PENERAPAN TEKNOLOGI PEMBAYARAN DIGITAL QRIS DI PASAR LAMA KOTA TANGERANG PROVINSI BANTEN

Nanda Amelia
NPP. 33.1039
Program Studi Pembangunan Ekonomi dan Pemberdayaan Masyarakat
Email: nandaamelia0924@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Sutiyo, S. STP., M. Si., Ph. D.
Email: sutiyo@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *The author focuses on the issue of digital literacy among the residents of Tangerang City, which is considered adequate; however, the continued predominance of cash payment habits, concerns regarding the security of digital transactions, and infrastructure limitations have hindered the optimal use of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in Pasar Lama, Tangerang City.* ***Purpose:*** *This study aims to describe the implementation of QRIS in Pasar Lama, Tangerang City, Banten Province.* ***Method:*** *This study uses qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews with 20 informants, observation, and documentation. The main theoretical framework used in this study was the Technology Acceptance Model (TAM) proposed by Davis.* ***Result:*** *This study found that The results show that the implementation of QRIS digital payment technology by culinary merchants at Pasar Lama, Tangerang City, is generally positive, as seen from the three dimensions used by the author as research references: perceived usefulness, where the transaction process become fast, perceived ease of use, where notifications are clear upon payment completion, and behavioral intention to use, where both merchants and customers mutually recommend using QRIS. However, obstacles still exist, including slow fund disbursement, a 0.3% service fee, the risk of QR phishing, network dis network disruptions, and resistance from elderly merchants and consumers.* ***Conclusion:*** *This study concludes that although QRIS provides significant benefits, its implementation still faces several challenges. The study recommends a float fund scheme, special tax incentives, the installation of Wi-Fi and internet quota subsidies for merchants, transaction protection measures, simplification of administrative procedures, and interactive dialogues with local influencers.*
Keywords: *QRIS implementation, culinary traders, Pasar Lama, Technology Acceptance Model, micro, small, and medium enterprises.*

ABSTRAK

Permasalahan: Peneliti berfokus pada permasalahan tingkat literasi digital masyarakat Kota Tangerang yang "cukup" namun masih dominannya kebiasaan pembayaran tunai, keraguan atas keamanan transaksi digital, dan keterbatasan infrastruktur sehingga pemanfaatan *Quick Response Code Indonesian Strandard* (QRIS) di Pasar Lama Kota Tangerang belum optimal. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang Provinsi Banten. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan

deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (20 informan), observasi, dan dokumentasi. Teori utama yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi pembayaran digital QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang secara garis besar menunjukkan hasil yang positif dilihat dari 3 dimensi yang digunakan peneliti sebagai acuan penelitian yakni, persepsi kegunaan di mana proses transaksi menjadi cepat, persepsi kemudahan penggunaan di mana notifikasi jelas ketika selesai pembayaran, dan niat untuk menggunakan di mana para pedagang dan konsumen saling merekomendasikan untuk menggunakan QRIS. Namun, masih terdapat hambatan berupa pencairan dana yang lambat, biaya layanan 0,3%, risiko QR *phising*, gangguan jaringan, dan resistensi pedagang dan konsumen usia lanjut. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun QRIS memberikan manfaat yang signifikan, namun penerapannya masih menghadapi beberapa hambatan. Adapun saran penelitian ini, yakni Skema "Dana Talangan", Insentif Pajak Khusus, Pemasangan WiFi dan Subsidi Kuota Internet untuk Merchant, Perlindungan Transaksi, Penyederhanaan Prosedur Administrasi, serta Dialog Interaktif dengan Influencer Lokal.
Kata kunci: Penerapan QRIS, Pedagang Kuliner, Pasar Lama, Technology Acceptance Model, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peran pemerintah dalam paradigma pemerintah modern telah berkembang dari sekedar penjaga ketertiban menjadi fasilitator pembangunan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat. (Martini, 2017) menegaskan bahwa pemerintahan tidak hanya dijalankan pada level nasional, tetapi juga dioperasionalkan ke dalam struktur yang lebih spesifik melalui pemerintahan daerah. Pemerintahan merupakan bagian integral dari hubungan antara individu dan negara, yang dijalankan melalui mekanisme organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini mengimplikasikan bahwa upaya transformasi digital, termasuk dalam sistem pembayaran, menjadi tanggung jawab yang terdistribusi hingga ke tingkat daerah. Isu utama yang dihadapi, khususnya Pemerintah Daerah, adalah bagaimana mentransformasikan potensi ekonomi lokal sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang menjadi penopang perekonomian nasional menjadi kekuatan yang tangguh dan berdaya saing di era digital. Seringkali UMKM menghadapi kendala klasik seperti keterbatasan akses modal, pasar, dan teknologi. Menurut (Diva, 2019), dalam pengembangan UMKM, peran pemerintah yang efektif dan optimal dapat terwujud dengan menjalankan fungsi sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator. Disinilah fungsi pemerintah diuji, yaitu dengan menciptakan ekosistem yang kondusif melalui kebijakan, regulasi, dan program yang tepat sasaran.

Sejalan dengan konsep tersebut, (Labolo, M., Muchlis, 2017) menjelaskan bahwa budaya kekuasaan pemerintah untuk terus berusaha menjadi yang terbaik sebagai pemerintah (*good government*) dengan cara menghasilkan regulasi, melaksanakan pembangunan, memberdayakan masyarakat, serta mengoptimalkan pelayanan, baik yang bersifat umum maupun yang bersifat pribadi. Pemberdayaan menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Perkembangan teknologi informasi yang pesat menawarkan sebuah solusi disruptif. Inovasi dalam teknologi finansial (*fintech*), khususnya dalam bentuk pembayaran digital, hadir sebagai instrumen strategis yang dapat menjawab beberapa kendala klasik UMKM tersebut. Salah satu inovasi dari kemajuan teknologi ini yaitu munculnya teknologi pembayaran digital. Perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran telah menggantikan pembayaran tradisional yang menggunakan uang fisik sebagai alat pembayaran.

Penggunaan uang tunai dalam bentuk uang kartal semakin berkurang dibandingkan dengan uang giral di era modern saat ini, terutama jika dilihat dari segi efisiensi. Hal ini dikarenakan tingginya

biaya yang dibutuhkan untuk proses pencetakan, distribusi, dan pengelolaan uang kartal. Sebagai alternatif, *platform mobile* hadir sebagai salah satu saluran yang potensial untuk layanan keuangan digital. Kehadiran *fintech* bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai produk keuangan, memperlancar proses transaksi, serta meningkatkan literasi keuangan.

Transformasi digital yang sedang berlangsung di berbagai sektor perekonomian tidak hanya terbatas pada industri besar atau perusahaan berskala nasional, namun telah merambah ke UMKM yang selama ini dikenal sebagai penopang utama perekonomian Indonesia. Keunggulan UMKM terletak pada fleksibilitas dan daya adaptasi yang tinggi terhadap perubahan lingkungan usaha, sehingga ketika inovasi teknologi pembayaran mulai berkembang pesat, sektor ini mampu merespon dengan cepat untuk meningkatkan daya saing di tengah pasar yang semakin terintegrasi secara digital, baik di tingkat lokal, nasional, maupun global. Langkah tersebut dapat membuat UMKM tidak hanya bertahan di era digital, namun juga memiliki peluang besar untuk berkembang dan menjadi motor penggerak pertumbuhan ekonomi berbasis teknologi di Indonesia.

Peran strategis UMKM dalam perekonomian nasional tercermin dari data Kementrian Koperasi dan UKM tahun 2023, dimana kontribusinya terhadap PDB mencapai 61% atau senilai Rp9.580 triliun. Tidak hanya itu, UMKM juga menjadi tulang punggung penyerapan tenaga kerja, memperkerjakan lebih dari 117 juta orang atau sekitar 97% dari total tenaga kerja Indonesia (Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, 2023).

Meskipun UMKM memiliki peran dan kontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia, sektor ini masih menghadapi berbagai kendala serius dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi. Tantangan utama yang dihadapi meliputi terbatasnya akses terhadap teknologi digital, minimnya fasilitas pendukung, serta rendahnya pemahaman tentang literasi digital di kalangan pelaku usaha. Transformasi digital yang mencakup pemanfaatan teknologi untuk memperbaiki dan mempercepat proses bisnis telah menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, serta menguatkan daya saing usaha.

Dalam konteks ini, pemberdayaan menjadi pendekatan yang fundamental. Menurut (Hamid, 2018), pemberdayaan dapat dipahami sebagai upaya memberi kekuatan atau kemampuan kepada kelompok yang masih lemah agar mampu hidup mandiri. Kelompok ini didorong agar sanggup memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari secara layak, seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, pendidikan, dan layanan kesehatan. Banyak UMKM yang masih tertinggal dalam mengadopsi teknologi karena keterbatasan pengetahuan, infrastruktur yang belum memadai, dan kendala permodalan. Kondisi ini menyebabkan sebagian pelaku UMKM kesulitan memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh ekonomi digital, sehingga berpotensi menghambat pertumbuhan mereka di tengah persaingan pasar yang semakin ketat dan terintegrasi secara global.

Memperluas definisi pemberdayaan, (Suaib; Zulhijjah, 2024) menyatakan bahwa pemberdayaan dalam konteks pembangunan dapat diartikan sebagai upaya membuat masyarakat menjadi berdaya, memiliki kemampuan atau kekuatan, baik bagi orang lain atau mempunyai kekuatan berkontribusi sesuatu kepada pembangunan. Pesatnya perkembangan teknologi sistem pembayaran, membuat metode pembayaran tunai secara bertahap beralih menjadi pembayaran non-tunai. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi dan memperluas inklusi keuangan di Indonesia, pemberdayaan masyarakat melalui akses teknologi pembayaran digital menjadi keniscayaan agar masyarakat tidak hanya menjadi konsumen pasif, tetapi juga kontributor aktif dalam pembangunan ekonomi digital.

Salah satu wujud nyata dari fungsi pemerintah dalam mendorong pembangunan ekonomi digital dan solusi untuk mengatasi kesenjangan digital ini, pemerintah Indonesia bersama Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menerbitkan program Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Bank Indonesia melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 menetapkan standar nasional kode Quick Response untuk transaksi pembayaran

yang dikenal sebagai QRIS. Standar ini memungkinkan konsumen melakukan pembayaran menggunakan berbagai aplikasi berbasis server, seperti uang elektronik, *mobile banking*, *e-money*.

QRIS yang diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019 menjadi langkah strategis dalam menyatukan standar pembayaran digital di seluruh Indonesia. Sistem ini memberikan kemudahan bagi pelaku usaha, termasuk UMKM, untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi dompet digital dan layanan perbankan melalui satu kode QR yang terintegrasi. QRIS dirancang agar dapat digunakan dengan berbagai platform digital, sehingga mendorong integrasi antar penyedia layanan tanpa perlu sistem yang berbeda-beda.

Kota Tangerang, dengan visi sebagai kota industri, perdagangan, dan jasa, memiliki tingkat literasi digital masyarakat pada kategori "cukup" (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2023). Kota Tangerang sendiri telah diakui sebagai salah satu pusat ekonomi dengan laju pertumbuhan yang cepat di wilayah Provinsi Banten, dimana pertumbuhan pesat UMKM didorong oleh adanya dukungan sinergis dari pemerintah daerah dan sektor swasta (Dewi et al., 2024). Namun, realitas di Pasar Lama Kota Tangerang justru menunjukkan hal sebaliknya: dari 158 UMKM kuliner, hanya 18 yang menggunakan QRIS, 27 menggunakan QR Code PJSP NonBank, dan 120 masih menggunakan tunai (Yusuf & Cadith, 2024). Kesenjangan antara potensi literasi digital dan realita penerapan ini menjadi urgensi penelitian. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai penerapan QRIS serta merumuskan strategi tepat sasaran guna mengatasi hambatan seperti keterlambatan pencairan dana, biaya layanan, risiko keamanan, dan resistensi pedagang lansia. Apabila tidak dilakukan, pemerintah akan kekurangan dasar empiris sehingga upaya penguatan digitalisasi UMKM berisiko tidak optimal.

Penerapan QRIS tidak hanya bertujuan mempermudah dan mempercepat transaksi non-tunai, tetapi juga menjadi sarana memperluas inklusi keuangan, terutama di sektor UMKM. Implementasi QRIS di sektor kuliner dalam konteks ini, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan mendorong pertumbuhan transaksi digital secara berkelanjutan di Indonesia. Dengan demikian, kebijakan ini sejalan dengan semangat pemberdayaan yang diuraikan oleh para ahli, yaitu menjadikan masyarakat (khususnya pelaku UMKM) lebih berdaya, mandiri, dan mampu berkontribusi dalam pembangunan daerahnya masing-masing.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan dominannya kebiasaan pembayaran tunai, keraguan atas keamanan transaksi digital, dan keterbatasan infrastruktur, sehingga pemanfaatan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) oleh pedagang kuliner di Pasar Lama Kota Tangerang belum optimal. Fenomena ini menjadi menarik untuk diteliti lebih dalam karena Kota Tangerang justru memiliki tingkat literasi digital masyarakat yang tergolong "cukup" berdasarkan survei Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada tahun 2023, dengan nilai interval 40% yang mencakup empat dimensi utama yaitu digital skill, digital ethics, digital safety, dan digital culture. Capaian ini mengindikasikan bahwa masyarakat Kota Tangerang secara umum telah memiliki fondasi yang memadai dalam pemanfaatan teknologi digital. Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa tingkat adopsi QRIS di kalangan pedagang kuliner Pasar Lama masih sangat rendah, di mana dari 158 UMKM kuliner, hanya 18 yang menggunakan QRIS (sekitar 11,4%), 27 menggunakan QR Code PJSP NonBank, dan 120 masih mengandalkan pembayaran tunai (Yusuf & Cadith, 2024). Kesenjangan (gap) antara tingkat literasi digital yang tergolong cukup dengan realita penerapan QRIS yang masih rendah ini menjadi celah penelitian yang perlu dijelaskan secara mendalam.

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan rendahnya adopsi QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang. Pertama, faktor demografis dan struktural. Berdasarkan data BPS Kota Tangerang tahun 2025, penduduk Kota Tangerang didominasi oleh kelompok usia produktif (20-35 tahun) yang

mencapai sekitar 400 ribu jiwa. Kelompok usia ini secara sosiologis telah terpapar ekosistem digital sejak dini dan menjadi penggerak utama preferensi transaksi non-tunai. Namun, karakteristik demografis yang menguntungkan bagi adopsi teknologi ini justru bertolak belakang dengan realitas di lapangan, di mana sebagian besar pedagang kuliner di Pasar Lama berada pada kelompok usia lanjut yang memiliki tingkat adaptasi lebih rendah terhadap teknologi pembayaran digital. Kesenjangan antargenerasi ini menjadi faktor penting yang menjelaskan mengapa tingkat literasi digital masyarakat yang tergolong "cukup" tidak serta-merta menghasilkan adopsi QRIS yang optimal di kalangan pedagang.

Kedua, faktor pendidikan dan keterbatasan literasi keuangan digital. Cukup banyak pedagang kuliner di Pasar Lama yang memiliki latar belakang pendidikan formal terbatas. Hal ini sejalan dengan data BPS Kota Tangerang yang menunjukkan bahwa meskipun Harapan Lama Sekolah (HLS) mencapai 13,96 tahun, masih terdapat penduduk usia produktif yang tidak melanjutkan pendidikan dengan berbagai sebab, salah satunya lebih memilih untuk mencari penghasilan karena keterbatasan kemampuan finansial keluarga. Data ini menunjukkan bahwa sebagian pedagang memilih untuk bekerja langsung di sektor informal ketimbang melanjutkan pendidikan, yang berimplikasi pada keterbatasan pemahaman mereka terhadap produk-produk keuangan digital termasuk mekanisme QRIS.

Ketiga, faktor budaya dan perilaku konsumsi. Masyarakat Pasar Lama, khususnya komunitas Tionghoa Benteng yang telah menetap sejak abad ke-15, memiliki ikatan kuat dengan tradisi pembayaran tunai yang telah berlangsung turun-temurun. Budaya ini diperkuat oleh karakteristik transaksi di pasar tradisional yang umumnya bersifat kecil, cepat, dan cair. Selain itu, fenomena yang terjadi pada generasi lanjut usia ini adalah kecenderungan untuk mempertahankan kebiasaan lama karena merasa lebih aman dan nyaman, meskipun menyadari adanya kemudahan dari teknologi baru.

Keempat, faktor teknis dan infrastruktur. Kendala seperti gangguan jaringan internet di titik-titik tertentu Pasar Lama (terutama dekat bantaran Sungai Cisadane), keterbatasan perangkat smartphone yang mumpuni, serta ketiadaan kuota data menjadi hambatan riil yang tidak bisa diabaikan. Kelima, faktor keamanan. Maraknya praktik QR *phising* dan pemalsuan bukti bayar yang menimpa sesama pedagang menciptakan efek gentar dan mengurangi kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital.

Meskipun berbagai studi telah membahas faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS secara umum, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji kesenjangan antara tingkat literasi digital yang tergolong cukup dengan realita penerapan QRIS yang rendah di kawasan wisata kuliner tradisional. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara mendalam faktor-faktor penghambat spesifik di Pasar Lama Kota Tangerang serta merumuskan upaya strategis yang tepat sasaran. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap lokus yang secara literasi digital sudah cukup namun adopsi teknologi pembayaran digitalnya masih rendah, serta pendekatan kualitatif mendalam yang mampu mengungkap alasan-alasan di balik kesenjangan tersebut.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai penerapan QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang sebagai dasar perumusan strategi oleh pemerintah setempat dalam mengatasi berbagai tantangan seperti keterlambatan pencairan dana, biaya layanan, risiko keamanan, dan resistensi pedagang lansia. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami pola serta faktor penghambat secara faktual, sehingga perumusan strategi pengembangan program berisiko tidak tepat sasaran, kurang efektif, dan tidak sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. (Syafaastuti et al., 2024) meneliti pengaruh sosial terhadap minat penggunaan QRIS dengan model TAM dan menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh kuat terhadap niat menggunakan QRIS. (Najib & Fahma, 2020) menganalisis adopsi sistem pembayaran digital pada UMKM di Indonesia dengan model TAM yang diperluas dan menemukan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kepercayaan, dan sikap berpengaruh signifikan. (Ardiana et al., 2021) mengevaluasi kebijakan QRIS pada UMKM di Bali dengan pendekatan TAM dan membuktikan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap, sedangkan persepsi kemudahan tidak. (Hartanto et al., 2025) mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS dan dampaknya terhadap keputusan pembelian, menemukan bahwa kepercayaan dan keamanan menjadi aspek penting. (Husin et al., 2023) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS melalui mobile banking di Jakarta dan Tangerang, menunjukkan bahwa persepsi kompatibilitas berpengaruh terhadap persepsi kegunaan dan kemudahan. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi metode kuantitatif dengan beragam pendekatan teoritis.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada konteks objek penelitian di kawasan wisata kuliner tradisional Pasar Lama yang memiliki karakteristik unik dengan dominasi pedagang lansia dan budaya tunai yang kuat, serta lokus di Kota Tangerang yang secara literasi digital sudah berada pada kategori "cukup" namun adopsi QRIS belum optimal. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang mendalam untuk mengungkap faktor penghambat dan merumuskan upaya strategis komprehensif, berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini juga merumuskan enam upaya strategis terintegrasi (skema instant settlement, insentif pajak, penguatan infrastruktur, perlindungan transaksi, penyederhanaan administrasi, dan pendekatan sosial berbasis komunitas) yang belum pernah dirumuskan secara khusus untuk konteks pasar tradisional.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan mengenai penerapan teknologi pembayaran digital QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang Provinsi Banten, dengan menelaah hambatan, faktor pendukung, dan upaya yang dilakukan untuk mendorong penerapan QRIS di Pasar Lama.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk memahami secara mendalam fenomena penerapan QRIS, menggali makna di balik perilaku pedagang dan konsumen, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan upaya yang diperlukan dalam konteks alami di Pasar Lama. Pendekatan induktif dipilih karena peneliti berangkat dari fakta empiris di lapangan untuk membangun pola, hubungan, dan teori substantif, bukan menguji hipotesis yang sudah ada.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari wawancara dengan 20 informan yang dipilih menggunakan

teknik purposive dan snowball. Informan kunci terdiri dari Kepala Tim Penguatan Daya Saing dan Perlindungan Usaha Mikro (Disperindag), Kepala Tim Infrastruktur Internet dan Data TIK (Diskominfo), Kepala Bidang Perdagangan dan Jasa PT. TNG, serta pedagang kuliner (9 orang) dan konsumen (8 orang) di Pasar Lama (Simangunsong, 2016). Teknik purposive digunakan untuk memilih informan kunci dari unsur pemerintah dan pengelola yang memiliki kewenangan dan pengetahuan mendalam, sedangkan teknik snowball digunakan untuk memperluas jaringan informan dari kalangan pedagang dan konsumen berdasarkan rekomendasi berantai. Kombinasi ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang utuh dari sisi kebijakan, pelaksana, penerima manfaat, dan pengguna.

Teknik pengujian keabsahan data kualitatif dilakukan melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas data dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pemerintah, pengelola, pedagang, dan konsumen), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta member check kepada informan untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi sebenarnya.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data (seleksi dan pemfokusan data sesuai fokus penelitian), penyajian data (dalam bentuk narasi sistematis dan tabel), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2021). Analisis data menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis yang mencakup tiga dimensi: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) (Wicaksono, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Pasar Lama Kota Tangerang, Provinsi Banten, yang berlokasi di Jalan Kisamaun, Kelurahan Sukasari, Kecamatan Tangerang. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Januari hingga April 2026, yang mencakup proses observasi awal, pelaksanaan wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumentasi kegiatan program. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi penerapan QRIS secara aktual dan kontekstual sesuai dengan dinamika program yang sedang berjalan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis penerapan teknologi pembayaran digital QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis yang mencakup tiga dimensi: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) (Wicaksono, 2022). Ketiga dimensi ini saling terkait dan memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana pedagang dan konsumen di Pasar Lama menerima, menilai, dan merespon keberadaan QRIS sebagai metode pembayaran digital.

3.1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefullnes*)

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan QRIS akan meningkatkan performa, efisiensi, dan memberikan manfaat ekonomi dalam bertransaksi sehari-hari. Penulis melakukan wawancara mendalam terhadap pedagang dan konsumen baik yang menggunakan QRIS maupun tidak menggunakan QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang Provinsi Banten.

Hasil

Pedagang pengguna QRIS di Pasar Lama secara konsisten menyampaikan bahwa QRIS memberikan manfaat nyata dalam tiga aspek utama, yaitu kecepatan transaksi, pengurangan risiko kehilangan uang tunai, dan peningkatan volume penjualan. Pak Reza (pedagang pisang tanduk) mengungkapkan pengalamannya secara detail, "Dulu kalau ramai, antrean panjang karena harus hitung uang tunai. Sekarang dengan QRIS, pembeli tinggal scan, saya dengar bunyi beep, transaksi selesai 3-5 detik." Pernyataan ini menunjukkan bahwa QRIS mampu mengatasi masalah klasik di pasar tradisional yaitu antrean panjang yang berpotensi mengurangi jumlah pelanggan karena keengganan menunggu.

Manfaat serupa juga dirasakan oleh Pak Rahman (pedagang dimsum goreng) yang menyoroti aspek keamanan finansial. Ia mengaku, "Saya tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar. Risiko kehilangan hampir tidak ada lagi." Sebelum menggunakan QRIS, pedagang di Pasar Lama harus membawa pulang uang tunai hasil penjualan yang jumlahnya cukup besar, terutama pada akhir pekan ketika omzet meningkat drastis. Hal ini menimbulkan risiko kehilangan akibat pencopetan atau kehilangan di perjalanan pulang. Dengan QRIS, uang langsung masuk ke rekening, sehingga risiko tersebut dapat diminimalisir secara signifikan.

Dari sisi peningkatan volume penjualan, Pak Andi (pedagang es teler) memberikan data yang sangat konkret. Ia mengaku, "Dulu akhir pekan hanya bisa jual 40-50 porsi. Sekarang dengan QRIS bisa 200-300 porsi. 70-80% transaksi saya pakai QRIS." Peningkatan omzet yang mencapai 400-500% ini tidak terlepas dari daya tarik pembayaran digital bagi konsumen milenial dan wisatawan yang mendominasi kunjungan ke Pasar Lama pada Sabtu malam dan Minggu sore. Selain itu, kecepatan transaksi yang ditawarkan QRIS memungkinkan pedagang melayani lebih banyak pembeli dalam waktu yang sama, sehingga kapasitas penjualan meningkat tanpa perlu menambah tenaga kerja.

Di sisi lain, pedagang yang belum menggunakan atau pernah menggunakan lalu berhenti memiliki pengalaman dan persepsi yang berbeda. Ibu Yanti (pedagang mie ayam, belum pakai QRIS) mengaku ragu, "Saya lihat teman saya yang pakai QRIS malah merasa ribet, kadang gatau uangnya sudah masuk atau belum." Keraguan ini muncul karena ia belum memiliki pengalaman langsung dan hanya mengandalkan informasi dari sesama pedagang yang mungkin juga belum sepenuhnya memahami mekanisme QRIS.

Bapak Arif (pedagang nasi goreng, pernah pakai lalu berhenti) memiliki pengalaman yang lebih pahit. Ia bercerita, "Ada orang tidak bertanggung jawab menempelkan QRIS palsu di atas lapak saya. Lumayan banyak transaksi yang masuk ke rekening orang lain. Saya balik ke tunai lagi." Kasus QR phishing ini menjadi pengalaman traumatis yang tidak hanya merugikan secara finansial tetapi juga merusak kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital. Ia merasa bahwa uang tunai, meskipun memiliki risiko sendiri, setidaknya lebih transparan dan tidak memiliki celah kejahatan seperti ini.

Bapak Sukron (pedagang es teh solo) mengeluhkan aspek biaya, "Potongan transaksinya lumayan untuk kita yang untung jualannya ngga besar. Kadang yang beli cuma lima ribu, jadi lebih besar potongannya." Sebagai pedagang dengan margin keuntungan tipis (beberapa ratus rupiah per produk), biaya MDR 0,3% yang tampak kecil secara persentase menjadi beban signifikan ketika dihitung dari keuntungan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak hanya ditentukan oleh manfaat absolut, tetapi juga oleh konteks ekonomi mikro pedagang.

Dari sisi konsumen, Ibu Rina (pengguna QRIS) mengaku sangat terbantu, "Sekarang tinggal scan, input nominal, konfirmasi, selesai. Cuma 5-10 detikan." Pernyataan ini menunjukkan bahwa QRIS memberikan kemudahan dan kecepatan yang tidak bisa diberikan oleh uang tunai, terutama

ketika konsumen sedang terburu-buru atau tidak membawa uang pas. Ibu Ais menambahkan, "Saya cenderung belanja lebih banyak di lapak yang menyediakan QRIS karena lebih praktis dan aman." Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan QRIS tidak hanya memudahkan transaksi tetapi juga menjadi faktor pendorong perilaku konsumtif karena konsumen merasa tidak perlu khawatir kehabisan uang tunai.

Namun, tidak semua konsumen memiliki persepsi positif. Bapak Eko (konsumen non-pengguna) menilai, "Kalau lagi ramai, antrean yang pakai QRIS kadang lebih lama karena sinyal hilang. Tunai lebih cepat kalau siapin uang pas." Persepsi ini terbentuk dari pengamatan empirisnya terhadap kendala teknis yang sering terjadi di Pasar Lama, terutama di area dekat bantaran Sungai Cisadane yang sinyal internetnya fluktuatif. Ibu Siti mengaku khawatir, "Saya dengar banyak kejadian QRIS diganti sama orang iseng. Lebih aman uang tunai." Kekhawatiran ini mencerminkan bahwa isu keamanan menjadi faktor dominan yang membentuk persepsi kegunaan negatif bagi konsumen non-pengguna.

Pedagang dan konsumen pengguna QRIS merasakan manfaat nyata berupa percepatan waktu transaksi (dari hampir semenit menjadi 3-5 detik), pengurangan risiko kehilangan uang tunai, serta peningkatan volume penjualan hingga 70-80%. Sebaliknya, pedagang dan konsumen non-pengguna atau yang pernah berhenti menggunakan justru memiliki persepsi negatif yang dipicu oleh pengalaman buruk seperti kasus QR *phising*, keterlambatan pencairan dana, biaya potongan transaksi, serta gangguan sinyal internet.

3.2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan QRIS tidak memerlukan usaha yang berat dan mudah dipelajari. Dimensi ini sangat penting karena di Pasar Lama, sebagian besar pedagang berada pada kelompok usia lanjut dengan tingkat literasi digital yang terbatas. Penulis melakukan wawancara mendalam terhadap pedagang dan konsumen baik yang menggunakan QRIS maupun tidak menggunakan QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang Provinsi Banten.

Hasil

Pak Rahman (pedagang dimsum goreng, pengguna QRIS) memberikan kesaksian yang sangat mewakili kelompok pedagang lansia yang berhasil mengadopsi QRIS. Ia mengaku, "Saya awalnya buta teknologi, tapi ternyata QRIS gampang banget. Notifikasinya jelas, ada bunyi dan lampu kedip. Saya yang sudah umur 49 tahun pun bisa." Pernyataan ini menunjukkan bahwa faktor notifikasi yang jelas dan real-time menjadi kunci utama dalam menciptakan persepsi kemudahan. Pedagang tidak perlu terus-menerus mengecek ponsel karena soundbox akan memberitahu secara otomatis ketika pembayaran berhasil.

Selain itu, Pak Rahman juga mengapresiasi dukungan teknis dari pihak perbankan, "Petugas bank yang datang ke lapak saya untuk mengajari cara menggunakan QRIS. Kalau ada masalah, tinggal telepon, langsung dibantu." Layanan jemput bola ini sangat krusial bagi pedagang yang tidak memiliki waktu atau keberanian untuk datang ke kantor cabang bank. Dengan adanya pendampingan langsung di lapak, rasa takut dan canggung terhadap teknologi dapat diminimalisir secara bertahap.

Namun, masih banyak keluhan dari pedagang yang belum atau pernah menggunakan QRIS. Ibu Dewi (pedagang ayam geprek, pernah pakai lalu berhenti) mengeluh, "Uangnya baru bisa dicairkan setelah satu hari. Repot beda dengan tunai yang diterima seketika." Keterlambatan pencairan dana ini menciptakan persepsi bahwa QRIS tidak semudah yang dibayangkan karena pedagang harus menunggu hingga keesokan harinya untuk menggunakan uang hasil penjualan. Bagi pedagang yang menggantungkan perputaran modal pada penjualan harian, jeda waktu ini menjadi hambatan serius.

Bapak Sukron (pedagang es teh solo) mengeluhkan aspek biaya, "Saya rasa potongan transaksinya memberatkan." Meskipun secara teknis QRIS mudah digunakan, adanya potongan biaya setiap transaksi menciptakan persepsi negatif bahwa menggunakan QRIS berarti keuntungan berkurang. Ibu Yanti menambahkan, "Kadang saya ngga ada kuota jadi masih ribet aja kalo pakai QRIS." Keterbatasan kuota internet yang dialami pedagang kecil menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak hanya ditentukan oleh antarmuka aplikasi, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya pendukung seperti paket data.

Bapak Dimas (konsumen pengguna QRIS) mengaku terbantu dengan fitur notifikasi, "Notifikasi di HP saya jelas, jadi saya tahu kalau transaksi sudah berhasil. Saya juga bisa kontrol pengeluaran dengan lihat history." Fitur riwayat transaksi yang tersimpan otomatis memberikan nilai tambah yang tidak dimiliki oleh uang tunai. Konsumen dapat memantau pengeluaran belanja mereka setiap kali berkunjung ke Pasar Lama, sehingga lebih mudah dalam mengatur keuangan pribadi.

Namun, Bapak Eko (konsumen non-pengguna) mengamati langsung kendala yang dialami anaknya, "Saya lihat anak saya kalau belanja pakai QRIS suka komplain sinyal lemot, notifikasi kadang telat muncul." Pengamatan ini membentuk persepsinya bahwa QRIS merepotkan dan tidak selalu bekerja sebagaimana mestinya. Ibu Rina (konsumen pengguna) yang tetap aktif menggunakan QRIS pun mengakui adanya kendala teknis, "Perlu ditambah titik sinyal, soalnya kadang WiFi suka putus-putus."

Pedagang pengguna QRIS mengaku terbantu dengan notifikasi suara yang jelas dan dukungan teknis dari petugas bank yang datang langsung ke lapak. Namun, pedagang non-pengguna atau yang pernah berhenti mengeluhkan tiga hambatan utama: pencairan dana yang tidak instan (H+1 atau lebih), biaya layanan MDR 0,3% yang dirasa memberatkan bagi pedagang dengan margin keuntungan tipis, serta keterbatasan kuota internet. Konsumen non-pengguna juga mengamati sendiri bahwa gangguan sinyal dan notifikasi yang telat menjadi kendala teknis yang sering terjadi.

3.3. Niat untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Niat untuk menggunakan didefinisikan sebagai kemauan dan rencana seseorang untuk mengadopsi dan terus menggunakan QRIS di masa sekarang dan yang akan datang. Penulis melakukan wawancara mendalam terhadap pedagang dan konsumen baik yang menggunakan QRIS maupun tidak menggunakan QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang Provinsi Banten.

Hasil

Pak Andi (pedagang es teler) menyatakan dengan tegas, "Saya sudah pakai sejak awal dan tidak akan berhenti. QRIS sudah menjadi bagian dari usaha saya." Komitmen yang kuat ini didasari oleh manfaat nyata yang telah dirasakannya, terutama peningkatan omzet dan efisiensi waktu. Pak Reza juga menegaskan, "Saya akan merekomendasikan QRIS kepada pedagang yang belum menggunakan." Kesediaan untuk merekomendasikan menunjukkan bahwa pengalaman positifnya telah menciptakan sikap proaktif untuk menyebarluaskan manfaat QRIS ke sesama pedagang.

Sebaliknya, Ibu Dewi yang sudah berhenti menggunakan QRIS berkata, "Saya nggak akan pakai lagi kecuali ada perubahan sistem pencairan dana." Niat negatif ini muncul karena pengalaman langsung dengan keterlambatan pencairan dana yang mengganggu operasional usahanya. Bapak Arif (korban phising) bahkan lebih ekstrem, "Saya malah cerita ke teman-teman supaya hati-hati." Alih-alih merekomendasikan, ia justru menyebarkan informasi negatif yang dapat menghambat adopsi QRIS oleh pedagang lain.

Dari sisi konsumen, Bapak Dimas (pengguna QRIS) memilih QRIS karena, "praktis, nggak ribet bawa uang tunai, dan nggak perlu terima kembalian receh." Ibu Isti (konsumen pengguna) mengaku, "Saya sudah bilang ke teman-teman saya untuk menggunakan QRIS juga." Rekomendasi dari mulut

ke mulut ini menjadi saluran promosi yang sangat efektif karena berasal dari pengalaman langsung yang dipercaya.

Namun, Ibu Ani (konsumen lansia, non-pengguna) menolak secara terbuka, "Saya sudah tua, saya tidak bisa pakai HP pintar. Uang tunai sudah saya kenal sejak kecil. Saya tidak mau belajar hal baru yang ribet." Resistensi ini tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan kemampuan teknis, tetapi juga oleh ikatan emosional yang kuat dengan uang tunai yang telah menemani kehidupannya selama puluhan tahun. Bapak Eko (konsumen non-pengguna) bersikap lebih moderat, "Saya tidak akan merekomendasikan QRIS sebelum keamanannya benar-benar terjamin." Sikap ini menunjukkan bahwa sebenarnya ia tidak menutup diri sepenuhnya, tetapi membutuhkan jaminan keamanan yang lebih kuat sebelum bersedia beralih.

Pengguna QRIS menunjukkan komitmen kuat untuk mempertahankan dan merekomendasikan QRIS kepada sesama pedagang dan konsumen karena telah merasakan manfaatnya. Sebaliknya, pedagang yang pernah menjadi korban phising atau mengalami keterlambatan pencairan dana justru berhenti menggunakan dan tidak merekomendasikan QRIS. Konsumen non-pengguna, terutama dari kalangan lansia, menolak beralih ke QRIS karena keterbatasan kemampuan mengoperasikan smartphone dan ikatan emosional yang kuat dengan uang tunai yang telah terbiasa sejak kecil.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan penerapan teknologi pembayaran digital QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang memberikan dampak yang beragam di kalangan pedagang dan konsumen. Penulis menemukan bahwa secara umum, kelompok yang telah mengadopsi QRIS merasakan manfaat signifikan, sementara kelompok yang belum atau pernah berhenti menggunakan masih menghadapi berbagai kendala. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan QRIS di Pasar Lama menghadapi tantangan struktural yang bersumber pada tiga faktor kunci: faktor keamanan transaksi, faktor infrastruktur teknis dan finansial, serta faktor sosial-demografis. Ketiga faktor ini saling terkait dan memperkuat satu sama lain, sehingga upaya mengatasi salah satu faktor tanpa menyentuh faktor lainnya akan menghasilkan solusi yang tidak tuntas.

Sama halnya dengan temuan penelitian (Syafaastuti et al., 2024) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan niat menggunakan QRIS, penelitian ini juga menemukan bahwa pedagang dan konsumen pengguna QRIS di Pasar Lama merasakan manfaat nyata dari QRIS. Persamaan ini menunjukkan bahwa secara universal, ketika pengguna merasakan sendiri manfaat sebuah teknologi, maka kecenderungan untuk mengadopsi dan mempertahankan teknologi tersebut akan meningkat. Sebagaimana diungkapkan Pak Andi (pedagang es teler) bahwa omzetnya meningkat dari 40-50 porsi menjadi 200-300 porsi per akhir pekan, dengan 70-80% transaksi menggunakan QRIS. Peningkatan omzet yang mencapai 400-500 persen ini bukanlah angka yang kecil dan menjadi bukti empiris kuat bahwa QRIS memiliki nilai tambah ekonomi yang signifikan bagi pedagang. Temuan ini memperkuat argumen bahwa ketika pengguna merasakan sendiri manfaat teknologi, maka niat untuk terus menggunakan akan semakin kokoh dan sulit digoyahkan oleh isu-isu negatif yang beredar.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian (Najib & Fahma, 2020) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kepercayaan, dan sikap terhadap pembayaran digital berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan. Penelitian tersebut dilakukan dalam skala nasional dengan pendekatan kuantitatif, dan temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa pola yang sama juga terjadi di tingkat lokal yang lebih spesifik seperti Pasar Lama. Hal ini tercermin dari pernyataan Pak Rahman (pedagang dimsum goreng) yang mengaku awalnya buta teknologi namun setelah menggunakan QRIS merasa terbantu dengan notifikasi suara yang jelas dan dukungan teknis dari petugas bank yang datang langsung ke lapak. Pengalaman positif ini tidak hanya membangun

kepercayaan tetapi juga mengubah sikapnya dari yang awalnya skeptis menjadi pendukung aktif QRIS. Bahkan, ia kini mampu mengajari pedagang lain yang masih ragu, menciptakan efek berganda yang mempercepat adopsi di lingkungannya.

Namun, berbeda dengan temuan (Ardiana et al., 2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap teknologi pada UMKM di Bali, penelitian ini justru menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor yang sangat krusial, terutama bagi pedagang lansia di Pasar Lama. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh perbedaan karakteristik objek penelitian. Lokus penelitian Ardiana dkk berada di Bali yang mungkin memiliki tingkat literasi digital yang lebih tinggi atau karakteristik UMKM yang berbeda, sementara Pasar Lama didominasi oleh pedagang lansia dengan tingkat pendidikan formal terbatas dan pengalaman teknologi yang minim. Sebagaimana diungkapkan Ibu Yanti (pedagang mie ayam) yang belum menggunakan QRIS karena merasa ribet dan tidak paham, serta Ibu Ani (konsumen lansia) yang menolak beralih karena tidak bisa mengoperasikan smartphone. Bagi mereka, kemudahan bukanlah sekadar fitur tambahan, melainkan syarat mutlak untuk bersedia mencoba. Tanpa jaminan bahwa teknologi tersebut mudah digunakan, mereka tidak akan pernah meninggalkan zona nyaman uang tunai yang telah menemani kehidupan mereka selama puluhan tahun.

Temuan penelitian ini sejalan dengan (Hartanto et al., 2025) yang menyatakan bahwa adopsi QRIS dipengaruhi secara signifikan oleh faktor keamanan dan kepercayaan, serta bahwa kepercayaan dan keamanan menjadi aspek yang penting dalam membangun keyakinan pengguna. Penelitian tersebut menggunakan metode tinjauan pustaka sistematis dan menyimpulkan bahwa keamanan merupakan fondasi utama adopsi QRIS. Penelitian ini mengonfirmasi hal tersebut melalui bukti empiris di lapangan. Penulis menemukan bahwa praktik QR phising menjadi salah satu faktor penghambat terbesar yang dapat meruntuhkan kepercayaan dalam sekejap. Sebagaimana diceritakan Bapak Arif (pedagang nasi goreng) yang mengalami kerugian karena QRIS palsu ditempelkan di atas lapaknya, sehingga ia memutuskan untuk kembali ke transaksi tunai. Kejadian serupa juga menimbulkan kekhawatiran di kalangan konsumen, seperti yang diungkapkan Ibu Siti dan Bapak Eko yang lebih memilih uang tunai karena merasa lebih aman. Hal ini menunjukkan bahwa satu kasus kejahatan digital dapat menciptakan efek gentar yang meluas, tidak hanya bagi korban langsung tetapi juga bagi seluruh ekosistem pedagang dan konsumen di sekitarnya melalui cerita dari mulut ke mulut.

Penelitian ini menemukan beberapa temuan baru yang belum banyak diungkap oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Keempat temuan baru ini memiliki implikasi teoritis dan praktis yang signifikan bagi pengembangan kebijakan QRIS di masa depan. Pertama, masalah pencairan dana yang lambat (H+1 hingga H+2) menjadi keluhan serius dari pedagang. Sebagaimana diungkapkan Ibu Dewi (pedagang ayam geprek) yang sudah berhenti menggunakan QRIS karena uang baru bisa dicairkan setelah satu hari, sehingga menyulitkan perputaran modal harian. Temuan ini menolak asumsi bahwa pembayaran digital selalu identik dengan kecepatan dan kemudahan akses dana, karena dalam praktiknya pedagang kecil justru mengalami keterlambatan likuiditas yang mengganggu operasional usaha mereka. Asumsi selama ini adalah bahwa digitalisasi pembayaran akan memperlancar arus kas, namun temuan ini menunjukkan bahwa realitasnya lebih kompleks. Bagi pedagang yang menggantungkan pembelian stok bahan baku pada hasil penjualan hari sebelumnya, keterlambatan satu hari saja dapat berarti kehabisan stok dan kehilangan pelanggan. Oleh karena itu, fitur instant settlement bukanlah kemewahan melainkan kebutuhan mendesak bagi UMKM mikro di pasar tradisional.

Kedua, biaya layanan MDR (Merchant Discount Rate) sebesar 0,3% untuk usaha mikro dirasakan memberatkan bagi pedagang dengan margin keuntungan tipis. Sebagaimana diungkapkan Bapak Sukron (pedagang es teh solo) yang belum menggunakan QRIS karena merasa potongan transaksi lumayan besar dibandingkan keuntungan per produk yang hanya beberapa ratus rupiah. Temuan ini memperkaya literatur tentang adopsi teknologi pembayaran digital dengan menyoroti

bahwa faktor ekonomi mikro seperti biaya transaksi dapat menjadi penghambat yang signifikan, terlepas dari seberapa besar manfaat efisiensi yang ditawarkan. Dalam teori adopsi teknologi, faktor biaya sering kali diabaikan karena diasumsikan sebagai variabel yang tidak terlalu berpengaruh dibandingkan dengan kemudahan dan kegunaan. Namun, temuan ini menunjukkan bahwa bagi pedagang dengan skala usaha sangat kecil, setiap rupiah yang keluar sebagai biaya transaksi adalah rupiah yang seharusnya menjadi keuntungan. Kebijakan MDR yang diterapkan secara seragam tanpa mempertimbangkan skala usaha dan margin keuntungan berpotensi menghambat adopsi di segmen UMKM paling kecil.

Ketiga, resistensi pedagang dan konsumen lansia yang memiliki ikatan emosional kuat dengan uang tunai serta keterbatasan literasi digital menjadi faktor sosial-demografis yang tidak bisa diabaikan. Sebagaimana diungkapkan Ibu Ani (konsumen lansia), "Saya sudah tua, saya tidak bisa pakai HP pintar. Uang tunai sudah saya kenal sejak kecil. Saya tidak mau belajar hal baru yang ribet." Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital di pasar tradisional tidak dapat berhasil hanya dengan pendekatan teknis dan sosialisasi massal, melainkan memerlukan pendekatan personal dan sabar yang mempertimbangkan aspek psikologis dan kultural masyarakat. Kelompok lansia bukan tidak mampu belajar, tetapi mereka membutuhkan waktu, kesabaran, dan metode yang berbeda dari generasi muda. Sosialisasi yang terlalu cepat dan massal justru dapat menimbulkan efek sebaliknya, yaitu resistensi yang lebih kuat karena mereka merasa dipaksa meninggalkan kebiasaan yang telah nyaman.

Keempat, penelitian ini menemukan bahwa kendala administrasi seperti belum memiliki rekening bank dan proses pendaftaran merchant yang dianggap rumit menjadi hambatan awal yang signifikan. Sebagaimana diakui oleh Bapak Irfan (Kepala Tim Penguatan Daya Saing UMKM), banyak pedagang yang belum punya rekening bank dan merasa proses perbankan itu rumit dan sulit dipahami. Temuan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas tahap awal yang membebani dan membingungkan akan menghalangi perkembangan adopsi QRIS, sebesar apa pun keuntungan yang ditawarkan. Bahkan sebelum pedagang sempat merasakan manfaat QRIS, mereka sudah dihadapkan pada serangkaian prosedur administratif yang bagi mereka terasa asing dan menakutkan. Formulir, persyaratan dokumen, verifikasi data, dan antrean di kantor bank menjadi penghalang psikologis yang tidak kalah beratnya dengan hambatan teknis. Oleh karena itu, layanan jemput bola dan penyederhanaan prosedur menjadi keniscayaan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan enam faktor penghambat utama penerapan QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang. Pertama, keterlambatan pencairan dana hingga H+1 atau H+2 yang mengganggu likuiditas modal kerja harian pedagang. Kedua, biaya layanan MDR 0,3% yang dirasakan memberatkan bagi pedagang dengan margin keuntungan tipis. Ketiga, gangguan jaringan internet di titik-titik tertentu, terutama dekat bantaran Sungai Cisadane. Keempat, risiko keamanan berupa praktik QR phising dan pemalsuan bukti bayar. Kelima, masalah administrasi seperti belum memiliki rekening bank dan proses pendaftaran merchant yang dianggap rumit. Keenam, resistensi pedagang dan konsumen lansia yang terbiasa dengan transaksi tunai dan memiliki keterbatasan literasi digital.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan teknologi pembayaran digital QRIS di Pasar Lama Kota Tangerang secara garis besar dipersepsikan positif oleh pedagang dan konsumen berdasarkan tiga dimensi TAM (persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan niat untuk menggunakan). Namun, penerapannya masih menghadapi enam faktor penghambat utama:

keterlambatan pencairan dana, biaya layanan 0,3%, risiko keamanan (QR *phising*), gangguan jaringan internet, masalah administrasi perbankan, serta resistensi pedagang dan konsumen lansia. Guna mengatasi hambatan tersebut, disarankan enam upaya strategis: skema instant settlement terintegrasi Program Tangerang Emas, insentif pajak khusus berupa keringanan retribusi, penguatan infrastruktur digital (WiFi *Mesh Outdoor* dan subsidi kuota), perlindungan transaksi terpadu (stiker laminasi anti-palsu, *soundbox* verbal, dan asuransi mikro), layanan jemput bola administrasi (gerai bank keliling dan fasilitasi NIB kolektif), serta pendekatan sosial berbasis komunitas (dialog interaktif dengan *influencer* lokal dan program mentor digital antargenerasi).

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni hanya dilakukan pada satu lokus yaitu Pasar Lama Kota Tangerang, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi ke pasar tradisional lain di Kota Tangerang atau daerah lainnya. Penelitian juga terbatas pada perspektif pedagang dan konsumen, belum menggali secara mendalam perspektif penyedia jasa sistem pembayaran dan regulator di tingkat pusat.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa di pasar tradisional lain di Kota Tangerang atau Kota Tangerang Selatan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dan komparatif, serta penelitian kuantitatif untuk menguji pengaruh faktor-faktor penghambat terhadap adopsi QRIS secara statistik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Kota Tangerang beserta jajarannya, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang beserta jajarannya, Direktur PT. Tangerang Nusantara Global beserta jajarannya, serta seluruh pedagang dan konsumen di Pasar Lama Kota Tangerang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ardiana, D. P. Y., Welda, Pramawati, I. D. A. A. T., Desmayani, N. M. M. R., & Suandana, N. P. W. (2021). Technology Acceptance Model for evaluating the Use of the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS): a case study of MSMEs in Bali. *2021 6th International Conference on New Media Studies (CONMEDIA)*, 90–94. https://doi.org/10.1109/CONMEDIA53104.2021.9617186

Dewi, A. K., Noisy, R. H., Situmeang, M. C. D., Zega, A. S. D., & Saridawati. (2024). Dampak UMKM Terhadap Stabilitas Ekonomi di Kota Tangerang pada Masa Pandemi COVID-19. *Penelitian Multidisiplin Terpadu*, *8*(10).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. (2023). *Laporan Survei Literasi Digital Kota Tangerang Tahun 2023*.

Diva. (2019). *Mengembangkan UKM Melalui Pemberdayaan Peran Pemerintah*. Gramedia Pustaka Utama.

Hamid, H. (2018). *Manajemen Pemberdayaan Masyarakat*. De La Macca.

Hartanto, J. D., Choirunisyah, Z., Santoso, T. W., & Limantara, N. (2025). Analyzing the Factors

Influencing QRIS Adoption and Its Impact on Purchase Decision. *2025 International Seminar on Intelligent Technology and Its Applications (ISITIA)*, 497–502. https://doi.org/10.1109/ISITIA66279.2025.11137534

Husin, J., Cordelia, S., Christophilus, V. D., & Limantara, N. (2023). Analysis of Factors Influencing The Use of QRIS Through Mobile Banking in Jakarta and Tangerang. *2023 6th International Conference on Information Systems and Computer Networks (ISCON)*, 1–6. https://doi.org/10.1109/ISCON57294.2023.10111978

Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2023). *KUMKM dalam Angka 2023 - Indikator UMKM*.

Labolo, M., Muchlis, H. (2017). *Memahami ilmu pemerintahan : suatu kajian, teori, konsep, dan pengembangannya* (Revisi). Rajawali Pers.

Martini, A. (2017). *MANAJEMEN PEMERINTAHAN DAERAH*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Najib, M., & Fahma, F. (2020). Investigating the Adoption of Digital Payment System through an Extended Technology Acceptance Model: an Insight from the Indonesian Small and Medium Enterprises. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, *10*(4 SE-Articles), 1702–1708. https://doi.org/10.18517/ijaseit.10.4.11616

Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Alfabeta.

Suaib; Zulhijjah, A. N. (2024). *Pembangunan dalam Perspektif Pemberdayaan Masyarakat*. Intelegensia Media.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.

Syafaastuti, S., Delfina, Y., & Syahchari, D. H. (2024). The Use of the Technology Acceptance Model (TAM) to Analyze the Effects of Social Influence on the Interest in Implementing Cashless Payment (QRIS). *2024 7th International Conference of Computer and Informatics Engineering (IC2IE)*, 1–6. https://doi.org/10.1109/IC2IE63342.2024.10748219

Wicaksono, S. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254

Yusuf, M., & Cadith, J. (2024). OPTIMALISASI PENERAPAN KEBIJAKAN QRIS SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN NONTUNAI PADA UMKM KULINER DI PASAR LAMA KOTA TANGERANG. *Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, *6*.