunjukkan bahwa literasi digital memperkuat fondasi operasional, terutama pada masa krisis. Hasil ini mengindikasikan bahwa keberhasilan operasional tidak hanya ditentukan oleh efisiensi teknis, melainkan juga kemampuan untuk bertransformasi secara sistemik.

Sunanti et al. (2022) menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal memberikan struktur kerja yang lebih tertib dan terukur. Najib et al. (2021) menemukan bahwa kepercayaan terhadap sistem digital mendorong penggunaan aktif, terutama dalam aspek pencatatan dan transaksi harian. Gerai servis elektronik di Kendari yang menggunakan sistem digital secara konsisten mampu mengatur waktu layanan, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Pada dimensi keuangan, SPI-Digital juga berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan finansial UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital bukan hanya mendukung akurasi pencatatan, tetapi juga berperan dalam efisiensi anggaran, ketepatan laporan keuangan, dan kontrol terhadap pengeluaran. Data keuangan yang dapat diakses secara real-time memungkinkan pelaku usaha melakukan evaluasi dan perencanaan berbasis

bukti.

Model COSO menggarisbawahi pentingnya komponen risk assessment dan information & communication untuk menjaga integritas dan transparansi informasi keuangan. SPI-Digital memperkuat komponen ini, sehingga risiko penggelapan, kesalahan laporan, dan keterlambatan penyampaian informasi dapat ditekan. *TOE Framework* menekankan bahwa keberhasilan finansial UMKM sangat ditentukan oleh kemampuan teknologi untuk menyatu dalam sistem organisasi dan merespons tuntutan eksternal seperti digitalisasi pajak, e-commerce, dan perubahan perilaku konsumen.

Konsep *Resource-Based View* (Barney, 1991) menempatkan SPI-Digital sebagai sumber daya strategis. Keunikan, keberlanjutan, dan nilai dari sistem digital menjadi modal penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Daud et al. (2022) menegaskan bahwa digital finance berdampak langsung terhadap kinerja keuangan UMKM. Purba et al. (2021) menemukan bahwa transformasi digital akan optimal bila didukung oleh kontrol internal yang kuat. Priyono et al. (2020) menambahkan bahwa kesiapan digital berbanding lurus dengan stabilitas finansial UMKM di masa krisis.

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa SPI-Digital memiliki peran sentral dalam membentuk efisiensi operasional dan keberhasilan finansial UMKM. Sistem ini berfungsi sebagai fondasi strategis yang mengintegrasikan aspek teknologi, struktur organisasi, dan perilaku manusia ke dalam proses pengendalian yang adaptif. Literasi digital, kepercayaan terhadap sistem, dan nilai-nilai kerja menjadi pengungkit utama keberhasilan transformasi digital di sektor jasa mikro dan kecil di Kota Kendari.

KESIMPULAN

Penerapan sistem pengendalian internal berbasis digital terbukti memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan operasional dan keberhasilan keuangan UMKM sektor jasa di Kota Kendari. Digitalisasi pengendalian internal tidak hanya memperkuat proses pengawasan, tetapi juga mendorong efisiensi layanan, peningkatan produktivitas, dan akurasi pelaporan keuangan. Integrasi teknologi dalam sistem manajerial UMKM memungkinkan terciptanya proses kerja yang lebih adaptif, transparan, dan terstruktur. Secara keseluruhan, transformasi digital dalam pengendalian internal menjadi elemen strategis yang mendukung ketahanan usaha, baik dari sisi layanan maupun stabilitas finansial.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan objek yang hanya mencakup UMKM sektor jasa formal di wilayah Kota Kendari, sehingga generalisasi hasil masih terbatas pada konteks geografis dan sektor tertentu. Selain itu, proses pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner, yang sangat bergantung pada persepsi responden sehingga memungkinkan adanya bias subjektivitas. Kendala teknis lain juga ditemui dalam proses validasi data lapangan yang membutuhkan waktu tambahan untuk klarifikasi terhadap jawaban yang tidak konsisten.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian mendatang disarankan untuk memperluas cakupan objek dengan mempertimbangkan sektor usaha lain serta wilayah yang lebih luas agar hasilnya lebih representatif. Pendekatan campuran yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif juga direkomendasikan agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme pengendalian digital dalam konteks UMKM. Selain itu, penambahan variabel lain seperti budaya organisasi, kesiapan teknologi, dan kapabilitas digital individu dapat memperkaya model penelitian dan menjelaskan lebih rinci faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem digital dalam pengendalian internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L., & Nur. (2023). Micro, Small, and Medium Enterprises' Readiness for Digital Transformation in Indonesia. *Economies*, 11(6). <https://doi.org/10.3390/economies11060156>
- Bank Indonesia. (2024). Laporan Statistik Pengguna QRIS Provinsi Sulawesi Tenggara 2024. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/>
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management Studies*, 17(1), 99–. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- COSO, C. of S. O. of the T. C. (2013). Internal Control — Integrated Framework. <https://www.coso.org>
- Daud, I., Nurjannah, D., Mohyi, A., Ambarwati, T., Cahyono, Y., Haryoko, A. D. E., Handoko, A. L., Putra, R. S., Wijoyo, H., Ari-Yanto, A., & Jihadi, M. (2022). The effect of digital marketing, digital finance and digital payment on finance performance of Indonesian smes. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 37–44. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2021.10.006>
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Kendari, BPS. (2023). Statistik Industri Mikro dan Kecil Kota Kendari 2022. Badan Pusat Statistik Kota Kendari. <https://kendarikota.bps.go.id/>
- Najib, M., & Fahma, F. (2020). Investigating the adoption of digital payment system through an extended technology acceptance model: An insight from the Indonesian small and medium enterprises. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 10(4), 1702–1708. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.10.4.11616>
- Priyono, A., Moin, A., & Putri, V. N. A. O. (2020). Identifying digital transformation paths in the business model of smes during the covid-19 pandemic. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 1–22. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040104>
- Purba, M. I., Simanjutak, D. C. Y., Malau, Y. N., Sholihat, W., & Ahmadi, E. A. (2021). The effect of digital marketing and e-commerce on financial performance and business sustainability of MSMEs during COVID-19 pandemic in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 5(3), 275–282. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.6.006>
- Sunanti, S., Maftukhin, & Rahmawati, T. (2022). Sistem Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Keberhasilan UMKM di Kecamatan Losari. In *Jurnal Kewarganegaraan* (Vol. 6, Issue 2, pp. 5314–5328).
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509. [https://doi.org/https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199708\)18:7<509::AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z](https://doi.org/https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199708)18:7<509::AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z)
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). The processes of technological innovation.
- Yanto, H., Kiswanto, Baroroh, N., Hajawiyah, A., & Rahim, N. M. (2022). The Roles Of Entrepreneurial Skills, Financial Literacy, And Digital Literacy In Maintaining Msmes During The Covid-19 Pandemic. *Asian Economic and Financial Review*, 12(7), 504–517. <https://doi.org/10.55493/5002.v12i7.4535>