



## Analisis Penggunaan *Digital Payment* bagi Pelaku UMKM di Kawasan Objek Wisata Belanja Citra Niaga Kota Samarinda

Salsabila<sup>1</sup>, Ilham Abu<sup>2</sup>, Reza<sup>3</sup>

Program Studi Pendidikan Ekonomi<sup>1</sup>, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan<sup>2</sup>,  
Universitas Mulawarman<sup>3</sup>.

### Abstract

Received: 06 Agustus 2024

Revised: 18 Agustus 2024

Accepted: 28 Agustus 2024

*Citra Niaga is a trading area that sells handicrafts typical of Samarinda culture and is the central business area for the city of Samarinda. The existence of technological advances in the business world can be utilized by MSME actors in various fields, one of which is the payment system. Digital Payment is a payment process that is done using technology. Currently, people prefer to use online payments, but there are still business actors in citra niaga who have not implemented a digital payment system in their business. The purpose of this study is to identify the causes and impact of the factors of the use of digital payment. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. Data collection was conducted by interviews with business actors souvenirs or souvenirs typical of East Kalimantan in the area of shopping attractions Citra Niaga Samarinda. There are three data analysis used in this study, namely data reduction, data presentation, and conclusion. The results of the interviews showed that the use of digital payments is very beneficial, considered effective and efficient by informants. They highlight the ease, acceleration, and convenience in digital transactions. Therefore, the use of digital payments significantly increases the effectiveness, efficiency and convenience in the transaction process, as well as providing convenience for all parties involved. Based on the results of the above research, that the business of souvenirs and souvenirs typical of East Kalimantan in the area of shopping attractions Citra Niaga Samarinda has used digital payment in payment transactions. Although digital payments provide great benefits, users also feel anxious because of the risk of fraud. Therefore, service providers need to continuously improve the security and quality of their services to reduce these risks and build user trust.*

**Keywords:** *Digital Payment,*

(\*) Corresponding Author:

**How to Cite:** Salsabila, S., Abu, I., & Reza, R. (2024). Analisis Penggunaan Digital Payment bagi Pelaku UMKM di Kawasan Objek Wisata Belanja Citra Niaga Kota Samarinda. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(15), 507-512. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13825445>.

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini menjadi faktor utama berubahnya gaya hidup manusia karena dinilai telah memberikan kemudahan dalam keberlangsungan hidupnya, hal tersebut sependapat dengan Dwiningrum (2012) bahwa kemajuan teknologi saat ini benar-benar telah diakui dan dirasakan memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan bagi kehidupan umat manusia. Pesatnya perkembangan teknologi saat ini memberi dampak ke berbagai bidang, salah satunya bidang keuangan, hal itu memberikan dampak perubahan perilaku masyarakat, seperti saat ini masyarakat lebih memilih ketinggalan dompet dibandingkan dengan handphone, karena mereka beranggapan semua aktivitas dapat dilakukan melalui handphone.

Teknologi keuangan yang dikenal dengan sebutan financial technology atau yang disingkat fintech merupakan inovasi dari bidang keuangan yang bertujuan agar kegiatan keuangan lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya. Rahadi (2020) mengatakan fintech merupakan pemanfaatan teknologi dalam sistem keuangan yang menciptakan sebuah layanan, produk, dan model bisnis baru yang berdampak pada stabilitas sistem keuangan, stabilitas moneter, keamanan, keefisienan serta keandalan dalam pembayaran. Penerapan fintech memiliki berbagai jenis karena itu Badan Internasional Pengawas dan Rekomendasi Stabilitas Keuangan Global atau Financial Stability Board (FSB) membagi fintech kedalam empat kategori yaitu: 1). pembayaran, kliring, dan penyelesaian (payments, clearing, and settlement), 2). deposito, pinjaman dan penambahan modal (deposits, lending, and capital raising), 3). market provisioning/aggregators, 4). manajemen risiko dan investasi (investment and risk management)

Dari jenis – jenis fintech tersebut, maka fintech memiliki peran untuk menerapkan keempat kategori tersebut yaitu untuk mendorong kemajuan atau perkembangan UMKM. Contohnya dari segi pembayaran, saat ini masyarakat lebih senang menggunakan pembayaran secara online karena dinilai lebih memberikan kemudahan dan efisien waktu dalam melakukan transaksi pembayaran. Hal tersebut didukung dengan di pendapat Lidya (2022) menyatakan bahwa dengan adanya digital payment memberikan pengaruh positif pada tingkat kinerja keuangan serta produktivitas UMKM.

Digital payment merupakan metode transaksi keuangan yang dilakukan secara elektronik, yang dimana digital payment ini menggunakan perangkat digital seperti handphone saat melakukan dan menerima pembayaran. Hal tersebut didukung dengan pendapat dari Handayani & Soeparan (2022) berpendapat bahwa digital payment merupakan jenis pembayaran yang menggunakan media elektronik yang seluruh kegiatannya bisa dilakukan hanya dengan menggunakan elektronik yaitu handphone.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif, karena data-data dan pembahasan yang diinginkan adalah sesuatu yang bersifat mendalam, serta fokus permasalahan yang ingin diteliti juga memerlukan pengamatan dan penelitian secara mendalam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Sugiyono (2019) mengatakan penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan observasi dan wawancara kepada pelaku UMKM yang berada di Kawasan Objek Wisata Belanja Citra Niaga Kota Samarinda. Setelah memperoleh data, peneliti menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilakukan di Kawasan Objek Wisata Belanja Citra Niaga Kota Samarinda Kalimantan Timur pada 20 Januari 2024 sampai dengan 05 Februari 2024.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

## **DAMPAK DARI PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT* PADA PELAKU UMKM**

### **1. Persepsi Manfaat**

Digital payment memberikan manfaat pada pelaku usaha dalam kegiatan usahanya yaitu pada proses transaksi pembayaran, manfaat yang dirasakan oleh pelaku usaha tersebut ialah kemudahan dalam proses transaksi dan jaminan keamanan dalam penggunaan transaksinya. Penggunaan digital payment membantu pelaku usaha untuk membangun cara penggunaan uang yang lebih beragam. Sistem yang pembayaran yang selama ini hanya mengandalkan metode pembayaran tunai, saat ini dapat dilakukan dengan menggunakan mobile banking melalui handphone. Hal ini sesuai dengan yang ditemukan di lapangan, yaitu para pelaku usaha telah menggunakan digital payment dalam kegiatan usahanya karena dinilai memberikan kemudahan dalam proses transaksi namun tetap harus dibutuhkan ketelitian. Suryanto et al., (2022) menyatakan bahwa Keberadaan digital payment memudahkan para pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya karena beragam opsi pembayaran yang memudahkan dalam bertransaksi. Hal tersebut juga ditujukan oleh para pelaku usaha yang telah menyediakan QRIS dan nomor rekening pada etalase tokonya untuk memudahkan pembeli melakukan pembayaran.

Keamanan merupakan hal yang sangat penting karena dapat meyakini seseorang untuk menggunakan metode digital payment dalam bertransaksi, keamanan yang dirasakan oleh pelaku usaha dan pembeli yaitu terdapat jejak transaksi setelah melakukan pembayaran. Hal ini sesuai yang ditemukan di lapangan, yaitu digital payment memberikan pemberitahuan ketika transaksi pembayaran berhasil dengan begitu memudahkan pelaku usaha dan konsumen untuk memantau aktivitas keuangan yang telah dilakukan. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurohman et al., (2022) menyatakan bahwa masyarakat mengandalkan digital payment karena dapat memberikan umpan balik yang cepat kepada penggunaannya mengenai keberhasilan transaksi yang dilakukan, hal tersebut juga ditujukan dengan pelaku usaha yang melakukan pengecekan transaksi untuk menghindari penipuan atau uang yang gagal masuk.

### **2. Persepsi Risiko**

Penggunaan digital payment pasti tidak luput dari adanya risiko, dalam risiko ini kegiatan transaksi pembayar menjadi terhambat karena kinerja sistemnya yang buruk maka proses transaksi menjadi lambat dan mengakibatkan uang terhambat masuk ke rekening pelaku usaha, karena hal tersebut membuat pelaku usaha cemas takut terjadinya penipuan. Hal ini sesuai dengan temuan di lapangan mengenai risiko dalam menggunakan digital payment yaitu pada saat proses transaksi uang tidak berhasil masuk ke rekening karena sistem pembayaran yang error dan lambat, serta kasus penipuan yang marak terjadi sehingga timbul rasa cemas dan takut bagi pelaku usaha dalam menggunakan digital payment ini. Hal ini sejalan dengan pendapat Ryu (2018) yang mengatakan persepsi risiko merupakan ketidakpastian dan konsekuensi negatif yang bisa diterima ketika menggunakan teknologi. Dengan demikian hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan baik bagi konsumen maupun pelaku usaha untuk menggunakan digital payment. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Suci et al., (2017) yang mengatakan bahwa penilaian seseorang kepada kemungkinan yang akan terjadi baik positif atau negatif dalam proses transaksi atau dalam situasi yang dialami. Hal

tersebut juga ditunjukkan dengan para pelaku usaha yang merasa cemas saat mengetahui transaksi pembayarannya tidak masuk ke rekening.

## **PENYEBAB DARI PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT* PADA PELAKU UMKM**

### **1. Persepsi Kemudahan**

Penggunaan digital payment memberikan sejumlah kemudahan yang signifikan bagi pelaku usaha sebagai metode transaksi pembayaran pada usahanya, seperti dengan menggunakan digital payment ini pelaku usaha dapat menawarkan pembayaran dengan cepat, aman, dan mudah dipahami melalui smartphone, dengan begitu hal tersebut dapat mempercepat proses transaksi dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan yang ditemukan dilapangan yaitu para pelaku UMKM mudah memahami penggunaan digital payment karena prosesnya yang dinilai gampang. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Putri et al., (2022) yang menunjukkan bahwa masyarakat nyaman menggunakan pembayaran non tunai karena petunjuk penggunaannya jelas, mudah dipahami, dan tidak terbatas ruang dan waktu. Hal tersebut juga ditunjukkan dengan banyaknya pelaku usaha yang sudah menerapkan digital payment dalam usahanya.

Dengan menggunakan digital payment pelaku usaha dapat mengontrol kegiatan usahanya, seperti pelaku usaha tidak perlu memberikan uang kembalian, dengan begitu dapat transaksi pembayaran menjadi lebih efisien. Hal ini sesuai dengan yang ditemukan dilapangan yaitu pelaku usaha tidak perlu mencari uang kembalian karena kebanyakan konsumen yang telah menggunakan digital payment dalam pembayarannya, selain itu penggunaan digital payment juga membuat transaksi pembayaran menjadi lebih cepat karena bisa langsung dilakukan di tempat dengan nomor rekening dan QRIS yang disediakan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Suryanto et al., (2022) yang mengatakan bahwa Dengan pembayaran digital proses transaksi lebih cepat karena konsumen dapat langsung melakukan pembayaran dengan cara mentransfer via aplikasi digital payment. Hal tersebut juga ditunjukkan dengan konsumen yang tidak perlu mencari ATM untuk melakukan pembayaran, cukup dengan transfer melalui Mbanking ataupun menggunakan QRIS yang ada.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari pembahasan, maka ditarik kesimpulan bahwa pelaku usaha oleh-oleh khas Kalimantan Timur di Kawasan Objek Wisata Belanja Citra Niaga Kota Samarinda telah menggunakan digital payment dalam transaksi pembayarannya. Penggunaan digital payment memberikan dampak positif bagi pelaku usaha yaitu transaksi lebih dipermudah dan terasa aman, namun tetap harus diperlukan ketelitian untuk menghindari risiko penipuan. Selain itu pelaku usaha menggunakan digital payment karena dapat mengontrol pekerjaan pada usahanya dan penggunaannya mudah dipelajari.

Secara keseluruhan digital payment memberikan dampak positif seperti kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi, yang mendorong semakin banyak orang untuk beralih menggunakan metode pembayaran ini. Namun, penggunaan digital payment juga membawa risiko yang membuat penggunaannya cemas. Beberapa informan menyatakan kekhawatiran mereka terkait

dengan risiko yang terkait dengan proses pembayaran digital, seperti keterlambatan dalam transaksi dan kemungkinan penipuan.

## **SARAN**

### 1. Pelaku Usaha

Pelaku usaha diharapkan dapat terus mengikuti perkembangan teknologi agar dapat meningkatkan dan menjaga kualitas layanan pelanggan dalam kegiatan usaha

### 2. Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian dan kesimpulan ini dapat menjadi landasan untuk melakukan penelitian lebih mendalam. Hal ini dapat membantu dalam menemukan informasi yang belum terungkap dalam penelitian ini karena adanya keterbatasan waktu.

## **REFERENSI**

- Dehghan, F., & Haghighi, A. (2015). E-money regulation for consumer protection. *International Journal of Law and Management*, 57(6), 610–620.
- Dwiningrum, S. I. A. (2012). *Ilmu Sosial & Budaya Dasar*. Yogyakarta: UNY Press.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiayati, S., & Honesti, L. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52.
- Handayani, N. L., & Soeparan, P. F. (2022). Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM. *Journal of Economics and Business Management*, 1(3), 20–32.
- Hardiky, M. I., Nova, D. K., Rahmadewi, A., & Kustiningsih, N. (2021). Optimalisasi Digital Payment sebagai Solusi Pembayaran Umkm Roti Kasur. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 44.
- Hartono, J. (2019). *Sistem Informasi Keperluan*. Yogyakarta: Andi.
- C, K., Laudon, & Traver, C. G. (2011). *Business, Technology, Society*. Ithaca: Prentice Hall.
- Lidya, N. (2022). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Niat UMKM di Kota Padang Menggunakan e-Payment sebagai Metode Pembayaran. 6(1), 212–224.
- Ma'rifah, I., Supriyanto, Y., Wibowo, N., Damawati, A. R., Nauvalia, S. U., & Apriansyah, I. (2022). Pengaruh Pembayaran Digital terhadap Keberlangsungan Usaha pada UMKM Nyambowl. *Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis*, 6, 16–23.
- Marta, E., & Kresno, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Miles, M., & Huberman, M. B. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Arizona: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Nurohman, Y. A., Qurniawati, R. S., & Ahzar, F. A. (2022). Pembayaran Digital sebagai Solusi Transaksi di Masa Pandemi Covid 19: Studi Masyarakat Muslim Solo Raya). *Jurnal STIE AMA*, 15(2), 260–275.
- Prabawalingga, I. G. N. M., & Yadnyana, I. ketut. (2016). Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan dengan Minat Penggunaan sebagai Variabel Intervening terhadap Perilaku Penggunaan Sistem. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5, 3359–3390.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2).
- Putri, E. W., Isnaini, R. A., & Tristiana, S. P. (2022). Peran Sistem Digital Payment sebagai Strategi Peningkatan Pendapatan pada Usaha. *Prosiding National Finance, and Economics (NSAFE)*, 2(2), 17–30.
- Rahadi, D. R. (2020). *Financial Technology*. Bogor: PT Filda Fikrindo.
- Ryu, H. S. (2018). What Makes Users Willing or Hesitant to Use Fintech: The Moderating Effect of User Type. *Journal of Industrial Management&Data Systems*, Vol. 118, hal. 541-569
- Suci, D. W., Raharjo, K., & Andini, R. (2017). Effect of Public Perception of Interest Using Internet Banking Service (Study In PT. Bank Uob Indonesia, Semarang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pandanaran*, 3(3).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (1st ed.)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, Muhyi, H. A., & Kurniati, P. S. (2022). Penggunaan Digital Payment Pada Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah. *AdBispreneur*, 7(1), 55.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital pada Era Revolusi Industri 4.0 di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75.