KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

SKRIPSI JURNAL

KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)

Oleh:

Adnan Alif Utama

2015/384212/SP/26924

Dosen Pembimbing:

Dra. Susi Daryanti, M.Sc

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Departemen Pembangunan Sosial dan Kesejahteraan

Universitas Gadjah Mada

2020

KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)

Adnan Alif Utama

Abstrak

Perkembangan teknologi yang mendukung kebutuhan masyarakat menghasilkan mobile payment sebagai alat transaksi yang praktis, aman, dan memiliki catatan transaksi. Salah satu penyedia layanan mobile payment terbesar di Indonesia adalah Go-Pay. Sebagai salah satu layanan terbesar mobile payment di Indonesia, Go-Pay telah banyak digunakan oleh UMKM sebagai metode pembayaran. Namun UMKM masih memiliki tantangan untuk menggunakan Go-Pay sebagai metode pembayaran secara maksimal. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif untuk mengetahui kesiapan adopsi mobile payment Go-Pay sebagai metode pembayaran oleh UMKM. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung kesiapan adopsi dan yang menghambat kesiapan adopsi mobile payment. Faktor technology menjadi faktor utama yang mendukung kesiapan adopsi mobile payment Go-Pay oleh UMKM.

Kata kunci: mobile payment; kesiapan; Go-Pay; UMKM.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan sistem informasi terus menciptakan berbagai inovasi baru, salah satunya adalah financial technology. Menurut The National Digital Research Centre (NDRC) financial technology merupakan suatu inovasi gabungan antara layanan keuangan dengan teknologi modern. Sistem pembayaran berbasis teknologi menjadi salah satu sektor dalam industri financial technology yang paling berkembang di Indonesia.

Perkembangan financial technology yang begitu cepat terjadi karena financial dapat memotong biaya, meingkatkan kualitas dari jasa keuangan, dan menciptakan keragaman serta kestabilan industri keuangan (Pricewaterhouse, 2016). Bank of Japan (Shigehiro, 2016) menyebutkan bahwa alasan dibalik cepatnya perkembangan financial technology dikarenakan dapat melakukan Globalizing, Personalizing, dan Virtualizing dari jasa keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mempublikasikan melalui laman resminya, pada tahun 2015-2016 perusahaan financial technology mengalami peningkatan sebesar 412,5% dari tahun sebelumnya. Selain itu, secara berkala OJK juga mempublikasikan perusahaan financial technology yang terdaftar dan memiliki izin di Indonesia. Hingga periode April 2020, jumlah perusahaan financial technology yang terdaftar dan memiliki izin mencapai 161 perusahaan.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Perkembangan financial technology di Indonesia memunculkan beberapa inovasi-inovasi baru yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu inovasi yang muncul adalah hadinya PT. Gojek Indonesia. PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan penyedia aplikasi online yang menyediakan layanan lengkap mulai dari transportasi, logistic, layananan pembayaran, dan berbagai layanan lainnya. Layanan yang ditawarkan aplikasi Go-Jek yaitu Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Pulsa, Go-Send, Go-Point, Go-Bills, Go-Box, Go-Shop, Go-Mart, dan Go-Pay.

Salah satu layanan yang menjadi perhatian adalah hadirnya layanan Go-Pay yang menjadi alat pembayaran pada aplikasi Gojek. Dihimpun dari riset yang dilakukan iPrice Group dan App Annie menunjukkan pada periode tahun 2019 Go-Pay berhasil menjadi layanan e-wallet dengan pengguna terbanyak di Indonesia. Selanjutnya Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa 30% transaksi uang elektronik di Indonesia berasal dari Go-Pay. Hal tersebut dapat terlihat dari transaksi melalui Go-Pay yang menembus angka sekitar Rp 89,5 triliun per Februari 2019. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa mayoritas pelanggan dari layanan jasa financial technology memilih Go-Pay karena inovasi yang ditawarkan lengkap dan menunjang kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan berjalannya waktu, layanan Go-Pay berkembang menjadi e-wallet yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran pada transaksi tertentu. Inovasi tersebut merupakan hasil kerjasama PT. Gojek Indonesia dengan beberapa bank di Indonesia diantaranya Bank Mandiri, Bank BNI 46, Bank Central Asia, CIMB Niaga dan beberapa bank lainnya.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Menurut CEO Go-Pay Aldi Haryopratomo, manfaat keuangan non tunai yang dirilis oleh PT. Gojek Indonesia juga memberikan manfaat kepada mitra PT. Gojek Indonesia. Manfaat tersebut adalah kemudahan transaksi, kemanan transaksi, serta pencatatan transaksi yang jelas dan rapi sehingga dapat digunakan mitra PT. Gojek Indonesia mengajukan peminjaman modal. Hal tersebut dikarenakan mayoritas mitra usaha PT. Gojek Indonesia adalah usaha kecil.

Usaha menengah kecil dan mikro (UMKM) yang dimaksud merujuk pada Undang-Undang No. 20 tahun 2008 yaitu usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi criteria sebagai usaha mikro. Salah satu keunggulan dari UMKM adalah bentuk usaha yang lebih fleksibel jika dibandingkan dengan usaha berkapasitas besar. Meskipun UMKM merupakan kegiatan ekonomi rakyat yang memiliki skala kecil, namun memiliki peran yang cukup strategis dalam pembangunan ekonomi di Indonesia.

Merujuk pada data dari Asian Development Bank (ADB) Institute tahun 2015, Indonesia merupakan negara yang memiliki kontribusi terbanyak dari SME/UMKM terhadap PDB 57,8%, penyerapan tenaga kerja sebesar 97,2%, serta total ekspor 15,8%. Dengan jumlah 57 juta lebih UMKM yang ada di Indonesia, maka pertumbuhan ekonomi akan terpengaruh secara signifikan oleh keberadaan UMKM.

Melihat peran yang begitu signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia, PT. Gojek Indonesia mencoba untuk membantu mengembangkan serta mengiklankan produk mitra. Go-Pay merupakan solusi yang ditawarkan kepada para pelaku UMKM oleh PT. Gojek Indonesia. Dengan hadirnya Go-Pay memungkinkan

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

pelaku UMKM bersaing dengan kondisi ekonomi yang serba modern. Jangkauan Go-Pay yang luas juga menjadi suatu kelebihan yang dapat menunjang proses pemasaran bagi UMKM.

Meskipun sudah banyak UMKM yang menggunakan layanan Go-Pay, banyak dari pelaku UMKM (pedagang) masih kebingungan pada penerapan mobile payment dengan Go-Pay. Pada pengalaman sehari-hari masih banyak orang yang menyiapkan uang tunai saat melakukan transaksi pada UMKM. Hal tersebut dapat terjadi karena kebiasaan dari para pembeli serta terkadang penjual yang tidak menawarkan sistem pembayaran menggunakan layanan Go-Pay. Selain hal tersebut, kesiapan para pelaku UMKM dalam menguasai sistem pembayaran menggunakan mobile payment juga sangat mempengaruhi keputusan pembeli dalam menentukan metode transaksi.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, banyak faktor yang menjadi penyebab masalah. Merujuk pada model kesiapan yang digambarkan oleh Tornatzky & Fleischer (1990) yaitu TOE Framework, faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan Go-Pay pada UMKM dapat dilihat dari tiga faktor antara yaitu Technology, Organization, serta Environment. Hoti (2016) menyebutkan bahwa TOE Framework merupakan sebuah model yang tepat dalam menyelidiki pengadopsian teknologi pada UMKM.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk mencari tahu dan menggali informasi mengenai kesiapan penggunaan mobile payment Go-Pay sebagai metode pembayaran pada UMKM menggunakan pendekatan TOE Framework. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi dan literasi bagi

KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

masyarakat dalam memahami mobile payment yang mulai menjadi pilihan utama metode pembayaran untuk proses transaksi.

Tinjauan Pustaka

Perkembangan *Mobile Payment* di Indonesia

Perkembangan industri telekomunikasi di Indonesia sangat pesat, terutama industri telekomunikasi nirkabel. Pada lima tahun terkahir, pertumbuhan pengguna mencapai rata-rata 21% per tahun dan dengan fitur layanan yang terus berkembang (Untoro, Trenggana, & Dewi, 2013). Hal tersebut membuka peluang untuk pemanfaatan fitur layanan telepon seluler sebagai salah satu sistem pembayaran. Pada saat yang bersamaan, kondisi industri keuangan di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan dengan produk-produk yang beragam. Produk yang muncul dari perkembangan tersebut adalah *m-banking* dan *m-payment*.

Pada tahun 2007, Telkomsel meluncurkan T-*Cash* yang merupakan layanan *mobile payment* pertama di Indonesia. Setelah muncul T-*Cash,* beberapa layanan *mobile payment* di Indonesia mulai bermunculan seperti Dompetku oleh Indosat yang diluncurkan pada tahun 2008 dan XL-Tunai oleh XL pada tahun 2012. *Mobile payment* yang muncul pada periode tersebut mengusung teknologi USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*). Teknologi tersebut dipilih karena sederhana dan mudah dipahami sehingga menarik banyak minat pengguna. Setelah 3 tahun diluncurkan, T-*Cash* mampu mengumpulakn 8 juta pengguna dengan mayoritas penggunaan untuk pembayaran layanan telekomunikasi dan pembayaran tagihan rumah tangga.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Bertepatan dengan perayaan HUT ke-74 Republik Indonesia pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia secara resmi meluncurkan *QR Code Indonesian Standard* (QRIS) yang telah mengikuti standar EMV Co yang aman.. QRIS merupakan sebuah kode QR standar yang dapat digunakan untuk pembayaran secara resmi di Indonesia. Proses pembayaran menggunakan kode QR sangat efisien karena hanya perlu memindai kode QR yang terdapat pada masing-masing gerai penyedia barang atau jasa. Selain itu, tren *mobile payment* di Indonesia yang begitu banyak digunakan adalah layanan elektronik berbasis teknologi server. Salah satu model *mobile payment* di Indonesia yang berbasis teknologi server adalah Go-Pay.

Kondisi *Mobile Payment* di Indonesia

Pada saat ini, jenis *mobile payment* yang paling banyak digunakan di Indonesia merupakan *mobile payment* yang berbasis pada QRIS dan server. Merujuk pada survey yang dilakukan oleh Mandiri Sekuritas, pada tahun 2019 Go-Pay yang menganut sistem pembayaran berbasis server dan QRIS memiliki jumlah pengguna terbesar di Indonesia. Tingginya pengguna layanan Go-Pay dikarenakan banyaknya fitur yang ditawarkan serta proses transaksi yang mudah.

Ekosistem *mobile payment* di Indonesia telah didukung dengan penerapan *big data* yang sangat penting. Konsep dasar dari *big data* adalah menciptakan proses penyimpanan yang aman dan analisis data untuk menghasilkan insight. Kehadiran *big data* pada *mobile payment* dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan skor kredit yang bisa digunakan pihak lain, mendeteksi adanya penipuan, menentukan resiko saat sedang

KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

melakukan sebuah transaksi, serta dapat membantu para pelaku usaha untuk menganalisis dan memetakan konsumen mereka (Mandiri Sekuritas, 2018).

Kesiapan Adopsi *Mobile Payment* oleh UMKM

Untuk mengetahui kesiapan adopsi *mobile payment* Go-Pay oleh UMKM pada penelitian ini digunakan pendekatan TOE (*Technology, Organization, Environment*) *framework.* Menurut Setiobudi dan Wiradinata(2018) TOE *framework* merupakan model penerimaan teknologi pada level organisasi yang memadukan tiga faktor penting yang dapat mempengaruhi pada penerimaan atau adopsi teknologi. Pada konteks teknologi, penelitian ditekankan kepada cara dan struktur teknologi dapat mempengaruhi suatu kelompok dalam mengadopsi teknologi informasi (Aboelmaged & Hashem, 2018). Pada konteks organisasi penelitian berfokus pada atribut organisasi yang dapat mempengaruhi teknologi, sedangkan pada konteks lingkungan penelitian ditekankan pada lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi adopsi teknologi (Aboelmaged & Hashem, 2018).

Pertama, pada konteks teknologi faktor-faktor yang mendorong proses adopsi teknologi *mobile payment* oleh UMKM sebagai metode pembayaran antara lain *relative advantage, compability,* dan *complexity.* Relative advantage adalah seberapa jauh inovasi dapat memberikan perubahan yang lebih baik daripada metode yang telah ada(Rogers, 2003). Berbeda dengan *relative advantage, compability* merupakan nilai yang dirasakan dari adopsi teknologi telah konsisten dengan nilai-nilai yang ada sebelumnya dan juga memperbaiki nilai-nilai yang dianggap kurang efektif (Ngah,

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Zainuddin, & Thurasamy, 2017). Yang terakhir *complexity* adalah tingkat kesulitan pengguna dalam upaya untuk memahami dan menggunakan system (Hoti, 2016).

Kedua, pada konteks *organizational* faktor-faktor yang berpengaruh terhadap upaya adopsi teknologi oleh UMKM adalah *organizational competency, top management support,* dan *training and education. Organizational competency* adalah gambaran kesiapan organisasi sebagai persepsi dan evaluasi penunjang keputusan tentang sejauh mana kepercayaan organisasi memiliki kesadaran, sumber daya, dan komitmen untuk mengadopsi teknologi informasi (Tan, Chong, Lin, & Eze, 2009). Selanjutnya menurut Salwani, et al. (2009) top management support merupakan persepsi dan tindakan dari pejabat mengenai manfaat adopsi teknologi informasi dalam menciptakan nilai-nilai bagi perusahaan. Yang ketiga t*raining and education* adalah usaha perusahaan dalam menginstruksikan karyawannya untuk bekerja menggunakan teknologi untuk menjaga kualitas dan kuantitas (Salwani, Ramdani, Kawalek, & Lorenzo, 2009)

Ketiga, pada konteks *environment* faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap proses adopsi teknologi *mobile payment* oleh UMKM adalah *competitive pressure* dan *trading partner support.* Menurut Zhu & Kraemer (2005), *competitive pressure* adalah sebuah tingkatan tekanan yang dirasakan perusahaan dari para pesaingnya. *Competitive pressure* telah diakui sebagai tujuan penting untuk asimilasi inovasi (Aboelmaged & Hashem, 2018). Sedangkan Trading partner support merupakan factor yang berhubungan dengan penyedia layanan atau jasa dan mitra yang bekerja sama dengan perusahaan (Gangwar & Date, 2015).

KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Mobile Payment

Mobile payment adalah setiap pembayaran dimana dari saat dimulai, diaktifkan, ataupun ingin mengkonfirmasi pembayaran dilakukan menggunakan telepon selulerr (Karnouskus & Fokus, 2004). Adopsi dan penggunaan dari mobile payment dapat memberikan keuntungan bagi pengguna maupun penyedia layanan. Keuntungan yang didapatkan dari penggunaan mobile payment yaitu aspek kenyamanan, biaya, keamanan, kemampuan dalam menerima iklan serta pengecekan saldo (Untoro, Trenggana, & Dewi, 2013).

Mobile payment di Indonesia masih dalam tahap pengembangan, namun penggunanya sudah aktif terlibat dalam penggunaan *mobile payment*. Pada tahun 2013 diperkirakan pemilik rekening bank jumlahnya 70 juta, sedangkan pengguna mobile banking dan payment mencapai 150 juta (Untoro, Trenggana, & Dewi, 2013)

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa mobile payment merupakan alat pembayaran yang menggunakan telepon seluler dan internet sebagai media sehingga dapat memungkinkan penggunanya melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja.

B. Penggunaan Metode Penelitian

Artikel ini dihasilkan dari studi yang menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode ini merupakan “penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari orang dan perilaku yang diamati dan berupa tulisan lisan” (Moelong, 2011). Penggunaan metode

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ini bertujuan untuk menggambarkan kesiapan para pelaku UMKM dalam mengadopsi sistem *financial technology* sebagai metode pembayaran.

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipilih adalah studi literature secara tematik (Espitia, Sanchez, & Galvis, 2016). Studi literatur ini dimulai dengan menggunakan kata kunci di tiga data yang berisi jurnal yang kredibel. Basis data yang digunakan adalah 1) Adopsi Teknologi, 2) *Mobile Payment* Go-Pay, 3) UMKM. Pencarian dibatasi untuk jurnal yang diterbitkan pada tahun 2010 hingga 2020. Jurnal yang didapat berjumlah 72 artikel. Selanjutnya jurnal-jurnal tersebut direduksi dengan menggunakan kriteria tertentu.

Krieteria yang digunakan dibagai menjadi dua macam. Kriteria pertama adalah kelengkapan artikel dan bahasa. Artikel ilmiah yang dipilih adalah artikel yang dipandang utuh, memuat judul, nama pengarang, penerbit, abstrak, serta terdapat isi artikel yang lengkap hingga daftar pustaka. Kriteria kedua adalah relevansi. Artikel yang dipilih hanya artikel yang membahas tentang adopsi *mobile payment.* Hasil yang didapatkan adalah adanya 19 jurnal yang relevan dengan tujuan penelitian ini.

Analisis yang digunakan mengacu pada model interaktif (Herdiansyah, 2011). Terdapat empat tahap yang dilalui pada penelitian ini, yakni: (1) pengumpulan data; (2) reduksi data, yaitu pengolahan data untuk dijadikan sebuah tulisan sehingga mudah diinterpretasi; (3) *display* data, yakni penyajian data dalam bentuk narasi singkat yang kemudian diintrepretasikan sesusai dengan permasalahan yang dibahas; (4) kesimpulan, yakni penarikan ‘benang merah’ analisis untuk memberikan jawaban yang tepat terhadap pertanyaan penelitian.

KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

C. Pembahasan

C.1. Profil Ringkas Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Indonesia

UMKM merupakan kegiatan ekonomi rakyat yang dilihat dari skalanya dengan bidang usaha yang perlu dilindungi untuk mencegah dari kecurangan persaingan usaha(Oktaviani, 2017). UMKM memiliki proporsi sebesar 99,99% dari total keseluruhan pelaku usaha di Indonesia pada tahun 2015 (Bank Indonesia, 2015). UMKM juga terbukti lebih baik dalam fleksibilatas usaha dibandingkan dengan usaha berkapsitas besar(Nugrahani, 2011). Hal tersebut dapat terlihat saat Indonesia mengalami krisis pada tahun 1998, usaha berskala kecil dan menengah terus mengalami pertumbuhan. Hal tersebut dapat terjadi karena mayoritas usaha berskala kecil tidak terlalu bergantung pada modal besar atau pinjaman dari luar dalam mata uang asing (Bank Indonesia, 2015).

Dalam perspektif usaha UMKM diklasifikasikan dalam empat kelompok, antara lain; UMKM sektor informal; UMKM Mikro; usaha kecil dinamis, dan; *fast moving enterprise* (Bank Indonesia, 2015). UMKM sektor informal merupakan UMKM yang paling sering ditemui seperti pedagang kaki lima. Sedikit berbeda, UMKM mikro adalah para pelaku UMKM dengan kemampuan sifat pengrajin namun memiliki kekurangan untuk mengembangkan kewirausahaannya. Selanjutnya adalah usaha kecil dinamis yang merupakan kelompok UMKM yang mampu berwirausaha dengan menjalin kerjasama dan ekspor. Yang terakhir, *fast moving enterprise* adalah UMKM yang telah siap untuk bertransformasi menjadi usaha besar.

C.2 *Mobile Payment* GoPay

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Go-Pay merupakan sebuah dompet elektronik (*electronic wallet*) yang diciptakan oleh PT. Gojek Indonesia sebagai layanan pembayaran yang terdapat pada aplikasi Gojek. Saat ini Go-Pay sudah memiliki konektivitas dengan beberapa bank besar yang ada di Indonesia demi memudahkan penggunanya untuk melakukan isi saldo. Beberapa bank yang telah bekerjasama dengan Go-Pay antara lain BCA, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, Permata Bank, dan CIMB niaga.

PT. Gojek Indonesia mengembangkan beberapa fitur-fitur yang ditujukan untuk menarik perhatian dan minat dari penggunanya. Beberapa fitur yang didapatkan dari penggunaan Go-Pay antara lain, layanan transaksi yang beragam serta transaksi yang dapat dilakukan sepanjang hari, pembelian di toko atau restoran rekan usaha Go-Pay, PayLater yang merupakan metode pembayaran pascabayar atau post-paid, transaksi keuangan lainnya seperti transfer saldo Go-Pay ke sesama penggunan dan ke bank, serta penarikan tunai di atm tertentu (Gojek Indonesia, 2020).

Dengan berbagai fitur dan kemudahan yang ditawarkan oleh Go-Pay, merujuk pada laporan dari Mandiri Sekuritas dan MDI Ventures Go-Pay telah berhasil menjadi penyedia layanan mobile payment dengan jumlah pengguna aktif terbanyak di Indonesia dengan presentase 70% (Mandiri Sekuritas, 2018). Dari banyaknya pengguna layanan mobile payment Go-Pay, jenis transaksi yang paling sering digunakan adalah food delivery service, ride-hailing service, telecom top-ups, utilities, public transport, dan remittance.

Sebagai salah satu penyedia layanan mobile payment yang baru muncul di Indonesia, Go-Pay mampu beradaptasi sehingga mendapatkan pertumbuhan pengguna

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

yang sangat signifikan tiap tahunnya. Merujuk pada data Mandiri Sekuritas (2018) layanan mobile payment dengan pengguna tertinggi di Indonesia adalah Go-Pay dengan jumlah sepuluh juta lebih pengguna. Hal tersebut dapat dicapai dengan penggunaan platform pembayaran yang mudah di akses yakni, QR code dan OTP (*One-Time Password*).

C.3 Adopsi Mobile Payment Sebagai Metode Pembayaran

Mobile payment yang dimaksud pada penelitian ini adalah Go-Pay yang disediakan oleh PT Gojek Indonesia. Proses adopsi *mobile payment* sebagai metode pembayaran pada UMKM dapat dilihat dari pendekatan TOE *Framework.* Pendekatan TOE *Framework* dapat menjelaskan proses adopsi teknologi pada tingkat organisasi dengan memperhatikan tiga faktor penting yakni teknologi, organisasi, dan lingkungan (Aboelmaged & Hashem, 2018).

Pada faktor teknologi, proses adopsi *mobile payment* aspek yang paling dominan adalah *relative advantage.* Teknologi *mobile payment* yang ditawarkan oleh Go-Pay telah merubah proses transaksi lebih mudah, efisien dan aman (Rogers, 2003). Kemudahan yang ditawarkan oleh Go-Pay dikarenakan sistem OTP hanya membutuhkan *password* untuk melakukan proses transaksi serta teknologi QRIS yang memungkinkan pengguna *mobile payment* melakukan *scan* QR untuk melakukan pembayaran. Penggunaan *big data* oleh Go-Pay yang dapat diakses oleh mitranya juga memberikan keuntungan tersendiri untuk UMKM. UMKM dapat menggunakan *big data* untuk memetakan pasar dan menganalisis kebiasaan pelanggan.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Penggunaan *mobile payment* Go-Pay sebagai metode pembayaran mampu mengubah transaksi konvensional yang dirasa kurang efektif. Penggunaan Go-Pay sebagai media pembayaran memungkinkan proses transaksi berjalan cepat, sesuai dengan tagihan yang diterima, serta pada transaksi tertentu memungkinkan antara pelaku UMKM dan pelanggannya tidak harus bertatap muka.

Dengan berbagai fitur yang ditawarkan Go-Pay sebagai metode pembayaran memerlukan pemahaman dalam penggunaan sistem Go-Pay oleh UMKM. Dalam menunjang proses pemahaman penggunaan Go-Pay sebagai metode pembayaran, pihak PT. Gojek Indonesia melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada mitra UMKM (Gojek Indonesia, 2020). Pelatihan tersebut bertujuan untuk membantu UMKM memaksimalkan penggunaan fitur yang telah dihadirkan Go-Pay sehingga dapat mengembangkan lini usaha UMKM.

Menilik pada faktor organisasi, *organizational competency* dan *training and education* merupakan aspek penting yang saling berkaitan. *Organizational competency* menjadi faktor penentu UMKM dalam mengadopsi teknologi. Pada saat ini, sudah banyak UMKM yang memiliki infrasturktur untuk mengadopsi teknologi *mobile payment* sebagai metode pembayaran. Sebagai salah satu *mobile payment* berbasis QRIS dan OTP pertama di Indonesia, Go-Pay banyak dipilih oleh UMKM karena sistem penggunaan yang mudah dan memiliki jumlah pengguna terbesar (Mandiri Sekuritas, 2018). Teknologi yang dihadirkan oleh Go-Pay dinilai oleh UMKM dapat meningkatkan kegiatan usaha serta sumber daya yang dimiliki sudah menunjang proses adopsi *mobile payment.* Selain sumber daya yang mencukupi *training and education* diperlukan untuk terus mengembangkan kemampuan dan kompetensi UMKM dalam

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

menguasai teknologi *mobile payment.* Proses pelatihan membutuhkan kerjasama antara pihak UMKM dengan PT. Gojek Indonesia sebagai peyedia layanan Go-Pay.

Adopsi teknologi *mobile payment* oleh UMKM juga dipengaruhi faktor *environment* atau lingkungan. Tekanan yang diperoleh dari pesaing dapat memicu UMKM berkembang dengan mengadopsi *mobile payment* sebagai metode pembayaran (Aboelmaged & Hashem, 2018). Go-Pay sebagai salah satu layanan *mobile payment* dengan jumlah terbesar di Indonesia memiliki ekosistem yang baik. Jumlah mitra atau *merchant* yang sangat banyak dan tersebar di berbagai wilayah menjadikan iklim persaingan antar UMKM semakin ketat. Hal tersebut yang menjadi salah satu latar belakang dari adopsi Go-Pay sebagai metode pembayaran bagi UMKM.

Kerjasama antara Go-Pay dengan UMKM meberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Pihak Go-Pay mendapat keuntungan dari banyaknya mitra UMKM yang menyediakan berbagai kebutuhan pelanggannya sehingga memunculkan *traffic* pada aplikasi mereka. Banyaknya transaksi yang dilakukan melalui Go-Pay juga menjadi keuntungan materiil bagi pihak PT Gojek Indonesia selaku penyedia layanan Go-Pay. Bagi UMKM yang menggunakan Go-Pay sebagai metode pembayaran diuntungkan dengan jangkauan pasar yang lebih luas, kemudahan transaksi, serta pemanfaatan *big data* untuk menunjang kegiatan bisnis.

C.4 Kendala Adopsi *Mobile Payment* Sebagai Metode Pembayaran Pada UMKM

Kendala yang dihadapi oleh UMKM dalam mengadopsi *mobile payment* Go-Pay sebagai metode pembayaran tidak begitu terlihat. Hal tersebut terjadi karena tiga faktor

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

utama pada penelitian ini yakni *technology, organization, and environment* sudah menunjang proses adopsi *mobile payment* Go-Pay oleh UMKM. Satu-satunya kendala yang ditemukan dalam penelitian ini adalah *complexity.*

Complexity berkaitan erat dengan sistem yang diterapkan oleh Go-Pay yang rumit untuk dipahami. Banyaknya fitur yang ditawarkan oleh Go-Pay membutuhkan pemahaman yang optimal oleh UMKM sebagai mitra. Semakin rumit fitur yang ditawarkan akan berdampak pada keengganan UMKM untuk mengadopsi *mobile payment* Go-Pay sebagai metode pembayaran.

D. Penutup

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa UMKM telah siap untuk mengadopsi *mobile payment* Go-Pay sebagai metode pembayaran. Terdapat beberapa kendala dan keuntungan yang didapatkan dari adopsi *mobile payment* Go-Pay oleh pelaku UMKM.

Pertama, faktor *technology* menjadi faktor yang paling dominan dalam proses adopsi *mobile payment* Go-Pay sebagai metode pembayaran pada UMKM. Pada faktor *technology,* aspek *relative advantage* memberikan pengaruh yang kuat kepada UMKM untuk mengadopsi *mobile payment* Go-Pay sebagai metode pembayaran.

Kedua, hadirnya teknologi *mobile payment* di Indonesia dapat menunjang promosi produk khususnya pada UMKM. Dengan kerjasama yang terjalin antara pelaku UMKM dengan pihak Go-Pay, memungkinkan pihak UMKM untuk melakukan promosi produk pada aplikasi milik pihak Go-Pay dalam hal ini Gojek sehingga dapat menjangkau pasar yang lebih luas. Hal tersebut juga berdampak baik pada pihak *start*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

up Go-Pay karena semakin banyak transaksi yang terjadi maka semakin banyak juga keuntungan yang mereka dapat.

Ketiga, dengan adanya ekosistem *mobile payment* di Indonesia yang telah didukung dengan *big data* belum dimanfaatkan oleh UMKM untuk melakukan analisis pelanggan. UMKM masih menganggap *mobile payment* sebagai metode pembayaran virtual yang menggantikan metode pembayaran konvensional. Pihak UMKM perlu mendapatkan pelatihan dari pihak yang kompeten untuk melakukan analisa kebiasaan belanja masyarakat yang menjadi target pasar mereka sehingga kegiatan usaha UMKM terus berkembang dan dapat bersaing.

Terkait dengan hal itu, maka disarankan untuk: pertama, melakukan pelatihan tentang pemanfaatan *big data* kepada UMKM mitra Go-Pay; kedua, meningkatkan keaktifan UMKM dalam melakukan promosi produk melalui *platform* yang dimiliki Go-Pay; ketiga, meningkatkan kemampuan UMKM untuk dapat membranding produk atau jasa yang mereka tawarkan

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Daftar Pustaka

Aboelmaged, M., & Hashem, G. (2018). *International Journal of Medial Information*. Retrieved from https://dioi.org/10.1016/j.ijmedinf.2018.07.009

Bank Indonesia. (2015). Profil Bisnis Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). 5.

BPS. (2011, March 11). *Berita Resmi Statistik UKM*. Retrieved from www.bps.go.id

Edy, S., Triyani, D., & Prapti , R. R. (2018). Program Kemitraan Masyarakat Dalam Teknologi dan Inovasi Produk Untuk Meningkatkan Pertumbuhan UMKM. *Majalah Ilmiah 16(2)* , 1-203.

Espitia, F., Sanchez, T., & Galvis, L. (2016). Systematic Literature Review of the Implementation of Knowledge Codification Process. *European Confence Knowledge Management* .

Gangwar, H., & Date, H. (2015). Understanding Determinants of Cloud Computing Adoption Using an Integrated TAM-TOE Model. *Journal of Enterprise information Management Article Information* .

Gojek Indonesia. (2020). *GoPay*. Retrieved Agustus 13, 2020, from Apa itu Gopay?: https://www.gojek.com/help/gopay/apa-itu-go-pay/

Herdiansyah. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial.* Jakarta: Salemba Humanika.

Hoti, E. (2016). The Technological, Organizational and Enviromental Framework of IS Innovation Adaption in Small and Medium Enterprises. *Internatioanl Journal of Business and Management* , 1-14.

Karnouskus, S., & Fokus, F. (2004). Mobile Payment: a Journey Through Existing Procedurs and Standardization Initiatives. *IEEE Communication Surveys ad Tutorials* , 44-66.

Mandiri Sekuritas. (2018). Mobile Payment in Indonesia. *Race to Big Data Domination* , 32.

Moelong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Ngah, A., Zainuddin, Y., & Thurasamy, R. (2017). Applying the TOE Framework in the Halal Warehouse Adoption Study. *Journal of Islamic Accounting and Businnes Research* , 161-181.

Nugrahani, D. S. (2011). E-Commerce Untuk Pemasaran Produk Usaha Kecil dan Menengah. *SEGMEN Jurnal Manajemen dan Bisnis* .

Oktaviani, R. F. (2017). Peran Kemajuan Teknologi E-Commerce Untuk Percepatan Keberhasilan Kinerja Dengan Penerapan Strategi Pemasaran UKM. 176-195.

Otoritas Jasa Keuangan. (2019, November 11). *Siaran Pers: Satgas Buka "Warung Waspada Investasi"*. Retrieved Mei 21, 2020, from www.ojk.go.id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-Satgas-Buka-Warung-Waspada-Investasi.aspx.

Pricewaterhouse, C. (2016, Maret). *Global Fintech Report*. Retrieved Mei 20, 2020, from Blurred Lines: How Fintech is Shaping Financial Service: www.pwc.de/de/newsletter/finanzdienstleistung/assets/insurance-inside-ausgabe-4-maerz-2016.pdf

Rogers, E. (2003). *Difussion of Innovation (5th edition).* New York: Free Press.

Salwani, Ramdani, B., Kawalek, P., & Lorenzo, O. (2009). Predicting SMEs Adoption of Enterprise Systems. *Journal of Enterprise Information Management* , 10-24.

Setiobudi, A., & Wiradinata, T. (2018). Intensi UKM Dalam Adopsi Financial Technology di Jawa Timur. 5-6.

Shigehiro, K. (2016, Agustus 23). *Creation of value added through open innovation*. Retrieved Mei 20, 2020, from https://www.boj.or.jp/en/announcements/release_2017/rel170111a.htm/

Tan, K., Chong, S., Lin, B., & Eze, U. (2009). Internet-Based ICT Adoption: Evidence From Malaysian SMEs. *Industrial Management & Data System* , 224-224.

Untoro, Trenggana, R. A., & Dewi, K. (2013). Pemetaan Produk dan Resiko Pembayaran Bergerak (Mobile Payment) Dalam Sistem Pembayaran di Indonesia. 03.

Untoro, Trenggana, R. A., & Dewi, K. (2013). Pemetaan Produk dan Resiko Pembayaran Bergerak (Mobile Payment) Dalam Sistem Pembayaran di Indonesia. *Bank Indonesia Working Paper* , 3.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
KESIAPAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT GO-PAY SEBAGAI METODE PEMBAYARAN PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)
ADNAN ALIF UTAMA, Dra. Susi Daryanti, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Untoro, Trenggana, R. A., & Dewi, K. (2013). Pemetaan Produk dan Risiko Pembayaran Bergerak (Mobile Payment) Dalam Sistem Pembayaran di Indonesia. *Bank Indonesia Working Paper* , 3.