

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi pembayaran digital telah mengalami perkembangan dan peningkatan yang pesat di Indonesia dalam lima tahun terakhir. Hasil survei yang dilakukan oleh Ernest & Young (2018) menegaskan bahwasanya kategori pembayaran digital sebagai salah satu sub-sektor *fintech* mencapai pertumbuhan yang signifikan dan akan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Sejalan dengan survei yang dilakukan oleh Ernest & Young (2018), data publikasi Bank Indonesia pada tahun 2023, diketahui bahwa transaksi non-tunai di Indonesia mencakup lebih dari 50% dari total transaksi keuangan, yang menunjukkan tren kuat menuju pembayaran digital (bi.go.id, 2023). Fenomena peningkatan penggunaan pembayaran digital mengindikasikan bahwa masyarakat mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi saat ini (Romadhon & Fitri, 2020).

Peningkatan penggunaan teknologi pembayaran digital semakin memperluas pasar pembayaran digital di Indonesia karena kemudahan yang ditawarkan dan peluang-peluang lain yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku industri utamanya bagi para UMKM dalam memenuhi kebutuhan konsumennya (Pranata, 2019). Dengan tren perkembangan ini, banyak aplikasi dompet digital yang diluncurkan oleh perusahaan dalam menarik minat penggunanya, salah satunya yaitu aplikasi GoPay yang menjadi salah satu aplikasi dompet digital yang paling populer digunakan yakni sebesar 58,4% dibandingkan penggunaan dompet digital lainnya. GoPay menjadi salah satu pilihan utama sebagai *platform* pembayaran digital

yang memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi tanpa menggunakan uang tunai secara langsung serta menjadi tulang punggung transaksi keuangan yang menawarkan potensi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi UMKM.

Kota Ternate sebagai salah satu kota di provinsi Maluku Utara memiliki situasi perekonomian yang berpusat pada UMKM dan berperan penting dalam perekonomian lokal, menciptakan lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Namun terlepas dari potensi dan manfaatnya, penerapan metode pembayaran digital di Kota Ternate masih terbilang cukup rendah utamanya dari penggunaan GoPay kalangan UMKM di Kota Ternate. Mengacu pada data publikasi terbaru dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Ternate menunjukkan bahwa sekitar 70% dari UMKM masih mengandalkan transaksi tunai sebagai metode pembayaran utama (Dinas Koperasi dan UKM Kota Ternate, 2023). Hal ini mencerminkan bahwa tingkat adopsi yang masih rendah terhadap pembayaran digital untuk UMKM di Kota Ternate. Y. Manan (2019) menjelaskan meskipun UMKM memiliki kontribusi yang nyata dalam sektor perekonomian di Indonesia, namun pada kenyataannya UMKM masih tidak cukup mampu untuk mengadopsi fasilitas keuangan digital atau *unbankable*. Rendahnya tingkat adopsi pembayaran digital dapat disebabkan karena tantangan yang dihadapi oleh UMKM itu sendiri sehingga perlu untuk dianalisis dan dipahami lebih dalam (Olimsar *et al.*, 2024).

Banyak UMKM yang masih dihadapkan kepada berbagai tantangan terkait tentang digitalisasi, misalnya saja pada metode pembayaran digital. Tantangan-tantangan ini dapat berakibat pada UMKM yang menjadi tertinggal, tantangan-

tantangan tersebut meliputi modal, tarif pajak, tingkat pendidikan yang menyebabkan rendahnya sumberdaya manusia yang tersedia, serta infrastruktur dan juga regulasi dari pemerintah (Lasing *et al.*, 2018).

Faktor pertama yang menjadi tantangan sekaligus hambatan dalam pengadopsian GoPay sebagai metode pembayaran digital UMKM di Kota Ternate adalah ketersediaan modal usaha. Modal mengacu pada uang, kekayaan atau nilai (aset) yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan usaha (Intaniasari *et al.*, 2023). Ketersediaan modal mampu mempengaruhi UMKM dalam mengadopsi teknologi yang tersedia, mengingat pengembangan teknologi memerlukan anggaran yang tidak kecil. Biaya awal yang terkait dengan adopsi teknologi, seperti investasi dalam perangkat keras dan pelatihan, dapat menjadi beban tambahan bagi UMKM dengan modal terbatas. Hal ini tentu menjadi tantangan yang besar bagi UMKM di Kota Ternate. Ketersediaan modal mampu mempengaruhi pengadopsian GoPay sebagai metode pembayaran digital. Dalam hasil penelitiannya Olimsar *et al.*, (2024) mengemukakan bahwa hampir seluruh UMKM yang masih minim akan adopsi teknologi utamanya dari segi pembayaran digital disebabkan karena keterbatasan dalam modal usaha yang dimiliki.

Selain modal, tarif pajak juga menjadi hambatan UMKM dalam mengadopsi GoPay sebagai metode pembayaran digital. Hasil penelitian Budiasih & Hartono (2022) diketahui bahwasanya para pelaku UMKM memiliki persepsi bahwa pengadopsian teknologi pembayaran digital dapat meningkatkan tarif pajak yang diberlakukan. Tarif pajak yang bervariasi bagi pengguna *e-commerce* pada

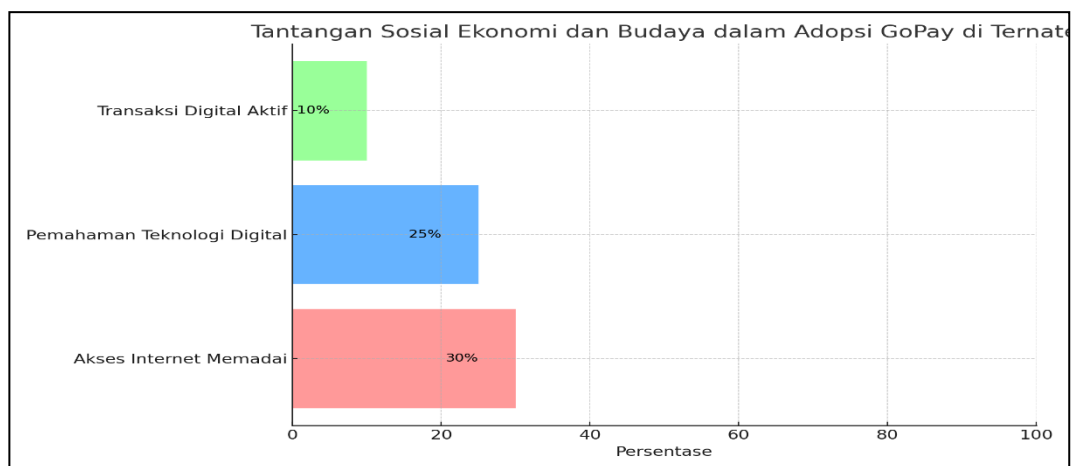
penggunaanya masih sulit untuk dipahami bagi pihak wajib pajak, misalnya saja pada para pelaku UMKM.

Faktor selanjutnya yang menjadi tantangan dalam pengadopsian GoPay sebagai metode pembayaran digital bagi UMKM adalah tingkat pendidikan. Mengingat tinggi rendahnya tingkat pendidikan seseorang dapat berpengaruh terhadap terciptanya sumberdaya manusia yang mumpuni. Scopula (2019) menyatakan bahwasanya minimnya optimalisasi penggunaan pembayaran berbasis digital dapat disebabkan adanya keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang dipengaruhi oleh rendahnya tingkat pendidikan yang ditempuh. Rata-rata para pelaku UMKM merupakan lulusan SMA/ sederajat, bahkan ada yang hanya lulusan SMP dan SD. Rendahnya tingkat pendidikan yang ditempuh ini berakibat pada tingkat pemahaman yang bervariasi di kalangan pemilik UMKM tentang pemanfaatan layanan digital mengakibatkan rendahnya penggunaan dompet digital, misalnya saja penggunaan GoPay. Banyak pelaku UMKM yang belum sepenuhnya memahami potensi GoPay dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar karena minimnya tingkat literasi digital bagi para pelaku UMKM. Hal ini sejalan dengan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), hanya 25% penduduk di Maluku Utara, termasuk Kota Ternate yang memiliki pemahaman dasar tentang teknologi digital (apjii.or.id, 2023).

Faktor terakhir yang menjadi tantangan dalam pengadopsian GoPay sebagai metode pembayaran digital bagi UMKM yaitu ketersediaan infrastruktur. Ketersediaan infrastruktur juga merujuk pada kemudahan masyarakat dalam

mengakses teknologi dan informasi dalam kehidupan sehari-hari (Saragih & Rikumahu, 2022). Meskipun Kota Ternate telah mengalami peningkatan pembangunan, namun pada kenyataannya beberapa bagian wilayah di Kota Ternate masih belum memiliki akses internet yang memadai. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut :

Gambar 1.1 Grafik presentase tantangan sosial, ekonomi, dan budaya di Kota Ternate



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Berdasarkan pada Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa hanya sekitar 30% rumah tangga di Ternate yang memiliki akses internet yang memadai, sementara banyak pelaku UMKM yang masih bergantung pada metode transaksi tradisional (bps.go.id, 2023). Disisi lain, berdasarkan pada Gambar 1.1 diatas dapat diketahui bahwasanya rendahnya transaksi digital yang hanya menyentuh angka 10% dapat disebabkan karena keterbatasan infrastruktur yang tersedia seperti kemudahan dalam akses internet.

Melihat masih banyaknya permasalahan menyangkut tentang pengadopsian layanan digital utamanya dalam proses pembayaran digital pada UMKM, membuat

peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai **“Peluang dan tantangan UMKM dalam mengadopsi GoPay sebagai metode pembayaran digital di Kota Ternate”**.

1.2 Motivasi Penelitian

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan pesat teknologi digital dan bagaimana teknologi tersebut memengaruhi sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). GoPay, sebagai salah satu platform pembayaran digital terkemuka di Indonesia, menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi UMKM. Namun, di Kota Ternate, adopsi teknologi ini masih menghadapi berbagai tantangan. Oleh karena itu, penting untuk memahami pengalaman dan tantangan yang dihadapi UMKM dalam mengadopsi GoPay.

Pemahaman yang lebih mendalam mengenai hal ini dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan strategi yang lebih efektif dalam mendukung transformasi digital UMKM di daerah tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat adopsi GoPay, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi pemangku kepentingan termasuk pemerintah daerah dan penyedia layanan pembayaran digital untuk meningkatkan inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi lokal.

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk menganalisis secara mendalam pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh UMKM di Kota Ternate dalam mengadopsi GoPay sebagai metode pembayaran. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek

yang mempengaruhi proses adopsi, termasuk kesiapan teknologi, pemahaman dan pengetahuan tentang pembayaran digital, serta persepsi manfaat dan risiko yang terkait dengan penggunaan GoPay. Selain itu, penelitian ini juga akan meneliti hambatan-hambatan yang dihadapi oleh UMKM, seperti kendala infrastruktur, keterbatasan sumber daya, serta resistensi terhadap perubahan.

Dengan mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi nyata di lapangan serta menawarkan solusi praktis dan rekomendasi kebijakan yang dapat mendukung UMKM dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital secara lebih efektif dan efisien.

1.4 Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Apa saja tantangan yang dihadapi UMKM di Kota Ternate dalam mengadopsi GoPay sebagai metode pembayaran?
- b) Bagaimana pengalaman UMKM di Kota Ternate dalam mengadopsi GoPay sebagai metode pembayaran?
- c) Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan dalam adopsi GoPay UMKM di Kota Ternate?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

- a) Mengidentifikasi Pengalaman UMKM: Menggali dan mendehasilkan pengalaman UMKM di Kota Ternate dalam mengadopsi GoPay sebagai metode pembayaran, termasuk manfaat yang dirasakan dan perubahan operasional yang terjadi.
- b) Menganalisis Tantangan: Menganalisis berbagai tantangan yang dihadapi oleh UMKM dalam mengadopsi GoPay, seperti kendala teknis, infrastruktur, pengetahuan, dan resistensi terhadap teknologi baru.
- c) Menilai Faktor Pendorong dan Penghambat: Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat adopsi GoPay oleh UMKM, termasuk aspek sosial, ekonomi, dan budaya yang memengaruhi keputusan adopsi teknologi ini.

1.6 Kontribusi Penelitian

1.6.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis yang signifikan dengan memperdalam pemahaman tentang adopsi teknologi digital oleh UMKM, khususnya dalam konteks GoPay di Kota Ternate. Dengan mempelajari faktor-faktor yang memengaruhi keputusan UMKM dalam mengadopsi platform pembayaran digital, penelitian ini berpotensi memperkaya literatur teori adopsi teknologi. Hasil penelitian dapat menguraikan Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*), dengan mempertimbangkan faktor-faktor unik dari lingkungan UMKM di kota ini. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperluas pemahaman tentang bagaimana karakteristik UMKM, seperti skala bisnis, aksesibilitas teknologi, dan kebutuhan akan dukungan infrastruktur yang memengaruhi proses adopsi teknologi pembayaran digital.

Dengan demikian, kontribusi teoritis dari penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur akademis, tetapi juga memberikan pandangan yang lebih

dalam tentang dinamika adopsi teknologi di tingkat lokal yang dapat berguna bagi peneliti dan praktisi dalam pengembangan kebijakan dan strategi bisnis.

1.6.2 Kontribusi Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis yang penting dengan menyediakan wawasan yang konkret dan aplikatif bagi berbagai pemangku kepentingan, terutama UMKM, pemerintah daerah, dan penyedia layanan pembayaran digital seperti GoPay. Dengan memahami secara mendalam pengalaman dan tantangan UMKM dalam mengadopsi GoPay di Kota Ternate, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dalam mendukung inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi lokal. Misalnya, pemerintah daerah dapat menggunakan hasil penelitian untuk mengadaptasi strategi pembangunan infrastruktur digital yang lebih relevan dengan kebutuhan UMKM di wilayah tersebut. Sementara itu, penyedia layanan pembayaran digital dapat mengimplementasikan strategi pemasaran dan edukasi yang lebih berfokus untuk meningkatkan pemahaman dan adopsi teknologi mereka di kalangan UMKM. Bagi UMKM sendiri, penelitian ini dapat memberikan panduan praktis untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mereka hadapi dalam memanfaatkan GoPay sebagai alat pembayaran, sehingga mendukung efisiensi operasional dan akses lebih baik terhadap pasar digital.

Dengan demikian, kontribusi praktis dari penelitian ini tidak hanya memperkuat kapasitas UMKM dalam menghadapi tantangan digital, tetapi juga

berpotensi mendorong pertumbuhan ekonomi lokal secara lebih inklusif dan berkelanjutan.