

TESIS

PENGARUH *DIGITAL SERVICE INNOVATION* *STRATEGY* TERHADAP KINERJA UMKM DENGAN MEDIASI DIGITALISASI DAN INOVASI

(Studi Pada UMKM Studio Foto di Provinsi Kalimantan Selatan)

**Oleh:
Muhammad Dony Syahputera
NIM. 2420318310045**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

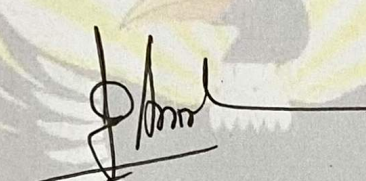
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : **PENGARUH *DIGITAL SERVICE INNOVATION STRATEGY* TERHADAP KINERJA UMKM DENGAN MEDIASI DIGITALISASI DAN INOVASI (STUDI PADA UMKM STUDIO FOTO DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN)**

Nama : **MUHAMMAD DONY SYAHPUTERA**

NIM : **2420318310045**

Pembimbing,



Dr. Hj. Hastin Umi Anisah, SE., M.M.
NIP. 197807142003122002

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M

NIP 19721010200312200

Tanggal Lulus: 20 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *DIGITAL SERVICE INNOVATION STRATEGY* TERHADAP
KINERJA UMKM DENGAN MEDIASI DIGITALISASI DAN INOVASI
(Studi Pada UMKM Studio Foto di Provinsi Kalimantan Selatan)**

TESIS

Oleh

Muhammad Dony Syahputera

NIM. 2420318310045

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai
Salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.)

Pada tanggal: 20 Juli 2026

Susunan Tim Penguji

Ketua

Dr. Wimby Wandary, S.E., M.M

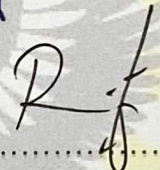
NIP 19780813 200604 2 001



Sekretaris

Dr. H. Ahmad Rifani, S.E., M.M

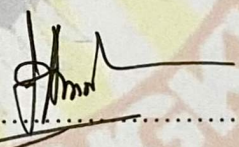
NIP 19780705 200312 1 002



Pembimbing

Dr. Hj. Hastin Umi Anisah, SE., M.M

NIP 19780714 200312 2 002



Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M

NIP 19721010200312200

SERTIFIKAT UJI PLAGIASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UJI PLAGIASI

Sertifikat

No. 166/UN8.1.12.2/UJI-PLAGIASI/2026

Sertifikat ini diberikan kepada:

MUHAMMAD DONY SYAHPUTERA

2420318310045

Judul Tesis:

PENGARUH DIGITAL SERVICE INNOVATION STRATEGY TERHADAP KINERJA UMKM DENGAN MEDIASI DIGITALISASI DAN INOVASI (STUDI PADA UMKM STUDIO FOTO
DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN)

Telah dilakukan pengecekan uji kemiripan Tugas Akhir dengan Indeks kurang dari 20%

Oleh karena itu, Tugas Akhir ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor No. 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 18 Agustus 2026

Mengetahui,

Wakil Dekan I,


Dr. Muzdalifah, S.E., M.Si.
NIP. 19720410 199702 2 003

Koordinator Uji Plagiasi Pascasarjana FEB


Utama Ahmed Dima, S.A.M., Sc.
NIP. 199304112024061002

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah **TESIS** saya yang berjudul: Pengaruh *Digital Service Innovation Strategy* Terhadap Kinerja UMKM dengan Mediasi Digitalisasi dan Inovasi (Studi Pada UMKM Studio Foto di Provinsi Kalimantan Selatan)

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah **TESIS** ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TESIS** ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (**M.M.**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (**UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Banjarmasin, 2026

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Donv Svahputera

NIM. 2420318310045

ABSTRACT

Muhammad Dony Syahputera, The Effect of Digital Service Innovation Strategy on MSME Performance with Digitalization and Innovation as Mediating Variables: A Study on Photo Studio MSMEs in South Kalimantan Province.

Keywords: *Digital Service Innovation Strategy, digitalization, innovation, MSME performance, photo studio MSMEs.*

This study aims to analyze the effect of Digital Service Innovation Strategy on MSME performance, with digitalization and innovation as mediating variables, in photo studio MSMEs in South Kalimantan Province. This study is motivated by the need for photo studio MSMEs to improve business performance through the implementation of digital service strategies, business process digitalization, and service innovation development amid increasingly dynamic competition in the creative industry.

This research used a quantitative approach with a causal research design. The unit of analysis in this study was photo studio MSME actors in South Kalimantan Province. The population comprised 54 business actors, all of whom were included in the research sample using a saturated sampling (census) technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 4.0. The results show that the Digital Service Innovation Strategy had a positive and significant effect on MSME performance, digitalization, and innovation. Furthermore, digitalization and innovation also had a positive and significant effect on MSME performance.

The mediation test results indicate that digitalization and innovation were able to mediate the effect of Digital Service Innovation Strategy on MSME performance through partial mediation. These findings demonstrate that Digital Service Innovation Strategy not only directly contributed to improving MSME performance but also operated through the strengthening of operational digitalization and innovation capability. Therefore, improving the performance of photo studio MSMEs can be achieved through the implementation of a well-directed digital service Strategy, the utilization of digital technology in business processes, and the continuous development of product, service, and process innovation

Banjarmasin, June 22, 2026

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 197710232001122003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPA BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin
Telepon/Fax.: (0511) 3308140
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN

NO: 081/UN8.16/BS/2026

Bersama ini kami menerangkan bahwa Ringkasan bahasa Inggris dari judul Thesis:

“The Effect of Digital Service Innovation Strategy on MSME Performance with Digitalization and Innovation as Mediating Variables: A Study on Photo Studio MSMEs in South Kalimantan Province” yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Muhammad Dony Syahputera
Nim : 2420318310045
Jurusan/Fakultas : Manajemen
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi Bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari ringkasan yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Ringkasan terlampir)
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, June 22, 2026

Kepala,



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 197710232001122003

ABSTRAK

Muhammad Dony Syahputera, Pengaruh *Digital Service Innovation Strategy* Terhadap Kinerja UMKM dengan Mediasi Digitalisasi dan Inovasi (Studi Pada UMKM Studio Foto di Provinsi Kalimantan Selatan)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Digital Service Innovation Strategy* terhadap kinerja UMKM dengan digitalisasi dan inovasi sebagai variabel mediasi pada UMKM studio foto di Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan UMKM studio foto untuk meningkatkan kinerja usaha melalui pemanfaatan strategi layanan digital, digitalisasi proses bisnis, dan pengembangan inovasi layanan di tengah persaingan industri kreatif yang semakin dinamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pelaku UMKM studio foto di Provinsi Kalimantan Selatan. Populasi penelitian berjumlah 54 pelaku usaha dan seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik sampel jenuh atau sensus. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Digital Service Innovation Strategy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM, digitalisasi, dan inovasi. Selanjutnya, digitalisasi dan inovasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa digitalisasi dan inovasi mampu memediasi pengaruh *Digital Service Innovation Strategy* terhadap kinerja UMKM dengan sifat mediasi parsial. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi inovasi layanan digital tidak hanya berperan secara langsung dalam meningkatkan kinerja UMKM, tetapi juga bekerja melalui penguatan digitalisasi operasional dan kemampuan inovasi. Dengan demikian, peningkatan kinerja UMKM studio foto dapat dicapai melalui penerapan strategi layanan digital yang terarah, pemanfaatan teknologi digital dalam proses usaha, serta pengembangan inovasi produk, layanan, dan proses secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Digital Service Innovation Strategy*, digitalisasi, inovasi, kinerja UMKM, UMKM studio foto.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan tesis yang berjudul *Pengaruh Digital Service Innovation Strategy Terhadap Kinerja UMKM dengan Mediasi Digitalisasi dan Inovasi (Studi Pada UMKM Studio Foto di Provinsi Kalimantan Selatan)* dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menempuh pendidikan pada program ini.
2. Ibu Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat, yang telah memberikan arahan, dukungan, dan kemudahan yang diberikan selama masa studi.
3. Dr. Hj. Hastin Umi Anisah, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan yang sangat berharga dalam penyusunan tesis.
4. Dr. Wimby Wandary, S.E., M.M selaku Ketua Penguji Tesis yang telah memberikan kritik, arahan, dan saran konstruktif yang telah membantu penulis dalam meningkatkan kualitas penelitian ini.
5. Dr. H. Ahmad Rifani, S.E., M.M selaku Sekretaris Penguji Tesis, yang telah memberikan masukan yang mendalam, bimbingan teknis, serta saran-saran berharga yang turut menyempurnakan penelitian ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat, yang telah memberikan

ilmu, layanan, serta kemudahan administratif sehingga proses studi dapat berjalan dengan lancar.

7. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Magister Manajemen yang telah menjadi teman seperjuangan, saling mendukung, dan memberikan semangat dalam melewati proses studi ini bersama-sama.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, serta menjadi inspirasi bagi mahasiswa/i pascasarjana berikutnya yang akan menempuh program Magister Manajemen. Atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan dari semua pihak, penulis berdoa semoga Allah SWT. senantiasa membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Aamiin, Ya Rabbal 'Alamiin.*

Banjarmasin, 29 Januari 2026

Muhammad Dony Syahputera

NIM. 2420318310045

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SERTIFIKAT UJI PLAGIASI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 <i>Resource-Based View (RBV) Theory</i>	22
2.1.2 Kinerja UMKM.....	23
2.1.3 <i>Digital Service Innovation Strategy</i>	26
2.1.4 Digitalisasi	30
2.1.5 Inovasi	34
2.1.6 Keterkaitan Antar Variabel	38
2.2 Penelitian Terdahulu.....	44

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.. 48

3.1 Kerangka Konseptual (Model Penelitian)	48
3.2 Hipotesis Penelitian.....	49

BAB IV METODE PENELITIAN..... 55

4.1 Jenis dan Tempat Penelitian	55
4.2 Unit Analisis.....	55
4.3 Populasi dan Ukuran Sampel	55
4.4 Metode Pengambilan Sampel.....	57
4.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	58
4.6 Pengukuran Variabel	64
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	65
4.8 Metode Pengumpulan Data	67
4.9 Metode Analisis Data	69

BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS 73

5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
5.2 Karakteristik Responden	92
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	94
5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	97
5.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi dalam Usaha.....	101
5.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Skala Usaha	104
5.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	107
5.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	113
5.4.1 Uji Validitas Konvergen	113
5.4.2 Uji <i>Cross Loading</i>	115
5.4.3 Uji Reliabilitas Instrumen	116
5.5 Hasil Evaluasi Model	118
5.5.1 R-Square, F-square, dan Q-Square	118
5.6 Hasil Pengujian Hipotesis	122

5.6.1 <i>Bootstrapping</i>	122
5.6.2 Pembahasan Hasil Penelitian	127
5.7 Implikasi Hasil Penelitian	146
5.7.1 Implikasi Teoritis.....	146
5.7.2 Implikasi Manajerial	147
5.8 Keterbatasan Penelitian	149
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	150
6.1 Kesimpulan	150
6.2 Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA.....	154

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Responden Survei Awal Penelitian.....	11
Tabel 1. 2 Data Survei Awal Variabel Kinerja UMKM.....	12
Tabel 1. 3 Data Survei Awal Variabel Digital Service Innovation Strategy	13
Tabel 1. 4 Data Survei Awal Variabel Digitalisasi	14
Tabel 1. 5 Data Survei Awal Variabel Inovasi UMKM	15
Tabel 4. 1 Sebaran UMKM Studio Foto di Kalimantan Selatan	56
Tabel 4. 2 Pengembangan Instrumen Penelitian	63
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	95
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	98
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi dalam Usaha	101
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Skala Usaha	104
Tabel 5. 6 Kategori Skala Penilaian	107
Tabel 5. 7 Deskripsi Frekuensi Penelitian.....	108
Tabel 5. 8 Persepsi Responden Pada Masing-Masing Variabel	109
Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	114
Tabel 5. 10 Hasil Uji <i>Crossloading</i>	115
Tabel 5. 11 Hasil Uji Reliabilitas	117
Tabel 5. 12 Hasil Uji R-Square	118
Tabel 5. 13 Hasil Uji F-Square.....	120
Tabel 5. 14 Uji Q-Square Predictive Relevance.....	121
Tabel 5. 15 Hasil Uji Path Coefficients.....	122
Tabel 5. 16 Hasil Uji Spesifik Indirect Effects	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4. 1 Variabel dan Indikator Kinerja UMKM	59
Gambar 4. 2 Variabel dan Indikator Digitalisasi	60
Gambar 4. 3 Variabel dan Indikator Inovasi	62
Gambar 4. 4 Variabel dan Indikator <i>Digital Service Innovation Strategy</i>	63
Gambar 5. 1 Sosial Media Studio Foto di Banjarmasin.....	77
Gambar 5. 2 Sosial Media Studio Foto di Banjarbaru	80
Gambar 5. 3 Sosial Media Studio Foto di Kabupaten Banjar	83
Gambar 5. 4 Hasil Uji Path Analysis dan Specific indirect Effect.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Tabel <i>Critical Review</i>	148
Lampiran 02. Kuisisioner Penelitian	156
Lampiran 03. Daftar UMKM Studio Foto di Provinsi Kalimantan Selatan ...	161
Lampiran 04. Data Responden	163
Lampiran 05. Data Hasil Kuesioner Survey Awal Penelitian	164
Lampiran 06. Hasil Kuisisioner	166
Lampiran 07. Hasil Uji SMART-PLS	169
Lampiran 08. Dokumentasi	176