

KESIAPAN DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI DI PASAR RAKYAT YANG BERADA DI PULAU SUMATERA

Muhammad Fauji

Universitas Negeri Medan

*Email: muhammadfauji833@gmail.com

ABSTRAK

Revitalisasi pasar rakyat dicanangkan pemerintah untuk meningkatkan daya saing pasar melalui peningkatan fasilitas dan sarana baik dalam hal kondisi fisik pasar, aspek ekonomi, budaya maupun aspek manajerial. Melihat perkembangan teknologi dan kebiasaan masyarakat, perkembangan dari segi ekonomi dengan melakukan adopsi sistem pembayaran non tunai di pasar rakyat dianggap penting serta berpotensi dalam penguatan pasar dan ekonomi rakyat. Oleh karena itu, kesiapan dari ekosistem pasar rakyat serta upaya yang efektif dari pemerintah diperlukan agar implementasi dapat terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang diperlukan dalam hal kesiapan ekosistem pasar rakyat dalam menerima dan menerapkan sistem pembayaran non tunai. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif diagram *fishbone* yang disusun berdasarkan data dan informasi dari hasil studi literatur, wawancara mendalam (*indepth interview*) dan diskusi terbatas dengan *stakeholders*. Dari hasil analisis diagram *fishbone* disimpulkan bahwa faktor utama yang memengaruhi penerapan sistem pembayaran non tunai di pasar rakyat adalah kesiapan pedagang. Hal ini berdasarkan persepsi pedagang terhadap biaya dan kemudahan dalam pelaksanaan sistem pembayaran non tunai. Kesiapan pedagang dan pembeli dalam melaksanakan sistem pembayaran saat ini cukup banyak terlihat di kota besar. Hal ini dikarenakan kedua pihak telah memiliki pengalaman dan pemahaman terhadap manfaat dari penggunaan sistem pembayaran non tunai. Hasil studi menyarankan perlunya sosialisasi yang lebih intensif terkait manfaat, cara penggunaan, dan jaminan keamanan sistem pembayaran terhadap pedagang dan pembeli. Selain itu perlu adanya pendampingan secara berkesinambungan baik oleh pemerintah, PJSP, maupun perbankan.

Kata kunci: Pasar Rakyat, Sistem Pembayaran Non Tunai, Diagram *Fishbone*

I. PENDAHULUAN

Pasar rakyat atau yang dikenal dengan pasar tradisional merupakan lokasi terjadinya kegiatan jual-beli barang konsumsi yang dilakukan dengan adanya tawar-menawar. Hingga 2018, jumlah pasar rakyat yang tersebar di seluruh Indonesia berjumlah 14.182 pasar atau mendominasi dengan jumlah 88,52 persen dari pasar yang ada di Indonesia dan menampung lebih dari 2,5 juta pedagang. Pasar rakyat selain merupakan wadah aktivitas perdagangan juga merupakan wadah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) untuk berkembang dengan diiringi nilai sosial budaya yang khas dari suatu wilayah. Hal ini menjadikan pasar rakyat sebagai pondasi dasar bagi perekonomian wilayah dan perekonomian rakyat. Di sisi lain, dengan muncul dan berkembangnya pasar modern dan pusat perbelanjaan yang dikelola oleh swasta, eksistensi pasar rakyat semakin tergerus (Badan Pusat Statistik, 2018).

Dalam program aksi yang dicanangkan Presiden Joko Widodo pada periode 2014-2019, disebutkan bahwa salah satu program terkait perekonomian adalah program revitalisasi terhadap 5000 pasar rakyat. Revitalisasi ini bertujuan meningkatkan daya saing dan mengembalikan peran pasar rakyat sehingga mampu bersaing dengan pasar

modern. Revitalisasi pasar dilaksanakan melalui perbaikan dan peningkatan prasarana dan sarana pasar rakyat baik dari segi fisik, ekonomi, budaya, maupun aspek manajemen. Renovasi dan pembangunan kembali pasar rakyat dalam rangka revitalisasi telah dilakukan pada 4.211 pasar selama periode 2015-2018. Revitalisasi fisik pasar dilakukan untuk merubah citra pasar tradisional yang kotor menjadi pasar yang bersih, sehat, aman dan nyaman. Namun, revitalisasi ini dianggap tidak cukup untuk meningkatkan daya saing pasar rakyat terhadap pasar modern. Hal lain turut mengancam eksistensi pasar rakyat. Dari sisi perilaku masyarakat, perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi menyebabkan adanya ketergantungan pada internet yang merubah cara berkomunikasi, perilaku jual beli, dan cara mendapatkan informasi. Sebanyak 60 persen pengguna internet Indonesia, telah melakukan transaksi jual beli secara daring dan menggunakan pembayaran elektronik (Santoso et al., 2019).

Meskipun hingga saat ini sistem pembayaran secara tunai masih menjadi sistem pembayaran utama (*Cash Centric*) di Indonesia, jenis dan instrumen pembayaran lainnya tersedia dan sudah digunakan oleh masyarakat. Begitu pula kanal pembayaran yang tersedia untuk tiap jenis sistem pembayaran yang digunakan. Berdasarkan Bank Indonesia (2011), kanal pembayaran untuk sistem pembayaran terbagi menjadi dua, yaitu kanal pembayaran yang digunakan secara bersamaan (*shared delivery channel*) dan kanal pembayaran individu (*Proprietary Channel*). Contoh dari kanal pembayaran yang digunakan bersamaan adalah Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Electronic Data Capture* (EDC) dan *Quick Response Code* (kode QR). Sedangkan kanal pembayaran pribadi yakni berupa *mobile banking* dan *internet banking*.

Beberapa sistem pembayaran yang kini kerap digunakan masyarakat yaitu Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), dan sistem pembayaran non tunai secara elektronik (*electronic based*) seperti *mobile banking* dan uang elektronik. APMK terdiri dari dua (2) jenis kartu yaitu kartu debit dan kartu kredit. Dalam pelaksanaan transaksi, APMK dapat menggunakan beberapa kanal pembayaran seperti ATM dan EDC. Sementara uang elektronik dibagi menjadi dua (2) yaitu *e-wallet* yang berbasis *server* dengan menggunakan aplikasi ponsel, serta *e-money* berbasis *chip* berupa kartu plastik. Kanal pembayaran kedua jenis uang elektronik ini juga berbeda, *e-money* menggunakan *card reader*, sedangkan transaksi melalui *e-wallet* dapat menggunakan dua kanal pembayaran, yaitu konfirmasi dalam aplikasi dan dapat pula menggunakan kode QR. Pembayaran menggunakan kode QR dilakukan dalam dua cara, yaitu menggunakan kode yang dicetak oleh EDC setiap transaksi dilakukan yang keluar beserta *receipt* transaksi yang dilakukan, atau menggunakan satu kode QR yang sudah tercetak di kasir *merchant* atau toko dan hanya perlu dipindai melalui ponsel pintar. Dari segi jangkauan penggunaan, *e-money* dianggap lebih luas penggunaannya di masyarakat dibandingkan dengan *e-wallet*. *E-money* yang berbentuk kartu dimanfaatkan untuk kegiatan masyarakat sehari-hari, seperti transaksi di transportasi publik, jalan tol, dan berbagai gerai ritel. Sedangkan *e-wallet* seringkali terlihat pada transaksi belanja *online*, pembelian pulsa dan kuota internet, serta pembayaran kebutuhan bulanan seperti tagihan listrik, dan layanan TV berlangganan. Kelebihan penggunaan *e-money* yaitu transaksi yang cepat dan meningkatkan minat melalui penyediaan alat transaksi non tunai. Dalam penggunaan transportasi publik, penggunaan *e-money* memberikan kepraktisan dan mengurangi antrian dalam proses transaksi (Bank Indonesia, 2011). Perkembangan teknologi juga turut memberikan kemudahan dengan tidak perlunya konsumen melakukan pengambilan uang dan pengisian saldo *e-money* dan *e-wallet* melalui mesin ATM (Maida, 2019). Dalam perkembangan penggunaan *e-wallet* dan kode QR. BI

mengembangkan dan merilis *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) untuk meningkatkan tingkat interoperabilitas antar penyedia jasa.

Saat ini terdapat pengaturan dalam hal pelaksanaan sistem pembayaran non tunai di Indonesia yakni melalui Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang- undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain itu pengaturan juga dilakukan oleh BI yakni melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 tentang Gerbang Pembayaran Finansial, Peraturan Bank Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 tentang Uang Elektronik, dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk pembayaran atau yang dikenal dengan QRIS.

Dengan berkembangnya teknologi, pelaksanaan pembayaran mulai bergeser ke arah non tunai dengan menggunakan alat pembayaran elektronik. Dalam pelaksanaannya, sistem pembayaran secara elektronik memberikan berbagai kelebihan jika dibandingkan dengan sistem pembayaran tunai dikarenakan lebih aman, praktis serta memiliki akses yang lebih luas. Sementara dari sisi penggunaan uang tunai kendala yang dihadapi adalah masalah efisiensi. Hal ini ditunjukkan dengan perlu adanya biaya pengadaan dan pengelolaan (*cash handling*) yang cukup mahal. Selain itu, ketika melakukan pembayaran barang dan jasa melalui loket pembayaran hal yang sering dijumpai adalah masalah inefisiensi waktu. Penggunaan uang kartal juga memiliki risiko dalam hal pemalsuan. Risiko lainnya ketika menggunakan uang kartal adalah risiko terjadinya pencurian dan perampokan (Bank Indonesia, 2011). Adanya alasan ketidaknyamanan dan inefisiensi dalam penggunaan uang kartal disamping kelebihan dari penggunaan sistem pembayaran elektronik mendorong berbagai negara di dunia untuk mengembangkan penggunaan sistem pembayaran elektronik. Beberapa negara yang dianggap telah lebih maju dalam pembayaran elektronik diantaranya China dan Swedia.

Perkembangan penggunaan sistem pembayarannon tunai di Indonesia didukung oleh adanya "Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT)" pada tahun 2014 oleh BI. Gerakan ini bertujuan meningkatkan kesadaran penggunaan sistem pembayaran non tunai dalam transaksi keuangan di berbagai lapisan masyarakat, termasuk pelaku bisnis dan lembaga pemerintah. Berdasarkan evaluasi kesiapan Indonesia dalam mengimplementasi *cashless society* yang dilakukan oleh Abbas (2017), akses jasa finansial di Indonesia masih rendah. Namun, kepemilikan akun bank menunjukkan pergerakan yang positif hingga tahun 2017 meskipun tidak dapat dikatakan cepat dan signifikan. Selain itu, intensitas kompetisi pedagang lokal menunjukkan perkembangan yang pesat. Meskipun begitu, belum didukung kondisi perkembangan infrastruktur dan teknologi yang mengalami tren menurun. Penyesuaian sistem pembayaran di pasar rakyat dengan menambahkan opsi pembayaran secara non tunai mengikuti pergeseran perilaku konsumen dianggap penting untuk dapat bersaing dengan pasar modern.

Transaksi melalui pembayaran non tunai memiliki pengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Berdasarkan analisis yang dilakukan Febriaty (2019), transaksi menggunakan *e-money* dan kartu kredit memberikan pengaruh positif pada pertumbuhan ekonomi dimana jika transaksi meningkatnya sebesar 1 juta, maka transaksi menggunakan *e-money* akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi sebesar 0,25 persen, sedangkan transaksi menggunakan kartu kredit akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi hingga 1,70 persen. Berbeda dengan transaksi menggunakan kartu debit, kenaikan transaksi 1 juta akan mengurangi pertumbuhan ekonomi hingga

1,69 persen. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya transaksi non tunai akibat masyarakat yang lebih konsumtif dan menurunnya permintaan uang di masyarakat. Kondisi masyarakat yang konsumtif dan menyimpan uang secara elektronik, baik berupa *e-money* ataupun disimpan di bank, meningkatkan efisiensi sistem keuangan nasional dan mempercepat perputaran ekonomi. Dengan perputaran uang yang cepat, kesejahteraan masyarakat juga meningkat (Marginingsih & Sari, 2018). Hingga saat ini, meskipun telah ada penelitian terkait pelaksanaan sistem pembayaran non tunai di berbagai negara, seperti yang menjelaskan perbedaan kondisi dan pelaksanaan sistem pembayaran digital antara Singapura dengan China (Ng, 2018); tantangan dan perkembangan *cashless society* di Malaysia (Kadar et al., 2019) dan India (Babu, 2018; Tigari, 2018); serta *literature review* perkembangan *cashless society* di Indonesia (Abbas, 2017), namun belum ada penelitian yang fokus mengkaji pelaksanaan sistem pembayaran non tunai di pasar rakyat.

Berdasarkan kondisi yang telah dijabarkan, terlihat bahwa preferensi dan kebiasaan masyarakat dalam melakukan pembayaran berubah, maka pasar perlu mengikuti perubahan yang ada agar tidak tertinggal dan mampu meningkatkan daya saing dalam kondisi perdagangan saat ini. Oleh karena itu tujuan analisis ini adalah:

1. mengidentifikasi faktor- faktor yang memengaruhi kesiapan pasar rakyat dalam menerapkan sistem pembayaran non tunai,
2. menganalisis kendala yang dihadapi dari sisi pengelola pasar, pedagang dan pengunjung terhadap pelaksanaan sistem pembayaran non tunai, dan
3. merumuskan kebijakan yang perlu diambil oleh pemerintah untuk mendorong penerapan sistem pembayaran non tunai di pasar rakyat.

II. METODE

A. Jenis dan Sumber Data

Analisis dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) di tiga (3) pasar percontohan yang melibatkan pihak terkait dengan aktivitas pembayaran non tunai di pasar rakyat terdiri dari pedagang, pengelola pasar, konsumen, dan wakil dari Bank Indonesia (BI) yang terlibat dalam digitalisasi pembayaran di Cirebon, Bali, dan Tangerang serta diskusi terbatas (*focus group discussion*) yang dilakukan di Jakarta dengan melibatkan unit teknis Direktorat Sarana Distribusi dan Logistik Kementerian Perdagangan, BI, Bank BRI dan Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Sedangkan, data sekunder yang digunakan diperoleh dari studi literatur yang dilakukan terkait pelaksanaan sistem pembayaran non tunai seperti jurnal, prosiding, dan *website* lembaga pemerintahan.

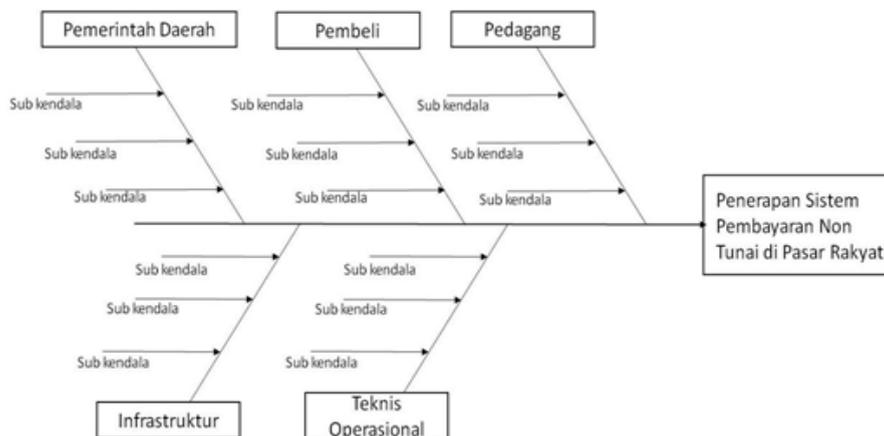
Wawancara dilakukan dari bulan September hingga November tahun 2019 di pasar rakyat yang teridentifikasi telah memiliki kesiapan dalam implementasi sistem pembayaran non tunai dengan mempertimbangkan rekomendasi dari beberapa pemegang kepentingan. Pasar rakyat yang menjadi sampel dalam disurvei, yaitu Pasar di Medan. Pemilihan Pasar di Medan dikarenakan kedua pasar ini merupakan pasar rakyat percontohan yang telah dibangun oleh pemerintah dan dikelola oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Selain itu, secara infrastruktur pasar ini dianggap sudah siap menerapkan sistem pembayaran non tunai. Sementara Pasar Modern Town Market dipilih sebagai pembanding dimana pasar ini dikelola oleh swasta dan telah menerapkan sistem pembayaran non tunai.

B. Metode Analisis

Analisis dilakukan menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan memahami fenomena sosial dan kondisi kegiatan pembayaran non tunai di pasar rakyat. Aspek kendala yang dianalisis adalah dari sisi kesiapan pengguna sistem pembayaran non tunai di pasar rakyat serta kesiapan penerapannya. Variabel yang dilihat dari kesiapan pengguna mencakup kesiapan pengelola pasar, pedagang dan pembeli, sedangkan dari sisi kesiapan pelaksanaan mencakup ketersediaan infrastruktur dan sistem operasional pelaksanaan sistem pembayaran non tunai.

Dengan menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone*) atau diagram ishikawa dilakukan analisis sebab - akibat dari suatu permasalahan dan factor - faktor yang memengaruhi secara sistematis. Untuk mengetahui kendala dalam mengimplementasikan sistem pembayaran non tunai didapat dari hasil wawancara yang kemudian dipetakan dan disusun berdasarkan stakeholder terkait. Berdasarkan Ilie dan Ciocchi (2010), diagram sebab-akibat atau diagram *fishbone* merupakan alat untuk menganalisis penyebab dari suatu permasalahan yang mampu merepresentasikan korelasi antara kejadian dengan berbagai penyebab yang mampu mengakibatkan kejadian tersebut. Diagram *fishbone* terdiri dari kepala ikan yang merupakan pokok peristiwa yang dibahas serta tulang-tulang ikan yang berupa sub pokok yang menjadi penyebab-penyebab utama (*main cause*) dari suatu peristiwa. Dari masing-masing garis tersebut terdapat cabang yang berisikan penyebab tambahan (*additional cause*) yang menyebabkan terjadinya penyebab utama.

Dalam penelitian ini, kepala ikan merepresentasikan tujuan utama yang ingin dicapai yakni kesiapan implementasi sistem pembayaran non tunai di pasar rakyat, sedangkan tulang ikan merepresentasikan kendala utama (*main cause*) yang dalam studi ini terdiri dari unsur pemerintah daerah selaku pengelola pasar, pedagang, pembeli, infrastruktur dan teknis operasional. Pada tiap-tiap kendala utama kemudian diidentifikasi lebih rinci sub kendalanya. Berdasarkan diagram yang dibuat, maka akan teridentifikasi akar permasalahan dari kendala yang ada. Berdasarkan hasil tersebut, maka disusun rekomendasi kebijakan yang dapat mendorong implementasi sistem pembayaran non tunai.



Sumber: Ishikawa (1990) dimodifikasi Penulis dalam Laporan Akhir Analisis Kesiapan Penerapan Sistem Pembayaran Non Tunai di Pasar Rakyat, 2019.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kesiapan Pasar Rakyat dalam Menerapkan Sistem Pembayaran Non Tunai

Berdasarkan laporan Visa (2017) terkait penerapan sistem pembayaran digital di 100 kota besar di dunia, kesiapan penerapan transaksi non tunai suatu negara dipengaruhi oleh kedewasaan dan kesiapan dalam menerapkan *cashless society*. Berdasarkan kedewasaan (*maturity*) dan kesiapan (*readiness*), suatu negara dikategorikan menjadi 5 tingkatan, yang secara berurutan dimulai dari: (1) *cash centric* di mana suatu kota bergantung pada sistem pembayaran tunai dan jumlah populasi yang memiliki rekening bank masih sangat sedikit, (2) *digitally transitioning* di mana sebagian besar populasi yang ada telah memiliki akun bank namun kesiapan adopsi sistem pembayaran non tunai berada di level menengah, (3) *Digitally maturing* di mana tingkat kesiapan masyarakat dalam mengadopsi sistem pembayaran tinggi disertai berkurangnya penggunaan uang tunai, (4) *Digitally advanced* yakni kondisi dimana infrastruktur sudah mendukung terjadinya transaksi non tunai secara berkelanjutan dan jumlah pemilik akun bank juga sudah cukup tinggi, dan (5) *Digital leader* yakni kondisi dimana tingkat kesiapan adopsi sudah tinggi dan juga diiringi dengan hampir seluruh masyarakat telah memiliki akun bank. Dari kelima tingkatan tersebut, saat ini Jakarta sebagai kota terbesar di Indonesia masih berada pada level *cash centric*.

Indonesia masih perlu melewati berbagai tantangan dan kendala yang menjadi penghalang dalam implementasi sistem pembayaran non tunai secara luas di masyarakat. Pernyataan ini didukung oleh Tazkiyyaturrohman (2018) yang menyatakan umumnya di negara berkembang seperti Indonesia, konsumen dari transaksi digital berada di masyarakat menengah hingga atas, terutama di kalangan pekerja di kota besar. Gaya hidup non tunai ini didukung dengan tersedianya kanal pembayaran di berbagai jenis transaksi mulai dari pembayaran untuk transportasi hingga swalayan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pemerataan penggunaan uang elektronik dan ketersediaan infrastruktur sangat memengaruhi adopsi transaksi non tunai. Oleh karena itu pemerintah diharapkan mampu mensosialisasikan cara penggunaan, kemudahan penggunaan dan pentingnya sistem pembayaran non tunai bukan hanya melalui selebaran dan pengumuman, namun juga disertai pengalaman penggunaan kepada masyarakat ekonomi menengah ke bawah, serta memberikan bantuan berupa kanal pembayaran untuk dapat merealisasikan *cashless society* di seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Ketika suatu kota mampu mencapai level yang tinggi dalam adopsi sistem pembayaran non tunai, maka akan banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh berbagai lapisan masyarakat penggunaannya (Visa, 2017). Sebagai konsumen, manfaat yang dapat diperoleh di antaranya yaitu penghematan waktu transaksi, proses perbankan, dan transit yang juga akan menurunkan jumlah uang yang mengambang dan dapat menghindari keterlambatan pembayaran. Keuntungan lainnya terkait pelayanan di mana konsumen dapat merasa aman dengan terhindar dari resiko dan kriminalitas pada pemakaian uang tunai, adanya pelacakan dan penganggaran biaya, serta jasa pelayanan pelanggan yang lebih personal. Pada pelaku usaha kemampuan menggunakan teknologi dan transaksi secara digital dapat memberi manfaat berupa kemampuan pengelolaan usaha, memudahkan perolehan informasi terkait produk yang diperjual belikan, serta mempermudah pelayanan melalui sarana transaksi ekonomi (Maria & Widayati, 2020).

Berdasarkan Basu (2018) terkait pelaksanaan sistem pembayaran non tunai di India, kendala yang menyebabkan sulitnya pelaksanaan sistem pembayaran non tunai di

antaranya infrastruktur non tunai yang tidak memadai; kekhawatiran pelaku bisnis yang tidak terdaftar; konektivitas jaringan yang buruk, akses sektor perbankan yang belum merata serta keamanan *cyber*.

Sedangkan berdasarkan studi terkait potensi pengembangan transaksi non-tunai menggunakan APMK di Indonesia oleh Sutarmin & Susanto (2017), faktor yang menjadi kendala implementasi diantaranya terkait SDM, masalah prosedur dan admin, masalah biaya, kendala di mesin dan teknologi, masalah fleksibilitas, serta masalah lingkungan bisnis. Dari segi SDM, rendahnya pengetahuan, pendidikan serta sosialisasi terkait transaksi non tunai menjadi kendala dalam pelaksanaan adopsi sistem pembayaran, khususnya dalam kurangnya ketersediaan SDM yang memahami transaksi non tunai. Kondisi kurangnya literasi menyebabkan gagap teknologi serta ketakutan dalam melakukan transaksi. Dari segi prosedur pelaksanaan, pedagang perlu memiliki dokumen usaha seperti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) serta rekening bank untuk dapat mengajukan dan menggunakan transaksi non tunai dalam usaha yang dilakukan. Jika pedagang telah memiliki ijin dan dapat menggunakan transaksi non tunai sebagai opsi pembayaran, terdapat kendala biaya sewa dan jasa kanal pembayaran yang nantinya dibebankan kepada pedagang. Contoh dari biaya ini yaitu pada biaya sewa EDC, biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) yang ditanggung pedagang antara 1,6 hingga 2,5 persen dan biaya administrasi bank. Dalam pelaksanaan transaksi kondisi *error* pada kanal pembayaran menjadi hal yang perlu diperhatikan dan menjadi kendala dan menjadi pertimbangan dalam melakukan pembayaran secara non tunai. Kondisi lemahnya jaringan, *error* ketika transaksi dan kemungkinan transaksi berulang (*double payment*) dan masalah keamanan saat transaksi menyebabkan adanya keraguan dalam melakukan transaksi secara non tunai (Sutarmin & Susanto, 2017).

Dalam melakukan transaksi dengan menggunakan kartu seperti debit dan kredit, pengguna, baik pedagang maupun konsumen, harus memiliki rekening bank. Dalam pelaksanaan transaksi, proses penggunaan EDC masih dianggap rumit karena memerlukan nomor sandi saat pembayaran dilakukan. Kerumitan penggunaan juga dirasakan pedagang di mana pelaporan dan pencairan dana memerlukan prosedur. Kondisi lingkungan bisnis di Indonesia juga menjadi faktor yang mendukung implementasi pembayaran non tunai. Sistem pembayaran non tunai masih dirasa belum perlu oleh masyarakat karena banyak UKM dan transaksi jual beli yang masih menggunakan transaksi secara tunai. Selain itu, jika transaksi dengan menggunakan kartu debit dan kredit, rata-rata pengeluaran per transaksi oleh masyarakat terbilang kecil, sebesar 50 ribu rupiah (Sutarmin & Susanto, 2017).

Dalam artikel yang ditulis Ng (2018) terkait perbandingan sistem pembayaran digital Singapura dan China, dijabarkan berbagai faktor penting suksesnya pelaksanaan sistem pembayaran digital di China dan peluang diterapkan di Singapura dengan adanya kesamaan antar kedua negara dalam hal sistem satu partai, kesamaan dalam hal sosial dan budaya, adopsi teknologi informasi dan pendidikan. Singapura telah melirik dan mengimplementasi rencana pembayaran secara elektronik sejak tahun 1988. Tingkat kepemilikan kartu kredit dalam masyarakat Singapura dianggap sudah tinggi dan infrastruktur untuk melaksanakan pembayaran non tunai sudah memadai, namun tidak adanya inisiatif untuk melakukan transaksi secara non tunai menyebabkan tidak suksesnya rencana implementasi. Hal ini dipengaruhi oleh masih sedikitnya jumlah pedagang yang menerima opsi pembayaran secara non tunai menggunakan APMK. Berbeda dengan China yang sudah menganggap sistem pembayaran non tunai sebagai

cara hidup melalui Alipay dan WeChat yang sukses menyediakan sistem pembayaran secara digital.

Terdapat tujuh (7) area kunci yang mendorong kesuksesan sistem pembayaran non tunai di China, yaitu mendukung pelaksanaan transaksi digital dengan nilai yang rendah, tingkat MDR yang rendah, jenis sistem pembayaran yang digunakan, tipe *interface* dari transaksi yang dilakukan, peran pemerintah dalam menghadapi titik kritis (*criticalmass*), penggunaan kartu transportasi, dan perilaku konsumen. Transaksi yang seringkali dilakukan oleh masyarakat umumnya kurang dari \$40 dan pada pedagang transaksi dengan uang tunai lebih umum digunakan. Dalam hal ini penetrasi transaksi digital perlu lebih ditekankan di skala yang lebih kecil seperti warung dan outlet makanan siap saji, toko kelontong dan pasar rakyat. Dengan rendahnya nilai transaksi maka diperlukan pula biaya penerimaan (*acceptance cost*) atau MDR yang juga rendah sehingga tidak membebani pedagang. Tingkat MDR yang tinggi akan menekan penerimaan dan penggunaan cara pembayaran oleh pedagang, begitu pula sebaliknya semakin rendah maka akan semakin mendorong kemungkinan adopsi sistem pembayaran oleh pedagang. Penggunaan aplikasi pembayaran China menunjukkan MDR yang rendah dibandingkan dengan kartu kredit dimana MDR hanya sebesar 0,6 persen untuk WeChat, namun pada kartu kredit sebesar 1,5 persen hingga 2,5 persen. Kondisi ini juga terlihat di Singapura dimana pada aplikasi pembayaran dibebankan MDR 0.8 persen seperti pada NETS dan EZ-Link, lebih rendah dibandingkan dengan kartu kredit dan debit dengan MDR antara 1,5 persen hingga 2,5 persen. Oleh karena itu, jenis pembayaran dengan menggunakan kartu prabayar tanpa rekening dianggap ideal karena memiliki MDR yang rendah (Ng, 2018).

Dalam pelaksanaan transaksi, jenis *interface* yang digunakan dalam melakukan transaksi sangatlah penting. Dalam kondisi SDM yang tidak memadai, baik dalam hal jumlah pegawai dan tingkat pemahaman pegawai, maka diperlukan cara pembayaran yang mudah dan cepat tanpa adanya intervensi pekerja. Dalam hal ini kode QR dianggap sebagai *interface* terbaik karena tidak memerlukan alat dan biaya implementasi yang cukup rendah. Penggunaan kode QR memiliki kelemahan di Singapura yang bersifat *open market*, yang berarti PJSP sangat beragam. Padahal dalam kondisi nilai transaksi yang rendah, titik kritis yang memengaruhi percepatan usaha dan transaksi yaitu jumlah transaksi yang besar.

Dalam hal ini pemerintah perlumelakukan langkah pembangunan infrastruktur dan standar QR sehingga interoperabilitas QR *code* antara tipe pembayaran dan PJSP berbeda dapat terjadi. Ketika dilihat dari jumlah pengguna yang besar dan nilai transaksi yang rendah, kartu transportasi publik harian dianggap sesuai digunakan. Dari sisi perilaku konsumen, kapasitas adopsi teknologi informasi warga Singapura jauh lebih tinggi dari China dengan besarnya kemungkinan penggunaan di kehidupan sehari-hari. Namun, merubah perilaku konsumen di Singapura dengan teknologi pembayaran baru perlu didukung peningkatan motivasi finansial yang dapat didorong melalui iklan, promosi dan imbalan berupa diskon dan poin loyalti (Ng, 2018).

Pelaksanaan sistem pembayaran non tunai di Malaysia terkait *Cashless Society* terlihat pada hasil studi Kadar et al. (2019). Lebih dari setengah populasi Malaysia telah memiliki dan menggunakan kartu debit dan kredit, dengan jenis transaksi terbesar berupa uang elektronik (*e-money*), diikuti kartu kredit dan transaksi perbankan melalui internet (*internet banking*). Bahkan Malaysia telah mengantisipasi keseharian masyarakat hampir tanpa uang tunai (*less-cash society*) per 2025. Peningkatan pengguna pembayaran *cashless* didukung kebijakan Bank Negara Malaysia yang

mengurangi biaya proses pembayaran non tunai.

Aspek yang dianggap sebagai salah satu kunci untuk meningkatkan tingkat penerimaan konsumen terhadap pembayaran elektronik adalah akses terhadap internet. Pemerintah Malaysia juga menerapkan peraturan yang dapat mendorong dan meningkatkan penggunaan sistem pembayaran non tunai oleh masyarakat, seperti pembayaran tol elektronik berbasis kartu secara *touch and go*, dan dengan menggunakan smart tag atau *Radio-frequency identification* (RFID). Desain RFID unik untuk setiap kendaraan, sehingga pembayaran tol menjadi lebih praktis. Adapula rencana implementasi *Interoperable Credit Transfer Framework* (ICTF) yang merupakan sistem transfer elektronik dengan interoperabilitas tinggi sehingga antar penyedia jasa seperti bank dan *e-wallet* dapat melakukan transfer uang dengan lebih mudah.

Perjalanan menuju *cashless society* oleh Pemerintah Malaysia menemui berbagai tantangan berupa masalah keamanan meliputi kerahasiaan transaksi dan kerahasiaan privasi serta adanya peluang penipuan, pencurian dan *cybercrime*. Kendala juga muncul dari kondisi familiaritas dan kebiasaan konsumen dalam melakukan transaksi. Implementasi pembayaran digital turut dipengaruhi kesenjangan infrastruktur dalam penggunaannya oleh konsumen. Infrastruktur yang dimaksud meliputi energi listrik, ketersediaan konektivitas internet belum memadai, belum meratanya kepemilikan gawai pintar dan teknologi yang memadai serta ketersediaan alat pembayaran digital di sisi pedagang. Kondisi infrastruktur yang belum memadai ini menyebabkan pemilik usaha kecil memilih uang tunai sebagai alat pembayaran yang umum digunakan. Akses internet yang terbatas, terutama di daerah terpencil, turut menghambat implementasi sistem pembayaran nontunai. Penggunaan pembayaran non tunai sekaligus dapat semakin memarjinalisasi rakyat kecil yang tidak mampu memiliki gawai komunikasi dan akses akun perbankan yang terbatas (Visa, 2018).

Perubahan ekonomi melalui demonetasi oleh pemerintah India mendorong masyarakat menggunakan uang elektronik dalam pelaksanaan transaksi. Hal ini mendukung tujuan pemerintah dalam melawan korupsi, penggelapan uang, peredaran mata uang palsu dan pendanaan terorisme (Babu, 2018; Tigari, 2018). Dengan adanya teknologi digital, pemerintah berkesempatan memberikan pelayanan yang akuntabel dan transparan. Transformasi teknologi informasi dan aktivitas sosial seperti retail, transportasi, jasa finansial, manufaktur, pendidikan, kesehatan, dan media didukung efek transformasi *General-Purpose Technologies* (GPT) dalam bidang informasi dan komunikasi. Masyarakat umum juga turut merasakan efek pertumbuhan ekonomi dengan adanya digitalisasi, berbagai manfaat yang dirasa yaitu kualitas hidup dan akses pelayanan publik yang meningkat (Coccia, 2017).

Perkembangan inklusif berbagai sektor mulai dari manufaktur, barang dan jasa elektronik serta kesempatan kerja di India turut didukung perkembangan era digital di India (Tigari, 2018). Masyarakat India juga menyambut baik pembayaran digital terutama dengan kecepatan dan efisiensi transaksi yang diberikan. Dibalik itu, kekhawatiran terhadap keamanan dan kerahasiaan data privasi dan keuangan masih dirasa oleh masyarakat (Babu, 2018).

Pembayaran digital terus meningkat di India setelah kebijakan demonetisasi antara November 2016 hingga Oktober 2017 dan didukung sedikit fluktuasi. Sebelum adanya kebijakan tersebut di tahun 2015 transaksi sebesar 57 persen secara tunai, transaksi non tunai tertinggi dilakukan dengan kartu debit dan kredit yang masing-masing 15 dan 11 persen (Tigari, 2018). *Win-win situation* dengan konsumen diperlukan dalam mendorong perkembangan sistem pembayaran menggunakan kartu. Selain keuntungan

dalam penggunaan, persepsi pelanggan terhadap pembayaran non tunai perlu turut diarahkan melalui adanya pengaruh sosial, meyakinkan pelanggan akan keamanan dan privasi, fasilitas dan teknologi informasi yang mendukung pelaksanaan sistem pembayaran, dan perlu mendorong motivasi pelanggan untuk membayar lebih. Pembayaran secara digital harus mampu menarik seluruh gender, memberikan kenyamanan dan kemudahan penggunaan (Babu, 2018).

B. Analisis Kendala dalam Menerapkan Sistem Pembayaran Non Tunai di Indonesia

a) Kendala Berdasarkan Kesiapan Pedagang

Dari hasil wawancara, teridentifikasi kendala yang dihadapi pedagang dalam pelaksanaan sistem pembayaran non tunai sebagai berikut:

1. Kurangnya *e-literasi*. Masyarakat kurang mengetahui dan memahami pembayaran secara digital terutama dari segi keuntungan impementasi keuntungan dari penggunaan sistem pembayaran non tunai. Hal ini juga dapat disebabkan oleh rendahnya pendidikan dan pengalaman transaksi dari sumber daya manusia yang terkait, serta kurangnya sosialisasi mengenai transaksi. Kondisi kurangnya literasi menyebabkan rasa takut menggunakan, dan gagap teknologi (Sutarmin & Susanto, 2018).
2. Gagap teknologi. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh usia pedagang yang rata-rata di atas 40 tahun yang menyebabkan agak sulitnya memahami ilmu baru dan menerapkan teknologi baru dengan cepat. Hal lain yang menyebabkan gagap teknologi yaitu karena tidak mengikuti perkembangan zaman dan tidak tersedianya fasilitas dan sumber daya sehingga tidak terpapar oleh informasi yang dibutuhkan.
3. Resistensi pedagang. Pedagang memerlukan modal yang cepat untuk memasok barang yang dijual esok hari, sedangkan rotasi pencairan dana atau proses *settlement* selesai dalam waktu yang cukup lama dapat memakan waktu satu hingga dua hari. Selain itu perlu tambahan waktu untuk mengambil uang di rekening sehingga ada anggapan digitalisasi pembayaran merepotkan, ditambah lagi dengan tidak tersedia ATM di lingkungan pasar, sementara penarikan uang dilakukan setiap hari.
4. Kebiasaan menggunakan uang tunai dalam transaksi. Hal ini dipengaruhi kondisi masyarakat yang tidak memungkinkan pengalaman melakukan transaksi selain menggunakan uang tunai serta kondisi ekonomi yang sebabkan pedagang tidak memiliki ponsel pintar untuk melakukan transaksi.
5. Tidak adanya motivasi transaksi menggunakan sistem pembayaran non tunai. Kondisi ini muncul dari adanya anggapan belum perlunya penggunaan pembayaran secara non tunai, karena dengan uang kartal pelaksanaan jual- beli sudah terpenuhi. Selain itu, belum adanya cerita sukses transaksi non tunai oleh pedagang di pasar terkait juga menyebabkan kurangnya motivasi pedagang untuk mau menerapkan sistem pembayaran non tunai. Tingkat kepercayaan terhadap keamanan sistem pembayaran.
6. Biaya yang dibebankan pada setiap transaksi atau MDR. Pedagang menyadari adanya biaya tambahan berupa MDR dan biaya sewa kanal pembayaran seperti EDC untuk kartu kredit dan debit. Implementasi pembayaran non tunai akan mengakibatkan peningkatan harga produk yang dijual dengan adanya biaya MDR antara 1,6 hingga 2,5 persen serta biaya administrasi perbankan. Pada EDC, jumlah transaksi masyarakat cenderung kecil, kurang dari 50 ribu rupiah. Kondisi ini tentunya tidak menguntungkan pedagang yang bersaing harga dengan pedagang lainnya, sehingga semakin tinggi biaya MDR semakin sulit pedagang menerapkan

sistem pembayaran non tunai (Sutarmin & Susanto, 2018; Ng, 2018).

7. Dokumen tidak lengkap. Tidak lengkapnya dokumen usaha pedagang dan akses perbankan yang sulit menyebabkan masih banyaknya pedagang yang tidak memiliki rekening Bank. Selain rekening Bank, kelengkapan dokumen seperti NPWP dan SIUP juga masih dialami banyak pelaku usaha (Sutarmin & Susanto, 2018).

Jika dipetakan berdasarkan *additional cause*, maka pada kendala atau *main cause* kesiapan pedagang dalam menghadapi implementasi yang akan dilakukan memiliki beberapa sub-kendala dan sub sub-kendala seperti yang terlihat pada (Tabel 1).

Tabel 1. Sub-Kendala dan Sub Sub-Kendala dari Kesiapan Pedagang

Kode	Sub-Kendala	Sub Sub-Kendala
1.1	Kurangnya E-literasi	
1.1.1		Tingkat Pendidikan rendah
1.1.2		Kurangnya sosialisasi
1.1.3		Kurangnya pengalaman transaksi
1.2	Gagap teknologi	
1.2.1		Umur pedagang
1.2.2		Tidak mengikuti perkembangan zaman
1.2.3		Fasilitas tidak terjangkau
1.3	Resistensi pedagang	
1.3.1		Rotasi uang cepat
1.3.2		Repot dalam pengambilan uang Ketika terjadi kesalahan dalam proses transaksi
1.3.3		Fasilitas ATM tidak tersedia
1.4	Kegiatan transaksi	
1.4.1		Pengalaman transaksi
1.4.2		Kondisi Ekonomi
1.5	Tidak ada motivasi	
1.5.1		Tidak memerlukan non tunai
1.5.2		Tidak ada contoh sukses non tunai
1.6	Tidak ada Kepercayaan	
1.7	Biaya transaksi nontunai	
1.7.1		Biaya MDR
1.7.2		Biaya sewa EDC
1.8	Dokumen tidak lengkap	
1.8.1		Tidak memiliki rekening bank
1.8.2		Tidak memiliki dokumen wajib pelaku usaha

Sumber: BPPP Kemendag, 2019.

b) Kendala Berdasarkan Kesiapan Pembeli

Berdasarkan pengumpulan data dan informasi, diperoleh kendala yang memengaruhi kesiapan konsumen dalam melakukan transaksi non tunai. Kendala yang dialami konsumen yaitu:

1. Kurangnya e-literasi. Kondisi ini dapat mengakibatkan rendahnya familiaritas pembeli akan transaksi secara non tunai dan rasa tidak aman dalam melakukan transaksi (Kadar et al., 2019). Secara umum penyebabnya sama denganyang terjadi

- pada pedagang.
2. Gagap teknologi. Kurangnya fasilitas kanal pembayaran, tidak memiliki gawai pintar, dan tidak adanya pengalaman transaksi non tunai mengakibatkan masih banyaknya masyarakat maka konsumen memiliki kecenderungan untuk mencoba dan menimbulkan keinginan untuk menggunakan opsi pembayaran secara nontunai seperti yang terjadi di Pasar Gunung Sari.
 3. Kebiasaan dalam menggunakan uang tunai dalam transaksi. Seperti halnya pedagang, pembeli masih merasa cukup melakukan transaksi dengan menggunakan uang kartal. Hal ini juga menimbulkan persepsi tidak perlunya penggunaan transaksi non tunai.
 4. Tidak memiliki akun rekening bank. Beberapa alat pembayaran memerlukan rekening bank untuk dapat melakukan transaksi, seperti kartu kredit dan kartu debit.
 5. Tidak tersedianya kanal pembayaran non tunai di pasar. Ketika konsumen memiliki pengalaman dalam melakukan pembayaran non tunai dan memiliki pemahaman yang baik.
 6. Tingkat kepercayaan (*trust*). Pembeli yang menggunakan sistem pembayaran digital perlu memiliki kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Hal yang perlu diyakinkan kepadapembeli di antaranya sistem mampu menjaga kerahasiaan privasi dan transaksi serta mampu terhindar dari cybercrime seperti penipuan dan pencurian (Kadar et al., 2019).

Hasil pemetaan sub-kendala dan subsub-kendala dalam kesiapan pembeli untuk mengimplementasikan sistem pembayaran non tunai khususnya di pasar rakyat dapat dilihat pada (Tabel 2). Yang tidak mampu dan enggan beralih kepembayaran non tunai. Kondisi ini perlu didukung edukasi dan sosialisasi yang memadai. Namun dengan kondisi mayoritas pembeli berumur di atas 30 tahun, kemampuan untuk memahami ilmu baru yang cenderung rendah, disertai adanya kecenderungan tidak mengikuti perkembangan zaman.

Tabel 2. Sub-Kendala dan Sub Sub-Kendala dari Kesiapan Pembeli

Kode	Sub-Kendala	Sub Sub-Kendala
2.1	Kurangnya E-literasi	
2.1.1		Tingkat Pendidikan rendah
2.1.2		Kurangnya sosialisasi
2.1.3		Kurangnya pengalaman transaksi
2.2	Gagap teknologi	
2.2.1		Umur pedagang
2.2.2		Tidak mengikuti perkembangan zaman
2.2.3		Fasilitas tidak terjangkau
2.3	Kebiasaan transaksi	
2.3.1		Pengalaman transaksi
2.3.2		Kondisi ekonomi
2.3.3		Tidak memerlukan non tunai
2.4	Tidak memiliki rekening bank	
2.4.1		Tidak terjangkau fasilitas
2.5	Tidak tersedia kanal pembayaran	

2.6	Tidak ada kepercayaan	
2.6.1		Resiko keamanan
2.6.2		Resiko kerahasiaan
2.6.3		Resiko <i>cybercrime</i>

Sumber: BPPP Kemendag, 2019.

c) Kendala Berdasarkan Kesiapan Pemerintah Daerah

Peran pengelola pasar dan pemerintah daerah dalam memberlakukan sistem pembayaran sangat penting. Bukan hanya untuk membantu penetrasi yang dilakukan oleh PJSP, tetapi juga memberikan pemahaman kepada calon pengguna di pasar terhadap keuntungan yang dapat diperoleh rakyat. Dari wawancara yang dilakukan, terlihat berbagai kendala khususnya terkait pemahaman sistem pembayaran non tunai pihak pengelola, belum efektifnya sosialisasi, serta kendala dalam kelengkapan dokumen. Pengelola pasar dan pemerintah daerah memiliki peran yang penting dalam menjamin dan membantu melancarkan kegiatan di pasar. Oleh karena itu pengelola harus memiliki pemahaman yang baik terkait proses dan sistem pembayaran non tunai. Pemahaman ini juga sangat berkaitan dengan proses sosialisasi sistem pembayaran non tunai kepada pedagang dan masyarakat, khususnya yang terlibat dalam transaksi jual-beli di pasar. Kecenderungan yang ditemukan dalam hal sosialisasi kepada pedagang oleh pengelola yaitu pelaksanaan pelatihan yang belum merata. Hal ini terjadi karena sosialisasi dan pelatihan dilakukan di jam operasional pasar. Dalam memfasilitasi system pembayaran non tunai, pengelola perlu berperan aktif dalam menyediakan dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran. Pendataan pedagang yang merupakan calon pengguna sistem pembayaran sangat diperlukan untuk menjamin fasilitasi tersebar dengan merata:

Sub-kendala dan sub sub-kendala yang dihadapi pemerintah daerah termasuk pengelola pasar terlihat pada (Tabel 3).

Tabel 3. Sub-Kendala dan Sub Sub-Kendala dari Kesiapan Pemerintah Daerah

Kode	Sub-Kendala	Sub Sub-kendala
3.1	Kurangnya E-literasi	
3.1.1		Kurangnya pemahaman terhadap sistem pembayaran
3.1.2		Kurangnya pengalaman transaksi
3.2	Pelaksanaan sosialisasi tidak efektif	
3.2.1		Sosialisasi belum merata
3.2.2		Waktu sosialisasi tidak tepat
3.2.3		Metode sosialisasi kurang tepat
3.3	Dokumen pedagang belum lengkap	

Sumber: BPPP Kemendag, 2019

d) Kendala Berdasarkan Kesiapan Teknis Pelaksanaan

Teknis pelaksanaan yang baik memiliki peran penting agar transaksi non tunai dapat berjalan dengan lancar. Dalam teknis pelaksanaan di pasar rakyat ditemukan

berbagai kendala yang memengaruhi penetrasi transaksi non tunai. Kendala pertama berkaitan dengan pemahaman pengelola pasar yaitu terkait solusi kesalahan transaksi. Saat ini pengelola dan pemerintah daerah belum memahami dan menyediakan langkah pemecahan masalah jika terjadi *error* saat transaksi berlangsung. Hal ini juga diperlukan ketika terjadi *error* akibat kendala jaringan, dan terjadinya pembayaran berulang (*double payment*). Kendala berikutnya muncul dari segi biaya. Dengan penambahan sistem pembayaran non tunai, tentunya perlu ada penambahan fasilitas baru berupa kanal pembayaran. Kanal pembayaran seperti EDC untuk kartu debit dan kredit memerlukan fasilitas pendukung tambahan seperti listrik dan jaringan internet untuk sistem pembayaran lainnya. Hal tersebut akan menyebabkan munculnya kendala peningkatan biaya operasional pasar. Adanya MDR dalam setiap transaksi juga akan memberatkan pedagang.

Kendala ketiga yaitu tidak sesuainya jenis kanal pembayaran yang digunakan. Penyiapan kanal pembayaran tergantung pada jenis sistem pembayaran yang digunakan. Salah satu jenis sistem pembayaran yang akan digunakan yaitu EDC untuk kartu debit dan kredit. Kendala yang terjadi pada kanal ini yaitu persiapan dan penyerahan EDC memerlukan waktu yang tidak cepat, yang dapat disebabkan oleh tidak lengkapnya surat-surat yang dibutuhkan untuk penyediaan kanal pembayaran seperti rekening bank, SIUP, dan NPWP. Selain itu, pembayaran menggunakan EDC seringkali memerlukan aliran listrik, adapun pelaksanaan transaksi dengan EDC dapat berlangsung cukup lama akibat kendala jaringan. Ketika menggunakan jenis pembayaran elektronik dapat terkendala jaringan dan konsumen yang tidak memiliki ponsel pintar sebagai kanal pembayaran akan menemui kendala.

Kendala keempat yakni terkait kondisi transaksi di pasar rakyat. Transaksi di pasar dilakukan dengan frekuensi pembayaran yang tinggi, namun dengan jumlah transaksi cenderung kecil. Jumlah dan nilai transaksi ini tentunya akan memengaruhi MDR yang dibebankan pada pedagang dan pembeli saat pelaksanaan transaksi.

Dari kendala pada teknis pelaksanaan, kesiapan pelaksanaan memiliki sub-kendala dan sub sub- kendala seperti pada (Tabel 4).

Tabel 4. Sub-Kendala dan Sub Sub-Kendala dari Kesiapan Teknis Pelaksanaan

Kode	Sub-Kendala	Sub Sub-Kendala
4.1	Solusi untuk Kesalahan transaksi	
4.1.1		Pemahaman sistem pembayaran kurang
4.1.2		Error saat transaksi
4.1.3		Pembayaran berulang
4.2	Biaya operasional meningkat	
4.2.1		Penambahan fasilitas
4.2.2		Biaya MDR

e) Kendala Berdasarkan Kesiapan Infrastruktur

Kemudahan akses sistem pembayaran non tunai sangat penting serta berpengaruh pada motivasi konsumen untuk menggunakan sistem pembayaran non tunai. Berbagai

infrastruktur yang diperlukan yaitu listrik, jaringan telekomunikasi, layanan perbankan, dan ketersediaan kanal pembayaran. Adapun fasilitas sistem pembayaran yang memerlukan listrik yaitu EDC, ATM, dan penyediaan Wifi untuk jaringan telekomunikasi. Dalam fasilitas jaringan komunikasi, lesunya transaksi secara digital dapat terjadi akibat konektivitas jaringan yang buruk, selain itu juga dapat memicu *error* pada saat transaksi dilakukan. Infrastruktur berikutnya yang memengaruhi sistem pembayaran datang dari layanan perbankan. Akses perbankan saat ini masih sulit diperoleh terutama di pedesaan dan masih belum inklusif kepada masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah. Belum cukupnya fasilitas perbankan untuk transaksi non tunai seperti ATM turut menjadi alasan kurangnya motivasi adopsi sistem pembayaran non tunai, terutama oleh pedagang. Tidak tersedianya ATM mempersulit pedagang menarik uang hasil transaksi jual-beli. Tempat pengisian saldo untuk pengguna sistem pembayaran digital seperti *e-money* dan *e-wallet* juga perlu dipertimbangkan. Infrastruktur keempat yang memengaruhi kesiapan dan motivasi dalam pelaksanaan sistem pembayaran non tunai yaitu kanal pembayaran. Eksistensi kanal pembayaran menentukan terjadinya implementasi transaksi secara non tunai bagi konsumen, sedangkan bagipedagang, kemudahan dan jumlah kanal yang banyak di sekitar lokasi bisnis akan semakin meningkatkan keinginan menyediakan sistem pembayaran non tunai. Penyediaan kanal pembayaran terkendala dengan jenis sistem pembayaran yang marak digunakan oleh masyarakat.

Kendala dalam kesiapan infrastruktur terbagi dalam sub-kendala dan sub sub-kendala seperti yangdicantumkan di bawah ini (Tabel 5). Dari diagram tulang ikan yang disusun berdasarkan kendala dan sub-kendala yang ada seperti pada Gambar 1, terlihat bahwa pedagang merupakan faktor utama pelaksanaan sistem pembayaran non tunai di pasar rakyat. Sub kendala pada kendala pedagang menunjukkan kendala terbesar ada pada kurang pemahaman dan edukasi transaksi non tunai serta kemudahan transaksi dan penarikan uang. Selain pedagang, faktor penting lainnya adalah pembeli. Pemahaman akan keuntungan dan pengalaman menggunakan transaksi non tunai oleh pedagang dan pembeli perlu ada agar sistem pembayaran nontunai dapat diimplementasikan di pasar rakyat.

f) Kondisi Pelaksanaan di Pasar Rakyat

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di tiga (3) pasar rakyat, kesiapan infrastruktur dan *stakeholder* dalam implementasi sistem pembayaran non tunai berbeda. Kesiapan penerapan pada berbagai faktor ditemukan di Pasar Modern Town Market yang terletak di pemukiman penduduk Kota Tangerang. Lokasi pasar yang strategis dekat dengan ibu kota turut didukung akses listrik, jaringan telekomunikasi dan layanan perbankan yang memadai sehingga transaksi non tunai dapat dilaksanakan dengan lancar. Sejak awal tahun 2018, pihak PJSP sudah mulai aktif mempromosikan dan mesosialisasikan sistem pembayaran digital dengan menggunakan *e-wallet* yang mendorong sistem pembayaran non tunai aktif berjalan di pasar tersebut sejak awal tahun 2019. Dukungan juga muncul dari pihak PJSP yang mampu meningkatkan edukasi pelaku UMKM dan menimbulkan motivasi penggunaan sistem pembayaran.

Selain itu, proses sosialisasi dan edukasi yangdilakukan kepada pedagang dilakukan secara berkala dan bergantian dengan berkelompok dan dilakukan di siang hari ketika kegiatan jual-beli sudah sepi. Kondisi ini menguntungkan penjual di mana tidak ada waktu berdagang yang dikorbankan dan memungkinkan terjadinya diskusi antara pedagang dengan pihak PJSP terkait sistem pembayaran non tunai. Sosialisasi dan promosi kepada pembeli dilakukan dengan adanya *cashback* pada transaksi yang

dilakukan, promosi juga diberikan kepada pedagang di mana ada bonus yang diperoleh dari transaksi yang terjadi. Bonus tersebut memikat pedagang untuk menyediakan opsi sistem pembayaran secara digital dengan adanya peningkatan pendapatan. Namun strategi promosi melalui pemberian *cashback* dan bonus diawal sosialisasi ini dikhawatirkan oleh pedagang akan menyebabkan penurunan tingkat transaksi, berkurangnya jumlah pembeli dan berkurangnya pendapatan pedagang akibat *cashback* dan bonus yang mulai dikurangi secara bertahap oleh PJSP. Hal ini menjadikan sistem pembayaran digital tidak menarik lagi. Berbeda dengan pedagang, konsumen justru menunjukkan sikap positif dan tidak keberatan dengan berkurangnya *cashback* karena sudah terbiasa dengan kemudahan yang ditawarkan dalam transaksi pembayaran. Proses penanganan masalah yang timbul dalam transaksi seperti *error*, gagal bayar dan *double payment* juga mudah dilakukan dengan infrastruktur yang sangat memadai dan pihak PJSP yang tanggap dalam menangani keluhan konsumen. Usaha lain yang dilakukan oleh PJSP untuk meningkatkan minat konsumen yaitu dengan melaksanakan berbagai acara di lingkungan pasar, seperti pemeriksaan kesehatan gratis, dan permainan dengan bekerja sama dengan pengelola pasar. Pihak pengelola pasar dimudahkan untuk melakukan sosialisasi dengan adanya peran aktif PJSP dan adanya tren penggunaan teknologi finansial di masyarakat perkotaan. Konsumen di perkotaan sudah memiliki pengalaman dan seringkali menggunakan sistem pembayaran digital dalam kehidupan sehari-hari. Adanya pengaruh kesuksesan yang ditunjukkan oleh beberapa pedagang juga menjadi faktor penting yang memicu motivasi pedagang lain untuk ikut menggunakan sistem pembayaran digital. Hingga 2019, sekitar 60 persen pedagang telah menyediakan opsi pembayaran secara digital, dan 80 persen transaksi sudah dilakukan secara digital.

Di Denpasar, Bali, terdapat pasar rakyat Badung yang mengalami revitalisasi dan dibangun kembali menggunakan konsep *heritage market* yang melayani sistem pembayaran digital atau non tunai. Mengingat lokasi pasar merupakan daerah wisata, konsumen pasar juga mencakup turis domestik dan mancanegara, sehingga dengan adanya opsi pembayaran non tunai dapat berpotensi pada meningkatnya pendapatan pedagang pasar. Di pasar yang diresmikan pada bulan Maret 2019 ini diberlakukan sistem pembayaran non tunai untuk berbagai keperluan. Berbagai biaya yang dibayar dengan menggunakan sistem pembayaran non tunai yaitu pada transaksi jual-beli, biaya parkir, serta biaya retribusi atau e-retribusi yang meliputi biaya sewa dan biaya operasional pasar (BOP). Pungutan biaya parkir dilakukan dengan menggunakan kartu *e-money* di pintu keluar kendaraan, sedangkan untuk transaksi jual beli direncanakan akan disediakan beberapa opsi, yaitu menggunakan *e-wallet* dengan penyediaan kanal berupa kode QR oleh PJSP, serta kartu kredit dan debit dengan disediakannya EDC diseluruh kios dan los.

Meskipun melakukan sistem transaksi secara digital, namun pembayaran secara tunai masih diperbolehkan mengingat banyaknya pedagang usia lanjut yang akan sulit untuk menerima teknologi baru. Dari segi infrastruktur, prasarana dan sarana yang ada sudah mendukung pelaksanaan sistem pembayaran non tunai. Namun, akibat dari peningkatan infrastruktur melalui revitalisasi ini, biaya yang dipungut melalui retribusi akan meningkat dengan signifikan yang juga dianggap dapat merugikan pedagang. Pedagang juga merasa disulitkan dengan pencairan dana atau proses *settlement* yang lebih dari 1 hari, sedangkan uang tersebut dibutuhkan sebagai modal untuk berjualan keesokan harinya. Berbagai upaya dilakukan oleh pengelola pasar dan PJSP termasuk dalam hal sosialisasi dan edukasi pembayaran digital. *E-retribusi* menjadi sarana

pengenalan awal sistem pembayaran non tunai kepada pedagang.

Pedagang Pasar Gunung Sari tidak menunjukkan resistensi seperti pedagang di Pasar Badung. Pedagang menunjukkan motivasi untuk belajar, berkembang dan berencana menggunakan sistem pembayaran non tunai di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan tren. Pada saat survei dilakukan, baru sedikit pedagang yang menyediakan opsi pembayaran non tunai dengan menggunakan QR *code*, baik yang disediakan PJSP tertentu, maupun oleh BI berupa QRIS. Dalam jangka waktu dua bulan pertama, transaksi menggunakan pembayaran digital tidak menunjukkan perubahan yang signifikan dengan tingkat partisipasi pedagang kurang dari 10 persen. Meskipun begitu, sudah ada beberapa konsumen yang termotivasi melakukan transaksi digital ketika mengetahui adanya opsi pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen masing dengan sistem pembayaran non tunai dan cenderung terbiasa dengan transaksi tunai.

Kesiapan dari pedagang dan pembeli diperlukan agar implementasi sistem pembayaran non tunai dapat berlangsung. Kota besar menjadi wilayah yang dianggap siap mengaplikasikan transaksi non tunai di pasar rakyat. Selain pelaku transaksi jual-beli sudah familiar dengan sistem pembayaran, segi infrastruktur penunjang juga memadai. Implementasi transaksi non tunai di kota kecil perlu didorong dengan sosialisasi, menanam pemahaman dan pengalaman penggunaan transaksi non tunai pada pedagang dan pembeli. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah dengan swasta diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan pengalaman masyarakat. Berdasarkan diskusi terbatas, kanal pembayaran yang paling mungkin dan sesuai diterapkan yaitu QRIS. Kode QR hasil pengembangan BI ini dianggap mampu menyederhanakan banyaknya aplikasi dan PJSP yang terlibat transaksi non tunai di Indonesia dengan interoperabilitas tinggi. Transaksi hanya memerlukan satu kode QRIS di satu outlet tanpa aplikasi layanan pembayaran milik PJSP tertentu. Selain memudahkan pembeli tanpa perlu menggunakan aplikasi berbeda di tiap transaksi, juga memudahkan pekerja dan penjual yang bertugas menerima pembayaran .

IV. KESIMPULAN

Dari analisis yang telah dijabarkan diperoleh kendala utama yang dihadapi dalam implementasi transaksi non tunai yaitu kurangnya pemahaman dan edukasi khususnya bagi pedagang dan pengelola pasar. Selain itu masih adanya '*mindset*' pedagang terhadap kemungkinan biaya tambahan yang dikenakan saat transaksi serta kesulitan mengimplementasikan sistem pembayaran non tunai. Dalam hal keinginan pelaku usaha dan pembeli dalam pelaksanaan penggunaan sistem pembayaran, kondisi infrastruktur dan kebiasaan masyarakat di berbagai daerah juga menjadi penentu adanya pelaksanaan sistem pembayaran non tunai. Dari sisi pedagang pengalaman dan contoh sukses pedagang yang telah lebih dulu menggunakan system pembayaran non tunai berpengaruh terhadap tingkat motivasi penggunaan. Sosialisasi secara intensif perlu dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta. Dalam pelaksanaan awal, pendampingan implementasi sistem pembayaran non tunai perlu dilakukan di lingkungan pasar agar kendala yang mungkin terjadi dapat diminimalisir. Penerapan sistem pembayaran non tunai juga perlu disesuaikan dengan jenis sistem pembayaran yang marak dan lazim digunakan oleh masyarakat disamping memiliki interoperabilitas yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, A.E. (2017). Literature review of a cashless society in Indonesia: evaluating the progress. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 8(3), 193-196.
- Babu, G.C. (2018). Awareness and preference towards digital payment mechanisms: a study of customer perceptions. *International Research Journal of Management Science and Technology*, 9(3), 352-361.
- Basu, A. (2018). The inclusion factors towards a cashless economy. *International Journal of Commerce and Management Research*, 4(5), 81-84.
- Coccia, M. (2017). The fishbone diagram to identify, systematize and analyze the sources of general-purpose technologies. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 4(4), 291-303.
- Ilie, G. & Ciocoiu, C.N. (2010). Application of fishbone diagram to determine the risk of an event with multiple causes. *Management Research And Practice*, 2(1), 1-20.
- Maida, S.T. (2019). Pengaruh e-money terhadap budaya belanja individu. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 1(2), 180-189.
- Marginingsih, R. & Sari, I. (2018). Nilai transaksi non tunai terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia periode 2014-2018. *Inovator Jurnal Manajemen*, 8(2), 13-24.
- Maria, N.S.B. & Widayati T. (2020). Dampak perkembangan ekonomi digital terhadap perilaku pengguna media sosial dalam melakukan transaksi ekonomi. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 234 – 239.
- Ng, D. (2018). Evolution of digital payments: early learnings from Singapore's cashless payment drive. *Journal of Payments Strategy and Systems*, 11(4), 306-312.
- Tazkiyyaturrohman, R. (2018). Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, 3(1), 21-39.
- Tigari, H. (2018). Digitalization-a step towards cashless economy. *International Journal in Trend of Scientific Research and Development*, 2(2), 913-917.