

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti meninjau dari kebijakan dan juga teori terkait *Digital Payment* berupa QRIS. Tinjauan kebijakan dan tinjauan teori dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Tinjauan Kebijakan

Terdapat beberapa peraturan yang menjadi acuan dari penyusunan penelitian mengenai analisis penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS. Peraturan tersebut akan dijabarkan sebagai berikut.

a. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran dapat dilakukan oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya dapat disebut sebagai PJSP dan juga Penyelenggara Penunjang. Penyelenggara Penunjang merupakan suatu pihak yang memberikan layanan kepada PJSP untuk bisa menunjang atau mendukung penyelenggaraan kegiatan dari jasa sistem pembayarannya. Kegiatan yang bisa diselenggarakan oleh Penyelenggara Penunjang menurut pasal 3 ayat 3 antara lain:

- 1) pencetakan kartu,
- 2) personalisasi pembayaran,
- 3) penyediaan pusat data (data center) atau pusat pemulihan bencana,
- 4) penyediaan terminal,
- 5) penyediaan fitur keamanan instrumen pembayaran dan/atau transaksi pembayaran,
- 6) penyediaan teknologi pendukung transaksi nirkontak, dan
- 7) penyediaan penerusan (routing) data pendukung pemrosesan transaksi pembayaran.

Dalam peraturan ini juga mengatur terkait Penyelenggara *Payment Gateway* serta Penyelenggara Dompot Elektronik yang dimana memiliki hubungan dengan penelitian berupa QRIS. Karena dalam penggunaan QRIS memiliki hubungan dengan *payment gateway* dan juga dompet elektronik dalam proses pembayaran. Penyelenggara *Payment Gateway* dalam peraturan tercantum untuk wajib memiliki dan menjalankan mekanisme dan juga prosedur terkait pemilihan pedagang yang difasilitasi dan penyelesaian pembayaran kepada pedagang, kemudian wajib melakukan evaluasi terhadap kelancaran dan keamanan transaksi pembayaran yang dilakukan melalui pedagang. Selain itu, untuk Penyelenggara Dompot Elektronik wajib untuk memastikan penggunaan dana pada dompet elektronik itu untuk tujuan pembayaran, mematuhi ketentuan Bank Indonesia mengenai batasan nilai dana yang tertampung, memastikan dana yang dimiliki pengguna telah tersedia dan dapat digunakan, menempatkan seluruh dana yang tersimpan dalam bentuk aset yang aman serta likuid, memastikan bahwa penggunaan dana hanya untuk memenuhi kepentingan pembayaran oleh dompet elektronik, serta menerapkan program anti pencucian uang dan pencegahan dana terorisme sesuai peraturan perundang-undangan.

Peraturan ini juga menyebutkan Pasal 34 bahwa PJSP dilarang:

- 1) melakukan pemrosesan transaksi pembayaran dengan menggunakan *virtual currency*,
- 2) menyalahgunakan data dan informasi nasabah maupun data dan informasi transaksi pembayaran, dan
- 3) memiliki dana/atau mengelola nilai yang dapat dipersamakan dengan nilai uang yang dapat digunakan di luar lingkup Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang bersangkutan.

Selain itu, PJSP wajib untuk memberikan hasil laporan kegiatan penyelenggara pemrosesan transaksi pembayaran kepada Bank Indonesia secara berkala, laporan bulanan, triwulan, tahunan, dan atau laporan hasil audit. Apabila para PJSP melanggar ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan dapat dikenakan sanksi administratif berupa, teguran, denda, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan jasa sistem pembayaran, dan pencabutan izin sebagai PJSP yang dilakukan oleh Bank Indonesia dengan ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran, disebutkan bahwa sistem pembayaran merupakan sebuah sistem yang melingkupi peraturan, lembaga, mekanisme, infrastruktur, sumber dana untuk sebuah pembayaran, dan juga akses ke sumber dana untuk melakukan pembayaran, yang nantinya digunakan untuk melakukan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban dalam kegiatan ekonomi yang dilakukan. Pelaku Penyedia Jasa Pembayaran yang nantinya disebut sebagai PJP yaitu berupa Bank atau Lembaga Selain bank yang akan menyediakan jasa serta memberikan fasilitas untuk melakukan transaksi pembayaran bagi para pengguna jasa tersebut. Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut PIP merupakan pihak yang menyelenggarakan infrastruktur yang dilakukan untuk memindahkan dana bagi kepentingan masing-masing anggota. Peraturan ini diterbitkan untuk menciptakan sebuah sistem pembayaran yang aman, efisien, dan andal, serta mendorong inovasi dalam penyelenggaraan sistem pembayaran di Indonesia. Visi dalam menyelenggarakan sistem pembayaran di Indonesia menurut Pasal 3, meliputi:

- 1) memberikan dukungan ekonomi dan keuangan *digital* di Indonesia lebih terhubung, sehingga memberikan jaminan terhadap fungsi Bank Indonesia dalam mengelola peredaran uang, kebijakan moneter, dan stabilitas keuangan, serta memastikan semua orang bisa melakukan akses terhadap layanan keuangan,
- 2) memberikan dukungan *digitalisasi* perbankan sebagai lembaga utama dalam keuangan *digital*,
- 3) memberikan jaminan kepada teknologi finansial dan perbankan saling terhubung dengan baik untuk bisa menghindari risiko dari *shadow banking*.

Kebijakan ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan, karena dengan peraturan tersebut dapat diketahui terkait kerangka regulasi dan juga pengawasan yang mendasari dari penerapan QRIS di Indonesia. Karena ruang lingkup dari peraturan tersebut mencakup penyelenggaraan sistem pembayaran, pelaku dalam sistem pembayaran, pengawasan dan pengaturan, perlindungan konsumen, sanksi dan ketentuan lainnya. Dalam peraturan tersebut

disebutkan mengenai infrastruktur dan standar teknis yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sistem pembayaran. Dengan pelaku sistem pembayaran berupa PJP dan PIP yang memerlukan pengajuan izin kepada Bank Indonesia sebelum melakukan penyelenggaraan sistem pembayaran dengan memperhatikan aspek-aspek yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia, seperti aspek kelembagaan, permodalan dan keuangan, manajemen risiko, serta kapabilitas sistem informasi. Manajemen risiko yang harus dipenuhi berupa risiko operasional, termasuk keamanan data dan juga perlindungan terhadap penipuan. Selain itu terdapat aspek standar keamanan sistem informasi, sebagaimana Pasal 34 yang meliputi:

- 1) tersedia mengenai kebijakan dan prosedur tertulis tentang sistem informasi,
- 2) menggunakan sistem yang aman dan andal, paling sedikit seperti:
 - a) pengamanan dan perlindungan kerahasiaan data,
 - b) pengelolaan *fraud*,
 - c) pemenuhan sertifikasi dan/atau standar keamanan dan keandalan sistem, dan
 - d) pemeliharaan dan peningkatan keamanan teknologi.
- 3) menerapkan standar keamanan siber,
- 4) pengamanan data dan/atau informasi, dan
- 5) pelaksanaan audit sistem informasi secara berkala.

Dengan aspek keamanan yang harus dimiliki oleh PIP dan PJP sebelum melakukan perizinan sebagai penyelenggara sistem pembayaran menjadikan kepastian keamanan bagi para pengguna, salah satunya yaitu para pelaku pengguna sistem pembayaran berupa QRIS. Kemudian, Bank Indonesia juga memiliki wewenang untuk memberikan sanksi administrasi kepada PJP dan PIP yang melanggar kewajibannya sesuai dengan Pasal 78, berupa:

- 1) teguran
- 2) denda,
- 3) penghentian sementara, sebagian, atau seluruh kegiatan termasuk pelaksanaan kerja sama, dan/atau
- 4) pencabutan izin sebagai PJP atau penetapan sebagai PIP.

Dengan demikian, kegiatan yang dilakukan oleh PJP dan PIP akan terkendali dan meningkatkan rasa aman bagi para penggunanya.

c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik menyatakan bahwa uang elektronik merupakan sebuah alat pembayaran yang memiliki unsur-unsur sebagaimana Pasal 1 ayat 3 meliputi:

- 1) diterbitkan dari nilai uang yang telah disetorkan kepada penerbit.
- 2) nilai uang yang disimpan dengan cara elektronik dengan memanfaatkan suatu media *server* atau *chip*, dan
- 3) nilai dari uang elektronik yang dikelola penerbit bukan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Dalam peraturan dijelaskan juga mengenai nilai uang elektronik merupakan nilai uang yang disimpan dengan cara elektronik dengan memanfaatkan media *server* atau *chip* yang bisa dipindahkan dengan tujuan kepentingan transaksi pembayaran. Dengan kata lain, nilai dari uang elektronik harus bisa dipindahkan sebagai proses pembayaran baik dengan menggunakan media *server* atau *chip*. Pencatatan data identitas dari Pengguna yaitu, *unregistered* atau data identitas Penggunanya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada Penerbit dan *registered* atau data identitas Penggunanya terdaftar dan tercatat pada Penerbit.

Peraturan ini juga menjelaskan terkait batas dari nilai uang elektronik yang dapat disimpan dan ditetapkan berdasarkan identitas dari Penggunanya. Jika termasuk kedalam identitas *unregistered* memiliki maksimal nominal sebesar Rp2.000.000,00. Kemudian untuk identitas *registered* memiliki maksimal nominal sebesar Rp10.000.000,00. Selanjutnya fitur uang elektronik yang disediakan oleh penerbit dapat berupa pengisian ulang, pembayaran transaksi pembelian, dan pembayaran tagihan. Untuk fitur lainnya bersifat pilihan tergantung dari penerbit masing-masing, seperti fitur *transfer* dana dan tarik tunai. Kemudian, untuk fitur *transfer* dana tersebut dapat diterapkan setelah Penerbit mendapatkan izin sebagai penyelenggara *transfer* dana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai *transfer* dana.

Uang elektronik yang diterbitkan di Indonesia wajib menerapkan penggunaan satuan uang rupiah. Penyelenggara uang elektronik dapat mengenakan

biaya kepada Pengguna, dengan meliputi biaya sebagaimana Pasal 52 ayat 1 berikut.

- 1) biaya pembelian media Uang Elektronik untuk pengguna pertama kali atau penggantian media yang rusak atau hilang,
- 2) biaya pengisian ulang,
- 3) biaya tarik tunai yang melalui pihak lain atau kanal pihak lain, dan
- 4) biaya *transfer* dana dengan pengguna lain dari penerbit yang berbeda.

Dalam peraturan dijelaskan bahwa penerbit memiliki larangan yang harus dilaksanakan dalam menerbitkan uang elektronik, sebagaimana Pasal 61 ayat 3, yaitu dilarang:

- 1) menetapkan minimum nilai uang elektronik, sebagai persyaratan penggunaan dan/atau persyaratan pengakhiran penggunaan uang elektronik,
- 2) menahan atau melakukan pemblokiran atas nilai uang elektronik secara sepihak,
- 3) mengenakan biaya pengakhiran penggunaan uang elektronik, dan
- 4) menghapus, mengubah, atau menghilangkan nilai uang elektronik ketika masa berlaku media tersebut berakhir.

Dengan adanya Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dapat menimbulkan susunan aturan yang jelas mengenai kewajiban, tanggung jawab, larangan, dan ketentuan lainnya sebelum menciptakan uang elektronik yang bisa digunakan oleh masyarakat Indonesia. Dengan QRIS sebagai salah satu uang elektronik yang menggunakan media *server* sehingga, ketentuan yang ada didalamnya bisa menimbulkan rasa aman yang dimiliki oleh setiap pengguna. Didukung dengan Bank Indonesia sebagai pengawas dan juga terdapat sanksi yang ditetapkan bila para penerbit atau PJSP yang melanggar kewajiban yang seharusnya dijalankan.

d. Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Pasal 1 untuk Pembayaran dijelaskan bahwa *Quick Response Code* atau suatu pembayaran yang selanjutnya bisa disebut sebagai *QR Code* Pembayaran merupakan kode dua dimensi yang memiliki penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut

kanan atas, dengan modul hitam berupa persegi titik atau piksel, dan memiliki sebuah kemampuan untuk menyimpan data alfanumerik, karakter, dan simbol, yang digunakan untuk memberikan fasilitas dalam transaksi pembayaran nirsentuh menggunakan teknologi pemindaian. Kemudian *Quick Response Code Indonesian Standard* atau yang selanjutnya disebut sebagai QRIS merupakan Standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk dapat digunakan dalam memberikan fasilitas transaksi pembayaran di Indonesia. QR Code Pembayaran sendiri memiliki fungsi utama sebagai identitas dari pihak pemrosesan transaksi pembayaran. Dalam pemrosesan transaksi pembayaran, QR Code Pembayaran ditampilkan oleh satu pihak yang bertransaksi untuk nantinya akan dipindai oleh pihak lainnya. QR Code Pembayaran dibedakan menjadi statis dan juga dinamis.

QRIS sebagai standar nasional QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia berdasarkan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai GPN (NPG). Dengan pengelolaannya dilakukan oleh Lembaga Standar yang ditetapkan Bank Indonesia. Spesifikasi teknis dan operasional terkait QRIS tertuang pada dokumen QRIS. Bagi pihak PJSP dan pihak lainnya yang bermaksud ingin memiliki dokumen QRIS harus mengajukan permohonan tertulis kepada Lembaga Standar. Dalam melakukan transaksi dengan QRIS memanfaatkan sumber dana berupa simpanan atau instrumen pembayaran berupa debit, kartu kredit, dan/atau yang elektronik yang menggunakan media *server*. Untuk nominal transaksi dengan QRIS dibatasi maksimal transaksi sebesar Rp2.000.000,00. Nantinya untuk batas nominal kumulatif harian atau bulanan akan ditetapkan oleh masing-masing Penerbit dengan mempertimbangkan aspek manajemen risiko Penerbit.

PJSP yang ingin melaksanakan kegiatan pemrosesan transaksi QRIS wajib memperoleh persetujuan terlebih dahulu oleh Bank Indonesia. Persetujuan tersebut dapat diperoleh dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Bank Indonesia dengan memenuhi syarat berdasarkan beberapa aspek, seperti kesiapan operasional, keamanan dan keandalan sistem, penerapan manajemen risiko, dan juga perlindungan kepada konsumen. Kemudian bagi PJSP yang telah mengikuti

uji coba pemrosesan transaksi QRIS dapat menyampaikan hasil uji coba pemrosesan transaksi QRIS dan *action plan* penerapan QRIS dengan menyertakan surat pernyataan komitmen untuk menerapkan QRIS dan surat rekomendasi dari Lembaga Standar. Dan untuk PJSP yang belum mengikuti uji coba bisa dengan menyampaikan *action plan* penerapan QRIS dengan menyertakan surat pernyataan komitmen untuk menerapkan QRIS, surat rekomendasi dari Lembaga Standar, dan analisis mitigasi risiko.

Peraturan tersebut menyebutkan bahwa Pembayaran dengan QR Code memiliki beberapa keunggulan, antara lain dapat menampung informasi pembayaran yang banyak meski dalam ukuran yang kecil serta mampu memiliki kemampuan koreksi kesalahan, meningkatkan efisiensi dari pembayaran karena tetap dapat menggunakan infrastruktur dan media pembayaran yang sudah ada, memperluas akses keuangan dan pembayaran, serta memberikan alternatif media pembayaran bagi masyarakat. Namun demikian, semakin banyaknya PJSP di Indonesia terdapat tendensi PJSP tersebut mempersiapkan standar dan infrastruktur masing-masing. Hal ini dapat menyebabkan suatu inefisiensi dan fragmentasi dalam sistem pembayaran secara keseluruhan. Oleh karena itu, Bank Indonesia menetapkan QRIS yang wajib digunakan dalam setiap pembayaran yang menggunakan fasilitas QR Code Pembayaran.

2. Tinjauan Teori

Tinjauan teori yang digunakan dalam proses penelitian “Analisis Penggunaan *Digital Payment* Berupa Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Unit Usaha Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPDK) Mart (Studi Kasus Di Kementerian Koperasi Dan UKM)” sebagai berikut.

a. *Digital Payment*

Sistem pembayaran merupakan sebuah sistem yang dilakukan untuk memindahkan dana yang dimiliki oleh seseorang sebagai si pembayar kepada penerima sebagai si penjual. Dengan perkembangan industri saat ini, banyak masyarakat yang melakukan transaksi dengan non tunai karena proses kegiatan

pembayaran yang diciptakan terasa lebih praktis, aman, efektif, dan cepat. Transaksi non tunai tersebut bisa juga disebut sebagai pembayaran *digital* yang merupakan pembayaran yang memanfaatkan teknologi sebagai pendukungnya. Komponen utama dalam sistem pembayaran *digital* antara lain: “aplikasi pemindahan uang, infrastruktur jaringan, peraturan, dan prosedur yang mengatur terkait sistem tersebut” (Maulidah, et.al. 2024:800).

Sistem pembayaran *digital* merupakan suatu pembayaran yang memerlukan suatu koneksi internet sebagai bentuk penghubung antara proses pembayaran pada sistem *online* yang memproses, melakukan verifikasi, dan menerima atau menolak dari transaksi dengan atas nama *merchant*. *Payment gateway* menjadi salah satu cara dalam melakukan proses dari transaksi elektronik yang dilakukan. *Payment gateway* ini lah yang menghubungkan antara konsumen, bisnis, dan juga perbankan

Revolusi industri 4.0 mengakibatkan sebuah perubahan dari cara hidup dan juga perilaku dari masyarakat dalam perubahan aktivitas yang manual menjadi otomatisasi melalui kombinasi teknologi *digital*. Perubahan kombinasi teknologi *digital* berpengaruh juga terhadap perilaku bisnis, salah satunya dalam sektor jasa keuangan. Inovasi teknologi informasi *digital* dalam bidang jasa keuangan adalah *financial technology (fintech)*. *Fintech* merupakan gabungan antara jasa keuangan dan juga teknologi yang mengubah bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang semula membawa uang tunai menjadi bisa melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Menurut Rizkiyah, et.al. (2021:111) menyebutkan bahwa “salah satu jenis *fintech* yang terjangkau oleh masyarakat luas di bidang pembayaran adalah *Digital Payment*”.

1) Pengertian *Digital Payment*

Inovasi *fintech* bidang pembayaran berupa *Digital Payment* merupakan sebuah inovasi terbaru dalam dunia bisnis dengan memadukan antara keuangan dan teknologi informasi dengan menggunakan basis *digital* sehingga merubah paradigma bisnis jasa keuangan yang tadinya manual menjadi otomatis. Dengan kemajuan tersebut menjadi sebuah fasilitas yang akan mendukung peningkatan dari teknologi bidang jasa keuangan dan nantinya akan meningkatkan fasilitas publik terhadap layanan keuangan (Lubis and Nurohman, 2023:6140).

Pendapat lain menyebutkan bahwa *Digital Payment* atau electronic payment merupakan metode transaksi pembayaran dengan memanfaatkan media elektronik, seperti Short Message Service (SMS), Internet banking, mobile banking, *e-money*, dan/atau *e-wallet* (Suryanto, et.al. 2022: 56).

Kemudian menurut Trihasta & Julia (Meilysianawati and Utomo, 2022:293) menyebutkan bahwa *Digital Payment* atau pembayaran elektronik merupakan sistem pembayaran dengan cara elektronik dan bentuk pemrosesan uang yang akan diterima berupa informasi *digital* serta proses pemindahan dananya dilakukan dengan alat pembayaran *digital*.

Kemudian, menurut Dorothy (Nasution, 2020: 91) disebutkan bahwa “*Digital Payment* merupakan sebuah tata cara pembayaran yang dilaksanakan dengan menggunakan metode *digital*”. Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan mengenai *Digital Payment*, dapat disimpulkan bahwa *Digital Payment* merupakan suatu sistem pembayaran yang dapat dilakukan oleh masyarakat dengan memanfaatkan teknologi elektronik berbasis *digital* yang dapat diakses baik melalui kartu maupun melalui ponsel pintar masing-masing. Wulandari (Nuranindita, 2023: 18) mengatakan dengan “menggunakan *Digital Payment* masyarakat dapat menyelesaikan pembayaran dalam berbagai macam jenis transaksi”. *Digital Payment* bisa dikatakan efektif karena proses transaksi bisa dilakukan selama 24 jam dengan catatan harus terkoneksi dengan jaringan internet, dengan demikian memberikan kemudahan kepada konsumen yang bisa melakukan transaksi dimanapun serta kapanpun hanya menggunakan aplikasi yang dengan mudah dapat diunduh oleh ponsel pintar masing-masing konsumen. “Dalam pembayaran *digital* uang akan disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk informasi *digital*” (Tarantang, et.al. 2019: 65).

2) Jenis-Jenis *Digital Payment*

Digital Payment sendiri terdapat beberapa jenis yang digunakan di Indoneisa, penggunaannya dalam kegiatan sehari-hari biasa disebut sebagai *cashless payment* dan di Indonesia sistem tersebut dapat dilakukan dengan basis yang berbeda, baik itu *digital* maupun kartu. Dalam basis kartu, terdapat kartu kredit dan juga kartu debit. Menurut (Rositasari, 2022:166) disebutkan “dalam basis *digital*, terdapat *mobile banking*, *internet banking/online banking*, *e-money*, dan *e-*

wallet". Penjelasan lebih lengkap mengenai jenis-jenis *Digital Payment* adalah sebagai berikut.

a) Kartu Kredit

Kartu kredit menurut Achir & Kusumaningrum (2021:558) "merupakan suatu alat pembayaran berbasis kartu yang diterbitkan untuk digunakan oleh para penggunanya sebagai suatu metode pembayaran". Kartu kredit ini memberikan sebuah akses kepada penggunanya *dalam* melakukan pembayaran tanpa harus segera melakukan pembayaran untuk melunasi transaksi yang dilakukan. Dengan kata lain, pengguna kartu kredit diberikan akses pinjaman oleh bank dengan batas waktu hingga 50 hari tanpa dikenakan biaya.

Kemudian menurut pendapat Latumaerissa (Imtihan, et.al. 2021:241) kartu kredit merupakan "uang plastik" yang telah diluncurkan oleh bank selaku penerbit dan dapat difungsikan sebagai metode pembayaran di beberapa tempat tertentu yang memiliki mesin EDC untuk pembayaran serta dapat melakukan penarikan tunai di *Automated Teller Machine* (ATM) dan akan dikenai biaya yang akan diakumulasi dengan tagihan kartu kredit tersebut.

b) Kartu Debit

Kartu debit menurut Rositasari (2022:166) merupakan "kartu plastik yang memiliki fungsi sebagai pembayaran non tunai, dengan mengurangi kas rekening pemilik saat digunakan".

Kemudian pendapat lain menyebutkan bahwa kartu debit merupakan suatu alat pembayaran menggunakan kartu dalam bertransaksi yang nantinya saldo simpanan pemilik kartu akan mengalami pengurangan secara otomatis oleh lembaga yang memiliki wewenang (Enjeli, et.al. 2022:4141)

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disebutkan bahwa kartu debit merupakan alat penunjang pembayaran yang memiliki keterhubungan langsung dengan rekening bank masing-masing dari pemilik kartu. Dengan keterhubungan antara kartu debit dan juga rekening masing-masing pengguna, menjelaskan bahwa uang yang digunakan untuk menyelesaikan transaksi merupakan uang pribadi dari pemilik kartu tersebut

c) *Mobile banking*

Mobile banking menurut Mu'asiroh and Darwanto (2021:160) merupakan "inovasi layanan yang disediakan oleh bank dalam melakukan transaksi perbankan

dengan hanya menggunakan ponsel pintar mereka masing-masing”. Menurut Akyuwen (2020:38) disebutkan bahwa “*mobile banking* merupakan pengelolaan rekening untuk bisa dikelola sesuai keperluan oleh nasabah”. *Mobile banking* diwujudkan dengan menggunakan aplikasi yang di rancang khusus oleh penerbit masing-masing. Banyaknya pengguna ponsel pintar saat ini sebagai bentuk alat komunikasi, maka menjadi suatu peluang yang tinggi untuk para nasabah menggunakan fasilitas layanan *mobile banking*. Pendapat lainnya menurut Kumalasanti and Susliyanti (2020:418) menyebutkan bahwa:

Mobile banking sendiri merupakan fasilitas yang disediakan dengan memberikan kemudahan dan juga kecepatan dalam melayani nasabah dalam mendapatkan informasi terkait transaksi keuangan secara real time. Manfaat lainnya yang bisa dirasakan oleh nasabah sebagai penggunanya yaitu, kenyamanan dalam bertransaksi kapan dan di mana saja, kemudahan bertransaksi seperti menggunakan mesin ATM, dapat digunakan pada seluruh jenis SIM dan juga ponsel yang berteknologi GPRS, serta terdapat fitur *transfer* real time.

d) *Internet Banking/Online Banking*

Internet banking ini disediakan terlebih dahulu oleh bank sebelum akhirnya menyediakan fasilitas layanan *mobile banking*.

Internet banking sendiri merupakan suatu kegiatan transaksi yang dilakukan baik berupa transaksi pembayaran atau jenis transaksi lainnya dengan memanfaatkan internet dan juga *website* resmi milik bank masing-masing yang telah dilengkapi sistem keamanan. Nasabah dapat menggunakan alat berupa ponsel, desktop, laptop, maupun tablet yang memiliki koneksi terhadap internet. Sehingga tidak hanya bisa menggunakan ponsel saja seperti *mobile banking* (Ayuningtyas and Sufina, 2023:121).

Kemudian menurut Saputra M., et.al. (2023:136) “menyebutkan bahwa *internet banking* merupakan produk perbankan dalam bentuk *website* yang menjadi sarana nasabah dalam melakukan transaksi dengan suatu bank” Dengan demikian *internet banking* dapat disebutkan sebagai fasilitas yang disediakan oleh perbankan dalam menyediakan dan juga memberikan kebutuhan terkait layanan keuangan kepada nasabah, sehingga memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan layanan baik berupa *transfer* dana atau lainnya tanpa adanya batasan waktu dan juga ruang

e) *E-Money*

E-money menurut pendapat Reyhan and Amri (2020:118) “merupakan suatu jenis alat pembayaran dengan menggunakan elektronik dan jaringan internet”. Nilai uang yang terdapat dalam *e-money* sebelumnya telah dilakukan penyetoran terlebih dahulu kepada penerbit, baik secara langsung maupun melalui agen penerbit lainnya dan kemudian dapat digunakan sebagai alat transaksi pembayaran. Dengan kemudahan yang dirasakan ketika menggunakan *e-money*, terdapat kekurangan yang apabila *e-money* tersebut hilang akan dengan mudah digunakan oleh orang lain, karena pada prinsipnya *e-money* ini seperti uang tunai, sehingga ketika hilang tidak dapat diklaim kepada penerbit. Kekurangan lainnya yang harus dipahami pengguna yaitu ketika melakukan tap dua kali pada mesin *reader* akan mengurangi nilai uang di dalamnya secara lebih besar. Penggunaan *e-money* sendiri memiliki perbedaan yang signifikan dengan kartu kredit dan debit, di mana sistem yang digunakan *e-money* disebut sebagai sistem prabayar.

Menurut Amarta, et.al. (2023: 48) “pengguna *e-money* harus melakukan deposit dalam sejumlah nominal nilai uang yang nantinya akan direkam secara *digital*”. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, *e-money* ini tidak harus terhubung dengan rekening bank nasabah, sehingga pengguna yang tidak memiliki rekening bisa menggunakan asalkan harus melakukan penyetoran deposit terlebih dahulu. Dan biasanya pengguna *e-money* ini dilakukan dalam pembayaran segmen mikro seperti pembayaran tol atau tiket transportasi umum.

f) *E-Wallet*

E-wallet atau dompet *digital* menurut Watmah et.al. (2020:262) merupakan “perangkat lunak yang digunakan dalam hal pembayaran, penyimpanan uang, serta transaksi lainnya yang dilakukan dengan basis *digital*”.

Kemudian, pendapat lainnya dari Indriyani and Sartika (2022: 69) menyatakan “bahwa dompet elektronik atau *e-wallet* merupakan sebuah aplikasi yang telah dikembangkan oleh bank selaku penerbit yang memiliki wewenang untuk melakukan transaksi secara non tunai”.

Menurut Wahab et.al. (2023:104) “pengisian saldo *e-wallet* dapat melalui *transfer* bank, kartu kredit/debit, serta agen resmi”. Penggunaan dengan *e-wallet* ini

menggantikan sebuah pembayaran yang tradisional menjadi modern dengan menggunakan aplikasi ponsel dan juga berkemungkinan untuk melakukan penyimpanan uang dan digunakan ketika akan melakukan transaksi langsung dari aplikasi. *E-wallet* ini terbagi menjadi beberapa jenis aplikasi yang menjadi bagian dari *e-wallet*, seperti shopeepay, ovo, link aja, dana, dll. Aplikasi inilah yang menjadi alternatif pembayaran non tunai yang menunjang operasional bisnis. Faktor-faktor yang bisa menjadi penyebab dari niat pengguna dalam memilih untuk menggunakan *e-wallet* ini dikarenakan oleh kemudahan dalam menggunakannya. Penggunaan yang mudah tersebut membuat pengguna menjadi terbiasa dengan teknologi tersebut sehingga pengguna merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi non tunai tersebut.

3) Dimensi *Digital Payment*

Dengan kemunculan dari adanya *Digital Payment* sebagai salah satu pilihan metode yang bisa dilakukan oleh masyarakat Indonesia dalam melakukan pembayaran. Berbagai jenis dari *Digital Payment* seperti yang disebutkan di atas juga menjadi pilihan yang bisa digunakan masyarakat dalam melakukan pembayaran. Dari mulai yang menggunakan kartu hingga dengan memanfaatkan aplikasi di ponsel pintar masing-masing. Ditambah dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan ponsel pintar di masa sekarang menjadi harapan dari kemudahan digunakannya metode *Digital Payment* tersebut. Adapun dimensi dari *Digital Payment* menurut Kurniawan et.al. (2023:240) adalah sebagai berikut.

- a) Efisiensi : Istilah efisiensi ini digunakan untuk menunjukkan seberapa mudah para pengguna dalam menggunakan metode pembayaran tertentu.
- b) Kualitas layanan: Dalam model kali ini, kualitas layanan mengacu pada bagaimana dukungan dari pengguna secara umum ketika menggunakan sistem pembayaran elektronik.
- c) Kemudahan pembayaran yang dirasakan : Kemudahan yang dimaksudkan yaitu pada kemudahan penggunaan dari metode pembayaran tertentu tersebut bagi para pengguna.
- d) Kecepatan pembayaran yang dirasakan: Mengacu pada kemampuan transmisi informasi pembayaran dalam menghasilkan penggunaan aktual dan menimbulkan kepuasan pengguna dengan sistem tersebut.

- e) Kenikmatan yang dirasakan: Kepuasan dari pengguna dipengaruhi oleh banyaknya pengguna yang menikmati penggunaan sistem dari *Digital Payment*.
- f) Keamanan : Keamanan dalam indikator kali ini mengarah pada akses sistem keamanan yang disediakan oleh penyedia akses metode pembayaran tertentu tersebut sebagai fasilitas yang diberikan untuk para penggunanya.
- g) Penggunaan aktual : Dimaksudkan sebagai total waktu yang dihabiskan oleh pengguna dalam memanfaatkan teknologi dari metode pembayaran tertentu tersebut.

4) *Framework Open API*

API merupakan kepanjangan dari *Application Programming Interface* (Antarmuka Pemrograman Aplikasi). Kata Aplikasi pada API menyatakan tentang perangkat lunak yang memiliki fungsi berbeda. Kata Antarmuka memiliki arti sebagai kontrak layanan antara dua aplikasi. *Framework Open API* Indonesia merupakan segolongan kebijakan terkait *open banking* di Indonesia guna mendukung ekonomi keuangan *digital* dengan melalui *interlink* antara bank dan *fintech* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi sistem pembayaran dan mendorong inklusi keuangan di Indonesia. Kemudian terdapat lima elemen pembentuk standar *open API* di dalam *framework* tersebut, yaitu: (BRI API, 2024)

1. Tujuan Standar *Open API*

Standar *Open API* memiliki empat tujuan utama, yaitu meningkatkan efisiensi pada transaksi serta sistem pembayaran, meningkatkan inovasi dan kompetisi, meningkatkan inklusi keuangan, dan mengurangi risiko *shadow banking*.

2. *Guiding Principles*

Untuk dapat menjalankan setiap bagian dari *framework*, ada beberapa prinsip yang harus dilaksanakan dan tersusun dalam *guiding principles* ini. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- *Openness* (keterbukaan data);
- *Interoperability* (interaksi antara berbagai pihak);
- *Independence* (kemandirian);
- *Flexibility* (fleksibilitas);
- *Governance* (tata kelola);
- *Customer protection and consent* (perlindungan persetujuan konsumen);
- *Novelty* (kebaruan).

3. Standar

Standar dalam *framework Open API* meliputi lima poin utama, yaitu:

- **Standar data**, mencakup ruang lingkup dan jenis data yang perlu dibuka oleh bank dan *fintech*;
- **Standar teknis**, mencakup antara lain acuan spesifikasi *Open API* meliputi protokol komunikasi, tipe arsitektur, format data, dan struktur data.
- **Standar keamanan**, mencakup syarat minimum pemenuhan keamanan yang harus dipenuhi bank dan *fintech* termasuk autentikasi, otorisasi dan enkripsi.
- **Standar governance**, mencakup *consumer consent*, resolusi sengketa, *API life cycle*, dan *standard governing body*.
- **Standar kontraktual kerjasama *open API*** antara bank dengan pihak ketiga penyedia layanan, termasuk *fintech*, yang dituangkan dalam bentuk *guiding principles*.

4. Implementasi

Implementasi *framework Open API* terdiri dari tiga elemen, yaitu model bisnis (*transfer & payment*), partisipan, dan *timeframe* implementasi.

5. Usulan Pendekatan Pengaturan

Framework Open API mengusulkan dua pendekatan pengaturan, yakni:

- Pendekatan penerapan *principle based* yang dirumuskan bersama BI, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan industri.
- Pendekatan penerapan aktivitas *fintech*, bank, IKNB, dan *aggregator* pembayaran.

b. Quick Response Code Indonesian (QRIS)

Penjelasan mengenai *Quick Response Code Indonesian* (QRIS) dapat dijabarkan sebagai berikut.

1) Pengertian QRIS

Menurut pendapat Surachman et.al. (2024:117) *Quick Response Code Indonesian* (QRIS) merupakan “suatu standarisasi pembayaran dengan QR code sa diciptakan oleh Bank Indonesia agar praktis, cepat dan aman”. Menurut Paramitha and Kusumaningtyas (2020: 30) menyebutkan bahwa “QRIS merupakan pembayaran *digital* melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet *digital*, dan *mobile banking*”. Dengan demikian satu kode QR dapat melakukan transaksi pembayaran dari berbagai jenis *Digital Payment* berbasis *server* yang sebelumnya berdiri sendiri. QRIS ini diluncurkan pertama kali oleh Bank Indonesia pada tanggal 17 Agustus 2019 dan penerapannya secara efektif itu pada tanggal 1 Januari 2020 lalu. “Kehadiran QRIS sebuah inovasi yang mampu menciptakan pembayaran

digital yang mudah, cepat, aman, dan nyaman bagi para nasabah atau pengguna transaksi *digital* berbasis *server* tersebut” (Gultom, et.al. 2023: 19).

2) Jenis QRIS

Mekanisme transaksi dengan QRIS dengan penjual yang bertugas sebagai penyedia QR *code* dan pembeli sebagai pemindai QR *code* dengan ponselnya masing-masing. QRIS sebagai metodenya itu dibagi menjadi 2 jenis, yaitu *Merchant Presented Mode* (MPM) dan *Customer Presented Mode* (CPM). QRIS MPM memiliki arti sebagai metode pembayaran secara *digital* yang dilakukan oleh pengguna dengan memindai kode QR yang telah dikeluarkan atau disediakan oleh *merchant*. Sedangkan untuk QRIS CPM merupakan sebuah metode pembayaran yang dapat dilakukan dengan memberikan kode QR yang dibuat oleh pengguna untuk dilakukan pemindaian oleh *merchant*. Diantara kedua jenis QRIS yang digunakan, jenis yang paling sering dipergunakan oleh *merchant* yaitu jenis QRIS MPM.

Kemudian Paramitha and Kusumaningtyas (2020: 50) menyebutkan QRIS MPM ini “terdapat 2 jenis, yaitu statis dan juga dinamis”. QRIS MPM berjenis statis biasanya digunakan oleh *merchant* dengan menyediakan satu jenis kode QR yang bisa digunakan oleh jenis *Digital Payment* berbasis *server* apapun dan juga kapan pun, dan konsumen yang ingin menggunakannya hanya melakukan pemindaian dan memasukkan nominal angka yang harus dibayarkan. Sedangkan, untuk QRIS MPM berjenis dinamis ini kode QR yang dihasilkan berbeda-beda tergantung dengan nominal angka pembayaran yang harus dibayarkan oleh pengguna. Pihak yang memasukkan nominal angka dan membentuk kode QR itu adalah pihak *merchant* dan nantinya para konsumen hanya memindai serta memasukkan pin dari masing-masing *Digital Payment* yang mereka gunakan.

3) Kelebihan dan Kekurangan QRIS

Menurut Paramitha and Kusumaningtyas (2020: 36) disebutkan bahwa kelebihan dari penggunaan QRIS yaitu:

- a) pembayaran non tunai lebih efisien,
- b) antisipasi tindakan kriminal,
- c) persaingan bisnis meningkat, dan
- d) semua kalangan bisa menggunakan QRIS.

Kemudian untuk kelemahannya yaitu:

- a) perkembangan pembangunan belum merata,
- b) jaringan internet belum stabil, dan
- c) Masyarakat usia tua masih belum bisa mengoperasikan ponsel pintar.

B. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam melakukan penelitian “Analisis Penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada Unit Usaha Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD) Mart (Studi Kasus di Kementerian Koperasi dan UKM)” sebagai berikut.

Table 1 Penelitian Terdahulu

Sumber: dikembangkan oleh peneliti, April 2024

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Metode Penelitian	Aspek Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kurniawan E. dkk., (2023) Analisis Minat Penggunaan <i>Digital Payment</i> di Kota Medan	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Indikator efektivitas, hedonis, persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan yang mempengaruhi indikator minat penggunaan <i>Digital Payment</i> .	Niat penggunaan <i>Digital Payment</i> di Kota Medan signifikan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Selain itu dalam perspektif kebermanfaatan, kepercayaan, dan resiko juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan <i>Digital Payment</i> di Kota Medan. Berdasarkan penelitian tersebut, ditemukan aplikasi yang sering

				dimanfaatkan untuk transaksi <i>Digital Payment</i> di kota medan berupa OVO, Gopay, dan Dana.
2.	Rizkiyah K. dkk., (2021) Pengaruh <i>Digital Payment</i> Terhadap Perilaku Konsumen Pengguna Platform <i>Digital Payment</i> OVO	Metode Kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi liner sederhana	<i>Digital Payment</i> dan Perilaku Konsumen	Analisis uji regresi linear sederhana yang dilakukan menghasilkan nilai signifikan (sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,005 ($\alpha = 5\%$) sehingga kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yaitu bahwa <i>Digital Payment</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel perilaku konsumen dengan besar pengaruhnya sebesar 62,5%
3.	Salim and Nopiansyah (2023) Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) Terhadap Peningkatan Penjualan Pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall	Metode kualitatif	Aspek Efisiensi dengan Indikator Hasil (output) dan Indikator Pengorbanan (Input)	Praktik penggunaan QRIS terhadap peningkatan penjualan yang ditimbulkan pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall dilakukan dengan menyediakan kode QR yang bisa langsung dilakukan pemindaian oleh konsumen yang ingin melakukan transaksi, kemudian konsumen akan memasukkan nominal sesuai dengan total nominal yang harus dibayarkan. Kemudian dari sisi efisiensi berdasarkan tolak ukur hasil (output) mendapatkan dampak yang positif karena dengan adanya kode QR ini dapat melakukan pembayaran non tunai

				<p>dari berbagai aplikasi, kualitas pelayanan yang meningkat karena sudah memenuhi fasilitas yang dibutuhkan oleh pembeli, selain itu ada peningkatan dari kepuasan pelanggan dikarenakan penambahan fasilitas kode QR tersebut. Kemudian dari tolak ukur pengorbanan (input) berdampak positif karena ketepatan waktu yang dirasakan dalam pembayaran menjadi lebih efisien, cepat, lebih mudah, menambah produktivitas lainnya, meningkatkan efektivitas pekerjaan, dan juga mengembangkan kinerja dari pekerjaan.</p>
4.	<p>Amar <i>et.al.</i>, (2023) Penggunaan QRIS di Kalangan UMKM (Studi Persepsi dan Intensi UMKM di Kota Pekalongan).</p>	<p>Metode Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Persepsi manfaat, Persepsi kemudahan, Persepsi risiko dan kendala</p>	<p>Pada UMKM di Kota Pekalongan berdasarkan penelitian yang dilakukan memiliki hasil yang positif dari penggunaannya terhadap QRIS sebagai salah satu alat pembayaran elektronik. QRIS ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan juga menimbulkan suatu peningkatan yang efisien. Kemudian, dengan dilakukannya penelitian ini juga dapat disimpulkan beberapa faktor yang menjadi pengaruh dari persepsi dan intensi para UMKM di Kota Pekalongan dalam memanfaatkan</p>

				QRIS sebagai metode pembayaran yaitu memberikan peningkatan terhadap efisiensi dalam transaksi yang dilakukan UMKM, dapat mengurangi intensitas dalam penggunaan uang tunai, serta memberikan peningkatan aksesibilitas bagi para konsumen.
5.	Haryanti (2024) Hubungan Penggunaan QRIS dengan Pengembangan Ekonomi Digital UMKM di KMGD Jombang	Metode Kualitatif dengan Pendekatan Studi Kasus	Penggunaan QRIS dan pengembangan ekonomi digital	Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 pedangan pengguna di Desa Cukir Kabupaten Jombang, 4 diantaranya mengetahui informasi terkait qris dari media sosial. Sedangkan dua narasumber berikutnya tidak faham mengenai proses pembuatan QRIS, hal ini dikarenakan mereka hanya sebagai penjaga merchant dan yang memahami terkait QRIS dan proses pembayarannya itu hanya Owner. Pedagang yang mencantumkan QRIS sebagai metode pembayarannya menyebutkan bahwa dengan adanya pembayaran menggunakan QRIS memudahkan mereka terutama dalam urusan pengembalian uang belanja. Dengan menggunakan QRIS pedagang tidak perlu repot untuk mencari-cari

				uang kembalian untuk pembeli karena uang yang dibayarkan udah pasti dalam nominal yang pas. Selain itu, narasumber juga menyebutkan dengan adanya metode pembayaran QRIS di merchant mereka membuat kemudahan dalam pencatatan keuangan. Hal ini dikarenakan setiap transaksi yang dilakukan oleh pembeli telah masuk pencatatan pada aplikasi QRIS.
--	--	--	--	--

C. Konsep Kunci

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart. Dengan berkembangnya penggunaan teknologi pada bidang keuangan menimbulkan inovasi baru dalam segi pembayaran. Salah satunya inovasi berupa QRIS yang diciptakan oleh Bank Indonesia. Untuk menjalankan setiap bagian framework, ada beberapa prinsip BRI API yang harus dipatuhi dan terangkum dalam *guiding principles* ini. Prinsip-prinsip tersebut, yaitu:

- *Openness* (keterbukaan data);
- *Interoperability* (interaksi antara berbagai pihak);
- *Independence* (kemandirian);
- *Flexibility* (fleksibilitas);
- *Governance* (tata kelola);
- Customer protection and consent (perlindungan persetujuan konsumen);
- Novelty (kebaruan).

Dengan menilai dari kondisi lapangan dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan 4 aspek dari 7 dimensi *guiding principles*. Ke-empat aspek

tersebut terdiri dari: aspek efisiensi, aspek kemudahan pembayaran yang dirasakan, aspek keamanan, dan aspek penggunaan aktual. Aspek-aspek tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Aspek Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu perbandingan yang dilakukan antara pengeluaran (ouput) dan pemasukan (input) yang nantinya akan dihubungkan dengan tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian, penelitian yang dilakukan akan membandingkan antara input serta output dalam penggunaan QRIS di KPDK Mart. Adapun indikator efisiensi menurut Suranto (Afandi, et.al. 2022: 75) dalam melakukan pengukuran tingkat efisiensi yaitu sebagai berikut.

- a. Cepat, yaitu dengan menggunakan *Digital Payment* QRIS transaksi pembayaran yang dilakukan menjadi lebih cepat.
- b. Akurat, yaitu dengan menggunakan *Digital Payment* QRIS nominal transaksi yang dibayarkan oleh konsumen lebih akurat.
- c. Murah, yaitu biaya yang dibutuhkan atau dikeluarkan dalam penggunaan *Digital Payment* QRIS itu murah.
- d. Mudah, yaitu praktik yang dilakukan dalam penggunaan *Digital Payment* QRIS itu mudah.

2. Aspek Kemudahan pembayaran yang dirasakan

Kemudahan yang dirasakan dapat didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan yang dimiliki pengguna dalam menggunakan suatu sistem tertentu tidak mengalami kesulitan. Berdasarkan pengertian tersebut, peneliti akan menganalisis kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan QRIS di KPDK Mart. Terdapat indikator yang menjadi pengukur dalam menentukan kemudahan yang dirasakan menurut Wiwoho dan Mujiasih (Singgih and Maria, 2022:568) yaitu sebagai berikut.

- a. Jelas dan dapat dipahami, yaitu sistem QRIS yang diterapkan dapat memberikan kejelasan dan juga mudah untuk dipahami oleh penggunanya yaitu konsumen.
- b. Mudah digunakan, yaitu metode pembayaran dengan menggunakan QRIS mudah untuk digunakan oleh seluruh konsumen yang melakukan pembayaran non tunai.
- c. Mudah dipelajari, yaitu dalam mempelajari metode pembayaran dengan QRIS dibutuhkan sedikit usaha untuk bisa mempelajarinya secara seksama.
- d. Dapat dikontrol, yaitu pengguna yang memanfaatkan QRIS sebagai metode pembayaran bisa melakukan pengontrolan dalam penggunaannya terhadap QRIS tersebut.

- e. Fleksibel, yaitu sistem aplikasi yang disediakan dapat digunakan kapan pun dan dimana pun sesuai dengan kebutuhan para penggunanya.

3. Aspek Keamanan

Keamanan merupakan suatu tindakan penjagaan dari hal yang negatif dan mungkin akan timbul selama menggunakan suatu sistem dan juga teknologi. Jaminan dari suatu keamanan yaitu dapat mengurangi rasa khawatir dari para pengguna suatu sistem atau teknologi dari penyalahgunaan data pribadi selama melakukan transaksi, sehingga keamanan dapat meningkatkan kepercayaan dari pengguna terhadap suatu sistem atau teknologi. Menurut Budhi Rahardjo (Sumadi, et.al. 2022:2197) terdapat 3 indikator dalam mengukur keamanan suatu sistem atau teknologi yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

- a. Keyakinan, yaitu sebuah rasa yakin yang dimiliki oleh pengguna bahwa data diri mereka dalam suatu sistem atau teknologi itu akan terjaga.
- b. Kepercayaan, yaitu pengguna akan merasa percaya bahwa sistem atau teknologi tersebut akan memberikan kepercayaan atas data transaksi yang dilakukan tidak disalahgunakan.
- c. Kerahasiaan, yaitu merupakan hal yang harus ditekankan pada penyedia jasa bahwa data pribadi serta data transaksi dari para pengguna dalam melakukan transaksi suatu sistem atau teknologi bersifat rahasia.

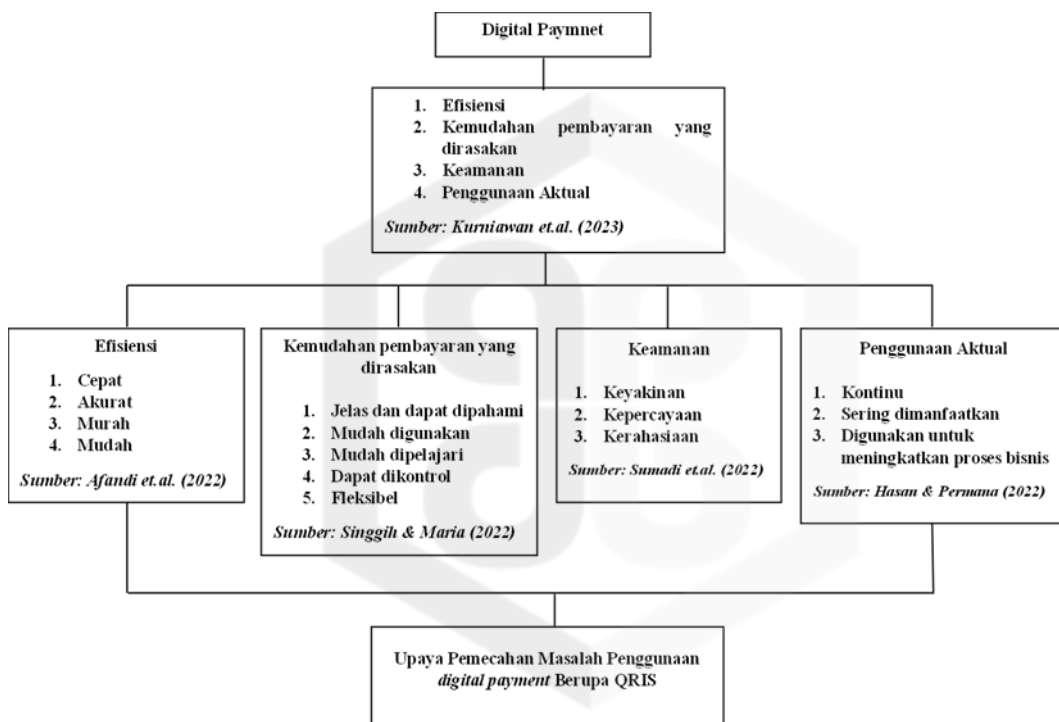
4. Aspek Penggunaan aktual

Penggunaan aktual merupakan suatu penggunaan yang dilakukan secara sebenar-benarnya pada suatu sistem atau teknologi tertentu. Seseorang akan dinyatakan sebagai pengguna aktual apabila melakukan secara terus-menerus terhadap suatu sistem atau teknologi. Menurut Rigopoulos dan Askounis (Hasan and Permana, 2022:159) terdapat indikator yang bisa menjadi alat ukur dalam penggunaan aktual, yaitu sebagai berikut.

- a. Kontinu atau berkelanjutan, yaitu transaksi yang dilakukan dengan menggunakan sistem QRIS dilakukan oleh pengguna secara berulang atau berkelanjutan.
- b. Sering dimanfaatkan, yaitu pengguna sering melakukan transaksi dengan memanfaatkan sistem QRIS sebagai metode pembayarannya.
- c. Digunakan untuk meningkatkan proses bisnis, yaitu sistem QRIS yang digunakan ditujukan untuk meningkatkan proses bisnis yang sedang dilakukan.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu model konseptual mengenai suatu teori dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu hal penting dalam penelitian (Sugiyono dalam Setiawan & Kurniasih, 2020). Kerangka ini akan menjelaskan secara teoritis terkait hubungan antar indikator yang akan diteliti. Berdasarkan uraian teori utama yaitu dimensi *Digital Payment*, kerangka konsep yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut.



Gambar 4 Bagan Kerangka Berfikir

Sumber: diadaptasi dari BRI API, 2024



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif diumpamakan seperti orang yang ingin piknik, di mana orang tersebut baru mengetahui lokasi yang dituju tanpa tahu secara pasti apa saja yang tersedia dalam lokasi tersebut. Orang itu bisa mengetahui terkait objek di dalamnya dengan cara membaca sumber informasi tertulis, memperhatikan gambar, melihat aktivitas orang di sekitar lokasi dan melakukan wawancara terhadap orang-orang yang melakukan aktivitas pada lokasi tersebut. Sehingga, penelitian kualitatif dikemukakan bahwa jika penelitian tersebut belum memiliki masalah atau keinginan yang jelas, penelitian kualitatif bisa langsung memasuki suatu objek/lapangan.

Dalam penelitian kali ini, peneliti akan menggunakan penelitian kualitatif, yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terkait kejadian yang sebenarnya di lapangan. Dalam melakukan pengamatan awal akan terfokus pada permasalahan pokok. Kemudian, nantinya akan dikembangkan selama proses pengamatan langsung. Peneliti akan mencari tahu informasi secara mendalam untuk bisa menemukan perkembangan dari permasalahan pokok. Mencari informasi tersebut akan dilakukan dengan mengamati lingkungan secara mendalam, mengemukakan pola situasi, menentukan hipotesis, dan membandingkan data yang didapatkan selama di lapangan.

Metode penelitian yang diambil oleh peneliti kali ini berupa studi kasus dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Ridlo (2023: 33) metode studi kasus merupakan suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara dinamis, terperinci, dan juga jauh mendalam mengenai suatu program, peristiwa, dan juga aktivitas atau kegiatan, baik pada tingkat perorangan, berkelompok, serta lembaga atau organisasi guna mendapatkan pengetahuan dan informasi secara lebih mendalam mengenai suatu peristiwa.

Kemudian pendapat Stake (Fiantika et.al. 2022:115) mengungkapkan bahwa “studi kasus menggambarkan fenomena yang terjadi pada waktu tertentu dan memiliki kaitan dengan apa yang direfleksi dari fenomena”. Dengan demikian, peneliti ingin melakukan analisa terkait penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart dengan metode studi kasus tersebut. Bertujuan agar dapat memahami suatu permasalahan yang terjadi secara lebih jelas dan nyata di lapangan. Diharapkan dengan menggunakan metode studi kasus ini, peneliti bisa mendapatkan informasi secara menyeluruh berkat eksplorasi mendalam yang dilakukan dalam sebuah penelitian studi kasus.

B. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian yang dilakukan memerlukan data-data yang akan mendukung penelitian. Dalam mengumpulkan data tersebut dibutuhkan sebuah teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang paling strategis dalam melakukan penelitian, dengan fokus tujuan utama berupa mendapatkan data. Menurut Harahap (2020: 76): “Teknik pengumpulan data penelitian kualitatif memiliki sifat tentatif, karena penggunaannya ditentukan oleh suatu permasalahan dan juga gambaran dari data yang akan diperoleh”. Dalam kesempatan kali ini, peneliti akan menggunakan 2 teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan penelaahan dokumen.

1. Wawancara

Menurut Zuriah (Fiantika, et.al. 2022: 13) wawancara merupakan “suatu alat untuk mengumpulkan informasi dengan cara memberikan pertanyaan untuk nantinya bisa dijawab dan dipertanyakan secara verbal”. Wawancara juga dapat diartikan sebagai kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan responden dan mendapatkan waktu yang cukup untuk berinteraksi langsung secara alami dengan peneliti tanpa rekayasa sebelumnya. Kegiatan dari wawancara bisa berwujud sebagai bentuk catatan ataupun rekaman dari percakapan yang dilakukan untuk menunjukkan peningkatan aktualisasi dari

suatu data yang diperoleh. Peralatan yang bisa digunakan oleh peneliti dalam melakukan metode wawancara menurut Fiantika et.al. (2022: 57) berupa:

- a. buku catatan : yang memiliki fungsi untuk mencatat hasil dari percakapan yang dilakukan dengan sumber data atau narasumber.
- b. alat perekam suara : yang digunakan untuk merekam keseluruhan percakapan dengan sumber data atau narasumber.
- c. kamera : digunakan untuk menangkap gambar ketika peneliti sedang melakukan perbincangan dengan sumber data atau narasumber. Tujuan lain dari kamera ini juga sebagai bentuk keabsahan dari penelitian yang terjamin. Dalam melakukan wawancara ini, nantinya peneliti akan melakukan

wawancara dengan beberapa narasumber yang terlibat dengan permasalahan yang akan diteliti. Narasumber yang akan diwawancarai pada penelitian kali ini berjumlah 5 orang berupa 1 Manajer Toko dan 2 kasir serta 2 konsumen. Dalam penelitian ini peneliti memilih narasumber yang kompeten dan juga terlibat secara langsung dengan bidang yang sedang diteliti yaitu QRIS. Narasumber yang dipilih untuk melakukan wawancara dan diskusi diharapkan nantinya akan memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti secara lebih mendalam terkait penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart. Daftar narasumber dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Table 2 Tabel *Key Informant*

Sumber: dikembangkan oleh peneliti, April 2024

No	<i>Key Informant</i>	Jumlah	Keterangan
1	Manager Toko KPDK Mart	1	Selaku pelaku yang mengkoordinasikan toko dan menjadi pengelola transaksi toko setiap bulannya.
2	Kasir	2	Selaku pelaku yang terlibat langsung dengan pembeli dan melakukan transaksi <i>Digital Payment</i> berupa QRIS.
3	Konsumen	2	Selaku pelaku yang melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan <i>Digital Payment</i> berupa QRIS.

2. Penelaahan dokumen

Menurut Sembiring et.al. (2024:182) menyebutkan “dalam penelitian kualitatif diperluas dengan sebuah studi dokumen atau penelaahan dokumen sebagai pelengkap dari penelitian”. Penelaahan dokumen memiliki fokus utama pada dokumen yang ditelaah. “Dokumen yang bisa digunakan dalam penelaahan berupa dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental lainnya dari seseorang” (Abdussamad, 2022:149).

Menurut Sugiyono (2022:124) dokumen yang “berarti catatan suatu peristiwa yang sudah berlalu dan berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang”. Penelaahan dokumen ini sebuah teknik pengumpulan data yang tidak secara langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Menurut Sidiq and Choiri (2019: 73) menyebutkan “dalam penelitian kualitatif dokumen ini menjadi pelengkap dari metode observasi dan wawancara”. Dokumen yang diteliti bisa dengan menggunakan dokumen resmi berupa peraturan dan surat instruksi, sedangkan untuk dokumen tidak resmi dapat berupa surat nota dan juga surat pribadi. Kegunaan dari teknik dokumentasi ini dapat digunakan sebagai pembuktian dari informasi-informasi yang didapatkan selama melakukan metode wawancara.

Menurut Moleong (Fiantika et.al. 2022: 61) disebutkan alasan dari dokumen dapat digunakan pada penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut.

- a. Dokumen memiliki sumber yang kaya, stabil, dan mendorong
- b. Dokumen juga bisa digunakan sebagai bukti suatu pengujian
- c. Dokumen memiliki sifat alamiah yang sama dengan penelitian kualitatif
- d. Relatif murah dan mudah untuk diperoleh
- e. Hasil kajian isi dapat membuka kesempatan untuk bisa memperluas pengetahuan peneliti dalam konteks penelitian yang sedang diteliti

C. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2022: 9) instrumen penelitian kualitatif adalah “si peneliti itu sendiri”. Peneliti yang berlaku sebagai instrumen ini memerlukan sebuah validasi terhadap kesiapan dirinya untuk terjun langsung ke lapangan. Validasi yang dimaksudkan pada peneliti sebagai bentuk instrumen penelitian

meliputi pemahaman terhadap suatu topik atau bidang yang akan diteliti, kesiapan peneliti dalam objek penelitian, baik secara akademik maupun logistik. Validasi ini bisa dilakukan sendiri oleh si peneliti dengan melakukan evaluasi individu terhadap dirinya atas seberapa jauh pemahaman dan juga penguasaannya atas metode, teori, serta kesiapan diri untuk terjun langsung ke lapangan. Peneliti yang merupakan bentuk instrumen dalam penelitian kualitatif ini menjadikan mutlak atas kehadirannya di lapangan, hal ini dikarenakan seorang peneliti harus melakukan interaksi secara langsung dengan lingkungan peneliti baik dengan manusia maupun bukan manusia yang memiliki hubungan atas topik yang akan diteliti. Dan juga informasi terkait kehadiran atau ketidakhadiran peneliti di lokasi penelitian harus disampaikan bahwa subjek penelitian mengetahui hal tersebut atau tidak.

Peneliti sebagai instrumen penelitian menjadi perantara dalam memahami dan bereaksi terhadap situasi yang terjadi di lapangan dan mampu mendeskripsikan terkait pemahaman pada pengamatan yang sedang dilakukannya. Hal itu, perlu didukung juga dengan kemampuan peneliti dalam menanggapi situasi yang terjadi di lapangan yang tentunya berbeda-beda. Kemampuan lainnya yang dikuasai berupa mengamati lingkungan secara kritis dan reflektif dalam memahami peristiwa atau kejadian yang beragam. Dan tentunya, peneliti harus bisa fokus terhadap topik yang sudah ditentukan sebelumnya, karena selama masa turun di lapangan ada banyak kemungkinan masalah lainnya yang lebih menarik. Membangun hubungan yang positif dengan subjek penelitian juga perlu dilakukan agar selama proses pengumpulan data akan berjalan secara lancar.

Penelitian yang dilakukan dengan melakukan wawancara dengan narasumber yang mengelola dan juga menggunakan *Digital Payment QRIS* sebagai metode pembayaran yang dilakukan. Data yang akan dikumpulkan dari wawancara mendalam dengan narasumber didapatkan berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan dan juga alami selama memanfaatkan penggunaan QRIS. Dengan demikian, bisa diketahui terkait pendapat mereka atas penggunaan QRIS dan juga kendala yang mereka rasakan dengan adanya QRIS sebagai salah satu metode pembayaran yang digunakan. Oleh karena itu, instrumen yang dilakukan untuk

penelitian ini diperlukan pedoman wawancara sebagai acuan dalam melakukan wawancara mendalam dengan narasumber.

Pedoman wawancara menjadi sebuah alat bantu yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi dan juga data terkait penelitian yang sedang dilakukan. Dalam kesempatan kali ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara tidak terstruktur dengan tujuan agar mendapatkan informasi secara lebih jelas dan lengkap atas permasalahan yang sedang diteliti. Pedoman wawancara dapat berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber dengan bantuan alat tulis yang digunakan untuk mencatat hasil wawancara dan juga alat rekam, seperti telepon seluler untuk merekam percakapan antara peneliti dan narasumber.

Table 3 Instrumen Penelitian

Sumber: dikembangkan oleh peneliti, Juni 2024

Judul Penelitian	Aspek Penelitian	Sub Aspek Penelitian	Sumber Data	Instrumen Penelitian
Analisis Penggunaan <i>Digital Payment</i> Berupa <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> Pada Unit Usaha Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD) Mart (Studi Kasus Di Kementerian Koperasi Dan UKM)	1. Efisiensi	1. Cepat 2. Akurat 3. Murah 4. Mudah	Narasumber dan Dokumen	Wawancara dan Telaah Data
	2. Kemudahan Pembayaran yang dirasakan	1. Mudah dipelajari 2. Jelas dan dapat dipahami 3. Mudah digunakan 4. Dapat dikontrol 5. Fleksibel	Narasumber dan Dokumen	Wawancara dan Telaah Data
	3. Keamanan	1. Kerahasiaan 2. Kepercayaan 3. Keyakinan	Narasumber dan Dokumen	Wawancara dan Telaah Data
	4. Penggunaan Aktual	1. Sering dimanfaatkan 2. Kontinu /atau Berkelanjutan 3. Digunakan untuk meningkatkan proses bisnis	Narasumber dan Dokumen	Wawancara dan Telaah Data

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dan juga analisis data yang akan digunakan dalam penelitian kali ini dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu tahapan yang dilakukan untuk mengolah data mentah yang sudah diperoleh selama terjun langsung di lapangan. Data mentah tersebut nantinya akan diolah dan juga dianalisis untuk bisa menghasilkan sebuah kesimpulan dari penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, data mentah yang didapatkan berupa hasil pengamatan, hasil wawancara baik berupa catatan maupun rekaman, serta dokumen pelengkap dari penelitian tersebut. Terutama untuk hasil dari wawancara, peneliti akan melakukan menyampaikan transkrip dari hasil wawancara secara tersusun dan deskriptif.

Dalam proses pengolahan data ini akan dilakukan penggolongan dari data-data yang sudah didapatkan. Penggolongan ini diharapkan mampu mempermudah dalam melakukan analisis data yang akan dilakukan pada tahapan berikutnya. Mengingat banyaknya jumlah data yang mungkin akan diperoleh, sehingga penggolongan data ini sangat diperlukan untuk dilakukan para peneliti. Menurut Miles (Ahmad and Muslimah, 2021:176) proses yang harus dilakukan berdasarkan proses pengolahan data memiliki pedoman dengan urutan sebagai berikut.

- a. Konseptual : yang di mana peneliti akan menguraikan lebih luas lagi dari konsep ilmu masalah yang akan diteliti
- b. Kategorisasi : peneliti akan mengategorikan data yang diperoleh
- c. Deskripsi : peneliti akan melakukan pendeskripsian berdasarkan data yang berasal dari lapangan

Untuk hal yang perlu diperhatikan oleh peneliti bahwa kegiatan pengumpulan data dengan proses dari pengolahan data harus memiliki koneksi dan tidak boleh dipisahkan antara satu dengan yang lainnya.

2. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan ketika sebelum terjun ke lapangan, selama proses di lapangan, dan setelah selesai penelitian pada lapangan.

Tetapi hal yang harus diperhatikan analisis data dalam penelitian kualitatif memiliki fokus utama selama proses di lapangan bersamaan dengan waktu pengumpulan data. Data yang ada dalam kualitatif lebih spesifik, terutama dalam menyimpulkan dan menghubungkan informasi ke dalam suatu kesimpulan yang nantinya akan mudah dipahami oleh pihak lain. Kemudian, Warsono et.al. (2022: 11) menyebutkan beberapa langkah untuk menganalisis data yaitu sebagai berikut.

- a. Membaca secara berulang mengenai data yang diperoleh dan melakukan pengurangan informasi yang tercatat secara berulang
- b. Melihat substansial data yang telah diperoleh. Menjelaskan hal penting yang didapat dari informasi yang telah diperoleh
- c. Mengklasifikasikan data yang memiliki kesamaan dengan data lainnya yang dimiliki
- d. Mencarikan pola/tema yang mengikat antara satu dengan lainnya

Adapun aktivitas dalam melakukan analisis data meliputi, mereduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dengan penjelasan lebih lengkap sebagai berikut.

a. Mereduksi data

Mereduksi data atau dapat disebutkan sebagai merangkum data dengan memilah hal pokok dan hal penting serta sesuai dengan tema serta polanya. Kemudian, data yang telah direduksi diharapkan akan memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas terkait topik permasalahan yang sedang diteliti, selain itu bisa dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan dalam mengumpulkan data selanjutnya, dan juga mempermudah ketika mencari data tersebut kembali jika diperlukan. Setelah melakukan penelitian langsung di lapangan, data-data yang diperoleh pastinya akan terkumpul semakin banyak, kompleks, dan rumit. Dengan melakukan reduksi data ini akan membantu memilah data-data yang tertumpuk dan nantinya tidak akan mempersulit analisis data selanjutnya. Namun, dalam melakukan reduksi data ini peneliti harus memfokuskan melakukan reduksi data tersebut dengan tujuan yang telah ditentukan dalam penelitian yang sedang dilakukan tersebut.

Dalam melaksanakan reduksi data ini dilakukan dengan proses berpikir yang sensitif dan juga dibutuhkan kecerdasan dan keluasan dalam wawasan tersebut. Jika seorang peneliti masih baru, dan merasa masih kurang mampu untuk

melakukan reduksi data secara benar dan juga kompleks, peneliti baru tersebut bisa melakukan diskusi dengan orang lain yang dianggap lebih ahli dalam mereduksi data. Dengan dilakukannya diskusi tersebut diharapkan bisa menambah wawasan bagi peneliti untuk dapat melakukan reduksi data-data yang sudah dikumpulkan sebelumnya. Kemudian sebuah reduksi data akan dianggap sebagai reduksi data yang baik, akan dihasilkan data yang memiliki sebuah nilai temuan yang menarik kesimpulan.

b. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah melakukan reduksi data yaitu berupa penyajian data. Penyajian data ini difungsikan untuk mengorganisir data yang sudah direduksi agar tersusun sesuai dengan pola hubungan, yang nantinya akan semakin mudah untuk dipahami. Penyajian data ini bisa diwujudkan dalam bentuk uraian narasi, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur, dan lain-lainnya. Dengan penyajian data seperti yang disebutkan sebelumnya, diharapkan akan membuat peneliti lebih mudah memahami dan juga merencanakan tahapan penelitian selanjutnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir setelah menyajikan data yaitu berupa penarikan kesimpulan. Tindakan penarikan kesimpulan dilakukan setelah mendapatkan data-data yang valid saat peneliti selesai mengumpulkan data dari lapangan. Penarikan kesimpulan yang nantinya ditulis diharapkan mampu untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Permasalahan dan juga rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada langsung di lapangan.

Dengan demikian, rumusan masalah yang dikemukakan oleh peneliti berupa praktik penggunaan *Digital Payment* dan kendala serta penyimpangan yang dialami selama penggunaan *Digital Payment* pada unit usaha KPDK Mart. Dengan demikian, kesimpulan akan menjawab dan mendeskripsikan secara singkat rumusan masalah tersebut.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

Kegiatan pengumpulan data, dilakukan untuk menghasilkan data kasar yang nantinya akan diolah berdasarkan tujuan dari penelitian. Pengumpulan data tersebut dapat dilakukan di lapangan penelitian. Sebelum melakukan pengumpulan data, peneliti harus memahami gambaran umum terkait lokasi penelitian yang akan dilakukan. Berikut merupakan gambaran umum terkait lokasi penelitian “Analisis Penggunaan *Digital Payment* Berupa Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Unit Usaha Toko Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (Studi Kasus Di Kementerian Koperasi Dan UKM)”.

1. Sejarah Singkat Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD)

Koperasi merupakan badan usaha yang didirikan oleh perorangan atau badan hukum koperasi dengan menjalankan kegiatannya berdasarkan landasan prinsip koperasi dan menggunakan asas kekeluargaan. Tujuan dibentuknya koperasi yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan bagi anggota koperasi. Peningkatan kesejahteraan yang dimaksud dapat berupa pembagian hak dividen yang dimiliki oleh anggota koperasi. Dividen tersebut dapat berupa pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) yang akan diterima setiap 1 tahun sekali bagi anggota koperasi.

Jenis koperasi ada berbagai macam, salah satunya yaitu koperasi karyawan. Koperasi karyawan merupakan koperasi yang beranggotakan karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Salah satu contoh koperasi karyawan yaitu Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD). Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD) merupakan jenis koperasi karyawan yang beranggotakan karyawan dari Kementerian Koperasi dan UKM. Berdasarkan anggaran dasar tahunan disebutkan bahwa karyawan yang menjadi anggota dari Koperasi Pegawai

Departemen Koperasi (KPKD) hanya karyawan yang sudah berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN).

Kementerian Koperasi dan UKM (KEMENKOP) memiliki salah satu tugas sebagai penyelenggara urusan pada bidang koperasi dengan fungsi perumusan dan penetapan kebijakan serta sebagai pembinaan di bidang perkoperasian. Dengan memiliki badan hukum koperasi pada lingkungan Kementerian Koperasi dan UKM (KEMENKOP) dapat digunakan sebagai wadah untuk menciptakan *good cooperative governance* di Indonesia. Dengan ini, menimbulkan bentuk kesungguhan pihak Kementerian Koperasi dan UKM dalam mengembangkan koperasi di Indonesia.

Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD) dibentuk pada 22 Desember 1952 dan disahkan pada 11 Februari 1952 dengan badan hukum nomor 813. e/BH/I dengan akta perubahan terakhir No. 09//PAD/Meneg.I/XI/2000 tanggal 23 November 2000. Lokasinya berada di gedung Kementerian Koperasi dan UKM (KEMENKOP) yaitu Jl. HR. Rasuna Said Kav 3-5, Jakarta Selatan. Kepengurusan yang dimiliki oleh Koperasi Pegawai Departemen Koperasi merupakan bagian dari karyawan Kementerian Koperasi dan UKM (KEMENKOP).

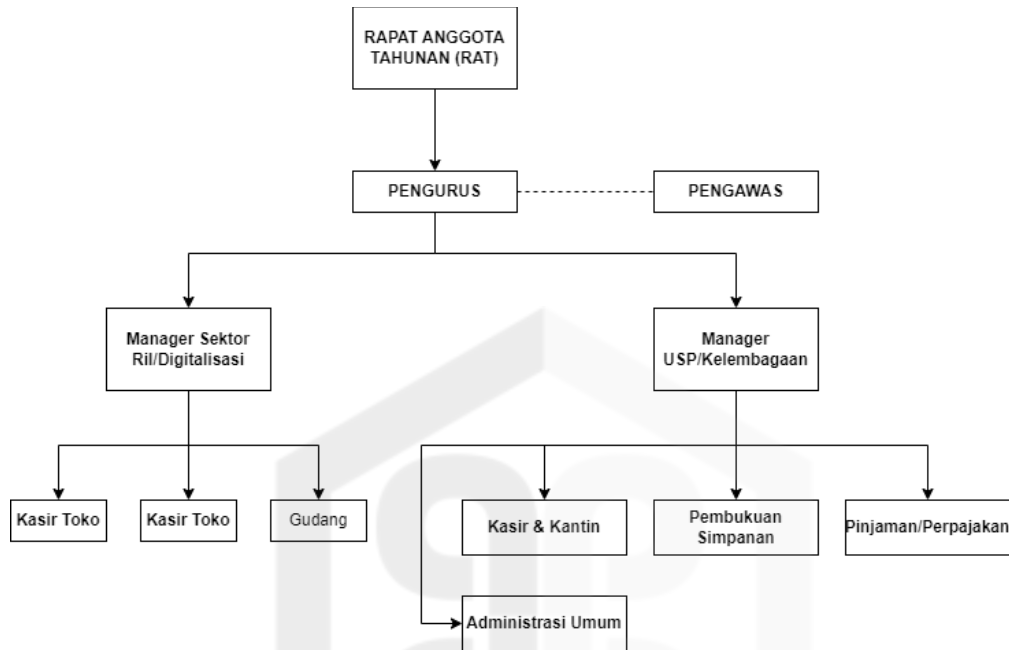
2. Visi, Misi, dan Tujuan Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD)

Visi dan misi yang dimiliki suatu organisasi merupakan sebuah rencana atau Tindakan dengan menguraikan strategi guna mencapai suatu tujuan tertentu. Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD) memiliki visi, misi, dan tujuan sebagai berikut.

- a. Visi: “Menjadi Koperasi Karyawan yang Tangguh Berdaya Saing Tinggi melalui Pengelolaan Profesional dan Mandiri”
- b. Misi: “Berkembang untuk Meningkatkan Pelayanan dan Kesejahteraan Anggotanya serta Mendukung Azas Perkoperasian
- c. Tujuan: “Untuk mempererat hubungan serta kerjasama dalam memperbaiki derajat penghidupan para anggotanya”

3. Struktur Anggota Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD)

Koperasi Pegawai Departemen Koperasi memiliki struktur organisasi sebagai bentuk penjabaran dari tanggung jawab dan juga alur kerja. Berikut merupakan struktur organisasi dari Koperasi Pegawai Departemen Koperasi.



Gambar 5 Struktur Organisasi KPKD

Sumber: Data KPKD, 2024

Penjabaran terkait masing-masing jabatan dan juga peran pada Koperasi Pegawai Departemen Koperasi dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Rapat Anggota Tahunan (RAT)

Rapat anggota tahunan merupakan kekuasaan tertinggi dalam badan hukum koperasi. Dalam melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dihadiri oleh seluruh anggota dan dilaksanakan dalam anggaran dasar. Keputusan Rapat Anggota Tahunan (RAT) didapatkan dari musyawarah mufakat. Jika tidak diperoleh suatu kesepakatan bersama akan dilakukan berdasarkan suara terbanyak. Setiap anggota koperasi memiliki hak satu suara dalam pengambilan keputusan.

b. Pengurus

Pengurus menjadi pengelola koperasi dengan berpaku pada anggaran dasar. Kemudian pengurus inilah yang akan menyusun rancangan kerja dan juga rancangan anggaran pendapatan serta belanja untuk diajukan saat rapat anggota tahunan. Pengurus dapat diberhentikan berdasarkan keputusan dari Rapat Anggota Tahunan.

c. Pengawas

Pengawas ditugaskan untuk mengawasi pelaksanaan kebijakan dan juga tata kelola yang dilakukan oleh pengurus. Dengan diawasi oleh pengawas ini, kinerja para pengurus diharapkan tidak melakukan penyelewengan yang merugikan koperasi. Kemudian, pengawaslah yang menjadi pengusul calon pengurus sebelum ditetapkan oleh Rapat Anggota Tahunan (RAT)

d. Manager USP/Kelembagaan

Manager USP/Kelembagaan ini yang mengelola dari unit usaha serta mendata keanggotaan para anggota koperasi. Administrasi dan keuangan akan dikelola oleh manager USP/Kelembagaan. Pendataan pendapatan dan pengeluaran harus didata dengan maksimal agar mengetahui total penghasilan koperasi dan nantinya akan diumumkan dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT).

e. Manager Sektor Riil

Manager Sektor Riil merupakan seseorang yang bertugas dalam mengelola dan mengembangkan sektor riil yang ada di koperasi. Sektor riil yang dimaksud berupa unit usaha toko yang akan melakukan jual beli langsung kepada anggota maupun non anggota. Manager ini lah yang akan mendata dan merencanakan peningkatan bisnis dari unit usaha tersebut.

4. Unit Usaha Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (KPKD)

Untuk meningkatkan pendapatan yang dimiliki oleh Koperasi diperlukan unit usaha. Unit usaha ini terbentuk atas kesepakatan bersama dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT). Dalam Koperasi Pegawai Departemen Koperasi terdapat beberapa unit usaha yang menjadi peningkatan pendapatan dalam koperasi, sebagai berikut.

- a. Unit Usaha Simpan Pinjam, menjadi wadah bagi anggota koperasi ketika sedang terjadi kendala dalam keuangan.
- b. Unit Usaha Sewa, menyediakan sewa tempat di lingkungan Kementerian Koperasi dan UKM untuk digunakan oleh pihak luar, yaitu berupa gedung kantin dan juga mesin ATM Bank BRI.
- c. Unit Usaha KPKD Mart, menyediakan usaha toko yang bernama KPKD Mart agar menjadi penunjang dari kebutuhan sembako ataupun kebutuhan sehari-hari para anggota.
- d. Unit Usaha Pengadaan Snack Rapat, menyediakan snack rapat untuk dapat dipesan oleh seluruh pegawai Kementerian Koperasi dan UKM. Pemesanan tersebut bisa dilakukan dengan menghubungi kasir dari KPKD Mart.

5. Unit Usaha KPKD Mart

Unit usaha toko yang dimiliki oleh Koperasi Pegawai Departemen Koperasi dengan nama KPKD Mart menjadi lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Kemudian, penjabaran dan juga terkait lokasi, layout, suasana, produk, fasilitas yang disediakan, dan juga fasilitas pembayaran yang dimiliki oleh KPKD Mart dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Lokasi unit usaha KPKD Mart.

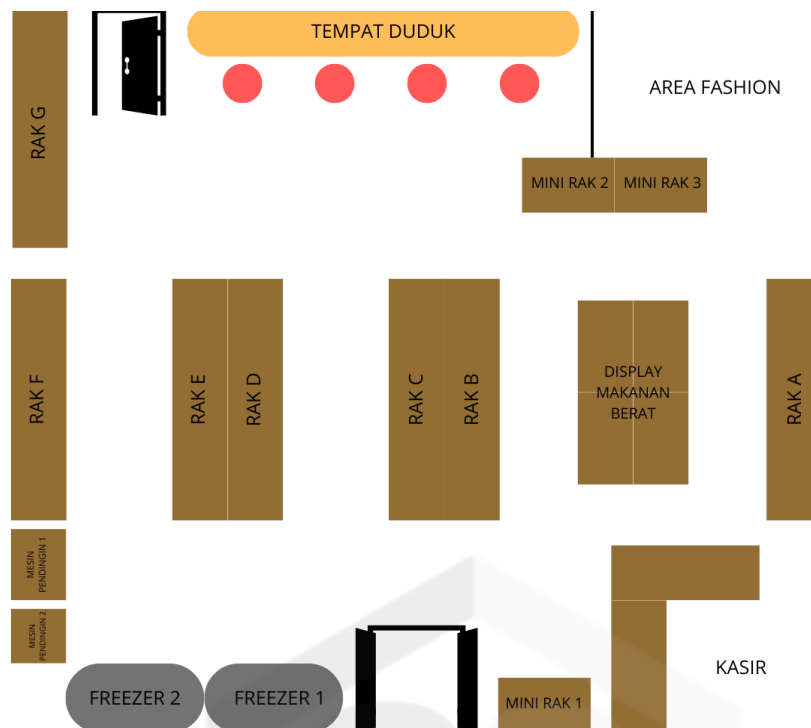
Lokasi menjadi hal penting yang harus diperhatikan, dengan lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen. Seperti penjelasan sebelumnya yang menyatakan bahwa lokasi dari unit usaha KPKD Mart berada di gedung KEMENKOP. Dari pintu *lobby* Kementerian Koperasi dan UKM bisa berbelok ke arah kiri dan ruangnya tepat bersebelahan dengan ruang perpustakaan. Dengan lokasi yang

berada di dalam gedung ini mengakibatkan konsumen yang akan sering berkunjung merupakan pegawai KEMENKOP, baik berupa anggota Koperasi maupun bukan. Sehingga dapat disebutkan bahwa konsumen utama dari KPDK Mart ini adalah para pegawai dari KEMENKOP. Namun, ada kalanya terdapat konsumen dari pihak luar yang berkunjung, salah satunya mereka yang menjadi tamu dan memiliki keperluan dengan pihak Kementerian. Selain itu, lokasi KPDK Mart yang berdekatan dengan parkir motor menjadi salah satu keunggulan, bagi mereka yang merasakan hawa panas siang hari bisa langsung membeli minuman segar.

b. Tata letak KPDK Mart.

Selain lokasi, tata letak dari toko tidak luput dari pengamatan peneliti. Tata letak yang dimiliki dalam KPDK Mart tersendiri telah diatur sedemikian rupa, agar para konsumen yang datang akan lebih mudah menjangkau produk-produk yang dibutuhkan. Tata letak yang diciptakan oleh KPDK Mart berdasarkan pengelompokan produk yang mereka miliki dan disusun pada rak-rak yang telah disediakan. Kemudian, kasir berada di sudut kanan bagian depan, yang memudahkan kasir untuk memantau kehadiran konsumen dan juga memberikan kemudahan dalam bertransaksi konsumen tanpa mengganggu konsumen lainnya yang sedang memilih produk.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A



Gambar 6 Layout KPDK Mart

Sumber: dikembangkan oleh peneliti, September 2024

Dari gambar layout diatas dapat dilihat bahwa toko ritel dari KPDK Mart terbagi oleh beberapa rak, dari yang kecil hingga yang besar. Kemudian terdapat juga mesin pendingin minuman dan juga freezer untuk es krim dan *frozen food*. Setiap rak memiliki jenis produk yang berbeda-beda, seperti rak A terdiri oleh produk pembersih rumah tangga, kemudian di rak B terdiri dari sabun mandi, sampo, hingga perawatan tubuh, selanjutnya di rak C terisi oleh produk-produk susu untuk ibu hamil dan anak. kemudian untuk rak D terisi dengan bahan-bahan kebutuhan dapur, seperti bumbu siap jadi, kopi, gula, teh, hingga beras, selanjutnya ada rak E dan F terdiri oleh produk makanan ringan dari yang manis sampai yang gurih, dan terakhir dalam rak G terdiri oleh produk sikat gigi, ATK kantor, hingga jas hujan serta payung. Selain itu, dalam display makanan berat biasanya tersedia produk sarapan, seperti nasi goreng, lontong sayur, nasi kuning, aneka bubur, dan lain sebagainya. Produk sarapan ini biasanya akan tersedia hingga pukul 10 pagi, lewat dari jam itu biasanya sudah habis terjual.

c. Suasana yang dirasakan di KPDK Mart.

Selama melakukan observasi pada KPDK Mart, peneliti merasakan suasana yang nyaman dan tenang dengan iringan lagu-lagu yang sedang hits menambah kesan nyaman jika berada di KPDK Mart. Petugas yang bertugas juga sigap dalam membantu konsumen dalam mencari produk yang dibutuhkan dan juga dalam pembayaran menambah kesan nyaman dalam berbelanja. Keramahan yang mereka sampaikan terasa oleh pembeli yang datang berbelanja. Hal ini dibuktikan dengan melakukan wawancara singkat dengan beberapa pembeli yang datang dan menyampaikan bahwa mereka merasakan kenyamanan selama berbelanja di KPDK Mart.

d. Produk yang tersedia di KPDK Mart

KPDK Mart sendiri memiliki produk yang bervariasi. Mulai dari sabun cuci, sabun mandi, sampo, hingga makanan dan minuman. Produk-produk yang dijual juga terdapat produk yang berasal dari industri dan juga terdapat produk dari UMKM. Hal ini dikarenakan KPDK Mart memiliki tujuan untuk menyediakan produk-produk UMKM agar lebih membantu para UMKM memasarkan produknya dan juga dengan lokasi yang berada di gedung KEMENKOP UKM sehingga mengenalkan produk UKM binaan langsung dari Kementerian menjadi hal unggulan yang bisa disampaikan ketika ada tamu-tamu dari luar kota yang datang berkunjung. Produk UKM yang tersedia terdiri oleh beberapa jenis, namun jenis paling banyak yaitu makanan dan minuman. Makanan yang tersedia oleh UMKM bisa menjadi buah tangan untuk para tamu ketika ingin kembali ke kota asalnya, sedangkan untuk minumannya terdapat jamu yang menjadi minuman favorit pegawai dari KEMENKOP.

e. Fasilitas yang disediakan oleh KPDK Mart

Fasilitas yang disediakan oleh KPDK Mart cukup beragam, mulai dari meja panjang dengan beberapa kursi yang dapat digunakan oleh konsumen untuk menyantap makanan atau minuman yang sudah dibeli atau bagi mereka yang hanya

ingin duduk-duduk untuk melepas penat sejenak. Bagi konsumen yang ingin merokok bisa duduk pada kursi luar yang dilengkapi dengan payung sehingga tidak merasakan panas matahari secara langsung. Kemudian meja yang ada di dalam, terdapat stop kontak arus listrik, sehingga banyak juga konsumen yang menggunakannya untuk melakukan penambahan daya ponsel atau *meeting* secara *online*. Fasilitas lainnya yaitu terdapat *microwave* yang digunakan untuk memanaskan makanan, sehingga makanan yang disantap bisa terasa lebih nikmat. Kemudian, terdapat wifi yang dapat digunakan oleh konsumen dan dapat ditanyakan terkait kata sandinya kepada kasir. Kemudian terdapat AC yang memberikan suhu dingin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan tidak akan merasakan kepanasan. Kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh KPDK Mart menjadikan kenyamanan tersendiri yang dirasakan oleh konsumen selama melakukan pembelian atau kegiatan di KPDK Mart.



Gambar 7 Fasilitas KPDK Mart

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juni 2024

f. Fasilitas *Digital Payment* yang digunakan

Teruntuk fasilitas *Digital Payment* yang dimiliki oleh KPDK Mart selain QRIS terdapat juga mesin EDC untuk melakukan pembayaran *digital* menggunakan kartu, seperti kartu debit maupun kartu kredit. Untuk jenis kartu yang digunakan bisa dari berbagai bank, namun jika selain dari Bank BNI akan terkena biaya tambahan sebesar 1% dari total penjualan, hal ini dikarenakan mesin EDC yang dimiliki berasal dari Bank BNI. Dari banyaknya fasilitas *Digital Payment* yang disediakan paling banyak atau paling sering digunakan oleh konsumen yaitu *Digital Payment* berupa QRIS.



Gambar 8 Fasilitas *Digital Payment* KPDK Mart

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juni 2024

g. Penggunaan QRIS di KPDK Mart

QRIS yang digunakan di KPDK Mart berjenis statis. Dimana kode QR telah disediakan di meja kasir dan konsumen dapat melakukan pembayaran dengan melakukan *scan* atas kode QR tersebut. Setelah melakukan *scan* konsumen bisa langsung memasukkan nominal harga yang perlu dibayarkan sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan oleh kasir. Kemudian konsumen akan memasukkan sandi dari rekening atau *e-wallet* masing-masing.



Gambar 9 Penggunaan QRIS oleh Konsumen

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juni 2024

B. Penyajian Data

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti kali ini membahas penggunaan QRIS di KPDK Mart sebagai bentuk *Digital Payment* yang diterapkan. Terdapat beberapa jenis *Digital Payment* lainnya yang diterapkan, namun sesuai data dan juga observasi yang dilakukan peneliti jenis *Digital Payment* berupa QRIS lebih sering digunakan dibandingkan dengan kartu debit/kredit. Maka dari itu, penyajian data ini sebagai wujud hasil penelitian yang peneliti dapatkan dengan melakukan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan sebelumnya. Wawancara dilakukan dengan menyesuaikan waktu yang dimiliki oleh masing-masing narasumber, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk bisa menyelesaikan wawancara kurang lebih 1 minggu. Adapun penjabaran dari hasil wawancara yang peneliti lakukan berdasarkan dimensi *Digital Payment* yang dikemukakan oleh Kurniawan dkk (2022) adalah sebagai berikut.

1. Aspek Efisiensi

Dalam teori dimensi *Digital Payment* terdapat aspek efisiensi guna menjelaskan output dan input yang di terima dari adanya praktik penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart. Aspek efisiensi ini memiliki sub aspek yang dapat menilai secara lebih objektif dari suatu praktik penggunaan yang dilakukan. Berikut merupakan penjabaran wawancara berdasarkan sub aspek dari efisiensi.

a. Cepat

Dalam sub aspek cepat dilakukan wawancara dengan pihak yang berkontribusi langsung dengan praktik penggunaan dari *Digital Payment* berupa QRIS yaitu kasir dan juga konsumen. Tanggapan kasir pertama mengenai sub aspek cepat, yaitu;

“Untuk kecepatan dari pembayaran QRIS itu cepat, karena jeda waktu ketika pembeli memberitahu kalau sudah *transfer* dengan bukti yang kami terima melalui *e-mail* itu kurang lebih 5 detik saja, Tetapi kalo sinyalnya atau pihak BNI sedang mengalami kendala kami baru terima bukti pembayarannya itu sekitar 10 sampai 20 detik kemudian.”

Kemudian tanggapan kedua dari narasumber ketiga selaku kasir kedua yang bertugas di KPDK Mart. Beliau ini juga memberikan tanggapan positif terkait sub aspek cepat yang dirasakan selama menerima transaksi pembayaran QRIS di KPDK Mart, yaitu;

“Sejauh ini cepet kok proses masuk pembayaran pake QRIS, karena paling cepet itu itungan detik aja, kalo lagi ada kendala biasanya bisa sampe 1-2 menit dan ada kalanya juga lebih dari waktu itu, paling kami akan foto bukti transaksinya atau kalo ada kendala dari bank pembelinya kami akan minta nama-nomor lantai ruang kerja, dan nomor ponsel untuk menginformasikan transaksinya sudah berhasil atau belum.”

Kemudian terdapat tanggapan dari konsumen yang melakukan pembelian dan pembayaran dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart, yaitu;

“Kalo pembayarannya itu cepet, kalo lama biasanya si itu karena sinyal atau komputernya yang kadang lama, dan juga kadang KPDK suka lama menerima notifikasi kalo pembayaran berhasil. Untuk dampaknya si ga terlalu berdampak

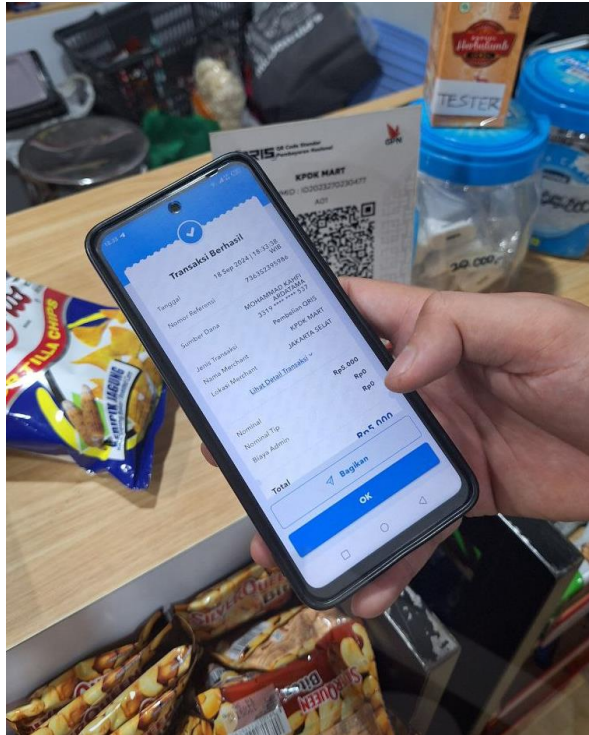
si buat saya, soalnya kalo pun emang lama saya paling langsung tanya ke kasir, kenapa bisa lama, trus saya menanyakan solusinya seperti apa dan kasir biasanya langsung ambil keputusan untuk foto bukti transaksi saya.”

Selain itu terdapat tanggapan dari konsumen lainnya terkait sub aspek cepat dari penggunaan QRIS di KPDK Mart, yaitu;

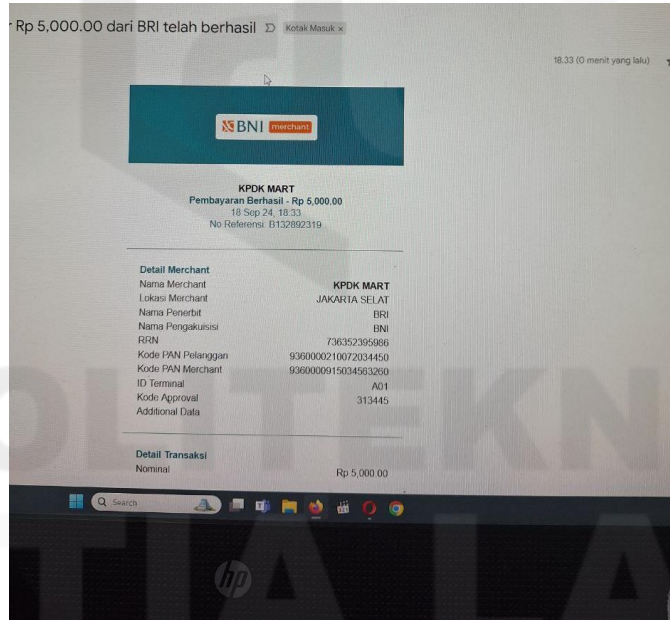
“Selama ini pake QRIS di KPDK itu cepet si, bisa sampe 2 menitan lah rata-rata transaksinya, jadi itu menurut saya cepet. Dengan kecepatannya in ikan jadi berdampak kemudahan juga buat sehari-hari, apalagi zaman sekarang udah jarang pegang uang tunai kan.”

Melalui hasil wawancara yang telah dilakukan dengan kasir serta konsumen berdasarkan sub aspek cepat dapat dilihat bahwa transaksi dengan menggunakan *Digital Payment* QRIS di KPDK Mart termasuk cepat karena hanya dalam hitungan detik proses penggunaan QRIS dinyatakan berhasil dan misalkan memang memerlukan waktu yang lebih lama itu hanya perlu menunggu hingga 2 menit saja. Hal ini juga dibuktikan dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Dalam bukti pembayaran yang dilakukan oleh konsumen menunjukkan pukul 18:33 pembayaran menggunakan QRIS berhasil dilakukan. Kemudian, dalam *e-mail* KPDK Mart menunjukkan keterangan berhasil diterima atas pembayaran tersebut pada pukul 18:33. Dengan bukti tersebut dapat dinyatakan bahwa pembayaran dengan menggunakan QRIS di KPDK Mart terhitung cepat, karena hanya membutuhkan 0 menit untuk KPDK berhasil menerima pembayaran tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan juga observasi dapat disimpulkan bahwa sub aspek cepat berpengaruh positif terhadap efisiensi penggunaan QRIS di KPDK Mart.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A



Gambar 10 Bukti Pembayaran QRIS oleh Konsumen
Sumber: didokumentasi oleh peneliti, September 2024



Gambar 11 Bukti Pembayaran QRIS oleh Konsumen
Sumber: didokumentasi oleh peneliti, September 2024

b. Akurat

Sub aspek kedua dari efisiensi yaitu berupa akurat, dimana penggunaan transaksi QRIS di KPDK Mart itu bernilai akurat. Seperti banyaknya kasus yang terjadi di lokasi lain, terdapat kesalahan nominal yang dicantumkan konsumen dalam melakukan pembayaran. Hal ini juga dikonfirmasi oleh kasir sebagai narasumber peneliti, bahwa pernah terjadi kesalahan nominal yang dikirimkan konsumen dalam pembayaran dengan QRIS. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber 2 selaku kasir pertama, yaitu;

“Nilai pembayaran yang diterima akurat, karena kami juga selalu mengecek dan juga menegaskan kepada pembeli totalan nilai yang harus dibayarkan. Dan untuk kendalanya ada, biasanya itu pembeli kurang angka 0 atau lebih angka 0. Kalo jumlah nominalnya kecil biasanya bisa di belanjakan kembali sesuai nominal lainnya. Tetapi kalo nominalnya besar, misalkan sampai ratusan atau jutaan biasanya kami minta bantuan kepada Manajer kami dan diprosesnya itu kurang lebih 1-2 hari kerja.”

Tanggapan lain yang disampaikan oleh narasumber ketiga selaku kasir kedua, yaitu;

“Akurat kok, apalagi kalo ada pembayaran pake nominal kecil kaya 500 rupiah itu bisa kalo pake QRIS trus juga jadi ga pusing cari kembalian juga soalnya terkadang kami suka kosong untuk uang receh kaya Rp. 500 atau Rp. 1.000. Untuk kendala yang dialami paling terkait besaran nominal yang biasanya kelebihan 0. Pernah ada pembeli yang harusnya bayar Rp. 4.000 jadi Rp. 40.000. Nah kalo nominal kecil kaya gitu biasanya sibelanjakan sisanya oleh konsumen, tapi kalo lainnya sampai jutaan harus langsung lapor ke manajer toko dan langsung di urus ke bank.”

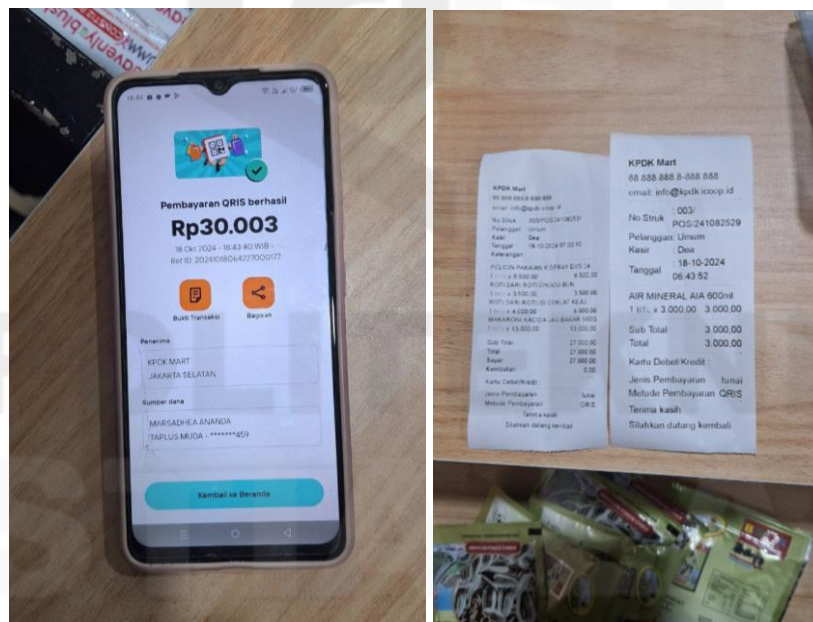
Namun, ketidakakuratan ini jarang sekali terjadi, dikonfirmasi dengan hasil wawancara dengan konsumen yang menyatakan jika mereka tidak pernah mengalami kesalahan pengiriman nominal selama melakukan pembayaran dengan QRIS di KPDK Mart, yaitu;

“Menurut saya lebih akurat si dibandingkan tunai, karena nominalnya sudah sesuai dengan total belanja yang disampaikan kasir. Sejauh ini saya belum mengalami kendala tersebut si, karena saya terus memastikan jumlah nominalnya ke kasir.”

Tanggapan dari konsumen kedua juga menyatakan bahwa ketidakakuratan yang pernah terjadi tidak menimpa dirinya, yaitu;

“Menurut saya si nominalnya jadi lebih akurat ya, jadi misalnya ada nominal pembayaran yang Rp 1 dan itu bisa dimasukkan saat melakukan pembayaran, sedangkan kalo pake tunai itu ga bisa. Untuk kendala si selama ini belanja di KPDK Mart belum pernah mengalami, karena selalu di cek dulu sebelum melakukan *transfer* dananya.”

Melalui hasil wawancara yang telah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa sub aspek akurat berpengaruh negatif dalam proses penggunaan QRIS di KPDK Mart. Meskipun nominal yang tidak akurat jarang terjadi, namun menjadi perhatian serius yang harus ditangani oleh KPDK Mart untuk mengurangi masalah tersebut. Kesalahan yang dilakukan ketika mengisi nominal pembayaran yang salah ditunjukkan dengan hasil observasi yang dilakukan, yaitu terdapat konsumen yang tidak sengaja menambahkan 1 angka di akhir nominal yang seharusnya, mengakibatkan nominalnya menjadi bertambah. Dalam kasusnya, konsumen tersebut tseharusnya membayar dengan nominal Rp. 3000 namun, tidak sengaja menambah angka 3 pada akhir nominal, sehingga total pembayarannya menjadi Rp. 30.003. Karena kesalahan tersebut, konsumen harus membelanjakan nominal sisanya yang berjumlah Rp. 27.000. Berikut merupakan bukti dokumentasi yang terjadi atas kasus tersebut.



Gambar 12 Bukti Pembayaran QRIS yang tidak akurat oleh Konsumen
Sumber: didokumentasi oleh KPDK Mart, Oktober 2024

c. Murah

Dalam transaksi menggunakan QRIS biasanya terdapat admin yang dibebankan dalam setiap transaksi yang dilakukan. Suib aspek murah ini menilai bagaimana pendapat manajer toko dan juga konsumen dari besaran nilai admin yang dibebankan oleh KPDK Mart. Hasil wawancara dengan manajer toko selaku yang lebih paham terkait admin yang dibebankan oleh KPDK Mart dengan pembayaran QRIS di KPDK, yaitu;

“KPDK Mart ini kan menjadi merchant dari Bank BNI dan admin yang diberikan oleh Bank BNI itu bervariasi bisa 0,5; 0,25; atau 0,05 tergantung dari jenis uang elektronik yang dipakai oleh para pembeli dan menurut saya itu masuk kategori murah. Biaya adminnya itu ya dibebankan ke pembeli melalui keuntungan dari tiap produk yang terjual. Alasan dibebankan kepada pembeli ya karena meskipun biaya adminnya tergolong murah kalo diakumulasikan menjadi banyak, kalo ga melalui keuntungan yang diperoleh dari produk yang terjual ya bisa rugi KPDK Mart.”

Kemudian terdapat tanggapan yang disampaikan oleh konsumen terkait sub aspek murah ini. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan konsumen menyatakan tanggapan yang positif bahwa mereka tidak merasakan adanya admin selama melakukan transaksi dengan QRIS di KPDK Mart, yaitu;

“Setau saya si kalo di KPDK selama ini belum ada admin, jadi saya bisa bebas jajan meskipun nominalnya itu kecil.”

Tanggapan lainnya yang disampaikan oleh konsumen kedua sebagai narasumber kelima, yaitu;

“Setau saya si ya di KPDK Mart itu ga ada biaya adminnya. Dari bank yang saya pakai untuk melakukan pembayaran QRIS juga ga ada biaya adminnya sama sekali. Jika memang diberlakukan biaya admin, saya harap biaya adminnya itu kalo pembeliannya sudah mencapai Rp. 100.000 baru ada adminnya.”

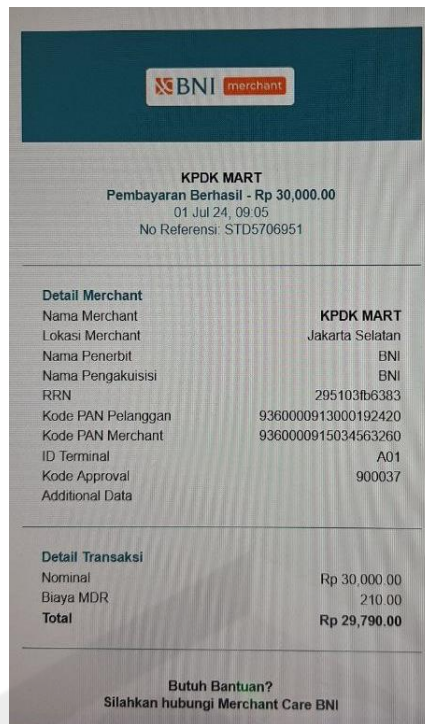
Dengan hasil yang telah dijabarkan mengenai sub aspek murah dapat disimpulkan bahwa transaksi dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart itu murah bagi konsumen dan juga bagi pihak KPDK Mart. Meskipun KPDK Mart dibebankan admin oleh Bank BNI selaku penyedia QRIS di KPDK Mart, namun mereka memiliki strategi untuk bisa meminimalisir banyaknya biaya admin yang harus dibayarkan oleh KPDK Mart kepada pihak Bank BNI.

Berdasarkan hasil observasi dengan memilah bukti pembayaran pada *e-mail* KPKD Mart, menunjukkan besaran biaya admin yang dikeluarkan dalam setiap transaksi yaitu 0,007% per transaksi QRIS. Besaran biaya admin tersebut sama untuk semua pengguna QRIS, baik yang menggunakan Mandiri, BNI, BCA, OVO, Link Aja, Gopay, dan lain sebagainya. Berikut merupakan bukti dokumentasi berdasarkan observasi yang telah dilakukan tersebut.



Gambar 13 Bukti Biaya Admin Penerbit Mandiri

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024



Gambar 14 Bukti Biaya Admin Penerbit BNI
Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024

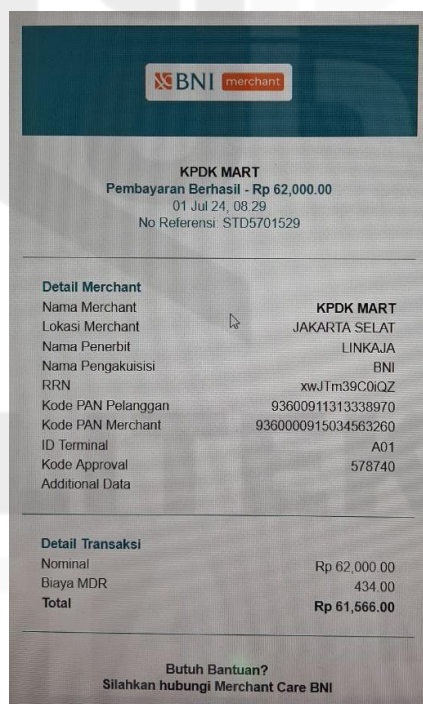


Gambar 15 Bukti Biaya Admin Penerbit BCA
Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024



Gambar 16 Bukti Biaya Admin Penerbit OVO

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024



Gambar 17 Bukti Biaya Admin Penerbit Link Aja

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024



Gambar 18 Bukti Biaya Admin Penerbit Gopay

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024

d. Mudah

Sub aspek keempat dari efektivitas berupa mudahnya suatu tindakan yang dilakukan oleh penggunanya. Dalam penelitian ini, sub aspek mudah menilai dari perasaan mudahnya penggunaan QRIS di KPDK Mart sebagai suatu jenis pembayaran yang disediakan. Hasil wawancara dengan narasumber kedua hingga kelima menyatakan hal positif terkait sub aspek mudah, Hal ini bisa dijabarkan hasil wawancaranya dengan narasumber kedua sebagai pihak kasir pertama, yaitu;

“Mudah kok, karena pembeli tinggal scan barcode yang sudah kami siapkan di meja kasir, terus tinggal masukan nominal totalan belanja aja.”

Tanggapan lainnya dari narasumber ketiga selaku pihak kasir kedua mengenai sub aspek mudah, yaitu;

“Menurut saya mudah karena prosesnya sama kaya ditempat lain, tinggal *scan* barcode trus masukan nominal pembayarannya.”

Kemudian terdapat tanggapan lainnya dari narasumber keempat selaku konsumen pertama yang menyatakan hal positif terkait mudahnya penggunaan QRIS di KPDK Mart, yaitu;

“Menurut saya mudah, karena metodenya sama dengan tempat lainnya yang pakai barcode juga, jadi nanti kita sebagai pembeli tinggal *scan* dari *barcode* itu aja.”

Tanggapan lainnya dari narasumber kelima selaku konsumen kedua mengenai sub aspek mudah, yaitu;

“Mudah banget, karena tinggal scan aja. Yang paling enak kalo belanja di KPDK pake QRIS itu ga ada minimal belanjanya. Aku sendiri suka belanja air mineral yang nominalnya Rp. 3.000 dan itu bisa pake QRIS jadi merasa sangat nyaman kalo bertransaksi pake QRIS di KPDK Mart.”

Dengan hasil wawancara yang telah dijabarkan oleh para narasumber menyatakan hasil yang positif bahwa pembayaran menggunakan QRIS di KPDK itu mudah. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa banyak konsumen yang merasakan kemudahan dalam menggunakan QRIS di KPDK Mart. Para konsumen yang ingin melakukan pembayaran bisa langsung melakukan *scan* atas kode QR yang telah disediakan. Kemudian, keunggulan yang dimiliki KPDK Mart yaitu kode QR yang tersedia mudah untuk dipindahkan. Hasil observasi juga bisa peneliti tunjukkan dengan beberapa konsumen yang melakukan *scan* pada kode QR yang disediakan.



Gambar 19 Konsumen melakukan scan QRIS

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024

2. Aspek Kemudahan Pembayaran yang Dirasakan

Kemudahan sebagai aspek kedua dari teori yang digunakan dalam penelitian ini, dengan maksud untuk lebih menjabarkan terkait kemudahan yang dialami pengguna QRIS baik dari sisi KPDK Mart atau dari sisi konsumen. Dalam aspek kemudahan pembayaran yang dirasakan ini terdapat 5 sub aspek yang akan menjadi penilai dari kemudahan yang dirasakan oleh pengguna yaitu, mudah dipelajari, jelas dan dapat dipahami, mudah digunakan, dapat dikontrol, dan fleksibel. Hasil wawancara yang dilakukan dengan para narasumber akan dijabarkan sebagai berikut.

a. Mudah dipelajari

Sub aspek mudah dipelajari ini akan menilai kemudahan yang dirasakan penggunaannya dalam mempelajari QRIS di KPDK Mart. Hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber kasir dan juga konsumen mendapatkan hasil positif, dimana mereka menyatakan bahwa mempelajari QRIS di KPDK Mart itu mudah untuk dipelajari. Hal itu dibuktikan dengan penjabaran jawaban narasumber kedua selaku kasir pertama, yaitu;

“Sistemnya mudah untuk beradaptasi kok, karena sebelumnya kan saya memiliki pengalaman menjadi kasir di tempat kerja sebelumnya dan cara pakai QRIS juga sama, jadi ga terlalu susah dalam mempelajarinya.”

Kemudian, narasumber ketiga selaku kasir kedua juga menyatakan bahwa penggunaan QRIS di KPDK Mart itu mudah untuk dipelajari oleh mereka selaku kasir, yaitu;

“Mempelajarinya itu mudah kok, karena kan sebelumnya juga udah sering pake QRIS jadi pas awal kerja disini ya mudah aja mempelajarinya.”

Berikutnya merupakan respon yang diberikan narasumber keempat selaku konsumen pertama, menyatakan positif atas kemudahan dalam mempelajari QRIS di KPDK Mart, yaitu;

“Sangat mudah kok, karena kan metodenya gampang seperti yang saya bilang sebelumnya, tinggal scan, masukin nominal belanja, kemudian bayar.”

Kemudian terdapat respon positif lainnya dari narasumber kelima selaku konsumen kedua, beliau menyatakan bahwa mempelajari QRIS di KPDK Mart itu mudah, yaitu;

“Mempelajari penggunaan QRIS itu mudah si, tapi ada beberapa bank yang fasilitasnya cukup ribet penggunaannya, contohnya itu BNI soalnya dalam penggunaan transaksi QRIS nya itu bukan pake pin tapi pake password jadi merasa tidak efisien aja. Kalo QRIS di KPDK si mudah banget untuk dipelajarinya, soalnya sama kaya tempat lainnya yang menggunakan barcode dan kita scan udah.”

Keempat narasumber yang dilakukan wawancara terkait kemudahan mereka dalam mempelajari QRIS di KPDK Mart mendapatkan respon yang positif bagi konsumen. Alasan terkuat yang mengakibatkan mereka merasakan kemudahan yaitu karena fasilitas QRIS yang disediakan KPDK Mart tidak berbeda dengan tempat lain yang menyediakan fasilitas tersebut. Mereka hanya melakukan *scan* terhadap *barcode* yang sudah disediakan sebelumnya. Narasumber lainnya yaitu kasir juga menyatakan bahwa mereka mempelajari fasilitas QRIS dengan mudah karena sistem yang diterapkan sama dengan tempat kerja mereka sebelumnya yang menggunakan QRIS. Sehingga mereka tidak memerlukan adaptasi lagi terkait penggunaan QRIS di KPDK Mart.

b. Jelas dan Dapat Dipahami

Sub aspek kedua yaitu QRIS yang disediakan jelas dan dapat dipahami oleh para penggunanya. Hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan hasil yang positif bahwa QRIS yang disediakan di KPDK Mart itu jelas dan mudah di pahami baik dari sisi kasir selaku penerima pembayaran dan juga dari sisi konsumen sebagai metode pembayaran yang mereka gunakan selama melakukan transaksi di KPDK Mart. Hasil wawancara pertama yang akan dijabarkan berasal dari wawancara yang dilakukan dengan narasumber kedua berupa kasir pertama, yaitu;

“KPDK Mart ini kan pakai sistem sakti ya kak untuk kasirnya dan itu mudah si untuk dipahami bagi saya yang sebelumnya belum pernah pakai. Alasannya ya karena sistemnya ini mudah banget untuk memilih pembayaran dengan QRIS trus kita tinggal tunggu pembeli melakukan transaksi, setelah itu selesai kasir tinggal mencetak nota belanja untuk konsumen dan melakukan pengecekan transaksi sudah masuk atau belum dengan e-mail.”

Kemudian hasil wawancara narasumber ketiga selaku kasir kedua yang menyatakan respon positif atas kejelasan dan juga kemudahan dalam memahami penggunaan QRIS yang disediakan oleh KPDK Mart, yaitu;

“Sistemnya si jelas juga kok di KPDK Mart, dibantu juga sama sistem sakti buat di kasirnya jadi lebih gampang buat dipahami, soalnya juga kan udah biasa pake QRIS jadi ya lebih jelas dan paham sama pembayaran QRIS itu.”

Respon berikutnya dijabarkan oleh narasumber keempat selaku konsumen yang menyatakan positif atas kejelasan dan juga kemudahan dalam memahami pembayaran dengan menggunakan QRIS, yaitu;

“Menurut saya fasilitas QRIS di KPDK mudah banget buat dipahami dan jelas, soalnya kan barcode nya sudah ada di meja kasir jadinya pembeli bisa langsung scan barcode nya.”

Kemudian terdapat respon lainnya yang disampaikan oleh narasumber kelima atau terakhir selaku konsumen kedua yang menyatakan hal positif yang dirasakan terkait kejelasan dan kemudahan dalam memahami fasilitas QRIS yang disediakan oleh KPDK Mart, yaitu;

“Jelas kok, karena kan barcode nya terlihat sama kita sebagai pembeli, jadi ga perlu repot-repot untuk cari-cari dimana barcode-nya.”

Narasumber keempat dan kelima menjelaskan bahwa kejelasan dan kemudahan dalam memahami bersifat positif dikarenakan fasilitas yang disediakan oleh KPDK Mart terlihat jelas oleh mereka dan fasilitas tersebut serupa dengan QRIS lainnya yang disediakan ditempat berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang sudah familiar menjadi alasan utama mereka menyatakan kejelasan dan juga kemudahan pemahaman mereka atas penggunaan QRIS di KPDK Mart. Selain itu, dari sisi kasir juga menyatakan hal positif meskipun terdapat sistem baru yang diterapkan oleh KPDK Mart yaitu berupa sistem SAKTI, dimana sistem ini tidak dimiliki oleh tempat kerja mereka sebelumnya. Namun, karena sistem yang jelas dan mudah untuk dipahami menjadikan mereka dapat dengan mudah melakukan transaksi QRIS sebagai salah satu metode pembayaran di KPDK MART.

Hal ini dibuktikan dari hasil observasi yang menunjukkan posisi kode QR yang terlihat di meja kasir tanpa tertutup oleh penghalang. Sehingga konsumen

yang ingin melakukan transaksi dengan QRIS bisa langsung melakukan *scan* atas kode QR tersebut. Dengan tambahan dokumentasi sebagai berikut.



Gambar 20 Fasilitas QRIS KPKD Mart

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024

c. Mudah Digunakan

Mudah digunakan menjadi sub aspek ketiga dari aspek kemudahan, dimana dalam sub aspek ini menjelaskan secara lebih jelas terhadap kemudahan yang dirasakan pengguna QRIS di KPKD Mart. Selain kemudahan yang dirasakan, peneliti juga mencoba untuk mengajukan pertanyaan terkait kendala yang dialami dengan tujuan untuk lebih mendapatkan jawaban yang lebih pasti terkait kemudahan yang dirasakan oleh para pengguna QRIS di KPKD Mart. Hasil wawancara yang diperoleh menyatakan hasil yang positif. Para narasumber menyatakan kemudahan dalam menggunakan QRIS di KPKD Mart dengan beberapa alasan. Hasil wawancara pertama yang akan dijabarkan dari narasumber kedua selaku kasir pertama, yaitu;

“Seperti yang saya sebutkan sebelumnya, transaksi QRIS di KPKD Mart itu mudah, karena pembeli hanya scan barcode saja dan di KPKD Mart ini belum

ada minimal pembelajaran, jadi Rp. 500 juga bisa pakai QRIS. Untuk kendala yang dialami itu si biasanya karena sinyal yang bermasalah aja si.”

Kemudian terdapat respon lainnya yang disampaikan narasumber ketiga selaku kasir kedua yang mendapatkan hasil positif, yaitu;

“Termasuk mudah kok, soalnya disini kan pembelinya juga sudah terbiasa pakai QRIS, paling kendala yang dialami lebih ke sistem bank yang mereka pake itu rumit atau engga, soalnya pernah juga ada pembeli yang sudah agak berumur yang pengen bayar pake QRIS tetapi kesulitan sama sistem Bank nya itu, jadi saya bantu-bantu untuk proses pembayarannya dan pembeli tersebut tinggal masukin pin aja.”

Narasumber keempat selaku konsumen pertama yang diwawancarai peneliti memiliki hasil yang positif terkait kemudahan penggunaan yang dirasakan selama menggunakan pembayaran QRIS di KPDK Mart, yaitu;

“Merasakan kok mudahnya, karena sistemnya juga kan ga rumit dan sama seperti tempat lainnya yang ada QRIS juga. Kalo kendala si sejauh ini cuma dari sinyal aja yang kadang suka ilang.”

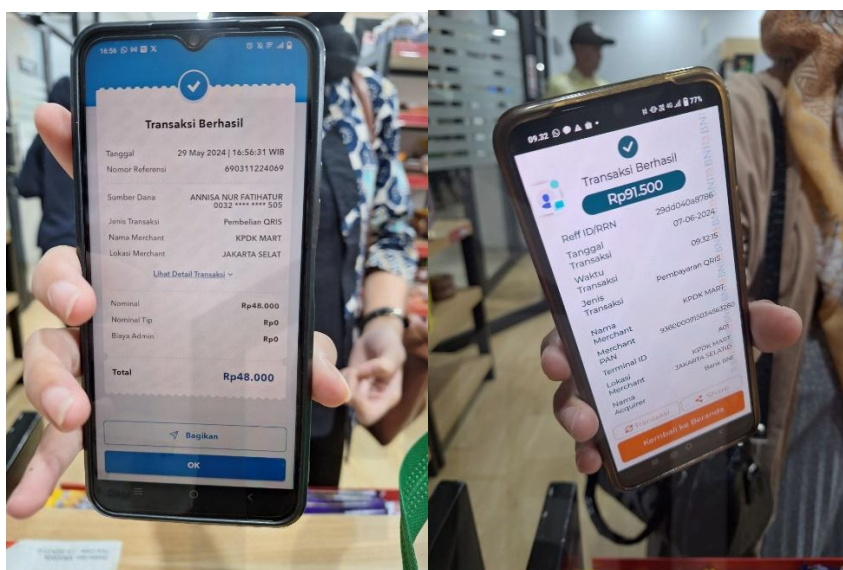
Kemudian narasumber kelima selaku konsumen kedua menyatakan hasil yang positif, yaitu;

“Selama ini si aku merasa mudah pake QRIS di KPDK, karena ya seperti sebelumnya yang udah dijelasin, tata caranya sama kaya pake QRIS di tempat lainnya. Kalo untuk kesulitan si paling gara-gara sinyal aja yang suka ilang dan itupun juga jarang kok, cuma sesekali aja.”

Sub aspek dari kemudahan yang dirasakan mendapatkan hasil yang negatif, hal ini dikarenakan transaksi menggunakan QRIS sering terkendala oleh sinyal yang tidak stabil. Kemudian hal ini juga dikemukakan oleh seluruh narasumber. Meskipun sinyal yang tidak stabil hanya terjadi sesekali tetap saja itu cukup mengganggu. Terutama untuk konsumen yang sedang terburu-buru dan terkendala sinyal dalam proses pembayaran, itu sangat menimbulkan ketidaknyamana.

Kesulitan sinyal didukung dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan terlibat langsung dalam proses penerimaan pembayaran dengan QRIS di KPDK Mart. Kesulitan sinyal tersebut berdampak pada keterlambatan KPDK Mart dalam menerima notifikasi keberhasilan dalam penerimaan pembayaran yang dilakukan. Selain sinyal, alasan lainnya yaitu karena sistem dari Bank BNI sebagai penerbit QRIS yang sedang terkendala. Solusi yang bisa kasir

lakukan yaitu dengan melakukan dokumentasi atas tanda bukti pembayaran yang dilakukan konsumen. Hal ini dilakukan sembari menunggu notifikasi bukti keberhasilan pembayaran yang akan diterima oleh KPDK Mart dari Bank BNI melalui *e-mail*. Beberapa bukti dokumentasi atas pembayaran konsumen namun pihak KPDK Mart belum mendapatkan notifikasi keberhasilan pembayaran oleh Bank BNI yaitu sebagai berikut.



Gambar 21 Bukti keberhasilan pembayaran QRIS konsumen yang belum masuk *e-mail* KPDK Mart

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024

d. Dapat Dikontrol

Dapat dikontrol menunjukkan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam melakukan pengontrolan transaksi dengan menggunakan QRIS di KPDK Mart. Narasumber kedua dan ketiga selaku kasir memberikan respon positif terkait kemudahan yang dirasakan dalam mengontrol transaksi mereka dengan QRIS di KPDK Mart. Namun berbeda dengan narasumber pertama selaku manajer toko yang menyatakan respon negatif atas pengontrolan yang dilakukan oleh KPDK Mart. Hal itu dikarenakan KPDK Mart tidak bisa melakukan control atas pilihan

konsumen akan melakukan pembayaran dengan menggunakan metode apa. Hasil wawancara dengan narasumber pertama selaku manajer toko, yaitu;

“Kalo pengontrolan atas penggunaan QRIS dari pembeli si ga bisa. Karena kan yang memutuskan untuk pakai QRIS atau tidak itu dari pihak pembelinya masing-masing. Namun, kalo dari evaluasi ya pasti dilakukan minimal 1 bulan sekali atau paling lama ya 3 bulan sekali.”

Kemudian respon positif dijabarkan oleh narasumber kedua dan ketiga selaku kasir yang menyatakan bahwa kasir hanya dapat melakukan pengontrolan dari *e-mail* yang memberikan informasi bahwa transaksi yang dilakukan konsumen dengan QRIS sudah berhasil. Hal ini dijelaskan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber kedua dan ketiga secara ber-turut, yaitu;

“Pengontrolan yang bisa kasir lakukan atas transaksi QRIS yang dilakukan si hanya terkait pengecekan uang sudah masuk atau belum melalui *e-mail* karena kasir butuh banget ya kak untuk melihat apakah uangnya sudah masuk atau belum. Untuk kendalanya si paling terkait kelebihan angka yang dilakukan pembeli dan itu pun langsung kita ajukan ke manajer karena yang memiliki akses lebih lanjut hanya manajer saja.”

Kemudian wawancara berikutnya dilakukan oleh narasumber ketiga selaku kasir kedua mengenai sub aspek dapat dikontrol, yaitu;

“Kalo kasir si hanya bisa control melalui *e-mail* untuk pengontrolan atas pembayaran per transaksi sudah berhasil masuk. Kalo untuk pengontrolan secara keseluruhan atau secara lebih lengkapnya hanya bisa diakses oleh manajer toko. Trus juga kita sebagai kasir tidak bisa mengontrol pembeli untuk melakukan pembayaran dengan QRIS, karena kan preferensi dari masing-masing pembeli itu. Untuk kendalanya si lebih ke sistem BNI nya yang terkadang itu suka eror, jadinya notifikasi pembayaran yang masuk ke *e-mail* terhambat dan terlambat.”

Berdasarkan penjabaran diatas, dinyatakan bahwa KPDK mart tidak memiliki kontrol kuat dari keinginan konsumen dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS dan hanya bisa melakukan evaluasi serta pengecekan terhadap keberhasilan suatu transaksi yang dilakukan konsumen melalui *e-mail* yang dikirimkan oleh Bank BNI. Hasil wawancara tersebut dapat dinyatakan negatif karena KPDK Mart tidak bisa mengontrol penggunaan QRIS oleh para konsumen.

Hal ini dibuktikan dengan data internal berupa penjualan yang dimiliki KPDK Mart atas bulan April-Juni yang menyatakan bahwa persentase pembayaran

QRIS masih dibawah dari persentase pembayaran Tunai. Dalam data ditunjukkan bahwa pada bulan April pembayaran dengan QRIS lebih rendah yaitu sebesar 20% dibandingkan pembayaran Tunai yang lebih tinggi yaitu 80%. Kemudian pada bulan Mei pun ditunjukkan bahwa pembayaran dengan QRIS masih lebih rendah dibandingkan pembayaran Tunai yaitu sebesar 28% untuk pembayaran QRIS dan 72% untuk pembayaran Tunai. Selanjutnya terjadi peningkatan di bulan Juni untuk persentase pembayaran menggunakan QRIS menjadi 33% namun, masih lebih rendah dibandingkan pembayaran dengan Tunai yaitu sebesar 67%.

Bulan	Qris	Tunai
April	20%	80%
Mei	28%	72%
Juni	33%	67%

Gambar 22 Perbandingan Pembayaran QRIS dan Tunai

Sumber: data penjualan KPDK Mart, Juli 2024

e. Fleksibel

Sub aspek terakhir dari aspek kemudahan yaitu fleksibel, dimana penggunaan QRIS dinyatakan fleksibel dalam kegiatan sehari-hari dalam bertransaksi. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan narasumber mendapatkan respon yang positif terkait fleksibilitas yang dirasakan pengguna dalam melakukan transaksi dengan QRIS di KPDK Mart. Narasumber kedua selaku kasir menyatakan dengan penggunaan QRIS di KPDK Mart transaksi menjadi lebih fleksibel karena dengan menggunakan QRIS sebagai pembayaran membuat kasir tidak perlu repot untuk mencari kembalian uang tunai, atau dapat dijabarkan sebagai berikut;

“Pasti si kak lebih fleksibel, karena kasir juga ga perlu repot untuk memberikan kembalian dan juga mempercepat antrian untuk pembeli lainnya.”

Respon positif lainnya dari narasumber ketiga selaku kasir kedua yang bertugas di KPDK Mart menyatakan dengan alasan yang sama berupa dengan

adanya pembayaran dengan QRIS pihak kasir tidak memerlukan uang kembalian tunai bernilai kecil kepada konsumen, atau dapat dijabarkan sebagai berikut;

“iya pasti lebih fleksibel kak, soalnya disini masih terkendala dengan uang receh yang kurang atau kosong, jadi kalo bayar pake QRIS ga bikin pusing sama kembalian, apalagi kalo kembaliannya butuh Rp. 500 sudah ga pusing-pusing lagi.”

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber ketiga selaku konsumen pertama yang menyatakan hasil postif dari fleksibilitas yang ditimbulkan dengan adanya pembayaran dengan QRIS di KPDK Mart, yaitu;

“Jauh lebih fleksibel si, karena zaman juga udah lebih modern, bayar apa-apa juga udah lebih sering pake QRIS jadi merasa lebih fleksibel aja.”

Selanjutnya narasumber kelima selaku konsumen kedua yang dilakukan wawancara dengannya menyatakan hasil yang positif juga dari adanya QRIS di KPDK Mart sebagai metode pembayaran, yaitu;

“Iya si lebih fleksibel, karena kan jadi mempermudah juga, kemudian menghemat waktu, dan juga ga ribet untuk mencari kembalian, kalo misalnya pake tunai kan sedikit ribet tuh buat cari kembalian, apalagi kalo kembaliannya itu gopean.”

Hasil wawancara yang dilakukan sebagaimana yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas dirasakan selama melakukan transaksi dengan QRIS di KPDK Mart. Hal ini didukung dengan alasan yang disampaikan oleh narasumber kedua dan ketiga selaku kasir yang menyampaikan bahwa dengan pembayaran menggunakan QRIS mengurangi mereka untuk menyediakan kembalian tunai bernilai kecil yang sangat sulit untuk didapatkan oleh kasir.

Dibuktikan juga dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, berupa kasir yang mengalami kesulitan untuk memberikan kembalian kepada para konsumen pada nominal uang kecil seperti Rp. 500. Pihak kasir telah berupaya untuk mencari pecahan uang Rp. 500 kepada Bank BNI terdekat dan mendapatkan respon bahwa uang pecahan tersebut sering kosong. Dengan adanya pembayaran menggunakan QRIS bisa mengurangi permasalahan atas ketiadaan uang kembalian pecahan Rp. 500. Berikut merupakan bukti chat pihak KPDK Mart dengan Bank BNI.



Gambar 23 Komunikasi KPDK Mart dan BNI

Sumber: didokumentasi oleh KPDK Mart, Juli 2024

3. Aspek Keamanan

Aspek ketiga yang menjadi penilaian berdasarkan teori dimensi *Digital Payment* berupa aspek keamanan. Keamanan menjadi hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan suatu teknologi, terutama menyangkut keamanan data pribadi. Dengan demikian keamanan menjadi suatu aspek yang harus dinilai dari penggunaan QRIS di KPDK Mart. Dalam melakukan penilaian aspek keamanan ini terdapat tiga sub aspek yang akan menjadi penilaian lebih rinci, yaitu kerahasiaan, kepercayaan, dan keyakinan. Ketiga sub aspek tersebut akan dijabarkan secara lebih rinci sebagai berikut.

a. Kerahasiaan

Hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait sub aspek kerahasiaan memberikan hasil yang positif, narasumber pertama yaitu manajer KPDK Mart menyatakan bahwa keamanan atas kerahasiaan data pribadi konsumen

yang menggunakan QRIS di KPDK Mart terjamin. Hal ini dapat dijabarkan atas jawabannya atas wawancara yang dilakukan, yaitu;

“Pasti dong terjamin, soalnya kan kita juga melakukan merchant dengan BNI yang pastinya pihak BNI memiliki sistem keamanannya sendiri dan pastinya sudah terjamin dan terawasi juga oleh OJK.”

Hasil wawancara lainnya yang dilakukan dengan narasumber kedua dan ketiga selaku kasir, yang bertindak selaku orang pertama yang ditemui oleh para konsumen selama melakukan transaksi dengan menggunakan QRIS tersebut. Respon yang didapatkan dari kasir berupa respon positif yang menunjukkan bahwa kerahasiaan data konsumen terjamin kerahasiaannya pada KPDK Mart, yaitu;

“Terjamin si kak kalo kerahasiaan dari data pribadi pembeli, soalnya kasir juga ga terlalu banyak mengakses data pribadi konsumen. Kalo konsumennya menunjukkan bukti transaksi berhasil dari ponselnya kami hanya melihat jam, tanggal, dan nominalnya aja.”

Kemudian respon narasumber ketiga selaku kasir kedua mengenai sub aspek kerahasiaan di KPDK Mart, yaitu;

“Terjamin kok untuk kerahasiaan datanya, soalnya kasir juga kan melihat ketika pembeli menunjukkan bukti pembayarannya aja ke kasir, itu pun kasir hanya fokus pada bagian nomina, waktu, dan rekening tujuan yang dituju. Lihatnya pun hanya sekilas dan ga terlalu di hafal terkait data pribadinya.”

Dari kedua tanggapan yang dijabarkan oleh narasumber kedua dan ketiga selaku kasir dinyatakan bahwa kerahasiaannya terjamin dan mereka juga menjaga kerahasiaan data meskipun mereka melihat bukti *transfer* yang dilakukan konsumennya. Kemudian respon positif juga diberikan oleh narasumber keempat dan juga kelima selaku konsumen yang melakukan pembayaran dengan QRIS di KPDK Mart, hasil wawancaranya yaitu;

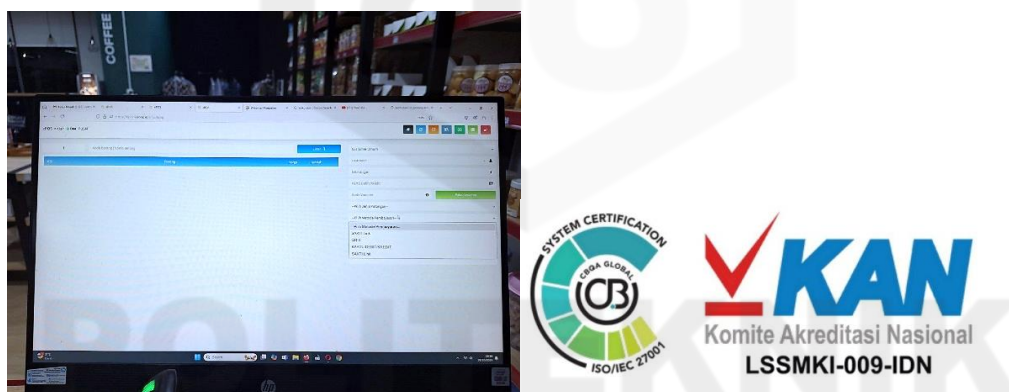
“Menurut saya terjamin si kalo kerahasiaan data di KPDK ini dan juga bakal terjaga juga. Karena saya yakin kalo KPDK itu mengutamakan kerahasiaan data dari konsumennya itu.”

Kemudian hasil wawancara dengan narasumber kelima selaku konsumen kedua mengenai sub aspek kerahasiaan, yaitu;

“Menurut saya si kerahasiaan data di KPDK itu akan terjamin, karena ya selama ini bertransaksi di KPDK selalu aman-aman aja, belum pernah ada permasalahan serius sama kerahasiaan data.”

Dengan hasil wawancara yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa kerahasiaan data yang dimiliki oleh KPDK Mart itu terjamin keamanannya. Hal ini didukung positif dengan respon dari konsumen yang merasakan bahwa mereka belum pernah mengalami kendala terkait kebocoran data pribadi mereka selama melakukan transaksi di KPDK Mart. Dengan demikian, sub aspek kerahasiaan dapat disimpulkan menghasilkan respon yang positif.

Kemudian berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan kerahasiaan data di KPDK Mart terjamin dikarenakan sistem SAKTI yang digunakan menjaga kerahasiaan data tersebut agar hanya bisa diakses oleh orang penting seperti manajer saja. SAKTI merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk sistem keuangan dan operasional koperasi, dengan fitur yang digunakan untuk kasir berupa EPOS. Kemudian, SAKTI telah mendapatkan sertifikasi ISO 27001:2013 untuk sistem keamanan dan juga sudah terdaftar di Kominfo. Sehingga, dapat dijamin terkait kerahasiaan data konsumen yang melakukan transaksi di KPDK Mart. Berikut merupakan dokumentasi sistem EPOS yang digunakan oleh kasir KPDK Mart dan juga lambang sertifikasi ISO 27001:2013 sakti.



Gambar 24 Sistem EPOS dan Sertifikasi ISO 27001

Sumber: didokumentasi oleh peneliti, Juli 2024

b. Kepercayaan

Kepercayaan menjadi sub aspek berikutnya dalam keamanan, dimana suatu pengguna bisa melakukan kepercayaan terhadap transaksi yang dilakukan itu aman

atau tidak. Dengan hasil wawancara yang dilakukan dinyatakan bahwa para pengguna merasakan kepercayaan dan juga KPDK Mart menyatakan bahwa mereka akan menjaga kepercayaan pengguna QRIS di KPDK Mart. Dengan demikian, sub aspek kepercayaan dapat dinyatakan positif. Penjabaran terkait hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber pertama selaku manajer toko, yaitu;

“Percaya kalo kita memberikan keamanan, karena kita juga tergabung dengan lembaga keuangan yang sudah berhukum resmi dan pastinya memiliki sistem keamanannya yang lebih baik serta sesuai dengan aturan yang berlaku di Indonesia.”

Selanjutnya merupakan tanggapan yang diberikan oleh narasumber kedua dan ketiga selaku kasir yang menjabarkan bahwa mereka percaya penggunaan QRIS di KPDK Mart oleh para konsumen itu aman, yaitu;

“Percaya si kak, karena sebelumnya juga kita belum pernah mengalami transaksi yang tidak aman, paling permasalahan yang biasanya terjadi hanya sinyal dan juga kelebihan bayar saja.”

Berikut merupakan respon dari narasumber ketiga selaku kasir pertama mengenai sub aspek kepercayaan, yaitu;

“Percaya, karena kan kami kasir juga teliti untuk memastikan pembayaran yang dilakukan pembeli itu sesuai, kami juga memastikan dengan memantau e-mail kalo pembayarannya sudah berhasil.”

Tanggapan lainnya diberikan oleh konsumen sebagai narasumber keempat dan kelima yang menjabarkan bahwa mereka percaya terhadap transaksi yang mereka lakukan itu aman dengan beberapa alasan, yaitu;

“Kalo saya si percaya 100% kalo keamanannya akan dijaga oleh KPDK.”

Selanjutnya respon yang dinyatakan oleh narasumber kelima selaku konsumen kedua dalam menjawab wawancara mengenai sub aspek kepercayaan, yaitu;

“Selama ini si percaya aja gitu, seperti yang dijelasin sebelumnya juga, belum pernah kejadian permasalahan keamanan data jadi ya percaya aja. Alasan lainnya juga karena KPDK ini kan berada di gedung Kementerian Koperasi dan UKM ya, jadi kalo misalnya ada permasalahan bisa langsung didatangi untuk minta pertanggung jawaban.”

Dengan penjabaran yang dilakukan oleh para narasumber menyatakan bahwa mereka percaya terkait keamanan yang dimiliki oleh KPDK Mart dan

dengan begitu hasil wawancara terkait sub aspek kepercayaan dapat disimpulkan memiliki hasil yang positif. Kemudian, menggaris bawahi hasil wawancara yang dilakukan dengan manajer toko yang menyebutkan bahwa KPDK Mart tergabung dengan lembaga keuangan yang sudah ber hukum sehingga keamanan data yang dimiliki oleh KPDK Mart dapat dipercaya oleh konsumen. Berdasarkan hasil oservasi yang dilakukan, dinyatakan bahwa lembaga keuangan yang terafiliasi dengan KPDK Mart adalah Bank BNI. Kemudian, Bank BNI telah tersertifikasi yang menjadin keamanan dari data informasi maupun data pribadi konsumen yang menggunakannya. Sehingga dapat menjamin kepercayaan KPDK Mart terhadap Bank BNI atas data informasi konsumen KPDK Mart. Berikut merupakan bukti sertifikasi Bank BNI tersebut.



Gambar 25 Sertifikasi Technology (*IT Security Management*)

Sumber: bni.co.id, Juli 2024

c. Keyakinan

Dalam sub aspek terakhir pada keamanan yaitu berupa keyakinan, dimana para narasumber merasa yakin bahwa KPDK Mart akan menjaga keamanan baik

data pribadi maupun data transaksi yang mereka lakukan. Hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber memiliki hasil yang positif dengan penjabaran hasil wawancara sebagai berikut. Pertama merupakan hasil wawancara dengan narasumber pertama selaku manajer KPDK Mart, yaitu;

“yakin, karena ada rekening yang menjadi identitas dari suatu transaksi yang dilakukan oleh pembeli. Rekening itu menjadi suatu identitas yang dimiliki oleh pengguna QRIS dan bisa dilacak jika memang terjadi suatu hal yang tidak diinginkan. Nantinya bisa langsung diurus kepada badan resmi seperti polisi jika memang terjadi suatu kecurangan terkait transaksi yang dilakukan dengan menggunakan QRIS.”

Kemudian, tanggapan lainnya yang dijabarkan oleh narasumber kedua dan ketiga selaku kasir yang menyatakan keyakinan mereka bahwa keamanan dalam KPDK Mart itu terjamin. Keyakinan yang mereka miliki ini akan berdampak dengan keyakinan yang akan dirasakan oleh konsumen atas keamanan transaksi yang mereka lakukan. Oleh karena itu, peneliti menanyakan terkait cara mereka meyakinkan konsumen atas keamanan dari penggunaan transaksi QRIS yang dilakukan oleh konsumen, dan hasil wawancara mendapatkan respon positif karena belum ada konsumen yang mempertanyakan terkait keamanan yang dimiliki oleh KPDK Mart. Penjabaran atas hasil wawancara dengan narasumber kedua dan ketiga selaku kasir tersebut, yaitu;

“Sebelumnya si belum ada pembeli yang meragukan kalo QRIS di KPDK Mart itu engga aman. Jadi, kalo misalkan ada yang bertanya kami akan mengatakan bahwa transaksinya itu aman.”

Kemudian ini hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber ketiga selaku kasir kedua mengenai aspek keyakinan, yaitu;

“Alhamdulillah untuk sejauh ini si belum ada komplain dari konsumen mengenai keamanan data di KPDK Mart.”

Tanggapan positif lainnya yang dinyatakan oleh narasumber keempat dan kelima yang mendapatkan hasil positif atas keyakinan mereka terhadap transaksi dengan QRIS yang dilakukan di KPDK Mart, yaitu;

“Seperti yang saya sebutkan sebelumnya, saya merasa percaya dan yakin kalo KPDK akan menjaga keamanan dari data pribadi pembelinya.”

Kemudian respon yang diungkapkan oleh narasumber kelima selaku konsumen kedua mengenai aspek keyakinan, yaitu;

“Yakin si pasti, karena alasannya ya saya sudah percaya sekitar 85% atas keamanan yang dijamin oleh KPDK Mart, jadi ya saya menjadi yakin bahwa akan aman kalo transaksi disini.”

Melihat hasil yang telah dijabarkan atas keyakinan narasumber atas penggunaan QRIS di KPDK Mart yang terjamin keamanannya dapat disimpulkan bahwa hasil yang didapatkan bersifat positif dan KPDK Mart memiliki keyakinan kuat akan menjamin keamanan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan QRIS di KPDK Mart.

Berdasarkan aspek keamanan yang telah dilakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart mendapatkan hasil yang positif. Konsumen bisa merasakan keamanan atas kerahasiaan data pribadi, kemudian merasakan kepercayaan atas penggunaan QRIS di KPDK Mart, dan menimbulkan keyakinan yang kuat ketika ingin melakukan transaksi dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart.

4. Aspek Penggunaan Aktual

Aspek penggunaan aktual dalam penelitian ini memiliki tiga sub aspek yang akan mendeskripsikan secara lebih jelas terkait penilaian terkait penggunaan aktual QRIS di KPDK Mart. Sub aspek yang dimiliki penggunaan aktual, yaitu sering dimanfaatkan, kontinu/berkelanjutan, dan digunakan untuk meningkatkan proses bisnis. Dari ketiga sub aspek yang dimiliki dapat dijabarkan sebagai berikut.

a. Sering Dimanfaatkan

Sub aspek yang dinilai dalam penggunaan aktual yaitu berupa seberapa sering QRIS dimanfaatkan oleh konsumen di KPDK Mart. Hasil wawancara yang dilakukan mendapatkan respon yang positif dan menyatakan bahwa penggunaan QRIS di KPDK Mart cukup banyak dan cukup sering dilakukan. Narasumber kedua dan ketiga selaku kasir menjabarkan bahwa penggunaan QRIS di KPDK mart

mencapai puluhan orang dalam sehari, atau dengan penjabaran yang lebih jelas yaitu;

“Pengguna QRIS sendiri si cukup banyak, dalam sehari bisa 20 orang yang pake QRIS dan penggunaanya juga rata-rata umur 20-30 tahun keatas, untuk umur 40 tahun keatas itu lebih sering pake pembayaran tunai. Tetapi kalo dibandingkan secara keseluruhan, pembayaran dengan tunai masih lebih unggul dari pembayaran dengan QRIS.”

Kemudian respon lainnya oleh narasumber ketiga selaku kasir kedua mengenai aspek sering dimanfaatkan, yaitu;

“Penggunaan QRIS di KPDK itu sering dilakukan, sehari itu bisa 100 orang kalo kondisi ramai, kalo kondisi sepi si bisa sampai 70 orang. Untuk nominal totalan transaksi QRIS juga lumayan, bisa 1 jt sampai 2 jt seharinya.”

Kemudian tanggapan lainnya yang disampaikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber keempat dan kelima selaku konsumen yang mendapatkan hasil positif, dimana mereka menyatakan bahwa sering menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di KPDK Mart. Hasil wawancara yang dilakukan dapat dijabarkan secara lebih rinci, yaitu;

“Sering si, soalnya saya itu jarang pegang uang tunai jadi lebih sering pake uang *digital*.”

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber kelima selaku konsumen mengenai sub aspek sering dimanfaatkan, yaitu;

“Sering kok, kali dihitung itu seminggu bisa 3-4 kali pake QRIS di KPDK Mart, soalnya kemudahan yang diberikan KPDK Mart yang menjadi alasan saya sering pake QRIS, yang saya bilang sebelumnya, nominal kecil saja bisa pake QRIS jadi sangat nyaman.”

Dengan hasil wawancara yang telah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen melakukan pembayaran dengan QRIS cukup sering dan hal itu dikarenakan oleh kemudahan yang mereka rasakan dengan menggunakan QRIS di KPDK Mart. Dengan begitu, hasil dari sub aspek sering digunakan berupa positif. Sesuai dengan melihat data penjualan bulan April, Mei, dan Juni yang menunjukkan data transaksi QRIS setiap harinya dengan perbandingan total transaksi penjualan yang dilakukan. Dengan ini dapat menunjukkan bukti bagaimana seringnya

transaksi QRIS yang dilakukan di KPDK Mart. Data yang dimaksudkan yaitu sebagai berikut.

Tanggal	QRIS	Total Transaksi
1-Apr-24	86	256
2-Apr-24	90	243
3-Apr-24	69	216
4-Apr-24	80	242
5-Apr-24	94	259
16-Apr-24	140	475
17-Apr-24	159	505
18-Apr-24	122	400
19-Apr-24	145	454
22-Apr-24	153	570
23-Apr-24	141	513
24-Apr-24	171	486
25-Apr-24	123	396
26-Apr-24	150	497
29-Apr-24	142	596
30-Apr-24	191	622
Total	2056	6731

Gambar 26 Penggunaan QRIS pada bulan April

Sumber: data penjualan internal KPDK Mart, Juli 2024

Tanggal	QRIS	Total Transaksi
2-May-24	173	511
3-May-24	151	552
6-May-24	192	649
7-May-24	177	513
8-May-24	184	592
13-May-24	197	572
14-May-24	240	696
15-May-24	197	579
16-May-24	189	531
17-May-24	155	537
20-May-24	226	664
21-May-24	151	571
22-May-24	199	596
27-May-24	221	592
28-May-24	197	543
29-May-24	179	587
30-May-24	173	548
31-May-24	198	584
Total	3399	10417

Gambar 27 Penggunaan QRIS pada bulan Mei

Sumber: data penjualan internal KPDK Mart, Juli 2024

Tanggal	QRIS	Total Transaksi
3-Jun-24	255	657
4-Jun-24	217	586
5-Jun-24	194	580
6-Jun-24	202	551
7-Jun-24	160	527
10-Jun-24	230	673
11-Jun-24	227	703
12-Jun-24	139	478
13-Jun-24	153	488
14-Jun-24	163	516
19-Jun-24	212	591
20-Jun-24	200	561
21-Jun-24	209	495
24-Jun-24	255	659
25-Jun-24	224	619
26-Jun-24	210	573
27-Jun-24	198	524
28-Jun-24	174	491
Total	3622	10272

Gambar 28 Penggunaan QRIS pada bulan Juni

Sumber: data penjualan internal KPDK Mart, Juli 2024

b. Kontinu/berkelanjutan

Menilai sub aspek kontinu/berkelanjutan ini dihasilkan respon yang positif bahwa konsumen yang melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS di KPDK Mart itu orang yang sama dan frekuensi yang mereka lakukan terus menerus secara berulang. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber kedua dan ketiga selaku kasir yang menyatakan bahwa orang yang melakukan transaksi dengan QRIS di KPDK Mart merupakan orang yang sama secara beberapa kali, yaitu;

“Biasanya si orang yang sama, soalnya mereka ada yang bilang males bawa dompet, atau bilang kalo dia itu cashless orangnya jadi ga pegang uang tunai sama sekali, ada juga yang merasa lebih praktis pake QRIS daripada tunai, dan ada juga suatu pembeli yang bilang ‘masa jaman sekarang masih pake tunai.’”

Selanjutnya tanggapan dari narasumber ketiga selaku kasir kedua yang menjelaskan mengenai sub aspek kontinu/berkelanjutan, yaitu;

“Biasanya sama kok untuk orang yang pakai QRIS, tapi ada waktu dimana orang baru yang coba-coba buat bayar belanjanya pake QRIS, biasanya yang coba-coba ini orang yang sudah sedikit berumur.”

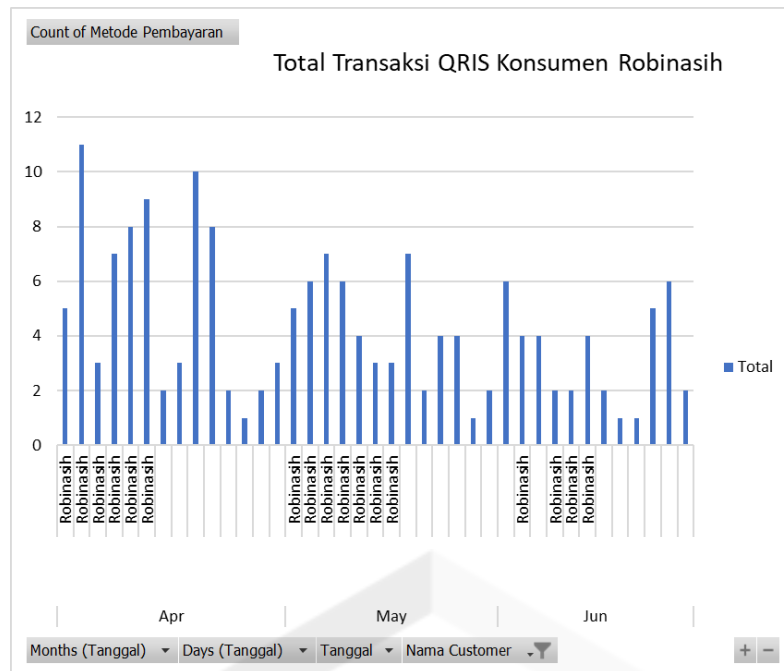
Tanggapan lainnya dijelaskan oleh narasumber keempat dan kelima selaku konsumen yang menyatakan bahwa mereka sering melakukan pembayaran dengan QRIS secara berulang di KPDK Mart. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan, yaitu;

“Iya sering berulang pakainya, karena juga dimana-mana udah banyak yang sedia fasilitas QRIS jadi lebih mudah juga untuk orang yang jarang pegang uang tunai seperti saya.”

Kemudian tanggapan dari narasumber kelima selaku konsumen kedua mengenai sub aspek kontinu/berkelanjutan, yaitu;

“Iya berulang, sebelumnya kan saya bilang 3-4 kali dalam seminggu. Tapi kalo emang lagi sering jajan ya bisa seminggu full pake QRIS, pokoknya selama belanja di KPDK Mart itu selalu pake QRIS. Alasannya ya karena sudah terbiasa juga pake QRIS dari pada pake tunai.”

Alasan kebiasaan dan tidak memegang uang tunai menjadi alasan utama mereka sebagai konsumen ketika melakukan transaksi QRIS secara berulang di KPDK Mart. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sub aspek kontinu/berkelanjutan memiliki hasil yang positif. Berdasarkan oleh hasil observasi yang telah dilakukan juga menunjukkan bahwa pelaku pengguna transaksi QRIS di KPDK Mart terkadang merupakan orang yang sama. Selain dari narasumber yang telah dilakukan wawancara diatas, data penjualan juga menunjukkan daftar konsumen yang melakukan transaksi QRIS secara berulang, terutama pada bulan Aril, Mei, dan Juni. Dengan salah satu contoh yang digunakan yaitu data dari konsumen atas nama Robiasih yang melakukan pembayaran dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart, sebagai berikut.



Gambar 29 Data penggunaan QRIS oleh konsumen

Sumber: data penjualan internal KPDK Mart, Juli 2024

c. Digunakan untuk Meningkatkan Proses Bisnis

Sub aspek terakhir dalam penggunaan aktual dapat dinyatakan berupa digunakan untuk meningkatkan proses bisnis. Hasil wawancara yang dilakukan dengan menilai dari sub aspek ini yaitu dengan narasumber pertama selaku manajer toko dan juga narasumber kedua serta ketiga selaku kasir. Dalam tanggapan yang diberikan oleh narasumber pertama dinyatakan bahwa penggunaan QRIS di KPDK Mart berdampak terhadap penjualan yang mengalami peningkatan. Namun, masih harus diperhatikan bahwa penggunaan QRIS masih belum bisa mengungguli penggunaan tunai sebagai metode pembayaran, atau penjabaran yang lebih lengkap yaitu;

“Dampak yang diberikan dengan penggunaan QRIS di KPDK Mart itu salah satunya yaitu sebagai bentuk pengurangan dari pembayaran tunai. Selain itu dengan tersedianya QRIS ini menjadikan variasi yang bisa dipilih oleh konsumen dalam melakukan pembayaran. Ini juga salah satu strategi bagi KPDK Mart untuk meningkatkan nilai penjualan. Namun, sebenarnya QRIS ini tidak menjadi pengaruh utama dari keberlangsungan KPDK Mart. Karena rata-

rata penjualan setiap harinya masih diungguli oleh pembayaran tunai. Persentasenya ya 30% QRIS dan 70% itu tunai.”

Tanggapan lainnya disampaikan oleh narasumber kedua dan ketiga, dengan tanggapan yang menyatakan oleh narasumber kedua selaku kasir pertama, bahwa penggunaan QRIS di KPDK merasakan dampak yang signifikan atas kecepatan transaksi yang dirasakan, sehingga mempercepat proses transaksi yang dilakukan, yaitu;

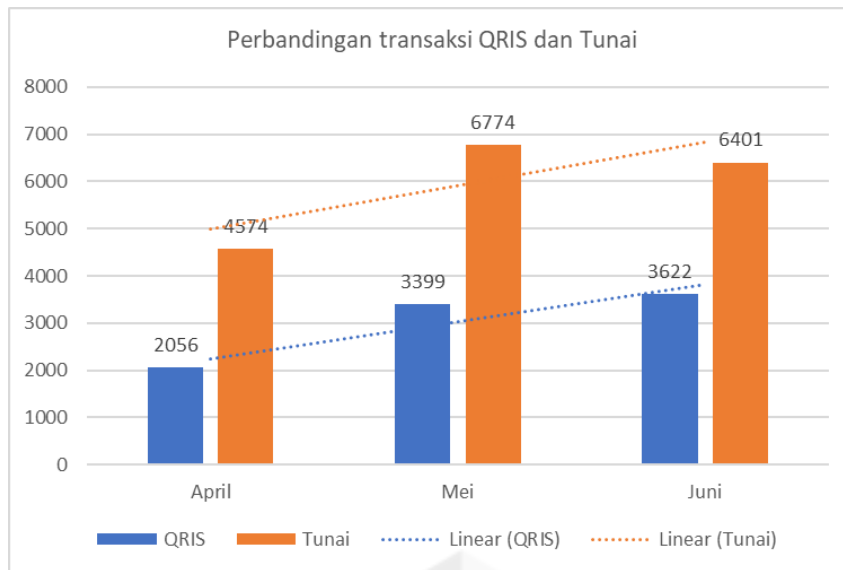
“Dampak yang dirasakan si jadi lebih mudah diakses, lebih cepet juga proses transaksinya pembayarannya, mempercepat antrian juga jadinya.”

Kemudian tanggapan lain yang dinyatakan oleh narasumber ketiga selaku kasir kedua bahwa dampak yang dirasakan dari penggunaan QRIS di KPDK Mart berupa peningkatan penjualan dan juga meningkatkan kemudahan yang dirasakan pembeli dalam berbelanja di KPDK Mart, yaitu;

“Dampak yang paling dirasakan sebagai kasir itu meningkatnya penjualan, karena pembeli kan diberikan pilihan cara pembayaran lainnya jadi meningkatkan kemudahan pembeli untuk berbelanja.”

Dengan menilai dari sub aspek digunakan untuk meningkatkan proses bisnis di KPDK Mart, menurut pendapat yang diutarakan oleh narasumber pertama selaku manajer dimana transaksi QRIS ini menjadi strategi dalam peningkatan penjualan, namun masih belum berdampak signifikan karena masih banyaknya yang menggunakan transaksi secara tunai. Sehingga dengan melihat sisi tersebut menunjukkan hasil yang negatif dari sub aspek digunakan untuk meningkatkan proses bisnis.

Data internal penjualan juga menunjukkan bahwa transaksi QRIS masih dalam tahap proses peningkatan terhadap penjualan di KPDK Mart. Data penjualan bulan Mei, April, dan Juni yang menunjukkan peningkatan setiap bulannya untuk transaksi QRIS. Namun, masih tertinggal dengan transaksi secara tunai yang juga mengalami peningkatan setiap bulannya. Data tersebut dapat peneliti sampaikan dengan diagram sebagai berikut.



Gambar 30 Perbandingan transaksi QRIS dan Tunai

Sumber: data penjualan internal KPDK Mart, Juli 2024

Melihat dari hasil wawancara dan olah data penjualan ditunjukkan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS sering digunakan oleh konsumen dan juga dilakukan secara berulang. Namun, meskipun demikian total transaksi QRIS yang dilakukan masih kalah jauh dengan pembayaran secara tunai. Sesuai dengan penjabaran dalam bagan sub aspek digunakan untuk proses bisnis. Sehingga penggunaan aktual dari *Digital Payment* berupa QRIS dapat dinyatakan penggunaan yang masih kurang aktual.

C. Pembahasan

Teori dimensi *Digital Payment* terdapat 4 aspek yang menjadi penilaiannya, dimana 4 aspek tersebut berupa efisiensi, kemudahan pembayaran yang dirasakan, keamanan, serta penggunaan aktual. Keempat aspek ini mampu memberikan penilaian lebih jelas terkait praktik penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart. Dengan menggunakan teori ini akan menentukan bagaimana keadaan yang terjadi dilapangan sudah sesuai dengan dimensi dari *Digital Payment*. Kemudian, hasil dari penelitian ini nantinya akan membantu KPDK Mart untuk menganalisis terkait keadaan yang sebenarnya terjadi di lapangan dan bagaimana tindakan yang seharusnya dilakukan untuk bisa meningkatkan penggunaan QRIS

dan nantinya akan meningkatkan penjualan di KPDK Mart. Oleh sebab itu, penelitian ini akan dilakukan pertinjauan terkait penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di unit usaha KPDK Mart dari aspek efisiensi, kemudahan pembayaran yang dirasakan, keamanan, dan juga penggunaan aktual.

1. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi ini akan menjadi penilaian terhadap penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart apakah sudah efisien digunakan atau belum. Dalam menilai suatu kegiatan efisien atau tidak, terdapat sub aspek yang menjadi penilaian secara lebih jelasnya, yaitu cepat, akurat, murah, dan mudah. Sub aspek ini akan menjadi bagian penting yang akan menjadikan suatu kegiatan itu efisien atau tidak.

1) Cepat

Berdasarkan sub aspek ini penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS dinyatakan efisien apabila proses penggunaan yang dilakukan terhitung cepat. Jika suatu penggunaan yang dilakukan tidak cepat, melainkan menghambat kegiatan yang sedang dilakukan akan dinyatakan tidak efisien. Dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber yang berkaitan dengan penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS dinyatakan bahwa penggunaannya terhitung cepat, karena hanya membutuhkan hitungan detik atau paling lama sekitar 2 menit. Selain itu, hasil pengamatan yang dilakukan peneliti secara langsung juga menyatakan bahwa penggunaan QRIS di KPDK Mart tergolong cepat. Oleh karena itu, dapat disebutkan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS yang dilakukan pada unit usaha KPDK Mart dinyatakan cepat dan juga efisien.

2) Akurat

Nominal yang dibayarkan menggunakan QRIS perlu memperhatikan keakuratan nilai yang dibayarkan. Jika nominal yang dikirimkan akurat dan sesuai itu akan efisien, namun jika tidak menimbulkan nilai yang akurat akan menjadi tidak efisien. Berdasarkan wawancara dan juga pengamatan yang dilakukan dalam

penelitian pada unit usaha KPDK Mart, dinyatakan nilai yang tidak akurat dari suatu transaksi yang dilakukan. Namun, nominal yang tidak akurat ini tidak dirasakan oleh seluruh konsumen yang melakukan transaksi dengan QRIS di KPDK Mart. Hanya beberapa konsumen saja yang meraskannya. Munculnya nominal yang tidak akurat ini diakibatkan kesalahan yang dilakukan oleh konsumen dan diluar kendali pihak KPDK Mart. Kesalahan yang terjadi tersebut memiliki frekuensi yang kecil untuk terjadi, dalam wawancara dinyatakan bahwa kesalahan tersebut bisa terjadi dalam 1 bulan sekali bahkan 3 bulan sekali. Minimnya frekuensi kesalahan tersebut juga dibuktikan oleh narasumber keempat dan kelima selaku konsumen yang mengonfirmasi bahwa kesalahan nominal pembayaran tersebut jarang mereka alami. Meskipun jarang terjadi, tetap menjadi suatu hal yang harus difikirkan dan diperbaiki oleh KPDK Mart, dan ketidakakuratan yang pernah terjadi menimbulkan hasil yang negatif untuk sub aspek akurat. Dengan demikian efisiensi tidak terjadi dalam sub aspek akurat.

3) Murah

Dapat dikatakan efisien apabila penggunaan tersebut murah untuk digunakan. Dalam hal penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di unit usaha KPDK Mart harus dinyatakan murah untuk bisa disebutkan sebagai efisien. Hal yang dinyatakan murah dalam penggunaan QRIS di KPDK Mart dapat berupa admin yang harus dibayarkan dalam setiap transaksi yang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber mendapatkan hasil yang menyatakan positif. Narasumber menyatakan bahwa di KPDK Mart tidak ada biaya admin yang harus dibayarkan oleh konsumen sehingga dapat dinyatakan bahwa proses pembayaran dengan QRIS di KPDK mart tergolong murah. Karena konsumen tidak mengeluarkan sepeserpun dalam transaksi yang mereka lakukan. Sehingga konsumen bisa bebas melakukan transaksi beberapa kali tanpa harus memikirkan admin yang harus dibayarkan. Kemudian berdasarkan hasil observasi yang dilakukan juga dinyatakan bahwa admin yang diberlakukan BNI sebagai penyedia QRIS kepada KPDK Mart berkisar 0,007% setiap transaksi QRIS.

Besaran biaya admin tersebut sama untuk beberapa jenis aplikasi yang digunakan konsumen dalam melakukan transaksi QRIS. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di unit usaha KPDK Mart murah dan efisien.

4) Mudah

Sub aspek terakhir untuk menilai efisiensi yaitu mudah. Dimana suatu penggunaan yang dilakukan dinyatakan mudah maka penggunaan tersebut efisien. Jika tidak mudah maka dapat dinyatakan tidak efisien. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait mudah atau tidaknya suatu penggunaan QRIS di KPDK mendapatkan hasil yang positif. Dimana narasumber menyatakan bahwa penggunaan QRIS di KPDK Mart itu masuk kedalam kategori mudah, karena fasilitas QRIS yang digunakan tidak memiliki perbedaan dengan fasilitas QRIS ditempat lainnya. Sehingga narasumber telah memiliki pengalaman dalam melakukan transaksi pembayaran dengan QRIS. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart itu mudah dan efisien.

Berdasarkan penjabaran yang telah dilakukan dengan menggunakan sub aspek sebagai penilai dari aspek efisiensi, disimpulkan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart menunjukkan hasil yang positif atas sub aspek cepat, sub aspek murah, dan sub aspek mudah. Teruntuk sub aspek akurat mendapatkan hasil yang negatif atau tidak efisien. Melih Hal ini dinilai berdasarkan hasil dari wawancara dan juga observasi yang dilakukan selama dilapangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart dinyatakan positif atau efisien.

2. Kemudahan Pembayaran yang Dirasakan

Aspek kemudahan pembayaran yang dirasakan digunakan untuk menjabarkan lebih luas lagi terkait efisien yang dirasakan terkait sub aspek mudah secara lebih rinci. Dalam teori dimensi *Digital Payment* disebutkan bahwa terdapat

5 sub aspek yang menilai secara lebih rinci terkait kemudahan yang dirasakan. Penjabaran secara lebih rinci ini diharapkan mampu memberikan gambaran terkait poin apa saja yang dinilai sebelum menentukan suatu penggunaan dinyatakan mudah. Sub aspek yang terdapat dalam aspek kemudahan pembayaran yang dirasakan, yaitu mudah dipelajari, jelas dan mudah dipahami, mudah digunakan, dapat dikontrol, dan fleksibel. Penjabaran dari sub aspek ini dinyatakan berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan dengan para narasumber dan dijabarkan sebagai berikut.

a. Mudah dipelajari

Kemudahan dalam mempelajari fasilitas yang disediakan oleh KPDK Mart mengenai *Digital Payment* berupa QRIS dinilai untuk mengetahui kemudahan yang dirasakan oleh konsumen atas fasilitas yang disediakan. Dalam penilaian sub aspek mudah dipelajari, jika fasilitas tersebut dinyatakan mudah untuk dipelajari oleh para pengguna, maka bisa dikatakan bahwa konsumen merasakan kemudahan dalam segi pembayaran dengan QRIS di KPDK Mart. Namun, jika tidak maka kemudahan tersebut tidak dirasakan oleh konsumen. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan para narasumber yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS di KPDK Mart mudah untuk dipelajari. Karena fasilitas yang disediakan memiliki kesamaan dengan fasilitas yang disediakan oleh tempat lainnya. Sehingga mereka sudah terbiasa menggunakan *barcode* QRIS sebagai metode pembayaran yang dilakukan. Dengan demikian, penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS dengan pertinjauan sub aspek mudah dipelajari dinyatakan positif.

b. Jelas dan mudah dipahami

Jelas dan mudah dipahami suatu fasilitas yang disediakan menjadi sub aspek dalam penilaian aspek kemudahan pembayaran yang dirasakan oleh konsumen. Jika suatu fasilitas dinyatakan jelas dan konsumen mendapatkan kemudahan dalam memahami fasilitas tersebut, maka fasilitas yang disediakan dinyatakan jelas dan

mudah dipahami, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di lapangan dinyatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh KPDK Mart terkait penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS jelas dan juga mudah untuk dipahami. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber keempat dan kelima selaku konsumen menyebutkan bahwa fasilitas KPDK Mart terkait pembayaran QRIS jelas karena terlihat langsung terkait *barcode* nya di meja pembayaran kasir. Dari sisi kasir juga menyatakan bahwa penggunaan sistemnya jelas dan mudah dipahami, sehingga mudah dalam beradaptasi dalam penggunaan QRIS. Dengan demikian, penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS dengan menilai berdasarkan sub aspek jelas dan mudah dipahami dapat dinyatakan positif.

c. Mudah digunakan

Kemudahan penggunaan ini menjadi sub aspek dalam penilaian terkait kemudahan pembayaran yang dirasakan. Jika sistem pembayaran yang dilakukan dinyatakan mudah oleh para penggunanya maka sistem pembayaran tersebut positif terhadap penilaian ini. Hal ini dibuktikan dengan wawancara dan observasi di lapangan, dinyatakan bahwa proses pembayaran dengan menggunakan QRIS di KPDK Mart itu mudah namun terhalang oleh sinyal yang lemah dalam proses penggunaannya. Sinyal yang lemah tersebut berakibat fatal bagi konsumen yang melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS. Karena jika melakukan transaksi dengan menggunakan QRIS dikhawatirkan terjadi *double transaction* yang merugikan bagi konsumen. Dengan kendala ini, banyak konsumen yang memutuskan untuk beralih dengan melakukan pembayaran secara tunai. Dengan demikian, sub aspek mudah digunakan dapat dinyatakan negatif karena ada faktor lemah sinyal yang menghambat proses transaksi yang dilakukan.

d. Dapat dikontrol

Suatu penggunaan *Digital Payment* dapat dilakukan pengontrolan oleh penggunanya merupakan suatu hal positif yang bisa dinilai dari penggunaan *Digital*

Payment berdasarkan teori dimensi *Digital Payment*. Menurut hasil wawancara yang dilakukan, narasumber kesatu selaku manajer menyatakan bahwa KPDK Mart tidak mampu untuk mengontrol konsumen untuk melakukan pembayaran secara QRIS maupun Tunai. Hal itu merupakan preferensi masing-masing konsumen yang akan melakukan pembayaran di KPDK Mart. Narasumber lainnya yaitu kasir juga menyatakan bahwa mereka tidak bisa menyatakan bahwa pembayaran yang dilakukan harus menggunakan QRIS atau Tunai. Kemudian, melihat dari data penjualan bulan April, Mei, dan Juni dapat dinyatakan bahwa penggunaan QRIS masih tergolong lebih rendah dibandingkan dengan transaksi menggunakan Tunai. Sehingga, KPDK Mart tidak bisa melakukan pengontrolan keinginan konsumen dalam menggunakan QRIS dalam menyelesaikan proses belanja yang sedang dilakukan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa sub aspek dapat dikontrol dalam penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart dinilai negatif memiliki keterkaitan atas aspek kemudahan yang dirasakan.

e. Fleksibel

Dalam sub aspek fleksibel ditunjukkan untuk mengetahui bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart itu dapat dengan luwes digunakan oleh konsumen di KPDK Mart. Jika tidak menunjukkan keluwesan serta kemudahan yang dirasakan oleh konsumen, mengakibatkan penggunaan QRIS di KPDK Mart dinyatakan tidak berpengaruh dengan kemudahan yang dirasakan dalam pembayaran. Dalam hasil wawancara dan juga observasi yang dilakukan dinyatakan bahwa penggunaan QRIS di KPDK Mart menunjukkan hasil yang positif dan berpengaruh, ditunjukkan dari respon narasumber yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS itu lebih fleksibel dalam kegiatan sehari-hari. Karena dengan menggunakan QRIS itu mudah untuk digunakan kapan pun dan dimana pun, tanpa perlu mereka membawa dompet. Narasumber juga menyebutkan bahwa dengan adanya pembayaran menggunakan QRIS ini bisa mengurangi kesulitan uang kembalian dengan nominal yang kecil. Dengan demikian, proses penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart menunjukkan hasil yang positif.

3. Keamanan

Dalam aspek keamanan menunjukkan potensi rasa aman yang diberikan oleh KPDK Mart kepada pengguna yang memanfaatkan pembayaran dengan menggunakan QRIS sebagai metode yang dipilih. Menggunakan beberapa sub aspek sebagai penilaiannya, seperti kerahasiaan, kepercayaan, dan keyakinan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber menunjukkan bahwa keamanan yang diberikan oleh KPDK Mart telah berhasil membuat konsumen merasakan aman ketika melakukan pembayaran dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS. Penjabaran lebih lengkap terkait sub aspek yang disebutkan dapat dijabarkan sebagai berikut.

a. Kerahasiaan

Kerahasiaan data menjadikan hal penting yang dikhawatirkan oleh konsumen. Banyaknya kejadian pencurian data pribadi menjadikan sebuah hal yang dipikirkan oleh konsumen dalam melakukan pembayaran menggunakan *Digital Payment*. Kekhawatiran tersebut juga dirasakan oleh konsumen yang melakukan pembayaran dengan metode QRIS di KPDK Mart. Namun, narasumber pertama selaku manajer toko menyatakan bahwa pembayaran dengan QRIS di KPDK Mart dinyatakan kerahasiaan data pribadi konsumen dijamin aman, karena KPDK Mart menjadi *merchant* dari BNI selaku perbankan resmi yang ada di Indonesia dan pastinya memiliki jaminan keamanan untuk konsumennya. Hasil lainnya juga ditunjukkan oleh pernyataan yang disebutkan oleh narasumber keempat dan kelima yang menyatakan bahwa mereka merasa khawatir atas kerahasiaan data yang mereka miliki, namun mereka menyatakan bahwa KPDK Mart mampu menjamin keamanan dari data pribadi yang dimiliki oleh konsumennya. Kemudian, berdasarkan observasi yang dilakukan juga ditemukan bahwa sistem penjualan yang digunakan KPDK Mart dalam menerima transaksi dengan QRIS yaitu dengan menggunakan sistem SAKTI. Sistem tersebut telah berstandar ISO 27001:2013 sehingga terdapat jaminan atas sistem keamanan data. Serta sistem SAKTI tersebut telah terdaftar di Kominfo. Dengan demikian,

berdasarkan sub aspek kerahasiaan pada pembayaran dengan QRIS di KPDK mart menunjukkan hasil yang positif dan aman.

b. Kepercayaan

Sub aspek kepercayaan digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kepercayaan yang dimiliki oleh pengguna QRIS atas terjaminnya keamanan data mereka di lokasi yang menyediakan fasilitas tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber di KPDK Mart menunjukkan bahwa narasumber tersebut percaya akan keamanan yang dimiliki oleh KPDK Mart pada praktik penggunaan QRIS nya. Alasan yang menimbulkan kepercayaan tersebut salah satunya seperti yang diungkapkan oleh narasumber kelima selaku konsumen kedua, menyatakan bahwa keberadaan KPDK Mart yang ada di gedung Kementerian Koperasi dan UKM menjadikan faktor kepercayaannya terhadap jaminan keamanan di KPDK Mart atas penggunaan QRIS. Selain itu, dengan lembaga yang bekerja sama dengan KPDK Mart untuk proses transaksi QRIS yaitu Bank BNI telah bersertifikasi atas iso untuk memberikan jaminan atas keamanan dari data informasi atau data pribadi penggunanya. Dengan demikian, ditunjukkan bahwa sub aspek kepercayaan pada aspek keamanan dalam penggunaan QRIS di KPDK Mart memiliki dampak yang positif.

c. Keyakinan

Keyakinan ini dapat dimiliki oleh seseorang bila seseorang tersebut telah memiliki kepercayaan. Sub aspek sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepercayaan di KPDK Mart telah menghasilkan data yang positif, sehingga sub aspek keyakinan ini mendapatkan hasil positif juga. Hal ini juga di buktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan dimana para narasumber menjelaskan bahwa mereka telah yakin atas keamanan yang terjadi di KPDK Mart terhadap penggunaan QRIS di KPDK Mart. Kemudian hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber kesatu selaku manajer KPDK Mart menyatakan bahwa yakin atas transaksi QRIS yang dilakukan, hal ini didorong dengan adanya rekening

sebagai identitas resmi dalam transaksi QRIS, yang mana bisa dilacak jika nanti terjadi suatu penipuan. Dengan demikian, sub aspek keyakinan dalam penggunaan QRIS di KPDK Mart menunjukkan hasil positif atas keamanannya.

Berdasarkan penjabaran terkait sub aspek diatas memiliki hasil yang positif. Oleh karena itu, keamanan yang dimiliki oleh KPDK Mart atas penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS dapat dinyatakan terjamin atas keamanan baik data pribadi konsumen ataupun data transaksi yang dilakukan selama di KPDK Mart. Dengan keamanan yang dimiliki bisa meningkatkan keinginan mereka untuk terus melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS dan mengurangi pembayaran secara tunai.

4. Penggunaan Aktual

Aspek berikutnya berdasarkan aspek penggunaan aktual yang dimana dalam aspek ini menilai langsung bagaimana penggunaan yang dilakukan oleh konsumen dalam memanfaatkan metode *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart. Aspek ini dapat dinilai dengan melihat beberapa sub aspek, yaitu sering digunakan, kontinu/berkelanjutan, dan juga digunakan untuk proses bisnis. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber di KPDK Mart dihasilkan data yang positif atas penggunaan aktual. Hal ini bisa dijabarkan dengan penjabaran secara lebih rinci, sebagai berikut.

a. Sering digunakan

Penggunaan QRIS dikatakan aktual apabila sering digunakan, maka jika di KPDK Mart pembayaran menggunakan QRIS sering digunakan dapat dinyatakan sebagai penggunaan yang aktual. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap narasumber di KPDK Mart, mendapatkan hasil yang positif bahwa penggunaan QRIS sering digunakan. Menurut narasumber kedua dan ketiga selaku kasir menyatakan bahwa terdapat puluhan orang yang melakukan transaksi dengan QRIS dalam kurun waktu satu hari di KPDK mart, dengan total uang yang bisa terkumpul mencapai 1 hingga 2 juta. Selain itu, narasumber

keempat dan kelima selaku konsumen menyatakan bahwa mereka sering menggunakan QRIS selama melakukan pembayaran di KPDK Mart. Dengan demikian, dinyatakan bahwa penggunaan QRIS di KPDK Mart dapat dinyatakan positif atas penggunaan yang aktual.

b. Kontinu/Berkelanjutan

Setelah menilai dari seringnya dilakukan, penilaian selanjutnya berdasarkan sub aspek kontinu/berkelanjutan dari konsumen dalam menggunakan QRIS di KPDK Mart. Dalam hasil wawancara disebutkan bahwa banyak terjadi pengulangan atas konsumen yang melakukan transaksi dengan QRIS di KPDK Mart. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan oleh narasumber selaku kasir yang menerima langsung transaksi yang dilakukan oleh konsumen, dan dinyatakan bahwa konsumen yang telah terbiasa melakukan pembayaran dengan QRIS terus melakukan pengulangan atas penggunaan metode QRIS sebagai metode transaksi yang mereka lakukan. Dengan demikian, penggunaan aktual atas sub aspek kontinu/berkelanjutan memiliki hasil yang positif dan disimpulkan bahwa KPDK Mart itu penggunaan QRIS nya kontinu/berkelanjutan oleh konsumennya.

c. Digunakan untuk Meningkatkan Proses Bisnis

Sub aspek ini ditunjukkan untuk mendapatkan penilaian terkait penggunaan aktual di KPDK Mart. Dimana penggunaan QRIS di KPDK Mart menunjukkan bahwa digunakan untuk proses bisnis dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber yang telah ditentukan yaitu selaku manajer toko serta kasir, disebutkan bahwa penggunaan QRIS di KPDK positif dijadikan untuk kemajuan proses bisnis. Dengan hasil yang menunjukkan bahwa adanya penggunaan QRIS di KPDK Mart berdampak pada peningkatan penjualan, percepatan proses pembayaran, serta meningkatkan kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen. Dengan harapan banyak konsumen yang membeli produk di KPDK Mart karena fasilitas yang disediakan atas *Digital Payment* berupa QRIS.

Namun, berdasarkan data internal penjualan menyebutkan bahwa penggunaan QRIS di KPDK Mart masih lebih rendah dibandingkan pembayaran secara tunai. Oleh sebab itu, sub aspek digunakan untuk meningkatkan proses bisnis masih belum menghasilkan dampak yang signifikan untuk keberlangsungan bisnis di KPDK Mart. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa sub aspek digunakan untuk meningkatkan proses bisnis menunjukkan nilai yang negatif dan harus dikembangkan strategi lainnya untuk bisa menunjang peningkatan dari penggunaan transaksi QRIS di KPDK Mart.

Dengan melihat penjabaran sub aspek dari penggunaan aktual yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aktual dari *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart masuk kedalam kategori aktual, karena positif atas aspek sering digunakan dan juga aspek kontinu/berkelanjutan. Dua aspek tersebut akan berpengaruh kedalam aspek ketiga berupa digunakan untuk meningkatkan proses bisnis jika terus mengalami peningkatan di dalam kedua aspek tersebut. Oleh sebab itu, KPDK Mart harus mencari strategi untuk bisa meningkatkan minat penggunaan QRIS di KPDK Mart dan menciptakan penggunaan *Digital Payment* yang signifikan kedepannya.

D. Sintesis Pemecahan Masalah

Hasil penelitian yang dilakukan memberikan informasi yang lebih mendalam terkait fakta atau permasalahan yang terjadi di lapangan. Untuk penelitian terkait “Analisis Penggunaan *Digital Payment* Berupa Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Unit Usaha Toko Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (Studi Kasus Di Kementerian Koperasi Dan UKM)” menghasilkan beberapa permasalahan yang ditemukan dalam praktik penggunaan QRIS yang dilakukan. Permasalahan yang ditemukan ini dilakukan dengan menganalisa dengan melihat teori dimensi *Digital Payment* yang terdiri dari beberapa aspek dan sub aspek. Berdasarkan aspek-aspek tersebut ditemukan beberapa permasalahan utama yang menjadi hal penting yang harus segera diatasi

oleh KPDK Mart agar penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS lebih bisa menciptakan peningkatan keuntungan yang dirasakan KPDK Mart.

Masalah utama yang harus diperhatikan tersebut yaitu berupa nominal dana yang *ditransfer* tidak sesuai atau tidak akuratnya nominal pembayaran yang dilakukan konsumen, permasalahan terkait sinyal lemah bagi pengguna QRIS di KPDK Mart dan juga terkait persentase penggunaan QRIS yang masih lebih rendah dibandingkan pembayaran secara tunai. Ketiga masalah tersebut menjadi hal utama yang harus dicoba cari solusinya terlebih dahulu oleh KPDK Mart. Hal ini dikarenakan jika terlalu diabaikan, dikhawatirkan nantinya akan memperbesar suatu permasalahan.

1. Nominal Pembayaran yang Tidak Akurat

Pada sub aspek akurat ini ditemukan kendala terkait nominal yang tidak sesuai ketika mereka melakukan transaksi dengan menggunakan QRIS. Kesalahan tersebut biasanya terjadi karena kelebihan 1 angka atau kekurangan 1 angka dari total nominal yang seharusnya. Didukung dari hasil wawancara dan juga hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber kedua dan ketiga selaku kasir dari KPDK Mart yang terlibat langsung ketika konsumen melakukan transaksi. Menilai dari hasil wawancara terdapat kendala yang terjadi akibat kelebihan nominal 0 atau kekurangan angka 0. Sehingga mengakibatkan nominal yang tidak tepat dalam melakukan transaksi dengan QRIS. Jika, nominal yang dibayarkan masih dalam kategori kecil, konsumen akan melakukan pembelian produk lainnya untuk melengkapi kelebihan nominal yang dibayarkan, kemudian jika kurang bayar konsumen bisa langsung melakukan *transfer* kembali dengan kekurangan nominal yang seharusnya. Namun, apabila nominal yang lebih cukup banyak, harus melakukan pelaporan terlebih dahulu kepada manajer toko dan nanti akan ditangani kurang lebih selama 1-2 hari kerja.

Kendala yang dialami dalam sub aspek akurat cukup jarang terjadi, dibuktikan oleh wawancara yang dilakukan oleh narasumber ketiga dan keempat selaku konsumen yang belum pernah mengalami kesalahan nominal ketika mereka

melakukan transaksi QRIS di KPDK Mart. Sehingga, kesalahan nominal ini sebenarnya hanya terjadi sesekali saja. Namun, pihak KPDK Mart harus cepat mencari solusi sebelum kendala ini menjadi lebih parah dan mengakibatkan kerugian yang lebih besar di masa yang akan datang.

Kendala yang dialami ini bisa disebabkan oleh beberapa alasan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lokasi, kesalahan ini bisa terjadi dikarenakan oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut.

- a. Miskomunikasi antara penjual dan pembeli, dengan artian pembeli tidak mendengarkan secara jelas nominal yang harus dibayarkan kepada penjual.
- b. Kesalahan pengetikan nominal, alasan ini menjadi suatu alasan yang sering kali terjadi, banyak pembeli yang tidak sengaja salah melakukan pengetikan nomina. Biasanya terjadi karena kurangnya angka 0 atau lebihnya angka 0, atau ada juga suatu kondisi dimana terdapat angka satuan di dalam nominal yang dibayarkan, seperti pada kasus yang dijelaskan dari observasi yang dilakukan yaitu kelebihan satuan angka 3 menjadi Rp. 30.003 mengakibatkan nominal yang dibayarkan juga bertambah dan berakibat kelebihan dalam pembayaran.
- c. Terburu-buru, banyak pembeli yang melakukan pembayaran dengan terburu-buru yang mengakibatkan nominal pembayarannya tidak sesuai dengan totalan belanja yang harus mereka bayarkan.

Mengamati penjabaran terkait permasalahan utama diatas akan dijelaskan permasalahan pertama terkait tidak akuratnya dana yang dikirimkan konsumen kepada KPDK Mart pada proses transaksi dengan QRIS. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa permasalahan tersebut jarang terjadi dan tidak bisa ditentukan kapan permasalahan itu terjadi. Hal ini didasarkan oleh observasi yang dilakukan peneliti selama 3 bulan dan baru ditemukan 1 kendala tersebut sekali dan baru ditemukan kembali 3 bulan setelah peneliti selesai melakukan penelitian. Peneliti mengetahui informasi tersebut karena peneliti masih menjalin hubungan baik dengan lokasi penelitian yang peneliti lakukan. Kemudian, untuk meminimalisir terjadinya kendala yang semakin banyak, KPDK Mart harus menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Salah satu solusi yang bisa dilakukan oleh KPDK mart yaitu, dengan mengganti jenis QRIS yang digunakan dari statis menuju dinamis. Karena, jika melakukan proses pembayaran QRIS dengan menggunakan jenis dinamis, nominal yang harus dibayarkan oleh konsumen bisa langsung diketik oleh kasir dan konsumen hanya perlu memastikan nominal uang mereka cukup serta memasukkan nominal pin dari masing-masing jenis aplikasi QRIS yang digunakan. Dengan demikian nominal yang harus dibayarkan oleh konsumen jauh lebih akurat karena telah dituliskan langsung oleh kasir.

Dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS dengan jenis dinamis diperlukan fasilitas pendukung berupa mesin EDC untuk mencetak *barcode* yang harus dibayarkan konsumen dalam melakukan pembayaran. Dengan observasi yang dilakukan dilapangan, mesin EDC yang telah dimiliki oleh KPDK Mart masih belum mendukung penggunaan QRIS dinamis. yang sekarang dimiliki hanya bisa digunakan untuk melakukan pembayaran secara debit/kredit serta dengan menggunakan *e-money* dari Bank BNI berupa TAPCASH. Proses penggunaan QRIS dinamis dengan mesin edc dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut.

- a. Kasir menghitung totalan belanja yang dilakukan oleh konsumen.
- b. Kemudian kasir memasukkan nominal yang harus dibayarkan pada mesin EDC untuk dibuatkan *barcode* khusus.
- c. Setelah *barcode* berhasil dibuat, konsumen bisa langsung melakukan *scan* untuk melakukan pembayaran dengan nominal yang sudah disesuaikan dengan total belanja yang harus dibayarkan.
- d. Kemudian kasir akan melakukan pengecekan dari keberhasilan transaksi tersebut.
- e. Transaksi QRIS dinamis selesai.

Selain keunggulan yang dirasakan dalam melakukan pembayaran dengan QRIS juga terdapat kekurangan yang harus diperhatikan terkait sinyal dalam KPDK Mart, karena penggunaan QRIS secara dinamis sangat memerlukan kestabilan internet agar proses pembentukan *barcode* lebih akurat. Berdasarkan observasi yang dilakukan, KPDK Mart telah menyediakan wifi yang bisa digunakan oleh

kasir dan juga konsumen, namun untuk bisa memberikan jaringan yang stabil harus di analisa terlebih dahulu mengenai provider yang memiliki jaringan kuat jika digunakan di KPDK Mart. Dengan memiliki provider yang sesuai dengan kondisi lingkungan yang dimiliki KPDK Mart diharapkan mampu untuk mengurangi kendala sinyal yang terjadi di KPDK Mart.

2. Melemahnya Sinyal Ketika Sedang Melakukan Pembayaran

Selama peneliti melakukan observasi secara langsung pada KPDK Mart, ditemukan beberapa kasus berbeda yang memiliki permasalahan atau kendala dari sinyal yang lemah atau hilang. Kasus pertama yaitu berupa lemah sinyal yang mengakibatkan pihak kasir menunggu 2-5 menit atau lebih terhadap notifikasi *e-mail* atas keberhasilan pembayaran QRIS yang dilakukan. Kemudian untuk mengatasi hal tersebut, biasanya kasir akan melakukan dokumentasi atas bukti transaksi yang dilakukan oleh konsumen dengan mencatat nama serta divisi kerjanya, sehingga nanti bisa dihubungi jika transaksi yang dilakukan sudah masuk kepada pihak KPDK Mart.

Kasus kedua yaitu terjadi karena sinyal ponsel yang dimiliki salah satu konsumen menurun, menjadikan pihak konsumen kesulitan untuk membuka aplikasi dompet *digital* atau *m-banking* yang mereka miliki. Awalnya konsumen tersebut masih menunggu dengan sabar untuk bisa membuka aplikasi tersebut, namun karena memakan waktu lama dan juga membuat antrian semakin panjang, akhirnya konsumen tersebut memutuskan untuk melakukan pembayaran dengan menggunakan tunai. Beruntungnya transaksi QRIS yang sebelumnya benar-benar belum dilakukan sehingga tidak terjadi *double* pembayaran.

Kasus ketiga serupa dengan kasus kedua, dimana konsumen hendak melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan QRIS, namun ketika nomor pin sudah di masukkan konsumen tersebut belum mendapatkan bukti keberhasilan dari transaksi yang dilakukan dikarenakan sinyal yang tiba-tiba melemah atau hilang. Dan kemudian diperparah dengan KPDK Mart yang belum mendapatkan notifikasi *e-mail* dari BNI atas wujud keberhasilan transaksi yang

dilakukan. Kasir memberikan arahan untuk melakukan pengecekan pada riwayat pembayaran yang dilakukan dari aplikasi, namun konsumen tersebut tidak menemukan riwayat transaksi keluar tetapi saldo yang dimiliki telah berkurang. Sehingga kasir menyarankan untuk menunggu terlebih dahulu, dengan meminta nomor ponsel untuk bisa menghubungi jika transaksinya sudah berhasil atau belum. Kemudian, setelah ditunggu hampir 2 jam transaksi yang dilakukan belum juga diterima oleh KPDK Mart, dan pihak kasir langsung menghubungi konsumen tersebut. Berakhir dengan konsumen tersebut yang melakukan *transfer* kepada KPDK Mart kembali atau dapat dikatakan konsumen tersebut melakukan *double* transaksi.

Faktor-faktor yang menjadi penyebab dari kendala sinyal lemah dari KPDK Mart terbagi menjadi faktor internal, eksternal, dan pengguna, yaitu sebagai berikut.

a. Faktor Internal

- 1) Interferensi Jaringan Wi-Fi, dimana lokasi KPDK Mart yang berada di gedung Kemenkop UKM yang memiliki jaringan Wi-Fi didalamnya dan KPDK Mart yang memiliki jaringan Wi-Fi tersendiri juga. Sehingga bisa menjadikan gangguan terhadap sinyal seluler yang dimiliki konsumen.
- 2) Letak Akses *Point Wi-Fi*, lokasi *point Wi-Fi* yang dimiliki Kemenkop UKM mungkin terlalu jauh untuk bisa diakses para konsumen ketika melakukan pembayaran di KPDK Mart.

b. Faktor Eksternal

- 1) Kualitas Jaringan Provider, kualitas jaringan provider yang digunakan konsumen mungkin dalam wilayah KPDK Mart kurang baik, sehingga sinyalnya melemah ketika akan digunakan.
- 2) Kepadatan Pengguna, jika ternyata pada wilayah tersebut banyak konsumen lainnya yang menggunakan provider atau sinyal Wi-Fi yang sama, dapat menyebabkan jaringan yang *overload* dan menjadikan sinyal melemah.
- 3) Gangguan Cuaca, cuaca buruk juga bisa menjadi pemicu sinyal yang melemah, seperti cuaca hujan lebat atau badai.

c. Faktor Pengguna

- 1) Aplikasi Pembayaran, aplikasi pembayaran yang akan digunakan sedang mengalami gangguan, seperti sedang *maintenance* atau konsumen belum melakukan *update*.

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan beberapa kasus yang menjadi kendala dalam melakukan transaksi QRIS diakibatkan oleh melemahnya sinyal. Dari ketiga faktor tersebut yang paling bisa untuk diatasi oleh KPDK Mart yaitu faktor internal, berupa interferensi jaringan Wi-Fi. Faktor tersebut bisa diatasi dengan beberapa cara sebagai berikut.

- a. Meletakkan router Wi-Fi yang dimiliki KPDK Mart di lokasi yang strategis.
- b. Menambahkan antena eksternal untuk memperkuat sinyal di area tertentu.
- c. Pastikan letak router jauh dari gangguan alat elektronik seperti *microwave*. Mengingat di KPDK Mart terdapat *microwave* sebagai salah satu media yang digunakan.
- d. Melakukan pemeliharaan secara berkala, baik dari sisi kabel Wi-Fi, pengguna yang terhubung, dan juga kata sandi yang dimiliki.
- e. Konsultasikan dengan profesional agar mendapatkan solusi yang lebih tepat.

Sehingga jika nantinya sinyal ponsel atau jaringan yang dimiliki oleh masing-masing konsumen sedang mengalami kendala, bisa disarankan untuk terhubung dalam Wi-Fi yang disediakan oleh KPDK Mart. Kemudian, untuk menjaga agar tidak mengalami kerugian akibat banyaknya pengguna yang terhubung dengan Wi-Fi tersebut, bisa dilakukan dengan melakukan penggantian *password* atau kata sandi secara berkala. Solusi lainnya yaitu bisa dengan melakukan beberapa tips dengan tahapan sebagai berikut.

- a. Melakukan *restart* perangkat ponsel yang digunakan.
- b. Memeriksa pembaharuan aplikasi pembayaran yang digunakan.
- c. Pindah lokasi ketika melakukan pembayaran.
- d. Menghindari jam-jam sibuk, dimana banyak orang yang menggunakan jaringan yang sama dan di waktu yang bersamaan.

Dengan beberapa solusi diatas diharapkan mampu untuk mengatasi dari permasalahan yang terjadi selama menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS dan nantinya akan meningkatkan kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi dengan menggunakan QRIS tersebut. Jika sinyal ponsel atau sinyal jaringan yang digunakan oleh konsumen lancar, transaksi QRIS juga diharapkan akan mengalami peningkatan. Dengan demikian, pihak KPDK Mart harus lebih memikirkan solusi terbaik dari permasalahan mengenai melemahnya sinyal saat akan melakukan pembayaran *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart.

3. Kurangnya Kontrol KPDK Mart Sebagai Penentu Metode Pembayaran Bagi Konsumen

Masalah selanjutnya yaitu terkait kurangnya kontrol KPDK Mart sebagai penentu metode pembayaran bagi pengguna. Permasalahan tersebut ditemukan setelah hasil analisis menggunakan aspek kemudahan pembayaran yang dirasakan, dengan fokus pada sub aspek dapat dikontrol. Dalam hasil wawancaranya, manajer KPDK Mart menyebutkan bahwa pembeli menentukan metode pembayarannya sendiri. Kemudian KPDK Mart tidak memiliki kontrol agar pembeli tersebut menggunakan metode pembayaran QRIS. Dengan melihat data penjualan bulan April, Mei dan Juni juga disebutkan bahwa metode pembayaran dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS masih lebih rendah dibandingkan menggunakan metode tunai. Berdasarkan data tersebut ditunjukkan bahwa banyak pengguna memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan pembayaran tunai.

Untuk meningkatkan minat pengguna dalam melakukan pembayaran dengan metode *Digital Payment* berupa QRIS bisa dilakukan oleh KPDK Mart dengan beberapa cara. Salah satunya yaitu dengan menentukan promo khusus bagi pembeli yang melakukan pembayaran dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS tersebut. Dengan demikian bisa meningkatkan minat pembeli dalam menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart.

4. Persentase Pengguna QRIS yang Rendah

Masalah berikutnya yang menjadi hal utama yang harus difikirkan yaitu rendahnya persentase pengguna QRIS di KPDK Mart. Pada aspek penggunaan aktual ditemukan kendala terutama pada sub aspek digunakan untuk meningkatkan proses bisnis. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber pertama selaku manajer KPDK Mart dinyatakan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS menjadi sebuah strategi yang dilakukan KPDK Mart untuk meningkatkan proses bisnis. Namun hasil yang didapatkan belum signifikan, dimana penggunaan tunai masih lebih unggul dari penggunaan QRIS itu sendiri. Pendapat yang beliau sampaikan didukung dengan hasil analisis data penjualan yang didapatkan oleh KPDK Mart pada rentang waktu pada bulan April, Mei, dan Juni.

Perubahan kearah *digitalisasi* harus dibarengi oleh sistem pembayaran yang sudah berbasis *digital* dan sudah memiliki output yang signifikan. Namun, fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan hasil yang rendah atas penggunaan QRIS di KPDK Mart. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan ditemukan beberapa alasan yang menjadi penyebab rendahnya penggunaan QRIS di KPDK Mart, yaitu sebagai berikut.

- a. Kurangnya pemahaman para konsumen yang berusia 40 tahun keatas.
- b. Belum terbiasa melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS.
- c. Tidak memiliki *m-banking* atau aplikasi dompet *digital*.
- d. Rekening tabungan yang tidak memiliki saldo.
- e. Sudah terbiasa untuk menggunakan uang tunai.

Beberapa alasan yang disebutkan diatas dijabarkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama dilapangan. Ada yang melalui pengamatan saja, ada juga yang dengan berkomunikasi kecil dengan beberapa konsumen yang datang untuk berbelanja. Dari beberapa alasan yang disebutkan tersebut, dapat diatasi dengan memberikan pelatihan atau pemahaman tambahan bagi mereka yang kurang memahami terkait penggunaan QRIS tersebut. Pemerintah bisa memberikan fasilitas pelatihan tersebut agar masyarakat Indonesia

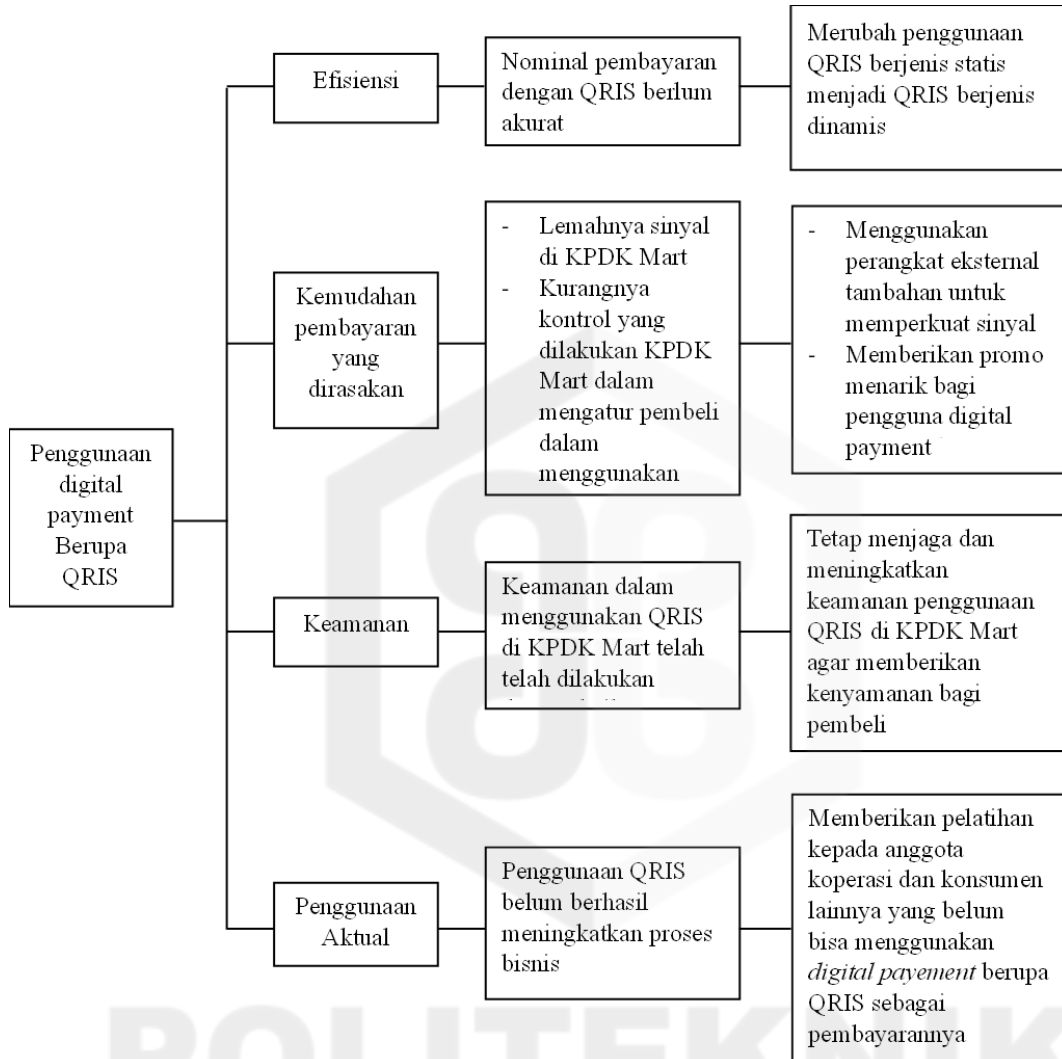
terutama bagi masyarakat yang telah berumur untuk bisa mengikuti perkembangan teknologi keuangan.

Selain menunggu pemerintah dalam memberikan fasilitas atas pelatihan penggunaan QRIS, KPDK Mart juga bisa melakukan pelatihan ringan untuk memberikan arahan bagi para anggotanya yang kurang memahami penggunaan QRIS. Setelah para anggota melakukan pelatihan, mereka bisa melakukan praktik langsung di KPDK Mart untuk melakukan pembayaran dengan QRIS. Kemudian untuk alasan poin tiga, dimana beberapa konsumen belum memiliki *m-banking* untuk menggunakan QRIS sebagai transaksi pembayaran tersebut. Dapat bekerjasama dengan pihak Bank BNI, selaku penerbit QRIS yang digunakan oleh KPDK Mart. Nantinya Bank BNI akan mendapatkan keuntungan dengan bertambahnya nasabah yang mereka miliki dan KPDK Mart akan mendapatkan peningkatan penggunaan QRIS. Kemudian, bagi konsumen yang membuka *m-banking* bisa lebih merasakan manfaat atau dampak positif yang dirasakan saat menggunakan QRIS sebagai metode transaksi yang dilakukan.

Solusi lainnya yaitu bisa dengan membuat poster tata cara penggunaan QRIS dan di tempel di KPDK Mart atau disebar luaskan pada media sosial, baik di Instagram, WhatsApp, dan lainnya. Dengan harapan membantu meningkatkan pemahaman dalam penggunaan QRIS saat berbelanja. Selain itu, kasir juga dapat membantu konsumen yang merasa kesulitan saat melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS. Oleh karena itu, solusi yang harus dilakukan untuk mengatasi penyebab dari rendahnya penggunaan QRIS.

Kemudian, untuk meningkatkan transaksi QRIS juga bisa dilakukan dengan memberikan beberapa diskon atau promo terkhusus pembayaran dengan menggunakan QRIS. Seperti halnya aplikasi dompet *digital* lainnya yang marak memberikan promo atau *cashback* atas transaksi yang dilakukan. Itu bisa menjadi contoh yang harus dilakukan KPDK Mart untuk meningkatkan persentase penggunaan QRIS. Sehingga permasalahan mengenai sulitnya menemukan uang kembalian nominal kecil seperti 500 rupiah dapat teratasi dengan pembayaran menggunakan QRIS.

Berdasarkan penjabaran mengenai sintesis pemecahan masalah tersebut, ditemukan beberapa upaya yang harus dilakukan KPDK Mart untuk bisa meningkatkan penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS agar lebih maksimal. Upaya tersebut dapat dirangkum dengan bagan sebagai berikut.



Gambar 31 Bagan Sintesis Pemecahan Masalah

Sumber: dirancang oleh peneliti