



Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan

Journal homepage: <https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/>



Analisa Persepsi dan Intensi Penggunaan E-Money pada Pedagang Pasar Tradisional Kota Malang

Erdini Nugrahini^{1*}, Siti Raudhatul Jannah², Arum Prastiwi³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Indonesia

*Correspondence: E-mail: rnugrahini60@gmail.com

ABSTRACT

QRIS is a digital payment alternative that provides convenience for its users. The aim of this research is to exploring perceptions on the use of QRIS and to describe the factors that influence the use of QRIS by traditional market traders. This research is a descriptive qualitative research and uses a semi-structured interview research method on random traditional market traders in Malang City. The interview questions were prepared guided by TAM and TPB. The analysis results of interview answers found that, the intention of traders to use QRIS is influenced by 1) Usability, namely the QRIS payment method which has various benefits such as alternative payments and advantages in attracting gen Z buyers; 2) Convenience, namely convenience in transactions, facilitating payments and withdrawals; 3) Easy understanding of QRIS, namely traders understand QRIS well; 4) External influences, namely famous figures, close friends, and buyers. 5) Barriers, namely costs and internet connection/network.

© 2023 Kantor Jurnal dan Publikasi UPI

INFO ARTIKEL

Article History:

Submitted/Received 5 Sep 2023

First Revised 27 Sep 2023

Accepted 5 Nov 2023

First Available online 4 Dec 2023

Publication Date 17 Dec 2023

Keyword:

*Digital Payment Methods,
Traditional Market Traders,
Technology,*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sistem dan teknologi informasi mempengaruhi segala aspek kehidupan sosial manusia, salah satunya dimulainya penggunaan jaringan internet seluruh aktivitas ekonomi masyarakat. Perkembangan teknologi didukung perusahaan - perusahaan dengan pengembangan sistem informasi yang terintegrasi, hingga munculnya beragam aplikasi dengan fitur-fitur yang memudahkan untuk pelaku ekonomi (konsumen, produsen dan pedagang). Perkembangan tersebut tidak lain adalah untuk mengikuti percepatan arus globalisasi yang membangkitkan perhatian terhadap revolusi industri 4.0 (fourth industrial revolution). Revolusi industri 4.0 menekankan pada penerapan jaringan internet untuk segala hal (internet of things) dan mengendalikan berbagai aktivitas melalui internet yang terhubung dengan telepon pintar maupun komputer. Adanya kemudahan dalam beraktifitas diharapkan perkembangan teknologi dapat mempermudah transaksi penjualan.

Perkembangan teknologi membawa pembaharuan dalam bertransaksi dengan menciptakan kode pembayaran melalui scan kamera handphone yang terhubung langsung dengan aplikasi mobile banking. Kode pembayaran tersebut disebut dengan QR Code. Model pembayaran digital ini mulai mendapatkan sorotan akhir-akhir ini sebab menawarkan kemudahan dalam melakukan pembayaran melalui telepon genggam dengan mengandalkan jaringan internet dan kemudahan dalam mendapatkan informasi. Ditinjau dari Kominfo.go.id, pembayaran melalui QR Code di Indonesia telah memiliki nama tersendiri, yakni Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan telah diatur ke dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No. 21/18/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran. Saat ini pula, telah muncul berbagai aplikasi yang menerapkan fitur dengan pembayaran melalui QR Code, misalnya Gojek dengan Go-Pay, Grab dengan Ovo, Telkomsel dengan LinkAja, Shopee dengan Shopee-Pay, dan aplikasi DANA.

Di negara berkembang seperti Indonesia, metode pembayaran tradisional dengan menggunakan uang fisik (tunai) sebenarnya tidak memiliki kendala hingga saat ini. Namun seiring dengan berkembangnya sistem dan teknologi informasi, hal ini ternyata turut mempengaruhi perilaku konsumen dan pedagang dalam bertransaksi. Banyak masyarakat saat ini mengandalkan kebutuhannya melalui telepon genggam yang di dalamnya menawarkan berbagai akses informasi maupun aplikasi. Kecenderungan untuk memanfaatkan telepon genggam pada akhirnya membuat masyarakat mulai meninggalkan cara-cara tradisional, contohnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga, masyarakat saat ini cenderung malas untuk bepergian ke pasar tradisional, dan mulai beralih untuk menggunakan aplikasi belanja dalam jaringan (daring) seperti Shopee maupun Tokopedia (Harahap 2018). Penyebab hal tersebut karena belanja secara daring memiliki banyak manfaat, seperti kemudahan dalam mengakses aplikasi, menawarkan lebih banyak pilihan dibandingkan dengan pasar tradisional, dan ditambah dengan diskon-diskon yang sering diadakan oleh pengembang (developer). Hal tersebut mempengaruhi perilaku konsumen saat ini dalam bertransaksi, khususnya yang dilakukan secara daring sehingga perlu adanya penyesuaian terhadap metode pembayaran yang akan digunakan. Maka, metode pembayaran digital dengan menggunakan QRIS dirasa lebih tepat dan lebih mudah. Dapat disimpulkan bahwa, metode pembayaran tradisional dengan menggunakan alat transaksi uang berupa fisik tidak dapat mengakomodasi kebutuhan konsumen saat ini yang lebih banyak menggunakan telepon pintar. Oleh karena itu, metode pembayaran melalui QRIS menjadi pilihan masyarakat saat ini untuk bertransaksi secara daring.

Salah satu penyebab cepatnya pengadopsian dan pengembangan teknologi di sektor perekonomian Indonesia di berbagai kalangan adalah adanya pandemi COVID-19, termasuk dalam pembayaran digital. Perubahan dalam kehidupan sehari-hari dan kebutuhan akan transaksi non-tunai tanpa melibatkan sentuhan fisik dinilai aman dan efisien. Meski pandemi memaksa konsumen beralih ke pembayaran digital dengan adanya resiko penyebaran virus Covid-19, pemerintah turut berperan dalam mendorong adopsi teknologi pembayaran digital (Gorshkov 2022). Pemerintah Indonesia, telah memberikan dukungan kuat untuk mempercepat adopsi pembayaran digital. Penerapan QRIS sebagai standar pembayaran digital yang seragam dan interoperable merupakan salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah dalam hal ini. QRIS memainkan peran penting dalam mempercepat adopsi teknologi pembayaran digital di Indonesia. Pemerintah menyediakan QRIS sebagai solusi yang mudah digunakan, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Pilihan masyarakat untuk menggunakan metode pembayaran QRIS memiliki banyak manfaat, antara lain adalah: (1) Pembayaran yang cepat karena hanya dengan scanning QRIS; (2) Terkini, sebab masyarakat saat ini lebih memilih menyimpan uang di aplikasi daring; (3) Masyarakat tidak perlu menyimpan uang fisik di dompet; (4) Lebih aman dan terlindungi sebab Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) telah memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia (BI); dan (5) Mencegah peredaran uang palsu. Jika dibandingkan dengan metode tradisional yang masih mengandalkan uang berupa fisik, QRIS memiliki lebih banyak manfaat. BI (Bank Indonesia) memiliki peran dalam mempromosikan penggunaan QRIS melalui karakteristik UNGGUL, yaitu: (1) UNiversal, QRIS menerima pembayaran berbagai aplikasi pembayaran yang menggunakan QR Code; (2) Gampang, masyarakat (pembeli) hanya perlu scanning dan penjual hanya perlu menampilkan satu QRIS; (3) Untung, masyarakat dapat menggunakan akun pembayaran QR Code apapun untuk membayar dan penjual hanya perlu menggunakan satu akun untuk menerima semua pembayaran melalui QR Code; dan (4) Langsung, pembayaran melalui QRIS diproses dengan cepat, masyarakat dan penjual langsung mendapatkan pemberitahuan (notification) transaksi di telepon genggam (bi.go.id). Menariknya, metode pembayaran melalui QRIS tidak hanya untuk perusahaan berskala besar, atau toko-toko (supermarket), tetapi juga mulai memasuki Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan juga pasar tradisional (malangkota.go.id).

Pasar tradisional merupakan bentuk pasar terbanyak yang ada di Indonesia, mencapai 89,03% pada tahun 2019 (bps.go.id). Pasar tradisional menggunakan metode pembayaran tradisional dalam transaksinya yaitu menggunakan uang fisik. Hal ini dikarenakan mayoritas pengunjung pasar tradisional adalah kalangan ekonomi menengah ke bawah (Masyhuri and Utomo 2017). Perkembangan pesat sistem dan teknologi informasi dan perubahan perilaku konsumen ke arah digitalisasi mengurangi daya tarik pasar tradisional. Saat ini telah banyak pasar modern toko retail (swalayan) yang menjamur di tengah masyarakat yang menyediakan pembayaran secara digital dan menyediakan berbagai fasilitas untuk kenyamanan konsumen. Namun harga produk yang ditawarkan oleh pasar modern cenderung lebih mahal dibanding pasar tradisional karena tidak ada tawar-menawar di pasar modern (harga ditetapkan penjual). Hal ini tentunya menjadi keunggulan tersendiri bagi pasar tradisional. Ditengah gempuran pasar modern, nyatanya pasar tradisional di Indonesia masih dapat mempertahankan eksistensi dan peran pentingnya bagi masyarakat. Meskipun aktivitas di pasar tradisional cenderung tidak terpengaruh, tidak dapat dipungkiri telah terjadi persaingan antara pasar tradisional dan pasar modern untuk memperebutkan daya tarik konsumen. Agar pasar tradisional mampu bertahan ditengah persaingan tersebut, harus terdapat

pembenahan di pasar tradisional seperti revitalisasi untuk meningkatkan kenyamanan konsumen dan penyediaan metode pembayaran secara digital untuk memfasilitasi perubahan perilaku konsumen yang cenderung mulai menggunakan pembayaran digital.

Penelitian ini menggunakan kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behaviour (TPB) sebagai teori yang membantu proses eksplorasi lebih mendalam mengenai faktor yang mempengaruhi intensi pedagang dalam menggunakan QRIS. TAM adalah model yang dikembangkan sebagai alat analisa dan memahami faktor dalam menerima penggunaan sebuah teknologi. Model TAM menggunakan variabel persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan yang kemudian mempengaruhi niat untuk menggunakan teknologi tersebut. Dari teknologi, niat kemudian mempengaruhi aksi penggunaan nyata teknologi (Davis 1989). Kemudian, TPB adalah teori yang dihasilkan dari pengembangan Theory of Reasoned Action (TRA). TPB adalah teori yang menjelaskan bagaimana perilaku dihasilkan dari proses pengambilan keputusan secara sadar dengan pertimbangan tertentu, seperti persepsi, kognitif, atribusi orang dan psikomotor (Ajzen 1991; Heider 1944). TPB menggambarkan sikap terkait perilaku, norma subjektif dan persepsi kontrol berperilaku mempengaruhi niat individu dalam melakukan sesuatu. Model penggabungan metode TPB dan TAM telah digunakan pada penelitian terdahulu yang menemukan bahwa QRIS menjadi alternatif pembayaran yang mudah tanpa bersentuhan fisik (Setiawan and Mahyuni 2020). Penelitian ini menggunakan kerangka teori gabungan TAM dan TPB sebagai teori yang membantu memberikan panduan atas proses eksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi intensi pedagang pasar tradisional menggunakan QRIS mengacu pada penelitian Setiawan and Mahyuni 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pedagang pasar tradisional terhadap QRIS serta faktor-faktor yang mempengaruhi intensi/niat penggunaan QRIS. Faktor-faktor tersebut antara lain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pemahaman QRIS, Persepsi pengaruh eksternal dan persepsi hambatan penggunaan. Penelitian ini mengeksplorasi sudut pandang pedagang di pasar tradisional menggunakan metode wawancara kepada pihak pedagang pasar tradisional. Dengan melakukan wawancara diharapkan penelitian ini dapat mengetahui dan menganalisis aspek perilaku kemudahan pembayaran digital dari sudut pandang pedagang di pasar tradisional di Kota Malang dapat berkontribusi pada upaya pengembangan serta evaluasi untuk kedepannya, dan semakin memaksimalkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menghadapi persaingan arus globalisasi yang tiap hari makin ketat (kompas.com). Lokasi pasar tradisional Kota Malang dipilih karena jumlah merchant QRIS di Jawa timur bertumbuh 60,3% (YoY) pada akhir desember 2022, dan terkhususnya di Kota Malang meningkat 49,59% (YoY) (surabaya.bisnis.com). Kemudian Kota Malang mempercepat penggunaan QRIS dengan membangun pasar pintar Joyo Agung, yang dibangun pada tahun 2020 (news.republika.co.id). Selain pasar Joyo Agung, Saat ini telah ada 5 pasar di Kota Malang yang mulai menerapkan QRIS (jawapos.com). Tujuan dari penggunaan aplikasi yang terintegrasi adalah untuk meminimalkan kurang bayar uang fisik, keadaan uang fisik yang robek, dan mencegah peredaran uang palsu. Selain untuk menarik perhatian masyarakat untuk kembali berbelanja ke pasar tradisional. Pemerintah Kota Malang mengharapkan dengan adanya Pasar Pintar Joyo Agung dapat mempermudah pedagang yang sudah lanjut usia (lansia) untuk terus dapat memenuhi kebutuhannya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu) serta lebih meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Hal ini senada dengan penelitian ini yang bertujuan pada interpretasi dan pemahaman serta menekankan pada pemaknaan terhadap fenomena yang diteliti.

Penyajian hasil penelitian menggunakan pendekatan naratif. Pendekatan naratif merupakan studi tentang kehidupan individu seperti yang diceritakan melalui kisah-kisah pengalaman mereka, termasuk diskusi tentang makna pengalaman-pengalaman bagi individu. Pendekatan naratif dapat disajikan dalam bentuk story telling atau kegiatan menyampaikan cerita kepada khayalak umum dengan pembawaan yang menarik dan terstruktur. Diharapkan dengan pembawaan seperti story telling dapat menggali lebih jauh pemaknaan yang sesungguhnya tersirat dari pengalaman-pengalaman yang telah dilalui dan disampaikan oleh informan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan mewawancarai informan untuk memperoleh informasi tentang suatu fenomena. Wawancara adalah percakapan terarah antara dua orang atau lebih (Bougie and Sekaran 2020). Wawancara merupakan metode pengumpulan data menggunakan pertanyaan yang terencana dan diajukan secara lisan kepada informan untuk mendapatkan suatu informasi mengenai fenomena yang sedang diteliti. Wawancara sepatutnya dilakukan secara mendalam (in-depth interview), dan terbuka, hal ini bertujuan agar para informan merasa rileks dan tidak tertekan sehingga dapat memberikan informasi dengan apa adanya.

Adapun, etika-etika yang harus diperhatikan dalam memulai wawancara mengingat topik penelitian cukup sensitif bagi sebagian informan. Oleh sebab itu, peneliti perlu menerapkan metode wawancara semi struktur, dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya namun dapat berkembang seiring dengan jalannya wawancara dengan informan. Hal ini untuk mendukung cakupan kelengkapan informasi pada hasil wawancara. Pertanyaan wawancara disiapkan berdasarkan kerangka penelitian yang terdiri dari dua teori TAM dan TPB. Daftar pertanyaan dirujuk dari penelitian sebelumnya (Setiawan and Mahyuni 2020). Terdapat empat daftar pertanyaan, antara lain: (1) Apakah anda mengetahui QRIS?, (2) Apakah anda telah menggunakan QRIS? Tolong jelaskan detail penggunaannya, (3) Apakah QRIS berguna dalam transaksi sehari-hari? Bisa dijelaskan kegunaannya, jika tidak mengapa, (4) Apakah penggunaan QRIS termasuk mudah? Dan mengapa?, (5) Apakah terdapat pihak luar yang mempengaruhi keputusan anda dalam menggunakan QRIS?, (6) Apakah terdapat faktor yang menghambat anda dalam menggunakan QRIS? Jika iya apa saja. Wawancara dilakukan dalam durasi rata-rata 15 menit. Selain itu, peneliti agar tidak menginterpretasikan dan memahaminya secara sembarangan maka juga perlu dilakukan tahap dokumentasi, seperti pencatatan dan perekaman audio. Kemudian, dari rekaman audio diubah menjadi transkrip wawancara. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan secara acak tanpa menentukan kriteria informan, hal ini dengan tujuan untuk menganalisa hasil yang lebih kompleks dan general. Wawancara dilakukan pada tiga pedagang pasar, yaitu: 1) pedagang laki-laki usia 40 an tahun, 2) Pedagang wanita usia 50 an tahun, dan 3) pedagang wanita usia 30 an tahun.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Pertama, reduksi data (data reduction) merupakan tahap menata, merangkum, dan memilih data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Hal ini bertujuan untuk memilih bagian yang dirasa perlu dan membuang bagian mana yang dirasa tidak perlu. Kedua penyajian data (data display), setelah melewati tahap reduksi maka penyajian data dilakukan dengan cara menyajikan hasil wawancara, hal ini dapat memudahkan bagi peneliti sekaligus pembaca dalam memahami bagaimana pemaknaan penerapan cashless management system pada diri masing-masing pedagang pasar tradisional di kota Malang. Dan terakhir kesimpulan (conclusion drawing /verification), kesimpulan yang ada berasal dari interpretasi seluruh hasil analisis data menggunakan pendekatan fenomena yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa dari hasil wawancara informan di pasar tradisional menunjukkan bahwa semua informan telah mengetahui QRIS, namun baru dua dari tiga pedagang pasar tradisional memiliki niat yang kuat untuk menggunakan QRIS. Penelitian membahas hasil wawancara melalui lima faktor yang menjelaskan intensi pedagang menggunakan QRIS, dan menjelaskan secara detail hasil analisis pada satu persatu faktor intensi penggunaan. Faktor intensi, antara lain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi pedagang pada QRIS, pengaruh pihak eksternal, dan persepsi hambatan penggunaan QRIS.

Persepsi Kegunaan

Dalam faktor intensi ini, pedagang mengidentifikasi kegunaan QRIS dengan menyebutkan:

“QRIS ini alternatif pembayaran mbak, utamanya sih untuk pembeli kalangan mahasiswa”

“Iya mbak menguntungkan, secara banyak mahasiswa mampir beli disini”

“Ya QRIS ini alat pembayaran selain uang”.

Banyak pengguna QRIS berasal dari masyarakat Generasi Z dengan rentang usia 11 - 26 tahun, sehingga dari segi kegunaan adalah untuk menjangkau alternatif pembayaran dari Gen Z. Selain Gen Z, QRIS terkenal menjadi alternatif pembayaran dikalangan generasi milenial, yaitu masyarakat yang lahir dari tahun 1980 hingga tahun 1995. Dari analisa wawancara diketahui bahwa pedagang merasa menggunakan QRIS ini menguntungkan karena untuk menjangkau pembeli yang berasal dari mahasiswa atau gen Z, serta masyarakat milenial modern. Dilansir dari QRIS.online, biaya administrasi penarikan QRIS sebesar 0,7% dari jumlah penarikan. Biaya tersebut termasuk biaya administrasi yang rendah jika dibandingkan dengan biaya transfer antar bank. Dari segi biaya QRIS tidak membebankan terlalu besar pada pedagang pasar dan pedagang merasa QRIS lebih banyak kegunaan daripada biaya yang ditanggung, dalam artian ini pedagang merasa menjadi untung.

Persepsi kemudahan.

Dalam faktor kemudahan ini pedagang mengidentifikasi kemudahan QRIS dengan menyebutkan:

“Mudah mbak ini QRIS tinggal scan kode, kalau saldo sudah mencukupi tinggal tarik dana ke bank lewat handphone”

“Pengecekan masuk tidaknya dana cukup mudah, tinggal nunggu notifikasi bank yang kencang di handphone”

Melalui pernyataan pedagang diketahui bahwa QRIS memudahkan pedagang dalam bertransaksi, dan mengecek penerimaan uang. Kemudahan bertransaksi ini sesuai dengan jargon QRIS UNGGUL, dimana terdapat unsur gampang dalam penggunaan QRIS. Kemudahan penggunaan QRIS didukung dengan sistem cloud perbankan yang memungkinkan melakukan transaksi secara realtime menggunakan internet. Kemudian, kemudahannya didukung oleh Bank Indonesia dengan cara mensosialisasikan QRIS ke berbagai daerah dan kalangan termasuk Malang, kehadiran fitur QRIS diberbagai perbankan dan e-wallet di Indonesia, seperti e-banking Bank Rakyat Indonesia, Bank BCA, Gopay, Ovo, dll, dan mudahnya ditemui tatacara prosedur pendaftaran dan penarikan dana QRIS bagi pedagang/merchant

Pemahaman QRIS

Dalam wawancara, Pertanyaan yang diajukan kepada pedagang: Apa itu QRIS. Pedagang menjawab definisi QRIS sesuai pemahamannya:

“Setau saya yang saya dapat dari teman-teman ya pembayaran melalui online”

“QRIS itu alternatif pembayaran selain uang, dan selama ini nominal transaksi langsung masuk ke saldo QRIS dan langsung tercatat di saldo, kayak misal transaksi A pada hari senin, nominal sepuluh ribu, dan di jam 7 pagi”

“Saya ndak tau apa itu QRIS, setau saya pedagang sini nyebut-nyebut QRIS di gambar kotak-kotak (*barcode*)”

Dari hasil wawancara diketahui pedagang memahami QRIS sebagai alat pembayaran digital melalui internet yang transaksinya tercatat baik pada sistem QRIS. Pedagang memperoleh pemahaman QRIS melalui teman, pedagang lainnya, dan dari pengalaman selama penggunaan QRIS. Dari hasil wawancara pedagang mendefinisikan QRIS dengan lugas dan jelas, tanpa terlihat berpikir, dapat disimpulkan bahwa pemahaman pedagang atas QRIS sangat baik.

Persepsi Pengaruh Eksternal

Ketika peneliti bertanya mengenai pihak eksternal yang mempengaruhi niat partisipan dalam menggunakan QRIS, partisipan menyebutkan terdapat pengaruh tokoh terkenal, teman dekat, dan pembeli. Informan tersebut menyatakan:

"Minat saya menggunakan QRIS ini juga gara-gara mendengar dari orang-orang yang sudah sukses menggunakan QRIS"

Pengaruh tokoh terkenal yang sudah sukses menggunakan metode pembayaran QRIS menjadi hal yang begitu signifikan bagi pedagang lain untuk mengikuti menggunakan QRIS. Pengetahuan tentang QRIS juga banyak didapatkan pedagang dari aplikasi WhatsApp yang umumnya disebarkan oleh para agen QRIS.

"Pastinya teman-teman saya yang sesama pedagang di pasar sini juga mempengaruhi, memberi referensi dan sharing informasi di antara kita, jadi saya juga terpengaruh menggunakan QRIS"

Selain itu, pengaruh rekomendasi orang terdekat seperti keluarga atau teman dekat terkait penggunaan metode pembayaran digital memberi pengaruh signifikan dalam membentuk preferensi penggunaan pembayaran digital.

"Biasanya pembeli itu kalau lagi beli-beli di sini sering bertanya bisa pakai metode pembayaran QRIS atau tidak"

Dalam konteks pedagang, peran konsumen sangatlah menentukan keputusan pedagang untuk mengadopsi metode pembayaran digital, antara lain menggunakan QRIS. Agar dapat tetap memberi layanan terbaik kepada konsumen, pedagang harus siap dengan berbagai variasi metode pembayaran, termasuk menggunakan QR Code. Dengan menambahkan metode pembayaran QRIS sebagai opsi pembayaran di gerai usaha membuat pedagang menjangkau lebih banyak pelanggan dan mendapatkan akses berjualan ke jutaan masyarakat. Kemudahan pembayaran dapat mempengaruhi pengalaman konsumen dalam berbelanja sehingga membuat usahanya menjadi pilihan pelanggan.

Persepsi Hambatan Penggunaan QRIS: Biaya Dan Koneksi Internet

"Pencairannya transaksi di saya ini minimal 30 ribu baru bisa ditransfer di rekening saya, kalau ingin cairkan ya harus diakumulasi dulu di saldo grab saya. Hambatan lainnya kadang ada kendala penarikan dari pihak banknya itu, sehingga tidak bisa dicairkan."

Berbeda dengan penggunaan uang fisik yang tidak memiliki saldo minimal untuk dapat diambil dan kemudian dengan cepat untuk diolah kembali. Penerapan transaksi secara digital oleh pedagang tradisional juga mengalami kendala untuk penarikan saldonya. Hal ini disebabkan karena terdapat ketentuan dari penyelenggara metode pembayaran digital atau QRIS mengenai jumlah saldo minimal yang dapat ditarik oleh penjual. Jelas, hal ini akan menghambat perputaran uang bagi para pedagang tradisional ketika uang tersebut ingin dikelola kembali.

"Salah satu kendala menggunakan QRIS mungkin pada saat mati lampu gitu kan nggak ada sinyal, atau pada saat kehabisan kuota begitu"

Penelitian ini juga mengungkap faktor penghambat lainnya yang intens dalam menggunakan QRIS adalah koneksi internet yang tidak stabil. Sebenarnya di seluruh wilayah Kota Malang ini koneksi internet sudah tersebar secara merata, akan tetapi saat ada pemadaman listrik yang menyebabkan matinya sinyal berbagai provider telekomunikasi membuat penjual dan pembeli kesulitan melakukan transaksi pembayaran. Padahal untuk membayar menggunakan aplikasi pembayaran digital atau QRIS, memerlukan sinyal digital

yang kuat. Menurut Ekonom Institute for Development of Economics and Finance (INDEF), Indonesia masih belum bisa sepenuhnya cashless apabila infrastruktur listrik dan internet masih belum stabil. Listrik merupakan infrastruktur yang sangat krusial dalam mewujudkan masyarakat non tunai. Maka itu dibutuhkan investasi awal yang besar akan peralatan dan infrastruktur jaringan atau koneksi internet di Indonesia.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mereduksi kendala seperti ini adalah dengan senantiasa melakukan promosi serta pelatihan kepada para pedagang tradisional, khususnya bagi para pedagang lansia tentang aturan penggunaan metode pembayaran digital ini. Diharapkan dengan konsistennya pelatihan mengenai hal ini menyebabkan pedagang tradisional semakin terbiasa untuk mengelola uang masuk serta uang keluar.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti sampaikan, peneliti mengidentifikasi bahwa intens pedagang pasar tradisional menggunakan QRIS dibentuk oleh: 1) Persepsi kegunaan, yaitu metode pembayaran QRIS terkenal menjadi alternatif pembayaran dikalangan generasi milenial, dan diketahui bahwa pedagang merasa menggunakan QRIS ini menguntungkan karena untuk menjangkau pembeli yang berasal dari mahasiswa atau gen Z. 2) Persepsi kemudahan, yaitu memudahkan pedagang dalam bertransaksi, memudahkan pembayaran dan penarikan, hanya menunjukkan gambar QR Code bila diperlukan, dan terdapat notifikasi pembayaran yang diterima pedagang. 3) Persepsi pemahaman QRIS, yaitu pedagang memahami QRIS sebagai alat pembayaran digital melalui internet yang transaksinya tercatat baik pada sistem QRIS. 4) Persepsi pengaruh eksternal, yaitu tokoh terkenal, teman dekat, dan pembeli. 5) Persepsi hambatan, yaitu biaya dan koneksi/jaringan internet. Persepsi positif terhadap QRIS membentuk niat yang kuat terhadap pedagang pasar tradisional untuk menggunakan QRIS. Sebaliknya, persepsi hambatan yang semakin besar akan menurunkan intensi pedagang pasar tradisional untuk menggunakan QRIS.

Penelitian ini memiliki implikasi bagi para pedagang maupun lembaga keuangan bank yang sedang mengembangkan QRIS. Faktor-faktor yang menentukan minat pedagang pasar tradisional menggunakan QRIS perlu dipahami dengan baik, mengingat kontribusi pasar tradisional yang signifikan bagi perkembangan QRIS. QRIS sebaiknya didesain dengan lebih mengoptimalkan fungsi pembayarannya. Selain itu, QRIS juga sebaiknya dilengkapi dengan pengurangan limit saldo minimal yang dapat ditarik oleh pedagang sehingga bisa untuk diolah kembali. Hal ini akan meningkatkan pengalaman dan persepsi positif pedagang pasar tradisional. Dengan diperolehnya pengalaman, manfaat dan persepsi positif terhadap pedagang pasar tradisional, diharapkan pedagang pasar tradisional akan dengan senang hati menggunakan QRIS dan merekomendasikan kepada teman dan pedagang pasar tradisional lainnya.

Saran yang dapat diberikan terhadap pedagang pasar tradisional yaitu terus menggunakan sistem pembayaran QRIS karena perkembangan dari teknologi dapat membantu dan mempermudah proses transaksi dan lebih terjaga keamanannya. Selain itu pemerintah harus memperkuat keberadaan jaringan internet pada berbagai lokasi yang dominan menggunakan sistem pembayaran berbasis server, dan pemerintah juga harus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat khususnya pedagang untuk memperkenalkan QRIS ini sehingga pembayaran secara digital menggunakan QRIS ini akan meningkat dan berdampak pula

kepada peningkatan pendapatan pedagang pasar tradisional yang telah menggunakan pembayaran digital QRIS ini.

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk meneliti dan melakukan pengukuran terhadap metode pembayaran online selain e-money yang paling sering digunakan oleh nasabah, misalnya metode transfer, kartu debit, atau kartu kredit. Selain itu perlu juga dilakukan survei dengan perbandingan yang lebih seimbang antara responden yang belum pernah bertransaksi menggunakan e-money dan responden yang sudah pernah bertransaksi menggunakan e-money. Serta, memperluas jangkauan penelitian serta mengambil objek-objek lain di masyarakat sehingga mampu mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan penggunaan e-money di masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 1991. "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Process* 50(1):179–211. doi: 10.47985/dcidj.475.
- Bougie, Roger, and Uma Sekaran. 2020. *Research Methods for Business*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13(3):319–40. doi: 10.5962/bhl.title.33621.
- Gorshkov, Victor. 2022. "Cashless Payment in Emerging Markets: The Case of Russia." *Asia and the Global Economy* 2(1):100033. doi: 10.1016/j.aglobe.2022.100033.
- Harahap, Dedy Ansari. 2018. "Perilaku Belanja Online Di Indonesia: Studi Kasus." *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 9(2):193–213. doi: 10.21009/jrmsi.009.2.02.
- Heider, F. 1944. "Social Perception and Phenomenal Causality." *Psychological Review* 51(6):358–74. doi: 10.1037/h0055425.
- Masyhuri, Mahmudah, and Supri Wahyudi Utomo. 2017. "Analisis Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Pasar Tradisional Sleko Di Kota Madiun." *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan* 6(1):59. doi: 10.25273/jap.v6i1.1293.
- Setiawan, I. Wayan Arta, and Luh Putu Mahyuni. 2020. "Qris Di Mata Umkm: Eksplorasi Persepsi Dan Intensi Umkm Menggunakan Qris." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 10:921. doi: 10.24843/eeb.2020.v09.i10.p01.