

**ANALISIS PELAYANAN INKUBATOR BISNIS SIGER INNOVATION  
HUB TERHADAP PENGEMBANGAN USAHA UMKM DI BANDAR  
LAMPUNG**

**(Skripsi)**

**Oleh  
IBNU ARYA MAULANA  
1816051051**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PELAYANAN INKUBATOR BISNIS SIGER INNOVATION HUB TERHADAP PENGEMBANGAN USAHA UMKM DI BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**IBNU ARYA MAULANA**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang penting bagi perekonomian Nasional. Dibalik peran yang begitu penting bagi Negara, UMKM masih menghadapi berbagai masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara mendalam terkait pelayanan inkubator bisnis Siger Innovation Hub terhadap pengembangan usaha UMKM di Bandar Lampung dengan indikator layanan inkubator bisnis Reith-7S (*space, shared, services, support, skill development, seed capital, dan synergy*). Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode kualitatif dan menggunakan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Siger Innovation Hub kepada *tenant* yaitu pelayanan konsultasi (*services*), dukungan (*support*), pengembangan keahlian (*skill development*), penyediaan dana awal dan akses investasi (*seed capital*), dan penyediaan jaringan usaha (*synergy*). Beberapa layanan tidak diberikan dengan maksimal oleh Siger Innovation Hub, seperti penyediaan ruang (*space*), dan penyediaan fasilitas bersama (*shared*).

**Kata Kunci: Pelayanan, Inkubator Bisnis, Pengembangan Usaha, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)**

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF SIGER INNOVATION HUB BUSINESS INCUBATOR SERVICES ON MSMEs BUSINESS DEVELOPMENT IN BANDAR LAMPUNG**

**By**

**IBNU ARYA MAULANA**

*Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) have an important role for the National economy. Behind such an important role for the nation MSMEs still face various problems. This study aims to find out an in-depth description of the Siger Innovation Hub business incubator services for MSMEs business development in Bandar Lampung with the Reith-7S business incubator service indicators (space, shared, services, support, skill development, seed capital, and synergy). The method used in the research is a qualitative method and uses descriptive analysis. Data collection was carried out by observing, in-depth interviews, and documentation. The results of this study is the services provided by the Siger Innovation Hub to tenants include consulting services, support, skill development, seed capital, synergy.. Some services are not provided optimally by Siger Innovation Hub, such as the provision of space, and the provision of shared facilities.*

***Keywords: Service, Business Incubator, Business Development, Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs)***

**ANALISIS PELAYANAN INKUBATOR BISNIS SIGER INNOVATION  
HUB TERHADAP PENGEMBANGAN USAHA UMKM DI BANDAR  
LAMPUNG**

Oleh:

**IBNU ARYA MAULANA**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU ADMINITRASI BISNIS**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Adminitrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN INKUBATOR BISNIS SIGER  
INNOVATION HUB TERHADAP PENGEMBANGAN  
USAHA UMKM DI BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Tonu Arya Maulana**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1816051051**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Bisnis**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

**Dr. Maulana Agung, S.Sos., M.A.B.**  
NIP 19770301 200812 1 001

**M. Iqbal Harori, S.A.B., M.Si., CIMM®**  
NIP 231504880320101

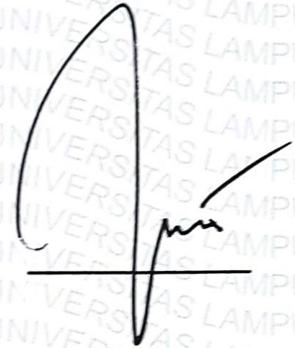
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

**Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc.**  
NIP 19740918 200112 1 001

**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Maulana Agung, S.Sos., M.A.B.**



Sekretaris : **M. Iqbal Harori, S.A.B., M.Si., CIMM®**



Penguji Utama : **Dr. Nur Effendi, S.Sos., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**  
NIP. 196108071987032001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **11 Juli 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 11 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,



Ibnu Arya Maulana  
NPM 1816051051

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ibnu Arya Maulana, lahir di Lampung Tengah pada tanggal 11 Juli tahun 2000, anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Tego dan Ibu Mujiarti. Pendidikan formal yang pernah ditempuh hingga selesai yakni pendidikan Taman Kanak-Kanak Dharma Wanita, Lampung Tengah pada tahun 2005. Selanjutnya Penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Bandar Agung Lampung Tengah lulus pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 3 Way Pengubuan Lampung Tengah lulus pada tahun 2015, Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Terusan Nunyai Lampung Tengah lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan studi di perguruan tinggi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2018 dalam program Strata Satu (S1) melalui jalur SBMPTN. Penulis menjalankan Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Lempuyang Bandar, Kecamatan Way Pengubuan, Lampung Tengah selama 40 hari sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Selama menempuh perkuliahan di Universitas Lampung, penulis aktif dalam mengikuti kegiatan Unit Kegiatan Mahasiswa Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Universitas Lampung. Penulis pernah diberi tanggung jawab menjadi Kepala Divisi bidang usaha Kopma Unila pada tahun 2020, lalu menjadi Kepala Bidang usaha Kopma Unila pada tahun 2021. Selanjutnya, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di divisi *Customer Service* PT. Telkom Indonesia Pusat Bandar Lampung selama 40 Hari dari bulan Agustus hingga September 2021.

## MOTTO

**“Hidup ini tidak sama dengan apa yang kamu inginkan, tidak sama dengan apa yang kamu pikirkan, bahkan hidup ini bisa saja berlaku sebagaimana dengan apa yang kamu benci”**

(Mbah Nun)

***“When you run, you gain one. But if you move forward, you gain two!”***

(Sulleta Mercury)

**“Saya malas, tapi saya harus”**

(BASBOI)

***“Yesterday You Said Tomorrow”***

(NIKE)

## PERSEMBAHAN

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat beserta hidayahnya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua saya tersayang:

**Ibu Mujiarti dan Bapak Tego**

Terima kasih atas doa, dukungan, serta nilai-nilai kebaikan yang tak pernah berhenti mengalir di kehidupan saya. Saya sadar, tidak ada satupun seseorang yang dapat menggantikan cinta kasih, pengorbanan, dan perlindungan kepada saya selain Ibu dan Bapak. Terima kasih atas segalanya yang telah diberikan kepada saya tanpa mengharapkan balasan apapun.

Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan selalu menemani di setiap kondisi penulis.

Bapak Dosen Pembimbing utama dan ke-dua:

**Dr. Maulana Agung S.Sos, M.A.B**

**M. Iqbal Harori, S.A.B, M.Si**

## SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alaamiin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN INKUBATOR BISNIS SIGER INNOVATION HUB TERHADAP PENGEMBANGAN USAHA UMKM DI BANDAR LAMPUNG”** disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Lampung. Selama menyusun penelitian, penulis menyadari bahwa telah mendapatkan banyak bantuan berupa bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan segenap kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Drs. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi K, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Suprihatin Ali, S.Sos, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Bapak Dr. K Bagus Wardianto, S.Sos., M.A.B., selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Dr. Maulana Agung S.Sos., M.A.B., selaku Dosen Pembimbing Utama atas segala bantuan, saran dan kritik terhadap penelitian ini. Saya selaku penulis meminta maaf atas segala kesalahan yang diperbuat secara

sengaja maupun tidak sengaja selama menjadi mahasiswa bimbingan Bapak.

8. Bapak M. Iqbal Harori S.A.B., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Kedua atas waktu yang telah diluangkan, ilmu, saran, pelajaran hidup, dukungan berupa motivasi dan juga sebagai penguat mental penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, hingga saat ini menjadi mahasiswa bimbingan Bapak. Saya selaku penulis meminta maaf atas segala kesalahan yang diperbuat baik secara sengaja maupun tidak sengaja selama menjadi mahasiswa bimbingan bapak.
9. Bapak Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji. Terima kasih telah memberikan ilmu, saran dan masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Saya selaku penulis meminta maaf atas segala kesalahan yang yang diperbuat baik secara sengaja atau tidak sengaja selama menjadi mahasiswa yang diuji oleh bapak.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staf Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung, terima kasih atas seluruh ilmu dan nasihat yang diberikan selama masa studi serta pelajaran dalam mempersiapkan penulis untuk menempuh kehidupan selanjutnya memasuki dunia kerja.
11. Kedua orang tuaku tersayang Bapak Tego dan Ibu Mujiarti, Ibuku tersayang Mujiarti, terima kasih atas doa yang selalu ditautkan untuk penulis, penulis sadar setiap langkah yang penulis ambil merupakan berkah dari doa Ibu dan akan selalu seperti itu, terima kasih atas pengorbanan Ibu dalam merawat, membesarkan, membahagiakan serta menenangkan penulis, terima kasih Bu atas nasehat dan pelajaran hidup bagi penulis agar selalu menjadi orang baik. Terima kasih bu untuk kasih sayang dan perhatian yang Ibu berikan pada penulis, penulis sadar hanya Ibu wanita yang tidak akan pernah menyakiti dan mengecewakan penulis serta selalu mengusahakan agar penulis tersenyum bahagia dengan berbagai cara. Bapakku yang hebat Tego, terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, doa, serta didikan untuk penulis agar menjadi lebih taat kepada Allah SWT, terima kasih atas pelajaran hidup untuk selalu bekerja keras dan bersyukur atas segala hal

yang telah terjadi pada diri kita. Bapak dan Ibu, maaf karena penulis pernah mengecewakan dan tidak menjadi anak yang cukup pandai, tetapi penulis akan terus berusaha untuk menjadi anak yang baik. Mohon doakan agar penulis dapat selalu menjadi orang baik dan dipertemukan dengan orang-orang baik selama perjalanan hidupnya. Terima kasih ya Pak, Bu. Semoga buah hati Bapak dan Ibu ini dapat tumbuh lebih baik dan membanggakan Bapak dan Ibu. Sehat terus Pak Bu, penulis sangat sayang kepada Bapak dan Ibu.

12. Saudara kandung penulis yaitu Mas Fahmi Arsad dan Mba Anita Khasanah, terima kasih atas doa, motivasi, tuntunan dan saran dalam membantu penulis memilih jalan kehidupan, terkhusus dalam memilih dan menempuh studi di perguruan tinggi. Terima kasih atas rasa sayang yang Mas Fahmi dan Mba Nita utarakan kepada penulis walau dalam diam sekalipun.
13. Sahabatku yang terpercaya, Totok Satrio Utomo terima kasih karena telah berkenan untuk menjadi sahabat bagi penulis, terima kasih atas waktunya menemani penulis disetiap kondisi baik suka maupun duka terlebih pada saat penyusunan penelitian ini, terima kasih atas saran-saran dan pemikiran-pemikiran yang membukakan pandangan penulis, terima kasih karena menciptakan kenangan yang menyenangkan dan mengharukan bagi penulis, terima kasih karena telah membantu penulis menemukan makna sahabat. Semoga kamu selalu sehat dan segera sukses di dunia dan akhirat, di mana pun kamu berada aku akan selalu berusaha menghampirimu.
14. Sahabatku Alm. Rakha Fadrianto, terima kasih atas semangat yang ditularkan kepada penulis selama hidup, semangat yang dirimu pancarkan selama hidup akan selalu terpatri dalam diri penulis. Terima kasih telah memberikan lingkaran pertemanan yang saling menghargai satu sama lain.
15. Sahabatku KOSTOK (Totok, Aldi, Kium, Basya, Hafidz, Dwiki, Keristian, Dio, Hafazah, Faizal, Riki, Reza, Ikho, Nobel, Rifky, Rahmad, Haris, dan Tio). Terima kasih telah kompak untuk selalu menghadirkan canda tawa, terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, terima kasih atas bantuan yang selalu diusahakan untuk penulis ketika berada dalam kondisi sulit, semoga kalian selalu sehat, bahagia, dan sukses

di dunia dan akhirat. Suatu saat kita pasti akan bertemu kembali dan tertawa bersama.

16. Sahabatku WWISH (Witri, Wafiyah, Hafazah, Santika) terima kasih atas segala bantuan dan motivasi yang diberikan kepada penulis, terima kasih telah menjadi pendengar yang baik bagi penulis, terima kasih atas canda tawa dan waktu yang kalian luangkan untuk membentuk kenangan baik bersama penulis.
17. Keluarga besar KOPMA UNILA, Kak Iqbal, Kak Ian, Kak Ikhwan, Kak Tony, Kak Deni, Kak Naufal, Kak Bray, Kak Pandu, Kak Elen dan kakak yang lainnya, terima kasih karena telah menjadi sosok kakak yang berarti bagi penulis, terima kasih atas saran dan arahnya selama penulis berada di dunia perkuliahan, dan di organisasi. Adik-adik ku di Kopma Unila yaitu Fikri, Odin, dan lainnya terima kasih karena telah menemani penulis selama berada di perkuliahan.
18. Tim Usaha Kopma Unila tahun 2021, Wahyudi, Topan, Febrino, Tami, Retno, dan Amalia. Terima kasih atas waktu bersama yang telah kalian luangkan untuk berproses bersama untuk bekerja sama mencapai tujuan penjualan usaha. Maaf atas segala kesalahan yang penulis lakukan selama menjadi Kepala Bidang Usaha.
19. Keluargaku tim inti Adhikari yang luar biasa, Edo, Ryan, Hirda, Risa, Aulia, Syifa. Terima kasih atas pengalaman, semangat, dan wawasan yang diberikan kepada penulis, terima kasih atas waktu yang diluangkan untuk bekerja keras bersama mencapai tujuan. Bertemu keluarga Kopma Unila merupakan salah satu moment yang sangat berarti bagi penulis selama hidup.
20. Teman-temanku *Lovely* dan *Blacky*, Salsa, Izza, Tessa, Aldi, dan Totok, terima kasih karena telah menemani dan mendukung penulis dengan berbagai cara, terima kasih sudah berkenan mendengarkan cerita dari penulis, terima kasih atas waktunya, penulis sangat menghargai kehadiran kalian. Semoga kalian segera dipertemukan dengan pekerjaan yang cocok, pekerjaan yang membawakan kebahagiaan pada hati kalian. Terima kasih karena telah menyadarkan penulis bahwa penulis tidaklah sendirian.

21. Teman-teman yang tidak kalah spesial bagi penulis yaitu Uni Indah, Caca, Sasyi, terima kasih karena berkenan untuk menemani dan mendengarkan cerita penulis baik suka maupun duka, terima kasih sudah menerima penulis sebagai teman yang cukup dekat, terima kasih kalian sudah hadir dan memberikan dampak positif bagi penulis. Sukses selalu dengan jalan yang kalian pilih, semoga kalian bisa dipertemukan dengan pekerjaan yang membawakan kebahagiaan pada hati kalian.
22. Teman-teman terbaik Sekolah Menengah Atas Penulis hingga saat ini, Arum, Syahra, Fitri, Panji, Rendika, Ferry, Rasyid, Irchas, Satya. Terima kasih telah berbagi canda tawa, cerita, dan kenangan bersama penulis. Semoga kalian sukses dan bahagia di jalan perjuangan kalian masing-masing.
23. Seluruh teman Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2018, terima kasih atas segala bantuan selama diperkuliahan, terima kasih atas pelajaran yang kalian berikan, maaf atas segala kesalahan yang penulis lakukan selama menjadi teman perkuliahan kalian.
24. Terima kasih juga kepada Pihak Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub atas diberikannya kesempatan untuk melakukan penelitian di sana.
25. Terima kasih juga untuk para *Tenant* Siger Innovation Hub yang telah berkenan untuk melakukan kegiatan wawancara penelitian ini.
26. Terakhir adalah untuk diriku sendiri, terima kasih telah sabar, dan yakin dengan proses dalam menjalani tangga kehidupan, masa depanmu dimulai dari hari ini, dunia tidak akan pernah mengerti apa kemauanmu dan rencanamu, maka perkuatlah dirimu walau harus sendiri.

Bandar Lampung, 11 Juli 2023  
Penulis



Ibnu Arya Maulana  
1816051051

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Pelayanan .....	10
2.2 Inkubator Bisnis .....	11
2.2.1 Tujuan dan Peranan Inkubator Bisnis.....	12
2.2.2 Jenis-Jenis Inkubator Bisnis .....	18
2.2.3 Tahapan Pengembangan Inkubator Bisnis.....	19
2.3 Pengembangan Usaha .....	21
2.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) .....	22
2.4.1 Kriteria UMKM.....	24
2.5 Penelitian Terdahulu .....	25
2.6 Kerangka Pemikiran .....	27
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Fokus Penelitian .....	29
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.4 Informan Penelitian .....	30

3.5 Sumber dan Jenis Data .....	31
3.5.1 Sumber Data .....	31
3.5.2 Jenis Data.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Triangulasi .....	32
3.6.1 Pengamatan.....	32
3.6.2 Wawancara .....	32
3.6.3 Dokumentasi.....	33
3.6.4 Triangulasi .....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1 Reduksi data.....	34
3.7.2 Penyajian Data .....	35
3.7.3 Kesimpulan/Verifikasi .....	35
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	35
3.8.1 Uji Kredibilitas .....	35
3.8.2 Uji Transferabilitas .....	36
3.8.3 Uji Dependabilitas .....	37
3.8.4 Uji Konfirmabilitas.....	37
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum .....	38
4.1.1 Perkembangan Siger Innovation Hub.....	38
4.1.2 Logo Siger Innovation Hub .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Siger Innovation Hub .....	40
4.1.4 Fasilitas Siger Innovation Hub .....	41
4.1.5 Program Inkubasi Siger Innovation Hub .....	42
4.1.6 Prestasi Siger Innovation Hub .....	46
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 <i>Space</i> (Penyediaan Ruang Usaha) .....	49
4.2.2 <i>Shared</i> (Penyediaan Fasilitas Bersama) .....	50
4.2.3 <i>Services</i> (Layanan Konsultasi) .....	51
4.2.4 <i>Support</i> (Dukungan) .....	54
4.2.5 <i>Skill Development</i> (Pengembangan Keahlian).....	55
4.2.6 <i>Seed Capital</i> (Penyediaan Dana Awal dan Akses Investasi).....	57

4.2.7 Synergy (Penyediaan Jaringan Usaha).....	59
4.3 Pembahasan Penelitian .....	61
4.4 Analisis Hasil Penelitian .....	70
<b>V. KESIMPULAN.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
5.2.1 Bagi Siger Innovation Hub .....	72
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1 Data Perkembangan UMKM di Indonesia tahun 2018-2019 .....	1
Tabel 1. 2 Jumlah Inkubator Bisnis di Bandar Lampung .....	5
Tabel 1. 3 Jumlah Tenant Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub.....	6
Tabel 2. 1 Kriteria UMKM .....	24
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1 Responden <i>Tenant</i> Siger Innovation Hub.....	30
Tabel 4. 1 Profil Singkat Responden Tenant Siger Innovation Hub.....	47

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan UMKM di Provinsi Lampung .....	2
Gambar 1. 2 Dampak Pandemi Terhadap Kegiatan Operasional Usaha di Indonesia Pada Tahun 2020.....	3
Gambar 1. 3 Persentase Jumlah Tenant Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub ..	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir .....	28
Gambar 3. 1 Komponen analisis data model interaktif.....	34
Gambar 4. 1 Logo Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub .....	39
Gambar 4. 2 Elemen Logo Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub .....	39
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Inkubasi Bisnis Siger Innovation Hub .....	41
Gambar 4. 4 Ruang Rapat Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub.....	42
Gambar 4. 5 Ruang Kantor Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub .....	42
Gambar 4. 6 Bentuk Layanan Penyediaan Ruang.....	63
Gambar 4. 7 Kegiatan Pelatihan Pengembangan Keahlian.....	67

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu bentuk kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat baik orang perorangan atau badan usaha, sesuai dengan kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang tercantum di Undang-Undang (Anggraeni et al., 2013). UMKM berperan dalam pembangunan perekonomian nasional. UMKM di Indonesia saat ini berjumlah 64,2 juta dengan kontribusi pendapatan domestik bruto (PDB) sebesar 60,97% senilai 8.573,89 triliun rupiah (BKPM, 2021). Tidak hanya berkontribusi terhadap produk domestik bruto (PDB). Secara luas peran dari UMKM dalam perekonomian nasional antara lain sebagai pemain utama dan penting pada kegiatan ekonomi, menyediakan lapangan pekerjaan, pemberdayaan masyarakat, turut menciptakan pasar baru, dan berkontribusi terhadap jumlah PDB Negara (Sofyan, 2017). Menurut Teten Masduki selaku Menteri Koperasi dan UMKM mengatakan bahwa peningkatan kualitas dan daya saing UMKM dapat membantu percepatan perekonomian negara (Kompas.com, 2019). Sejarah krisis ekonomi tahun 1997-1998 merupakan gambaran bahwa UMKM dapat melakukan aktivitas usahanya dan bertahan dari keterpurukan krisis, karena UMKM benar-benar memperdayakan sumber daya lokal sebagai bahan baku dan tenaga kerja (Windusancono, 2021) Data perkembangan UMKM terdapat pada tabel 1.1 berikut ini:

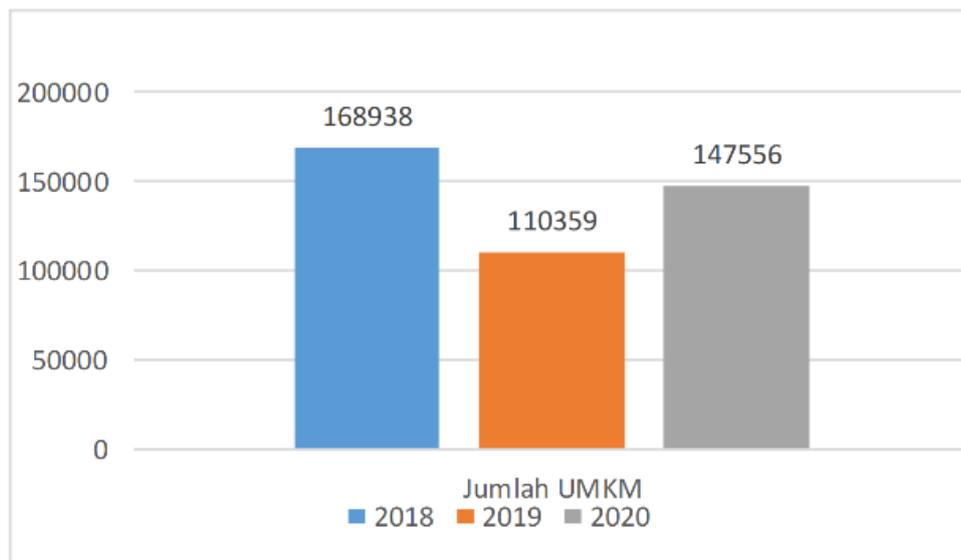
Tabel 1. 1 Data Perkembangan UMKM di Indonesia tahun 2018-2019

No	Indikator	Satuan	Jumlah Tahun 2018	Jumlah Tahun 2019	Perkembangan 2018-2019 (%)
UMKM	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah	(Unit)	64.2 juta	65.5 juta	1,98%
	Tenaga Kerja UMKM	(Orang)	116.9 juta	119.6 juta	2,3%
	PDB atas dasar harga berlaku	(Rp. Miliar)	9.062 Miliar	9.580 Miliar	5,72%

UMKM					
Usaha Besar (UB)	Usaha Besar (UB)	(Unit)	5,5 Ribu	5,6 Ribu	1,58%
	Tenaga Kerja UB	(Orang)	3,6 Juta	3,8 Juta	5,15%
	PDB atas dasar harga berlaku UB	(Rp. Miliar)	5.776 Miliar	6.251 Miliar	8,83%

*Sumber: Kementerian Koperasi dan UMKM, (2019)*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa perkembangan data UMKM di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga tahun 2019 serta UMKM melakukan banyak penyerapan tenaga kerja. Sedangkan untuk perkembangan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) di Provinsi Lampung terlampir pada gambar 1.2 berikut ini:

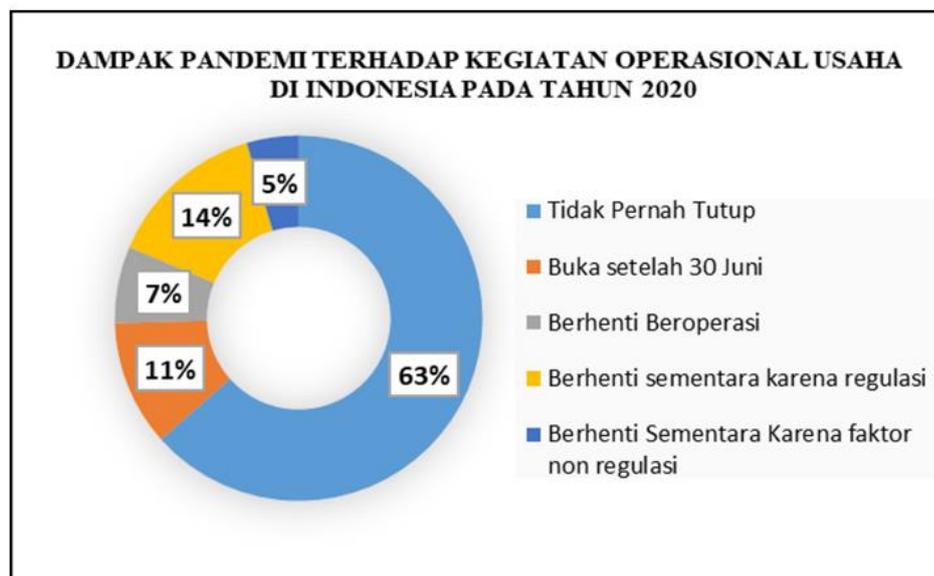


Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan UMKM di Provinsi Lampung

*Sumber: Dinas KUMKM Provinsi Lampung, (2020)*

Menurut perkembangan data UMKM di atas, terlihat bahwa jumlah unit UMKM yang ada di Indonesia dan Provinsi Lampung memiliki pertumbuhan baik walau terdapat dinamika pertumbuhan. UMKM dapat dikelola dan dikembangkan lagi sehingga dapat menjadi sektor ketahanan ekonomi negara dan menyediakan lapangan kerja yang besar. Namun dalam proses perkembangannya, UMKM masih memiliki banyak permasalahan yang dihadapi sehingga mengakibatkan

kemampuan UMKM diperekonomian negara kurang maksimal. Permasalahan yang dihadapi oleh UMKM yaitu aspek pemasaran dan desain kemasan produk, permodalan dan kerja sama, produksi, kualitas sumber daya manusia, bahan baku, manajemen keuangan, legalitas usaha dan produk, serta jaringan distribusi (Rainanto, 2019). Tantangan UMKM tidak hanya itu, pada tahun 2020-2021 terjadi wabah COVID-19 yang memiliki dampak berubahnya sistem penjualan menjadi digital. Hal ini menuntut para pelaku UMKM untuk beradaptasi dengan menggunakan internet sebagai media pemasaran dan penjualan agar mampu untuk bersaing dengan usaha besar lain yang sudah menggunakan sistem digital lebih dulu dan menjangkau pasar lebih luas (Marlinah, 2020). Dampak pandemi terhadap kegiatan operasional usaha di Indonesia menurut badan pusat statistik (BPS, 2020) Pandemi COVID-19 membawa dampak yang kurang baik bagi kondisi perekonomian Indonesia dapat dilihat di gambar 1.1 dibawah ini.



Gambar 1. 2 Dampak Pandemi Terhadap Kegiatan Operasional Usaha Di  
Indonesia Pada Tahun 2020

*Sumber: Badan Pusat Statistik, (2020)*

Upaya yang telah dilakukan untuk membantu pelaku UMKM untuk mengatasi permasalahan yang dialami sehingga dapat bertahan dan berkembang serta memiliki daya saing dengan usaha besar, atau dalam mencapai pasar nasional

bahkan internasional. Beberapa upaya yang dilakukan oleh berbagai pihak seperti pemerintah yang berperan sebagai regulator memberikan berbagai peluang dan bantuan kepada UMKM agar dapat berkembang dan bertahan ditengah wabah COVID-19. Bentuk bantuan dari pemerintah seperti subsidi bunga, insentif pajak penundaan pembayaran pokok, dan pemberian tambahan kredit modal kerja, pencanangan gerakan 100.000 UMKM (Marlinah, 2020). Selain bantuan yang diberikan oleh pemerintah, terdapat bantuan dari sesama pelaku usaha, seperti komunitas pengusaha, seminar usaha dengan pematari pengusaha, dan lainnya.

Inkubator bisnis adalah sebuah wadah atau media bagi para pengusaha usaha kecil dan menengah, atau calon pengusaha untuk belajar dan mengembangkan unit usaha atau merealisasikan rencana usaha (Arini *et al.*, 2018). Inkubator bisnis merupakan sebuah program yang bertujuan untuk mempercepat keberhasilan pengembangan usaha melalui berbagai kegiatan dengan berbagai sumber daya dan layanan pendukung bisnis, yang dikelola oleh manajemen inkubator dan mereka tawarkan kepada relasinya (Lesáková, 2012). Kemunculan lembaga inkubator bisnis dinilai mampu membantu pengusaha dalam mengelola usahanya, tidak banyak orang yang memiliki kesempatan untuk kuliah dengan topik bisnis, baik karena faktor perekonomian maupun waktu. Tidak semua orang memiliki sumber daya yang dapat diakses untuk proses memulai dan mengembangkan usaha. Menurut Hon Peter Reith dalam Sahban *et al.*, (2014) menyatakan bahwa secara umum pelayanan inkubator bisnis terdapat fungsi 7S yaitu *Space, Shared, Services, Support, Skill Development, Seed Capital*, dan *Synergy*.

Dalam upaya mendukung perkembangan UMKM, inkubator bisnis perlu memiliki berbagai sumber daya seperti jaringan kerja sama dan akses pendanaan. Salah satu lembaga yang dapat bekerja sama sebagai penyedia pendanaan adalah Lembaga Pengelola Dana Bergulir (LPDB-KUMKM). Pada tahun 2021 terdapat delapan inkubator bisnis yang terpilih menjadi mitra LPDB antara lain, Badan Inovasi dan Inkubator Wirausaha Universitas Brawijaya (BIIW) Jawa Timur, Inkubator Bisnis LPPM Universitas Udayana Bali, Siger Innovation Hub Lampung, Pusat Inkubator Bisnis Universitas Ottow Geissler Papua, Cubic Inkubator Bisnis Jawa Barat, Pusat Pengembangan Inovasi dan Inkubator Bisnis Teknologi Universitas Tanjungpura

Kalimantan Barat, Pusat Inkubator Bisnis-Oorange Universitas Padjajaran Jawa Barat, Badan Pengembangan Bisnis Rintisan dan Inkubasi Universitas Airlangga Jawa Timur (LPDB-KUMKM, 2021). Menurut Asosiasi Inkubator Bisnis Indonesia (AIBI, 2016) terdapat sebanyak 55 inkubator bisnis yang beroperasi di berbagai daerah di Indonesia. Di Provinsi Lampung khususnya Kota Bandar Lampung terdapat beberapa lembaga inkubator bisnis yang beroperasi. Jumlah inkubator bisnis di Bandar Lampung terdapat pada tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1. 2 Jumlah Inkubator Bisnis di Bandar Lampung

NO	Nama Inkubator Bisnis	Keterangan
1.	BRIncubator inkubator bisnis UMKM	Bekerja sama dengan Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya mengadakan Darmajaya Startup Competition (DSC) 2021. Pada tahun 2019 mendapatkan 500 pendaftar dari UMKM di 5 provinsi.
2.	INKUBITEK (Inkubator bisnis dan teknologi Darmajaya)	Pendampingan wirausahawan dari kampus IIB Darmajaya dengan 32 peserta pada tahun 2020
3.	Radar Digital Development	Pengembangan skill talent Programming, Desain, dan Digital Marketing
4.	CCED ( <i>Center for Career and Entrepreneurship Development</i> )	Pengembangan dan pendampingan usaha mahasiswa dan alumni
5.	PLUT-KUMKM Provinsi Lampung	Konsultasi UMKM bidang kelembagaan, akses pembiayaan, sumber daya manusia, produksi, pemasaran atau kemitraan usaha, dan aksis IT
6.	Siger Innovation Hub	Lembaga inkubator bisnis koperasi pertama di Indonesia. Wadah pengembangan bisnis dengan konsep koperasi

Sumber: Siger Innovation Hub, (2022)

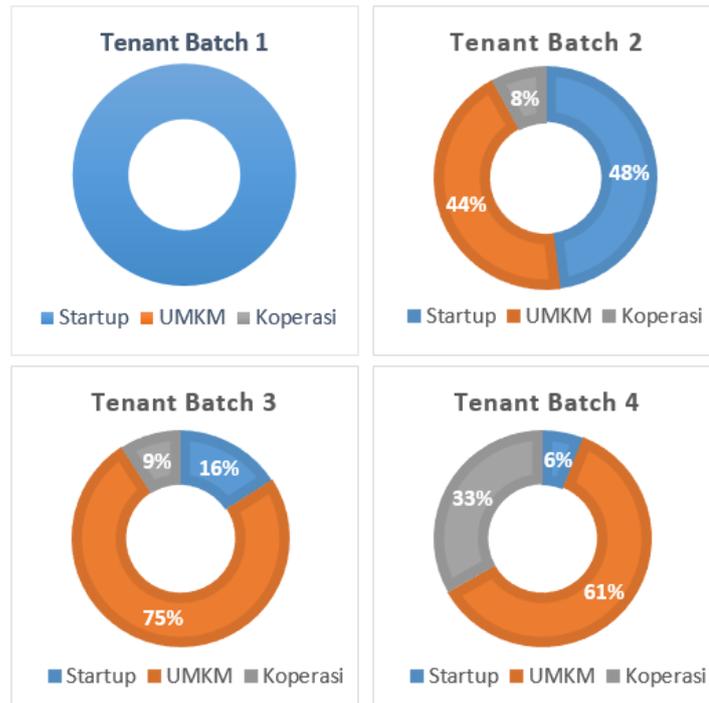
Berdasarkan data di atas, inkubator bisnis yang terdapat di Bandar Lampung didirikan dari berbagai instansi seperti dari pemerintah, instansi akademik, dan

swasta. Siger Innovation Hub menjadi salah satu diantaranya yang berdiri swadaya tanpa dinaungi oleh instansi secara langsung. Siger Innovation Hub menjalankan inkubator bisnis berbasis koperasi pertama di Indonesia yang membantu mengembangkan *startup*, koperasi, dan UMKM dengan konsep koperasi dan kolaborasi. Siger Innovation Hub menjalankan inkubasi bisnis berangkat dari permasalahan mulai lunturnya Soko Guru Perekonomian (Koperasi), dan sulitnya UMKM, koperasi, serta *startup* lokal di Provinsi Lampung untuk berkembang, Siger Innovation Hub merupakan salah satu bagian dari ekosistem berkelanjutan koperasi yang bernama Serikat Talenta Karya (SETARA). Prestasi yang didapatkan oleh Siger Innovation Hub antara lain adalah terpilih menjadi inkubator bisnis terbaik LPDB-KUMKM tahun 2021 (Lampost, 2021). Hingga saat ini berhasil menjalankan program inkubasi mencapai empat gelombang atau *batch*. Jumlah *tenant* yang diterima oleh Siger Innovation Hub mencapai 107 *tenant* yang terdiri dari UMKM, Koperasi, dan *Startup*. Data perkembangan jumlah *tenant* yang mengikuti program inkubasi dari *batch* pertama hingga keempat dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1. 3 Jumlah Tenant Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub

<b><i>Batch</i></b>	<b>Jumlah Pendaftar</b>	<b>Jumlah <i>Tenant</i> Diterima</b>
<i>Batch 1</i>	20	5
<i>Batch 2</i>	50	25
<i>Batch 3</i>	119	44
<i>Batch 4</i>	124	33

Sumber: Siger Innovation Hub, (2022)



Gambar 1. 3 Persentase Jumlah Tenant Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub

*Sumber: Siger Innovation Hub, (2022)*

Siger Innovation Hub melakukan seleksi bersama LPDB-KUMKM untuk mencari usaha binaan atau *tenant* terbaik dan mendapatkan layanan inkubasi secara penuh. Dalam proses seleksi, terdapat beberapa kriteria penilaian *tenant* yang memiliki seperti:

1. Karakter pemilik usaha
2. Rancangan ide bisnis
3. Produk
4. Target market
5. Memiliki rencana keuangan di masa mendatang.

Siger Innovation Hub menginkubasi banyak usaha di berbagai bidang seperti bidang jasa, manufaktur, perdagangan grosir dan ecer, perkebunan, makanan dan minuman, dan lain-lain. Berkaitan dengan fenomena berdirinya Siger Innovation Hub sebagai lembaga inkubator bisnis UMKM di Bandar Lampung yang cukup berprestasi dan jumlah UMKM yang bergabung cukup banyak, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait bagaimana pelayanan inkubator bisnis bagi perkembangan UMKM sehingga peneliti mengambil judul Penelitian

“Analisis Pelayanan Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub Terhadap Pengembangan Usaha Umkm Di Bandar Lampung”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah pelayanan inkubator bisnis Siger Innovation Hub terhadap pengembangan usaha UMKM di Bandar Lampung.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan atas rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan inkubator bisnis Siger Innovation Hub terhadap pengembangan usaha UMKM di Bandar Lampung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pembaca, yaitu sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi tambahan referensi informasi, dan mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran maupun bidang bisnis, khususnya pada hal yang berkaitan dengan Pelayanan inkubator bisnis terhadap Pengembangan Usaha UMKM.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Lembaga Inkubator Bisnis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pengelola lembaga inkubator bisnis, untuk dapat mengembangkan pelayanan lembaga inkubator bisnis sehingga semakin banyak lembaga inkubator bisnis yang memiliki kemampuan baik dalam membantu peningkatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan membantu meningkatkan perekonomian Negara.

#### **2. Bagi Pelaku UMKM**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait bagaimana pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh lembaga inkubator bisnis dalam membantu peningkatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), sehingga para pelaku

UMKM dapat mengembangkan usahanya dengan memanfaatkan fasilitas lembaga inkubator bisnis yang telah disesuaikan dengan fakta di lapangan.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pelayanan**

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018) pelayanan adalah suatu aktivitas atau susunan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin dan menyediakan kepuasan pelanggan. Jasa atau pelayanan merupakan sebuah kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, dikonsumsi dengan dirasakan bukan dimiliki, pelanggan juga turut aktif berpartisipasi dalam proses menggunakan layanan atau jasa. Menurut Laksana (2018) Pelayanan adalah beberapa tindakan atau kegiatan yang suatu pihak tawarkan kepada pihak lain, yang pada umumnya tidak memiliki wujud dan tidak menjadikan kepemilikan suatu hal apapun. Pelayanan adalah satu perbuatan untuk membantu manusia dalam memenuhi kebutuhan manusia. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan atau kebutuhan penerima, pengukuran dan penilaian dari pengguna layanan perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan. kualitas pelayanan dikatakan berhasil, bila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau penerima layanan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani (Adhari, 2021).

Layanan adalah setiap kegiatan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan dalam kepemilikan apapun. Produksinya tidak terkait dengan produk fisik. Produsen, distributor, dan pengecer semakin menyediakan layanan yang bernilai tambah, atau layanan pelanggan yang sangat baik, untuk menjadi pembeda mereka sendiri. Saat ini banyak perusahaan jasa murni menggunakan sarana Internet untuk menjangkau para pelanggan, beberapa beroperasi secara online (Kotler & Keller, 2016). Konsumen atau pengguna jasa yang menikmati pelayanan perusahaan memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan, harapan dapat berubah dari waktu

ke waktu mulai dari harapan sebelum menerima layanan dan layanan yang terjadi secara aktual. Kotler & Keller, (2016) menjelaskan terdapat dua jenis harapan yang memiliki efek berlawanan terhadap persepsi kualitas layanan, yaitu antara lain:

1. Meningkatkan harapan pelanggan tentang apa yang akan diberikan perusahaan dapat mengarah pada peningkatan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.
2. Penurunan harapan pelanggan tentang apa yang harus diberikan oleh perusahaan juga dapat mengarah pada peningkatan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan

Berdasarkan layanan yang disediakan, seperti utilitas publik, perawatan kesehatan, layanan keuangan dan komputasi, asuransi, dan layanan profesional, keanggotaan, atau berlangganan lainnya, pelanggan dapat memutuskan untuk terus menggunakan layanan atau tidak. Hal ini berkaitan dengan harapan, dan upaya yang mereka keluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang sepadan, jika tidak sepadan maka dapat menyebabkan perubahan perilaku bahkan penghentian penggunaan layanan (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan sebuah susunan kegiatan yang dibuat dan ditawarkan oleh suatu pihak seperti pengusaha atau lembaga pelayanan, kepada pihak lain yaitu penerima layanan atau konsumen. Pelayanan dikonsumsi dengan cara merasakan penampilan dari layanan yang diberikan, biasanya tidak berwujud dan tidak dapat berubah kepemilikan kepada konsumen. Pelayanan sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan akan harapan yang ada baik sebelum ataupun setelah menerima pelayanan.

## **2.2 Inkubator Bisnis**

Inkubator bisnis terbukti menjadi alat yang efektif untuk menjaga kestabilan sebuah usaha dan UMKM, mengatasi pengangguran, kesenjangan ekonomi dan menciptakan kekayaan di banyak negara maju (Elmansor & Arthur, 2015). Program inkubator pusat ini dirancang untuk mempercepat keberhasilan pengembangan wirausahawan muda dan bisnis mereka melalui serangkaian sumber daya dan layanan pendukung. Kata inkubator sendiri secara umum biasa digunakan pada

sistem merawat seorang bayi. Namun dalam konteks pembangunan ekonomi, inkubator adalah suatu alat yang membantu pembentukan dan pengembangan usaha-usaha baru ditengah masyarakat pada suatu daerah (Dewi, 2016). Sebuah usaha yang baru saja dirintis atau *startup* diibaratkan seperti seorang bayi yang baru lahir dalam kondisi prematur, sang bayi belum siap lahir dan masih dalam kondisi rentan. Saat itu lah dibutuhkan perlakuan khusus agar membuat bayi tersebut tumbuh dengan baik dan mampu bertahan menghadapi resiko kematian. Sistem inkubasi ini diadopsi sebagai salah satu strategi untuk membina usaha kecil.

Menurut *National Business Incubation Association* (NBIA), dalam Elmansor & Arthur, (2015) inkubasi bisnis adalah proses dukungan bisnis yang mempercepat keberhasilan pengembangan *startup* dan UMKM dengan menyediakan berbagai sumber daya dan layanan yang dibutuhkan oleh pengusaha. Layanan ini biasanya dikembangkan atau diatur oleh manajemen inkubator dan ditawarkan baik di inkubator bisnis maupun melalui jaringan bisnis yang dimiliki oleh inkubator. Inkubasi bisnis melakukan pembinaan untuk menciptakan pengusaha muda dan pembinaan UMKM melalui inkubasi bisnis melalui dua cara yaitu antara lain (Idris, 2012):

- 1. Pembinaan di bawah satu atap (*in-wall*)** cara ini bersifat klasik, yaitu kegiatan pelatihan, pembelajaran, magang, sampai dengan perintisan usaha produktif dilakukan di dalam satu unit gedung. Setiap peserta/anggota (*tenant*) melakukan aktivitasnya di dalam ruangan masing-masing yang telah disediakan inkubator.
- 2. Pembinaan di luar atap (*out-wall*)** kegiatan pembinaan usaha tidak dilakukan dalam satu gedung atau satu atap, melainkan dilakukan secara terpencar di luar pusat manajemen inkubator. Inkubator bisnis berfungsi sebagai pembina, konsultan, pendamping kegiatan usaha. Sehingga, pada cara yang kedua ini lebih cenderung menyerupai jaringan kerja (*business networking*).

### **2.2.1 Tujuan dan Peranan Inkubator Bisnis**

Salah satu instrumen strategis untuk membantu dan membina UMKM adalah inkubator bisnis. Tujuan dari inkubator bisnis adalah untuk mengurangi

kemungkinan kegagalan *startup* dan memberi mereka dukungan serta membina mereka ke tahap di mana mereka bisa menjadi bisnis mandiri (Hewitt & Rensburg, 2020). Inkubator bisnis merupakan sebuah program yang bertujuan untuk mempercepat keberhasilan pengembangan usaha melalui berbagai kegiatan dengan berbagai sumber daya dan layanan pendukung bisnis yang dikelola oleh manajemen inkubator dan mereka tawarkan kepada relasinya (Lesáková, 2012). Peran utama inkubator bisnis adalah untuk mendukung calon pengusaha dengan menyediakannya pengetahuan teknis, akses modal awal yang mudah didapat, infrastruktur, dan keahlian (Zreen et al., 2019).

Menurut Menurut Hon Peter Reith (2000) dalam (Sahban et al., 2014) menjelaskan layanan yang diberikan oleh inkubator bisnis kepada *tenant* meliputi 7S, yaitu antara lain:

1. *Space*, yaitu inkubator menyediakan tempat untuk mengembangkan usaha pada tahap awal. Penyediaan ruang hal yang penting dalam penyediaan pembinaan usaha melalui pusat inkubasi bisnis. Pelayanan ruang menurut Sahban et al., (2014) yaitu laboratorium, ruang yang fleksibel, aman, lengkap, bermacam-macam ukuran.
2. *Shared*, yaitu inkubator menyediakan fasilitas kantor yang dapat digunakan bersama oleh anggota (*tenant*) seperti laboratorium, ruang konferensi, unit komputer, jaringan internet, keamanan, ruang, resepsionis, dan lainnya.
3. *Services*, yaitu inkubator melakukan konsultasi terkait manajemen usaha seperti: pemasaran, keuangan, produk, akses teknologi, administrasi, dan lainnya.
4. *Support*, yaitu inkubator membantu memberikan akses kepada anggota seperti: riset akademik, teknologi, jaringan bisnis profesional, dukungan informasi,
5. *Skill Development*, yaitu melakukan peningkatan kualitas SDM para anggota (*tenant*) dengan melalui pelatihan, penyusunan rencana usaha, pelatihan manajemen, dan lainnya.
6. *Seed Capital*, yaitu menyediakan pendanaan awal usaha dan akses permodalan kepada lembaga-lembaga keuangan, pemerintah, atau investor dalam bentuk bantuan fisik atau kredit.

7. *Synergy*, yaitu penciptaan jaringan usaha mengacu pada kerja sama atau persaingan antar *tenant* atau usaha lokal maupun internasional selain itu menjalin jaringan dengan perguruan tinggi, lembaga penelitian, lembaga swasta, perusahaan besar, atau komunitas. *Synergy* penting dilakukan untuk saling bertukar kontak, berkolaborasi, dan saling berkontribusi.

Selebihnya penjelasan tentang layanan 7S inkubator bisnis dijelaskan berikut ini:

### **1. *Space* (Penyediaan Ruang)**

Umum bagi inkubator bisnis untuk menawarkan ruang kerja, seminar dan lokakarya, koneksi jaringan (termasuk pelanggan potensial) dan akses ke investor. Ruang kerja bersama adalah ruang kerja fisik, biasanya menyediakan layanan kantor dasar dan tersedia dengan persyaratan yang sangat fleksibel, dan terkadang disediakan untuk individu dan perusahaan muda yang sedang tumbuh (Bone et al., 2017). Layanan ini dikenakan biaya, seringkali berupa keanggotaan atau kontrak bergulir, meskipun biasanya tidak ada batasan waktu bagi perusahaan untuk tetap tinggal dan mengakses layanan. Ruang laboratorium atau dukungan inkubasi tambahan biasanya tidak tersedia di ruang kerja bersama. (Bone et al., 2017). Inkubator menyediakan ruang dengan harga sewa di bawah harga pasar dan ruang yang fleksibel saat penyewa atau *tenant* membutuhkannya. Penyewa atau *tenant* juga diberikan layanan dan peralatan kantor bersama yang tidak mampu mereka beli sebagai permulaan yang sangat penting untuk kelangsungan hidup mereka (Marimuthu & Lakha, 2015).

### **2. *Shared* (Penyediaan Fasilitas Bersama)**

Ruang kantor dengan beberapa fasilitas bersama, seperti ruang pertemuan, lobi, dan ruang kelas untuk pelatihan atau ruangan serba guna, ruangan yang penyewa bisa memanfaatkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku (Famiola & Hartati, 2018). Peralatan kantor bersama dan layanan kantor bersama mendapat nilai peringkat kepentingan tertinggi. Hal ini bisa disebabkan karena peralatan kantor dan fasilitas gedung adalah barang termahal dalam usaha baru (*startup*) (Marimuthu & Lakha, 2015).

### **3. *Services* (Layanan Konsultasi)**

Konsultasi dan bantuan bisnis mencakup berbagai layanan bantuan pengembangan bisnis. Layanan ini termasuk dukungan dalam perencanaan strategis, mengembangkan rencana bisnis, manajemen keuangan, layanan penjualan dan pemasaran, akuntansi, layanan hukum, dan pendidikan tentang peraturan pemerintah, layanan ketenagakerjaan dan pengembangan produk (Marimuthu & Lakha, 2015).

### **4. *Support* (Dukungan)**

Pelatihan khusus pengembangan bisnis sering dilakukan oleh institusi pendidikan tinggi. Ini mengambil berbagai bentuk, dari program gelar yang dirancang khusus bagi mahasiswa untuk mengembangkan ide dan mewujudkan ide bisnis, hingga kelas untuk alumni atau pengusaha bisnis lokal. Dukungan yang ditawarkan termasuk pendampingan, seminar, pelatihan, peluang jaringan, saran pendanaan, akses ke keahlian (seringkali dari dalam universitas) dan ruang kantor (Bone et al., 2017). Dukungan menyediakan penelitian dan pengembangan bisnis bantuan dan akses teknologi yang digunakan untuk *tenant*. Berikut merupakan lima variabel yang diminta untuk dipenuhi dalam bentuk dukungan inkubator bisnis menurut (Novanda, 2022):

1. Akses program kemitraan dari kementerian;
2. Akses jaringan profesional;
3. Akses teknologi;
4. Akses hubungan internasional;
5. Penciptaan pekerjaan.

### **5. *Skill Development* (Pengembangan Keahlian)**

Pada prinsipnya, inkubasi bisnis bukan hanya tentang fasilitas fisik tetapi bagaimana program inkubasi mampu mendorong perubahan pola pikir para pengusaha melalui program berbagi pengetahuan ilmu berbisnis, peningkatan kapasitas keterampilan, dan berbagai jaringan usaha (Famiola & Hartati, 2018). Salah satu program yang berkaitan dengan peningkatan kapasitas kewirausahaan

yaitu melalui pelatihan, pembinaan dan pendampingan usaha (Famiola & Hartati, 2018). Pengetahuan dan keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi berwirausaha, yang menunjukkan mereka yang memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan lebih memungkinkan untuk menjadi wirausaha. Oleh sebab itu, pemerintah perlu untuk menyusun kembali kebijakannya dan memulai program baru untuk pengembangan keterampilan dan pengetahuan (Khan et al., 2019).

#### **6. *Seed Capital* (Penyedia Dana Awal dan Akses Investasi)**

Kompetisi rencana bisnis memberikan kesempatan kepada wirausahawan untuk menyampaikan ide mereka kepada orang lain di depan panel ahli atau para investor (Bone et al., 2017). Inkubator juga membantu penyewa untuk mendapatkan modal dengan bertindak sebagai fasilitator antara penyewa dan calon investor atau lembaga keuangan, atau lembaga pembangunan pemerintah (Marimuthu & Lakha, 2015). Dukungan dan kemauan pemerintah untuk mendukung kemajuan kewirausahaan atau UMKM dapat dilakukan dengan adanya bantuan pendanaan (Famiola & Hartati, 2018).

#### **7. *Synergy* (Penyediaan Jaringan Usaha)**

Jejaring usaha selalu menguntungkan bagi para pengusaha karena mereka mendapatkan bimbingan dari orang-orang yang sudah berpengalaman. Selain mendapatkan bimbingan, pengusaha juga mendapatkan bantuan keuangan dari rekan dan keluarga mereka yang dikenal sebagai malaikat bisnis atau pinjaman informal. Jaringan kewirausahaan adalah hasil dari hubungan mereka dengan pengusaha yang ada di luar bisnis juga (Khan et al., 2019).

Menurut Bone et al., (2017) terdapat dukungan yang ditawarkan kepada sebuah usaha atau pengusaha oleh inkubator bisnis yaitu sebagai berikut ini:

1. **Mentoring.** Penyediaan pendampingan adalah umum di seluruh inkubator. *Startup* dan pengusaha diberikan kesempatan untuk mendapatkan saran dan bimbingan dari mentor (biasanya pengusaha berpengalaman) seiring perkembangan bisnis mereka.

2. **Seminar / Lokakarya.** Seminar dan lokakarya memberikan pengajaran formal kepada para pemula yang berpartisipasi dalam bisnis perkembangan dan pertumbuhan.
3. **Kantor / Ruang Kerja.** Penyediaan kantor dan ruang kerja merupakan ciri umum inkubator.
4. **Ruang Laboratorium.** Ruang laboratorium adalah ruangan yang dapat menggantikan kantor / ruang kerja inkubasi bisnis yang ditargetkan pada bisnis yang membutuhkan laboratorium dan ruangan bersih.
5. **Saran Pendanaan.** Saran pendanaan ditawarkan jika inkubator tidak menawarkan pendanaan langsung atau dalam kasus di mana *startup* membutuhkan investasi lebih lanjut untuk melanjutkan ke tahap selanjutnya.
6. **Demo Day.** *Demo Day* adalah peluang bagi pengusaha yang menjadi *tenant* inkubator untuk melakukan *pitching* ke pengusaha lain dan investor.
7. **Koneksi Jaringan / Akses ke Investor.** Akses ke koneksi, termasuk pakar, pelanggan, kolaborator potensial, dan investor, untuk *startup*/UMKM. Jaringan dapat terbentuk dengan terorganisir.
8. **Pelatihan.** Pelatihan yang diberikan oleh inkubator dapat mencakup pelatihan kewirausahaan, serta pelatihan teknis untuk membantu dalam pengembangan bisnis dan produk.
9. **Dukungan Hukum / Akuntansi.** Dukungan hukum/Akuntansi dari inkubator bisa jadi penting bagi kaum muda bisnis ketika mereka berfokus terutama pada pengembangan produk dan bisnis, itu juga mencakup kekayaan intelektual yang sangat penting ketika mempertimbangkan ide-ide inovatif dan/atau produk.
10. **Pendanaan Langsung (misalnya hibah atau investasi ekuitas).** Pendanaan langsung dapat ditawarkan kepada bisnis di inkubator pada waktu-waktu tertentu ditukarkan dengan ekuitas.
11. **Kesiapan Investasi.** Kesiapan investasi adalah layanan yang sering diberikan untuk mendukung bisnis yang membutuhkan lebih lanjut investasi keuangan untuk tumbuh.

Inkubator bisnis setidaknya memiliki lima layanan dari tujuh layanan yang disebutkan oleh Reith. Yaitu *services, support, skill, seed capital, dan synergy*. Demikian inkubator bisnis bisa disebut sebagai sarana atau tempat yang sesuai dengan simulasi bisnis yang terdiri dari komponen wirausahawan, manajerial, infrastruktur, lokasi yang tepat terkait kebijakan; industri; dan pasar, serta pendanaan atau modal usaha (Agustina, 2011). Fasilitas lokasi atau ruang yang disediakan oleh pusat inkubator bisnis umumnya adalah fasilitas standar untuk perkantoran, seperti ruang konferensi, kantin, perlengkapan kantor, keamanan, telepon, internet, hingga kebersihan dan perawatan. Fasilitas sumber daya yang ada pada inkubator bisnis meliputi legalitas usaha, hak atas kekayaan intelektual, akuntansi, pendidikan dan pelatihan, serta penelitian dan pengembangan (Agustina, 2011).

Sehingga dengan adanya inkubator bisnis dapat membantu para *tenant* UMKM atau pengusaha baru (*startup*) mampu berjalan dengan baik dan mandiri dengan meminimalisir kegagalan serta sukses tumbuh di pasar. Secara umum, bantuan yang diberikan oleh inkubator bisnis adalah memberikan bantuan dan akses permodalan, memberikan akses jaringan bisnis untuk perkembangan usaha, mengembangkan strategi pemasaran, membantu manajemen keuangan, pengelolaan perusahaan, membantu penciptaan budaya perusahaan, memberikan penekanan atas etika bisnis, memberikan informasi terkait industri, membantu administrasi dan regulasi.

### **2.2.2 Jenis-Jenis Inkubator Bisnis**

Inkubator bisnis dibagi menjadi beberapa jenis menurut Campbell, antara lain yaitu (Idris, 2012):

1. Industrial inkubator. Inkubator yang didukung pemerintah dan lembaga non-profit. Tujuannya penciptaan lapangan kerja biasanya untuk mengatasi tingkat pengangguran.
2. *Univeristy-related* inkubator. Inkubator yang bertujuan untuk melakukan komersialisasi ilmu, teknologi dan HAKI dari hasil penelitian. Inkubator ini menyediakan layanan pendidikan, layanan laboratorium, fasilitas komputer

bagi sebuah perusahaan pemula. Inkubator ini didukung langsung oleh perguruan tinggi dan bekerja sama dengan pihak-pihak lain.

3. *For-profit property development* inkubators. Inkubator yang menyediakan fasilitas kantor, ruang, ruang produksi, dan pelatihan secara bersama-sama dengan inkubator. Para *tenant* yang menggunakan fasilitas tersebut dikenakan biaya sewa oleh inkubator
4. *For-profit investment* inkubator. Menyerupai perusahaan modal *ventura* dan *business angel*, yang menempati kantor yang sama dengan *tenant* yang didanai atau dibina. Inkubator model ini sangat memperhatikan portofolio dari *tenant*.
5. *Corporate Venture* inkubator. Inkubator ini merupakan model inkubator yang paling sukses dan tercepat perkembangannya. Perusahaan yang sudah berdiri dan tumbuh besar mendirikan inkubator lalu menarik *tenant* yang berpotensi dan memberikan fasilitas inkubasi serta suntikan dana bahkan keahlian dan pasar.

### **2.2.3 Tahapan Pengembangan Inkubator Bisnis**

Menurut Bank Indonesia dalam (Atmoko, 2021) menjelaskan, pengembangan inkubator melalui tiga tahapan yaitu tahapan awal (*the start-up phase*), tahap pengembangan usaha (*the business development phase*), dan tahap kemandirian (*the maturity phase*).

1. Tahapan Awal (*The start-up phase*), kurang lebih selama tiga tahun. Tahapan ini diawali dengan inisiasi masyarakat atau pemerintah untuk pendirian inkubator sebagai bagian dari upaya pembangunan ekonomi, lalu membuat studi kelayakan, mencari lokasi/lahan untuk pendirian inkubator dan pendanaannya, mencari gedung dan menyediakan fasilitas untuk *tenant*. Pada tahap ini, manajemen inkubator bisnis fokus dalam pembangunan fasilitas untuk para calon *tenant*. Tahap ini berakhir apabila inkubator telah siap 60-70% dan biaya sewa dapat menutup biaya operasional inkubator.
2. Tahap Pengembangan Usaha (*The Business Development Phase*), selama 2-3 tahun, pada tahap ini manajemen inkubator lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan *tenant*, lalu manajemen inkubator mengembangkan jaringan bisnis untuk *tenant*, dan mulai membentuk sinergi antara pemilik inkubator.

3. Tahap Kemandirian (*The Maturity Phase*) pada tahap ini manajemen inkubator mendapati permintaan ruangan telah melampaui fasilitas yang disediakan, *tenant* telah memiliki akses jasa konsultasi bisnis secara komprehensif baik terhadap inkubator maupun komunitas lokal. Inkubator telah menjadi elemen penting dalam masyarakat dalam rangka pengembangan kewirausahaan; Pendirian inkubator telah membuktikan adanya manfaat ekonomi; Perusahaan yang lulus telah memberikan impact lapangan kerja lokal; dan dengan tingkat hunian yang penuh, inkubator telah mulai memikirkan untuk ekspansi atau pendirian inkubator baru.

Tahapan program inkubasi bisnis yang dijalankan oleh para *tenant* antara lain yaitu (Bismala *et al.*, 2019):

Tahap Pra Inkubasi:

1. Sosialisasi rekrutmen calon *tenant*. Aktivitas ini dilakukan dengan menyebarkan informasi terkait visi misi, tujuan dan sasaran kegiatan dari inkubator bisnis.
2. Rekrutmen calon *tenant*. Aktivitas dari kegiatan ini adalah mencari calon *tenant* yang ingin di inkubasi dan mengembangkan bisnisnya dengan beberapa syarat seperti menyertakan contoh produk/ jasa, menyertakan foto lokasi usaha, rancangan bisnis, dan lainnya disesuaikan dengan masing-masing inkubator bisnis.
3. Seleksi calon *tenant*. Jika calon *tenant* dapat memenuhi persyaratan tersebut, maka calon *tenant* tersebut dapat mengikuti seleksi yaitu tahap pertama adalah seleksi administrasi, tahap kedua adalah wawancara, kemudian pengumuman penetapan *tenant*.
4. Penilaian produk *tenant*. Usaha dari *tenant* dinilai untuk masuk tahap seleksi. Umumnya usaha yang dapat diinkubasi adalah yang mampu berinovasi dan memiliki basis inovasi. Inovasi yang dimaksud adalah dapat dari proses produksi, pemasaran, produk, dan aspek lain yang memiliki nilai inovasi.
5. Penentuan penerimaan *tenant*, akan dilakukan setelah melalui serangkaian proses di atas.

Tahap Inkubasi:

1. *Mentoring*. *Mentoring* merupakan proses pembimbingan, pelayanan dan pendampingan inkubator bisnis kepada *tenant*, yang dapat berupa pelatihan, workshop, seminar dan lain-lain kegiatan yang dianggap dapat membantu membangun kapasitas usaha berbasis inovasi.
2. *Supervise*. Merupakan proses *monitoring* yang dilakukan oleh inkubator bisnis, untuk memastikan bahwa *tenant* menerapkan hasil inkubasi dalam kegiatan usahanya.
3. Penilaian. Penilaian ini akan dilakukan setiap bulan setelah *tenant* mengikuti program inkubasi. Penilaian ini dilakukan pada aspek produksi, pemasaran, keuangan, dan lainnya.
4. *Funding*. Inkubator akan menjalin hubungan dengan jaringan bisnis dan perusahaan yang memiliki program CSR untuk membantu permodalan usaha baru baik berupa dana hibah maupun dana bergulir.

Tahap Pasca Inkubasi:

1. *Profit Share*. *Profit share* kepada inkubator ini adalah bentuk pembagian hasil dari upaya pembinaan yang telah dilakukan oleh inkubator. Hal ini disesuaikan dengan kesepakatan dari pihak inkubator dengan para *tenant*.
2. *Best practice*. Hasil dari inkubasi akan dibandingkan dengan usaha lain yang berjalan di industri sama. Hal ini dilakukan untuk menilai hasil dari proses inkubasi.

### **2.3 Pengembangan Usaha**

Pengembangan usaha merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan proses kegiatan usaha, mengembangkan produk dan nilai produk, mengembangkan konsumen dan pangsa pasar sehingga dapat meningkatkan penjualan dan laba usaha (Karyoto, 2021). Perkembangan dan pertumbuhan perusahaan atau usaha kecil dan menengah dapat diukur dengan dua faktor yaitu secara finansial dan bukan finansial. Faktor finansial seperti pertumbuhan penjualan, pendapatan, jumlah pengembalian aset perusahaan, sedangkan faktor bukan finansial adalah hal tidak berwujud seperti kepuasan pelanggan, pengembangan kemampuan pribadi, prestasi, reputasi perusahaan, kebahagiaan, dan pangsa pasar perusahaan (Essel et al., 2019).

Pengembangan dan pertumbuhan usaha bagi usaha kecil dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal dari perusahaan, faktor internal yaitu karakteristik kewirausahaan dan karakteristik usaha sedangkan faktor eksternal yaitu faktor kelembagaan, ekonomi, dan politik. Karakteristik wirausaha merupakan faktor internal dalam perkembangan dan pertumbuhan sebuah usaha, hal ini terkait pada karakter-karakter seperti: berani mengambil resiko, memiliki semangat dan tekad tinggi, berkeinginan untuk selalu berinovasi, bertanggungjawab, dan usaha untuk selalu berprestasi (Essel et al., 2019).

Karakteristik kewirausahaan, meliputi karakteristik demografi, karakteristik perilaku individu, perilaku pribadi, dan kemauan untuk menjadi pengusaha terbukti berdampak pada kesuksesan bisnis. Karakteristik kewirausahaan, meliputi karakteristik demografi, karakteristik ciri-ciri kepribadian pengusaha juga menentukan keberhasilan perusahaan. Ciri-ciri kepribadian seorang wirausahawan seperti kepercayaan diri dan tekad mempengaruhi keberhasilan perusahaannya (Indarto & Santoso, 2020). Pengusaha sukses cenderung menjadi orang-orang yang ciri kepribadiannya berani, pekerja keras dan baik satu sama lain. Lingkungan bisnis merupakan salah satu faktor penunjang perkembangan dan pertumbuhan usaha, lingkungan bisnis dapat menghadirkan peluang atau ancaman terhadap perusahaan, tergantung bagaimana pelaku usaha menyikapi perubahan lingkungan tersebut. Pengusaha yang baik akan mampu menghadapi segala perubahan yang terjadi seperti faktor ekonomi, sosial, politik, gaya hidup, dan teknologi untuk menjadikan sebagai peluang (Indarto & Santoso, 2020). Faktor Kelembagaan dapat membantu perkembangan UMKM seperti kebijakan pemerintah, bantuan pendanaan, akses investasi, pelatihan-pelatihan bagi pelaku usaha kecil agar dapat meningkatkan kapasitasnya (Essel et al., 2019).

#### **2.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)**

Usaha Mikro, Kecil, dan, Menengah (UMKM) merupakan salah satu bentuk kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat baik orang perorangan atau badan usaha, sesuai dengan kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan, Menengah yang tercantum di Undang-Undang (Anggraeni et al., 2013) UMKM sebagai bagian dari

perekonomian juga harus lebih meningkatkan daya saing dengan melakukan inovasi, keunggulan bersaing berbasis inovasi dan kreativitas harus lebih diutamakan karena mempunyai daya tahan dan jangka waktu lebih panjang (Darwanto, 2013). Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 yang mengatur tentang UMKM, usaha kecil adalah usaha yang menguntungkan yang dijalankan oleh orang perseorangan atau perusahaan yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang dan memiliki penjualan tahunan paling sedikit 300 juta dan tidak lebih dari 2,5 miliar atau nilai aset paling sedikit 50 juta untuk maksimal 500 juta (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun, 2008).

Pandemi COVID-19 memunculkan beberapa masalah bagi pelaku UMKM, di sisi lain ada kesempatan yang juga muncul. Pelaku UMKM bisa memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam prosesnya. Transaksi perdagangan online meningkat selama pandemik COVID-19. Produk yang penjualannya mengalami peningkatan, antara lain produk kesehatan meningkat 90%, produk penunjang hobi naik 70%, makanan naik 350%, dan makanan herbal naik 200% (Humaira & Sagoro, 2018). Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat strategis dalam perekonomian Indonesia. Data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Indonesia tahun 2018 menunjukkan jumlah unit usaha UMKM 99,9% dari total unit usaha atau 62,9 juta unit. UMKM menyerap 97% dari total penyerapan tenaga kerja, 89% di antaranya ada di sektor mikro, dan menyumbang 60% terhadap produk domestik bruto (Amri, 2020).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki definisi yang berbeda pada setiap literatur menurut beberapa instansi atau lembaga bahkan undang-undang. Sesuai dengan Undang-Undang nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), UMKM didefinisikan sebagai berikut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun, 2008) :

1. Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, ataupun menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
4. Usaha Besar adalah usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari Usaha Menengah, yang meliputi usaha nasional milik negara atau swasta, usaha patungan, dan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia.
5. Dunia Usaha adalah Usaha Mikro, Usaha Kecil, Usaha Menengah, dan Usaha Besar yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia dan berdomisili di Indonesia.

#### 2.4.1 Kriteria UMKM

Menurut UU No. 20 Tahun 2008 pasal 6 tentang persyaratan permodalan bagi UMKM (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun, 2008), antara lain dijelaskan pada tabel 2.1. berikut ini.

Tabel 2. 1 Kriteria UMKM

NO	URAIAN	KRITERIA	
		Asset Usaha	Penjualan /tahun
1	Usaha Mikro	Maks. 50 juta	Maks. 300 juta
2	Usaha Kecil	50-500 juta	300 juta- 2,5 Miliar
3	Usaha Menengah	500 juta-10 Miliar	2,5 Miliar-50 miliar

*Sumber: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun, (2008)*

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Metode & Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Lubica Lesáková, 2012	<i>The Role Of Business Incubators In Supporting The SME Start-Up</i>	Kualitatif Inkubator bisnis menjadi bagian penting dari infrastruktur pendukung usaha kecil menengah dan perusahaan rintisan di Slovakia. Memberikan dukungan kompleks disatu tempat dengan layanan ruang, berbagi fasilitas, dukungan administrasi, layanan pendidikan	Kualitatif Meneliti tentang pelayanan Inkubator bisnis terhadap omzet penjualan UMKM dengan studi kasus Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub sedangkan penelitian terdahulu meneliti pengaruh pelayanan inkubator bisnis terhadap usaha kecil menengah lokal di Slovakia dengan melakukan perbandingan beberapa Inkubator bisnis
2	Arini et al., 2018	Efektivitas Inkubator Bisnis dalam Pelaksanaan Pembinaan Usaha Masyarakat Kecil Menengah	Metode Deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini. organisasi dengan kemampuan yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara objektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Cikal USU efektif melalui dua pendekatan yang dilakukan selama penelitian yaitu: (1). Pendekatan Sasaran (Goal Approach) di ukur melalui (a). Kemampuan berlaba (b). Pencarian sumber daya. (2). Pendekatan Proses (Process Approach) melalui berbagai indikator internal organisasi (a). Produktivitas. (b). Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas. (c). Kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian, saran yang dapat peneliti sarankan sebagai berikut: (a). Memperkuat hubungan dengan pihak-pihak terkait dan asosiasi <i>Tenant</i> binaanya dan alumni UKM <i>Tenant</i> . (b). Menyediakan sarana dan prasarana yang tepat, sesuai kebutuhan UKM <i>Tenant</i> . (c). Memprioritaskan	Penelitian ini meneliti tentang pelayanan inkubator bisnis terhadap pengembangan usaha UMKM dengan indikator 7s umum. Sedangkan penelitian Hadiyanti ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Inkubator Bisnis Dalam Pelaksanaan Pembinaan UMKM Melalui Program UKM <i>Tenant</i> .

No.	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Metode & Hasil Penelitian	Perbedaan
			<p>pembangunan mindset <i>Tenant</i> dalam proses pembinaan. (d). Meramaikan Cikal Mart dan menambahkan produk-produk yang di pajang dalam Cikal Mart.</p>	
3	Mahani, 2019	Kinerja Pendampingan Usaha Rintisan Binaan pada <i>Orangnest Incubiz</i>	<p>Kuantitatif Berdasarkan hasil penelitian, dan analisis <i>balanced scorecard</i> skor pencapaian kinerja Inkubator Bisnis Teknologi <i>Orangnest Incubator</i> adalah 48.528. Berdasarkan hasil tersebut, menurut <i>Price Waterhouse Coopers</i> dalam pendampingan usaha <i>tenant</i> menunjukkan bahwa Inkubator Bisnis Teknologi <i>Orangnest Incubator</i> diperlukan upaya lebih baik lagi. Inkubator bisnis teknologi <i>Orangnest Incubator</i> telah memberikan manfaat sehingga berdampak terhadap peningkatan kinerja usaha <i>tenant</i> seperti peningkatan omzet, peningkatan jumlah tenaga kerja, dan kemudahan pembiayaan usaha.</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada meneliti pelayanan nyata inkubator bisnis terhadap satu perspektif yaitu pengembangan usaha UMKM di Bandar Lampung. Objeknya adalah <i>tenant</i> inkubator bisnis Siger Innovation Hub. Sedangkan penelitian Mahani fokus pada penilaian kinerja inkubator bisnis dan menggunakan indikator empat perspektif yaitu inovasi, internal, keuangan dan <i>tenant</i></p>
4	Atmoko, A. D, 2021	Analisis Kinerja Inkubator Bisnis dalam Pendampingan Usaha <i>Tenant</i>	<p>Kuantitatif Hasil penelitian menunjukkan, skor pencapaian kinerja "Inkubator Bisnis Politeknik Sawunggalih Aji" adalah 48.528. Menurut <i>Price Waterhouse Coopers</i> dalam mitra bisnis <i>tenant</i>, menunjukkan bahwa "Inkubator Bisnis Politeknik Sawunggalih Aji" perlu lebih banyak upaya. "Inkubator Bisnis Politeknik Sawunggalih Aji " telah berkontribusi dalam mengembangkan kinerja bisnis <i>tenant</i> "Inkubator Bisnis Politeknik Sawunggalih Aji" perlu ditingkatkan</p>	<p>Penelitian ini meneliti tentang pelayanan inkubator bisnis terhadap pengembangan usaha UMKM dengan indikator 7s umum. Sedangkan penelitian Hadiyanti ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Inkubator Bisnis Dalam Pelaksanaan Pembinaan UMKM Melalui Program UKM <i>Tenant</i>.</p>

No.	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Metode & Hasil Penelitian	Perbedaan
			kinerja dengan berbagai cara, pemerintah dapat mensosialisasikan peran inkubator bisnis dalam kemitraan usaha <i>tenant</i> , sehingga masyarakat	

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Permasalahan yang dihadapi oleh para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sangat beragam antara lain aspek pemasaran dan desain kemasan produk, permodalan dan kerja sama, produksi, kualitas sumber daya manusia, bahan baku, manajemen keuangan, legalitas usaha dan produk, serta jaringan distribusi. Tak hanya itu, pada tahun 2020 telah terjadi wabah COVID-19 yang menambah permasalahan dari para pelaku usaha khususnya UMKM. Dampak dari pandemi ini adalah berubahnya sistem penjualan yang konvensional menjadi digital digital. Hal ini menuntut para pelaku UMKM untuk beradaptasi dengan menggunakan internet sebagai media pemasaran dan penjualan agar mampu untuk bersaing dengan usaha besar lain yang sudah menggunakan sistem digital lebih dulu dan menjangkau pasar lebih luas (Marlinah, 2020). Para UMKM dituntut untuk bertahan dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu banyak perusahaan UMKM yang mengalami kegagalan diusia 5 tahun pertamanya (Ali & Kodrat, 2017).

Terdapat berbagai upaya yang coba dilakukan oleh berbagai pihak, tak terkecuali dari masyarakat itu sendiri yaitu dengan adanya lembaga inkubator bisnis. Inkubator bisnis terbukti menjadi alat yang efektif untuk menjaga kestabilan sebuah usaha dan UMKM, mengatasi pengangguran, kesenjangan ekonomi dan menciptakan kekayaan di banyak negara maju (Elmansor & Arthur, 2015). Adanya inkubator bisnis diharapkan dapat membantu percepatan perkembangan UMKM dan *startup* dengan menyediakan berbagai sumber daya yang dibutuhkan oleh pelaku usaha. Menurut Hon Peter Reith (2000) dalam Sahban, *et.al.* (2014) Layanan dari inkubator bisnis terdiri dari 7S yaitu *space, shared, services, support, skill development, seed capital*, dan *synergy*. Faktor layanan tersebut menjadi indikator

dari penelitian ini yaitu analisis pelayanan inkubator bisnis terhadap pengembangan usaha UMKM di Bandar Lampung dengan studi kasus UMKM *tenant* Siger Innovation Hub di Bandar Lampung.

Para pelaku usaha harus meningkatkan potensi dan kualitas diri untuk mengembangkan usaha. Hal tersebut dapat dilakukan dengan bergabung bersama inkubator bisnis yang akan memberikan pelayanan sesuai dengan peranannya. Sehingga omzet penjualan dari para UMKM mengalami peningkatan dan semakin banyak UMKM yang berminat untuk bergabung mengembangkan usaha di lembaga inkubator bisnis yang secara tak langsung juga dapat membantu perekonomian daerah. Sehingga dari latar belakang tersebut kerangka berpikir penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

*Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)*

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode kualitatif dijelaskan berlandaskan pada filsafat enterpretif atau *post positivisme*, sifat metode ini alamiah berlawanan dengan penelitian eksperimen bersifat induktif. Data yang dikumpulkan pada tipe ini merupakan data kualitatif (Sugiyono, 2017). Penelitian kualitatif bertujuan memberikan gambaran, menjelaskan, dan menjawab secara mendalam terkait permasalahan yang diteliti dengan mempelajari objek baik individu, kelompok, atau suatu kejadian. Dengan begitu, penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sehingga analisis pelayanan inkubator bisnis terhadap pengembangan usaha UMKM akan dapat terjawab melalui wawancara mendalam.

#### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif berujuk pada tingkat kebaruan informasi yang akan ditemui di lapangan atau situasi sosial (Sugiyono, 2017). Fokus penelitian berisi penjelasan terkait dimensi-dimensi yang akan menjadi bahan penelitian. Adanya fokus penelitian dan batasan penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah diharapkan dapat menghindari penyimpangan pengumpulan data sehingga mendapati data yang sangat banyak dan tidak penting. Penelitian ini memfokuskan untuk mengambil data tentang pelayanan inkubator bisnis berdasarkan dimensi layanan inkubator bisnis 7S yang dijelaskan oleh Hon Peter Reith dalam Sahban *et.al.* (2014) yaitu *space* (Penyediaan ruang), *shared* (Penyediaan fasilitas bersama), *services* (layanan konsultasi), *support* (Dukungan bisnis), *skill development* (Pengembangan keahlian), *seed capital* (Penyediaan dana dan akses invstasi), dan *synergy* (Jaringan usaha) sehingga diharapkan dapat mendapatkan informasi Pelayanan dari inkubator bisnis Siger Innovation Hub, dengan adanya dimensi layanan tersebut akan mudah mengelompokkan layanan dari inkubator bisnis. Siger Innovation Hub saat ini telah menjalani program inkubasi sebanyak empat *batch*, dan peneliti membatasi informan penelitian ini berdasarkan data *tenant* Siger Innovation Hub di Bandar Lampung yang terdiri 1-

5 tahun seperti yang dijelaskan oleh Ali & Kodrat, (2017) banyak perusahaan UMKM yang mengalami kegagalan diusia 5 tahun pertamanya. Hal ini menjadi suatu gambaran bahwa usaha yang berdiri dibawah 5 tahun mengalami kesulitan dan membutuhkan upaya lebih besar untuk bisa bertahan.

### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi di mana peneliti menangkap fenomena sosial dari objek yang ingin diteliti. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di kantor inkubator bisnis Siger Innovation Hub di Jl. Purnawirawan Raya No.56, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35147. Mengingat yang menjadi objek penelitian adalah para *tenant* dari inkubator bisnis, maka dapat dipastikan peneliti juga akan meneliti di lokasi para *tenant* berada baik dalam satu lingkup kantor maupun tidak dengan inkubator Siger Innovation Hub. Penelitian ini rencananya akan dilaksanakan selama kurang lebih 6 bulan yaitu dari bulan Juli 2022 hingga Januari 2023.

### 3.4 Informan Penelitian

Berdasarkan lokasi dan fokus penelitian, maka peneliti akan menggunakan teknik *snowball sampling* suatu teknik untuk menentukan sampel yang jumlah awalnya kecil, kemudian sampel tersebut merekomendasikan teman-temannya untuk dijadikan sampel, dan seterusnya hingga jumlah sampel menjadi besar. (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan dengan mendapatkan data dari informan kunci terlebih dahulu, adapun informan yang peneliti tentukan untuk penelitian ini yaitu:

1. Informan kunci : Pihak pengelola Siger Innovation Hub
2. Informan Pendukung : Perwakilan UMKM *tenant* Siger Innovation Hub bidang di Bandar Lampung yang telah berdiri selama 1-5 tahun. Sebagaimana terlampir pada tabel 3. 1 dibawah ini:

Tabel 3. 1 Responden *Tenant* Siger Innovation Hub

No	Nama Usaha	Alamat	Tahun Berdiri	Batch
1	Okediil	Tanjung Karang Timur, Bandar Lampung	2020	II
2	Aulian <i>Kidstore</i>	Kemiling, Bandar Lampung	2017	II
3	Kanian	PKOR Way Halim, Bandar Lampung	2020	III

4	Mrbobcorner	Sukarame, Bandar Lampung	2017	III
5	CV Vanana Jaya Sinergi	Labuhan Ratu, Bandar Lampung	2017	IV

Sumber: *Siger Innovation Hub*, (2022)

### 3.5 Sumber dan Jenis Data

#### 3.5.1 Sumber Data

Sumber data penelitian kualitatif bersifat sementara (Sugiyono, 2017). Sumber data dari penelitian ini informan yang telah ditentukan terlebih dahulu secara sengaja berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Sehingga, pada penelitian ini ditetapkan perwakilan pihak *tenant-tenant* UMKM yang telah mengikuti proses inkubasi bisnis di Siger Innovation Hub, dan pihak dari inkubator bisnis Siger Innovation Hub yang bersedia menjadi informan serta mampu memberikan informasi yang valid terkait peran inkubator bisnis terhadap pengembangan usaha UMKM di Bandar Lampung.

#### 3.5.2 Jenis Data

Pada penelitian ini, ada dua jenis data yang akan peneliti gunakan, yaitu data primer dan data sekunder:

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang didapatkan langsung oleh pengumpul data atau peneliti (Sugiyono, 2017), data didapatkan secara langsung oleh peneliti di lapangan. Pada penelitian ini, data primer akan dilakukan melalui observasi dan wawancara langsung dengan perwakilan pihak *tenant-tenant* usaha yang telah mengikuti proses inkubasi bisnis di Siger Innovation Hub sebagai objek utama pada penelitian ini, dan pihak dari inkubator bisnis Siger Innovation Hub.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung oleh pengumpul data atau peneliti. Seperti, data yang berupa dokumen atau literatur dan lain sebagainya (Sugiyono, 2017). Data sekunder pada penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan topik pembahasan penelitian seperti jurnal, buku, media online mengenai inkubator bisnis, dan UMKM.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Triangulasi

Langkah paling utama dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data penelitian, yaitu:

#### 3.6.1 Pengamatan

Pengamatan atau observasi merupakan sebuah kegiatan pencatatan aktivitas-aktivitas objek, perilaku orang, yang dilakukan dengan sistematis untuk mendapatkan informasi terkait fenomena-fenomena yang diamati (Sugiyono, 2017). Objek dari penelitian kualitatif yang diobservasi adalah situasi sosial, dan terdiri dari tiga komponen yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activities* (aktivitas) (Sugiyono, 2017).

- a. *Place* (tempat), lokasi dimana interaksi sosial sedang terjadi, seperti di toko-toko, kantor, rumah makan, dll.
- b. *Actor* (pelaku), individu atau sekelompok orang yang menjadi peran suatu status sosial seperti manajer, *supervisor*, *tenant*, konsumen, produsen, dll.
- c. *Activities* (aktivitas), kegiatan yang sedang dijalankan oleh para aktor disebuah tempat dalam situasi sosial, seperti tawar menawar pembeli dan penjual, pelayanan konsumen suatu kantor, konsultasi, dll.

#### 3.6.2 Wawancara

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah sebuah teknik pengumpulan data pengamatan dengan pertemuan dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui aktivitas tanya jawab, hingga terbangun makna dari sebuah topik bahasan. Tujuan dari wawancara adalah untuk menggali informasi terkait objek pengamatan dari sumber data dengan lebih mendalam (Sugiyono, 2017). Maka, dalam melakukan wawancara seorang peneliti harus mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dengan alternatif jawabannya. Pengumpul data atau peneliti dapat mencatat, merekam, maupun mendokumentasikan menggunakan alat bantu. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam dan menggunakan instrumen pertanyaan berupa hal-hal mengenai peran inkubator bisnis Siger Innovation Hub terhadap pengembangan

usaha dan kondisi yang dialami oleh UMKM. Informan pada penelitian ini yaitu pihak pengelola Siger Innovation Hub sebagai narasumber kunci, dan pihak UMKM *tenant* Siger Innovation Hub bidang dan berdiri kurang atau sama dengan 5 tahun.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah catatan berbagai peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berbentuk catatan tulisan, gambar, karya-karya dari seseorang (Sugiyono, 2017). Hasil dari sebuah penelitian observasi maupun wawancara dapat lebih dipercaya jika dilengkapi oleh beberapa catatan dokumentasi. Pada penelitian ini, sumber data dokumentasi didapatkan melalui pengelola maupun staf lembaga inkubator bisnis Siger Innovation Hub yang meliputi gambaran kegiatan, jumlah *tenant* yang bergabung, jenis-jenis usaha yang diinkubasi, jenis-jenis program inkubasi di Siger Innovation Hub.

### **3.6.4 Triangulasi**

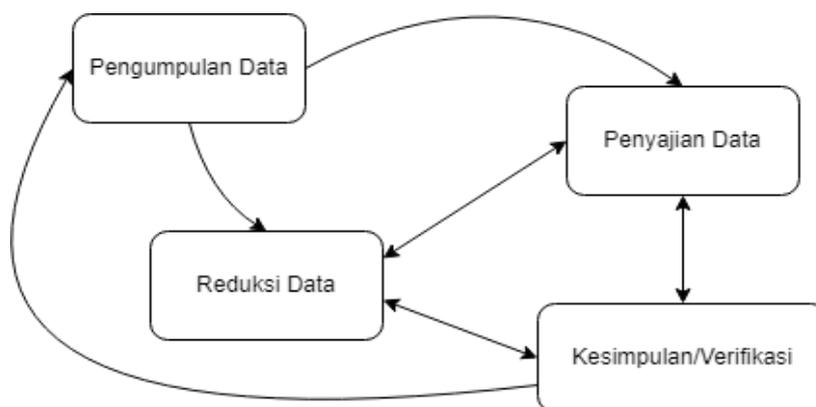
Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari penggabungan berbagai teknik data dan sumber data yang sudah ada. Menggunakan triangulasi juga dapat sekaligus menjadi uji kredibilitas data pengamatan. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber pengumpulan data, yaitu mendapatkan data dari berbagai sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama yaitu dengan teknik wawancara mendalam kepada sumber data (Sugiyono, 2017).

Objek dari penelitian ini adalah peran inkubator bisnis Siger Innovation Hub terhadap pengembangan usaha UMKM di Bandar Lampung, maka penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data observasi di kantor Siger Innovation Hub, lokasi pelatihan dari proses inkubasi, dan beberapa *tenant* UMKM di Bandar Lampung. Teknik observasi digunakan untuk mendapatkan informasi terkait aktivitas, gambaran tentang situasi dan keadaan di Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub, dan apa saja aktivitas *tenant* saat menjadi usaha binaan Siger Innovation Hub. Sebagai pendukung data dari observasi, dibutuhkan wawancara mendalam yang ditujukan oleh peneliti kepada para informan. Tujuan dari adanya

wawancara mendalam adalah untuk menjalin hubungan lebih dekat dengan informan sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih lengkap.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses pengumpulan dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dokumentasi, dll. Penyusunan analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih data yang mudah dipelajari dan disimpulkan agar mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain (Sugiyono, 2017). Selama di lapangan, penelitian ini menggunakan analisis model Miles and Hubberman. Kegiatan analisis data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga data sudah jenuh. Selanjutnya, komponen analisis data interaktif dijelaskan dalam gambar 3.2 berikut ini:



Gambar 3. 1 Komponen analisis data model interaktif

*Sumber:* (Sugiyono, 2017)

#### 3.7.1 Reduksi data

Data yang telah diperoleh oleh peneliti jumlahnya cukup bervariasi maka diperlukan pencatatan secara teliti dan terperinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mengabaikan hal yang tidak penting. Sehingga, dapat memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data berikutnya (Sugiyono, 2017).

### **3.7.2 Penyajian Data**

Penyajian data dilakukan setelah tahap reduksi data. Pada tahap penyajian data penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian atau penjelasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, grafik, jejaring kerja. Namun, penggunaan naratif singkat lebih banyak digunakan. Tujuan dari adanya penyajian data adalah untuk memudahkan peneliti atau pembaca dalam memahami sesuatu fenomena dan untuk merencanakan langkah selanjutnya (Sugiyono, 2017). Situasi sosial bersifat kompleks, dan berubah-ubah sehingga data yang telah dikumpulkan di lapangan dapat berkembang sesuai dengan kondisi terbaru.

### **3.7.3 Kesimpulan/Verifikasi**

Kesimpulan merupakan langkah yang dilakukan setelah melalui tahap penyajian data. Kesimpulan awal atau verifikasi masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak terdapat bukti-bukti yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Penelitian kualitatif tidak dapat dipastikan akan menjawab rumusan masalah diawal karena masalah serta rumusan masalah penelitian kualitatif akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Kesimpulan awal penelitian kualitatif diharapkan dapat menemukan temuan baru berupa gambaran atau deskripsi dari objek yang sebelumnya masih belum jelas.

## **3.8 Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data diperlukan bagi sebuah penelitian, hal ini biasa disebut validitas dan reliabilitas. Valid merupakan tingkat ketepatan antara data yang terjadi sebenarnya dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Reliabilitas merupakan tingkat konsistensi data yang didapat. Dalam penelitian kualitatif, untuk menguji validitas dan reliabilitas dapat menggunakan uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji konfirmasi (Sugiyono, 2017).

### **3.8.1 Uji Kredibilitas**

Uji kredibilitas merupakan cara untuk mengetahui tingkatan ketepatan data dari penelitian kualitatif, atau uji kepercayaan dari data yang telah dikumpulkan selama

proses penelitian. Menurut Sugiyono (2017), terdapat enam cara untuk melakukan uji kredibilitas yaitu antara lain:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kepercayaan atau kredibilitas data karena peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan atau wawancara lagi kepada narasumber yang pernah ditemui. Sehingga antara peneliti dengan narasumber akan terbentuk hubungan yang lebih akrab sehingga informasi yang didapatkan akan lebih banyak.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan dapat mempengaruhi kredibilitas data, karena peneliti melakukan pengamatan dengan lebih cermat dan berkesinambungan. Sehingga peneliti dapat memberikan penjelasan data yang lebih akurat. Sebagai bekal meningkatkan ketekunan, peneliti dapat membaca berbagai referensi buku dan jurnal atau dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan objek pengamatan.

3. Triangulasi

Triangulasi dilakukan untuk pengecekan data dari berbagai sumber data, berbagai teknik pengumpulan data, dan berbagai waktu pengumpulan data.

4. Analisis kasus negatif

Melakukan analisis kasus negatif dapat memperkuat kredibilitas data karena seorang peneliti akan melakukan pencarian pada data yang berbeda atau bertentangan dengan data temuan. Jika tidak ada lagi data yang berbeda, maka data yang ditemukan dapat dipercaya.

5. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi adalah bahan pendukung untuk pembuktian data yang ditemukan oleh peneliti, seperti dokumentasi foto-foto situasi sosial, video wawancara, rekaman wawancara, dll.

### **3.8.2 Uji Transferabilitas**

Uji transferabilitas merupakan validitas eksternal pada penelitian kualitatif. Uji transferabilitas digunakan untuk menunjukkan tingkat ketepatan penerapan hasil penelitian pada populasi dimana sampel tersebut diambil. Hasil penelitian harus dijelaskan secara rinci, sistematis, dan terpercaya karena validitas dari uji

transferabilitas tidak dijamin oleh peneliti. Maka dengan begitu pembaca dapat lebih mudah untuk memahami hasil penelitian dan dapat memutuskan hasil penelitian mana yang dapat diaplikasikan pada situasi sosial lain.

### **3.8.3 Uji Dependabilitas**

Uji dependabilitas biasa disebut reliabilitas pada penelitian kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit atau pemeriksaan terhadap seluruh proses penelitian. Cara untuk melakukan uji dependabilitas yaitu dapat menggunakan seorang auditor atau pembimbing peneliti dengan memeriksa keseluruhan kegiatan peneliti. Seorang peneliti harus mampu menunjukkan dengan baik fokus masalah, proses pengamatan, menentukan sumber data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan. Jika peneliti tak mampu untuk menunjukkan aktivitas penelitiannya, maka dependabilitas penelitiannya dapat diragukan.

### **3.8.4 Uji Konfirmabilitas**

Uji konfirmabilitas hampir sama dengan uji dependabilitas, maka tahap pengujiannya dapat dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Uji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitiannya dan berkaitan dengan proses penelitian. Jika hasil dari penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut dapat terkonfirmasi.

## V. KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif tentang analisis pelayanan inkubator bisnis pada perkembangan usaha UMKM di Bandar Lampung dengan studi kasus pusat inkubator bisnis Siger Innovation Hub, dapat diperoleh beberapa kesimpulan bahwa program pendampingan UMKM dari Siger Innovation Hub mempengaruhi perkembangan beberapa usaha *tenant* seperti penambahan jumlah omzet, pengalaman bisnis, dan wawasan bisnis.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan pusat inkubator bisnis Siger Innovation Hub digambarkan menggunakan layanan Reith-7S yaitu antara lain:

1. *Services*, Siger Innovation Hub menawarkan layanan konsultasi bagi para *tenant* dalam proses pengembangan usaha, pelayanan ini didapatkan dengan berkonsultasi langsung dengan para mentor yang disediakan oleh Siger Innovation Hub.
2. *Support*, Siger Innovation Hub menawarkan bantuan kepada *tenant* seperti bantuan, penelitian pasar, pelatihan bisnis, membuat pitch deck, legalitas usaha, dan membantu dalam mengadakan acara bisnis *tenant*.
3. *Skill Development*, layanan *skill development* yang dilakukan oleh Siger Innovation Hub antara lain adalah pelatihan bisnis yang disiapkan secara sistematis dalam bentuk kurikulum pelatihan.
4. *Seed Capital*, Siger Innovation Hub membantu pendanaan dengan memberikan akses kepada Lembaga Pengelola Dana Bergilir (LPDB) yang merupakan lembaga dari pemerintah dan dari investor lain seperti para pengusaha lokal.

5. *Synergy*, Para *tenant* setuju jika Siger Innovation Hub merupakan lembaga yang tepat karena mempertemukan banyak pengusaha dari yang baru mulai hingga yang sudah berpengalaman.

Siger Innovation Hub tidak memaksimalkan pelayanan ruang (*space*) dan fasilitas bersama (*shared*) selain ruang yang digunakan untuk konferensi, pelatihan, dan ruang rapat bagi para *tenant* dan mentor.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Bagi Siger Innovation Hub

Dalam meningkatkan pelayanan sebagai inkubator bisnis, terdapat beberapa saran bagi Siger Innovation Hub, yaitu:

1. Siger Innovation Hub mampu memaksimalkan layanan ruang dan fasilitas bersama untuk bekerja dan berdagang para *tenant*, demi mendukung pengembangan usaha *tenant*.
2. Siger Innovation Hub diharapkan dapat mengembangkan kerja sama dengan pihak lain seperti distributor-distributor usaha.

### 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggambarkan pelayanan dari pusat inkubator bisnis Siger Innovation Hub terhadap pengembangan usaha UMKM di Bandar Lampung. Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu, dan responden sehingga terdapat beberapa saran yang dapat peneliti rekomendasikan kepada penelitian selanjutnya antara lain:

1. Menggunakan metode lain seperti kuantitatif dan menggunakan model perhitungan serta asumsi-asumsi lain yang lebih akurat guna menambah keakuratan pengukuran peran dan pelayanan pusat inkubator bisnis.
2. Menggunakan variabel dan indikator penelitian yang lebih terstruktur guna mendapatkan hasil dan pembahasan serta kesimpulan yang lebih spesifik dan mengerucut.
3. Penelitian terkait peran atau kinerja inkubator bisnis di Provinsi Lampung dapat dilakukan dengan lebih luas agar hasil penelitian dapat diimplementasikan secara umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Agustina, T. S. (2011). Peran Inkubator Bisnis Perguruan Tinggi dalam Meminimalkan Kegagalan Bagi Wirausaha Baru pada Tahap Awal (Start-Up). *Majalah Ekonomi*.
- AIBI. (2016). *Daftar Inkubator Bisnis di Indonesia*. Asosiasi Inkubator Bisnis Indonesia (AIBI). Dalam <https://aibinetwork.com/anggota-aibi/>. Diakses pada 25 Juni 2022 Pukul 22.00 WIB
- Ali, M. Y. &, & Kodrat, D. S. (2017). Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan Bisnis Pada Perusahaan Mitra Jaya Abadi. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*.
- Amri, A. (2020). Pengaruh periklanan melalui media sosial terhadap UMKM di Indonesia di masa pandemi. *Jurnal Brand*.
- Anggraeni, F. D., Hardjanto, I., & Hayat, A. (2013). Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Melalui Fasilitasi Pihak Eksternal Dan Potensi Internal. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Arini, H., Badarrudin, & Kariono. (2018). Efektivitas Inkubator Bisnis dalam Pelaksanaan Pembinaan Usaha Masyarakat Kecil Menengah. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (1st ed.). Deepublish.
- Atmoko, A. D. (2021). Analisis Kinerja Inkubator Bisnis Dalam Pendampingan Usaha Tenant. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*.
- Bismala, L., Andriany, D., & Siregar, G. (2019). Model Pendampingan Inkubator Bisnis terhadap Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Kota Medan. *PUSKIBII (Pusat Kewirausahaan , Inovasi Dan Inkubator Bisnis )*.
- BKPM. (2021). *Upaya Pemerintah Untuk Memajukan UMKM Indonesia*. Kementerian Investasi/BKPM. Dalam <https://www.bkpm.go.id/id/publikasi/detail/berita/upaya-pemerintah-untuk-memajukan-umkm-indonesia>. Diakses pada 23 April 2022 Pukul 23.00 WIB

- Bone, J., Allen, O., & Haley, C. (2017). Business Incubators and Accelerators: The National Picture. *Department for Business, Energy & Industry Strategy*.
- BPS. (2020). *Analisis hasil survei dampak* (S. Indikator Statistik (ed.); Vol. 2). Badan Pusat Statistik.
- Darwanto. (2013). Peningkatan Daya Saing UMKM Berbasis Inovasi dan Kreativitas. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*.
- Dewi, Y. A. (2016). Inovasi Spesifik Lokasi untuk Inkubator Teknologi mendukung Pengembangan Ekonomi Lokal. *Analisis Kebijakan Pertanian*.
- Dinas KUMKM Provinsi Lampung. (2020). *Laporan Kinerja Tahun Anggaran 2020 Pemerintah Provinsi Lampung*.
- Elmanson, E., & Arthur, L. (2015). Entrepreneurship and SMEs through Business Incubators in the Arab World: Case Study of Jordan. *Journal of Business and Economics*.
- Essel, B. K. C., Adams, F., & Amankwah, K. (2019). Effect of entrepreneur, firm, and institutional characteristics on small-scale firm performance in Ghana. *Journal of Global Entrepreneurship Research*.
- Famiola, M., & Hartati, S. (2018). Entrepreneurship learning system in business incubators: An case study in Indonesia. *International Journal of Engineering and Technology (UAE)*.
- Hewitt, L. M. M., & Rensburg, L. J. J. Van. (2020). The role of business incubators in creating sustainable small and medium enterprises. *Southern African Journal of Entrepreneurship and Small Business Management*.
- Humaira, I., & Sagoro, E. M. (2018). Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, Dan Kepribadian Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Pada Pelaku Umkm Sentra Kerajinan Batik Kabupaten Bantul. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*.
- Idris, I. (2012). *Panduan Model Pengembangan Inkubator Bisnis*.
- Indarto, & Santoso, D. (2020). Karakteristik Wirausaha, Karakteristik Usaha Dan Lingkungan Usaha Penentu Kesuksesan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*.
- Karyoto. (2021). *PROSES PENGEMBANGAN USAHA*. Karyoto.
- Kementerian KUMKM. (2019). *Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar (UB)*.
- Khan, A. M., Arafat, M. Y., Raushan, M. A., Saleem, I., Khan, N. A., & Khan, M. M. (2019). Does intellectual capital affect the venture creation decision in India? *Journal of Innovation and Entrepreneurship*.

- Kompas.com. (2019, December 17). *Peningkatan Daya Saing UMKM Bisa Selamatkan RI dari Perlambatan Ekonomi?* Dalam Kompas.com. <https://money.kompas.com/read/2019/12/17/180200026/peningkatan-daya-saing-umkm-bisa-selamatkan-ri-dari-perlambatan-ekonomi->. Diakses pada 12 April 2022 Pukul 23.00 WIB.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Journal of Marketing* (15th editi, Vol. 37, Issue 1). Pearson Education, Inc.
- Laksana, F. (2018). Manajemen Pemasaran. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Edisi Pert). Graha Ilmu.
- Lampost. (2021). *Sigerhub Raih Inkubator Terbaik di Ajang Nasional*. Lampost.Co. Dalam <https://m.lampost.co/berita-sigerhub-raih-inkubator-terbaik-di-ajang-nasional.html>. Diakses pada 12 April 2022 Pukul 23.00 WIB.
- Lesáková, L. (2012). The role of business incubators in supporting the SME start-up. *Acta Polytechnica Hungarica*.
- LPDB-KUMKM. (2021). *Terpilih 8 Inkubator Bisnis LPDB-KUMKM 2021*. Lembaga Pengelola Dana Bergilir. Dalam <https://www.lpdb.id/info-terbaru/news/terpilih-8-inkubator-wirusaha-lpdb-kumkm-2021/>. Diakses pada 27 April 2022 Pukul 21.00 WIB.
- Mahani, S. A. E. (2019). Kinerja Pendampingan Usaha Rintis Binaan Pada Orangenest Incubiz. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Performa*.
- Marimuthu, M., & Lakha, P. A. (2015). The importance and effectiveness of assistance programs in a business incubator. *Problems and Perspectives in Management*.
- Marlinah, L. (2020). Peluang dan Tantangan UMKM Dalam Upaya Memperkuat Perekonomian Nasional Tahun 2020 Ditengah Pandemi Covid 19. *Jurnal Ekonomi*.
- Novanda, R. R. (2022). Initiation of the establishment of a technology business incubator at university for agripreneurship (study case at Bengkulu University, Indonesia). *Journal of Innovations and Sustainability*.
- Rainanto, B. H. (2019). Analisis Permasalahan yang dihadapi oleh Pelaku Usaha Mikro Agar Berkembang Menjadi Usaha Kecil (Scalling Up) Pada UMKM di 14 Kecamatan di Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah ManajemenKesatuan*.
- Sahban, M. A., M, D. K., & Liba, S. (2014). Instrument Development Of Business Incubation Center. *IJABER*.
- Siger Innovation Hub. (2022).  *Holding Koperasi Setara*.
- Sofyan, S. (2017). Peran UMKM dalam Perekonomian Indonesia. *Jurnal Bilancia*.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (S. Y. Suryandari (ed.)). ALFABETA.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008. 1.*
- Windusancono, B. A. (2021). Upaya Percepatan Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia. *Mimbar Administrasi.*
- Zreen, A., Farrukh, M., Nazar, N., & Khalid, R. (2019). The Role of Internship and Business Incubation Programs in Forming Entrepreneurial Intentions: An Empirical Analysis from Pakistan. *Journal of Management and Business Administration. Central Europe.*