



## Tantangan Usaha Mikro dalam Adopsi Sistem Pembayaran Digital: Studi pada QRIS dan Dompot Digital

Muhammad Rani\*, Muhammad Irhas Zaini, Muhammad Mulyanoor,  
Muhammad Firmansyah, Syarifah Noor Aina, Abdul Syahid

Universitas Islam Negeri Palangka Raya, Indonesia

Alamat: Jl. G. Obos, Komplek Islamic Center, Kota Palangka Raya

Email: [rani.muhammad1234@gmail.com](mailto:rani.muhammad1234@gmail.com)\*, [mhmmdirhasz26@gmail.com](mailto:mhmmdirhasz26@gmail.com), [mulyans584@gmail.com](mailto:mulyans584@gmail.com),  
[firmansyahiman765@gmail.com](mailto:firmansyahiman765@gmail.com), [aina66741@gmail.com](mailto:aina66741@gmail.com), [abdul.syahid@uin-palangkaraya.ac.id](mailto:abdul.syahid@uin-palangkaraya.ac.id)

**Abstract.** Digital transformation in payment systems has become a strategic approach to improving economic efficiency and financial inclusion, particularly for micro-enterprises. However, previous studies indicate a gap between technological readiness and actual adoption behavior in practice. Although digital payment systems such as Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) and digital wallets have been widely introduced, their usage among micro-entrepreneurs remains partial and unsustainable. This study aims to analyze the challenges faced by micro-enterprises in adopting digital payment systems by applying the Technology Acceptance Model (TAM) and the Theory of Planned Behavior (TPB). The research employs a qualitative approach through in-depth interviews and direct observations of several micro-enterprises in Palangka Raya City. The findings reveal that perceived ease of use and perceived usefulness are relatively positive; however, they are not accompanied by strong trust and perceived behavioral control. The main barriers include limited digital literacy, trust-related concerns, the need for daily liquidity certainty, and the persistence of cash-based transaction culture. Social norms function as an initial driver of adoption but are insufficient to foster long-term commitment. Therefore, the success of digital payment adoption depends not only on technological factors but also on psychological, social, and microeconomic determinants shaping user behavior.

**Keywords:** Digital payment, micro enterprises, QRIS, technology acceptance model (TAM), theory of planned behavior (TPB)

**Abstrak.** Transformasi digital dalam sistem pembayaran menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan efisiensi ekonomi dan inklusi keuangan, terutama bagi pelaku usaha mikro. Namun, berbagai studi menunjukkan adanya kesenjangan antara kesiapan teknologi dengan perilaku adopsi di lapangan. Meskipun sistem pembayaran digital seperti Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan dompet digital telah banyak diperkenalkan, penggunaannya oleh pelaku usaha mikro masih bersifat parsial dan belum berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi pelaku usaha mikro dalam mengadopsi sistem pembayaran digital dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB). Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap beberapa pelaku usaha mikro di Kota Palangka Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat terhadap teknologi relatif positif, namun tidak diikuti dengan kepercayaan dan kontrol perilaku yang kuat. Hambatan utama terletak pada rendahnya literasi digital para pelaku usaha mikro, faktor kepercayaan, kebutuhan terhadap kepastian likuiditas harian, serta budaya transaksi tunai yang masih melekat kuat. Norma sosial berperan sebagai pendorong awal, tetapi belum mampu menumbuhkan komitmen jangka panjang. Dengan demikian, keberhasilan adopsi sistem pembayaran digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, melainkan juga oleh faktor psikologis, sosial, dan ekonomi mikro yang membentuk perilaku pengguna.

**Kata kunci:** Pelaku usaha mikro, pembayaran digital, QRIS, technology acceptance model (TAM), theory of planned behavior (TPB)

Received: March 08, 2026; Revised: March 12, 2026; Accepted: March 18, 2026; Published April 30, 2026.

\*Corresponding author, e-mail address

## **LATAR BELAKANG**

Masa transformasi digital telah mengubah perilaku interaksi masyarakat Indonesia, termasuk dalam aktivitas ekonomi. Penggunaan teknologi bahkan menjadi faktor penting yang tidak hanya meningkatkan keunggulan bersaing tetapi juga membuka akses ke segmen konsumen yang lebih luas (Wayahdi & Hutasoit, 2025). Perkembangan teknologi finansial pun dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah pola transaksi ekonomi di Indonesia secara signifikan (Gunawan et al., 2023). Bank Indonesia menyatakan transaksi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) mencatatkan pertumbuhan yang signifikan dalam setahun terakhir, yakni mencapai 226,54 persen (Kementerian Komunikasi dan Digital, 2025). Dalam konteks ini, sistem pembayaran digital seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan berbagai platform dompet digital telah menjadi tulang punggung transaksi non-tunai modern (Carolina, 2025).

Namun ironisnya di tengah gelombang digitalisasi, sebagian besar pelaku Usaha Mikro masih tertinggal dalam mengadopsi teknologi pembayaran terkini (Mahyuni & Setiawan, 2021). Menurut data Kementerian Koperasi dan UKM, lebih dari 65 juta Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia, hanya sekitar 17,25 juta atau 26,5% yang terhubung ke ekosistem digital, menunjukkan masih banyak UMKM yang belum memanfaatkan platform digital (Kementerian Komunikasi dan Digital, 2025). Padahal digitalisasi, terutama dengan penggunaan QRIS dan dompet digital, berpotensi besar memperluas akses pasar dan mempercepat transaksi (Sholihah & Nurhapsari, 2023).

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas mengenai kelebihan dan kekurangan penggunaan QRIS terhadap perkembangan Usaha. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Khairani, Saragih, Panggabea, Juan, & Manihuruk, (2025) bahwa QRIS dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat arus kas, dan memperkuat transparansi keuangan. Namun dalam penelitian tersebut juga dijelaskan bahwa, literasi digital yang rendah, keterbatasan jaringan internet, serta minimnya sosialisasi masih menjadi penghambat utama dalam pemanfaatan sistem ini secara optimal. Penelitian dari Mahyuni & Setiawan (2021) juga turut menyoroti adopsi QRIS dan dompet digital dengan menggunakan kerangka model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). *Technology Acceptance Model* (TAM) berfokus kepada persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, sementara *Theory of Planned Behavior* (TPB) menambahkan aspek sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa UMKM dalam penelitian ini menilai bahwa faktor kendala yang dihadapi tidaklah terlalu penting, sehingga tidak menjadi faktor yang dapat menghalangi minatnya menggunakan QRIS.

Meskipun telah menawarkan kerangka model baru, tetap terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi. Kesenjangan penelitian disebabkan oleh *sample* yang dimana diambil sebagian besar di kota besar dengan infrastruktur digital memadai, sedangkan konteks seperti Kota Palangka Raya yang dimana berdasarkan laporan Indeks Masyarakat Digital tahun 2025 mendapat nilai yang rendah di pilar pemberdayaan, masih jarang diteliti (Pudjianto, 2025). Lalu sebagian besar penelitian sebelumnya juga menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga belum mampu menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi pelaku usaha mikro. Padahal, faktor kepercayaan, kebiasaan, dan hambatan praktis sangat menentukan adopsi sistem pembayaran digital.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi tantangan usaha mikro dalam mengadopsi sistem pembayaran digital melalui studi pada QRIS dan Dompot Digital di Kota Palangka Raya dengan menggunakan *kerangka Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini berangkat dari argumen bahwa keberhasilan adopsi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, norma sosial, dan kontrol perilaku pelaku usaha mikro. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam literatur adopsi teknologi keuangan sekaligus rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dan pelaku usaha mikro.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Usaha Mikro**

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

Usaha mikro adalah unit usaha produktif berskala kecil yang dikelola secara mandiri oleh individu atau keluarga dengan modal terbatas serta sistem keuangan sederhana (Purnama Sari, 2024). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008

tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), usaha mikro adalah usaha yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50 juta dan penjualan tahunan tidak melebihi Rp300 juta (Gobal & Tasik Allo, 2024). Dalam konteks penelitian ini, usaha mikro yang dimaksud mencakup pedagang kaki lima, pemilik warung kecil, dan penjual makanan atau minuman dengan gerobak di Kota Palangka Raya. Karakteristik tersebut menjadikan mereka sebagai kelompok yang relevan untuk diteliti, karena memiliki akses terbatas terhadap teknologi serta cenderung mempertahankan sistem pembayaran tunai meskipun ekosistem digital telah berkembang.

### **Theory of Planned Behavior and Technology Acceptance Model (TAM)**

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat berperilaku (*behavioral intention*), yang terbentuk dari tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*) dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam konteks penggunaan sistem pembayaran digital, teori ini menjelaskan bahwa keputusan pelaku usaha mikro untuk menggunakan QRIS dan dompet digital dipengaruhi oleh sikap positif terhadap manfaatnya, tekanan sosial dari pelanggan atau rekan sejawat, serta keyakinan terhadap kemampuan mereka dalam mengelola teknologi tersebut.

Sedangkan Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) menekankan pada dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Seseorang akan cenderung menggunakan teknologi apabila ia merasa teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk memahami sejauh mana pelaku usaha mikro menilai QRIS dan dompet digital sebagai alat yang membantu meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat pelayanan, serta mempermudah pengelolaan keuangan usaha (Koul & Eydgahi, 2017).

Kedua model tersebut diintegrasikan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perilaku adopsi sistem pembayaran digital di kalangan pelaku usaha mikro. Model TAM menjelaskan faktor teknologis yang mendorong penerimaan, sedangkan TPB melengkapi dengan faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan penggunaan (Ramadan & Citra Sari, 2024). Integrasi keduanya diharapkan

mampu menggambarkan secara utuh bagaimana pelaku usaha mikro memaknai, menerima, atau menolak penggunaan QRIS dan dompet digital dalam aktivitas usahanya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Desain ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam konteks sosial, psikologis, dan ekonomi yang memengaruhi perilaku adopsi sistem pembayaran digital pada pelaku usaha mikro di suatu tempat tertentu (Yin, Robert K, 2003). Menurut Cresswell (2014), penelitian dengan pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi fenomena sosial secara mendalam dan kontekstual. Penelitian dilakukan di Kota Palangka Raya, dikarenakan berdasarkan laporan Indeks Masyarakat Digital (2025), walaupun dalam pilar infrastruktur dan ekosistem mendapatkan indeks 62,03, kota ini hanya mendapatkan indeks yang rendah dalam pilar pemberdayaan, yaitu hanya mencapai 44,72. Hal ini menunjukkan bahwa masih minim pengaplikasian keuangan digital dalam usaha sehari-hari.

Waktu penelitian dilakukan pada Oktober - November 2025 di kota Palangka Raya dan data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati praktik penggunaan QRIS dan dompet digital secara langsung (Lexy J. Moleong, 2014). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, dengan panduan berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Ajzen, 1991), yang menyoroti faktor persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui profil usaha, catatan transaksi, serta dokumen kebijakan terkait digitalisasi (Rukanova et al., 2018). Data sekunder diperoleh dari literatur dan publikasi ilmiah relevan, termasuk penelitian tentang efisiensi penggunaan QRIS dan dompet digital.

Informan ditentukan dengan *purposive sampling*, yaitu pelaku usaha mikro di Kota Palangka Raya yang memiliki usaha kecil seperti pedagang kaki lima, warung, atau penjual makanan dengan gerobak. Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Hubberman (2016) yang mencakup pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara simultan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan

triangulasi sumber dengan membandingkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang diperoleh mempunyai kredibilitas dan tetap konsisten (Denzin, 2017).

Subjek dari penelitian ini adalah 4 pelaku usaha mikro yang telah menggunakan QRIS dan dompet digital, bergerak disektor yang berbeda-beda, dan telah beroperasi minimal 1 tahun. Walaupun hanya 4 pelaku usaha mikro, mereka tetap mampu memberikan informasi yang komprehensif. Berikut pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada saat wawancara dengan pemilik usaha mikro di Kota Palangka Raya:

**Tabel 1.** List Pertanyaan

<b>Topik</b>	<b>Pertanyaan</b>
<i>Perceived Usefulness</i>	Apakah penggunaan QRIS dan dompet digital membuat bisnis Anda lebih efisien dan membantu meningkatkan pendapatan? Seberapa jauh QRIS dan dompet digital membantu Anda mempercepat transaksi atau melayani pelanggan dengan lebih nyaman? Apakah menurut Anda penggunaan QRIS dan dompet digital memberikan manfaat nyata bagi pertumbuhan bisnis Anda dibandingkan dengan transaksi tunai?
<i>Perceived Ease of Use</i>	Apakah QRIS atau dompet digital mudah digunakan untuk menerima pembayaran harian? Apakah Anda memerlukan bantuan orang lain (seperti anggota keluarga atau karyawan) saat menggunakan QRIS atau dompet digital? Bagian mana dari penggunaan QRIS atau dompet digital yang menurut Anda paling mudah, dan bagian mana yang menurut Anda paling sulit?
<i>Behavioral Control</i>	Bagaimana pendapat Anda tentang QRIS dan dompet digital sebagai metode pembayaran utama dalam bisnis Anda? Apakah Anda yakin dapat mengoperasikan QRIS dan dompet digital secara mandiri tanpa bantuan orang lain? Apakah Anda berencana untuk terus menggunakan atau memperluas penggunaan QRIS dan dompet digital di masa mendatang?
<i>Subjective Norm</i>	Apakah rekan pedagang atau pelanggan memengaruhi minat Anda untuk menggunakan QRIS atau dompet digital? Apakah anggota keluarga seperti anak atau pasangan Anda, mendorong Anda untuk menggunakan QRIS atau dompet digital? Apakah Anda menganggap penggunaan QRIS dan dompet digital penting untuk menjaga bisnis Anda tetap modern dan terkini?
<i>Attitude Toward Use</i>	Apakah kemampuan Anda menggunakan ponsel atau aplikasi memengaruhi keinginan Anda untuk menerapkan QRIS atau dompet digital? Bagaimana perasaan Anda saat menerima nontunai menggunakan QRIS atau dompet digital? Nyaman, aman, atau malah merasa cemas? Menurut Anda, apakah beralih ke sistem pembayaran digital merupakan langkah positif bagi kemajuan usaha Anda?

Sumber: diambil dari penelitian Mirza Munthaha, Aqil, Maulana, Sri, & Muna (2024) dan dimodifikasi menyesuaikan kebutuhan penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti membagi hasil penelitian ke dalam tiga subbab utama mengikuti konstruk teoritis TAM dan TPM. Subbab pertama berfokus pada pembahasan *perceived usefulness* dari TAM dan bagaimana pelaku usaha menilai manfaat teknologi terhadap produktivitas atau efisiensi kerja mereka. Subbab kedua membahas gabungan dua konstruk yang saling terkait, yaitu *Perceived Ease of Use* dari TAM dan *Perceived Behavioral Control* dari TPB, untuk menjelaskan kapasitas teknologi dan psikologis pelaku usaha guna merepresentasikan bagaimana kemampuan dan pengalaman aktual pelaku usaha memengaruhi perilaku adopsi mereka. Subbab ketiga akan membahas lebih lanjut tentang sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Use*) dan norma subjektif (*Subjective Norm*) dari TPB, yang menunjukkan bagaimana budaya sosial dan jaringan sosial memengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi teknologi.

### 1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat)

Berdasarkan hasil wawancara sebagian pelaku usaha mengakui bahwa QRIS memberikan manfaat dalam mempercepat proses transaksi, terutama ketika pelanggan tidak membawa uang tunai. Dalam beberapa kasus, QRIS bahkan dianggap membantu mencegah batalnya pembelian akibat ketiadaan uang kembalian. Meskipun demikian, manfaat ini belum cukup kuat untuk menggeser posisi uang tunai sebagai instrumen utama dalam kegiatan usaha harian. Para pelaku usaha masih merasa lebih aman menggunakan uang fisik karena dapat langsung digunakan untuk modal dan kebutuhan operasional. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berada pada tingkat fungsional. Dengan kata lain, QRIS dipahami sebagai alat bantu, tetapi belum dianggap sebagai kebutuhan utama. Berikut adalah kutipan lengkap informan beserta observasi oleh peneliti yang mencerminkan persepsi manfaat tersebut:

**Tabel 2.** *Perceived Usefulness*

Subjek	Hasil	Pola
Informan 1	“QRIS itu untuk pembayaran sampingan saja, saya masih butuh cash karena bisa langsung dipakai saat itu juga.”	Manfaat dirasakan, namun tetap tidak bisa menggantikan uang tunai dikarenakan faktor kepercayaan.
Informan 2	“Mudah memang, tapi uangnya tetap saya tarik manual. Istri saya yang atur semua transaksinya, jadi saya ikut saja.”	
Informan 3	“Banyak mahasiswa yang bayar pakai transfer, tapi tetap saja ada yang minta bayar biasa pakai uang.”	

Informan 4	“Kalau transfer saya dukung, tapi untuk QRIS besar saya kurang yakin, soalnya nggak ada nama pengirimnya.”	
------------	--	--

Sumber: Wawancara, 13 Oktober 2025

## **2. *Perceived Ease of Use and Behavioral Control (Kemudahan Penggunaan dan Kendali Perilaku)***

Selain manfaat, kemudahan penggunaan menjadi aspek penting dalam menentukan tingkat penerimaan pelaku usaha terhadap QRIS dan dompet digital. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha menganggap sistem ini mudah dioperasikan, terutama bagi mereka yang sudah terbiasa menggunakan telepon pintar. Meski begitu, tingkat kemudahan ini tidak sepenuhnya dirasakan secara pribadi. Banyak di antara mereka yang menyerahkan pengelolaan transaksi digital kepada anggota keluarga, seperti anak atau istri, yang lebih memahami cara kerja aplikasi keuangan. Hal ini menandakan bahwa *perceived ease of use* tidak selalu berbanding lurus dengan *perceived behavioral control*. Para pelaku usaha mungkin merasa sistemnya mudah, tetapi tidak memiliki kendali penuh atas penggunaannya.

Dalam konteks *Theory of Planned Behavior (TPB)*, kondisi ini menunjukkan bahwa rasa kontrol yang terbatas menimbulkan ketergantungan pada pihak lain. Pelaku usaha menjadi pengguna pasif dari inovasi teknologi, bukan pengendali aktif. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau notifikasi saldo yang tidak langsung masuk turut memperkuat rasa tidak percaya terhadap sistem digital. Meskipun secara teknis mudah, faktor psikologis berupa kekhawatiran kehilangan kontrol atas transaksi menjadi penghambat utama adopsi jangka panjang.

**Tabel 3. *Perceived Usefulness***

<b>Subjek</b>	<b>Hasil</b>	<b>Pola</b>
Informan 1	“Mudah aja, Cuma selama ini saya nggak urus sendiri, anak saya yang bantu daftarin sama atur QRIS-nya.”	Persepsi kemudahan tinggi, namun rasa kontrol rendah sehingga tetap bergantung pada keluarga.
Informan 2	“Mudah digunakan, tapi saya nggak terlalu paham aplikasinya. Jadi istri yang atur semua transaksi, saya tinggal lihat hasilnya aja.”	
Informan 3	“Sebenarnya mudah, tapi karena sinyal jelek jadi pelanggan suka ngeluh kalo transaksinya lambat.”	
Informan 4	“Efisien sih, tapi saya kurang suka karena bukti transaksi nggak jelas. Nggak ada nama	

	pengirim, jadi kadang ragu uangnya masuk atau nggak.”	
--	---	--

Sumber: Wawancara, 13 Oktober 2025

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa kemudahan penggunaan belum sepenuhnya mendorong rasa percaya diri pelaku usaha untuk menggunakan QRIS secara mandiri. Tingkat ketergantungan pada anggota keluarga memperlihatkan bahwa kemampuan digital belum menyebar secara merata di kalangan pelaku usaha mikro. Dalam kerangka TAM dan TPB, kondisi ini menegaskan bahwa persepsi kemudahan (ease of use) tidak akan bermakna tanpa diiringi dengan rasa kontrol (behavioral control). Oleh sebab itu, upaya peningkatan literasi digital di tingkat keluarga usaha menjadi faktor penting agar sistem pembayaran digital tidak hanya digunakan, tetapi juga benar-benar dikuasai oleh pemilik usaha.

Sikap pelaku usaha mikro terhadap sistem pembayaran digital menunjukkan penerimaan yang bersifat parsial. Mereka tidak menolak kehadiran QRIS dan dompet digital, namun belum siap menjadikannya sebagai alat pembayaran utama. Sikap ini terbentuk dari kombinasi antara kebutuhan praktis dan kebiasaan ekonomi tradisional. Pelaku usaha cenderung bersikap pragmatis, menggunakan QRIS hanya jika ada permintaan dari pelanggan atau ketika transaksi memerlukannya, tetapi tetap mempertahankan uang tunai sebagai basis finansial. Dalam kerangka TPB, hal ini menggambarkan *attitude* bahwa hanya dalam tahap penerimaan, tanpa disertai komitmen.

### **3. *Attitude Toward Use and Subjective Norm* (Sikap dan Norma Sosial)**

Sikap pelaku usaha mikro terhadap sistem pembayaran digital menunjukkan penerimaan yang bersifat parsial. Mereka tidak menolak kehadiran QRIS dan dompet digital, namun belum siap menjadikannya sebagai alat pembayaran utama. Sikap ini terbentuk dari kombinasi antara kebutuhan praktis dan kebiasaan ekonomi tradisional. Pelaku usaha cenderung bersikap pragmatis, menggunakan QRIS hanya jika ada permintaan dari pelanggan atau ketika transaksi memerlukannya, tetapi tetap mempertahankan uang tunai sebagai basis finansial. Dalam kerangka TPB, hal ini menggambarkan *attitude* bahwa hanya dalam tahap penerimaan, tanpa disertai komitmen.

Selain sikap, faktor sosial turut memainkan peran signifikan dalam membentuk keputusan penggunaan. Beberapa pelaku usaha mengakui bahwa mereka menggunakan QRIS bukan karena inisiatif pribadi, melainkan karena dorongan atau ajakan dari teman pedagang, bank, atau anggota keluarga, terutama anak yang memahami teknologi. Norma

sosial ini membuat pelaku usaha tidak sepenuhnya menjadi pengambil keputusan independen, melainkan mengikuti arus modernisasi yang berkembang di sekeliling mereka. Dengan demikian, *subjective norm* dalam TPB menjadi salah satu pendorong utama dalam menerima teknologi, tetapi sekaligus mengindikasikan bahwa adopsi belum lahir dari kesadaran individual. Berikut ini adalah kutipan wawancara yang menunjukkan pengaruh sikap personal dan tekanan sosial terhadap penggunaan QRIS:

**Tabel 4.** *Attitude Toward Use and Subjective Norm*

<b>Subjek</b>	<b>Hasil</b>	<b>Pola</b>
Informan 1	“Saya pakai karena ditawari teman-teman pedagang dan pihak bank. Sebenarnya waktu pertama kali ditawari saya belum yakin itu perlu, tapi setelah dicoba memang membantu pelanggan yang nggak bawa uang tunai. Tapi ya, saya pribadi lebih nyaman pakai tunai.”	Adopsi masih karena pengaruh eksternal dan bukan kesadaran pribadi.
Informan 2	“Istri saya bilang lebih baik pake aja biar nggak ketinggalan zaman. Saya tidak keberatan, tapi saya juga gak merasa itu penting untuk semua transaksi.”	
Informan 3	“Anak saya nyuruh pakai biar usaha saya kelihatan modern. Saya lihat memang ada manfaatnya walaupun saya masih lebih suka dapat uang cash ya.”	
Informan 4	“Kalau pelanggan minta, saya sediakan QRIS. Memang cepat dan nggak repot soal kembalian. Tapi kalau sepi yang pakai, saya juga jarang buka aplikasinya. Tapi transaksi tunai tetap masih lebih terasa meyakinkan sih karenakan langsung kelihatan uangnya.”	

Sumber: Wawancara, 13 Oktober 2025

Temuan ini menunjukkan bahwa adopsi QRIS di kalangan usaha mikro lebih banyak dipengaruhi oleh faktor sosial dibandingkan keyakinan teknologi. Secara sikap, pelaku usaha belum melihat QRIS sebagai simbol modernisasi usaha, tetapi sebagai bentuk penyesuaian agar tidak dianggap tertinggal. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri karena adopsi yang tidak dilandasi oleh kesadaran pribadi cenderung rapuh dan tidak berkelanjutan. Dalam konteks TPB, norma subjektif memang dapat mendorong tindakan awal, tetapi tanpa sikap positif yang kuat, intensi untuk mempertahankan penggunaan akan tetap rendah.

#### 4. Tantangan Usaha Mikro dalam Adopsi Sistem Pembayaran Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama dalam adopsi sistem pembayaran digital oleh pelaku usaha mikro tidak bersumber dari keterbatasan teknologi, melainkan dari faktor kepercayaan, kebiasaan transaksi tunai, dan kebutuhan terhadap kepastian likuiditas harian. Melalui triangulasi sumber data (wawancara, observasi, dan dokumentasi), diperoleh gambaran yang konsisten bahwa tantangan bersifat psikologis dan sosial-ekonomi, bukan teknis.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelaku usaha menilai QRIS dan dompet digital bermanfaat karena mempercepat transaksi dan mengikuti tren konsumen muda. Namun, kepercayaan terhadap sistem digital masih rendah, ketergantungan terhadap keluarga sehingga tidak punya kontrol penuh terhadap sistem digital, dan bahkan ada yang berpengalaman dana masuk terlambat, membuat banyak pelaku usaha tetap menyiapkan uang tunai agar dapat mempertahankan sirkulasi modal harian. Pernyataan yang dilontarkan oleh pelaku usaha mikro juga selalu mencerminkan bahwa kepercayaan dan likuiditas menjadi fondasi utama dalam keputusan mereka dan menyebabkan uang tunai tetap menjadi prioritas mereka.

Hasil observasi lapangan pada Oktober - November di kota Palangka Raya juga memperkuat temuan tersebut. Meskipun telah menampilkan kode QRIS di tempat usaha mereka, mereka tetap meminta pembeli menunjukkan bukti pembayaran manual dan mencatat transaksi digital secara terpisah. Praktik ini menggambarkan bahwa sistem digital belum sepenuhnya dipercaya, dan uang tunai masih menjadi bentuk kendali finansial yang paling aman. Artinya, penerimaan terhadap teknologi masih bersifat simbolik, namun belum melekat dalam usaha mereka. Selain itu juga konsumen lebih banyak yang menggunakan uang tunai dibandingkan dengan sistem pembayaran digital.

Temuan dokumentasi memberikan validasi teoritik dan memperkuat hasil lapangan melalui kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Berdasarkan TAM (Davis, 1989), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Namun, teori TPB (Ajzen, 1991) menambahkan dimensi psikologis berupa *attitude*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control* sebagai faktor pembentuk niat dan perilaku aktual. Integrasi kedua teori ini menegaskan bahwa meskipun pelaku usaha memiliki persepsi positif terhadap kemanfaatan dan kemudahan sistem pembayaran digital, tingkat kepercayaan

yang rendah dan keterbatasan literasi digital tetap menjadi hambatan utama yang menurunkan kontrol perilaku dan niat adopsi (Kusumawati & Putri, 2024).

Berikut adalah tabel yang disajikan berdasarkan hasil triangulasi dari ketiga sumber yang berbeda-beda:

**Tabel 5. The Triangulation Source**

<b>Wawancara</b>	<b>Observasi</b>	<b>Dokumentasi</b>
Pelaku usaha mengakui manfaat dan kemudahan QRIS dan dompet digital, namun masih ragu terhadap keamanan dan waktu pencairan dana, adanya ketergantungan dengan keluarga untuk mengurus sistem pembayaran digital, dan uang tunai yang tetap harus disiapkan untuk menjaga kelancaran modal harian.	Pelaku usaha menampilkan kode QRIS, tetapi tetap memverifikasi pembayaran manual dan mencatat transaksi digital secara terpisah. Transaksi tunai mendominasi.	TAM (Davis, 1989), menjelaskan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan memengaruhi penerimaan teknologi, sedangkan TPB menekankan peran <i>attitude</i> , <i>subjective norm</i> , dan <i>behavioral control</i> (Ajzen, 1991), Persepsi positif terhadap manfaat dan kemudahan tidak cukup menjamin adopsi berkelanjutan tanpa kepercayaan dan kontrol perilaku yang kuat (Kusumawati & Putri, 2024).
<b>Kesimpulan</b>		
Semua sumber data menunjukkan pola yang konsisten bahwa hambatan utama dalam adopsi sistem pembayaran digital tidak bersumber dari keterbatasan teknologi, melainkan dari rendahnya kepercayaan terhadap sistem digital, kebiasaan transaksi tunai, dan kebutuhan terhadap kepastian likuiditas harian. Upaya peningkatan adopsi perlu diarahkan pada pembangunan kepercayaan, edukasi literasi digital kontekstual, dan kebijakan pencairan dana instan.		

Sumber: Dibuat oleh peneliti (2025)

## KESIMPULAN DAN SARAN

Tantangan utama dalam adopsi sistem pembayaran digital oleh pelaku usaha mikro di Kota Palangka Raya tidak terletak pada aspek teknis atau ketersediaan infrastruktur, melainkan pada faktor kepercayaan, kebiasaan transaksi tunai, serta kebutuhan terhadap kepastian likuiditas harian. Meskipun persepsi terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan QRIS dan dompet digital relatif positif sebagaimana dijelaskan dalam kerangka TAM, hal tersebut belum diikuti oleh kontrol perilaku dan tingkat kepercayaan yang memadai sebagaimana dipahami dalam TPB. Adopsi yang terjadi masih bersifat simbolik dan pragmatis, dipengaruhi oleh norma sosial atau dorongan eksternal, namun belum berkembang menjadi komitmen jangka panjang yang berbasis

kesadaran dan keyakinan personal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi pembayaran digital pada sektor mikro memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif, tidak hanya berfokus pada sosialisasi teknologi, tetapi juga pada penguatan literasi digital kontekstual, pembangunan kepercayaan terhadap keamanan dan transparansi sistem, serta kebijakan pencairan dana yang lebih cepat dan pasti agar selaras dengan karakter arus kas harian usaha mikro.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang relatif terbatas dan cakupan wilayah yang terfokus pada satu kota, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan belum memungkinkan pengujian hubungan kausal secara kuantitatif antarvariabel dalam model TAM dan TPB. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah dan variasi responden, membandingkan konteks kota dengan tingkat indeks digital yang berbeda, serta mengintegrasikan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk menguji secara lebih mendalam pengaruh kepercayaan, likuiditas, dan kontrol perilaku terhadap intensi dan keberlanjutan penggunaan sistem pembayaran digital pada pelaku usaha mikro.

## DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Carolina, E. (2025). *Digital payments in Indonesia: A Cultural shift*. Jakarta Post. <https://www.thejakartapost.com/business/2025/08/27/digital-payments-in-indonesia-a-cultural-shift.html>
- Cresswell, J. W. (2014). Research Design Qualitatives, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *Sage Publications*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Denzin, N. (2017). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Routledge: Taylor & Francis Group.
- Gobal, R., & Tasik Allo, Y. (2024). Peran Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa. *Bulletin of Community Engagement*, 4(2), 234–238.
- Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023). The Effect of Using Cashless (QRIS) on Daily Payment Transactions Using the Technology Acceptance Model. *Procedia Computer Science*, 227, 548–556. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.557>
- Kementerian Komunikasi dan Digital. (2025). *Transaksi QRIS Melonjak 226,54%, Revolusi Pembayaran Digital di Indonesia*. Komdigi.Go.Id. <https://www.komdigi.go.id/berita/ekonomi-digital/detail/transaksi-qr-is-melonjak->

22654-revolusi-pembayaran-digital-di-indonesia

- Khairani, N., Saragih, A. Y., Panggabean, W. N., Juan, O., & Manihuruk, G. (2025). Pengaruh QRIS terhadap Efisiensi Operasional UMKM pada Era Transformasi Digital: Study Literatur. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 6764–6774.
- Koul, S., & Eydgahi, A. (2017). A systematic review of technology adoption frameworks and their applications. *Journal of Technology Management & Innovation*, 12(4).
- Kusumawati, E. D., & Putri, E. (2024). *The Effectiveness of Using Digital Transaction Applications with the Technology Acceptance Model for Financial Management JRAP ( Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan ) The Effectiveness of Using Digital Transaction Applications with the Technology Accept. November.*
- Mahyuni, L. P., & Setiawan, I. W. A. (2021). Bagaimana QRIS menarik minat UMKM? Sebuah model untuk memahani intensi UMKM menggunakan QRIS. *Forum Ekonomi*, 23(4), 735–747. <https://doi.org/10.30872/jfor.v23i4.10158>
- Miles, M. B., & Hubberman, A. M. (2016). Qualitative Data Analysis. In *Educacao e Sociedade* (Vol. 1, Issue 1).
- Mirza Munthaha, M., Aqil, I., Maulana, S. R., Sri, A., & Muna, A. (2024). Implementation of QRIS : A Case Study of SMEs in Indonesia. *Dinasti International Journal of Economics, Finance and Accounting (Dijefa)*, 5(3), 1102–1117. <https://dinastipub.org/DIJEFA/article/view/2780>
- Prof. Lexy J. Moleong, M. . (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif [Edisi Revisi]. *Jurnal Teknologi Kimia Dan Industri*, 2(1), 1–7.
- Pudjianto, B. W. (2025). *INDEKS MASYARAKAT DIGITAL INDONESIA 2025*. Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia.
- Purnama Sari, I. (2024). Adoption of Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) through a Strategy to Increase the Financial Literacy of UMKM Players in the City of Solo. *Indonesian Journal of Interdisciplinary Research in Science and Technology (MARCOPOLLO)*, 2(6), 931–942.
- Ramadan, Citra Sari, Y. E. (2024). PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ( TAM ) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE PAYMENT DANA ( STUDI KASUS : SELURUH PENGGUNA DANA DI KOTA PEKANBARU ) Citra Sari Ramadan Prodi Manajemen , Fakultas Ekonomi dan Bisn. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1).
- Rukanova, B., Henningsson, S., Zinner Henriksen, H., & Hua Tan, Y. (2018). Digital Trade Infrastructures: A Framework for Analysis. *Complex Systems Informatics and Modeling Quarterly*, 01(14), 1–21. <https://doi.org/10.7250/csimq.2018-14.01>
- Sholihah, E., & Nurhapsari, R. (2023). Percepatan Implementasi Digital Payment Pada UMKM: Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.21831/nominal.v12i1.52480>
- Wayahdi, M. R., & Hutasoit, R. M. (2025). Pelatihan digital marketing untuk promosi produk kripik pada UD. Kreasi Lutvi. *JIPITI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 61–65.
- Yin, Robert K. (2003). *Case study research: Design and methods*.