

**ANALISIS FENOMENOLOGI ADOPSI *FINTECH* GOFOOD:
STRATEGI ADAPTASI DAN PENINGKATAN OMZET UMKM
WARUNG BUDE BARANANGSIANG DI BOGOR TIMUR**

***A PHENOMENOLOGICAL ANALYSIS OF GOFOOD FINTECH
ADOPTION: ADAPTATION STRATEGIES AND REVENUE
GROWTH FOR THE WARUNG BUDE MSMEs IN
BARANANGSIANG, EAST BOGOR***

Oleh

**MILDA SUNTARA
62201022002245**

SKRIPSI



**JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2026

**ANALISIS FENOMENOLOGI ADOPSI *FINTECH* GOFOOD:
STRATEGI ADAPTASI DAN PENINGKATAN OMZET UMKM
WARUNG BUDE BARANANGSIANG DI BOGOR TIMUR**

***A PHENOMENOLOGICAL ANALYSIS OF GOFOOD FINTECH
ADOPTION: ADAPTATION STRATEGIES AND REVENUE
GROWTH FOR THE WARUNG BUDE MSMEs IN
BARANANGSIANG, EAST BOGOR***

Oleh

**MILDA SUNTARA
62201022002245**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 07 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Akuntansi

Israfil Munawarah, S. E., M. Ak
NIDN/NUPTK: 0312019402

Israfil Munawarah, S. E., M. Ak
NIDN/NUPTK: 0312019402

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS
NIDN/NUPTK: 2017065701

**ANALISIS FENOMENOLOGI ADOPSI *FINTECH* GOFOOD:
STRATEGI ADAPTASI DAN PENINGKATAN OMZET UMKM
WARUNG BUDE BARANANGSIANG DI BOGOR TIMUR**

***A PHENOMENOLOGICAL ANALYSIS OF GOFOOD FINTECH
ADOPTION: ADAPTATION STRATEGIES AND REVENUE
GROWTH FOR THE WARUNG BUDE MSMEs IN
BARANANGSIANG, EAST BOGOR***

Oleh

**MILDA SUNTARA
62201022002245**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 07 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Hans Victor Sitepu, S.E., MM
NIDN/NUPTK: 244675966013016

Rony Uncok Cahyadi, S. E., M. Ak
NIDN/NUPTK: 6548750651130093

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

Israfil Munawarah, S. E., M. Ak
NIDN/NUPTK: 0312019402

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Milda Suntara
N I M : 62201022002245
Judul Skripsi : Analisis Fenomenologi Adopsi *Fintech GoFood*:
Strategi Adaptasi dan Peningkatan Omzet UMKM
Warung Bude Baranangsiang di Bogor Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 07 Juli 2026

Milda Suntara

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Milda Suntara

N I M : 62201022002245

Judul Skripsi : Analisis Fenomenologi Adopsi *Fintech GoFood*:
Strategi Adaptasi dan Peningkatan Omzet UMKM
Warung Bude Baranangsiang di Bogor Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya pergunakan adalah: Preplexity.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 07 Juli 2026

Milda Suntara

Nama Lengkap : Milda Suntara
N I M : 62201022002245
Judul Skripsi : Analisis Fenomenologi Adopsi *Fintech GoFood*:
Strategi Adaptasi dan Peningkatan Omzet UMKM
Warung Bude Baranangsiang di Bogor Timur

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengalaman adopsi *GoFood* pada UMKM Warung Bude Baranangsiang di Bogor Timur melalui pendekatan fenomenologi hermeneutik dan IPA pada studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui tiga sesi wawancara, empat observasi lapangan, dan analisis keuangan Januari-April 2026. Hasil menunjukkan adopsi didorong pengamatan peluang dan sikap proaktif dengan belajar mandiri. Strategi adaptasi meliputi diferensiasi jam operasional, manajemen kapasitas, kebijakan tidak makan di tempat, dan price differentiation 20%. Temuan unik mengungkap dimensi relasional melalui hubungan kekeluargaan dengan driver, pemertahanan interaksi personal, dan mekanisme koping psikologis. Data keuangan terverifikasi menunjukkan omzet Rp31.048.100 dengan pendapatan bersih Rp22.871.916 (rasio 73,55%). Penelitian ini berkontribusi pada identifikasi digital-native business, dimensi relasional-psikologis adopsi fintech, dan verifikasi data aktual.

Kata Kunci: Adopsi *Fintech*; *GoFood*; UMKM; Fenomenologi; Strategi Adaptasi.

ABSTRACT

This study analyzes GoFood adoption experiences at Warung Bude Baranangsiang MSME in East Bogor using hermeneutic phenomenology and IPA in a single case study. Data were collected through three interviews, four field observations, and financial analysis from January to April 2026. Findings reveal adoption was driven by opportunity recognition and proactive attitude with self-directed learning. Adaptation strategies included operational hour differentiation, capacity management, no-dining policy, and 20% price differentiation. Unique findings uncovered relational dimensions through familial bonds with drivers, preservation of personal interactions, and psychological coping mechanisms. Verified financial data showed revenue of IDR 31,048,100 with net income of IDR 22,871,916 (73.55% ratio). This research contributes to identifying digital-native business, relational-psychological dimensions of fintech adoption, and actual data verification.

Keywords: *Fintech Adoption; GoFood; MSMEs; Phenomenology; Adaptation Strategy.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian dengan judul “Analisis Fenomenologi Adopsi *Fintech GoFood*: Strategi Adaptasi dan Peningkatan Omzet UMKM Warung Bude Baranangsiang di Bogor Timur” ini dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat *GoFood* seperti promosi digital, jangkauan pelanggan lebih luas, dan kemudahan pesan-antar terhadap omzet UMKM Warung Bude dalam menghadapi tantangan dan persaingan pasar. Dengan menggunakan aplikasi *GoFood* atau platform digital, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi nyata bagi UMKM di bidang kuliner, seperti UMKM Warung Bude Baranangsiang, dalam memaksimalkan aplikasi *GoFood* guna menaikkan omzet penjualan dan memperluas pangsa pasarnya.

Penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai dalam proses penelitian ini.
2. Keluarga dan orang tua, yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan moral maupun materil.
3. Bapak Mildy Rifa'i, S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
4. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
5. Bapak Israfil Munawarah, S. E., M.Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B, sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan penelitian ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Akuntansi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
7. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2022 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
9. Ibu Sumiyatun selaku *Owner* di UMKM Warung Bude yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

10. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Sulfan Hakim. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Harapan penulis, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi, praktisi bisnis, serta pelaku UMKM dalam mengembangkan strategi bisnis yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Depok, 07 Juli 2026

Penulis

Milda Suntara

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Lembar Pernyataan Keaslian	iv
Lembar Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI)	v
Lembar Abstrak	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2	Identifikasi Masalah.....	6
1.3	Rumusan Masalah	7
1.4	Preposisi Penelitian	8
1.5	Tujuan Penelitian	9
1.6	Manfaat Penelitian.....	10
	1.6.1 Manfaat Teoritis/Akademis.....	10
	1.6.2 Manfaat Praktis	10
1.7	Ruang Lingkup/Batasan Masalah	11
1.8	Sistematika Penulisan	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1	Grand Theory	14
	2.1.1 Eksistensial Fenomenologi sebagai Dasar Filosofis	14
	2.1.2 Teori Strukturasi sebagai Landasan Analisis Relasin Agen-Struktur.....	15
	2.1.3 Teori Kapabilitas sebagai Kerangka Analisis Kesejahteraan dan Keberlanjutan.....	17
2.2	Ekosistem UMKM Kuliner Indonesia Era Digital	18
	2.2.1 Kontribusi dan Tantangan Struktural UMKM Kuliner.....	19
2.3	Revolusi Fintech dan Platform Food Delivery di Indonesia.....	20
	2.3.1 Model Bisnis Multi-Sided Platform dan Ekstraksi Nilai	23
2.4	Teori Adopsi Teknologi dalam Konteks UMKM Tradisional.....	24
	2.4.1 Technology Acceptance Model (TAM) dan Keterbatasannya pada Konteks Bude	25
	2.4.2 Teknik Penggunaan TAM dalam Penelitian Kualitatif – Fenomenologis.....	26

2.5	Dampak Adopsi Platform pada Kinerja dan Kesejahteraan Subjektif	30
2.5.1	Dampak Finansial: Omzet vs Labba Bersih vs Nilai Tambah	31
2.6	Literasi Digital dan Strategi Adaptasi Kewirausahaan	32
2.6.1	Literasi Digital Multidimensi Pelaku Usaha Tradisional	32
2.7	Penelitian Terdahulu	33
2.8	Kerangka Pemikiran	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian dan Jenis Penelitian	39
3.2	Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	40
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
3.4.1	Populasi Penelitian	44
3.4.2	Sampel Penelitian	44
3.5	Operasional Variabel.....	45
3.6	Metode Pengumpulan Data	47
3.6.1	Pengumpulan Data Primer.....	47
3.6.2	Pengumpulan Data Sekunder.....	49
3.7	Metode Pengolahan / Analisis Data	51
3.7.1	Tahap Persiapan dan Organisasi Data	51
3.7.2	Analisis dengan Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)	52
3.7.3.	Teknis Analisis Pendukung dan Validasi	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	56
4.1.1	Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian.....	56
4.1.2	Motivasi Awal, Proses Pembelajaran, dan Tantangan Awal Adopsi GoFood.....	57
4.1.3	Adaptasi dan Perubahan Strategi Operasional Sehari-hari.....	65
4.1.4	Pemahaman Komponen Biaya Keuangan dan Strategi Penetapan Harga.....	69
4.1.5	Perubahan dan Pemertahanan Relasi Sosial dengan Pelanggan.....	79
4.1.6	Strategi Adaptasi Jangka Panjang dalam Merespons Dinamika Ekosistem Platform.....	83
4.1.7	Perbandingan Penjualan Digital (Online) dan Non-Digital (Offline).....	87

4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	91
4.2.1 Pembahasan Motivasi Awal, Proses Pembelajaran, dan Tantangan Awal Adopsi GoFood.....	91
4.2.2 Pembahasan Adaptasi dan Perubahan Strategi Operasional Sehari-hari.....	92
4.2.3 Pembahasan Pemahaman Komponen Biaya Keuangan dan Strategi Penetapan Harga.....	93
4.2.4 Pembahasan Perubahan dan Pemertahanan Relasi Sosial dengan Pelanggan.....	95
4.2.5 Pembahasan Strategi Adaptasi Jangka Panjang dalam Merespons Dinamika Ekosistem Platform.....	97
4.2.6 Integrasi Temuan dengan Tiga Grand Theory.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	103
5.1.1 Kontribusi Teoritis: Integrasi Tiga Grand Theory.....	106
5.2 Saran.....	107
5.2.1 Saran Akademis/Teoritis.....	107
5.2.2 Saran untuk Penelitian Lanjutan.....	108
5.2.3 Saran Praktis.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	41
Tabel 3.2 Matriks PETs	54
Tabel 4.1 Rekapitulasi Penjualan, Biaya, dan Pendapatan.....	73
Tabel 4.2 Perbandingan Antar Bulan	74
Tabel 4.3 Perbandingan Pernyataan	76
Tabel 4.4 Karakteristik Penjualan Digital (Online).....	87
Tabel 5.5 Analisis Keuntungan Per Kanal.....	89

DAFTAR BAGAN / GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Observasi Awal	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 Lokasi Penelitian	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Petunjuk Umum Wawancara Fenomenologi Mendalam.....	120
Lampiran 2. Daftar Petanyaan Wawancara Sesi 1.....	121
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara Sesi 2.....	126
Lampiran 4. Daftar Pertanyaan Wawancara Sesi 3.....	130
Lampiran 5. Instrumen Lembar Observasi Terfokus.....	135
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara.....	143
Lampiran 7. Dokumentasi Observasi.....	144
Lampiran 8. Rating dan Ulasan.....	148
Lampiran 9. Screenshot Dashboard GoFood.....	150
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup	151
Lampiran 11. Hasil Cek Plagiat	152