



# JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

Vol. 2 No. 3 Tahun 2025

ISSN Media Elektronik: 3047-888x

## PERAN DIGITAL PAYMENT DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI TRANSAKSI DI ERA DIGITAL



Ilma Wulansari Hasdiansa

Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Makassar

e-mail: [ilma.wulansari@unm.ac.id](mailto:ilma.wulansari@unm.ac.id)

### Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pembayaran. Pembayaran digital atau digital payment merupakan solusi modern yang menggantikan metode pembayaran konvensional. Artikel ini membahas tentang peran digital payment dalam meningkatkan efisiensi transaksi di era digital, berdasarkan data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Dengan mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan, kecepatan, keamanan, dan efektivitas transaksi menggunakan sistem digital, diperoleh gambaran yang jelas mengenai kontribusi digital payment terhadap efisiensi transaksi di masyarakat modern.

**Kata kunci:** Pembayaran Digital, Efisiensi Transaksi, Persepsi Pengguna, Teknologi Digital, Keamanan Pembayaran

**JUNTER**  
Jurnal Interdisipliner

### ARTICLE INFO

<u>Submit</u>	<u>21-Sept-2025</u>	<u>Review</u>	<u>29-Sept-2025</u>
<u>Accepted</u>	<u>24-Nove-2025</u>	<u>Published</u>	<u>25-Nove-2025</u>



## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam sistem transaksi keuangan. Digital payment atau sistem pembayaran digital merupakan inovasi yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi tanpa harus menggunakan uang tunai secara fisik. Melalui berbagai platform seperti mobile banking, e-wallet, hingga QRIS, digital payment menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Dalam era digital yang serba cepat dan terhubung, keberadaan digital payment menjadi solusi yang relevan untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern. Pada era saat ini, penggunaan smartphone telah menjadi bagian mendasar dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Seiring meningkatnya perkembangan teknologi seluler yang terjadi secara global, telah memberikan dampak pada peningkatan layanan seluler dengan menawarkan berbagai layanan baru yang menarik, seperti tersedianya fasilitas pembayaran pada smartphone [1]. Terlebih lagi, globalisasi dan inovasi di bidang teknologi informasi dan keuangan juga telah membuat sistem keuangan semakin kompleks, dinamis, dan terkoneksi. Hal ini didukung dengan metode pembayaran elektronik yang praktis, mudah, dan cepat yang sudah menjadi hal yang lumrah di masyarakat saat ini [2]. Cara pembayaran digital tersebut, pihak penjual/merchant cukup menyediakan Quick Response (QR) Code atau kode QR dan konsumen hanya perlu melakukan scan/pengunduhan kode QR. Perlu beberapa saat saja sampai dengan transaksi pembayaran pun akan berhasil dengan segera, dengan kondisi dana yang tersedia di dalam aplikasi dompet digital konsumen mencukupi dan koneksi jaringan internet pun harus memadai. Dengan adanya beberapa macam aplikasi dompet digital, menyebabkan penjual perlu menyediakan beberapa layanan kode QR sebanyak jumlah aplikasi dompet digital yang tersedia untuk dapat dipindai oleh masing-masing aplikasi tersebut. Sedangkan, dengan adanya berbagai macam kode QR yang disediakan oleh penjual menyebabkan konsumen memiliki kerepotan sendiri untuk melakukan pemindaian kode QR, karena syarat dan ketentuan masing-masing kode QR yang berbeda-beda.

Namun, meskipun digital payment telah banyak digunakan, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, terutama dalam hal pemerataan pemanfaatan dan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat. Tidak semua lapisan masyarakat memahami cara penggunaan sistem ini, sehingga masih banyak yang merasa ragu atau enggan beralih dari metode pembayaran konvensional. Selain itu, permasalahan teknis seperti keterbatasan jaringan internet, risiko keamanan data, dan kurangnya kepercayaan terhadap platform digital juga menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan digital payment. Kondisi ini berdampak pada belum maksimalnya efisiensi transaksi secara menyeluruh.

Beberapa penyebab utama dari hambatan tersebut adalah rendahnya literasi digital di sebagian masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi di wilayah tertentu, serta kurangnya edukasi dan sosialisasi mengenai manfaat dan cara kerja sistem digital payment. Di samping itu, sebagian pelaku usaha kecil dan tradisional juga belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem digital, baik karena keterbatasan perangkat maupun keterbatasan pengetahuan. Akibatnya, adopsi digital payment berjalan tidak merata, yang berimbas pada rendahnya efisiensi transaksi dalam skala nasional.

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan upaya strategis dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, penyedia layanan keuangan digital, dan masyarakat itu sendiri. Pemerintah perlu memperluas jaringan infrastruktur teknologi serta memberikan pelatihan literasi digital secara berkelanjutan. Penyedia layanan juga harus memastikan keamanan sistem dan kemudahan antarmuka aplikasi agar dapat digunakan oleh semua kalangan. Di sisi lain, masyarakat juga perlu diberikan pemahaman mengenai manfaat digital payment melalui edukasi publik yang efektif. Dengan sinergi tersebut, penggunaan digital payment dapat semakin optimal dan mendorong efisiensi transaksi secara menyeluruh di era digital ini.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan instrumen kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data. Responden penelitian adalah individu yang telah menggunakan sistem pembayaran digital minimal selama 6 bulan terakhir. Kuesioner disusun berdasarkan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang mengukur faktor-faktor seperti:

- Perceived Usefulness (PU): Sejauh mana pengguna merasa bahwa digital payment meningkatkan efisiensi transaksi.
- Perceived Ease of Use (PEOU): Kemudahan dalam penggunaan sistem digital payment.
- Trust and Security: Tingkat kepercayaan dan rasa aman dalam bertransaksi secara digital.
- Behavioral Intention to Use: Keinginan pengguna untuk terus menggunakan sistem pembayaran digital.

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju).

### Hasil dan Pembahasan

#### Hasil

Berdasarkan hasil analisis kuesioner terhadap 50 responden, ditemukan bahwa:

- 85% responden merasa digital payment sangat memudahkan transaksi, terutama dalam hal waktu dan efisiensi antrian.
- 78% responden menyatakan digital payment lebih aman karena tidak membawa uang tunai.
- 73% pengguna menyebutkan sistem sangat mudah digunakan, terutama dengan fitur QRIS dan integrasi ke marketplace.
- 80% menyatakan akan terus menggunakan digital payment karena sudah menjadi kebiasaan sehari-hari.

Temuan ini menunjukkan bahwa digital payment memiliki peran signifikan dalam meningkatkan efisiensi transaksi, terutama dalam hal kecepatan, fleksibilitas, dan keamanan. Selain itu, sistem ini juga mendukung transaksi yang lebih transparan dan terdokumentasi.

Namun demikian, masih ada beberapa tantangan, seperti ketergantungan pada koneksi internet, potensi kesalahan teknis, serta perlunya edukasi bagi kelompok usia tertentu yang kurang familier dengan teknologi.

TABEL 1. kusioner

Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Saya lebih memilih digital payment dibandingkan tunai	7	15	25	1
Saya merasa nyaman menggunakan digital payment	8	15	27	0
Digital payment mudah digunakan	8	28	13	1
Digital payment mempercepat transaksi	9	27	13	1
Digital payment mengurangi waktu antri	5	23	22	0
Transaksi lebih praktis dengan digital payment	10	27	12	0
Digital payment menghemat waktu dan tenaga	7	27	16	0
Data pribadi aman saat menggunakan digital payment	2	17	27	4
Saya belum pernah mengalami kendala saat menggunakan digital payment	5	14	19	10
Digital payment membantu mengelola keuangan	5	19	21	5
Mendorong saya lebih sering bertransaksi digital	3	15	29	3
Mempengaruhi gaya hidup saya	4	19	22	4
Digital payment adalah kebutuhan penting di era digital	7	24	19	0
Pembayaran online lebih mudah dengan digital payment dibanding COD	15	15	13	1

### Pembahasan

#### A. Preferensi terhadap Digital Payment

Sebagian besar responden memilih untuk menggunakan digital payment dibandingkan metode tunai. Terdapat 22 responden yang *Setuju* atau *Sangat Setuju* dengan pernyataan ini, menunjukkan tren pergeseran preferensi ke arah transaksi digital. Namun, terdapat juga beberapa responden yang memilih *Netral*, dan dua orang menyatakan alasan pribadi seperti kurang memahami teknologi atau merasa kesulitan karena faktor usia.

#### B. Kenyamanan dan Kemudahan Penggunaan

Mayoritas responden merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan digital payment. Hal ini terlihat dari tingginya jumlah respon *Setuju* dan *Sangat Setuju* pada pernyataan terkait kenyamanan, kemudahan, dan kepraktisan penggunaan. Hanya satu responden yang merasa tidak mudah menggunakannya.

Kemudahan penggunaan berhubungan dengan penerimaan web dan cara mengoperasikan situs web yang yang tidak perlu menggunakan upaya lebih. Situs web yang baik dan tertata akan memudahkan dalam proses pengoperasiannya [4].

Kenyamanan dihasilkan dari kesenangan dan keseruan dari pengalaman belanja online, bukan dari penyelesaian tugas belanja. Pembelian barang mungkin tidak disengaja dengan pengalaman berbelanja online [5].

#### C. Efisiensi Waktu dan Proses Transaksi

Mayoritas responden merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan digital payment. Hal ini terlihat dari tingginya jumlah respon *Setuju* dan *Sangat Setuju* pada pernyataan terkait kenyamanan, kemudahan, dan kepraktisan penggunaan. Hanya satu responden yang merasa tidak mudah menggunakannya.

Efisiensi merupakan kemampuan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya untuk memperoleh Hasil tertentu dengan menggunakan masukan (input yang serendah-rendahnya) untuk menghasilkan output dan juga merupakan kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar[6].

#### D. Keamanan Data Pribadi

Walaupun sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa data mereka aman saat menggunakan digital payment, terdapat juga 4 responden yang *Tidak Setuju*. Ini menunjukkan bahwa isu keamanan masih menjadi perhatian sebagian kecil pengguna.



# JURNAL EKSOPODA

Journal of Interdisipliner

## E. Kendala Penggunaan

Pertanyaan mengenai kendala menunjukkan hasil yang cukup beragam. Sebanyak 10 responden mengaku *Tidak Setuju* bahwa mereka belum pernah mengalami kendala, dan satu responden menyebutkan bahwa gangguan jaringan menjadi masalah.

## F. Pengelolaan Keuangan dan Gaya Hidup

Hampir separuh responden merasa bahwa digital payment membantu mereka dalam mengelola keuangan dengan lebih efisien dan mempengaruhi gaya hidup mereka. Namun, jumlah responden yang *Netral* juga masih cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa sebagian pengguna belum merasakan dampak signifikan dalam aspek ini.

## G. Pandangan terhadap Digital Payment di Era Modern

Sebagian besar responden menyatakan bahwa digital payment adalah kebutuhan penting di era digital, meskipun masih ada 19 responden yang bersikap *Netral*. Ini menunjukkan bahwa kesadaran pentingnya adaptasi teknologi sudah cukup tinggi, namun masih ada ruang untuk peningkatan pemahaman.

## H. Kemudahan Belanja Online Dibandingkan COD

Sebagian besar responden setuju bahwa digital payment lebih memudahkan pembayaran saat berbelanja online dibandingkan metode COD. Ini menunjukkan bahwa digital payment memiliki peran besar dalam mendukung aktivitas belanja online yang semakin meningkat.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner dan teori yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa digital payment memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi transaksi di era digital. Digital payment tidak hanya mempermudah proses transaksi menjadi lebih cepat dan praktis, tetapi juga mendukung terciptanya sistem keuangan yang lebih transparan dan terdokumentasi dengan baik. Temuan dari data kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan saat menggunakan metode pembayaran digital dibandingkan dengan metode konvensional.

Meskipun begitu, beberapa tantangan masih perlu diatasi, seperti literasi digital yang belum merata, infrastruktur teknologi yang belum optimal di beberapa wilayah, serta kekhawatiran akan keamanan data pribadi. Faktor-faktor ini menjadi hambatan dalam penerapan digital payment secara menyeluruh di masyarakat. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah, penyedia layanan digital, dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk menciptakan ekosistem digital payment yang inklusif dan berkelanjutan.

Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat melalui edukasi digital, memperluas akses teknologi, dan terus mengembangkan sistem pembayaran yang aman dan user-friendly, digital payment dapat menjadi alat utama dalam mempercepat transformasi ekonomi digital nasional. Penggunaan digital payment yang optimal bukan hanya menjawab kebutuhan efisiensi transaksi, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi digital secara keseluruhan.

**Daftar Pustaka**

Kosim, K. P., & Legowo, N. (2021). Factors affecting consumer intention on QR payment of mobile banking: A case study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 391-401.

Anggarini, D. T. (2022). Application of Quick Response Code Indonesian as a Payment Tool in Digitizing MSMEs Globalization and innovation in information technology and financial technology have. 1-14.

Saputri, O. B. (2020). Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital. *Journals of Economics and Business Mulawarman*, 17(2), 237-247.

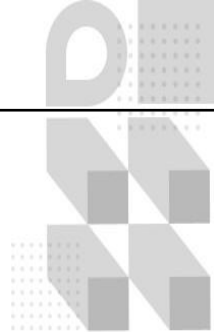
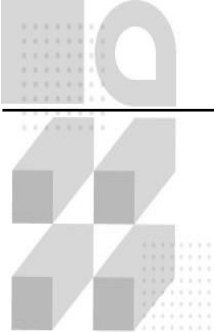
Darmawan, D. (2021a). Understanding Impulsive Buying Behavior in Marketplace, *Journal of Social Science Studies* 1(1), 11 – 18.

Darmawan, D. (2004). Pemasaran Internet dan Penerapannya, *Jurnal Bisnis, Ekonomi dan Sosial*, 4(2), 52-73.

Mayangsari, Y., & Prastiwi, E. H. (2016). Sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(1), 49-60.

**JUNTER**

Jurnal Interdisipliner



# **JURNAL EKSOPODA**

Journal of Interdisipliner

Ilma Wulansari Hasdiansa\*  
Jurnal Interdisiplin (*JUNTER*) Vol . 2 No. 3 (2025)



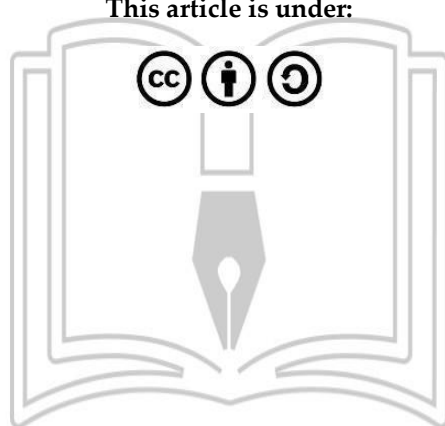
**Copyright Holder :**

© Hasdiansa (2025).

**First Publication Right :**

© JUNTER : Jurnal Interdisiplin

**This article is under:**



**JUNTER**

Jurnal Interdisipliner

