

ANALISIS TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN *FINTECH* PADA UMKM DI INDONESIA: PENDEKATAN ADAPTIVE STRUCTURATION THEORY

Diardo Luckandi

Magister Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia
Gedung KH. Mas Mansur, Kampus Terpadu, Jl. Kaliurang KM 14,5 Sleman 55584 Yogyakarta
e-mail: dluckandi@gmail.com

ABSTRAK

Penggunaan Teknologi seharusnya dapat menjadi strategi bagi pelaku UMKM untuk menjalankan bisnisnya. Dengan didukung oleh berbagai peraturan dan fasilitas oleh pemerintah maupun swasta, pelaku UMKM sebaiknya dapat memanfaatkan teknologi sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan bisnisnya. Fintech menjadi sebuah layanan keuangan yang dapat membantu pelaku untuk melakukan transaksi pembayaran, dengan berbagai keuntungan yang dijanjikan. Pada kenyataannya, banyak faktor-faktor yang dapat mendukung atau menghambat pelaku UMKM untuk menggunakan teknologi ini. Adaptive Structuration Theory dapat digunakan untuk mencari faktor-faktor tersebut, sehingga ditemukan sebuah kesimpulan yang dapat digunakan oleh berbagai pihak yang terlibat dalam penggunaan teknologi ini.

Kata Kunci: *fintech, pembayaran, transaksi, umkm*

ABSTRACT

Usage of Technology should have become a strategy to the micro-enterprise's businessman to do their business. With support from many rules and facilities from the government or private companies, the businessman should be able to take advantage of technology as well according to their business's needs. Fintech become a financial services that can help them to make payment transactions with the promised benefit. In fact, many factors that can support or become the obstacle them to while use this technology. Adaptive Structuration Theory can be used to search for these factors, so that a conclusion can be found for various party involved in the use of this technology.

Keywords: *fintech, micro-enterprise, payment, transaction*

I. PENDAHULUAN

UMKM berkembang sangat cepat dalam kurun waktu belakangan ini. Berbagai bentuk UMKM tumbuh dengan sendirinya tanpa perlu bimbingan dari suatu lembaga. Fasilitas serta ilmu untuk menjalankan UMKM dapat ditemukan pada berbagai sarana. Pemanfaatan teknologi menjadi tantangan tersendiri bagi UMKM untuk dapat bertahan pada era saat ini. Fungsi utama dari pemanfaatan teknologi adalah untuk dapat memudahkan setiap transaksi yang dilakukan. Sayangnya di Indonesia, kemudahan ini kurang dimanfaatkan oleh pelaku bisnis serta pelanggannya. Sebuah penelitian tentang permasalahan UMKM menyebutkan bahwa permasalahan penggunaan serta pemanfaatan teknologi masih menjadi masalah utama bagi UMKM [1]. Teknologi yang sering digunakan untuk kebutuhan proses transaksi dewasa ini adalah *fintech*. *Fintech* adalah singkatan dari *financial technology*, sebuah bentuk layanan finansial berbasis teknologi yang sedang berkembang di dunia. *Fintech* memiliki berbagai bentuk layanan seperti *payment fintech*, *information fintech*, *financial SaaS fintech*, *capital market fintech*, *crowdfunding fintech*, *Peer to Peer Lending* [2]. *Fintech* juga dapat disebut sebagai sebuah proses pembayaran yang sah tanpa perlu menggunakan instrumen kertas [3]. Bentuk *fintech* yang cukup berkembang dan disenangi di berbagai negara adalah *e-payment*; sebuah layanan pembayaran *cashless* untuk mengurangi kecurangan serta kesalahan dalam bertransaksi. Berbagai keuntungan telah diperoleh dari solusi *e-payment* di Indonesia, seperti masyarakat merasa aman untuk melakukan transaksi, kemudahan bertransaksi, mudah dipelajari, serta perasaan menyenangkan saat menggunakan *e-payment* [3].

Jurnal ini akan menganalisis penggunaan *fintech* di Indonesia khususnya sebagai metode pembayaran pada UMKM di kota Yogyakarta dan sekitarnya dengan kriteria usaha “kecil” sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2008, yaitu kriteria usaha yang memiliki aset Rp 50.000.000 sampai dengan Rp 500.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan memiliki omset tahunan Rp 300.000.000 sampai Rp 2.500.000.000. Kriteria “kecil” ini dipilih karena banyak fenomena yang terjadi, usaha masih dalam tahap pengembangan, belum terlalu matang dalam memiliki sifat kewirausahaan sehingga dapat dilihat margin atau perbedaannya antara usaha yang menerapkan *fintech* atau tidak.

Abrahão dkk, pada tahun 2016 meneliti tentang adopsi pembayaran secara mobile menggunakan *Unified*

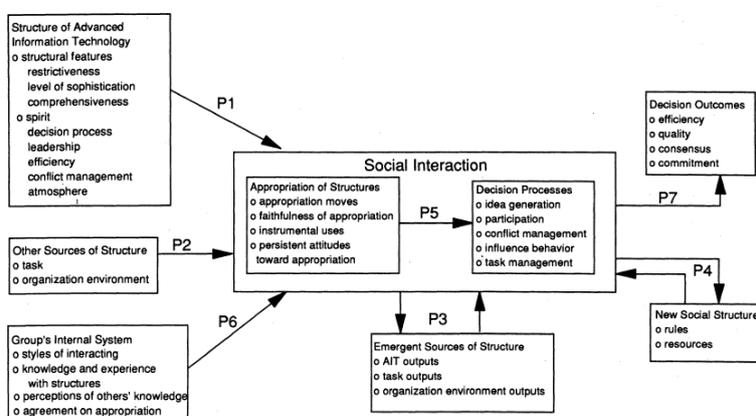
Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) di Brazil. Mereka melakukan survey terhadap pengguna dari suatu operator di Brazil yang berpotensi menggunakan pembayaran secara mobile dengan berbagai tipenya (prabayar, pascabayar, dan lain-lain). Permasalahan yang ditemukan pada penelitian di atas adalah kurangnya sumber daya teknologi yang meliputi *traditional phone* dan *smartphone* di Brazil. Hal lain yang menyebabkan kurangnya adopsi adalah peraturan yang belum selesai terdefiniskan di Brazil [4]. Leong dkk, pada tahun 2017 meneliti tentang tipe pengguna *fintech* yang berupa layanan pinjaman di Cina. Mereka melakukan penelitian tentang fenomena perilaku dan sifat peminjam secara kualitatif yang hasilnya dapat digunakan oleh perusahaan rintisan untuk mengambil kesimpulan agar layanannya dapat berhasil secara bisnis. Hasil yang didapatkan adalah suatu perusahaan *fintech* di Cina dapat melejit bisnisnya karena mereka menawarkan pinjaman terhadap peminjam yang berasal dari kalangan mahasiswa. Dari berbagai penelitian di atas, dapat digambarkan keadaan *fintech* di Brazil dan Cina. Namun, bermacam aspek meliputi infrastruktur, letak geografis, budaya, serta aspek lainnya dapat menghasilkan kesimpulan yang berbeda pula. Perbedaan aspek tersebut menjadi hal yang menarik untuk melakukan penelitian tentang *fintech* di Indonesia. Akan muncul aspek selain aspek yang sudah pernah ditemukan oleh peneliti lain yang mungkin hanya dapat terjadi di Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah agar dapat ditemukan faktor-faktor yang mengakibatkan tidak diperhatikannya layanan keuangan berbasis teknologi oleh masyarakat khususnya UMKM [6] serta faktor-faktor yang mengakibatkan tidak optimalnya penggunaan uang elektronik [7]. Masalah ini dapat menimbulkan tidak berkembangnya bisnis suatu UMKM yang dapat mengakibatkan tidak berhasilnya percepatan pertumbuhan ekonomi yang sudah direncanakan oleh pemerintah, serta tidak ditemukannya efisiensi proses bisnis pada bisnis mereka.

Penerapan *fintech* sebagai sarana transaksi pembayaran di UMKM dapat membuka peluang bagi pengusaha untuk memperoleh keuntungan dalam menggunakan *fintech* seperti yang sudah disebutkan di atas. Hal paling mendasar bagi konsumen adalah kenyamanan bertransaksi. Dengan menggunakan *fintech*, pengusaha dapat mengurangi kemungkinan terjadinya antrian, kesalahan penghitungan transaksi, hingga kecurangan dalam bertransaksi. Dengan berkurangnya hal tersebut, maka tentu dapat meningkatkan kenyamanan bagi konsumen. Bentuk transaksi pembayaran menggunakan *fintech* yang populer di kalangan pengusaha UMKM adalah pembayaran menggunakan kartu pembayaran seperti “e-money” dari Bank Mandiri, “Flazz” dari Bank Central Asia, “TapCash” dari Bank Negara Indonesia. Bentuk lainnya adalah uang elektronik berupa deposit seperti “Go-Pay” dari PT. Gojek Indonesia.

Adaptive Structuration Theory adalah sebuah teori yang menguji tentang adaptasi teknologi informasi baru di suatu organisasi berdasarkan suatu struktur pada perusahaan [8]. Teori ini sebelumnya diperkenalkan oleh Gerardine DeSanctis dan Marshall Scott Pole pada tahun 1994. Pada awalnya, teori ini digunakan untuk kepentingan Teori ini ditemukan dengan cara memberikan perspektif terhadap teknologi dari berbagai kelas profesi. Terdapat 3 kelas profesi yaitu kelas pengambilan keputusan, kelas teknologi sosial, dan kelas institusional atau kelas reguler. Ternyata, perspektif dari masing-masing kelas terhadap teknologi berbeda. Dari informasi tersebut, DeSanctis dan Pole menerapkan beberapa konsep yang dapat mendukung teori ini.

Gambar 1. Konsep dan Pembagian Strukturasi AST [8]



Teori ini bersifat kualitatif. Fokus awal dari teori ini adalah strukturasi (*structuration*) dan kesesuaian (*appropriation*). Strukturasi adalah susunan atau pola tertentu yang dapat dijadikan acuan sebagai pengambilan keputusan. Sedangkan kesesuaian yang dimaksud disini adalah penerapan dari struktur-struktur yang sudah ditentukan sebelumnya, apakah cocok dengan konsep-konsep dari *appropriation* tersebut. Kesesuaian strukturasi

akan mendapatkan kesimpulan berupa interaksi sosial yang akan mendukung proses pengambilan keputusan oleh suatu perusahaan untuk mengadaptasi teknologi terbaru. Analisis dilakukan dengan cara menyesuaikan berbagai struktur yang didapatkan dengan berbagai variabel konsep *appropriation* untuk mendapatkan keluaran dan kesimpulan yang mengakibatkan suatu teknologi terbaru dapat digunakan atau tidak. Sebuah struktur akan mempengaruhi hasil akhir suatu teknologi dapat digunakan atau tidak.

Terdapat 4 strukturasi yang digunakan oleh teori ini. Yang pertama (P1) adalah strukturasi dari teknologi yang baru itu sendiri. Komponennya berupa struktur dari fitur-fitur teknologi tersebut (Struktur Fitur) dan spirit. Struktur Fitur membahas tentang keterbatasan, kerumitan, dan tingkat komprehensif fitur dari teknologi tersebut. Sedangkan spirit lebih membahas tentang sikap suatu organisasi terhadap teknologi meliputi pengambilan keputusan, kepemimpinan, efisiensi, manajemen konflik, serta atmosfer organisasi. Strukturasi kedua (P2) adalah strukturasi yang berasal dari hal lain, yang meliputi tugas dan lingkungan organisasi. Penilaian tentang tugas dapat berupa karakteristik, manajemen waktu, serta pembagian tugas. Sedangkan penilaian tentang lingkungan organisasi dapat berupa struktur organisasi itu sendiri serta berbagai sifat organisasi. Strukturasi ketiga (P3) adalah struktur yang paling penting pada teori ini, yaitu adalah struktur yang membahas tentang bagaimana cara organisasi berinteraksi dengan teknologi baru itu sendiri. Strukturasi ini meliputi hasil dari teknologi baru itu sendiri, tugas yang terselesaikan oleh teknologi baru tersebut, serta hasil dari lingkungan organisasi terhadap teknologi baru tersebut. Strukturasi keempat (P4) adalah tentang struktur sosial yang baru. Disebut baru karena berupa aturan baru dan sumber daya yang baru yang timbul karena adanya proses interaksi sosial. Suatu bentuk lain (P6) yang akan mempengaruhi hasil interaksi sosial adalah sistem internal pada suatu organisasi. Hal ini meliputi cara mereka berinteraksi, pengetahuan dan pengalaman terhadap struktur organisasi, cara menganggapi persepsi orang atau anggota organisasi lain, serta kesamaan dalam menyikapi kesesuaian strukturasi terhadap interaksi sosial. Bentuk ini tidak disebut sebagai strukturasi karena dianggap faktor eksternal lain yang dapat mempengaruhi interaksi sosial.

Faktor-faktor di atas dapat disimpulkan menjadi interaksi sosial yang dapat mempengaruhi suatu organisasi dalam mengadaptasi teknologi baru (P5). Hasil-hasil tersebut disesuaikan kepada 4 aspek kesesuaian meliputi *Appropriation Moves*, sebuah hasil dari struktur teknologi dapat memberikan pilihan kepada organisasi untuk menggunakan struktur tersebut secara langsung, menghubungkan suatu struktur dengan struktur lainnya, menginterpretasikan struktur dengan sesuatu yang biasa dilakukan, serta membuat justifikasi tentang struktur tersebut. *Faithfulness of appropriation*, sebuah bentuk kepercayaan terhadap kesesuaian yang terbentuk. Hal ini didapatkan dari spirit pada strukturasi kedua (P2). *Instrumental uses*, bentuk kebutuhan suatu organisasi untuk menggunakan teknologi tersebut. Kebutuhan yang dimaksud adalah sebuah aksi nyata (fisik) suatu organisasi dalam menggunakan teknologi tersebut. *Persistent attitudes toward appropriation*, sebuah sikap suatu organisasi dalam menggunakan teknologi sehari-harinya sesuai dengan kesesuaian yang dirumuskan. Sejauh mana mereka percaya dan nyaman dalam menggunakan teknologi, mengerti teknologi, serta keamauan untuk menggunakan teknologi. Sikap ini dapat mendukung organisasi untuk mengadaptasi teknologi baru. Aspek di atas dapat mengimplikasikan bahwa struktur dari sebuah teknologi baru dapat disesuaikan atau/dan dapat menghasilkan formula yang dapat digunakan untuk menyesuaikan struktur pada suatu organisasi untuk mengadaptasi teknologi baru. Struktur-struktur di atas dapat dijadikan kesempatan maupun sebuah bentuk paksaan untuk menyesuaikan diri. Pada proses interaksi sosial, kesesuaian dapat ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Pada contoh di teori ini adalah menggunakan interaksi sosial untuk sebuah proses pengambilan keputusan. Berbagai kesesuaian di atas dapat dijadikan acuan untuk menjadi sumber ide untuk pengambilan keputusan, tingkat partisipasi, manajemen konflik, pengaruh untuk pengambilan keputusan, serta sebagai acuan untuk manajemen tugas. Keluaran dari kesimpulan interaksi sosial ini (P7) adalah berupa penilaian secara nyata yaitu efisiensi pengambilan keputusan, kualitas pengambilan keputusan, kesepakatan serta komitmen dari keputusan tersebut. Hal ini membuktikan bahwa dari berbagai macam strukturasi serta beberapa faktor lain; khususnya tingkat adaptasi suatu teknologi baru, dapat menghasilkan kesimpulan yang berguna sebagai dasar evaluasi untuk kemajuan sebuah organisasi.

II. METODE

Tahapan pertama yang dilakukan untuk melakukan analisis terhadap obyek dengan menggunakan AST adalah menentukan obyek penelitian. Hal ini diperlukan karena domain subjek penelitian serta pertanyaan wawancara dengan AST perlu disesuaikan terlebih dahulu. Obyek serta narasumber pada penelitian ini adalah *Cubic Kitchen & Bar*, sebuah kafe dan restoran di Yogyakarta, *Kawa Eat, Coffee & Space*, sebuah kafe dan restoran di Yogyakarta, serta *Burgerax*, sebuah gerai makanan burger di Yogyakarta. Ketiga narasumber di atas menerima metode pembayaran *fintech* dengan merek “Go-Pay” dari PT. Gojek Indonesia. Dengan kriteria usaha serta

struktur organisasi tersebut, maka dirumuskan sebuah konstruk utama dan proposisi yang akan menjadi landasan dalam melakukan wawancara serta melakukan deskripsi tentang fenomena yang terjadi untuk menyimpulkan hasil yang sesuai dengan rumusan masalah. Berikut adalah konstruk dan proposisi yang digunakan pada penelitian ini:

Tabel I. Konstruk dan Proposisi

No	Konstruk	Proposisi	Deskripsi
1	Sumber Struktur (SS) (P1) <ul style="list-style-type: none"> Fitur dan Struktur Spirit 	manfaat dari teknologi, mencegah kecurangan serta meningkatkan kepercayaan publik [9] prinsip untuk lebih memilih <i>fintech</i> dibandingkan transaksi tradisional untuk mengurangi kecurangan [10]	manfaat dari fitur dan struktur secara nyata yang ditimbulkan saat menggunakan <i>fintech</i> semangat petugas dalam menawarkan transaksi dengan kecenderungan menggunakan <i>fintech</i> , serta kepercayaan dalam menggunakan <i>fintech</i>
	<ul style="list-style-type: none"> lingkungan organisasi 	efisiensi transaksi menggunakan <i>e-payment</i> yang dapat mempercepat proses transaksi [11] manajemen konflik terhadap kecurangan dan kepercayaan publik [9] norma dan lingkungan organisasi yang membentuk aksi sosial dan interaksi [12]	semangat petugas dalam menawarkan transaksi dengan menggunakan <i>fintech</i> demi tercapainya efisiensi transaksi semangat petugas untuk menggunakan <i>fintech</i> demi mengurangi konflik saat proses transaksi keadaan lingkungan kerja yang mendukung penerapan <i>fintech</i>
2	Sistem Internal (SI) (P6)	kebiasaan sosial terhadap teknologi yang akan mendukung sisi teknis dan ekonomis [13] pengetahuan tentang <i>fintech</i> , kesadaran akan <i>kesuksesan e-payment</i> [12] norma dalam kelompok [12]	karakteristik serta budaya kelompok sosial akan kepercayaannya terhadap teknologi pengetahuan untuk menerapkan <i>fintech</i> pada saat melakukan transaksi tingkat pandangan internal kelompok terhadap teknologi <i>fintech</i>
3	Sumber Struktur Baru (SSB)(P3)	struktur baru, inovasi [12]	penerapan <i>fintech</i> mengakibatkan munculnya struktur baru pada lingkungan organisasi
4	Sumber Struktur Sosial Baru (SsoB) (P4)	struktur sosial baru, membuat budaya baru [9]	penerapan <i>fintech</i> mengakibatkan munculnya struktur sosial baru pada lingkungan organisasi
5	Keputusan Menggunakan Fintech/Decision Process (DP) (P5)	sebagai pertimbangan penting untuk keputusan ekonomis [9] <i>Participation</i> [8] manajemen konflik [8] <i>influence behaviour</i> [8] <i>task management</i> [8]	mendapatkan gagasan baru mengenai promosi usaha dengan adanya <i>fintech</i> meningkatnya partisipasi organisasi maupun pelanggan dalam menggunakan <i>fintech</i> konflik yang berkurang saat menggunakan <i>fintech</i> kebiasaan pelanggan yang beralih untuk menggunakan <i>fintech</i> karena keuntungannya transaksi, rekapitulasi mengalami peningkatan secara manajerial
6	Hasil Penerapan Fintech / Decision Outcomes (DO) (P7)	pandangan teknis dan ekonomis sebagai landasan pengambilan keputusan [14] Kualitas [8]	kecepatan transaksi, peningkatan pendapatan, mengurangi kecurangan kecepatan transaksi, mengurangi antrian, mengurangi konflik

Setelah menentukan proposisi yang sesuai dengan topik ini, selanjutnya melihat kepada kecocokan atau *appropriation* yang dapat ditemukan di lapangan. *Appropriation moves*[8] yang digunakan adalah tipe kecocokan yang

dirumuskan oleh Desanctis & Scott. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara struktural yang didapatkan secara langsung dari obyek penelitian. Data sekunder diperoleh dari hasil wawancara semistruktural, dokumen penunjang, hasil lainnya, serta observasi lingkungan saat melakukan wawancara. Wawancara akan dilakukan kepada obyek penelitian secara semistruktural, yaitu mengacu kepada narasi pertanyaan wawancara dan pertanyaan yang diperoleh peneliti setelah melakukan observasi yang sekiranya dapat memperkuat argumen dan analisis. Wawancara dilakukan kepada pihak yang terkait dengan topik penelitian, yaitu pemilik, pegawai, serta anggota organisasi yang terlibat pada organisasi obyek penelitian. Analisis pada penelitian ini menggunakan beberapa komponen yang digunakan untuk menganalisis data. Terdapat empat komponen utama untuk menganalisis data, yaitu indentifikasi kode, kategorisasi data, konseptualisasi data, serta pengembangan teori [15]. Pada penelitian ini, proses yang digunakan adalah Identifikasi Kode, Kategorisasi Data serta Konseptualisasi data. Untuk mengidentifikasi kode, akan dilakukan indentifikasi terhadap narasi dari transkrip wawancara yang sesuai dengan sumber struktur. Selanjutnya akan dilakukan kategorisasi data untuk mengumpulkan kata kunci yang sesuai ke dalam satu kategori. Dari kategori tersebut dapat dikonseptualisasi untuk dapat diambil kesimpulannya.

III. HASIL

A. Sumber Struktur (P1)

Para pelaku UMKM tertarik untuk menggunakan *fintech* sebagai sarana transaksi produknya dikarenakan kepercayaannya terhadap sarana tersebut, serta berbagai manfaat yang dijanjikan meliputi bagian struktur dan fitur dari *fintech* yang dapat mencegah kecurangan serta meningkatkan kepercayaan publik. Dalam hal spirit, sebuah prinsip untuk lebih memilih *fintech* dibandingkan dengan transaksi tradisional untuk mengurangi kecurangan. *Fintech* dijadikan landasan untuk melakukan promosi produknya. Tetapi ada pelaku UMKM yang lebih memilih spirit konvensional dibandingkan dengan menggunakan *fintech* karena suasana yang lebih baik jika gerai yang dimilikinya terlihat ramai secara kasat mata. Hal ini berkaitan dengan promosi produk menurut pelaku tersebut. Hal lain yang berkaitan dengan spirit adalah manajemen konflik terhadap kecurangan serta kepercayaan publik. Hal ini membuktikan bahwa dengan menggunakan *fintech*, pelaku UMKM meyakini hal tersebut dapat membantu menangani manajemen konflik yang biasa terjadi, serta dapat meningkatkan kepercayaan publik. Selanjutnya yang berkaitan dengan sumber struktur adalah lingkungan organisasi. Berbagai dampak dialami pelaku UMKM. Ada yang menganggap positif, ada yang netral saja. Kembali kepada perspektif lingkungan organisasi sesuai dengan kebutuhan produknya. Pelaku lain menganggap keberadaan *fintech* pada lingkungan organisasinya tidak berdampak apa-apa. *Fintech* dianggap sebagai alat pendukung bisnisnya, bukan sebagai bagian strategis terhadap bisnisnya. Hal ini dapat dianggap wajar, karena perspektif berbagai pelaku tidak sama. Tetapi jika disimpulkan dari sikap-sikap diatas, tidak ada pelaku yang memiliki sikap resistensi terhadap keberadaan *fintech* pada lingkungan organisasinya.

B. Sistem Internal (P6)

Untuk menerapkan *fintech* pada usahanya, para pelaku UMKM menyiapkan sebuah sistem internal untuk menjadi landasan menerapkan teknologi tersebut. Sebuah sistem yang dimaksud tidak selalu berupa sistem baku yang tertulis, tetapi adalah sebuah kebiasaan sosial terhadap teknologi yang terjadi pada pribadi pemilik maupun karyawan yang ternyata dapat menjadi sebuah landasan diterapkannya teknologi ini. Pengetahuan pribadi narasumber pada kenyataannya mempengaruhi kebijakan organisasi atau perusahaan untuk menerapkan teknologi *fintech*.

C. Sumber Struktur Baru (P3)

Dengan menerapkan *fintech* pada usaha mereka, akan timbul sebuah struktur baru. Struktur tersebut timbul karena adanya berbagai macam kebutuhan maupun perubahan yang muncul seiring dengan penerapan teknologi tersebut. Ternyata berbagai macam struktur baru timbul seiring dengan penerapan *fintech* pada usaha para pelaku UMKM. Pelanggan dapat melakukan pesan antar dengan menggunakan *fintech*, yang pada awalnya layanan pesan antar tidak dimiliki sendiri oleh pelaku UMKM karena membutuhkan sumber daya lain yang mungkin dapat memberatkan pelaku. Beberapa inovasi berupa pencatatan secara global menjadi struktur baru bagi pelaku UMKM karena pada awalnya fitur pencatatan tersebut dilakukan secara manual.

D. Sumber Struktur Sosial Baru (P4)

Pada lingkungan organisasi serta sosial pelaku UMKM akan muncul budaya baru seiring dengan penerapan *fintech* pada tempat usahanya. Budaya tersebut muncul karena diawali dengan kebiasaan yang terus berulang terjadi, sehingga sebuah budaya baru atau perilaku sosial baru muncul. Karena nilai yang dibawa positif, maka

akan timbul kepercayaan serta kemudahan dengan menerapkan *fintech* pada tempat usahanya. Keamanan juga menjadi faktor diterimanya budaya ini.

E. Keputusan Menggunakan *Fintech* (P5)

Fintech harus dapat menjadi pertimbangan penting untuk mendapatkan keputusan ekonomis [9]. Keputusan ekonomis akan menyangkut dengan perhitungan bisnis untuk menguntungkan baik secara keuntungan finansial maupun promosional. Hal-hal yang dibawa oleh *fintech* yang mendukung keputusan ekonomis adalah berupa peningkatan pesanan, pencatatan transaksional, keberlangsungan bisnis, serta promosi mengenai usahanya kepada masyarakat. Pada bagian participation ditemukan bahwa ternyata partisipasi dari pelanggan pada proses bisnis sangat mempengaruhi keputusan pelaku UMKM untuk menggunakan *fintech*. Faktor selanjutnya adalah manajemen konflik; konflik yang berkurang saat atau setelah menggunakan *fintech*. Konflik atau kendala yang muncul terkait dengan profil narasumber penelitian ini yang berbisnis pada bisnis makanan adalah cuaca serta kesalahan pencatatan transaksi. Dengan fitur pengantaran pesanan yang diiringi dengan sistem pembayaran elektronik dari suatu perusahaan, kendala terkait cuaca menjadi dapat diatasi oleh pelaku UMKM dengan bantuan *fintech*. Kendala mengenai pencatatan transaksi juga sudah menjadi fitur yang ditawarkan oleh *fintech*, pada akhirnya kesalahan yang timbul saat transaksi dapat diminimalisir oleh pelaku UMKM. Kendala lain adalah tidak tersedianya uang tunai oleh pelanggan. Dengan menggunakan *fintech*, pelanggan masih memiliki pilihan lain untuk tetap dapat melakukan pembayaran. Selanjutnya adalah mengenai *influence behaviour*, kebiasaan pelanggan yang beralih untuk menggunakan *fintech* karena keuntungannya. Kebiasaan serta permintaan pelanggan pada akhirnya memaksa pelaku UMKM untuk ikut menggunakan *fintech*. Karena pelanggan sudah terbiasa menggunakan *fintech* pada toko atau usaha lain, maka mereka akan menanyakan hal yang sama kepada pelaku UMKM apakah bisnisnya menerima pembayaran melalui *fintech*, tentu berkaitan dengan fitur-fitur lain yang ditawarkan oleh penyelenggara *fintech*, seperti fitur pengantaran pesanan. Faktor yang terakhir untuk mengambil keputusan adalah *task management*; hal-hal yang berkaitan dengan transaksi, rekapitulasi, serta pencatatan yang mengalami peningkatan secara manajerial. Hal ini tentunya sudah sering disinggung pada strukturasi serta faktor yang ada sebelumnya. Karena keuntungan secara manajerial ini menjadi berbagai strukutrasi yang ada dalam penggunaan *fintech* oleh pelaku UMKM.

F. Hasil Penerapan *Fintech/Decision Outcomes* (P7)

Setelah keputusan untuk menerapkan *fintech* diambil, maka akan ada hasil yang signifikan yang muncul setelah proses tersebut. *Fintech* harus dapat menjadi pandangan teknis dan ekonomis sebagai landasan pengambilan keputusan [14] serta berkualitas [8]. Hal tersebut sudah dituangkan pada alasan penggunaan *fintech* di atas, yang memang kenyataannya menjadi hasil nyata setelah menerapkan *fintech* pada usaha milik pelaku UMKM. Hasil nyata yang didapatkan secara garis besar adalah pencatatan, kepraktisan, kemudahan, serta peningkatan penjualan. Hasi lain secara eksternal adalah mengurangi jumlah uang yang beredar, serta kemudahan pelanggan. Secara pandangan teknis dan ekonomis, *fintech* membantu pelaku UMKM untuk melakukan pencatatan, memudahkan proses transaksi, serta peningkatan penjualan. Secara kualitas adalah kecepatan bertransaksi dan mengurangi jumlah uang yang beredar.

IV. PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, pelaku UMKM pada penelitian ini tidak melakukan resistensi secara berlebihan terhadap penggunaan *fintech*. Dengan berbagai persepsi meliputi permintaan pelanggan, permintaan pasar, kemudahan, serta perkembangan zaman, kenyataannya perlu diperhatikan agar penerapan ini memiliki hasil yang baik di kemudian hari. Karena ada berbagai konsekuensi yang harus diperhatikan setelah menerapkan teknologi ini. Berikut adalah hasil analisis penerapan *fintech* sebagai sarana pembayaran pada pelaku UMKM dengan pendekatan AST, kolom sentimen adalah kolom reaksi yang didapatkan yang akan digunakan untuk menentukan faktor pendukung serta faktor penghambat pada proses implementasi ini:

Tabel II. Penerapan *fintech* sebagai sarana transaksi pembayaran pada UMKM dengan pendekatan AST

No	Konstruk	Proposisi	Hasil	Sentimen
1	Sumber Struktur (SS) (P1) • Fitur dan Struktur	Manfaat dari teknologi	Meningkatkan kepercayaan publik	Positif
		Prinsip untuk lebih memilih <i>fintech</i>	Menggunakan <i>fintech</i> meningkatkan inovasi	Positif

	<ul style="list-style-type: none"> • Spirit 		Sebagai komplemen untuk transaksi konvensional	Positif
			Sebagai sarana manajemen konflik	Positif
			Meningkatkan kepercayaan publik	Positif
	<ul style="list-style-type: none"> • Lingkungan Organisasi 	Norma dan Lingkungan organisasi	Memberikan perubahan kepada lingkungan organisasi berupa kerapian pencatatan	Positif
			Sebagai inovasi besar	Positif
			Tidak memberikan perubahan yang signifikan	Negatif
2	Sistem Internal (SI) (P6)	kebiasaan sosial terhadap teknologi, pengetahuan tentang <i>fintech</i> , norma dalam kelompok	Pengetahuan pribadi dan pengetahuan karyawan mempermudah penerapan	Positif
			Fakta tentang <i>fintech</i> di lapangan menjadi pertimbangan proses penerapan	Positif
			Proses penyesuaian dan penerapan teknologi membutuhkan penanganan tersendiri	Negatif
3	Sumber Struktur Baru (SSB)(P3)	struktur baru, inovasi	Layanan pesan antar menjadi sebuah inovasi yang ditimbulkan oleh <i>fintech</i>	Positif
			Berbagai bentuk keuntungan muncul akibat penerapan <i>fintech</i>	Positif
			Pencatatan yang rinci dan akurat	Positif
			Skema biaya yang memberatkan	Negatif
			Ketidaksiapan infrastruktur dalam menerapkan layanan	Negatif
4	Sumber Struktur Sosial Baru (SsoB) (P4)	struktur sosial baru, membuat budaya baru	Menimbulkan kepercayaan	Positif
			Menimbulkan keamanan	Positif
			Menimbulkan kenyamanan	Positif
			Memberikan sentimen positif terhadap berbagai struktur yang muncul	Positif
5	Keputusan Menggunakan <i>Fintech/Decision Process</i> (DP) (P5)	sebagai pertimbangan penting untuk keputusan ekonomis	Melengkapi transaksi konvensional untuk menambah nilai ekonomis	Positif
			Meningkatkan penjualan pesan antar	Positif
			Menjadi alternatif bagi transaksi konvensional	Positif
			Mempermudah proses bisnis pada saat kondisi tertentu	Positif
			Membantu proses promosi	Positif
			Tidak bertambah secara signifikan	Negatif
		<i>Participation</i>	Partisipasi dari aktor yang terlibat dapat menjadi pertimbangan	Positif
			Partisipasi dari konsumen untuk menerapkan <i>fintech</i>	Positif
		Manajemen Konflik	Memberikan fitur pencatatan	Positif
			Sebagai alternatif pembayaran selain uang tunai	Positif
			Mempermudah pelanggan	Positif

			untuk melakukan pesanan	
			Mengurangi kesalahan dan kecurangan	Positif
		<i>influence behaviour</i>	Kebiasaan pelanggan menjadi pertimbangan dalam menerapkan <i>fintech</i>	Positif
			Permintaan pelanggan untuk menyediakan layanan	Positif
			Pertanyaan pelanggan apakah menyediakan layanan	Positif
		<i>task management</i>	Membantu pekerjaan manajerial melalui fungsi transaksional	Positif
6	Hasil Penerapan <i>Fintech / Decision Outcomes (DO) (P7)</i>	pandangan teknis dan ekonomis sebagai, landasan pengambilan keputusan, kualitas	Memberikan fungsi transaksional	Positif
			Memberikan fungsi berupa inovasi serta promosi	Positif
			Mengurangi kesalahan serta kecurangan	Positif
			Mempermudah proses transaksi	Positif
			Meningkatkan penjualan serta manajemen konflik	Positif
			Memberikan laporan serta pembukuan	Positif
			Alternatif yang tunai sebagai alat pembayaran	Positif
			Mengurangi jumlah uang yang beredar	Positif

Hal pertama yang menjadi kata kunci dalam penerapan teknologi ini adalah kemudahan. *Fintech* dinilai dapat memberikan kemudahan terhadap proses bisnisnya. Dengan mengabaikan konsekuensi pada awalnya, kemudahan menjadi hal yang istimewa yang dianggap pelaku UMKM sebagai percepatan roda bisnis mereka. Dengan menerapkan *fintech*, mungkin pelaku UMKM berpikir tidak perlu untuk menambah karyawan pada bagian keuangan karena pencatatan keuangan sudah ditangani oleh *fintech*. Selanjutnya dengan fitur uang elektronik yang akan masuk ke rekening secara otomatis, tentu akan meringankan tugas setiap harinya untuk melakukan penyetoran ke bank, dengan berbagai penghematan yang dapat muncul. Setelah melakukan pertimbangan, ternyata timbul konsekuensi yang ada di balik kemudahan tersebut. Konsekuensi terbesar adalah biaya yang muncul akibat penggunaan fitur tersebut. Pada awalnya, mungkin angka yang ditawarkan dirasa memberatkan, timbul penolakan dari pelaku UMKM, karena secara hitungan kurang memadai. Ternyata di balik penolakan tersebut, timbul permintaan pelanggan kepada pelaku UMKM untuk menawarkan produknya melalui penyelenggara tersebut. Atas desakan dan permintaan, pelaku UMKM akhirnya mencoba menggunakan fitur tersebut. Atau skenario lain, pelaku UMKM dapat melakukan penyesuaian harga pada produknya untuk mendapatkan keuntungan yang ditawarkan dari penyelenggara tersebut. Seiring dengan perjalanan waktu, penggunaan *fintech* semakin tidak memberatkan. Terlebih dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan, *fintech* dirasakan dapat menjadi mitra bagi pelaku UMKM dalam menjalankan bisnisnya. Kemudahan yang menjadi awal alasan pelaku UMKM menggunakan *fintech* ternyata berjalan dengan baik. Berbagai kemudahan memang pada kenyataannya berdampak kepada bisnisnya. Kemudahan seperti fitur promosi, layanan pesan antar menjadi hal yang sehari-hari berdampak pada bisnis mereka. Hal ini tentunya akan berdampak kepada bisnis yaitu akan mendapatkan peningkatan pada bisnisnya. Hal lain yang berdampak adalah kurangnya kecurangan setelah menggunakan *fintech* [10]. Hal ini berdampak nyata, karena dengan adanya *fintech*, semua transaksi tercatat secara computerized. Tentu ini akan memudahkan pelaku UMKM dalam mencocokkan transaksi serta melakukan stock opname. Berbagai keuntungan serta dampak di atas, tidak akan terjadi jika tidak ada keselarasan internal pada organisasi pelaku UMKM. Pelaku UMKM dimudahkan dengan keakraban karyawan mereka dengan teknologi ini. Ternyata, kebanyakan karyawan mereka telah terbiasa menggunakan *fintech* pada kehidupan sehari-harinya. Hal ini tentu akan memudahkan proses penerapan teknologi ini. Setelah mencapai kesepahaman, maka akan mendukung sisi teknis dan ekonomis [13] dalam penerapan teknologi ini. Penerapan *fintech* pada UMKM ternyata dapat membuat sebuah budaya baru [9] dalam kehidupan sehari-hari.

Faktor Pendukung

a) Kenyamanan

Dengan menggunakan *fintech*, pelaku UMKM dapat dengan nyaman menjalankan bisnisnya tanpa perlu khawatir akan terjadinya kesalahan serta mempermudah tugas dalam menjalankan bisnisnya. Dengan adanya kenyamanan ini, maka ketidakpercayaan terhadap *e-payment* [16] akan sedikit demi sedikit berkurang untuk mencapai hal yang positif.

b) Keamanan

Dengan banyaknya insiden *cyber fraud*, maka menjadikan alasan penggunaannya untuk menerapkan layanan *e-payment* [10]. Pelaku UMKM mempercayakan aset serta pencatatannya untuk dikelola oleh penyelenggara *fintech*. Pada kenyataannya, pelaku UMKM menaruh uang serta transaksinya kepada penyelenggara *fintech* dalam bentuk uang elektronik, atau pada kemudian waktu dilakukan pemindahan ke rekening bank. Hal ini tentu didasari dengan rasa keamanan untuk mempercayakan transaksinya kepada penyelenggara *fintech*.

c) Kesesuaian Transaksi

Pelaku UMKM merasakan bahwa dengan melakukan transaksi secara *computerized*, maka akan memberikan fitur dan keuntungan lebih serta mengurangi resiko kesalahan manusia. Maka *fintech* dapat memberikan keuntungan jika dibandingkan dengan transaksi tunai [17].

d) Kemudahan

Fintech menawarkan fitur yang pada awalnya memberikan *first impression* yang baik kepada penggunanya [18], meliputi pelaku UMKM serta pelanggannya. Hal ini menjadi candu bagi mereka karena berbagai kemudahan yang ditawarkan, membuat pelaku UMKM sendiri menerapkan *fintech* pada bisnis mereka.

e) Bisnis

Menurut pelaku UMKM, jika *fintech* tidak menguntungkan secara bisnis; walau dengan berbagai keuntungan yang sudah disebutkan, tentu saja *fintech* tidak akan diterapkan oleh pelaku UMKM. Pada kenyataannya, diperlukan kesadaran oleh pelaku UMKM itu sendiri untuk menerapkan *fintech* pada bisnisnya [12]. Hal ini akan berdampak positif terhadap bisnisnya.

Faktor Penghambat

a) Implementasi Teknologi

Pada saat melakukan implementasi teknologi, awalnya menjadi momok bagi pelaku UMKM karena tidak semua anggota organisasi atau karyawannya terbiasa dengan teknologi. Perlu ada penanganan tersendiri bagi pelaku UMKM untuk mengenalkan teknologi *fintech* kepada karyawannya, karena hal ini berkaitan dengan keuangan bagi perusahaan. Setelah dilakukan, ada pelaku usaha yang berhasil menangani faktor ini, ada pula kesalahan-kesalahan yang masih timbul setelah implementasi teknologi dilakukan pada usahanya.

b) Biaya

Biaya menjadi salah satu faktor yang menjadi penghambat bagi pelaku UMKM untuk menerapkan *fintech* sebagai sarana transaksi pada usahanya. Pada akhirnya, biaya tidak menjadi faktor yang terlalu berat, karena dapat ditangani dengan melakukan penyesuaian harga pada produknya.

c) Kesiapan Infrastruktur

Faktor ini menjadi sangat penting, karena peran dari pemerintah sangat mendukung penggunaan *fintech* sebagai sarana transaksi elektronik. Dengan terbatasnya persediaan instrumen pembayaran elektronik [19], maka akan juga dapat menghambat penggunaan *fintech* di kalangan pelaku usaha. Dengan infrastruktur yang stabil dan tersebar, serta dengan peraturan kerangka kerja yang jelas [9] dari pemerintah, maka penyerapan penggunaan *fintech* di masyarakat akan dapat meningkat, dan dapat memberikan nilai positif yang diharapkan saat menggunakan teknologi ini.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Fintech dapat memberikan nilai positif bagi pelaku usaha, tentu dengan berbagai fenomena dan resistensi yang dapat muncul pada saat sebelum atau setelah melakukan implementasi teknologi ini. Perubahan secara teknologi, pada kenyataannya pada masyarakat akan menimbulkan gejolak, baik positif maupun negatif. Perlu penanganan serta penghitungan yang cermat pada saat menerapkan suatu teknologi di masyarakat. Begitu juga dengan penerapan *fintech*, akan muncul berbagai gejolak positif dan negatif pada masyarakat. Dengan adanya *fintech*, oleh pelaku usaha dirasakan memberikan keuntungan yang signifikan, maka mungkin tidak sejalan dengan warga masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi ini. Uang elektronik dirasakan dapat menyusahkan, jika dibandingkan dengan uang tunai. Hal ini akan wajar bila muncul ketika ada suatu perubahan pola atau pikiran

pada suatu masyarakat. Penerapan *fintech* pada kalangan UMKM memberikan tantangan tersendiri untuk pelaku UMKM agar dapat menjadikan layanan tersebut sebagai mitranya. Berbagai tanggapan, strukturasi, kecocokan, faktor-faktor, pola, observasi, serta masukan dapat dijadikan variabel untuk menemukan formula tersebut. Hasil nyata yang didapatkan secara garis besar adalah pencatatan, kepraktisan, kemudahan, serta peningkatan penjualan. Hasil lain secara eksternal adalah mengurangi jumlah uang yang beredar, serta kemudahan pelanggan. Faktor-faktor yang telah diperoleh dapat menjadi pertimbangan bagi pelaku yang terlibat dalam proses penggunaan teknologi ini untuk mendapatkan skema yang tepat yang menguntungkan bagi seluruh pihak. Pola yang diperoleh di atas juga dapat digunakan untuk kebutuhan penelitian serta meningkatkan proses demi proses yang terjadi agar tujuan menggunakan teknologi ini dapat tercapai, bukan sebaliknya mempersulit proses bisnis yang ada.

Penelitian ini dilakukan pada UMKM yang fokus pada bisnis kuliner di kota Yogyakarta. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian pada UMKM dengan fokus bisnis yang lain. Sudut pandang mengenai *fintech* dapat diubah, sehingga tidak hanya berfokus pada jenis pembayaran elektronik dan uang elektronik, tetapi juga dapat berkembang pada jenis *fintech* yang lain seperti simpan pinjam, modal usaha, investasi, dompet elektronik, *blockchain*, *crowdfunding*, *e-commerce*, dompet elektronik, serta jenis yang lain. Berbagai jenis *fintech* akan memberikan hasil yang berbeda, begitu pula sudut pandang mengenai *fintech* dari sisi pengguna, pelanggan, penyelenggara, serta regulator. Hal ini akan dapat memperkaya referensi mengenai perkembangan *fintech* di Indonesia.

REFERENSI

- [1] E. Maier, "Journal of Retailing and Consumer Services Supply and demand on crowdlending platforms : connecting small and medium-sized enterprise borrowers and consumer investors," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 33, pp. 143–153, 2016.
- [2] "FinTech Indonesia dan Perkembangannya | KoinWorks Blog." [Online]. Available: <https://koinworks.com/blog/fintech-indonesia-dan-perkembangannya/>. [Accessed: 26-Apr-2017].
- [3] Junadi and Sfenrianto, "A Model of Factors Influencing Consumer's Intention to Use E-payment System in Indonesia," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 59, no. Iccsci, pp. 214–220, 2015.
- [4] R. de S. Abrahão, S. N. Moriguchi, and D. F. Andrade, "Intention of adoption of mobile payment: An analysis in the light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *RAI Rev. Adm. e Inovação*, vol. 13, no. 3, pp. 221–230, 2016.
- [5] C. Leong, B. Tan, X. Xiao, F. T. C. Tan, and Y. Sun, "Nurturing a FinTech ecosystem: The case of a youth microloan startup in China," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 37, no. 2, pp. 92–97, 2017.
- [6] W. Ananta, "OJK Sebut Layanan Keuangan Berbasis Teknologi Kurang Diperhatikan | Bisnis | Arah.Com." [Online]. Available: <https://www.arah.com/article/22069/ojk-sebut-layanan-keuangan-berbasis-teknologi-kurang-diperhatikan.html>. [Accessed: 26-Apr-2017].
- [7] H. Khatimah and F. Halim, "Consumers' Intention to use e-money in Indonesia based on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *Am. J. Sustain. Agric.*, vol. 8, no. 12, pp. 34–40, 2014.
- [8] G. Desanctis and M. Scott, "Capturing the Complexity in Advanced Technology Use : Adaptive Structuration Theory," *Organ. Sci.*, vol. 5, no. 2, pp. 121–148, 1994.
- [9] M. Baddeley, "Using e-cash in the new economy: An economic analysis of micropayment systems," *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 5, no. 4, pp. 239–253, 2004.
- [10] M. Adeyeye, "e-Commerce, Business Methods and Evaluation of Payment Methods in Nigeria," *Electron. J. Inf. Syst. Eval. Vol.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–6, 2008.
- [11] C. Okoli and V. A. W. Mbarika, "A framework for assessing e-commerce in sub-saharan africa," *J. Glob. Inf. Technol. Manag.*, vol. 6, no. 3, pp. 44–66, 2003.
- [12] J. Effah, "Institutional Effects on E-payment Entrepreneurship in a Developing Country: Enablers and Constraints," *Inf. Technol. Dev.*, vol. 22, no. 2, pp. 205–219, 2016.
- [13] C. Avgerou, "The significance of context in information systems and organizational change," *Inf. Syst. J.*, no. 11, pp. 43–63, 2001.
- [14] S. R. Barley and P. S. Tolbert, "Institutionalization and Structuration: Studying the Links between Action and Institution," *Organ. Stud.*, vol. 18, no. 1, pp. 93–117, 1997.
- [15] M. Hennink, Inge Hutter, and A. Bailey, "Qualitative research methods," *Critical Public Health*, vol. 22, no. 1, pp. 111–112, 2012.
- [16] M. Jennex, D. Amoroso, and O. Adedokun, "E-commerce infrastructure success factors for small companies in developing economies," *Electron. Commer. Res.*, vol. 4, no. 3, pp. 263–286, 2004.
- [17] T. S. Adeyeye, P. Pretorius, and B. M. Kalema, "An E-Payment System in Nigeria: Success Militating Factors," *Int. J. Adv. Comput. Res.*, vol. 4, no. 1, p. 231, 2014.
- [18] H. Treiblmaier, A. Pinterits, and A. Floh, "The Adoption of Public E-Payment Services," *J. E-Government*, vol. 3, no. 2, pp. 33–51, 2006.
- [19] S. Goodman, E. Osiakwan, and A. Bernstein, "Global diffusion of the Internet IV: The Internet in Ghana," *Commun. AIS*, vol. 13, no. 38, pp. 1–47, 2004.