

KAJIAN PERAN PEMBAYARAN DIGITAL PADA SEGIRI GROSIR SAMARINDA

Sisilia Mewar¹, Reza², Riyo Riyadi³, Ilham Abu⁴

Universitas Mulawarman¹, Universitas Mulawarman², Universitas Mulawarman³,
Universitas Mulawarman⁴

pos-el: sisilia.sisil.ss@gmail.com¹, reza@fkip.unmul.ac.id², riyo.riyadi@fkip.unmul.ac.id³,
ilham.abu@fkip.unmul.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi finansial (*fintech*) yang mendorong perubahan transaksi dari konvensional ke digital. Segiri Grosir Samarinda, salah satu pusat perdagangan terbesar di Kalimantan Timur, menjadi lokasi strategis untuk mengkaji penerapan pembayaran digital di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui penerapan pembayaran digital, dampaknya terhadap operasional usaha, serta persepsi dan kepuasan pelaku UMKM terhadap sistem pembayaran digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap tujuh informan UMKM, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas UMKM telah menggunakan pembayaran digital, terutama transfer bank yang dianggap lebih praktis dibandingkan QRIS. Pembayaran digital mempermudah pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu, dan membuka peluang perluasan pasar, meskipun belum signifikan meningkatkan jumlah pelanggan baru. Pelaku UMKM umumnya merasa aman menggunakan pembayaran digital, meskipun ada kekhawatiran terhadap risiko penipuan dan bukti transfer palsu. Secara keseluruhan, pembayaran digital berperan penting dalam mendukung operasional UMKM, terutama efisiensi, fleksibilitas pelayanan, dan akses pasar.

Kata kunci : *Pembayaran Digital, UMKM, Segiri Grosir Samarinda*

ABSTRACT

This study is motivated by the development of financial technology (fintech), which drives a shift from conventional to digital transactions. Segiri Grosir Samarinda, one of the largest trading centers in East Kalimantan, serves as a strategic location to examine the implementation of digital payments among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). The study aims to explore the adoption of digital payments, their impact on business operations, and MSMEs' perceptions and satisfaction with digital payment systems. A qualitative approach with a descriptive method was employed. Data were collected through in-depth interviews and observations of seven MSME informants, then analyzed using data reduction, presentation, and conclusion drawing with triangulation techniques. The results indicate that most MSMEs have adopted digital payments, particularly bank transfers, considered more practical than QRIS. Digital payments facilitate service, improve time efficiency, and provide market expansion opportunities, although they have not significantly increased new customers. MSME actors generally feel secure using digital payments, despite concerns about fraud and fake transfer proofs. Overall, digital payments play a crucial role in supporting MSME operations, particularly in enhancing efficiency, service flexibility, and market access.

Keywords: *Digital Payments, MSMEs, Segiri Grosir Samarinda*

1. PENDAHULUAN

Beberapa dekade terakhir ini, Indonesia telah memasuki era digitalisasi yang

membantu hampir seluruh sektor kehidupan, termasuk perdagangan dan sistem transaksi keuangan. Financial technology (*fintech*)

menjadi bukti dari perubahan bentuk dari interaksi ekonomi di lingkungan sosial. Hanafi (2021) mengatakan bahwa pengertian *fintech* ialah mengadaptasi teknologi yang akan diterapkan pada sektor keuangan seperti transaksi pembayaran, perlindungan asuransi, pengelolaan investasi, tabungan dan kredit, penggalangan dana, serta penyediaan pasar. Safitri (2021) mengatakan bahwa *fintech* adalah perubahan baru dalam sistem keuangan yang memadukan teknologi. Menurut Hakim & Hapsari (2021), terdapat salah satu jenis bentuk layanan *fintech* yaitu layanan payment gateway atau e-wallet, yang keduanya termasuk dalam kategori pembayaran, kliring, dan penyelesaian transaksi. Bentuk perubahan baru tersebut adalah lahirnya pembayaran digital. Di Indonesia, pembayaran digital dapat berupa transfer antar bank, QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard), e-wallet, dan berbagai macam *platform* m-banking yang kini menjadi pilihan yang umum, seperti di kota Samarinda.

Samarinda merupakan ibu kota dari Kalimantan Timur yang mempunyai peran strategis untuk pertumbuhan ekonominya. Menurut Hastuti et al., (2020), UMKM menjadi salah satu pilar penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional, sehingga perlu diberikan prioritas, dukungan, perlindungan, serta pengembangan secara optimal sebagai bentuk keberpihakan terhadap ekonomi masyarakat. Salah satu pusat perdagangan penting di kota ini adalah Segiri Grosir, yang merupakan kawasan komersial dengan aktivitas jual beli yang cukup tinggi. Di sini, berbagai macam Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) bergerak dalam bidang perdagangan seperti pakaian, kosmetik, mainan, hingga pernak-pernik khas daerah. Dalam konteks ini, maka adopsi pembayaran digital merupakan hal relevan yang perlu dipelajari lebih

mandalam, terutama dalam hal bagaimana teknologi berkontribusi untuk menyeimbangkan pertumbuhan dari pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda.

Pembayaran digital menjanjikan berbagai kemudahan bagi pelaku UMKM dan pembeli. Beberapa keuntungannya adalah memberikan efisiensi waktu, mengurangi risiko hilangnya uang tunai, pencatatan transaksi yang lebih rapi, dan perluasan jangkauan untuk konsumen hingga di luar daerah. Meskipun begitu, realitanya tidak semua pelaku UMKM dapat beradaptasi dengan sistem pembayaran ini. Berbagai faktor menjadi penentu, seperti kurangnya pengetahuan mengenai pembayaran digital, sosialisasi yang kurang, adanya kendala teknis, serta ketidakpercayaan terhadap sistem pembayaran digital.

Hasil wawancara awal dengan beberapa pemilik dan karyawan toko di Segiri Grosir Samarinda menunjukkan adopsi pembayaran digital masih parsial dan tidak merata. Risa dari Sha-Sha Collection menggunakan QRIS dan transfer bank, yang meningkatkan daya saing tokonya karena pelanggan lebih memilih fleksibilitas pembayaran. Sebaliknya, Malik dari Toko 3G Toys dan Thomas dari toko Jimmy menghadapi kendala teknis dan prosedur rumit sehingga lebih memilih transfer bank. Jordy dari Toko Manik Alay memanfaatkan transfer bank untuk fleksibilitas pembayaran meski pencatatan keuangannya belum sistematis. Agus (AR Mode) dan Noriyani (ARD Collection) menilai transfer bank membantu pelanggan dari luar area meski tidak signifikan meningkatkan penjualan. Syarif dari Toko Barokah Samarinda melihat pembayaran digital sebagai kebutuhan dasar, terutama untuk transaksi pembelian barang dari luar daerah, meski dampak pada peningkatan penjualan terasa terbatas. Hasil

wawancara ini telah menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelaku usaha mengakui kemudahan yang telah ditawarkan dari pembayaran digital, penerapannya sangat tergantung dari konteks operasional masing-masing usaha. Faktor-faktor seperti umur dan latar belakang dari pemilik toko, lokasi toko, jenis produk yang dijual, volume transaksi harian hingga akses untuk edukasi digital dan teknologi merupakan hal yang penting untuk memengaruhi keputusan untuk mengadopsi sistem pembayaran digital. Hal ini mencerminkan bahwa perubahan digital saja tidak cukup untuk penyediaan infrastruktur teknologi semata, tetapi membutuhkan peningkatan literasi digital, sosialisasi yang menyeluruh, dan pendampingan teknis yang konsisten dari lembaga keuangan maupun pemerintah.

Dengan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana pembayaran digital memainkan perannya dalam aktivitas usaha para pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini akan menggali pandangan, pengalaman, tantangan dan dampak nyata dari penggunaan pembayaran digital untuk keberlanjutan dan pertumbuhan bisnisnya. Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran nyata dari mengenai kesiapan pelaku UMKM dalam menghadapi era digital, tetapi juga sebagai bahan pertimbangan untuk pemangku kebijakan dan pelaku industri dalam merancang strategi pengembangan ekosistem pembayaran digital menjadi lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, landasan teori yang digunakan adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1987. Wicaksono (2022) mengatakan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) merupakan

sebuah kerangka kerja yang diaplikasikan agar penggunaanya dapat menerima dan mengadopsi teknologi. Davis (1987) mengatakan bahwa terdapat dua persepsi dalam TAM, yaitu persepsi kemudahan yang dirasakan dan persepsi manfaat yang diperoleh.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif. Menurut Alaslan et al., (2023), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan mendeskripsikan partisipan secara menyeluruh dan mendalam dengan konteks tertentu, yang berlangsung di lingkungan alami dan menggunakan metode yang sesuai dengan kondisi lingkungannya. Penelitian ini berfokus untuk mendapatkan penjelasan yang bervariasi dari kejadian yang ada di lapangan, seperti pengalaman dari pelaku UMKM Segiri Grosir Samarinda saat mengadopsi sistem pembayaran digital, tantangan yang dihadapi, dan dampak yang mereka rasakan yang berpengaruh terhadap bisnisnya.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semi terstruktur. Data yang digunakan adalah data primer agar mendapatkan informasi yang aktual dan mendalam. Penelitian ini menggunakan 7 informan yang dipilih dengan beberapa pertimbangan dan kriteria dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel dari sumber berdasarkan pertimbangan khusus yang memiliki informasi mendalam mengenai hal yang akan diketahui. Kriteria untuk sumber data penelitian adalah sebagai berikut: 1) Merupakan pemilik toko dan karyawan toko aktif di Segiri Grosir Samarinda, 2) Memiliki pengalaman

menggunakan pembayaran digital, seperti QRIS, e-wallet, transfer bank, dan sebagainya dalam melakukan penjualan atau pembelian, 3) Bersedia untuk menjadi informan dan memberikan informasi secara terbuka mengenai pengalaman dan pandangannya dalam pembayaran digital.

Peneliti melakukan observasi dan wawancara untuk mengumpulkan data. Setelah itu peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilih, menyaring, dan mengelompokkan data yang sesuai dengan hal yang diteliti. Selanjutnya peneliti melakukan penyajian data dalam bentuk uraian dan kategori agar hubungan antar tema menjadi lebih jelas. Data yang telah tersusun selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan, yaitu menentukan jawaban atas pertanyaan penelitian. Agar data memiliki hasil yang valid, peneliti menggunakan triangulasi dengan membandingkan hasil observasi dan wawancara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Pembayaran Digital pada UMKM

Penggunaan Pembayaran Digital

Kecenderungan pelanggan untuk mengutamakan kenyamanan telah menjadi dorongan kuat bagi para pelaku UMKM untuk mampu beradaptasi dalam tuntutan pasar. Sekarang, pelanggan lebih memilih untuk menggunakan metode pembayaran digital dikarenakan lebih menghemat waktu, mengurangi risiko membawa uang tunai dengan jumlah yang besar, dan memberikan fleksibilitas dalam mengatur transaksi. Hal ini berarti sejalan dengan TAM yang diciptakan Davis (1987), yaitu pembayaran digital memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi pelaku usaha maupun pelanggan.

Kondisi ini telah meyakinkan para pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda untuk menawarkan pembayaran digital sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Hal ini juga dapat dilihat sebagai bentuk modernisasi dalam sistem transaksi. Bagi konsumen, pembayaran digital menawarkan kemudahan, kecepatan, dan transparansi. Sedangkan bagi pelaku usaha, dengan adanya pembayaran digital memberikan kemudahan untuk melakukan pencatatan transaksi, menjangkau pasar yang lebih luas, dan meningkatkan citra usaha yang lebih profesional.

Penelitian ini sejalan dengan Handayani dan Soeparan (2022) yang mengatakan bahwa masyarakat Indonesia yang sebelumnya terbiasa bertransaksi dengan uang tunai, kini telah mengetahui dan menggunakan metode pembayaran non-tunai, yaitu pembayaran digital sebagai alat transaksi. Perubahan tersebut tidak lepas dari meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai berbagai manfaat yang ditawarkan sistem non-tunai, seperti keamanan, efektivitas, dan aksesibilitas.

Preferensi Metode Pembayaran

Transfer bank dianggap sebagai metode yang mudah dan tepercaya dikarenakan hampir dapat diakses oleh semua orang, bagi para pelaku bisnis atau pelanggan, tanpa memerlukan perangkat atau aplikasi tambahan lainnya. Hal ini sejalan dengan Supriyanto et al., (2025) yang mengatakan bahwa keputusan untuk menggunakan transfer bank biasanya dipengaruhi oleh adanya faktor kemudahan akses serta biaya transaksi yang dianggap lebih fleksibel.

Keunggulan utama dari transfer bank terdapat di prosesnya yang mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Kebanyakan pelaku UMKM telah menggunakan pelayanan dari bank, seperti melalui ATM, *mobile banking*, atau *internet banking*. Ini membuat adaptasi melalui transfer antar bank menjadi lebih cepat diterima dibandingkan dengan metode-metode lainnya yang sebelumnya kurang familiar. Keamanan juga salah satu kunci untuk metode transfer bank. Dana yang telah ditransfer oleh pelanggan akan masuk ke rekening bank pemilik usaha secara *real time*, mengurangi adanya kekhawatiran mengenai adanya hambatan atau risiko kehilangan dalam melakukan transaksi.

Transfer bank memberikan keseimbangan antara kemudahan dalam penggunaan, keamanan, dan praktis, yang sangat cocok dengan pelaku UMKM yang sedang beradaptasi dengan adanya digitalisasi. Faktor ini sejalan dengan pernyataan Davis (dalam Purwanto, 2020) yang mengatakan bahwa teknologi yang dirancang dengan kemudahan penggunaan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna, karena mereka merasa tidak perlu menggunakan banyak usaha saat mengoperasikan produk tersebut. Sedangkan metode pembayaran digital lainnya seperti QRIS dan dompet digital kurang diminati oleh para pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda dikarenakan adanya hambatan, seperti dana yang telat masuk, proses verifikasi yang kurang instan, dan butuh untuk membuka rekening baru tambahan yang dinilai tidak efisien bagi usaha kecil.

Pemahaman Pembayaran Digital pada UMKM

Tingkat pemahaman pembayaran digital pada pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda terbilang cukup rendah. Meskipun kurangnya pemahaman

mengenai pembayaran digital, banyak pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda tetap menggunakan pembayaran digital sebagai metode pembayaran dikarenakan adanya persepsi kemudahan yang dirasakan. Dalam teori TAM Davis (dalam Purwanto, 2020) mengatakan bahwa kemudahan yang dirasakan ini adalah sebagai alat ukur kepercayaan pengguna untuk menggunakan suatu teknologi informasi dan saat menggunakannya tidak memerlukan upaya yang banyak. Hal ini dikarenakan kebanyakan pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda hanya menggunakan pembayaran digital sebagai memenuhi kebutuhan praktis, yaitu hanya sebagai alat untuk memastikan uang telah diterima dengan cepat tanpa perlu bertemu secara tatap muka atau hanya mengandalkan jasa layanan pengiriman uang digital saja.

Kurangnya pemahaman pembayaran digitalisasi ini dikarenakan adanya berbagai macam faktor. Yang pertama kurangnya pelatihan, sosialisasi, ataupun pendampingan resmi yang dirancang untuk membekali para pelaku UMKM. Kedua, keterbatasan waktu menjadi kendala. Ketiga, kurangnya akses untuk mendapatkan informasi mengenai adanya pelatihan atau sosialisasi juga memperburuk kondisi ini, yang dimana sebagian para pelaku usaha tidak mengetahui adanya kegiatan pelatihan yang telah disediakan oleh pemerintah, bank, maupun penyedia pelayanan keuangan digital.

Kesenjangan antara kesadaran dan pemahaman praktis masih sangat jelas. Contohnya, pelaku UMKM hanya memahami metode transfer bank saja, tetapi tidak memahami keuntungan dengan menggunakan metode lain seperti QRIS

atau dompet digital. Akibatnya, banyak kesempatan untuk efisiensi dan pengembangan bisnis masih terbilang kurang cukup optimal.

Farhan dan Shifa (2023) mengatakan bahwa kegiatan yang dirancang untuk membina, edukasi, serta mendukung masyarakat dalam memahami dan menggunakan sistem pembayaran *online* dalam aktivitas bisnis dinilai sangat penting sehingga masyarakat menjadi lebih mudah untuk beradaptasi dengan percepatan perubahan dalam sistem digital melalui penyediaan pengetahuan dan bantuan yang dibutuhkan.

Efisiensi dan Pengaruh terhadap Operasional Usaha Pelayanan Pelanggan

Adanya pembayaran digital membuat pelanggan tidak perlu untuk datang dan bertemu fisik dengan penjual untuk melakukan transaksi, hal ini sangat memudahkan bagi pelanggan dari dalam maupun luar daerah. ini memberikan keuntungan bagi pelaku UMKM, karena mempermudah untuk melakukan transaksi jual beli tanpa adanya keterbatasan geografis yang menjadi hambatan utama dalam melakukan transaksi jual beli secara tradisional.

Hanya dengan transfer bank atau metode pembayaran digital lainnya, mereka dapat melakukan pembayaran tanpa harus datang ke toko. Ini memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, bagi pelanggan maupun bagi pelaku UMKM. Pelanggan tidak perlu membuang-buang tenaga dan waktu untuk melakukan pembelian, sedangkan bagi pelaku UMKM tetap mendapatkan pendapatan walaupun tidak melakukan tatap muka secara langsung dengan pembeli.

Pembayaran digital juga memberikan perubahan terhadap kualitas pelayanan pelanggan sehari-hari. Proses transaksi dengan pembayaran digital menjadi lebih cepat, praktis, dan aman jika dibandingkan dengan uang tunai. Pelanggan tidak perlu membawa banyak uang tunai yang memiliki resiko terjadinya kehilangan ataupun kejahatan. Pelaku UMKM juga dibebaskan dari menghitung uang secara manual, menyiapkan uang kembalian, ataupun menghadapi resiko adanya kerusakan atau pemalsuan uang tunai. Ini membuat interaksi transaksi lebih nyaman, efisien, dan minim kesalahan.

Menurut Zhafirah dan Nuryadin (2024), melalui pembayaran digital, transaksi dapat dilakukan secara otomatis dan lebih efisien, sehingga waktu pelayanan pelanggan bisa dimaksimalkan. Dengan teknologi perbankan digital yang kini sudah terintegrasi dengan smartphone menambah kenyamanan, seperti transaksi yang bisa dilakukan secara mudah.

Meskipun dengan adanya pembayaran digital tidak terlalu memberikan peningkatan yang drastis terhadap adanya penambahan pelanggan baru, namun keuntungan yang didapatkan sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Pembayaran digital menjadikan kegiatan transaksi menjadi lebih cepat, praktis, serta aman. Manfaat lainnya adalah pembayaran digital memberikan kualitas pelayanan dan kenyamanan pelanggan. Davis (dalam Priambodo dan Prabawani, 2016) mengatakan bahwa dalam model penerimaan teknologi terdapat persepsi kemanfaatan, yaitu suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan yang dimana jika seseorang yakin jika sistem tersebut dapat

membantu mereka, maka mereka akan mengimplementasikannya. Dalam hal ini, pelaku UMKM percaya bahwa penggunaan pembayaran digital akan memberikan mereka manfaat yang dapat membantu usaha mereka, sehingga mereka memutuskan untuk menggunakan metode pembayaran digital dalam jangka waktu yang lama.

Pencatatan Keuangan

Pelaku UMKM masih memiliki hambatan dalam melakukan pencatatan keuangan dengan baik. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Akbar et al., (2025) yang mengatakan bahwa meskipun teknologi telah berkembang dengan sangat cepat, namun masih banyak pelaku UMKM yang belum menfaatkannya terutama dalam aspek pencatatan keuangan, umumnya pelaku UMKM belum melakukan pencatatan keuangan dengan benar. Banyak pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda tidak melakukan pencatatan keuangannya secara baik dikarenakan kurangnya tenaga kerja, kurang memahami untuk mengelola keuangan, dan hanya fokus kepada aktivitas operasional usaha harian.

Hadirnya sistem pembayaran digital membantu untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Melalui pencatatan otomatis yang hadir di aplikasi *mobile banking* dan *platform* pembayaran digital lainnya, pelaku UMKM dapat mengakses data transaksi yang lebih rapi dan *real time*. Setiap pendapatan yang masuk akan dicatat secara otomatis di sistem bank, yang membuat pelaku UMKM dapat melakukan pemantauan pendapatan tanpa harus melakukan pencatatan secara manual. Ini mengurangi resiko kelalaian, kesalahan pencatatan, atau hilangnya

data transaksi, yang dimana sering terjadi jika melakukan pencatatan secara manual.

Bagi pelaku UMKM, riwayat transaksi digital dari *mobile banking* sudah dianggap cukup banyak membantu sebagai acuan untuk jumlah pemasukan. Faktanya, beberapa pelaku UMKM telah melakukan pencatatan sederhana melalui *smartphone*, aplikasi pencatatan keuangan, bahkan program dasar seperti Microsoft Excel. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran mengenai pentingnya mengelola keuangan.

Adanya pembayaran digital ini memberikan kemudahan bagi pelaku UMKM untuk melakukan pemantauan pendapatan secara praktis melalui *mobile banking*. Hal ini berarti pembayaran digital jelas dan dapat dipahami. Sejalan dengan konsep persepsi kemudahan yang diperkenalkan oleh Davis (1987), penerimaan teknologi akan lebih tinggi apabila pengguna yakin jika teknologi tersebut tidak memerlukan upaya yang sulit untuk dipahami dan dioperasikan.

Peluang untuk Meningkatkan Pertumbuhan Penjualan

Dengan dukungan teknologi, pembayaran digital membuat transaksi non tunai dapat dilakukan dimana saja, tanpa perlu datang secara langsung pada waktu jam operasional toko. UMKM tidak hanya melayani pelanggan dalam kota, tetapi juga dapat menjangkau pelanggan dari luar kota, bahkan luar provinsi sekalipun. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Purba et al., (2022) yang mengatakan bahwa jika melalui penggunaan pembayaran digital ini, UMKM mampu memperluas jangkauan pelanggan, termasuk konsumen yang berbelanja secara *online*. Ini menunjukkan bahwa operasional usaha

dapat dilakukan secara efisien tanpa perlu kehadiran fisik di lokasi usaha lainnya.

Fleksibilitas dari pembayaran digital juga membantu UMKM untuk mengatasi jika ada situasi yang mendesak. Contohnya, saat pelanggan hanya memiliki saldo di salah satu aplikasi dompet digital, UMKM dengan cepat dapat beradaptasi dengan cara menyediakan opsi pembayaran dengan aplikasi tersebut. Adaptasi ini penting dikarenakan hal ini dapat berpotensi untuk kehilangan penjualan dikarenakan terbatasnya metode pembayaran yang disediakan. Jika dengan metode pembayaran tradisional dengan uang tunai, sering terjadi batalnya transaksi jika pelanggan tidak memiliki uang tunai yang cukup ataupun tidak adanya kembalian.

Dalam perspektif TAM yang ditemukan oleh Davis (1987), situasi ini dapat dijelaskan melaalui persepsi kemudahan dan persepsi manfaat. Dari sisi persepsi manfaat, pembayaran digital memberikan manfaat bagi UMKM seperti memperluas akses pasar hingga keluar daerah dan kegiatan operasional dapat berjalan dengan efisien tanpa perlu kehadiran di toko fisik bagi penjual maupun pembeli. Dari perspektif kemudahan, penggunaan aplikasi pembayaran digital cukup praktis, sehingga UMKM dapat menyesuaikan metode pembayaran tanpa melewati proses yang sulit.

Tingkat Kepuasan dan Persepsi Keamanan

Verifikasi Bukti Transaksi

Melalui *mobile banking*, pelaku UMKM dapat memantau transaksi yang masuk di rekeningnya secara *real time*. Ini berlaku untuk transaksi di toko atau memantau transaksi dari pelanggan luar

kota. Proses verifikasi transaksi terjadi dengan cukup mudah, pelanggan dengan mudah menunjukkan atau mengirimkan bukti transfer melalui aplikasi pesan *online*, dan UMKM dapat secara langsung melakukan verifikasi transaksi secara tepat melalui laporan dari aplikasi bank mereka. Ini memberikan kemudahan yang membuat proses transaksi menjadi lebih transparan dan meminimalisir potensi terjadi kesalahpahaman antara penjual dan pembeli. Hal ini berkaitan dengan teori TAM dari Fred Davis (dalam Wicaksono, 2022), keuntungan teknologi merupakan tolak ukur untuk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), karena dengan kemudahan akses dari *mobile banking*, maka pembayaran digital sangat diminati oleh para pelaku UMKM.

Maulidah et al., (2024) berpendapat bahwa *mobile banking* merupakan pilihan populer yang memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengelola keuangan secara efisien, termasuk mengakses rekening, mentransfer dana, dan memantau transaksi melalui perangkat seluler. Adanya *mobile banking* memudahkan pelaku UMKM untuk melakukan pengecekan pendapatan yang masuk secara langsung, baik itu transaksi secara langsung ataupun transaksi jarak jauh.

Meskipun adanya keuntungan yang signifikan, namun ada hambatan kecil yang berpengaruh pada pelaku UMKM. Contohnya adanya keterlambatan masuknya dana dikarenakan rekening akun bank yang berbeda antara penjual dan pembeli sehingga sulit untuk melakukan verifikasi transaksi secara langsung. Adanya gangguan sementara, seperti jaringan atau gangguan dari aplikasi bank, dapat menghambat terjadinya proses verifikasi. Meskipun

begitu, gangguan ini hanya terjadi sementara dan biasanya terjadi secara singkat, kurang lebih sekitar 1-2 menit. Saat terjadi situasi seperti ini, pelaku UMKM dapat menanggapi situasi ini dengan cepat dan fleksibel, dengan cara meminta pelanggan untuk menunggu sampai dana telah masuk sepenuhnya ke rekening penjual. Strategi ini sangatlah efektif untuk mengurangi resiko manajemen, seperti mempertahankan kelancaran aktivitas jual beli tanpa mengurangi kepercayaan pelanggan.

Keamanan Pembayaran Digital

Keamanan transaksi tidak hanya dipandang sebagai faktor teknis, tetapi juga sebagai penentu percaya diri pelaku usaha dalam mengelola arus kas dan mempertahankan kepercayaan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Farhan dan Shifa (2023) berpendapat bahwa di masa kini, banyak orang menginginkan sistem yang fleksibel dan aman, salah satu yang memenuhi kebutuhan tersebut adalah pembayaran digital. Secara keseluruhan, pelaku UMKM menganggap bahwa pembayaran digital dinilai telah cukup aman dan andal untuk mendukung aktivitas penjualan sehari-hari. Proses transaksi jarang mengalami kendala teknis serius, seperti gangguan jaringan yang cukup lama atau gangguan sistem, memberikan ketenangan saat melayani pelanggan secara terus menerus.

Jika dikaitkan dengan TAM yang ditemukan oleh Davis (1987), maka keamanan ini berkaitan dengan persepsi kemudahan yang dirasakan pelaku UMKM. Keamanan ini diperkuat dengan adanya fitur-fitur yang disediakan dari aplikasi *mobile banking* dan sistem pembayaran digital lainnya. Beberapa fitur yang sering digunakan adalah

adanya notifikasi yang langsung muncul saat dana telah diterima, riwayat transaksi *real time*, dan sistem keamanan ganda melalui PIN, password, OTP (*One time password*), dan biometric. Fitur ini membantu pelaku UMKM untuk memantau transaksi dengan mudah dan secara langsung serta mengurangi kesalahan pencatatan maupun kehilangan dana.

Namun disisi lain ada potensi ancaman yang cukup tinggi bagi pelaku UMKM. Mereka menyadari bahwa sistem digital tidak selamanya aman. Beberapa kekhawatiran yang muncul adalah adanya kemungkinan dari bukti transfer palsu yang telah diedit dengan suatu aplikasi, rekening bank yang dapat diretas karena kelemahan dari keamanan, penipuan dari aplikasi atau tautan yang mencurigakan, dan resiko potongan saldo otomatis dari layanan pelanggan yang tidak disadari oleh pengguna. Resiko ini meningkatkan kewaspadaan dan mendorong pelaku UMKM untuk berhati-hati setiap terjadinya transaksi.

Untuk mengantisipasi adanya kerugian, pelaku UMKM melakukan berbagai langkah pencegahan. Contohnya mereka secara manual melakukan konfirmasi bukti transfer yang diberikan pelanggan dengan melakukan pengecekan rekeningnya sebelum mengirimkan produk. Mereka juga menghindari untuk membuka tautan-tautan yang mencurigakan. Strategi lainnya adalah untuk meminta pelanggan menunggu sampai dana telah masuk ke rekening penjual sebelum melakukan pengiriman barang, terutama untuk pelanggan luar kota.

4. KESIMPULAN

Pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda telah mengadaptasi pembayaran digital untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam melakukan transaksi non tunai. Transfer bank adalah salah satu metode pembayaran digital yang dominan digunakan oleh para pelaku UMKM. Hal ini dikarenakan transfer bank merupakan metode yang praktis, cepat, dan sangat mudah untuk melakukan verifikasi bukti pembayaran. Penggunaan metode pembayaran lain, seperti QRIS dan dompet digital, cukup kurang diminati karena adanya beberapa kendala teknis dan kebutuhan membuka rekening baru. Kurangnya literasi mengenai pembayaran digital serta dan minimnya pelatihan atau sosialisasi membuat para pelaku UMKM kurang memahami berbagai metode pembayaran digital lainnya.

Pembayaran digital memberikan dampak yang positif untuk kemudahan operasional UMKM, seperti pelayanan pelanggan dan pencatatan transaksi. Pelaku UMKM dapat melayani pelanggan dari luar kota secara cepat dan fleksibel. Meskipun pelaku UMKM tidak melakukan pencatatan keuangan secara terstruktur, sistem pembayaran digital, seperti *mobile banking*, membantu pelaku UMKM untuk melakukan pemantauan transaksi secara mudah. Selanjutnya, pembayaran digital juga membuka peluang untuk perkembangan usaha, seperti melakukan perluasan pasar di luar kota dengan pembayaran yang terpusat.

Banyak pelaku UMKM merasa puas dan aman dengan menggunakan sistem pembayaran digital. Verifikasi transaksi menjadi lebih lancar dengan menggunakan *mobile banking*. Namun, terdapat kekhawatiran mengenai bahaya

keamanan seperti bukti transfer yang palsu, penipuan dari aplikasi berbahaya, atau potensi adanya peretasan rekening. Meskipun sejauh ini belum ada permasalahan serius dari kekhawatiran tersebut, namun pelaku UMKM tetap berhati-hati dan berharap agar pihak penyedia layanan perbankan melakukan pengembangan dalam sistem keamanannya.

Keterbatasan utama dari penelitian ini adalah pengetahuan pelaku UMKM yang masih terbilang minim, sehingga diharapkan bagi pengelola Segiri Grosir Samarinda agar mengadakan pelatihan rutin yang mudah diakses dan menyesuaikan kebutuhan pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda. Minimnya pengetahuan mengenai pembayaran digital juga membuat pelaku UMKM di Segiri Grosir Samarinda lebih memilih untuk menggunakan metode transfer bank dibandingkan dengan metode pembayaran digital lainnya, sehingga diharapkan bagi penelitian selanjutnya agar mengembangkan penelitian yang membandingkan efektivitas berbagai metode pembayaran untuk UMKM.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Abid, M., Aris, A., Andi, D., Oktavianti, N., Amelia, R. W., Wiguna, M., Safih, A. R., Purwanti, Wijoyo, H., & Devi, W. S. G. R. (2021). *Entrepreneurial Mindsets & Skills*. Insan Cendekia Mandiri.
- Akbar, D. S., Pekerti, R. D., & Lestari, P. (2025). Digitalisasi Pencatatan Transaksi Keuangan Bagi UMKM di Rumah BUMN Kota Cirebon. *Abdimas Galuh*, 7(1), 733–741.

- Alaslan, A., Amane, A. P. O., Suharti, B., Laxmi, Rustandi, N., Sutrisno, E., Rahmi, S., Darmadi, & Richway. (2023). *Penelitian Metode Kualitatif*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Ardianto, K., & Azizah, N. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada Pengguna di Kota Surabaya. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 23(1), 13–26.
- Bowo, F. A. (2023). Penguatan UMKM Melalui Pembayaran Digital: Strategi Digital Marketing dalam Era Baru. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 22(2), 135–140.
- Davis, F. (1987). *User Acceptance of Information Systems: The Technology Acceptance Model (TAM)*.
- Efendi, M., Rusminto, N. E., & Agustina, E. S. (2017). Tindak Tutur Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Central Kota Bumi dan Implikasinya. *Jurnal Kata (Tindak Tutur, Transaksi Jual Beli, Dan Pembelajaran)*, 1–12.
- Farhan, A., & Shifa, A. W. (2023). Penggunaan Metode Pembayaran QRIS pada Setiap UMKM di Era Digital. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(2), 1198–1206.
- Fiantika, R. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Gainau, P. C., Engko, C., & Gaspersz, Y. T. (2024). Sistem Pembayaran QRIS sebagai Upaya Pengembangan UMKM di Kota Ambon. *Journal of Business & Banking*, 13(2), 177–191.
- Hanafi. (2021). *Dasar-Dasar Fintech*. In *Aswaja Pressindo*.
- Handayani, N. L. P., & Soeparan, P. F. (2022). Peran Sistem Pembayaran Digital dalam Revitalisasi UMKM. *Jurnal Mahasiswa*, 4(3), 238–250.
- Hardiky, M. I., Nova, D. K., Rahmadewi, A., & Kustiningsih, N. (2021). Optimalisasi Digital Payment sebagai Solusi Pembayaran UMKM Roti Kasur. *JRE: Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 44–48.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Hastuti, P., Nurofik, A., Purnomo, A., Hasibuan, A., Aribowo, H., Faried, A. I., Tasnim, Sudarso, A., Soetijono, I. K., Saputra, D. H., & Simarmata, J. (2020). *Kewirausahaan UMKM*. Yayasan Kita Menulis.
- Jaya, A., Kuswandi, S., Prastyandari, C. W., Baidlowi, I., Mardiana, Ardana, Y., Sunandes, A., Nurlina, Palnus, & Muchsidin, M. (2023). *Manajemen Keuangan* (Fachrurazi (ed.)). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh *Perceived usefulness*, *Perceived Ease of Use*, Trust, dan Security terhadap Minat Penggunaan Gopay pada Generasi X di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29.
- Marginingsih, R. (2019). Analisis SWOT Technology Financial (*Fintech*)

- terhadap Industri Perbankan. *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 19(1), 55–60.
- Maulidah, A. R., Astuti, R. P., Nisa, K., Erlangga, W., & Hambarwati, E. (2024). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital: pada Era Revolusi Industri 4.0 di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(4), 798–803.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Harfa Creative.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2), 127–135.
- Purba, F. A., Nasution, H. M., Siregar, N. H., Lubis, S. N. T., & Wulandari, S. (2024). Peran Sistem Pembayaran Digital dalam Meningkatkan Produktivitas Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 7(2), 425–431.
- Purwanto, E. (2020). Technology Adoption A Conceptual Framework. In *Yayasan Pendidikan Philadelphia*. Yayasan Pendidikan Philadelphia. www.philpublishing.com
- Ratnaningtyas, E. M., Ramli, Syafruddin, Saputra, E., Suliwati, E., Nugroho, B. T. A., Karimuddin, Aminy, M. H., Saputra, N., Khaidir, & Jahja, A. S. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Safitri, T. A. (2021). Kontribusi *Fintech* Payment terhadap Perilaku Manajemen Keuangan di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 23(2), 140–145.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Sukardi. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Bumi Aksara.
- Sunarto, & Budi, A. P. (2009). Pengaruh Leverage, Ukuran, dan Pertumbuhan Perusahaan terhadap Profitabilitas. *TEMA (Telaah Manajemen)*, 6(1), 86–103.
- Supriyanto, Naqiya, A. Z., Rozi, F., & Apriza, T. (2025). Inovasi Pembayaran Digital: Implementasi QRIS sebagai Metode Pembayaran Non-Tunai pada UMKM di Kota Kalianda. *Jurnal Abdi Masyarakat Saburai (JAMS)*, 6(1), 102–106.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang.
- Yusriani, Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalbah, S. Z., Rakhman, C. U., Ratnaningsih, P. W., Inanna, Mattunruang, A. A., Herman, Nursaeni, Yusriani, Nahrana, Silalahi, D. E., Hasyim, S. H., Rahmat, A., Ulfah, Y. F., & Arisah, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Tahta Media Group.
- Zhafirah, A., & Nuryadin, M. B. (2024). Peran Digitalisasi Pembayaran terhadap Peningkatan Transaksi pada UMKM di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(12), 319–328.