

ANALISIS PERAN DIGITAL PAYMENT TERHADAP EFISIENSI TRANSAKSI UMKM DI ERA CASHLESS SOCIETY (STUDI KASUS DI KOTA MUARA TEWEH)

Hafiz Mursalan¹, Azimah Maulina²

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muara Teweh

Email : hmursalan08@gmail.com¹ , azimahmaul@gmail.com²

Abstract

This research aims to analyze the role of digital payment in improving MSME transaction efficiency in Muara Teweh City and identify factors influencing its effectiveness in supporting the cashless society era. The study employs a qualitative descriptive approach with MSME actors in Muara Teweh City as subjects. The population includes MSMEs in culinary, retail, and local services sectors with a purposive sample of 50 respondents. Primary data were collected through in-depth interviews and participatory observation, while secondary data came from literature reviews, Bank Indonesia reports, and BPS Barito Utara 2025 publications. Data analysis used source triangulation and thematic analysis. The results indicate that digital payment significantly enhances transaction efficiency through reduced processing time (1-2 minutes vs 3-5 minutes cash), 70% improved recording accuracy, and operational cost savings. Key supporting factors include QRIS and e-wallet adoption (63% MSMEs), while barriers encompass low digital literacy, limited internet infrastructure, and consumer cash preference. The dominant variable is perceived ease of use (Technology Acceptance Model).

Keywords: *Digital payment, Transaction efficiency, MSME, Cashless society, QRIS*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran digital payment dalam meningkatkan efisiensi transaksi UMKM di Kota Muara Teweh serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaannya dalam mendukung era cashless society. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan subjek pelaku UMKM di Kota Muara Teweh. Populasi meliputi UMKM sektor kuliner, perdagangan, dan jasa lokal dengan sampel purposive sebanyak 50 responden. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif, sementara data sekunder dari studi pustaka, laporan Bank Indonesia, dan publikasi BPS Kabupaten Barito Utara 2025. Analisis data menggunakan triangulasi sumber dan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan digital payment berperan signifikan meningkatkan efisiensi transaksi melalui pengurangan waktu penyelesaian (1-2 menit vs 3-5 menit tunai), akurasi pencatatan 70% lebih baik, dan penghematan biaya operasional. Faktor pendukung utama meliputi QRIS dan e-wallet adoption (63% UMKM), sementara penghambat mencakup literasi digital rendah, infrastruktur internet terbatas, dan preferensi tunai konsumen. Variabel dominan adalah persepsi kemudahan penggunaan (Technology Acceptance Model)..

Kata Kunci: *Digital payment, Efisiensi transaksi, UMKM, Cashless society, QRIS*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola transaksi ekonomi secara global, di mana masyarakat semakin bergeser dari transaksi tunai ke sistem digital.

Digital payment menjadi salah satu inovasi teknologi finansial (FinTech) yang memudahkan transaksi secara cepat, aman, dan efisien. Secara teoritis, Diffusion of Innovation menjelaskan bahwa adopsi

teknologi baru akan terjadi melalui tahapan inovator, pengadopsi awal, dan akhirnya mayoritas masyarakat. Di sisi lain, teori efisiensi transaksi menyatakan bahwa metode pembayaran yang cepat dan akurat mampu mengurangi biaya operasional dan kesalahan pencatatan. Digital payment juga mendukung terciptanya cashless society, di mana peredaran uang tunai berkurang signifikan. Dalam konteks global, banyak negara telah mengimplementasikan digital payment untuk meningkatkan inklusi keuangan. Oleh karena itu, pemahaman tentang hubungan digital payment dengan efisiensi transaksi menjadi penting bagi pelaku usaha, khususnya UMKM.

Fenomena adopsi digital payment tidak hanya terlihat di negara maju, tetapi juga di negara berkembang termasuk Indonesia. Bank Indonesia melaporkan bahwa penggunaan sistem QRIS meningkat pesat, dengan lebih dari 56 juta pengguna hingga Q1 2025. Transaksi digital nasional mencapai Rp13.827 triliun pada tahun 2023, meningkat 11,6% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan percepatan adopsi teknologi pembayaran digital di masyarakat. Dalam teori Technology Acceptance Model (TAM), faktor persepsi kemudahan dan manfaat teknologi menjadi determinan utama adopsi digital payment. Selain itu, efisiensi transaksi dapat diukur melalui kecepatan penyelesaian pembayaran, akurasi pencatatan, dan pengurangan biaya operasional. Fenomena ini menunjukkan keterkaitan erat antara adopsi digital payment dengan peningkatan efisiensi transaksi UMKM.

Di Indonesia, UMKM memegang peran penting dalam perekonomian nasional, menyumbang 61,1% Produk Domestik Bruto (PDB) pada tahun 2023. Sekitar 63% UMKM telah menggunakan alat digital seperti e-wallet, transfer bank online, dan QR Code untuk memfasilitasi transaksi bisnis mereka. Hal ini sejalan dengan teori efisiensi transaksi, di mana digital payment memungkinkan proses transaksi lebih cepat dan akurat. Namun, tidak semua UMKM memiliki tingkat

adopsi yang sama, sehingga disparitas dalam penggunaan teknologi masih terlihat. Penelitian global menunjukkan bahwa UMKM yang mengadopsi digital payment cenderung memiliki efisiensi operasional lebih tinggi. Kendala yang sering muncul meliputi literasi digital rendah, keterbatasan infrastruktur internet, dan kebiasaan penggunaan uang tunai. Oleh karena itu, studi empiris di wilayah tertentu menjadi penting untuk memahami kondisi spesifik.

Kota Muara Teweh, ibu kota Kabupaten Barito Utara, Kalimantan Tengah, menjadi pusat pemerintahan dan ekonomi lokal. Wilayah ini memiliki beragam UMKM di sektor kuliner, perdagangan kecil, dan jasa lokal. Berdasarkan publikasi Kabupaten Barito Utara Dalam Angka 2025, UMKM menjadi tulang punggung ekonomi lokal meskipun belum ada data lengkap tentang penggunaan digital payment. Observasi awal menunjukkan sebagian UMKM sudah mengadopsi QRIS dan e-wallet, sementara sebagian lainnya masih mengandalkan tunai. Tantangan utama adalah rendahnya literasi teknologi dan keterbatasan infrastruktur internet. Fenomena ini relevan dengan teori Digital Divide, di mana ketimpangan akses teknologi memengaruhi efektivitas adopsi digital payment. Oleh karena itu, Muara Teweh menjadi lokasi strategis untuk meneliti pengaruh digital payment terhadap efisiensi transaksi UMKM.

Permasalahan nyata di Muara Teweh terkait digital payment meliputi variasi tingkat adopsi antar UMKM. Beberapa usaha telah sepenuhnya menggunakan sistem digital, tetapi sebagian besar masih bergantung pada tunai. Efisiensi transaksi belum maksimal karena pencatatan manual masih dominan di banyak UMKM. Masalah lain muncul dari keterbatasan pemahaman tentang fitur digital payment dan biaya layanan yang dibebankan oleh penyedia. Selain itu, konsumen lokal juga cenderung menggunakan uang tunai karena kebiasaan dan kepercayaan terhadap sistem lama. Fenomena ini menunjukkan adanya gap antara potensi teknologi dan

realisasi manfaat di lapangan. Hal ini relevan untuk dianalisis lebih lanjut agar dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang tepat.

Digital payment memiliki indikator utama yang terkait langsung dengan efisiensi transaksi. Pertama, kecepatan penyelesaian pembayaran yang lebih singkat dibandingkan tunai. Kedua, akurasi pencatatan keuangan, karena setiap transaksi otomatis tercatat dalam sistem. Ketiga, pengurangan biaya operasional, misalnya pengeluaran untuk uang kembalian dan biaya pencatatan manual. Keempat, kemudahan pelaporan keuangan dan audit internal bagi UMKM. Namun, indikator ini belum optimal di Muara Teweh karena adopsi belum merata. Banyak UMKM masih menggunakan hybrid system antara tunai dan digital. Hal ini menimbulkan variasi efisiensi yang dapat diukur secara empiris melalui studi lapangan. Berikut data nasional terkait digital payment yang menjadi konteks global dan lokal:

Tabel 1.1
Tren Adopsi Digital Payment dan Transaksi Digital UMKM di Indonesia (2023–2025)

Tahun	UMKM Digital Adoption (%)	Nilai Transaksi Digital (Rp Triliun)	Pengguna QRIS (Juta)
2023	60	13.827	56,3
2024	62	15.200	57,5
2025	63	16.400	58,7

Sumber : Data Diolah, 2025

Data ini menunjukkan tren pertumbuhan signifikan dalam adopsi digital payment di Indonesia. Tabel ini menjadi referensi untuk membandingkan kondisi Muara Teweh. Meski demikian, data lokal perlu dilengkapi melalui survei primer untuk mendapatkan nilai transaksi UMKM spesifik. Dengan data ini, penelitian dapat mengukur efisiensi transaksi sebelum dan sesudah adopsi digital payment. Hal ini penting untuk analisis empiris yang valid. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki landasan data yang kuat untuk mendukung kesimpulan.

Fenomena kesenjangan digital antara UMKM menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha dapat merasakan manfaat penuh dari digital payment. Beberapa UMKM memiliki keterbatasan akses internet dan pemahaman teknologi. Hal ini menyebabkan

efisiensi transaksi tidak merata. Teori Resource-Based View menjelaskan bahwa sumber daya internal yang terbatas menjadi penghambat adopsi teknologi baru. Selain itu, persepsi risiko keamanan dan biaya layanan juga memengaruhi keputusan penggunaan digital payment. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa UMKM yang mengadopsi digital payment secara penuh memiliki efisiensi transaksi lebih tinggi. Hal ini menekankan perlunya intervensi pelatihan dan pendampingan teknologi.

Permasalahan variabel efisiensi transaksi terlihat dari waktu penyelesaian transaksi yang beragam. UMKM yang menggunakan digital payment mampu menyelesaikan transaksi rata-rata 1-2 menit per pelanggan. Sementara UMKM yang masih menggunakan tunai membutuhkan 3-5 menit, tergantung jumlah transaksi dan kebutuhan kembalian. Selain itu, kesalahan pencatatan manual sering terjadi pada UMKM tunai, yang dapat mengakibatkan laporan keuangan tidak akurat. Penggunaan digital payment otomatis mengurangi kesalahan ini karena sistem mencatat setiap transaksi secara elektronik. Hal ini relevan dengan teori Transaction Cost Economics yang menekankan pengurangan biaya dan waktu sebagai indikator efisiensi. Oleh karena itu, adopsi digital payment secara signifikan memengaruhi efisiensi operasional UMKM.

Permasalahan lain terkait adopsi digital payment adalah keterbatasan literasi digital pelaku UMKM. Banyak pemilik usaha tidak memahami fitur-fitur digital payment seperti laporan otomatis, cashback, atau integrasi dengan sistem akuntansi. Hal ini menyebabkan potensi efisiensi tidak maksimal. Beberapa UMKM merasa enggan membayar biayalayanan penyedia digital payment. Selain itu, konsumen di Muara Teweh masih memiliki preferensi menggunakan uang tunai. Fenomena ini menunjukkan adanya tantangan perilaku yang harus diperhatikan. Dengan intervensi edukasi dan pelatihan, UMKM dapat meningkatkan penggunaan digital payment secara optimal.

Hal ini sejalan dengan teori Behavioral Economics yang menekankan pengaruh perilaku terhadap keputusan ekonomi.

Kesenjangan adopsi digital payment juga dipengaruhi oleh infrastruktur internet di Muara Teweh. Beberapa daerah memiliki akses internet yang cepat dan stabil, sementara daerah pinggiran masih terbatas. Hal ini menyebabkan UMKM di beberapa lokasi sulit mengimplementasikan sistem pembayaran digital. Teori Digital Divide menjelaskan bahwa kesenjangan teknologi dapat memengaruhi kesempatan dan manfaat ekonomi. Observasi menunjukkan UMKM di pusat kota lebih cepat mengadopsi digital payment dibanding UMKM di pinggiran. Hal ini memengaruhi efisiensi transaksi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat adopsi digital payment di tingkat lokal.

Variabel Cashless Society menekankan perubahan perilaku masyarakat dari penggunaan uang tunai menuju transaksi digital. Fenomena ini terlihat di kota besar, tetapi di Muara Teweh masih dalam tahap awal. Beberapa konsumen tetap nyaman menggunakan tunai karena kebiasaan dan kepercayaan pada sistem lama. Hal ini memengaruhi adopsi digital payment oleh UMKM. Teori Socio-Technical Systems menjelaskan bahwa teknologi dan masyarakat harus berkembang secara bersamaan untuk mencapai efisiensi optimal. Penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana masyarakat Muara Teweh mendukung transisi cashless. Efisiensi transaksi UMKM sangat bergantung pada perilaku konsumen dalam menggunakan digital payment.

Observasi awal menunjukkan bahwa UMKM yang telah mengadopsi digital payment mengalami pengurangan kesalahan pencatatan keuangan hingga 70%. Hal ini terlihat dari laporan penjualan yang lebih rapi dan mudah dianalisis. Peningkatan efisiensi transaksi juga memengaruhi kepuasan pelanggan karena proses pembayaran lebih cepat. Namun, sebagian UMKM masih

menggunakan metode hybrid antara tunai dan digital. Hal ini menyebabkan efisiensi transaksi tidak maksimal. Teori Technology Acceptance Model menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat teknologi menjadi faktor utama dalam penggunaan sistem digital. Oleh karena itu, intervensi edukasi menjadi penting untuk meningkatkan penggunaan digital payment.

Fenomena global menunjukkan bahwa adopsi digital payment mendorong inklusi keuangan. Di banyak negara berkembang, UMKM yang mengadopsi sistem digital memiliki akses lebih mudah ke layanan keuangan. Hal ini meningkatkan efisiensi transaksi dan pertumbuhan bisnis. Di Muara Teweh, inklusi keuangan masih terbatas karena sebagian UMKM belum terhubung dengan sistem perbankan digital. Masalah ini relevan dengan teori Financial Inclusion, yang menekankan pentingnya akses layanan keuangan untuk pertumbuhan ekonomi. Data menunjukkan bahwa digital payment berpotensi meningkatkan inklusi keuangan lokal. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis pengaruh digital payment terhadap efisiensi transaksi di UMKM Muara Teweh.

Research gap dari studi sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian tentang digital payment di Indonesia masih fokus pada pendapatan atau adopsi secara umum. Penelitian di Yogyakarta menunjukkan dampak positif digital payment terhadap pendapatan UMKM, tetapi belum membahas efisiensi transaksi secara mendetail. Studi di Jayapura menemukan variasi adopsi digital payment berdasarkan infrastruktur, namun efisiensi transaksinya belum diukur. Penelitian di daerah rural mengidentifikasi kendala literasi digital, tetapi tidak mengaitkan dengan efisiensi operasional. Hal ini menunjukkan belum adanya studi yang menggabungkan digital payment, efisiensi transaksi, dan perilaku cashless society di Muara Teweh. Gap ini menjadi dasar penelitian untuk fokus pada efisiensi transaksi

UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut.

Berdasarkan fenomena umum, fenomena khusus di Muara Teweh, dan data nasional, penelitian ini penting untuk dilakukan. Adopsi digital payment menunjukkan potensi besar meningkatkan efisiensi transaksi. Namun, kendala literasi, infrastruktur, dan perilaku konsumen menjadi penghambat. Efisiensi transaksi dapat diukur melalui waktu pembayaran, akurasi pencatatan, dan biaya operasional. Observasi awal menunjukkan bahwa UMKM di pusat kota lebih cepat mengadopsi digital payment dibanding UMKM di pinggiran. Hal ini relevan untuk merumuskan strategi peningkatan adopsi. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan UMKM lokal.

Digital payment juga memberikan manfaat tambahan berupa laporan keuangan otomatis. Hal ini membantu UMKM dalam pengambilan keputusan bisnis. Dengan pencatatan yang akurat, manajemen keuangan lebih mudah dilakukan. Selain itu, digital payment meminimalkan risiko kehilangan uang tunai. Efisiensi transaksi menjadi lebih tinggi dan proses bisnis lebih transparan. Fenomena ini menunjukkan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan kinerja UMKM. Penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana manfaat tersebut dirasakan oleh pelaku UMKM Muara Teweh.

Selain efisiensi transaksi, digital payment juga mendukung pengembangan strategi pemasaran. Transaksi digital memungkinkan UMKM melacak preferensi konsumen dan menyesuaikan produk atau layanan. Data digital juga membantu dalam evaluasi kinerja usaha. Fenomena ini relevan dengan teori Business Analytics, yang menekankan penggunaan data untuk keputusan bisnis. Di Muara Teweh, beberapa UMKM telah mulai memanfaatkan data transaksi digital. Namun, sebagian besar masih belum maksimal memanfaatkan informasi ini. Penelitian ini akan menilai hubungan antara penggunaan

digital payment dan efisiensi operasional UMKM.

Penelitian ini juga mempertimbangkan faktor eksternal yang memengaruhi efisiensi transaksi. Infrastruktur, kebijakan pemerintah, dan perilaku konsumen menjadi variabel moderasi penting. Teori Institutional Theory menjelaskan bahwa regulasi dan norma sosial dapat memengaruhi adopsi teknologi. Di Muara Teweh, pemerintah daerah telah mendorong penggunaan QRIS di pasar dan pusat usaha. Namun, efektivitas kebijakan ini masih bervariasi antar wilayah. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana faktor eksternal mendukung atau menghambat efisiensi transaksi UMKM. Hal ini penting untuk rekomendasi kebijakan yang tepat.

LANDASAN TEORI

Inovasi

Inovasi merupakan proses penerapan ide, metode, atau produk baru yang mampu memberikan nilai tambah bagi organisasi maupun masyarakat. Schumpeter (1934) menjelaskan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan produk, tetapi juga mencakup metode produksi baru, pasar baru, atau bentuk organisasi baru yang meningkatkan efisiensi. Inovasi dapat diwujudkan dalam bentuk teknologi, model layanan, maupun proses bisnis yang mampu meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Rogers (2003) menambahkan bahwa inovasi adalah ide atau praktik yang dianggap baru oleh individu atau kelompok dan memiliki potensi untuk diadopsi secara luas. Dalam konteks ekonomi digital, inovasi pembayaran digital menjadi salah satu wujud inovasi yang mempermudah transaksi bagi pelaku UMKM. Sistem pembayaran digital memungkinkan pelaku UMKM mengurangi biaya transaksi, mempercepat proses pembayaran, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, inovasi menjadi fondasi penting untuk memahami perubahan perilaku UMKM dalam memanfaatkan teknologi pembayaran modern.

Inovasi bukan hanya sekadar pengenalan hal baru, tetapi juga kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan pasar. Dalam era digital, inovasi menjadi sarana utama untuk meningkatkan daya saing usaha, khususnya bagi UMKM yang menghadapi persaingan ketat. Penerapan inovasi digital payment membantu pelaku usaha menciptakan efisiensi, fleksibilitas, dan akurasi dalam setiap transaksi. Hal ini sejalan dengan prinsip transaction cost economics yang menekankan pentingnya pengurangan biaya dan risiko dalam transaksi. Adopsi inovasi juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi baru. Pelaku UMKM yang memahami keuntungan digital payment cenderung lebih cepat mengimplementasikannya. Dengan demikian, inovasi menjadi elemen kunci dalam proses transformasi UMKM menuju cashless society.

Dalam konteks UMKM, inovasi tidak hanya meningkatkan kinerja operasional, tetapi juga memperkuat hubungan dengan konsumen. Sistem pembayaran digital memungkinkan pelaku usaha memberikan layanan yang lebih cepat dan nyaman, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, inovasi mendorong UMKM untuk mengembangkan strategi pemasaran baru, seperti promosi digital dan program loyalitas. Inovasi juga berperan dalam pencatatan dan analisis data penjualan secara real-time, yang menjadi dasar pengambilan keputusan strategis. Pelaku UMKM yang inovatif mampu menyesuaikan diri dengan dinamika pasar dan kebutuhan konsumen modern. Oleh karena itu, inovasi memiliki peran ganda, yaitu sebagai alat efisiensi internal dan strategi peningkatan daya saing. Hal ini menegaskan bahwa pemahaman konsep inovasi sangat penting dalam penelitian digital payment dan efisiensi transaksi.

Secara keseluruhan, inovasi merupakan kunci bagi transformasi UMKM di era digital. Penerapan inovasi digital payment tidak hanya menciptakan kemudahan transaksi,

tetapi juga membentuk budaya usaha yang adaptif terhadap perubahan teknologi. UMKM yang mengadopsi inovasi secara efektif memiliki peluang lebih besar untuk berkembang dan bersaing di pasar modern. Dengan dukungan teknologi, pelaku usaha dapat memaksimalkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan akurasi pencatatan. Pemahaman inovasi membantu peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi digital payment. Selain itu, teori inovasi memberikan kerangka analisis yang jelas untuk menilai peran digital payment terhadap efisiensi transaksi. Oleh karena itu, inovasi menjadi landasan teori utama dalam penelitian ini.

Penelitian Terdahulu

1. 1. Zakariya & Arifin (2025), *The Application of Digital Payments (QRIS & E Wallet) on the Efficiency of MSME Transactions*. Penelitian ini merupakan tinjauan pustaka yang menganalisis pengaruh implementasi QRIS dan e wallet terhadap efisiensi transaksi UMKM dengan melihat literatur penelitian nasional dan internasional dari 2020–2025. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital mempercepat waktu transaksi, mengurangi biaya operasional, dan meminimalkan kesalahan pencatatan transaksi. Persamaannya dengan penelitian Muara Teweh adalah fokus pada efisiensi transaksi UMKM melalui digital payment. Perbedaannya adalah pendekatan studi literatur tanpa data primer survei atau wawancara lapangan. <https://risetekonomi.com/jurnal/index.php/feb/article/view/326>
2. 2. Rahmawaty et al. (2025), *The Influence of QRIS and E Wallet Adoption on Transaction Efficiency and Profitability of MSMEs in Makassar City*. Penelitian kuantitatif ini mengumpulkan data dari 150 responden UMKM di Makassar untuk menganalisis pengaruh adopsi QRIS dan e wallet terhadap efisiensi transaksi dan

profitabilitas. Hasil menunjukkan bahwa adopsi digital payment signifikan meningkatkan efisiensi transaksi, yang selanjutnya berkontribusi pada peningkatan profitabilitas UMKM. Persamaan dengan studi Muara Teweh adalah fokus empiris pada efisiensi transaksi dan digital payment pada UMKM. Perbedaannya adalah pengukuran tambahan pada profitabilitas, sedangkan penelitian Muara Teweh fokus khusus efisiensi transaksi.

<https://jidt.org/jidt/article/view/686>

3. 3. Zainarti et al. (2025), Optimalisasi Pembayaran Digital Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada UMKM Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan pada UMKM di Medan. Hasil menunjukkan bahwa QRIS memberikan dampak positif pada kecepatan transaksi, pencatatan otomatis, serta efisiensi operasional, meskipun adopsi masih dibatasi oleh literasi digital dan infrastruktur teknologi. Persamaan dengan studi Muara Teweh adalah kajian terhadap QRIS dan efisiensi transaksi UMKM. Perbedaannya adalah lokasi dan karakteristik masing-masing daerah; Medan sebagai kota besar sedangkan Muara Teweh merupakan kota kecil. <https://yptb.org/index.php/sur/article/view/1328>

METODE PENELITIAN

Subjek

Subjek penelitian terdiri dari pelaku UMKM aktif di Kota Muara Teweh, Kabupaten Barito Utara, Kalimantan Tengah, yang telah mengimplementasikan digital payment seperti QRIS, e-wallet (OVO, GoPay, Dana), atau transfer bank online. Fokus utama pada pemilik usaha dan karyawan di sektor kuliner (warung makan, kafe), perdagangan kecil (toko sembako, minimarket), serta jasa lokal (salon, bengkel

motor), karena sektor ini mewakili 70% transaksi harian UMKM lokal berdasarkan observasi awal. Subjek dipilih karena memiliki pengalaman langsung dengan perbandingan transaksi tunai vs digital, sehingga data yang diperoleh kaya dan relevan untuk mengungkap indikator efisiensi seperti waktu penyelesaian dan akurasi pencatatan.

Populasi

Objek penelitian adalah UMKM di Kota Muara Teweh yang telah menggunakan digital payment, baik sepenuhnya maupun secara hybrid (digital dan tunai), di sektor kuliner, perdagangan kecil, dan jasa lokal. Objek ini dipilih karena UMKM merupakan aktor utama dalam implementasi digital payment dan sangat berperan dalam perkembangan cashless society di kota tersebut.

Sampel

Sampel penelitian terdiri dari 5 UMKM yang dipilih secara purposive, yaitu UMKM yang mewakili kategori:

1. Kuliner (misal warung makan atau kafe kecil)
2. Perdagangan kecil (misal toko kelontong atau penjual kebutuhan sehari-hari)
3. Jasa lokal (misal salon, bengkel, atau jasa antar)

Teknik Pengambilan Sampel

Pemilihan sampel dengan teknik purposive sampling dilakukan untuk mendapatkan informan yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan digital payment dan dapat memberikan informasi mendalam mengenai efisiensi transaksi.

Pembahasan

1. Peran Digital Payment dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi UMKM di Kota Muara Teweh

Digital payment telah menjadi salah satu inovasi teknologi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi transaksi pada UMKM di Kota Muara Teweh. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, digital payment tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk memperbaiki operasional harian, mempermudah pencatatan keuangan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Analisis data dari pemilik dan karyawan UMKM menunjukkan bahwa digital payment mempengaruhi berbagai aspek operasional usaha, baik dari sisi internal maupun eksternal.

A. Mempercepat Proses Transaksi

Salah satu peran utama digital payment adalah mempercepat proses transaksi harian. Bapak Faisal, pemilik warung makan, menyatakan bahwa sebelumnya proses pembayaran tunai memerlukan waktu 3–5 menit per pelanggan, terutama saat jam sibuk. Dengan adanya digital payment, waktu transaksi dapat dipersingkat hingga 1–2 menit. Hal ini memungkinkan pelaku UMKM untuk melayani lebih banyak pelanggan dalam waktu yang sama. Bapak Rian, pemilik usaha jasa lokal, juga menambahkan bahwa pelanggan merasa lebih nyaman karena tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan pembayaran. Percepatan proses transaksi ini secara langsung meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas karyawan, serta menurunkan potensi antrean panjang di lokasi usaha. Efisiensi waktu ini juga berdampak positif terhadap pengalaman pelanggan, karena waktu tunggu yang singkat membuat pelanggan lebih puas

dan cenderung kembali menggunakan layanan UMKM tersebut.

B. Meningkatkan Akurasi Pencatatan Keuangan

Digital payment meminimalkan risiko kesalahan pencatatan yang umum terjadi pada transaksi tunai. Ibu Lestari, kasir warung makan, menyampaikan bahwa sebelumnya pencatatan manual sering menimbulkan kesalahan jumlah, kehilangan uang tunai, atau pencampuran data harian. Dengan digital payment, setiap transaksi tercatat otomatis di sistem, sehingga laporan keuangan menjadi lebih rapi dan akurat. Bapak Hari, pemilik toko kelontong, menambahkan bahwa hal ini mempermudah evaluasi performa usaha karena data penjualan dapat diakses kapan saja dan digunakan untuk perencanaan strategi usaha. Akurasi pencatatan ini juga mendukung kepatuhan terhadap administrasi keuangan, serta menjadi dasar analisis laba dan kerugian yang lebih tepat, sehingga pemilik usaha dapat mengambil keputusan bisnis dengan lebih baik.

C. Mempermudah Monitoring dan Analisis Transaksi

Kemampuan monitoring arus kas secara real-time menjadi salah satu keunggulan digital payment. Bapak Faisal menjelaskan bahwa sistem digital payment memungkinkan pemilik usaha melihat transaksi masuk dan keluar secara langsung. Informasi ini berguna untuk menganalisis tren penjualan, memprediksi kebutuhan stok, dan merencanakan strategi promosi. Bapak Hari menambahkan bahwa sebelumnya, untuk mengetahui total transaksi harian

atau mingguan, ia harus mencatat manual dan memeriksa ulang laporan tunai yang memakan waktu. Dengan digital payment, seluruh data tersedia secara instan, memungkinkan pengambilan keputusan lebih cepat dan responsif terhadap permintaan pasar. Hal ini menjadi kunci keberhasilan UMKM dalam menghadapi persaingan usaha di era digital.

D. Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Penggunaan digital payment juga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Bapak Rian menyampaikan bahwa pelanggan lebih menyukai metode pembayaran digital karena cepat, aman, dan transparan. Keunggulan ini membuat pelanggan merasa dihargai dan nyaman, sehingga mereka cenderung melakukan transaksi ulang. Selain itu, digital payment mempermudah penerapan program loyalitas atau promosi digital, yang menambah nilai bagi pelanggan. Hal ini sejalan dengan prinsip bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting efisiensi transaksi, karena pelanggan yang puas cenderung mempengaruhi pertumbuhan dan reputasi UMKM di Muara Teweh. Dengan demikian, digital payment tidak hanya mempengaruhi internal operasional, tetapi juga menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan pendapatan dan daya saing UMKM.

E. Meningkatkan Profesionalisme dan Transparansi Usaha

Digital payment juga mendukung peningkatan profesionalisme UMKM. Bapak Faisal menuturkan bahwa

dengan catatan transaksi digital, usaha tampak lebih terorganisir, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan pelanggan maupun calon investor. Selain itu, pencatatan digital memudahkan integrasi dengan platform e-commerce atau aplikasi manajemen keuangan, sehingga UMKM dapat memperluas jangkauan pasar secara efektif. Profesionalisme dan transparansi ini menjadi nilai tambah bagi UMKM yang ingin tetap kompetitif di era cashless society.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Digital Payment pada UMKM

Selain peran digital payment, efektivitas penggunaannya dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Analisis data wawancara menunjukkan beberapa faktor kunci yang menentukan keberhasilan adopsi digital payment di UMKM Kota Muara Teweh.

A. Kemampuan Internal Pelaku UMKM

Kemampuan internal pemilik dan karyawan dalam mengoperasikan digital payment sangat menentukan efektivitas sistem. Ibu Lestari dan Ibu Wulan menekankan bahwa pelatihan dasar dan pemahaman fitur-fitur digital payment membuat transaksi lebih cepat dan pencatatan lebih akurat. Karyawan yang terampil mampu memanfaatkan seluruh fitur sistem, termasuk laporan harian, analisis penjualan, dan integrasi dengan aplikasi akuntansi. Sebaliknya, jika pemilik atau karyawan kurang memahami penggunaan digital payment, kesalahan transaksi dapat terjadi, sehingga efisiensi berkurang. Oleh karena itu, literasi digital internal

menjadi faktor penentu dalam memaksimalkan potensi digital payment.

B. Infrastruktur Digital

Ketersediaan jaringan internet yang stabil menjadi faktor utama agar digital payment berjalan lancar. Bapak Hari menjelaskan bahwa toko kelontong yang berada di pusat kota lebih mudah menggunakan digital payment karena akses internet yang cepat dan stabil. Sementara UMKM di pinggiran kota kadang mengalami gangguan jaringan, yang mempengaruhi kelancaran transaksi. Infrastruktur digital yang memadai, seperti koneksi internet stabil, perangkat pembayaran yang kompatibel, dan sistem pendukung lainnya, menjadi syarat penting untuk efektivitas digital payment. Tanpa infrastruktur yang baik, sistem pembayaran digital tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.

C. Perilaku dan Preferensi Pelanggan

Efektivitas digital payment juga dipengaruhi oleh perilaku dan preferensi pelanggan. Bapak Rian menyebutkan bahwa pelanggan yang terbiasa menggunakan QRIS atau e-wallet lebih memilih transaksi digital, sedangkan pelanggan yang masih dominan menggunakan tunai membatasi adopsi digital payment. Preferensi ini memengaruhi frekuensi penggunaan digital payment dan menentukan kontribusi sistem ini terhadap efisiensi transaksi. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi kepada pelanggan menjadi penting untuk mendorong adopsi digital payment secara lebih luas dan mendukung perkembangan cashless society.

D. Keberlanjutan Usaha

UMKM cenderung lebih konsisten menggunakan digital payment jika merasakan manfaat langsung dari sistem tersebut. Bapak Faisal menekankan bahwa kemudahan pencatatan, monitoring real-time, dan penghematan waktu menjadi faktor utama dalam meningkatkan penggunaan digital payment. Persepsi positif terhadap manfaat ini mendorong UMKM untuk mengintegrasikan digital payment dengan strategi bisnis lainnya, sehingga operasional menjadi lebih efisien dan produktif. Keuntungan yang dirasakan secara nyata membuat pemilik dan karyawan lebih termotivasi untuk mengoptimalkan penggunaan digital payment.

E. Dukungan Edukasi dan Pelatihan

Pelatihan dan edukasi mengenai digital payment menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penggunaan. Ibu Wulan menyebutkan bahwa pelatihan membuat karyawan lebih terampil dalam mengelola transaksi, meminimalkan kesalahan, dan memahami pencatatan keuangan yang lebih baik. Dukungan edukasi membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan metode pembayaran dari tunai ke digital. Pelatihan juga meningkatkan pemahaman UMKM tentang risiko keamanan, cara mengatasi gangguan teknis, dan memanfaatkan fitur analisis transaksi. Dengan demikian, dukungan edukasi dan pelatihan menjadi strategi penting untuk memastikan penggunaan digital payment optimal.

F. Faktor Keamanan dan Kepercayaan

Keamanan transaksi menjadi pertimbangan penting bagi UMKM dan pelanggan. Bapak Rian menyatakan bahwa risiko keamanan dan penipuan digital dapat memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap digital payment. Penggunaan sistem yang aman dan terpercaya meningkatkan keyakinan pemilik usaha dalam melakukan transaksi digital. Faktor ini penting karena kepercayaan terhadap keamanan pembayaran menjadi dasar keberlanjutan penggunaan sistem digital payment. Implementasi fitur keamanan, seperti OTP, notifikasi transaksi, dan verifikasi ganda, sangat mendukung efektivitas digital payment di UMKM.

G. Biaya dan Ketersediaan Fitur Tambahan

Biaya transaksi dan ketersediaan fitur tambahan juga memengaruhi efektivitas digital payment. Bapak Hari menyebutkan bahwa biaya transaksi yang terlalu tinggi dapat mengurangi motivasi UMKM untuk menggunakan digital payment secara rutin. Sebaliknya, fitur tambahan seperti laporan otomatis, integrasi dengan akuntansi, dan program loyalitas membuat digital payment lebih menarik dan bermanfaat. Faktor biaya dan manfaat tambahan harus seimbang agar digital payment dapat diadopsi secara konsisten, memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi transaksi, serta mendukung transformasi digital UMKM.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran digital payment dalam

meningkatkan efisiensi transaksi UMKM di Kota Muara Teweh, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran digital payment terbukti signifikan dalam meningkatkan efisiensi transaksi UMKM di Kota Muara Teweh.

Penggunaan digital payment mampu mempercepat proses transaksi, mengurangi waktu tunggu pelanggan, serta meminimalkan kesalahan pencatatan keuangan. Seluruh transaksi tercatat secara otomatis sehingga mempermudah pemilik usaha dalam melakukan monitoring arus kas dan analisis transaksi secara real-time. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan produktivitas operasional, kepuasan pelanggan, serta profesionalisme pengelolaan usaha. Digital payment juga mendorong UMKM untuk beradaptasi dengan sistem pembayaran modern dan mendukung perkembangan cashless society.

2. Efektivitas penggunaan digital payment pada UMKM dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal.

Faktor internal meliputi kemampuan dan literasi digital pemilik serta karyawan dalam mengoperasikan sistem pembayaran digital. Faktor eksternal mencakup ketersediaan infrastruktur digital seperti jaringan internet, preferensi dan perilaku pelanggan terhadap metode pembayaran, serta persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan digital payment. Selain itu, dukungan edukasi dan pelatihan menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemahaman dan mengurangi resistensi terhadap perubahan dari sistem pembayaran tunai ke digital. Kombinasi faktor-faktor tersebut menentukan sejauh mana digital payment dapat digunakan

secara optimal dan berkelanjutan oleh UMKM.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pelaku UMKM

Pelaku UMKM di Kota Muara Teweh disarankan untuk meningkatkan pemanfaatan digital payment secara optimal, tidak hanya sebagai alat transaksi tetapi juga sebagai sarana pencatatan dan monitoring keuangan. Pemilik usaha diharapkan meningkatkan literasi digital, mengikuti pelatihan terkait penggunaan sistem pembayaran digital, serta mengintegrasikan digital payment dengan strategi bisnis lainnya untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas usaha.

2. Bagi Pemerintah Daerah dan Pemangku Kepentingan

Pemerintah daerah dan instansi terkait diharapkan dapat memberikan dukungan berupa pelatihan, pendampingan, dan sosialisasi digital payment kepada pelaku UMKM. Selain itu, peningkatan infrastruktur digital, terutama jaringan internet yang stabil dan merata, sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran transaksi digital dan percepatan transformasi menuju cashless society.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah objek dan wilayah penelitian agar hasilnya lebih general dan komprehensif. Selain itu, peneliti dapat menambahkan variabel lain seperti keamanan transaksi, kepercayaan konsumen, atau dampak digital payment terhadap peningkatan pendapatan

UMKM, sehingga kajian mengenai digital payment dapat semakin berkembang dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, et al. (2024). Analysis of factors that influence interest in transaction payments using QRIS. *Journal of Accounting and Business Economics*, artikel/view/1900.
<https://journal.widyatama.ac.id/index.php/jabe/article/view/1900>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Barito Utara. (2025). Kabupaten Barito Utara dalam angka 2025.
- Bank Indonesia. (2022). Pedoman sistem pembayaran digital: E-money, QRIS, dan mobile banking. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2025). Data diolah: Tren adopsi digital payment UMKM Indonesia 2023-2025.
- Drucker, P. F. (1985). *Innovation and entrepreneurship*. Harper & Row.
- KPMG. (2021). Laporan inklusi keuangan melalui digital payment di Indonesia. KPMG Indonesia.
- Ozili, P. K. (2019). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 19(4), 329-340.
- Raharti, et al. (2024). Penerapan QRIS untuk mendukung UMKM dalam meningkatkan efisiensi transaksi non-tunai di Desa Singa. *Wahana Riset Dampak Sosial*, artikel/view/900.
<https://www.stiepari.org/index.php/wrd/article/view/900>
- Rahmawaty, et al. (2025). The influence of QRIS and e-wallet adoption on transaction efficiency and profitability of MSMEs in Makassar City. *Journal of Innovation in Digital Technology*, artikel/view/686.
<https://jiddt.org/jiddt/article/view/686>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

- Schumpeter, J. A. (1934). The theory of economic development. Harvard University Press.
- Singh, S., & Srivastava, P. (2018). Digital payment systems and their impact on transaction efficiency. (Jurnal terkait efisiensi transaksi).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Wijaya, H. (2020). Analisis data kualitatif: Sebuah tinjauan teori & praktik. Jurnal Penelitian Pendidikan, 21(1), 21-33.
- Williamson, O. E. (1975). Markets and hierarchies: Analysis and antitrust implications. Free Press.
- Zainarti, et al. (2025). Optimalisasi pembayaran digital melalui QRIS pada UMKM Kota Medan. Jurnal Universitas YPTB, artikel/view/1328. <https://yptb.org/index.php/sur/article/view/1328>
- Zakariya, A. (2025). The application of digital payments QRIS e-wallet on the efficiency of MSME transactions. Jurnal Riset Ekonomi, artikel/view/326. <https://risetekonomi.com/jurnal/index.php/feb/article/view/326>

Profil Penulis

Hafiz Mursalan, M.Kom., Dosen Manajemen,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh
Jl. Berlian No 55, Kec. Teweh Tengah, Kota
Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811
Email: norarafahsutoyo@gmail.com

Azimah Maulina, Mahasiswa, Sekolah Tinggi
Ilmu Ekonomi, Muara Teweh
Jl. Berlian No 55, Kec. Teweh Tengah, Kota
Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811
Email : azimahmaul@gmail.com