Jurnal Kompetitif Bisnis
Volume 1, Nomor 11, Juni 2023, pp. 881-888
E-ISSN 2775-7781

PERAN INKUBATOR BISNIS SIGER INNOVATION HUB TERHADAP PENGEMBANGAN UMKM KULINER DI BANDAR LAMPUNG

THE ROLE OF SIGER INNOVATION HUB BUSINESS INCUBATOR IN THE DEVELOPMENT OF CULINARY MSMES IN BANDAR LAMPUNG

Oleh :

Ibnu Arya Maulana[1] , Maulana Agung[2], M. Iqbal Harori[3]
Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Lampung
Email : ibnuarya83@gmail.com

ABSTRACT

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 picture related to Siger Innovation Hub business incubator services for MSME business development in the Culinary Sector in Bandar Lampung with 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)*

ABSTRAK

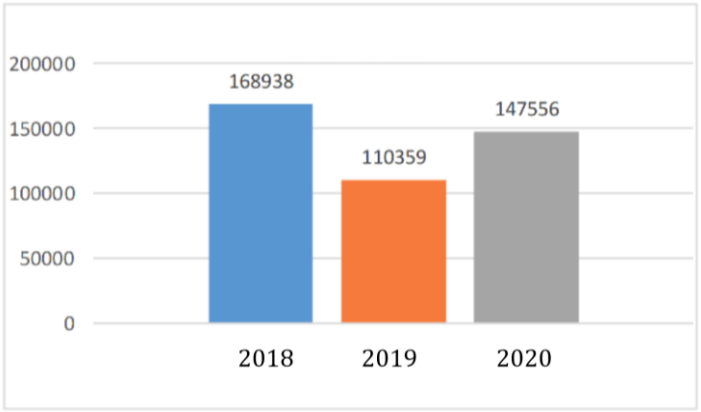
Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang penting bagi perekonomian Nasional. Dibalik peran yang begitu penting bagi Negara, UMKM masih menghadapi berbagai masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara mendalam terkait pelayanan inkubator bisnis Siger Innovation Hub terhadap pengembangan usaha UMKM Bidang Kuliner 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 menunjukan 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)

1. PENDAHULUAN

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). Perkembangan data UMKM di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga tahun 2019 salah satunya juga perkembangan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) di Provinsi Lampung yang juga mengalami peningkatan seperti yang terlampir pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Grafik Perkembangan UMKM di Provinsi Lampung
Sumber: Dinas KUMKM Provinsi Lampung, (2020)

Menurut perkembangan data UMKM 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 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 kerjasama, 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 memanfaatkan internet sebagai sarana untuk memasarkan dan menjual produk. agar mampu untuk bersaing dengan usaha besar lain yang sudah menggunakan sistem digital lebih dulu dan menjangkau pasar lebih luas (Marlinah, 2020).

Beberapa upaya telah dilakukan oleh berbagi pihak sebagai regulator dalam membantu UMKM agar dapat berkembang, bentuk bantuan dari pemerintah meliputi insentif pajak, subsidi bunga, dan pemberian tambahan kredit modal kerja, serta peluncuran gerakan 100.000 UMKM (Marlinah, 2020). Selain bantuan yang diberikan oleh pemerintah, terdapat bantuan dari sesama pelaku usaha,

seperti komunitas pengusaha, seminar usaha dengan pemateri pengusaha, dan lainnya salah satunya yaitu melalui inkubator bisnis. 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). 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). 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 mengembangan usaha.

Salah satu inkubator bisnis yang terdapat di Bandar Lampung adalah Siger Innovation Hub, dalam menjalankan inkubator bisnis berbasis koperasi pertama di Indonesia dalam membantu mengembangan *startup*, koperasi, dan UMKM dengan konsep koperasi dan kolaborasi. 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 berbagai indikator serta poin seperti karakter pemilik usaha, rancangan ide bisnis, memiliki produk, memiliki target market, dan memiliki rencana keuangan dimasa mendatang. Siger Innovation Hub, menginkubasi banyak usaha diberbagai bidang salah satunya ialah UMKM dalam bidang kuliner.

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 "Peran Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub Terhadap Pengembangan UMKM Kuliner di Bandar Lampung."

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memberikan gambaran, menjelaskan, dan menjawab secara mendalam terkait permasalahan yang diteliti dengan mempelajari objek baik individu, kelompok, atau suati kejadian. *Key person* yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat UMKM bidang kuliner dari Siger Innovation Hub yaitu Okediil, Kanian, Mrbobcorner dan CV Vanana Jaya Sinergi. Pengambilan data digunakan melalui observasi dan wawancara langsung dengan *key person.* Proses analisis data melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori, menguraikan data menjadi unit-unit terpisah, menyintesis data, mengidentifikasi pola, serta memilih data yang mudah dipelajari dan disimpulkan agar dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti dan pihak lain.(Sugiyono, 2017). Selama di lapangan, penelitian ini menggunakan analisis model Miles and Hubberman. Kegiatan analisis data kualittatif dilakukan dengan interaksi aktif dan dilakukan secara terus menerus hingga data sudah jemu atau homogen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis peran inkubator bisnis Terhadap Pengembangan Usaha UMKM Bidang Kuliner di Bandar Lampung Dengan studi kasus terhadap tenan UMKM Siger Innovation hub, dengan menganalisis berdasarkan indikator layanan inkubator bisnis Reith 7S yaitu *space, shared, service, support, skill development, seed capital, and synergy.* Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 key person UMKM pada bidang kuliner yang mejadi tenan dari UMKM Siger Innovation Hub, didapati hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Temuan Hasil Penelitian

No	Indikator Layanan Inkubator	Hasil Wawancara dengan Key Person (Okediil, Kanian, Mrbobcorner dan CV Vanana Jaya Sinergi)
1	*Space*	Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub tidak menyediakan ruang yang diperuntukan untuk menjalankan usaha bagi para *tenant*.
2	*Shared*	Tidak terdapat fasilitas kantor seperti peralatan dan perlengkapan kantor yang dapat digunakan bersama. Fasilitas yang dapat digunakan secara bersama-sama antara lain adalah ruang kelas, ruang diskusi dan rapat, dan pelayanan internet.
3	*Service*	Siger Innovation Hub menyediakan layanan untuk berkonsultasi baik dengan Tim Siger Innovation Hub maupun Mentor yang dimiliki oleh Siger Innovation Hub. Namun para *tenant* tidak mengetahui jadwal pasti konsultasi dari Siger Innovation Hub. *Tenant* melakukan konsultasi dengan beberapa mentor yang dilakukan secara langsung dengan mentor terkait. Siger Innovation Hub hanya melakukan kunjungan ke beberapa *tenant*, sehingga beberapa *tenant* tidak merasa pernah dikunjungi secara langsung
4	*Support*	Bantuan yang diberikan oleh Siger Innovation Hub sangat beragam antara lain bantuan dalam membuat *event* untuk UMKM, pelatihan *business plan* dan *pitch deck,* bantuan untuk melakukan riset pasar, ada modul pembelajaran, dan bantuan untuk mengurus legalitas usaha bagi *tenant* yang belum memiliki badan usaha dan sertifikasi lain namun tidak ada bantuan teknologi spesifik.
5	*Skill Development*	bahwa pelatihan inkubasi bisnis Siger Innovation Hub dilakukan didalam ruang kelas dengan materi yang disesuaikan dengan kurikulum pelatihan dan diisi oleh para mentor yang sesuai bidang masing-masing. Metode pelatihan kelas ini dinilai berisi materi seperti kelas bisnis pada umumnya.
6	*Seed Capital*	Siger Innovation Hub membantu para *tenant* untuk mendapatkan akses pendanaan dari LPDB dan investor atau dari pihak lainnya. Siger Innovation Hub menjadi perantara bagi para *tenant* dengan investor, sehingga dapat membantu *tenant* mengatur dana investasi. Siger Innovation Hub berhak mendapatkan pembagian hasil sebesar 5%-15% dari jumlah investasi. Selain itu bahwa proses *tenant* yaitu dengan memberikan kesempatan pada para *tenant* untuk menampilkan *pitch deck* atau profil bisnis mereka dengan baik didepan para investor agar tertarik memberikan bantuan pendanaan kepada *tenant*. Kegiatan ini dapat dilakukan diacara khusus ataupun secara personal kepada calon investor tertuju.
7	*Synergy*	Siger Innovation Hub membantu para *tenant* untuk mendapatkan relasi yang lebih luas. Relasi yang bisa didapatkan oleh *tenant* antara lain dengan sesama peserta inkubasi bisnis dan dapat menjalin relasi lebih dalam dengan para mentor bisnis maupun Dinas yang terkait.

Sumber : Data diolah (2023)

3.2. Pembahasan

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara informan mengenai pelayanan yang dilakukan oleh Siger Innovation Hub terhadap pengembangan usaha UMKM di Bandar Lampung. Siger Innovation Hub menawarkan pelayanan berbentuk jasa yaitu kegiatan yang dilakukan dengan menawarkan berbagai layanan yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh

para *tenant*. Hal ini dapat menjadi standar pelayanan bagi sebuah pusat inkubator bisnis, adapun layanan yang terdapat pada inkubator bisnis Siger Innovation Hub yaitu sebagai berikut:

1. *Space* (Penyediaan Ruang)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Siger Innovation Hub tidak menyediakan ruangan atau lokasi untuk para *tenant* menjalankan usaha sebagai pemenuhan layanan *space* (ruang). Kebanyakan para *tenant* telah memiliki lokasi usaha masing-masing yang sesuai dengan kebutuhan dari usaha mereka jalankan. Sebelumnya, Siger Innovation Hub pernah menyediakan lokasi untuk berjualan dengan nama Siger *Space*, namun para *tenant* tidak melanjutkan menggunakan layanan itu karena sudah berhenti menjalankan usahanya sehingga layanan itu diberhentikan hal ini dapat dibuktikan dengan adanya plang para *tenant* bersama dengan plang nama Siger Innovation Hub di depan gedung Koma Space. Inkubator seharusnya menyediakan layanan ruang kerja seperti menurut Marimuthu & Lakha, (2015) 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. Ruang kerja bersama umum ditawarkan oleh inkubator bisnis. Ruang kerja adalah ruang kerja fisik, biasanya menyediakan layanan kantor dasar dan tersedia dengan persyaratan yang fleksibel, dan terkadang disediakan untuk individu dan perusahaan muda yang sedang tumbuh. Layanan ini dapat dikenakan biaya, seringkali berupa keanggotaan atau kontrak bergulir, meskipun biasanya tidak ada batasan waktu bagi perusahaan untuk tetap tinggal dan mengakses layanan (Bone et al., 2017).

2. *Shared* (Penyediaan Fasilitas Bersama)

Menurut observasi dan hasil wawancara dengan para responden, didapati informasi bahwa Siger Innovation juga tidak menyediakan layanan *shared* (penyediaan fasilitas bersama) dengan baik, *tenant* tidak merasakan adanya fasilitas yang dapat digunakan bersama di Siger Innovation Hub seperti komputer, resepsionis, telepon, dan lainnya, akan tetapi Siger Innovation Hub memiliki fasilitas ruangan yang dapat digunakan oleh para *tenant* sesuai dengan kebutuhan *tenant* seperti untuk rapat, konferensi, dan ruang *indoor* atau *outdoor* untuk acara. Hal ini dikonfirmasi oleh pihak Siger Innovation Hub bahwa hanya ruangan yang bisa digunakan untuk kebutuhan para *tenant*. Hal ini membuat Siger Innovation Hub tidak membantu para *tenant* untuk memenuhi kebutuhan peralatan kantor, sedangkan peralatan dan fasilitas kantor merupakan hal yang cukup mahal untuk dimiliki oleh pengusaha baru seperti dikatakan oleh Marimuthu & Lakha (2015) bahwa 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 bisnis *startup*, sehingga peringkat kepentingannya tinggi.

3. *Services* (Layanan Konsultasi)

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi bahwa para *tenant* Siger Innovation Hub merasakan layanan konsultasi yang diberikan oleh Tim Siger Innovation Hub maupun dari para mentor. Konsultasi terkait manajemen usaha merupakan sebuah layanan utama yang diberikan oleh inkubator bisnis pada para pengusaha. Siger Innovation Hub memberikan layanan konsultasi kepada para *tenant* secara langsung. Konsultasi biasa dilakukan di luar kelas materi pelatihan atau dengan proses *out-wall*, selain itu para *tenant* juga melakukan konsultasi bersama mentor-mentor yang disediakan oleh Siger Innovation Hub secara personal sesuai dengan kebutuhan dari para *tenant*. Setiap *tenant* memiliki masalah masing-masing dalam menjalankan usaha, dan setiap mentor juga memiliki keahliannya masing-masing. Dengan begitu, Siger Innovation Hub mampu memberikan layanan konsultasi bisnis seperti yang dijelaskan Sahban et al., (2014) bahwa inkubator melakukan konsultasi terkait manajemen usaha seperti: pemasaran, keuangan, produk, akses teknologi, administrasi, dan lainnya.

4. *Support* (Dukungan)

Dukungan sangat dibutuhkan bagi para pengusaha terlebih lagi bagi usaha baru atau *startup*. Pusat inkubator bisnis menjadi salah satu lembaga memiliki banyak sumber daya yang dibutuhkan oleh para pengusaha muda. Dukungan dapat berbentuk membantu memberikan akses kepada anggota seperti: riset akademik, teknologi, jaringan bisnis profesional, dukungan informasi (Sahban et al., 2014). Siger Innovation Hub memberikan dukungan kepada para *tenant* seperti membantu melakukan penelitian pasar, mengurus legalitas usaha, pembuatan rencana bisnis, mempersiapkan *pitch deck*, dan bantuan untuk *tenant* yang ingin mengadakan acara usaha. Siger Innovation Hub menyediakan layanan dukungan bisnis walau tidak sepenuhnya seperti yang dijelaskan oleh Novanda, (2022) yaitu dukungan menyediakan penelitian dan pengembangan bisnis, bantuan dan akses teknologi yang digunakan untuk *tenant*. Siger Innovation tidak memaksimalkan bantuan teknologi, hal ini karena para *tenant* atau pengusaha menggunakan teknologi sesuai dengan kebutuhan usaha mereka masing-masing dan mereka telah mengetahuinya terlebih dahulu, jadi tidak begitu merasakan bantuan dalam aspek ini. Dukungan yang paling dirasakan oleh para *tenant* adalah pelatihan bisnis, membuat rencana bisnis, dan membantu mengadakan *event* usaha *tenant*.

5. *Skill Development* (Pengembangan Keahlian)

Berdasarkan hasil wawancara penelitian, karakteristik usaha dari pengusaha itu sendiri menjadi faktor perkembangan UMKM, seperti dijelaskan beberapa *tenant* bahwa dampak segala pelayanan yang diberikan oleh Siger Innovation Hub bisa berbeda bagi masing-masing *tenant* hal ini disebabkan karena kebutuhan dan kemauan dari pengusaha UMKM atau *tenant* untuk mencari keterampilan lebih atau yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan usahanya. Hal ini didukung oleh penelitian Essel et al., (2019) bahwa karakter wirausaha menjadi 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. Pengusaha yang percaya diri dan memiliki tekad kuat dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaanya (Indarto & Santoso, 2020).

Layanan *skill development* yang dilakukan oleh Siger Innovation Hub antara lain adalah pelatihan bisnis yang disiapkan secara sistematis dalam bentuk kurikulum. Salah satu materi yang diberikan adalah melatih *tenant* untuk memiliki keinginan kuat dalam menjalankan usaha, memiliki sifat *leadership*, mengatasi mental blok dan membentuk identitas diri yang kuat. Selain itu juga terdapat pelatihan teknis seperti materi pengembangan produk, *market fit*, analisis pasar dan strategi pasar, *digital marketing*, keuangan, manajemen SDM dan operasional, dan lain-lain.

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

Faktor eksternal dari kesuksesan sebuah usaha UMKM salah satunya adalah kelembagaan, lembaga yang membantu para UMKM seperti kebijakan pemerintah, bantuan pendanaan, akses investasi, dan Pelaku usaha kecil juga dapat meningkatkan kapasitasnya melalui penyelenggaraan berbagai program pelatihan (Essel et al., 2019). Siger Innovation Hub membantu para *tenant* untuk mendapatkan pendanaan dengan memberikan akses kepada para calon investor baik dari pengusaha maupun pemerintah melalui Lembaga Pengelola Dana Bergilir (LPDB), Siger Innovation Hub mempersiapkan para *tenant* untuk lolos pendanaan, jika lolos maka siger innovation hub akan mendapatkan pembagian hasil sebesar 5%-15% dari dana yang diberikan kepada para *tenant*. Seperti yang dijelaskan oleh Bone et al., (2017) bahwa saran pendanaan ditawarkan jika inkubator tidak menawarkan pendanaan langsung atau dalam kasus di mana *startup* membutuhkan investasi lebih lanjut untuk melanjutkan ke tahap selanjutnya. Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian yaitu pendanaan langsung dapat ditawarkan kepada bisnis di inkubator pada waktu-waktu tertentu ditukarkan dengan ekuitas (Bone et al., 2017).

7. *Synergy* (Penyediaan Jaringan Usaha)

Berdasarkan hasil penelitian, Siger Innovation Hub menawarkan lima layanan penting yang dirasakan oleh para *tenant* yaitu layanan *services* (layanan konsultasi), *Support* (Dukungan), *Skill Development* (Pengembangan Keahlian), *Seed Capital* (Penyedia Dana Awal dan Akses Investasi),

Synergy (Penyediaan Jaringan Usaha). Hal ini sesuai dengan penelitian Agustina, (2011) bahwa inkubator bisnis setidaknya memiliki lima layanan penting berdasarkan layanan inkubator bisnis Reith-7S yaitu *services, support, skill, seed capital*, dan *synergy*. Dengan begitu sebuah pusat inkubator bisnis dapat menjadi sarana atau tempat yang sesuai dengan simulasi bisnis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *tenant*, didapatkan informasi bahwa *tenant* yang bergabung dengan Inkubator Bisnis Siger Innovation Hub mendapatkan dampak yang cukup beragam seperti kenaikan omzet, pengalaman, dan wawasan bisnis. Namun, beberapa tenant mengatakan bahwa kenaikan omzet usaha mereka merupakan usaha sendiri dan bantuan dari Siger Innovation Hub tidak begitu signifikan. Terdapat beberapa *tenant* merasa cukup akan pelayanan yang diberikan oleh Siger Innovation Hub, namun terdapat juga beberapa yang tidak puas karena mengalami penurunan harapan. Hal ini dijelaskan oleh Kotler & Keller, (2016) bahwa terdapat dua jenis harapan yang memiliki efek berlawanan terhadap persepsi kualitas layanan, yaitu peningkatan harapan pelanggan tentang apa yang akan diberikan perusahaan dapat mengarah pada peningkatan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan dan penurunan harapan pelanggan tentang apa yang harus diberikan oleh perusahaan juga dapat mengarah pada peningkatan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

4. 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 pertambahan jumlah omzet, pengalaman bisnis, dan wawasan bisnis. Siger Innovation Hub memenuhi pelayanan layanan konsultasi *(services)*, dukungan *(support)*, pengembangan keahlian *(skill development)*, Penyedia Dana Awal dan Akses Investasi (*seed capital),* Penyediaan Jaringan Usaha (*synergy),* namun 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. SARAN

Berdasarkan dengan kesimpulan yang ada, terdapat saran yang dapat memberikan gambaran dalam meningkatkan peran sebagai inkubator bisnis, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan peran incubator terhadap perkembangan UMKM di Bandar Lampung.

Bagi Siger Innovation Hub

Siger Innovation Hub hendaknya dapat memaksimalkan layanan ruang dan fasilitas bersama untuk bekerja dan berdagang para tenant demi mendukung pengembangan usaha *tenant*. Selain itu, Siger Innovation Hub diharapkan dapat mengembangkan kerjasama dengan pihak lain seperti distributor-distributor usaha.

Bagi Peneliti Selanjutnnya

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan metode lain seperti kuantitatif dengan menggunakan model perhitungan serta asumsi-asumsi lain yang lebih akurat guna menambah keakuratan pengukuran peran dan pelayanan pusat inkubator bisnis. Tambahan dari itu, peneliti berikutnya juga dapat memanfaatkan faktor-faktor lain sebagai variabel. dan indikator penelitian yang lebih terstruktur guna mendapatkan hasil dan pembahasan serta kesimpulan yang lebih spesifik dan mengerucut.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, T. S. (2011). Peran Inkubator Bisnis Perguruan Tinggi dalam Meminimalkan Kegagalan Bagi Wirausaha Baru pada Tahap Awal (Start-Up). *Majalah Ekonomi*.

Arini, H., Badarrudin, & Kariono. (2018). Efektivitas Inkubator Bisnis dalam Pelaksanaan Pembinaan Usaha Masyarakat Kecil Menegah. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*.

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*.

Dinas KUMKM Provinsi Lampung. (2020). Laporan Kinerja Tahun Anggaran 2020 Pemerintah Provinsi Lampung.

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*.

Indarto, & Santoso, D. (2020). Karakteristik Wirausaha, Karakteristik Usaha Dan Lingkungan Usaha Penentu Kesuksesan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*.

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.

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*.

Sofyan, S. (2017). Peran UMKM dalam Perekonomian Indonesia. *Jurnal Bilancia*.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (S. Y. Suryandari (ed.)). ALFABETA.

Windusancono, B. A. (2021). Upaya Percepatan Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia. *Mimbar Administrasi*.