

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Di era revolusi industri 4.0 transformasi sistem pembayaran menjadi salah satu revolusi yang paling signifikan terlihat, kemudahan sistem pembayaran melalui *electronic payment* ataupun *digital payment* menjadikan pelaku usaha semakin mudah untuk melakukan transaksi usahanya. *Electronic payment* adalah sistem pembayaran yang berbasis dan terintegrasi dengan elektronik maupun internet dengan menggunakan beberapa media.

Di kota Banjarmasin beberapa UMKM sudah menggunakan sistem pembayaran *electronic payment*, diantaranya adalah 3 UMKM yang penulis teliti yaitu :

1. Rumah Makan Qirani Hidayah

RM. Qirani Hidayah merupakan UMKM yang sudah berdiri sejak tahun 2014. UMKM yang bergerak dibidang kuliner ini sudah berkembang cukup pesat dan memiliki 2 cabang yaitu di Banjarmasin dan juga di Banjarbaru. Memulai menggunakan *electronic payment* sejak tahun 2018 menjadikan RM. Qirani Hidayah salah satu UMKM yang sudah bertransformasi sistem pembayarannya di kota Banjarmasin. Pada UMKM RM. Qirani Hidayah ini penulis mengambil data dan mewawancari manajer area RM. Qirani Hidayah yaitu Bapak Ahmad Rizaldi.

2. Kopi Janji Jiwa edisi 51

Kopi Janji Jiwa merupakan UMKM yang namanya cukup besar dan sudah tersebar hampir di seluruh Indonesia. UMKM yang bergerak dibidang *coffeshop* ini sudah membuka cabang cukup banyak dan mendominasi *coffeshop* di Banjarmasin. Kopi Janji Jiwa edisi 51 merupakan salah satu cabang yang ada di kota Banjarmasin, diresmikan sejak 2018 UMKM ini sejak berdirinya sudah menggunakan *electronic payment*. Pada UMKM Kopi Janji Jiwa edisi 51 ini penulis mengambil data dan mewawancarai manajer operasional UMKM Kopi Janji Jiwa edisi 51 yaitu Bapak Rendy Saputra.

3. Malestore Banjarmasin

Malestore Banjarmasin merupakan UMKM yang didirikan oleh beberapa pemuda kota Banjarmasin, UMKM yang bergerak dibidang konveksi ini dirintis sejak tahun 2015 berawal dari toko online hingga memiliki cukup banyak cabang di Kalimantan Selatan yaitu 2 cabang di kota Banjarmasin dan 1 cabang baru di kota Banjarbaru. Pada UMKM Malestore Banjarmasin penulis mengambil data dan mewawancarai owner dari UMKM Malestore Banjarmasin yaitu Bapak M. Aldy Syahputra

Beberapa UMKM kota Banjarmasin yang sudah menggunakan transaksi *electronic payment* yang menjadi objek penelitian penulis adalah 1). RM. Qirani Hidayah UMKM yang bergerak dibidang kuliner, 2). Malestore Banjarmasin UMKM yang bergerak dibidang konveksi dan 3). Kopi Janji Jiwa edisi 51 UMKM yang bergerak dibidang Kopi. Ketiga UMKM tersebut merupakan salah satu UMKM yang sudah cukup berkembang di kota Banjarmasin dan sudah cukup lama

menggunakan sistem *electronic payment* sebagai salah satu mode transaksi dalam menjalankan usahanya.

Melalui 3 UMKM tersebut, penulis akan mengukur efektivitas penggunaan *electronic payment* oleh UMKM di kota Banjarmasin dan apa saja yang menjadi keuntungan dan hambatan dalam penggunaan *electronic payment*. Penulis akan mengukur efektivitas melalui tolak ukur teori efektivitas dari Budiani yang dikombinasikan dengan teori efektivitas dari Steers.

1. Efektivitas *Electronic Payment* pada UMKM Kota Banjarmasin

a. Rumah Makan Qirani Hidayah Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara melalui beberapa pertanyaan yang penulis ajukan kepada bapak Ahmad Rizaldi selaku manager area Rumah Makan Qirani Hidayah Banjarmasin mengenai efektivitas *electronic payment*, keuntungan serta kendala dalam penggunaan transaksi *electronic payment* pada UMKM. (Rizaldi, Manajer Area, Wawancara Pribadi, 2020)

1) Ketepatan Sasaran Program

Sasaran program *electronic payment* yang diperuntukkan untuk pelaku UMKM dan juga konsumen atau pembeli dari UMKM tersebut. Perbankan menjadikan pelaku UMKM salah satu sasaran utama dalam program *electronic payment* ini tentunya karena pelaku UMKM merupakan salah satu pengguna yang sangat memerlukan kenyamanan dalam transaksi jual beli skala lokal, nasional maupun internasional.

Di RM. Qirani Hidayah penggunaan *electronic payment* dimulai dari tahun 2018 terhitung sudah selama 2 tahun UMKM sejak UMKM ini dibangun di tahun

2014 menggunakan *electronic payment* dalam transaksi jual belinya. Dalam satu bulan UMKM tersebut melakukan transaksi *electronic payment* dengan presentase 25% dari seluruh transaksi dalam satu bulannya dan terus meningkat. Peningkatan tersebut didasari pada terus berkembangnya komponen-komponen yang ada dalam transaksi *electronic payment* tersebut.

Di RM. Qirani Hidayah juga terus mengembangkan instrumen *electronic payment*, ini sejalan tentunya dengan apa yang menjadi visi perbankan dalam menjadikan masyarakat yang berbasis *cashless* atau yang kita kenal dengan *cashless society*. Pada awal penggunaannya UMKM tersebut hanya menggunakan *Electronic Data Capture* (EDC) yang merupakan sebuah sistem khusus yang dibuat untuk memudahkan nasabah dalam transaksi pembayaran. Alat ini berguna untuk menerima pembayaran yang dapat menghubungkan antar rekening bank, fungsinya unuk memindahkan dana secara *realtime*. Selanjutnya berkembang dengan penambahan instrumen *electronic money* yaitu OVO dan Go-pay uang dalam bentuk elektronik yang digunakan pada transaksi pembayaran di internet melalui cara elektronik, seperti menggunakan *smartphone*.

Dengan peningkatan jumlah transaksi *electronic payment* yang dilakukan oleh konsumen dan penambahan instrumen *electronic payment* yang berarti program tersebut sudah tepat digunakan oleh UMKM RM. Qirani Hidayah.

2) Tujuan Program

Tujuan daripada penggunaan *electronic payment* di RM. Qirani Hidayah adalah mempermudah dan mempersingkat waktu transaksi yang dilakukan oleh konsumen UMKM tersebut. Di UMKM tersebut banyak konsumen yang

merupakan pegawai negeri sipil dan pegawai kantor yang menyempatkan waktu untuk makan siang dalam waktu yang cukup terbatas. Dengan penggunaan *electronic payment* tersebut tentunya sangat memudahkan konsumen yang memiliki waktu terbatas, ini juga membantu pelaku UMKM untuk bekerja lebih efektif dan efisien tanpa kesulitan untuk mencari uang kembalian untuk konsumen. Penggunaan *electronic payment* berbentuk EDC juga mempermudah konsumen bertransaksi dengan kartu kredit maupun ATM dari berbagai bank. Selanjutnya, instrumen OVO dan Gopay yang ada di RM. Qirani Hidayah juga mempermudah transaksi pembelian yang dilakukan melalui aplikasi seperti OVO dan Gojek.

3) Sosialisasi Program

Melalui hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pelaku UMKM, pelaku UMKM sudah cukup mampu memahami sistem yang ada pada *electronic payment*. Yang berarti sosialisasi yang dilakukan oleh perbankan kepada UMKM sudah cukup mampu ditangkap dengan baik oleh pelaku UMKM dan mampu diaplikasikan dalam transaksi jual beli yang dilakukan oleh RM. Qirani Hidayah. Narasumber atau pelaku UMKM tersebut sudah cukup fasih dalam menjelaskan apa itu *electronic payment* dan cara pengaplikasiannya.

Selanjutnya, sosialisasi yang dilakukan perbankan dan pelaku UMKM terhadap konsumen adalah dengan membuat poster yang diletakkan pada kasir di RM. Qirani Hidayah untuk menyampaikan kepada konsumen bahwa banyak kemudahan yang bisa didapat ketika bertransaksi dengan *electronic payment*.

Dengan sosialisasi yang dilakukan tersebut terbukti dapat meningkatkan transaksi *electronic payment* pada UMKM tersebut.

4) Pemantauan (Monitoring) dan Evaluasi

Pada pemantauan program *electronic payment* di RM. Qirani Hidayah pelaku UMKM selalu memastikan instrumen-instrumen *electronic payment* mampu beroperasi dengan baik. Kendala yang paling sering ditemui oleh pelaku UMKM adalah permasalahan koneksi yang cukup rentan terjadi gangguan, ini mengakibatkan dalam beberapa kesempatan konsumen membatalkan niatnya untuk bertransaksi melalui *electronic payment*.

Pelaku UMKM juga menjelaskan kepada penulis bahwa pihak perbankan maupun *merchant electronic money* rutin melakukan kontrol terhadap kelengkapan mesin *electronic payment* yang digunakan oleh pelaku UMKM untuk memastikan kenyamanan pengguna pada UMKM tersebut. Ini tentunya merupakan salah satu strategi konkrit daripada perbankan untuk terus meningkatkan transaksi dan mewujudkan *cashless society*.

5) Efisiensi Program

Efisiensi program disini diukur melalui kemudahan yang didapat oleh objek program dalam menjalankan program tersebut. Pada RM. Qirani Hidayah cukup banyak transaksi yang menjadi efisien. Pelaku UMKM menjelaskan bahwa sejak menggunakan *electronic payment* menjadikan transaksi lebih mudah dan menghemat waktu. Selanjutnya, keamanan transaksi menjadi salah satu yang paling signifikan dirasakan oleh pelaku UMKM juga pelaku UMKM tidak kesulitan untuk mencarikan uang kembalian sebagaimana transaksi secara

langsung karena sistem *electronic payment* ini membuat pembayaran sesuai dengan jumlah yang akan dibayarkan.

6) Produktivitas Program

Sistem transaksi *electronic payment* dirasa oleh pelaku UMKM cukup banyak meningkatkan produktivitas pembeli dari sisi pembelian melalui aplikasi Grab maupun Gojek, sistem transaksi ini diminati melalui merchant *electronic money* terutama OVO dan Gopay yang memberikan banyak *cashback* kepada penggunanya. Dari hasil analisa pelaku UMKM *cashback* itulah yang akhirnya meningkatkan produktivitas pembeli melalui aplikasi pesan antar. Hingga mampu banyak menambah omzet daripada pelaku UMKM dalam setiap bulannya.

b. Kopi Janji Jiwa Edisi 51

Berdasarkan hasil wawancara melalui beberapa pertanyaan yang penulis ajukan kepada Bapa Rendy Saputra selaku manager operasional Kopi Janji Jiwa edisi 51 Banjarmasin mengenai efektivitas *electronic payment*, keuntungan serta kendala dalam penggunaan transaksi *electronic payment* pada UMKM. (Saputra, Owner, Wawancara Pribadi, 2020)

1) Ketepatan sasaran program

Sasaran program *electronic payment* yang diperuntukkan untuk pelaku UMKM dan juga konsumen atau pembeli dari UMKM tersebut. Perbankan menjadikan pelaku UMKM salah satu sasaran utama dalam program *electronic payment* ini tentunya karena pelaku UMKM merupakan salah satu pengguna yang sangat memerlukan kenyamanan dalam transaksi jual beli skala lokal, nasional maupun internasional.

Di Janji Jiwa edisi 51, UMKM ini sudah menggunakan *electronic payment* sejak UMKM ini dibangun tahun 2018. Alasan utama penggunaan *electronic payment* oleh pelaku UMKM ini karena sasaran pembeli mereka adalah generasi milenial yang sudah cukup memahami dan banyak menggunakan instrumen-instrumen *electronic payment*. Dalam satu bulan UMKM ini bisa melakukan transaksi dengan *electronic payment* hampir 45% dari keseluruhan transaksi yang berarti hampir seimbang antara transaksi tunai dan non tunai yang dilakukan dalam setiap bulannya dan terus meningkat. Peningkatan ini didasari oleh semakin masifnya penggunaan *electronic payment* oleh generasi milenial yang menjadi salah satu pelanggan tetap di UMKM tersebut.

Semakin banyaknya program-program yang dibuat oleh perbankan untuk semakin mempermudah pengguna *electronic payment*. Begitu juga yang dirasakan oleh pelaku UMKM Janji Jiwa edisi 51 yang sejak awal menggunakan *electronic payment*. Instrumen yang digunakan cukup banyak, *Electronic Data Capture* (EDC) serta beberapa instrumen *electronic money* seperti OVO, Gopay dan Dana. Instrumen *electronic money* paling banyak digunakan karena cukup banyak memberikan *cashback* kepada penggunanya.

Dengan peningkatan dan hampir seimbangannya transaksi tunai dan *electronic payment* ini berarti penggunaan *electronic payment* di UMKM Janji Jiwa edisi 51 sudah tepat sasaran.

2) Tujuan Program

Pada UMKM Janji Jiwa edisi 51 ini penulis mencoba menganalisa bahwa tujuan daripada penggunaan *electronic payment* pada UMKM tersebut karena

hampir 90% pelanggan tetap dari UMKM tersebut adalah generasi milenial. Generasi milenial yang sudah bisa memahami alur dari revolusi industri 4.0 yang dimana hampir semua pekerjaan hingga sistem pembayaran didigitalisasi. Hingga pelaku UMKM tersebut menggunakan *electronic payment* untuk mempermudah transaksi yang biasa dilakukan oleh generasi milenial melalui sistem pembayaran *electronic payment* pada instrumen *electronic money* seperti OVO, Gopay dan Dana. Ini dipermudah dengan Bank Indonesia mengeluarkan program *Quick Response Indonesian Standar* (QRIS) yang semakin mempermudah generasi milenial dalam bertransaksi menggunakan *electronic money*.

Selanjutnya, tujuan penggunaan *electronic payment* pada UMKM Janji Jiwa edisi 51 ialah cukup banyaknya pembelian yang dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi pesan antar seperti Grab dan Gojek, 2 aplikasi pesan antar tersebut sudah terintegrasi dengan beberapa instrumen *electronic payment* hingga tentunya juga mempermudah konsumen sekaligus pelaku UMKM.

3) Sosialisasi Program

Dari beberapa pernyataan pelaku UMKM yang penulis dapat melalui wawancara, pelaku UMKM mampu menjelaskan sistem *electronic payment* dengan sangat baik. Ini didasari pada kemampuan perbankan dalam memberikan sosialisasi kepada pelaku UMKM sehingga pelaku UMKM sangat tertarik dengan kemudahan dan keamanan transaksi *electronic payment*. Pelaku UMKM juga menjelaskan bahwa alasan mereka menggunakan *electronic payment* sejak awal membangun UMKM adalah sosialisasi dari perbankan untuk mengajak pelaku UMKM menggunakan sistem transaksi *electronic payment*

tersebut. Banyak keuntungan yang bisa didapat pelaku UMKM juga merupakan bentuk sosialisasi program yang penulis rasa cukup efektif dilakukan oleh perbankan kepada pelaku UMKM.

Selanjutnya, sosialisasi yang dilakukan oleh pelaku UMKM dan perbankan maupun tender *electronic money* untuk mengajak konsumen menggunakan *electronic payment* adalah dengan memasang poster di kasir dari UMKM janji jiwa, juga keuntungan berupa *cashback* yang diberikan oleh tender dari *electronic money*. Setidaknya ini mampu menarik minat konsumen untuk menggunakan *electronic payment* dan berpindah dari transaksi tunai menuju visi perbankan untuk mewujudkan *cashless society*.

4) Pemantauan (Monitoring) dan Evaluasi

UMKM Janji Jiwa edisi 51 selalu melakukan pemantauan terhadap mesin atau alat *Electronic Data Capture* (EDC) maupun mesin *electronic money* agar tetap beroperasi dengan baik. Hampir semua permasalahan utama yang harus dihadapi pelaku UMKM yang menggunakan *electronic payment* adalah permasalahan koneksi atau jaringan. Itu juga yang sering menjadi kendala utama UMKM Janji Jiwa edisi 51. Sehingga untuk mengatasinya mereka menggunakan jaringan nirkabel yang cukup jarang mengalami gangguan koneksi terkecuali ketika dalam keadaan listrik padam.

Selanjutnya, pihak perbankan maupun tender dari *electronic money* juga rutin melakukan kontrol selama 3 bulan sekali untuk memastikan alat *electronic payment* yang mereka berikan kepada pelaku UMKM tidak mengalami kendala atau kerusakan. Pihak perbankan dan tender *electronic money* juga selalu siap

ketika terjadi kerusakan untuk mendatangi pelaku UMKM dan memperbaiki alat-alat tersebut setiap saat.

Tidak hanya permasalahan alat penunjang, kepastian keamanan data uang keluar masuk pada UMKM juga menjadi fokus utama dalam pemantauan pihak perbankan maupun tender *electronic money* yang mereka gunakan, agar pelaku UMKM tetap merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi *electronic payment*.

5) Efisiensi Program

Electronic payment sudah dirasa cukup efisien oleh narasumber melalui beberapa pertanyaan yang diajukan penulis. Hal yang dirasa cukup efisien adalah singkatnya waktu pembayaran hingga pelaku UMKM mampu untuk melayani banyak pelanggan dengan cepat. Selanjutnya, pelaku UMKM menyatakan bahwasanya kemudahan transaksi menggunakan *electronic money* berupa OVO, Gopay maupun Dana yang hanya perlu melakukan scan kode QR mempermudah dan tentunya mempercepat transaksi tanpa harus kesulitan membuka laci kasir dan melakukan input pada komputer operasional dikasir UMKM tersebut. Begitupula transaksi yang dilakukan oleh konsumen yang menggunakan aplikasi pesan antar, kurir pesan antar hanya tinggal melakukan pemesanan tanpa harus membayar karena pembayaran telah dilakukan melalui aplikasi Grab maupun Gojek yang sudah terintegrasi dengan OVO, Gopay maupun Dana.

6) Produktivitas Program

Peningkatan omzet yang cukup signifikan ketika menggunakan *electronic payment* dirasakan oleh pelaku UMKM Janji Jiwa edisi 51. Kemudahan

transaksi dan *cashback* yang diberikan oleh beberapa tender *electronic money* OVO, Gopay dan Dana mampu mendorong pembelian pada UMKM tersebut. 45% transaksi yang dilakukan perbulan menggunakan *electronic payment* tentunya merupakan produktivitas yang cukup tinggi dalam hal penggunaan.

Peningkatan omzet dan tingkat penggunaan yang penulis rasa cukup tinggi sudah bisa disimpulkan bahwa penggunaan *electronic payment* cukup produktif di UMKM Janji Jiwa edisi 51.

c. Malestore Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pelaku UMKM Malestore Banjarmasin yaitu Bapa Muhammad Aldy Syahputra selaku owner dari Malestore Banjarmasin mengenai efektivitas *electronic payment*, keuntungan serta kendala dalam penggunaan transaksi *electronic payment* pada UMKM. (Syahputra, Manajer Operasional, Wawancara Pribadi, 2020)

1) Ketepatan Sasaran Program

Sasaran program *electronic payment* yang diperuntukkan untuk pelaku UMKM dan juga konsumen atau pembeli dari UMKM tersebut. Perbankan menjadikan pelaku UMKM salah satu sasaran utama dalam program *electronic payment* ini tentunya karena pelaku UMKM merupakan salah satu pengguna yang sangat memerlukan kenyamanan dalam transaksi jual beli skala lokal, nasional maupun internasional.

Di Malestore Banjarmasin penggunaan *electronic payment* sudah dimulai sejak awal tahun 2017. Penggunaan *electronic payment* ini didasari pada kebutuhan UMKM tersebut untuk melakukan transaksi jarak jauh antar kota, antar

provinsi maupun antar pulau di seluruh Indonesia. Konsumen malestore yang tidak hanya berasal dari kota Banjarmasin menjadikan UMKM tersebut memerlukan sistem pembayaran yang mempermudah transaksi jarak jauh tersebut sehingga sistem pembayaran *electronic payment* menjadi pilihan dengan instrumen *mobile banking* dan *internet banking* yang penggunaannya cukup mudah yang hanya melalui *smartph one* dengan cukup kita mendaftarkan data rekening kita kepada perbankan yang kita inginkan maka akses *mobile banking* atau *internet banking* sudah bisa digunakan.

Selain *mobile banking* dan *internet banking*, Malestore Banjarmasin juga menggunakan beberapa instrumen lain. Untuk mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi di toko Malestore Banjarmasin, pelaku UMKM menggunakan *Electronic Data Capture* (EDC) dari beberapa perbankan. Ini tentunya untuk mempermudah konsumen yang ingin membayar menggunakan kartu kredit atau kartu debit.

Selanjutnya, dalam setiap bulannya UMKM Malestore Banjarmasin melakukan transaksi *electronic payment* dengan presentase 30% dari keseluruhan transaksi yang dilakukan oleh UMKM tersebut. Transaksi paling banyak ada pada transaksi pembelian barang untuk *restock* barang pada UMKM tersebut, karena pembelian barang antar pulau sehingga mengharuskan pembayaran dilakukan menggunakan *electronic payment* untuk mempermudah dan mempersingkat waktu transaksi. Malestore Banjarmasin juga menggunakan instrumen *electronic payment* lainnya yaitu OVO untuk membantu pembayaran operasional UMKM tersebut seperti pembayaran listrik yang mereka bayarkan melalui OVO

selanjutnya juga pembayaran Indihome yang mereka juga lakukan melalui OVO karena mereka rasa penggunaan OVO mampu mempermudah pembayaran biaya operasional mereka setiap bulannya.

2) Tujuan Program

Penulis mencoba menganalisa tujuan dari pada penggunaan *electronic payment* pada UMKM Malestore Banjarmasin. UMKM Malestore Banjarmasin yang cukup sering melakukan transaksi jual beli jarak jauh menjadikan *electronic payment* sebagai pilihan terbaik untuk membantu kemudahan transaksi jarak jauh tersebut. Kemudahan dan singkatnya waktu transaksi menjadi keunggulan utama yang dirasakan oleh pelaku UMKM dalam melakukan transaksi jarak jauh sehingga pelaku UMKM tidak perlu kesulitan untuk melakukan pembayaran secara tunai atau dengan sistem *Cash On Delivery* (COD). Dengan penggunaan *electronic payment* pelaku UMKM hanya cukup menggunakan *smartphone* maka transaksi bisa diselesaikan dengan cepat dan barang akan dikirim melalui kurir atau ekspedisi.

Selanjutnya, dengan perkembangan sistem pembayaran yang dilakukan oleh perbankan penyesuaian dilakukan oleh UMKM Malestore Banjarmasin untuk menunjang keinginan konsumen dalam melakukan transaksi *cashless*. Kelengkapan alat transaksi *Electronic Data Capture* (EDC) dari beberapa perbankan seperti BRI, BNI dan BCA sudah tersedia di UMKM Malestore Banjarmasin. Ini juga tentunya sejalan dengan visi perbankan untuk mewujudkan *cashless society*.

3) Sosialisasi Program

Penggunaan *electronic payment* pada UMKM Malestore Banjarmasin didasari pada sosialisasi yang dilakukan perbankan secara persuasif. Sejak UMKM tersebut dibangun tahun 2015, ada beberapa perbankan yang datang dan menawarkan instrumen berupa *Electronic Data Capture* (EDC). Di tahun 2017 bank BRI yang pertama datang untuk mensosialisasikan sekaligus menawarkan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) serta menjelaskan beberapa keuntungan dan kemudahan yang bisa didapatkan UMKM ketika menggunakan instrumen tersebut. Kemudian, satu tahun selanjutnya yaitu 2018 bank BNI juga melakukan hal yang sama.

Sosialisasi yang dilakukan UMKM Malestore Banjarmasin dan perbankan untuk konsumen adalah melalui poster yang dipasang pada kasir untuk mensosialisasikan pada konsumen bahwa di UMKM tersebut tersedia *electronic payment* untuk pembayaran transaksi pembelian.

4) Pemantauan (Monitoring) dan Evaluasi

Pemantauan dilakukan berkala oleh pelaku UMKM Malestore Banjarmasin dalam memastikan beberapa alat *electronic payment* mampu beroperasi dengan baik tanpa kendala. Ini tentunya juga untuk menunjang kenyamanan konsumen ketika ingin melakukan transaksi menggunakan instrumen *electronic payment*. Permasalahan yang paling sering terjadi adalah gangguan konektivitas atau jaringan yang bisa berakibat pada kegagalan transaksi. Transaksi *pending* juga menjadi kendala yang cukup signifikan dirasakan oleh pelaku UMKM karena

ketidakpastian berhasil atau tidaknya transaksi yang telah dilakukan oleh konsumen.

Selanjutnya, pihak perbankan juga rutin melakukan pemantauan terhadap alat-alat *electronic payment* yang sudah mereka berikan kepada pelaku UMKM. Menurut pelaku UMKM, cukup jarang terjadi kerusakan mesin yang sudah diberikan oleh perbankan ini berarti kualitas mesin yang diberikan perbankan sudah memenuhi standar kenyamanan pengguna *electronic payment*

Pelaku UMKM juga menjelaskan bahwa ada satu perbankan yang diputus hubungan oleh pelaku UMKM pada instrumen *Electronic Data Capture* (EDC) dikarenakan tidak mampu beroperasinya jaringan atau koneksi pada mesin tersebut. Pihak perbankan pada akhirnya menyepakati untuk pemutusan hubungan tersebut karena didasari pada kerusakan alat instrumen *electronic payment* yang disediakan oleh pihak perbankan tersebut.

5) Efisiensi Program

Electronic payment dirasa sudah cukup efektif oleh pelaku UMKM ini dianalisa melalui beberapa pertanyaan yang penulis berikan. Efisiensi waktu masih menjadi poin utama kemudahan yang dirasakan oleh pelaku UMKM, transaksi jarak jauh yang sering dilakukan oleh pelaku UMKM menjadi lebih cepat dan efisien karena berkurangnya kesulitan dalam metode pembayaran yang dilakukan oleh pelaku UMKM. *Mobile banking* yang menjadi instrumen yang paling banyak digunakan oleh pelaku UMKM Malestore Banjarmasin dirasakan cukup mampu membuat transaksi jarak jauh menjadi sangat efisien dengan hanya menggunakan *smartphone* tanpa harus melakukan antri di ATM ataupun bank.

6) Produktivitas Program

Penggunaan *electronic payment* dirasa oleh pelaku UMKM Malestore Banjarmasin mampu meningkatkan produktivitas omzet pada UMKM tersebut. Konsumen tidak hanya dari kota Banjarmasin tapi juga ada konsumen dari luar daerah yang tertarik dengan produk maupun diskon yang sesekali diberikan oleh UMKM Malestore Banjarmasin. Konsumen dari luar daerah tersebut tentunya sangat terbantu dengan transaksi *cashless* dan untuk mempermudah transaksi tersebut pelaku UMKM menggunakan banyak bank untuk melakukan transaksi *electronic payment* untuk terus meningkatkan kemudahan transaksi jarak jauh yang bertujuan untuk terus meningkatkan omzet UMKM tersebut.

2. Keuntungan dan Kendala penggunaan *Electronic Payment* pada UMKM

Kota Banjarmasin

a. Rumah Makan Qirani Hidayah

Dalam setiap program yang dibuat oleh suatu instansi maka disana akan ada keuntungan dan kendala yang dirasakan oleh pengguna daripada program tersebut. Demikian pula pada penggunaan *electronic payment* ini wada beberapa keuntungan maupun kendala yang dirasakan oleh pelaku UMKM RM. Qirani Hidayah.

1) Keuntungan penggunaan *electronic payment*

Ada beberapa keuntungan yang dirasakan oleh pelaku UMKM dalam penggunaan *electronic payment*, diantaranya :

a) Kemudahan transaksi

Kemudahan transaksi yang dimaksud pelaku UMKM adalah mudah dan praktisnya penggunaan *electronic payment*.

b) Transaksi bisa dilakukan dengan bank apapun

Hanya dengan satu mesin *Electronic Data Capture* (EDC) konsumen dari UMKM bisa menggunakan bank manapun tanpa harus kesulitan untuk menyesuaikan dengan bank penyedia mesin *Electronic Data Capture* (EDC)

c) Keamanan transaksi

Keamanan transaksi yang dimaksud disini adalah konsumen tidak perlu takut harus membawa uang banyak ketika berbelanja, cukup membawa kartu ATM maupun kartu kredit untuk berbelanja di UMKM tersebut.

d) Waktu dan tenaga lebih efisien

Efisiensi waktu dan tenaga tentunya menjadi keunggulan utama dari bertransaksi menggunakan *electronic payment* karena dengan transaksi tersebut kita tidak perlu membuang banyak waktu dan tenaga.

2) Kendala penggunaan *electronic payment*

a) Permasalahan koneksi jaringan

Electronic payment merupakan sistem pembayaran yang bergantung pada akses jaringan, permasalahan koneksi menjadi permasalahan mendasar, seperti halnya di RM. Qirani Hidayah ketika akses jaringan sedang buruk maka transaksi *electronic payment* tidak bisa dilakukan.

b) Kegagalan transaksi yang tidak terduga

Transaksi *pending* yang berakhir pada kegagalan transaksi cukup sering terjadi pada RM. Qirani Hidayah setidaknya ini bisa menyebabkan kerugian karena pembayaran yang telah dilakukan ternyata gagal diterima oleh pelaku UMKM.

b. Kopi Janji Jiwa edisi 51

Penggunaan *electronic payment* tentunya memiliki keuntungan maupun kendala dalam praktek pelaksanaannya. Ada beberapa keuntungan maupun kendala yang dijelaskan oleh pelaku UMKM Janji Jiwa edisi 51 kepada penulis melalui beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis.

1) Keuntungan penggunaan *Electronic Payment*

a) Kemudahan transaksi

Kemudahan transaksi yang dimaksudkan disini adalah singkatnya waktu transaksi dan mekanisme transaksi yang cukup singkat.

b) Keamanan transaksi

Konsumen yang menggunakan *electronic money* tentunya merasakan keamanan dalam bertransaksi karena dengan hanya melakukan scan QR mereka sudah bisa menyelesaikan pembayaran. Ini tentunya juga membantu pelaku UMKM dalam menjaga kerahasiaan data rekening pemilik UMKM tersebut.

c) *Cashback*

Cashback tentunya menjadi salah satu keuntungan bukan hanya bagi konsumen tapi juga pelaku UMKM. Dengan adanya *cashback* yang diberikan oleh tender *electronic money* pada akhirnya meningkat minat pembeli pada UMKM

tersebut. *Cashback* yang diberikan juga tentunya tidak sama sekali merugikan UMKM, karena *cashback* tersebut sepenuhnya ditanggung oleh tender *electronic money* seperti OVO, Gopay dan Dana.

2) Kendala penggunaan *Electronic Payment*

a) Permasalahan koneksi jaringan

Permasalahan koneksi jaringan merupakan salah satu kendala utama dalam penggunaan *electronic payment*. Sistem pembayaran *electronic payment* yang bergantung pada koneksi jaringan sering mengakibatkan gangguan bahkan kegagalan transaksi. Seperti beberapa kasus yang dialami oleh UMKM Janji Jiwa edisi 51, salah satunya adalah kegagalan transaksi yang tak terduga sehingga sedikit banyaknya berpengaruh pada omzet harian meskipun tidak terlalu signifikan.

b) Penggunaan alat yang masih dirasa cukup sulit

Alat yang dimaksudkan disini adalah mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dimana penggunaan alat ini masih dirasa cukup sulit dan membuang banyak waktu, itu dikarenakan karena banyaknya proses persetujuan yang harus dilakukan dimulai dari menggesek kartu, selanjutnya memasukkan jumlah nominal dan terakhir memasukkan PIN konsumen. Ini tentunya cukup banyak memakan waktu dibanding pembayaran tunai.

c. **Malestore Banjarmasin**

Penggunaan *electronic payment* tentunya memiliki keuntungan maupun kendala dalam praktek pelaksanaannya. Ada beberapa keuntungan maupun

kendala yang dijelaskan oleh pelaku UMKM Malestore Banjarmasin kepada penulis melalui beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis.

1) Keuntungan penggunaan *Electronic Payment*

a) Kemudahan transaksi

Kemudahan transaksi yang dimaksudkan disini adalah singkatnya waktu transaksi dan mekanisme transaksi yang cukup singkat. Transaksi jarak jauh yang menjadi alasan utama UMKM Malestore Banjarmasin menggunakan *electronic payment*. Dengan kemudahan yang didapat dari penggunaan *electronic payment* ini tentunya menjadi keuntungan bagi pelaku UMKM. Selanjutnya, waktu transaksi yang bisa dilakukan kapanpun ketika pelaku UMKM ingin melakukan transaksi juga menjadi keuntungan.

b) Kepastian transaksi

Kepastian transaksi menjadi salah satu keuntungan yang dirasakan oleh pelaku UMKM Malestore Banjarmasin. Karena sangat jarang terjadi kegagalan transaksi meskipun transaksi yang dilakukan pending dalam beberapa waktu. Ini berarti membuat konsumen dan pelaku UMKM tidak perlu ragu dalam bertransaksi dengan *electronic payment*.

2) Kendala penggunaan *Electronic Payment*

a) Permasalahan koneksi jaringan

Permasalahan koneksi jaringan menjadi kendala utama dalam penggunaan *electronic payment*. Begitu juga yang menjadi kendala dalam penggunaannya di UMKM Malestore Banjarmasin. *Electronic payment* yang bergantung pada jaringan menjadikannya kesulitan ketika konektivitas jaringan sedang tidak stabil

ini menyebabkan gangguan dan transaksi *electronic payment* tidak bisa dilakukan. Seringkali pelaku UMKM menyatakan bahwa ketika ada konsumen yang ingin bertransaksi dengan *electronic payment* memilih untuk membatalkan transaksinya karena tidak membawa uang tunai.

b) Penggunaan alat yang masih dirasa cukup sulit

Alat yang dimaksudkan disini adalah mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dimana penggunaan alat ini masih dirasa cukup sulit dan membuang banyak waktu, itu dikarenakan karena banyaknya proses persetujuan yang harus dilakukan dimulai dari menggesek kartu, selanjutnya memasukkan jumlah nominal dan terakhir memasukkan PIN konsumen. Ini tentunya cukup banyak memakan waktu dibanding pembayaran tunai.

Dari ketiga UMKM yang penulis teliti tersebut, ada beberapa instrumen yang cukup dominan digunakan oleh ketiga UMKM tersebut yaitu :

1. Kartu Kredit
2. *Account Based Card* (Kartu ATM dan Debet)
3. *Electronic Data Capture* (EDC)
4. *Mobile/internet Banking*
5. *Electronic Money (e-money)*.

Selanjutnya, tingkat penggunaan *electronic payment* di Indonesia semakin tinggi. Menurut survey yang dilakukan *Price Waterhouse Coopers* (PwC) mengenai *Global Consumer Insights* angka pengguna *electronic payment* naik dari data tahun sebelumnya yang hanya 38% dan diprediksi akan terus meingkat. Hal ini dipengaruhi akan kemudahan pembayaran yang bisa dilakukan konsumen.

Tingginya pengguna *electronic payment* di Indonesia juga membuat pelaku UMKM mulai menggunakan sistem tersebut untuk usaha mereka. Langkah ini tentunya untuk menjangkau lebih banyak pelanggan. Meski angka pengguna *electronic payment* sudah tinggi, masih terdapat sejumlah UMKM yang belum menggunakan sistem tersebut.

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Efektivitas *Electronic Payment* terhadap pelaku UMKM kota Banjarmasin

Sebagaimana analisis data yang sudah penulis jabarkan mengenai efektivitas *electronic payment* terhadap 3 pelaku UMKM di kota Banjarmasin, penulis akan mengukur efektivitas melalui tabulasi secara menyeluruh menggunakan tolak ukur efektivitas untuk mengukur efektivitas *electronic payment* terhadap pelaku UMKM di kota Banjarmasin menggunakan teori yang sudah penulis jelaskan sebelumnya.

Tabel 4.1

Pengukuran Efektivitas *Electronic Payment*

Tolak Ukur		Informan	Rumah Makan	Malestore	Kopi Janji
		Qirani Hidayah	Banjarmasin	Jiwa edisi	51
Ketepatan Sasaran Program	Kualitas	√	√	√	√
	Produktivitas	√	√	√	√

Tujuan Program	Efisiensi	√	√	√
	Penghasilan	√	√	√
	Pertumbuhan	√	√	√
Sosialisasi Program	Keluwesan Adaptasi	√	√	√
	Pemanfaatan Lingkungan	√	√	√
Pemantauan dan Evaluasi	Stabilitas	√	√	√

Ket : √ = Efektif

X = Tidak efektif

Dari matrikasi data wawancara yang didapat penulis dari informan, seluruh informan menyatakan efektif pada semua tolak ukur efektivitas yang penulis gunakan untuk mengukur efektivitas *electronic payment* terhadap pelaku UMKM di kota Banjarmasin. Selanjutnya, penulis akan menjabarkan beberapa tolak ukur tersebut dalam bentuk deskripsi yang sudah penulis simpulkan dari beberapa UMKM yang penulis teliti.

a. Ketepatan Sasaran Program

Sasaran pada program *electronic payment* ini salah satunya diperuntukkan untuk pelaku UMKM. Keinginan pihak perbankan untuk juga membantu pemerintah dalam mengembangkan ekonomi disektor UMKM menjadikan perbankan terus berupaya mempermudah setiap transaksi yang dilakukan oleh pihak UMKM, salah satunya adalah dengan adanya sistem transaksi *electronic payment*. Terbukti dari ketiga UMKM yang penulis teliti semuanya merasa terbantu dan dimudahkan dalam transaksi yang dilakukan UMKM tersebut setiap harinya.

Kemudahan transaksi adalah salah satu aspek yang paling signifikan dirasakan oleh pelaku UMKM ketika bertransaksi menggunakan *electronic payment*. Semakin mudahnya transaksi jarak jauh juga menjadikan beberapa UMKM tersebut terus mampu berkembang. Jumlah transaksi *electronic payment* yang cukup banyak setiap harinya ini juga membuktikan bahwa program yang dilakukan oleh perbankan berupa *electronic payment* ini sudah tepat sasaran kepada para pelaku UMKM khususnya dikota Banjarmasin.

b. Tujuan Program

Setiap program yang dilakukan oleh sebuah instansi ataupun organisasi akan selalu memiliki tujuan program, agar kemudian program tersebut mampu memberikan manfaat, terarah dan mencapai *goals* yang diinginkan. Dan tujuan dari adanya program *electronic payment* adalah untuk memberikan kemudahan transaksi untuk pelaku UMKM dan konsumen dari UMKM tersebut, kemudahan transaksi ini juga pada akhirnya diharapkan mampu mengembangkan ekonomi disektor UMKM, karena semakin mudahnya transaksi menjadikan pelaku UMKM terbantu dalam menjalankan usahanya.

Di era revolusi industri 4.0 yang merupakan era digitalisasi kehidupan, *electronic payment* menjadi sebuah jawaban dari tantangan peralihan industri 3.0 menuju industri 4.0 dari perbankan dalam sistem pembayaran atau transaksi, karena hampir keseluruhan masyarakat kota Banjarmasin khususnya sudah beralih menggunakan *smartphone* yang tentunya menjadikan ini sejalan dengan sistem *electronic payment*. *Electronic payment* ini juga bertujuan untuk mewujudkan visi perbankan dalam mewujudkan *cashless society* atau masyarakat non tunai Indonesia.

c. Sosialisasi Program

Dalam proses sosialisasi, perbankan melakukan sosialisasi secara kolektif dan persuasif kepada pelaku UMKM. Sosialisasi secara kolektif ini dilakukan perbankan dengan menggunakan beberapa media untuk menginformasikan kepada pelaku UMKM atau masyarakat umum yang berupa ajakan untuk berpindah dari sistem pembayaran tunai menuju pembayaran non tunai dengan menjelaskan beberapa kemudahan dan keuntungan yang bisa didapat UMKM atau masyarakat umum saat menggunakan *electronic payment*. Selanjutnya, sosialisasi secara persuasif yang dilakukan oleh perbankan yang penulis dapatkan datanya ialah pihak perbankan mendatangi langsung pelaku UMKM untuk mengajak pelaku UMKM menggunakan sistem pembayaran *electronic payment* dengan menjelaskan kemudahan dan juga pengaplikasiannya.

Sosialisasi yang dilakukan perbankan penulis simpulkan bahwa berhasil mengajak pelaku UMKM dan masyarakat umum untuk berpindah menggunakan

electronic payment. Ini terbukti dengan peningkatan jumlah transaksi *electronic payment* pada UMKM disetiap bulannya diketiga UMKM yang penulis teliti.

d. Pemantauan (Monitoring) dan Evaluasi

Dalam suatu program yang diadakan organisasi, perlu adanya pemantauan yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas program *electronic payment*. Pada pemantauan dan monitoring, melalui data yang penulis dapat dari 3 UMKM tersebut, pemantauan dilakukan secara berkala oleh pihak perbankan terhadap kualitas transaksi *electronic payment* tersebut. Selanjutnya, pihak perbankan juga menerima keluhan langsung dari pelaku UMKM terhadap permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan program *electronic payment*. Ketika terjadi kerusakan mesin pihak perbankan akan secepatnya memperbaiki agar transaksi *electronic payment* bisa terus digunakan oleh pelaku UMKM maupun konsumen.

Selanjutnya, pihak perbankan tentunya terus mengembangkan sistem *electronic payment* untuk tentunya semakin mempermudah pelaku UMKM dalam bertransaksi ini merupakan bentuk evaluasi yang dilakukan perbankan terhadap *electronic payment* tersebut. Seperti program Gerbang Pembayaran Nasional yang mampu mengintegrasikan seluruh pembayaran nasional maupun internasional dengan hanya menggunakan satu *debit card*, selanjutnya juga ada program *Quick Response Indonesian Standar* (QRIS) yang program tersebut diperuntukkan untuk mempermudah transaksi menggunakan *provider electronic money* yang juga merupakan salah satu instrumen dalam *electronic payment*. Ini tentunya membuktikan bahwa pihak perbankan selalu melakukan pemantauan dan evaluasi

program untuk terus mengembangkan sistem transaksi *electronic payment* terkhusus untuk para pelaku dan konsumen dari UMKM.

2. Keuntungan dan Kendala penggunaan *Electronic Payment* pada pelaku UMKM Kota Banjarmasin

a. Keuntungan penggunaan *electronic payment*

Dari beberapa UMKM yang penulis teliti penulis menganalisa beberapa keuntungan utama yang didapat oleh pelaku UMKM kota Banjarmasin dalam penggunaan *electronic payment*

1) Kemudahan transaksi

Kemudahan transaksi yang penulis pahami disini adalah singkatnya proses waktu transaksi sejalan dengan kebijakan *Real Time Gross Settlement* yang dibuat oleh Bank Indonesia, yang berarti ketika pelaku UMKM melakukan transaksi menggunakan *electronic payment* maka transaksi itu akan selesai saat itu juga atau *real time*.

Selanjutnya, transaksi yang bisa dilakukan tanpa terbatas waktu dan tempat pada akhirnya menjadikan pelaku UMKM dan konsumen cukup terbantu dengan penggunaan *electronic payment*.

2) Keamanan transaksi

Keamanan transaksi yang penulis dapat simpulkan adalah keamanan data dari konsumen dan pelaku UMKM. Di era revolusi industri 4.0 yang cukup rawan peretasan data yang bisa dilakukan oleh siapapun, perbankan mampu menjaga keamanan data dari transaksi yang dilakukan melalui *electronic payment*. Ini

tentunya menjadikan pelaku UMKM maupun konsumen merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi.

3) Kepastian transaksi

Transaksi *electronic payment* yang bergantung pada koneksi jaringan pada akhirnya sering membuat transaksi yang dilakukan berstatus *pending* diakibatkan ketidakstabilan koneksi jaringan. Namun perbankan memberikan jaminan kepastian transaksi untuk meminimalisir kegagalan transaksi, ini tentunya membuat pelaku UMKM tidak perlu takut transaksi yang dilakukannya gagal dan pembayaran yang dilakukan tidak diterima.

4) *Cashback*

Cashback merupakan salah satu sosialisasi yang dilakukan oleh *provider electronic money* untuk mengajak masyarakat menggunakan *electronic money*. Keuntungan ini tidak hanya dirasakan oleh konsumen namun juga pelaku UMKM peningkatan pembelian dari konsumen menjadi keuntungan yang didapat oleh pelaku UMKM tanpa harus memberikan diskon kepada konsumen karena *cashback* tersebut langsung diberikan oleh *provider electronic money* melalui strategi yang disebut *burn money*.

b. Kendala penggunaan *Electronic Payment*

1) Permasalahan koneksi jaringan

Permasalahan paling mendasar yang dikemukakan oleh 3 pelaku UMKM yang penulis teliti ialah permasalahan koneksi jaringan yang berakibat pada konsumen yang ingin melakukan transaksi dengan *electronic money* membatalkan keinginannya karena gangguan yang terjadi pada sistem transaksi tersebut.

Selanjutnya, transaksi *pending* yang seringkali terjadi membuat pelaku UMKM dibuat khawatir akan terjadinya kegagalan transaksi karena akan berakibat pada menurunnya omzet yang didapat oleh UMKM tersebut.

2) Penggunaan alat yang dirasa masih cukup sulit

Pada beberapa instrumen *electronic payment* penggunaan mesin dirasa masih cukup sulit salah satunya adalah *Electronic Data Capture* (EDC) yang ada pada semua UMKM yang penulis teliti. Terlalu berbelit-belitnya proses ketika ingin melakukan transaksi menjadikan transaksi yang dilakukan cukup memakan waktu.

