

15. Apakah persepsi keengganan Bapak/Ibu tentang transaksi digital dipengaruhi oleh diri sendiri atau pengalaman sesama pedagang terkait transaksi digital QRIS?

**Standar Regulasi**

16. Menurut Bapak/Ibu, walaupun sudah ada aturan atau standar regulasi transaksi digital saat ini belum memberi rasa ketertarikan dan keamanan bagi anda sebagai pedagang?

**TRANSKRIP WAWANCARA**

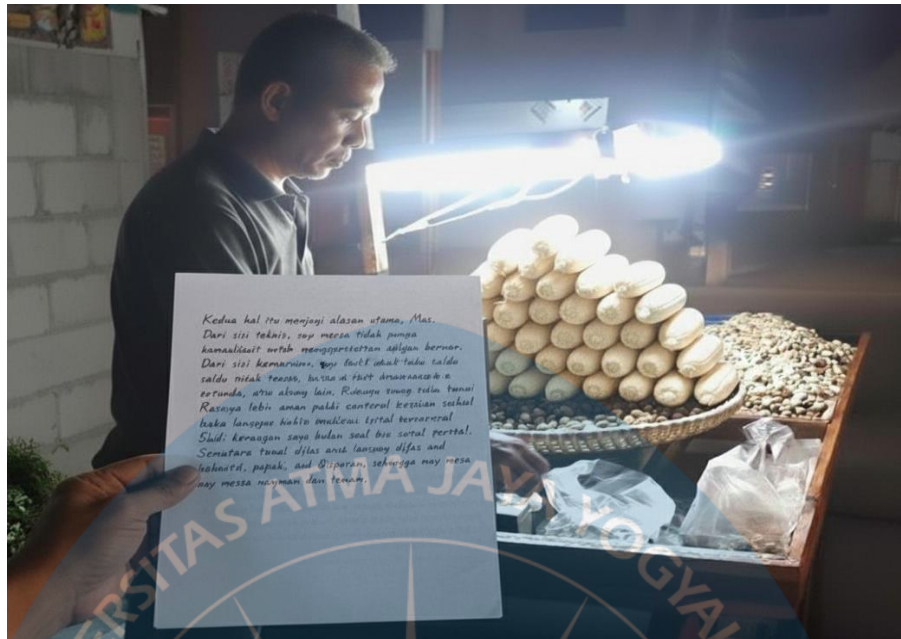
**HAMBATAN PEDAGANG KAKI LIMA DI JALAN MOSES, MRICAN, DALAM MENGHADAPI TRANSAKSI DIGITAL QRIS**

**I. Jadwal Wawancara**

1. Hari, Tanggal : 24 September 2025
2. Waktu Mulai dan Selesai : 18 : 15– 19:05

**II. Identitas Informan**

1. Nama : Slamet Yudharto
2. Usia : 50 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Jenis Dagangan : makanan ringan seperti kacang rebus dan jagung rebus



### III. Pertanyaan Wawancara

#### Perubahan perilaku dalam tindakan sosial

P: Bagaimana kebiasaan Anda dalam menerima pembayaran dari pembeli sehari-hari, dan mengapa cara tersebut terasa paling sesuai?

N : Sejak saya mulai berdagang dari beberapa tahun lalu, saya selalu menggunakan uang tunai untuk semua transaksi, dan sampai sekarang cara itu masih saya pertahankan karena terasa paling mudah dan praktis. Dengan menerima uang tunai, saya bisa langsung menghitung hasil penjualan dan langsung menggunakannya untuk kebutuhan sehari-hari, mulai dari membeli bahan dagangan, membayar hutang kecil, hingga memenuhi kebutuhan rumah tangga. Cara ini juga membuat transaksi menjadi cepat dan lancar karena pelanggan saya pun terbiasa membayar secara langsung. Jika harus pakai QRIS atau metode digital lainnya, rasanya ada langkah-langkah tambahan yang harus dipelajari, dan saya ngerasa kalau metode begini malah akan memperlambat ritme jualan yang sudah stabil. Selain itu, ada rasa aman tersendiri ketika uang langsung ada di tangan, sehingga saya gak perlu khawatir soal saldo tertunda atau masalah teknis lainnya. Jadi bagi saya, uang tunai bukan sekadar alat bayar, tapi sudah menjadi bagian dari cara berdagang yang

membuat semuanya berjalan lebih nyaman, cepat, dan bisa langsung dimanfaatkan sesuai kebutuhan.

P : Menurut Anda, sejauh mana tindakan menggunakan uang tunai sudah menjadi bagian dari cara berdagang yang sulit diganti atau diubah?

N : Menurut pengalaman saya, kebiasaan menerima uang tunai sudah benar-benar menjadi bagian dari sistem kerja sehari-hari yang sulit diubah begitu saja. Cara ini bukan hanya soal menerima pembayaran, tapi sudah melekat dalam hampir seluruh rutinitas jual beli, mulai dari menghitung uang, menyisihkan modal, sampai mengatur keuangan harian. Mengubahnya berarti bukan hanya mempelajari teknologi baru, tetapi juga merombak kebiasaan mental yang sudah terbentuk puluhan tahun. Saya melihat pedagang lain, terutama yang lebih muda, mungkin lebih mudah menyesuaikan diri karena terbiasa dengan gadget dan aplikasi digital. Sementara saya, setiap kali memikirkan QRIS, rasanya seperti memulai dari nol. Saya khawatir salah langkah, saldo tertunda, atau malah membuat pembeli tidak nyaman. Selama uang tunai masih berfungsi dengan baik dan aman, saya merasa tidak ada alasan yang cukup kuat untuk meninggalkan cara lama yang sudah terbukti efektif dan sesuai dengan kebutuhan usaha sehari-hari.

P : Bagaimana pengalaman Anda ketika berhadapan dengan pembeli yang mulai menggunakan pembayaran digital seperti QRIS?

N : Beberapa kali ada pembeli yang ingin membayar pakai QRIS, dan pengalaman itu membuat saya merasa ragu. Walaupun mereka mencoba menunjukkan cara pakai aplikasi, saya merasa bingung dan takut salah langkah. Saya pernah mendengar cerita dari teman pedagang yang saldo mereka tertunda atau aplikasi error saat transaksi, dan itu membuat saya semakin hati-hati. Rasanya kalau mencoba QRIS, saya menambah risiko baru yang sebelumnya tidak ada ketika menggunakan uang tunai. Selain itu, HP saya tidak mendukung banyak aplikasi, jadi secara teknis saya tidak terbiasa menggunakan pembayaran digital. Akhirnya, saya lebih memilih tetap minta uang tunai agar transaksi lebih cepat, jelas, dan tidak membebani diri sendiri dengan hal-hal yang belum saya pahami sepenuhnya. Pengalaman pembeli lain yang mencoba QRIS pun membuat saya berpikir bahwa

cara tunai masih lebih aman, lebih cepat, dan sesuai dengan kenyamanan pembeli dan penjual.

### **Hambatan Perubahan Kebiasaan**

P : Apa alasan utama Bapak/Ibu merasa lebih nyaman tetap menggunakan uang tunai dibanding mencoba transaksi digital seperti QRIS?

N : Alasan utama tentu rasa aman dan kepastian, Mas. Dengan uang tunai, saya bisa langsung memegang dan menghitung sendiri hasil penjualan tanpa harus menunggu proses digital yang belum saya kuasai. Saya pernah dengar cerita teman pedagang yang menggunakan QRIS tapi uangnya tidak masuk, tertunda, atau masuk ke akun lain. Bagi pedagang kecil seperti saya, setiap rupiah sangat berarti karena langsung dipakai untuk membeli bahan dagangan besoknya atau kebutuhan rumah. Selain itu, menggunakan uang tunai tidak membutuhkan perangkat tambahan, aplikasi, atau koneksi internet yang stabil, sehingga tidak menimbulkan stres atau kebingungan saat melayani pembeli. Saya merasa kalau harus pakai QRIS, saya harus mempelajari banyak hal baru, tapi hasilnya belum tentu lebih cepat atau lebih aman dibanding tunai. Jadi kenyamanan, kepastian, dan kemudahan penggunaan membuat saya tetap memilih cara lama.

P : Sejauh mana pengetahuan bapak ibu mengenai literasi digital, khususnya transaksi digital seperti QRIS dan lainnya yang tren nya sedang naik saat ini?

N : Pengetahuan saya tentang teknologi digital sebenarnya sangat terbatas. HP saya sederhana, tidak mendukung banyak aplikasi, dan saya tidak terbiasa menggunakan aplikasi pembayaran. Kalau disuruh mendaftar QRIS atau menggunakan aplikasi, saya merasa bingung harus mulai dari mana dan takut salah langkah. Anak saya sebenarnya paham teknologi, tapi dia jarang pulang dan tidak bisa mendampingi saya secara langsung. Akhirnya saya merasa lebih aman tetap pakai uang tunai. Saya tahu tren pembayaran digital sedang meningkat, tapi kurangnya literasi digital membuat saya enggan mencoba karena khawatir salah langkah, salah pencet, atau terjadi hal-hal yang tidak saya pahami. Kurangnya pemahaman tentang QRIS dan

sistem keamanan digital membuat saya ragu dan memilih cara yang sudah pasti dan saya kuasai.

P :Ketika Bapak/Ibu merasa ragu menggunakan QRIS, apakah keraguan itu lebih kepada teknis (penggunaan), atau pada jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap sistemnya?

N : Kedua hal itu menjadi alasan utama, Mas. Dari sisi teknis, saya merasa tidak punya kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi dengan benar. Dari sisi keamanan, saya takut kalau saldo tidak masuk, tertunda, atau masuk ke akun orang lain. Rasanya lebih aman pakai uang tunai karena saya bisa langsung mengontrol hasil penjualan sendiri. Jadi keraguan saya bukan hanya soal teknis, tetapi juga soal apakah sistem digital benar-benar bisa dipercaya. Sementara tunai sudah jelas dan bisa langsung dihitung, dipakai, dan disimpan, sehingga saya merasa nyaman dan tenang.

### **Integrasi dan Resistensi Pada Perubahan Perilaku**

P :Sebagian pedagang lain mampu menyesuaikan diri dengan QRIS, sementara Bapak/Ibu kenapa merasa masih belum siap?

N : Saya lihat pedagang lain bisa menyesuaikan diri karena mereka lebih muda atau sudah terbiasa dengan gadget. Saya berbeda karena sudah terbiasa dengan cara lama, dan berpikir kalau harus berubah, risikonya terlalu tinggi. Salah langkah sedikit saja bisa merugikan saya, baik materi maupun hubungan dengan pembeli. Saya juga tidak punya waktu atau tenaga untuk belajar dari awal, sementara cara tunai sudah lancar dan tidak menimbulkan masalah. Jadi wajar kalau saya belum siap.

P :Risiko atau kerugian apa yang Bapak/Ibu bayangkan bisa terjadi jika menggunakan QRIS sehingga merasa enggan mengadopsi metode pembayaran tersebut??

N : Risiko terbesar adalah uang hasil penjualan tidak masuk atau tertunda. Uang itu langsung dipakai sebagai modal besoknya, jadi kalau hilang atau tertahan, usaha saya bisa terganggu. Selain itu, saya tidak tahu siapa yang bertanggung jawab atau

bagaimana prosedur klaim jika terjadi kesalahan. Semua itu membuat saya lebih nyaman menggunakan tunai karena saya bisa langsung memegang dan memanfaatkan hasilnya tanpa risiko tambahan.

### **Hambatan Tradisi sebagai Penghalang**

P :Menurut Bapak/Ibu, apakah kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sulit diganti dengan metode transaksi lain?

N : Iya, Mas. Menerima uang tunai sudah menjadi tradisi bagi pedagang kaki lima. Dari generasi sebelumnya pun cara ini sudah digunakan, jadi secara mental dan praktis, itu sudah melekat. Mengganti tradisi ini bukan hanya soal belajar aplikasi baru, tapi juga soal mengubah cara berpikir dan rutinitas yang sudah lama terbentuk.

P :Apakah potongan biaya memengaruhi keraguan dalam memutuskan Bapak/Ibu untuk menggunakan QRIS?

N :Sangat memengaruhi. Sekecil apa pun potongan biaya terasa berkurang, dan bagi pedagang kecil seperti saya, setiap rupiah itu penting. Uang tunai utuh, jadi terasa lebih menguntungkan.

P :Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa uang tunai memberi rasa aman dan puas karena bisa langsung dipakai untuk memenuhi kebutuhan tertentu?

N :Betul, Mas. Rasanya puas karena saya bisa langsung pegang hasil jualan, menghitungnya, dan memakainya untuk kebutuhan sehari-hari. Tidak perlu menunggu proses digital, tidak perlu takut saldo tertunda, dan saya bisa langsung memanfaatkan hasil kerja saya.

### **Keamanan**

P :Apakah ada potensi penyalahgunaan seperti uang hilang atau tidak masuk menjadi alasan pedagang enggan menggunakan QRIS?

N :Ya, itu salah satu alasan utama. Saya takut kalau terjadi kesalahan teknis, uangnya tidak masuk atau tertahan. Kalau sampai terjadi, saya tidak tahu harus menghubungi siapa, dan itu bisa mengganggu kelancaran usaha.

P :Kenapa Bapak/Ibu merasa lebih aman dengan uang tunai, sementara transaksi digital seperti QRIS juga terdapat sistem keamanan di dalamnya?

N :Karena uang tunai langsung bisa saya pegang, saya bisa menghitung sendiri, dan langsung digunakan untuk kebutuhan sehari-hari. Sedangkan sistem digital terasa kayak abstrak buat saya begitu mas, saya tidak tahu mekanisme kerjanya, siapa yang bertanggung jawab jika terjadi masalah, dan itu membuat saya kurang percaya.

### **Pengalaman Pengguna**

P :Seperti apa kesan yang terbentuk dari Bapak/Ibu terhadap tata cara penggunaan transaksi digital QRIS dari pedagang lain yang sudah adopsi teknologi tersebut?

N :Saya sering dengar cerita dari teman-teman pedagang. Mereka bilang kadang uangnya lama masuk, aplikasinya ribet, atau proses transaksi lebih lama daripada tunai. Cerita-cerita itu membuat saya berpikir bahwa QRIS tidak lebih mudah, bahkan bisa menimbulkan masalah baru.

P :Apakah persepsi keengganan Bapak/Ibu tentang transaksi digital dipengaruhi oleh diri sendiri atau pengalaman sesama pedagang terkait transaksi digital QRIS?

N :Lebih banyak dari pengalaman orang lain. Saya belum pernah coba sendiri, tapi mendengar cerita teman-teman membuat saya

### **Standar Regulasi**

P :Menurut Bapak/Ibu, walaupun sudah ada aturan atau standar regulasi transaksi digital saat ini belum memberi rasa ketertarikan dan keamanan bagi anda sebagai pedagang?

N :Katanya pemerintah sudah menjamin aman, tapi saya tidak paham bagaimana mekanismenya. Belum ada yang datang ke lapangan menjelaskan atau mendampingi pedagang seperti saya agar bisa yakin dan nyaman pakai QRIS. Tanpa sosialisasi atau pelatihan langsung, regulasi hanya terdengar abstrak dan jauh dari praktik sehari-hari. Saya tetap merasa lebih aman dengan cara tunai yang langsung terlihat hasilnya.

## TRANSKRIP WAWANCARA

### HAMBATAN PEDAGANG KAKI LIMA DI JALAN MOSES, MRICAN, DALAM MENGHADAPI TRANSAKSI DIGITAL QRIS

#### I. Jadwal Wawancara

1. Hari, Tanggal : Rabu, 24 September 2025
1. Waktu Mulai dan Selesai : 20:00 – 21:00

#### II. Identitas Informan

1. Nama : Dirman
2. Usia : 48
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Jenis Dagangan : Pedagang Makanan Ringan (kacang rebus)



#### III. Pertanyaan Wawancara

##### Perubahan perilaku dalam tindakan sosial

P: Bagaimana kebiasaan Anda dalam menerima pembayaran dari pembeli sehari-hari, dan mengapa cara tersebut terasa paling sesuai?

N :Sehari-hari saya selalu terima uang tunai, Mas. Dari dulu ya begitu caranya karena memang paling gampang dan nggak ribet. Pembeli datang, beli barang, bayar pakai uang, saya kasih kembaliannya kalau ada, selesai. Saya nggak perlu

pusing soal sinyal, HP, atau aplikasi yang bisa eror. Banyak pembeli saya juga sudah biasa bawa uang tunai, apalagi yang sudah langganan bertahun-tahun, jadi kami sama-sama nyaman. Uang yang masuk bisa langsung saya pakai lagi buat belanja bahan jualan atau kebutuhan rumah tangga tanpa perlu tunggu pencairan. Kadang pembeli juga minta harga pas, jadi lebih mudah pakai uang langsung. Kalau pakai QRIS, saya harus cek dulu masuknya kapan, takutnya malah belum masuk tapi barang sudah keluar. Jadi selama ini cara tunai terasa paling cocok karena praktis dan sudah jadi kebiasaan sehari-hari yang nggak perlu banyak mikir.

P : Menurut Anda, sejauh mana tindakan menggunakan uang tunai sudah menjadi bagian dari cara berdagang yang sulit diganti atau diubah?

N : Saya merasa pakai uang tunai itu sudah jadi bagian dari cara saya jualan sejak awal, Mas. Dari pertama buka dagangan sampai sekarang, ya selalu seperti itu. Jadi kalau disuruh ganti ke sistem baru, rasanya aneh dan nggak terbiasa. Saya ini jualan seadanya saja, nggak terlalu paham soal teknologi. Kalau pakai uang tunai, semua berjalan cepat dan langsung selesai, pembeli juga puas karena tidak perlu nunggu apa-apa. Sudah jadi semacam “ritual” lah setiap transaksi dilakukan secara langsung. Apalagi saya ini dari dulu hidupnya pakai cara itu, jadi memang sulit banget buat berubah. Kadang saya lihat orang pakai QRIS itu repot, harus buka HP, scan, kadang sinyal jelek. Kalau rame pelanggan, saya takut malah antre jadi panjang. Jadi bukan saya nggak mau maju, tapi memang sudah terbentuk pola dari dulu kalau jualan ya pakai uang langsung, dan itu terasa paling masuk akal.

.P : Bagaimana pengalaman Anda ketika berhadapan dengan pembeli yang mulai menggunakan pembayaran digital seperti QRIS?

N : Pernah ada beberapa pembeli yang nanya, “Bapak pakai QRIS nggak?” Nah saya jawab belum bisa, soalnya belum paham cara daftarnya. Kadang mereka bilang sayang kalau nggak pakai karena katanya lebih cepat dan aman. Tapi saya sendiri malah bingung kalau mereka maksa pakai QRIS, akhirnya mereka yang ngalah dan tetap bayar pakai uang tunai. Pernah juga ada yang batal beli karena saya nggak bisa QRIS, ya mau gimana lagi. Saya juga kadang merasa

kurang percaya diri karena belum paham teknologinya, takut kalau salah nanti malah uangnya nggak masuk. Tapi sejauh ini pembeli tetap datang dan tetap bayar tunai, jadi saya nggak terlalu merasa rugi. Cuma ya itu, kalau makin banyak yang pakai QRIS, saya mungkin perlu belajar juga walau sekarang masih belum siap.

### **Hambatan Perubahan Kebiasaan**

P : Apa alasan utama Bapak/Ibu merasa lebih nyaman tetap menggunakan uang tunai dibanding mencoba transaksi digital seperti QRIS?

N : Alasannya karena uang tunai itu jelas dan langsung kelihatan hasilnya. Kalau saya jualan pagi, uangnya bisa langsung dipakai siang buat belanja bahan. Kalau anak minta jajan, tinggal kasih saja dari hasil jualan hari itu. Kalau pakai QRIS, saya harus nunggu masuknya, kadang nggak langsung, dan saya nggak ngerti cara ngeceknnya. Saya juga pernah dengar dari teman katanya ada yang uangnya belum masuk-masuk padahal pembeli sudah bayar. Hal-hal seperti itu bikin saya was-was. Selain itu, HP saya juga nggak canggih, jadi takutnya malah nggak bisa jalan aplikasinya. Uang tunai juga terasa lebih nyata dan saya bisa hitung langsung hasilnya hari itu. Semua kebiasaan saya dari dulu ya pakai uang tunai, jadi merasa paling nyaman dan aman dengan cara yang sudah saya jalani selama ini.

P : Sejauh mana pengetahuan bapak ibu mengenai literasi digital, khususnya transaksi digital seperti QRIS dan lainnya yang tren nya sedang naik saat ini?

N : Saya kurang paham soal cara pakainya, Mas. HP saya masih biasa saja, belum bisa instal aplikasi macem-macam terus HP yang saya pakai itu memorinya sering penuh. Kalau disuruh daftar QRIS, saya bingung mulai dari mana, takut salah pencet atau malah kena masalah. Anak saya sih ngerti, tapi dia kerja jauh dan jarang pulang. Jadinya saya lebih nyaman tetap pakai uang tunai karena itu yang saya tahu dan sudah biasa dipakai.

P :Ketika Bapak/Ibu merasa ragu menggunakan QRIS, apakah keraguan itu lebih kepada teknis (penggunaan), atau pada jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap sistemnya?

N :Keraguan saya dua-duanya, Mas. Pertama soal teknis karena saya ini gaptek. Saya takut salah pencet atau nggak tahu cara pakainya, terus malah uangnya nggak masuk atau transaksi gagal. Kadang lihat teman yang sudah pakai juga masih bingung sendiri kalau sinyal jelek atau aplikasinya error. Kedua soal keamanan, saya masih belum percaya 100% sama sistem digital. Kalau uang tunai kan langsung di tangan saya, jelas kelihatan dan bisa langsung digunakan. Kalau digital, saya takut ada yang nyusup atau data saya disalahgunakan. Saya pernah dengar cerita uang bisa hilang begitu saja atau akun diretas. Hal-hal begitu bikin saya makin ragu untuk coba. Jadi selama saya belum paham betul cara kerja dan jaminan keamanannya, saya pilih tetap pakai uang tunai yang sudah pasti masuk kantong.

### **Integrasi dan Resistensi Pada Perubahan Perilaku**

P :Sebagian pedagang lain mampu menyesuaikan diri dengan QRIS, sementara Bapak/Ibu kenapa merasa masih belum siap?

N :Mereka mungkin sudah terbiasa pakai HP canggih dan sering berurusan dengan teknologi, Mas. Kalau saya ini orangnya sudah tua, jualan pun seadanya saja. Fokus saya ya jualan laku, uang langsung bisa dipakai. Belajar hal baru seperti QRIS itu bagi saya butuh waktu dan tenaga, sedangkan waktu saya sudah habis buat urus dagangan dan rumah. Kadang anak-anak muda cepat belajar, jadi mereka lebih gampang adaptasi. Saya sendiri sering merasa takut salah atau bingung kalau harus isi data atau pakai aplikasi. Belum lagi kalau sinyal hilang atau aplikasi eror, bisa kacau transaksi saya. Jadi bukan karena saya tidak mau berubah, tapi memang belum siap secara kemampuan dan juga fasilitas. Kalau ada yang mau bimbing pelan-pelan, mungkin saya bisa coba, tapi sekarang ini saya merasa belum saatnya pindah ke sana.

P :Risiko atau kerugian apa yang Bapak/Ibu bayangkan bisa terjadi jika menggunakan QRIS sehingga merasa enggan mengadopsi metode pembayaran tersebut??

N : Saya paling takut uangnya tidak masuk atau tertahan, Mas. Kalau uang tunai kan jelas langsung saya pegang. Tapi kalau QRIS, saya harus percaya sistem dan tunggu konfirmasi. Kalau ada gangguan, uang bisa terlambat masuk atau malah hilang, dan saya nggak tahu harus ngadu ke siapa. Saya juga khawatir kalau ada potongan biaya yang bikin hasil jualan saya berkurang. Dagangan saya untungnya kecil, jadi kalau kena potongan, rasanya sayang. Selain itu, saya juga takut kalau salah pakai aplikasi bisa rugi sendiri, misalnya salah kirim atau tidak sengaja tekan tombol yang salah. Saya juga dengar cerita orang yang kena penipuan gara-gara link palsu atau akun diretas. Hal-hal seperti itu bikin saya mikir berkali-kali sebelum mau pakai QRIS. Jadi buat saya, tetap pakai uang tunai lebih aman dan pasti.

### **Hambatan Tradisi sebagai Penghalang**

P :Menurut Bapak/Ibu, apakah kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sulit diganti dengan metode transaksi lain?

N :Setiap hari saya pakainya uang tunai saja, Mas. Dari awal jualan sampai sekarang, cara itu yang paling mudah buat saya. Pembeli juga sudah terbiasa bayar pakai uang langsung, jadi kami sama-sama nyaman. Kalau uangnya saya terima, bisa langsung dipakai untuk belanja bahan jualan atau kebutuhan rumah. Jadi rasanya nggak ada alasan buat ganti ke sistem lain yang lebih ribet.

P :Apakah potongan biaya memengaruhi keraguan dalam memutuskan Bapak/Ibu untuk menggunakan QRIS?

N :Iya, Mas, itu juga jadi pertimbangan besar. Dagangan saya keuntungannya tidak besar, jadi kalau ada potongan sedikit saja, rasanya terasa sekali. Saya jualan kadang untungnya tipis, jadi kalau kena biaya admin atau potongan transaksi, hasilnya makin kecil. Saya dengar dari teman yang pakai QRIS katanya ada potongan dari setiap transaksi, walaupun kecil, tetap saja buat saya itu penting. Uang hasil jualan itu buat kebutuhan sehari-hari, bayar listrik, beli

beras, dan sebagainya. Jadi saya lebih nyaman kalau hasil jualan bisa utuh tanpa potongan. Kalau uang tunai kan langsung masuk semua ke tangan saya, nggak ada biaya tambahan. Itu sebabnya saya masih mikir panjang buat pindah ke QRIS karena takutnya malah penghasilan saya berkurang.

P :Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa uang tunai memberi rasa aman dan puas karena bisa langsung dipakai untuk memenuhi kebutuhan tertentu?

N : Iya betul sekali, Mas. Kalau saya pegang uang tunai, saya langsung merasa tenang karena tahu hasil kerja saya hari itu bisa langsung dipakai. Misalnya dagangan laku pagi, siangnya saya bisa langsung belanja bahan jualan buat besok. Kalau ada kebutuhan mendadak di rumah, uangnya juga langsung tersedia. Uang tunai terasa nyata karena bisa langsung dipegang, dihitung, dan digunakan. Sementara kalau transaksi digital, saya masih harus cek dulu sudah masuk atau belum. Kalau belum masuk, saya jadi bingung dan khawatir. Kadang saya juga tidak tahu cara mencairkannya atau kapan bisa dipakai. Jadi rasa aman dan puas itu memang lebih terasa kalau uangnya langsung ada di tangan, tidak perlu menunggu atau khawatir soal sistem.

### **Keamanan**

P :Apakah ada potensi penyalahgunaan seperti uang hilang atau tidak masuk menjadi alasan pedagang enggan menggunakan QRIS?

N : Iya, itu salah satu hal yang bikin saya ragu, Mas. Saya sering dengar cerita dari teman atau lihat berita kalau ada uang yang tidak masuk atau malah hilang karena kesalahan sistem atau akun dibobol. Saya ini orangnya tidak terlalu mengerti teknologi, jadi kalau sampai ada masalah seperti itu, saya tidak tahu harus bagaimana. Kalau uang tunai kan tidak ada ceritanya uang hilang kecuali jatuh atau dicuri, dan itu bisa saya jaga sendiri. Tapi kalau digital, kita tergantung sama sistem, dan kalau ada kesalahan saya tidak bisa kontrol. Saya juga takut kalau ada yang menyalahgunakan data saya tanpa saya sadari. Jadi selama saya masih belum paham cara menjaga keamanan itu, saya lebih memilih cara yang lebih pasti, yaitu uang tunai.

P :Kenapa Bapak/Ibu merasa lebih aman dengan uang tunai, sementara transaksi digital seperti QRIS juga terdapat sistem keamanan di dalamnya?

N :Karena uang tunai itu nyata dan langsung bisa saya pegang, Mas. Kalau saya terima uangnya, saya tahu persis jumlahnya dan bisa langsung saya gunakan. Sementara kalau digital, meskipun katanya aman, saya tidak bisa lihat langsung uangnya. Saya harus percaya sama sistem, dan itu yang bikin saya tidak tenang. Saya juga tidak terlalu paham cara kerja keamanan di QRIS, jadi susah percaya sepenuhnya. Kalau tiba-tiba ada kesalahan atau gangguan, saya bingung harus bagaimana. Lagipula, selama ini pakai uang tunai juga tidak pernah bermasalah, jadi buat apa saya ambil risiko pakai sistem baru yang belum saya pahami? Jadi intinya bukan saya tidak percaya sama sekali, tapi lebih ke belum merasa yakin dan nyaman seperti saat pakai uang tunai.

### **Pengalaman Pengguna**

P :Seperti apa kesan yang terbentuk dari Bapak/Ibu terhadap tata cara penggunaan transaksi digital QRIS dari pedagang lain yang sudah adopsi teknologi tersebut?

N :Saya belum pernah pakai QRIS, Mas, karena sering dengar dari teman-teman katanya ribet dan kadang uangnya nggak langsung masuk. Saya jadi takut kalau nanti malah bikin transaksi jadi lama dan pelanggan kecewa. Selama ini uang tunai lancar-lancar saja, jadi saya pikir tidak perlu mencoba sesuatu yang belum tentu lebih baik. **Kutipan Analisis**

P :Apakah persepsi keengganan Bapak/Ibu tentang transaksi digital dipengaruhi oleh diri sendiri atau pengalaman sesama pedagang terkait transaksi digital QRIS?

N :Kedua-duanya, Mas. Dari diri saya sendiri memang sudah merasa kurang percaya diri karena tidak paham cara pakainya. Tapi pengalaman dari teman-teman juga banyak mempengaruhi. Ada teman saya yang pernah pakai QRIS tapi uangnya baru masuk dua hari kemudian, padahal dia butuh cepat buat modal dagang. Ada juga yang pernah salah kirim karena tidak teliti. Cerita-cerita seperti itu bikin saya tambah takut dan ragu. Saya jadi mikir, kalau

mereka saja yang sudah coba masih bisa mengalami masalah, apalagi saya yang belum paham sama sekali. Jadi ya, pengalaman orang lain juga besar pengaruhnya terhadap keputusan saya untuk tetap pakai uang tunai.

### **Standar Regulasi**

P : Menurut Bapak/Ibu, walaupun sudah ada aturan atau standar regulasi transaksi digital saat ini belum memberi rasa ketertarikan dan keamanan bagi anda sebagai pedagang?

N :Iya, Mas, walaupun sekarang sudah ada aturan dan standar keamanan untuk transaksi digital, buat saya itu belum cukup menarik atau meyakinkan. Saya sendiri kurang paham isi aturan dan cara kerjanya, jadi terasa jauh dari kehidupan saya sebagai pedagang kecil. Selama ini pakai uang tunai tidak pernah ada masalah, uangnya langsung saya terima dan bisa segera dipakai. Kalau pakai QRIS, saya masih khawatir uangnya tertahan atau tidak masuk. Jadi selama saya belum benar-benar paham sistemnya dan belum melihat manfaat nyata, saya merasa lebih aman bertahan dengan cara yang lama.

## **TRANSKRIP WAWANCARA**

### **HAMBATAN PEDAGANG KAKI LIMA DI JALAN MOSES, MRICAN, DALAM MENGHADAPI TRANSAKSI DIGITAL QRIS**

#### **I. Jadwal Wawancara**

1. Hari, Tanggal : 25 September 2025
2. Waktu Mulai dan Selesai :14.00 – 15:13

#### **II. Identitas Informan**

1. Nama : Ardi
2. Usia :46 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Jenis Dagangan :Makanan Berat (nasi dll di angkringan)



### III. **Pertanyaan Wawancara**

#### **Perubahan perilaku dalam tindakan sosial**

P: Bagaimana kebiasaan Anda dalam menerima pembayaran dari pembeli sehari-hari, dan mengapa cara tersebut terasa paling sesuai?

N :Saya biasanya selalu menerima pembayaran secara tunai setiap hari. Menurut saya cara itu paling praktis karena saya bisa langsung memegang uang dan memanfaatkannya untuk kebutuhan jualan atau rumah tangga. Kalau pakai QRIS atau pembayaran digital, saya harus menunggu saldo masuk dan memastikan aplikasi berfungsi, itu terasa ribet. Selain itu, pembeli di sekitar saya juga lebih nyaman membayar tunai. Dengan cara lama, prosesnya cepat, sederhana, dan saya merasa lebih tenang karena tidak ada risiko kesalahan teknis atau saldo tertahan.

P : Menurut Anda, sejauh mana tindakan menggunakan uang tunai sudah menjadi bagian dari cara berdagang yang sulit diganti atau diubah?

N : Kebiasaan menerima uang tunai sudah menjadi rutinitas yang sangat melekat dalam cara saya berdagang. Dari awal mulai jualan, saya selalu

memakai tunai dan sekarang sudah terasa otomatis. Pola ini sudah jadi bagian dari sistem kerja harian, mulai dari menghitung pendapatan, membeli bahan dagangan, hingga memenuhi kebutuhan rumah tangga. Mengubah kebiasaan ini akan membutuhkan usaha dan waktu yang cukup lama karena saya harus belajar teknologi baru, menyesuaikan perangkat, dan meyakinkan pembeli untuk ikut beralih. Jadi, tunai tetap cara yang paling familiar dan mudah.

P :Bagaimana pengalaman Anda ketika berhadapan dengan pembeli yang mulai menggunakan pembayaran digital seperti QRIS?

N :Beberapa pembeli memang ada yang menawarkan membayar lewat QRIS, tapi saya masih merasa ragu mencoba. Saya khawatir prosesnya lambat atau saldo tidak langsung masuk. Pernah juga dengar cerita dari teman pedagang yang mengalami transaksi tertunda, jadi saya jadi takut kalau hal serupa terjadi pada saya. Saya memilih tetap menerima uang tunai karena sudah terbukti aman, cepat, dan tidak menimbulkan masalah. Kalau pembeli mau pakai tunai, saya senang karena transaksi lebih lancar dan tidak perlu menyesuaikan diri dengan sistem baru yang belum saya pahami.

### **Hambatan Perubahan Kebiasaan**

P :Apa alasan utama Bapak/Ibu merasa lebih nyaman tetap menggunakan uang tunai dibanding mencoba transaksi digital seperti QRIS?

N :Bagi saya, tetap pakai uang tunai lebih nyaman karena saya bisa langsung melihat hasil penjualan dan memanfaatkannya tanpa menunggu proses digital. Pakai QRIS terasa ribet, harus memastikan aplikasi berfungsi, saldo masuk, dan kadang ada potongan biaya kecil. Selain itu, saya kurang terbiasa dengan teknologi dan takut salah langkah. Uang tunai sudah menjadi cara yang familiar, sederhana, dan cepat, sehingga tidak menimbulkan stres atau kebingungan. Selama pembeli tetap mau bayar tunai, saya merasa tidak perlu repot belajar sistem baru yang belum tentu memberi manfaat langsung.

P :Sejauh mana pengetahuan bapak ibu mengenai literasi digital, khususnya transaksi digital seperti QRIS dan lainnya yang tren nya sedang naik saat ini?

N : Bagi saya, urusan teknologi itu terasa membingungkan. Saya tidak terbiasa memakai ponsel untuk hal-hal seperti mendaftar atau mengatur aplikasi pembayaran. Ketika ada yang menjelaskan tentang QRIS, banyak istilah dan langkah yang tidak saya pahami. Saya juga kesulitan mengikuti petunjuk yang harus dilakukan sendiri melalui ponsel dan belum lagi urusan administrasi pihak penyedia QRIS yang alurnya tidak terlalu saya pahami. Karena itu, saya memilih tidak memaksakan diri dulu. Selama pembeli masih mau membayar dengan uang tunai, cara lama terasa lebih nyaman dan tidak merepotkan

KUTIPAN 4

P :Ketika Bapak/Ibu merasa ragu menggunakan QRIS, apakah keraguan itu lebih kepada teknis (penggunaan), atau pada jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap sistemnya?

N :Keraguan saya lebih ke dua hal sekaligus, Mas. Pertama, secara teknis saya tidak terlalu paham cara mengoperasikan aplikasi, daftar akun, dan memastikan transaksi berhasil. Kedua, soal keamanan, saya takut kalau terjadi kesalahan sistem, saldo tertahan, atau dana masuk ke akun orang lain. Uang tunai terasa lebih aman karena hasilnya langsung saya pegang. Jadi kombinasi kurangnya kemampuan teknis dan rasa kurang percaya pada keamanan sistem membuat saya lebih nyaman bertahan dengan cara lama.

### **Integrasi dan Resistensi Pada Perubahan Perilaku**

P :Sebagian pedagang lain mampu menyesuaikan diri dengan QRIS, sementara Bapak/Ibu kenapa merasa masih belum siap?

N : Saya belum pakai QRIS karena HP saya saja masih yang jadul, nggak bisa unduh aplikasi. Kalau harus beli HP baru berarti keluar biaya lagi, sementara hasil jualan saya nggak seberapa. Jadi ya saya pikir pakai uang tunai saja sudah cukup. Saya juga nggak mau repot mengurus hal-hal yang belum tentu saya perlukan sekarang. KUTIPAN 6

P :Risiko atau kerugian apa yang Bapak/Ibu bayangkan bisa terjadi jika menggunakan QRIS sehingga merasa enggan mengadopsi metode pembayaran tersebut??

N :Saya membayangkan beberapa risiko jika menggunakan QRIS. Misalnya, saldo tidak masuk atau tertunda, kesalahan input, aplikasi hang, atau bahkan kehilangan uang karena salah scan. Sebagai pedagang kecil, hasil penjualan harian sangat penting untuk modal besok atau kebutuhan rumah tangga. Kalau sampai ada masalah, saya bisa rugi langsung dan harus mencari solusi sendiri. Karena itu, saya merasa lebih aman pakai uang tunai, yang langsung bisa saya gunakan, dihitung, dan disimpan tanpa harus khawatir menunggu sistem digital atau pihak lain menanggung risiko.

### **Hambatan Tradisi sebagai Penghalang**

P :Menurut Bapak/Ibu, apakah kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sulit diganti dengan metode transaksi lain?

N :Ya, Mas, saya merasa kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sangat sulit diganti. Dari awal saya berdagang, tunai selalu digunakan dan sudah menjadi bagian dari ritme kerja sehari-hari. Proses menghitung, menyimpan, dan memanfaatkan hasil jualan terasa lebih mudah dan nyata dengan uang tunai. Mengubahnya ke metode digital bukan hanya soal teknologi, tapi juga soal kebiasaan lama yang melekat secara psikologis. Saya juga melihat sebagian pembeli masih nyaman bayar tunai, jadi transisi ke metode lain terasa tidak mendesak. Tradisi ini sudah tertanam dan sulit diganti begitu saja.

P :Apakah potongan biaya memengaruhi keraguan dalam memutuskan Bapak/Ibu untuk menggunakan QRIS?

N : Iya, Mas, potongan biaya kecil sekalipun cukup memengaruhi keputusan saya. Hasil jualan pedagang kecil seperti saya kadang tipis, jadi setiap potongan terasa mengurangi pendapatan. Uang tunai lebih jelas, tidak ada potongan, dan hasil kerja saya terasa utuh. Kalau pakai QRIS, walaupun nominalnya kecil, saya merasa hasil penjualan berkurang dan itu membuat saya ragu mencoba. Jadi dari sisi finansial, tunai tetap lebih menguntungkan dan memuaskan karena tidak ada potongan sama sekali.

P :Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa uang tunai memberi rasa aman dan puas karena bisa langsung dipakai untuk memenuhi kebutuhan tertentu?

N :Betul, Mas, uang tunai memberi rasa aman dan puas. Saya bisa langsung pegang hasil jualan, menghitung, dan memakainya untuk membeli bahan dagangan atau kebutuhan rumah. Rasanya lebih nyata dan memuaskan dibandingkan angka di layar ponsel yang belum tentu bisa langsung dipakai. Selain itu, tunai membuat saya lebih tenang karena bisa langsung digunakan tanpa menunggu proses digital. Kepuasan itu penting bagi saya, karena hasil penjualan adalah kerja keras saya sehari-hari dan tunai memberi bukti nyata dari usaha tersebut.

### **Keamanan**

P :Apakah ada potensi penyalahgunaan seperti uang hilang atau tidak masuk menjadi alasan pedagang enggan menggunakan QRIS?

N :Ya, Mas, hal itu sangat menjadi kekhawatiran. Saya takut jika transaksi digital gagal, saldo tertahan, atau malah masuk ke akun orang lain. Bagi pedagang kecil, uang hasil jualan sehari-hari itu vital, jadi risiko seperti ini membuat saya ragu mencoba. Dengan tunai, saya bisa langsung memegang, menghitung, dan menggunakannya, tanpa menunggu pihak lain atau sistem digital. Ketakutan akan kerugian finansial membuat saya tetap mempertahankan cara lama yang sudah terbukti aman.

P :Kenapa Bapak/Ibu merasa lebih aman dengan uang tunai, sementara transaksi digital seperti QRIS juga terdapat sistem keamanan di dalamnya?

N :Saya merasa aman dengan uang tunai karena bisa langsung dipegang dan dihitung sendiri. Meski QRIS ada sistem keamanan, saya tidak benar-benar paham bagaimana mekanismenya dan bagaimana jika terjadi masalah. Tanpa pengalaman langsung dan pemahaman teknis, keamanan digital terasa abstrak dan kurang meyakinkan. Uang tunai jelas, nyata, dan cepat dipakai, sementara digital membutuhkan kepercayaan penuh pada sistem yang saya belum kuasai. Jadi, secara psikologis, tunai lebih memberi rasa aman dan nyaman.

### **Pengalaman Pengguna**

P :Seperti apa kesan yang terbentuk dariBapak/Ibu terhadap tata cara penggunaan transaksi digital QRIS dari pedagang lain yang sudah adopsi teknologi tersebut?

N :Pengalaman sesama pedagang sangat memengaruhi, Mas. Banyak yang cerita soal saldo tertunda, aplikasi ribet, atau proses lama, membuat saya jadi ragu. Walaupun saya belum pernah coba sendiri, cerita itu cukup kuat membentuk persepsi negatif. Selain itu, kurangnya pengalaman langsung membuat saya belum yakin bisa mengatasi masalah teknis atau keamanan. Jadi keputusan tetap pakai tunai lahir dari kombinasi pengalaman orang lain dan rasa aman yang saya rasakan dengan cara lama.

P :Apakah persepsi keengganan Bapak/Ibu tentang transaksi digital dipengaruhi oleh diri sendiri atau pengalaman sesama pedagang terkait transaksi digital QRIS?

N :Kalau untuk saya pribadi, rasa enggan ini lebih banyak berasal dari pengalaman sendiri, Mas. Saya pernah mencoba sedikit aplikasi pembayaran digital tapi bingung dengan alur dan langkah-langkahnya. Pernah juga terjadi transaksi tertunda di percobaan pertama, jadi saya merasa kurang percaya diri. Hal-hal itu membuat saya takut kalau nanti terjadi kesalahan yang merugikan usaha sehari-hari. Jadi keengganan saya lebih karena pengalaman pribadi yang kurang menyenangkan saat mencoba, bukan semata-mata mendengar cerita dari pedagang lain.

### **Standar Regulasi**

P : Menurut Bapak/Ibu, walaupun sudah ada aturan atau standar regulasi transaksi digital saat ini belum memberi rasa ketertarikan dan keamanan bagi anda sebagai pedagang?

N :Meskipun sudah ada aturan dan standar keamanan, saya masih merasa hal itu belum cukup meyakinkan. Saya kurang paham isi aturan maupun cara kerjanya, sehingga terasa jauh dari keseharian saya. Uang tunai terasa lebih

nyata karena bisa langsung dihitung, dipakai, dan tidak tergantung pada sistem. Tanpa pemahaman yang jelas atau sosialisasi langsung, regulasi itu sulit dipercaya. Saya juga khawatir jika terjadi kesalahan, siapa yang akan menanggungnya. Jadi, selama belum ada penjelasan dan praktik nyata yang memudahkan, saya tetap memilih menggunakan cara lama yang sudah familiar.

## TRANSKRIP WAWANCARA

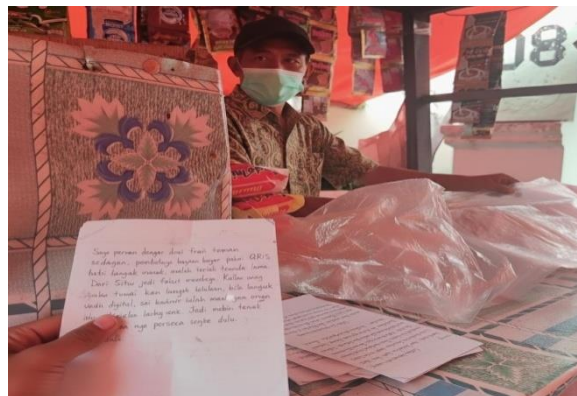
### HAMBATAN PEDAGANG KAKI LIMA DI JALAN MOSES, MRICAN, DALAM MENGHADAPI TRANSAKSI DIGITAL QRIS

#### I. Jadwal Wawancara

1. Hari, Tanggal : 25 September
2. Waktu Mulai dan Selesai : 16:00 – 17:00

#### II. Identitas Informan

1. Nama : Muhamad Asri
2. Usia : 53
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Jenis Dagangan : makanan berat (angkriangan)



### **III. Pertanyaan Wawancara**

#### **Perubahan perilaku dalam tindakan sosial**

P: Bagaimana kebiasaan Anda dalam menerima pembayaran dari pembeli sehari-hari, dan mengapa cara tersebut terasa paling sesuai?

N : Saya sehari-hari selalu menerima pembayaran secara tunai karena lebih cepat dan praktis. Dengan tunai, saya langsung tahu jumlah yang diterima dan bisa digunakan segera untuk membeli bahan dagangan atau kebutuhan rumah. Metode ini sesuai dengan rutinitas saya yang sederhana. Mengubah ke digital terasa merepotkan karena harus membuka aplikasi, menunggu konfirmasi, dan pelanggan kadang tidak terbiasa. Jadi tetap pakai tunai membuat transaksi lancar dan saya merasa nyaman serta aman dalam usaha sehari-hari.

P : Menurut Anda, sejauh mana tindakan menggunakan uang tunai sudah menjadi bagian dari cara berdagang yang sulit diganti atau diubah?

N :Kebiasaan menerima uang tunai sudah sangat melekat, bahkan hampir menjadi bagian dari identitas cara berdagang saya. Dari awal mulai jualan, saya terbiasa menghitung dan menyimpan uang sendiri. Beralih ke metode lain terasa asing dan membutuhkan adaptasi panjang. Tunai memberi kepastian instan, sementara digital masih rumit dan memerlukan pembelajaran baru.

P :Bagaimana pengalaman Anda ketika berhadapan dengan pembeli yang mulai menggunakan pembayaran digital seperti QRIS?

N: Kadang ada pembeli yang mencoba bayar pakai QRIS, tapi saya merasa canggung dan ragu. Proses lebih lama, dan saya belum paham sepenuhnya cara menanganinya jika ada masalah, seperti transaksi tertunda. Saya lebih memilih menolak atau mengajak bayar tunai agar proses cepat. Pengalaman ini membuat saya semakin nyaman dengan cara lama.

#### **Hambatan Perubahan Kebiasaan**

P: Menurut Bapak/Ibu, apakah kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sulit diganti dengan metode transaksi lain?

N: Ya, rasanya sudah tradisi. Sejak mulai berdagang saya terbiasa menerima tunai, menghitung sendiri, dan langsung pakai hasilnya. Cara ini melekat dan paling nyaman. Beralih ke metode lain akan terasa asing dan perlu adaptasi panjang. Tradisi ini juga diperkuat karena pembeli sebagian besar masih pakai tunai.

P: Apakah potongan biaya memengaruhi keraguan dalam memutuskan Bapak/Ibu untuk menggunakan QRIS?

N: Ya, sedikit pun potongan biaya signifikan bagi usaha kecil. Setiap rupiah penting untuk modal dan kebutuhan harian. Jika QRIS ada potongan, hasil kerja saya berkurang. Tunai tidak memotong, jadi lebih menguntungkan.

P: Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa uang tunai memberi rasa aman dan puas karena bisa langsung dipakai untuk memenuhi kebutuhan tertentu?

N: Keraguan saya muncul karena kedua hal. Dari sisi teknis, saya belum terbiasa memakai aplikasi dan takut salah langkah. Dari sisi keamanan, saya khawatir saldo tertunda atau hilang. Jadi ragu karena ketidakpahaman cara pakai dan kekhawatiran keamanan uang.

### **Integrasi dan Resistensi Pada Perubahan Perilaku**

P: Sebagian pedagang lain mampu menyesuaikan diri dengan QRIS, sementara Bapak/Ibu kenapa merasa masih belum siap?

N: Saya belum pakai QRIS karena HP saya jadul, tidak bisa unduh aplikasi. Kalau harus beli HP baru keluar biaya lagi, sementara hasil jualan tidak banyak. Jadi pakai uang tunai saja sudah cukup. Saya juga tidak mau repot mengurus hal-hal yang belum tentu perlu sekarang

P: Risiko atau kerugian apa yang Bapak/Ibu bayangkan bisa terjadi jika menggunakan QRIS sehingga merasa enggan mengadopsi metode pembayaran tersebut??

N :Saya merasa khawatir kalau memakai QRIS, uang hasil jualan mungkin masuknya lambat atau bahkan gagal tercatat, padahal saya sangat bergantung pada pemasukan harian untuk membeli bahan dagangan atau memenuhi kebutuhan rumah. Selain itu, kalau terjadi kesalahan sistem, saya tidak tahu siapa yang bisa membantu dan prosesnya bisa memakan waktu lama. Hal-hal seperti itu membuat saya ragu mencoba sistem baru. Dengan tunai, saya bisa langsung menghitung, menyimpan, dan memakai uangnya tanpa cemas, sehingga operasional sehari-hari terasa lebih lancar dan aman.

### **Hambatan Tradisi sebagai Penghalang**

P :Menurut Bapak/Ibu, apakah kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sulit diganti dengan metode transaksi lain?

N : Ya, rasanya sudah tradisi. Sejak mulai berdagang saya terbiasa menerima tunai, menghitung sendiri, dan langsung pakai hasilnya. Cara ini melekat dan paling nyaman. Beralih ke metode lain akan terasa asing dan perlu adaptasi panjang. Tradisi ini juga diperkuat karena pembeli sebagian besar masih pakai tunai.

P :Apakah potongan biaya memengaruhi keraguan dalam memutuskan Bapak/Ibu untuk menggunakan QRIS?

N : Ya, sedikit pun potongan biaya signifikan bagi usaha kecil. Setiap rupiah penting untuk modal dan kebutuhan harian. Jika QRIS ada potongan, hasil kerja saya berkurang. Tunai tidak memotong, jadi lebih menguntungkan.

P :Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa uang tunai memberi rasa aman dan puas karena bisa langsung dipakai untuk memenuhi kebutuhan tertentu?

N :Betul. Dengan tunai, saya bisa langsung mengatur kebutuhan harian atau membeli bahan dagangan tanpa menunggu proses lain. Rasanya lebih pasti, nyata, dan memberi kepuasan karena melihat hasil kerja sendiri secara fisik.

### **Keamanan**

P :Apakah ada potensi penyalahgunaan seperti uang hilang atau tidak masuk menjadi alasan pedagang enggan menggunakan QRIS?

N :Saya pernah dengar dari teman sesama pedagang, pembelinya bayar pakai QRIS tapi uangnya nggak langsung masuk, malah tertunda lama. Dari situ saya jadi takut mencoba. Kalau uang tunai kan langsung kelihatan, bisa langsung saya hitung dan simpan. Kalau digital, saya khawatir uangnya hilang atau malah masuk ke orang lain. Jadi lebih tenang kalau tetap pakai cara yang sudah saya percaya sejak dulu.

P :Kenapa Bapak/Ibu merasa lebih aman dengan uang tunai, sementara transaksi digital seperti QRIS juga terdapat sistem keamanan di dalamnya?

N : Sistem digital masih terlalu rumit bagi saya. Uang tunai bisa langsung dihitung, dicek, dan dipakai. Kalau digital, saya tidak yakin apakah benar aman atau terjadi keterlambatan. Rasa aman penting, terutama bagi pedagang kecil yang bergantung pada hasil jualan harian.

### **Pengalaman Pengguna**

P :Seperti apa kesan yang terbentuk dariBapak/Ibu terhadap tata cara penggunaan transaksi digital QRIS dari pedagang lain yang sudah adopsi teknologi tersebut?

N :Saya melihat beberapa pedagang mencoba, tapi sering terdengar cerita soal saldo terlambat masuk, aplikasi error, atau pelanggan bingung. Dari situ saya merasa belum perlu mencoba sendiri karena risiko usaha kecil terasa lebih besar daripada manfaatnya.

P :Apakah persepsi keengganan Bapak/Ibu tentang transaksi digital dipengaruhi oleh diri sendiri atau pengalaman sesama pedagang terkait transaksi digital QRIS?

N :Keengganan saya lebih datang dari pengalaman pribadi. Pernah mencoba sedikit aplikasi pembayaran digital tapi bingung dan sempat transaksi tertunda. Hal itu membuat saya merasa belum siap mencoba lagi. Cerita orang lain

mungkin memengaruhi sedikit, tapi pengalaman sendiri yang paling membuat saya ragu.

### **Standar Regulasi**

P : Menurut Bapak/Ibu, walaupun sudah ada aturan atau standar regulasi transaksi digital saat ini belum memberi rasa ketertarikan dan keamanan bagi anda sebagai pedagang?

N :Meskipun ada regulasi dan standar keamanan, saya masih belum merasa yakin. Saya tidak tahu detail aturan dan cara kerjanya. Uang tunai terasa nyata dan bisa langsung dipakai tanpa menunggu sistem. Tanpa sosialisasi atau praktik langsung, regulasi belum membantu saya merasa aman. Saya juga khawatir jika terjadi kesalahan, siapa yang bertanggung jawab. Jadi saya tetap memilih cara lama yang sudah terbiasa dan terasa pasti.

## **TRANSKRIP WAWANCARA**

### **HAMBATAN PERUBAHAN PERILAKU PEDAGANG KAKI LIMA DI JALAN MOSES, MRICAN, DALAM MENGHADAPI TRANSAKSI DIGITAL QRIS**

#### **I. Jadwal Wawancara**

1. Hari, Tanggal : 26 September 2025
2. Waktu Mulai dan Selesai :15:00 – 16:00

#### **II. Identitas Informan**

1. Nama :Pramudya
2. Usia :42 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Jenis Dagangan :gerobak aneka varian Kopi



### III. Pertanyaan Wawancara

#### Perubahan perilaku dalam tindakan sosial

P: Bagaimana kebiasaan Anda dalam menerima pembayaran dari pembeli sehari-hari, dan mengapa cara tersebut terasa paling sesuai?

N : Saya biasanya menerima uang tunai, karena lebih mudah dihitung dan langsung bisa saya simpan. Setiap hari begitu, pembeli juga terbiasa bayar pakai uang langsung, jadi tidak ada keribetan tambahan. Kalau pakai QRIS atau digital, saya harus cek HP, terkadang sinyal tidak stabil, dan itu membuat proses lama. Cara lama sudah menjadi rutinitas, dan saya merasa aman karena setiap transaksi langsung terlihat hasilnya.

P: Menurut Anda, sejauh mana tindakan menggunakan uang tunai sudah menjadi bagian dari cara berdagang yang sulit diganti atau diubah?

N : Menggunakan uang tunai sudah menjadi kebiasaan yang mendarah daging. Dari awal saya berdagang sampai sekarang, uang tunai adalah yang paling praktis dan nyata. Rasanya sulit menggantinya karena saya sudah terbiasa menghitung, menyimpan, dan menggunakannya setiap hari.

P : Bagaimana pengalaman Anda ketika berhadapan dengan pembeli yang mulai menggunakan pembayaran digital seperti QRIS?

N : Kadang pembeli minta pakai QRIS, saya cuma bisa tersenyum dan menjelaskan kalau saya belum biasa pakai itu. Mereka mengerti, tapi saya tetap merasa canggung kalau harus belajar di tempat, takut salah pencet atau transaksi gagal.

### **Hambatan Perubahan Kebiasaan**

P : Menurut Bapak/Ibu, apakah kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sulit diganti dengan metode transaksi lain?

N : Sangat sulit. Dari awal jualan, sebelum jualan kopi ini (dagangan lain) saya pakai uang tunai, dan pelanggan juga terbiasa begitu. Kebiasaan ini sudah melekat, dan menggantinya berarti harus membiasakan diri lagi, yang kadang merepotkan.

P : Apakah potongan biaya memengaruhi keraguan dalam memutuskan Bapak/Ibu untuk menggunakan QRIS?

N : Ya, sedikit banyak memengaruhi. Kalau harus potong 1-2 persen dari hasil jualan, terasa berkurang, apalagi untuk usaha kecil seperti saya.

### **Integrasi dan Resistensi Pada Perubahan Perilaku**

P : Sebagian pedagang lain mampu menyesuaikan diri dengan QRIS, sementara Bapak/Ibu kenapa merasa masih belum siap?

N : Saya belum siap karena merasa terbiasa dengan cara lama dan belum cukup percaya diri menghadapi hal baru. HP saya juga terbatas, sinyal kadang tidak

stabil, dan saya takut salah pencet atau transaksi gagal. Selain itu, saya melihat teman yang mencoba QRIS kadang mengalami kendala, jadi saya lebih nyaman menunggu sampai benar-benar yakin atau ada bantuan jelas untuk belajar menggunakannya.

P: Risiko atau kerugian apa yang Bapak/Ibu bayangkan bisa terjadi jika menggunakan QRIS sehingga merasa enggan mengadopsi metode pembayaran tersebut?

N : Saya takut kalau transaksi gagal atau saldo tertahan. Kalau itu terjadi, modal harian saya terganggu, dan saya harus mengurusnya sendiri. Itu bisa bikin rugi atau membuat pelanggan kecewa karena proses jadi lama.

### **Hambatan Tradisi sebagai Penghalang**

P: Menurut Bapak/Ibu, apakah kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sulit diganti dengan metode transaksi lain?

N : Sangat sulit. Dari awal jualan, saya pakai uang tunai, dan pelanggan juga terbiasa begitu. Kebiasaan ini sudah melekat, dan menggantinya berarti harus membiasakan diri lagi, yang kadang merepotkan.

P: Apakah potongan biaya memengaruhi keraguan dalam memutuskan Bapak/Ibu untuk menggunakan QRIS?

N : Ya, sedikit banyak memengaruhi. Kalau harus potong 1-2 persen dari hasil jualan, terasa berkurang, apalagi untuk usaha kecil seperti saya.

P :Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa uang tunai memberi rasa aman dan puas karena bisa langsung dipakai untuk memenuhi kebutuhan tertentu?

N :Kalau uang tunai itu rasanya puas, Mas. Saya bisa langsung pegang hasil jualan, bisa dihitung dan langsung dipakai untuk keperluan lain. Kalau saldo di HP, saya kurang yakin karena hanya angka yang muncul. Belum tentu bisa langsung saya pakai saat itu juga. Selain itu, kalau pakai QRIS ada potongan biaya, jadi hasilnya terasa lebih sedikit. Itu sebabnya saya tetap memilih uang tunai. KUTIPAN 5

### **Keamanan**

P: Apakah ada potensi penyalahgunaan seperti uang hilang atau tidak masuk menjadi alasan pedagang enggan menggunakan QRIS?

N : Saya takut kalau saldo tidak masuk, atau ada masalah sistem yang membuat uang hilang. Uang tunai lebih aman karena langsung terlihat dan bisa saya simpan sendiri.

P: Kenapa Bapak/Ibu merasa lebih aman dengan uang tunai, sementara transaksi digital seperti QRIS juga terdapat sistem keamanan di dalamnya?

N : Sistem aman di atas kertas, tapi saya tidak paham mekanismenya. Kalau terjadi masalah, saya tidak tahu cara mengatasinya. Uang tunai jelas dan bisa langsung saya gunakan.

### **Pengalaman Pengguna**

P: Seperti apa kesan yang terbentuk dari Bapak/Ibu terhadap tata cara penggunaan transaksi digital QRIS dari pedagang lain yang sudah adopsi teknologi tersebut?

N : Dari lihat pedagang lain, kadang mereka kebingungan kalau transaksi gagal atau HP error. Saya jadi ragu kalau harus mencoba sendiri, takut rugi waktu dan uang.

P :Apakah persepsi keengganan Bapak/Ibu tentang transaksi digital dipengaruhi oleh diri sendiri atau pengalaman sesama pedagang terkait transaksi digital QRIS?

N : Yang saya khawatirkan kalau pakai QRIS itu, uangnya tidak masuk atau malah tertahan. Saya pernah dengar ada yang begitu, jadi takut kalau itu terjadi ke saya. Kalau sudah begitu siapa yang tanggung jawab? Saya pedagang kecil, Mas, uang hasil jualan sehari-hari penting untuk modal. Kalau sampai hilang karena kesalahan sistem, bisa rugi besar. Makanya saya tetap pilih uang tunai yang jelas masuknya. KUTIPAN 7

### **Standar Regulasi**

P : Menurut Bapak/Ibu, walaupun sudah ada aturan atau standar regulasi transaksi digital saat ini belum memberi rasa ketertarikan dan keamanan bagi anda sebagai pedagang?

N :Saya tetap merasa belum cukup aman, Mas. Aturannya saya tidak pahami dan rasanya terlalu teknis. Saya lebih nyaman dengan uang tunai yang langsung terlihat dan bisa dipakai kapan saja. Kalau terjadi kesalahan, saya tidak tahu prosedurnya, jadi lebih memilih cara lama sampai ada sosialisasi yang jelas.

### **TRANSKRIP WAWANCARA**

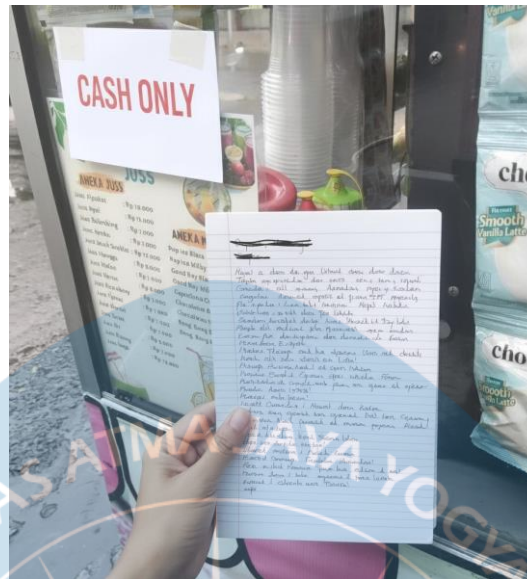
#### **HAMBATAN PERUBAHAN PERILAKU PEDAGANG KAKI LIMA DI JALAN MOSES, MRICAN, DALAM MENGHADAPI TRANSAKSI DIGITAL QRIS**

##### **I. Jadwal Wawancara**

1. Hari, Tanggal : 27 September 2025
2. Waktu Mulai dan Selesai :14:00-15:00

##### **II. Identitas Informan**

1. Nama : Yandi
2. Usia : 52 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Jenis Dagangan : pedagang Minuman jus buah



### III. Pertanyaan Wawancara

#### Perubahan perilaku dalam tindakan sosial

P: Bagaimana kebiasaan Anda dalam menerima pembayaran dari pembeli sehari-hari, dan mengapa cara tersebut terasa paling sesuai?

N: Saya biasanya selalu menerima uang tunai langsung dari pembeli. Cara ini paling mudah bagi saya karena setiap transaksi langsung kelihatan dan bisa langsung dicatat atau dipakai untuk kebutuhan sehari-hari. Kalau pakai QRIS, saya takut prosesnya lama, pelanggan harus menunggu, dan saya sendiri belum terbiasa. Uang tunai itu terasa lebih nyata, bisa dihitung langsung, dan saya merasa lebih tenang karena tidak tergantung sistem digital yang kadang membingungkan.

P: Menurut Anda, sejauh mana tindakan menggunakan uang tunai sudah menjadi bagian dari cara berdagang yang sulit diganti atau diubah?

N: Uang tunai sudah benar-benar menjadi kebiasaan saya sehari-hari. Dari awal berdagang hingga sekarang, saya selalu pakai uang tunai. Cara ini sudah mendarah daging, jadi mengubahnya ke transaksi digital terasa sulit dan

memerlukan waktu untuk terbiasa. Bagi saya, kebiasaan ini sulit diganti karena sudah nyaman dan terbukti aman selama bertahun-tahun.

P :Bagaimana pengalaman Anda ketika berhadapan dengan pembeli yang mulai menggunakan pembayaran digital seperti QRIS?

N : Kalau ada pembeli yang ingin pakai QRIS, saya biasanya mencoba menenangkan mereka tapi tetap menawarkan uang tunai. Kadang mereka sabar, kadang tidak. Saya merasa agak canggung karena belum tahu cara kerjanya, dan khawatir kalau prosesnya lama malah bikin pelanggan tidak nyaman.

### **Hambatan Perubahan Kebiasaan**

P: Menurut Bapak/Ibu, apakah kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sulit diganti dengan metode transaksi lain?

N: Iya, sudah menjadi kebiasaan. Dari awal berdagang, saya selalu pakai uang tunai. Tradisi ini sudah mendarah daging, jadi sulit diganti. Setiap transaksi terasa langsung, dan saya merasa lebih kontrol terhadap hasil jualan. Kebiasaan lama ini juga disukai pembeli, sehingga membuatnya sulit diubah.

P: Apakah potongan biaya memengaruhi keraguan dalam memutuskan Bapak/Ibu untuk menggunakan QRIS?

N: Tentu, Mas. Kalau pakai QRIS ada potongan beberapa persen, hasil jualan terasa lebih sedikit. Ini membuat saya berpikir dua kali, karena sebagai pedagang kecil, setiap rupiah sangat berarti. Uang tunai tidak ada potongan, jadi lebih menguntungkan.

P :Ketika Bapak/Ibu merasa ragu menggunakan QRIS, apakah keraguan itu lebih kepada teknis (penggunaan), atau pada jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap sistemnya?

N :Kalau uang tunai itu rasanya aman, Mas. Bisa langsung dipakai untuk kebutuhan sehari-hari atau modal dagang. Tidak perlu menunggu proses atau saldo masuk ke akun digital. Jadi saya merasa lebih nyaman dan puas dengan uang tunai.

### **Integrasi dan Resistensi Pada Perubahan Perilaku**

P: Sebagian pedagang lain mampu menyesuaikan diri dengan QRIS, sementara Bapak/Ibu kenapa merasa masih belum siap?

N: Saya merasa belum siap karena belum punya pengalaman menggunakan QRIS sama sekali. Selain itu, perangkat saya tidak mendukung, dan saya harus belajar banyak hal baru. Kalau gagal, bisa rugi. Jadi saya pilih menunggu sampai benar-benar paham dan siap.

P: Risiko atau kerugian apa yang Bapak/Ibu bayangkan bisa terjadi jika menggunakan QRIS sehingga merasa enggan mengadopsi metode pembayaran tersebut?

N: Risiko utama yang saya bayangkan adalah uang tidak masuk atau tertunda. Kalau ini terjadi, saya bisa kehilangan modal untuk beli bahan dagangan atau memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selain itu, kalau ada kesalahan sistem, proses klaim atau konfirmasi lama, sementara saya harus segera menggunakan uang itu. Risiko kecil saja sudah cukup membuat saya ragu.

### **Hambatan Tradisi sebagai Penghalang**

P: Menurut Bapak/Ibu, apakah kebiasaan menerima uang secara langsung sudah menjadi tradisi yang sulit diganti dengan metode transaksi lain?

N: Iya, sudah menjadi kebiasaan. Dari awal berdagang, saya selalu pakai uang tunai. Tradisi ini sudah mendarah daging, jadi sulit diganti. Setiap transaksi terasa langsung, dan saya merasa lebih kontrol terhadap hasil jualan. Kebiasaan lama ini juga disukai pembeli, sehingga membuatnya sulit diubah.

P: Apakah potongan biaya memengaruhi keraguan dalam memutuskan Bapak/Ibu untuk menggunakan QRIS?

N: Tentu, Mas. Kalau pakai QRIS ada potongan beberapa persen, hasil jualan terasa lebih sedikit. Ini membuat saya berpikir dua kali, karena sebagai pedagang kecil, setiap rupiah sangat berarti. Uang tunai tidak ada potongan, jadi lebih menguntungkan.

P :Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa uang tunai memberi rasa aman dan puas karena bisa langsung dipakai untuk memenuhi kebutuhan tertentu?

N :Kalau uang tunai itu rasanya aman, Mas. Bisa langsung dipakai untuk kebutuhan sehari-hari atau modal dagang. Tidak perlu menunggu proses atau saldo masuk ke akun digital. Jadi saya merasa lebih nyaman dan puas dengan uang tunai.

### **Keamanan**

P: Apakah ada potensi penyalahgunaan seperti uang hilang atau tidak masuk menjadi alasan pedagang enggan menggunakan QRIS?

N: Saya takut kalau terjadi kesalahan teknis, uang tidak masuk atau tertunda. Kalau sampai hilang, saya tidak tahu harus ke mana, dan prosesnya bisa lama. Saya lebih nyaman uang tunai karena jelas masuk ke tangan sendiri.

P: Kenapa Bapak/Ibu merasa lebih aman dengan uang tunai, sementara transaksi digital seperti QRIS juga terdapat sistem keamanan di dalamnya?

N: Uang tunai terasa nyata, langsung dipegang dan dihitung. Sistem digital terlihat aman di luar, tapi saya tidak tahu bagaimana cara kerjanya. Kalau ada kesalahan atau error, saya yang dirugikan. Jadi tetap pakai uang tunai lebih tenang.

### **Pengalaman Pengguna**

P: Seperti apa kesan yang terbentuk dari Bapak/Ibu terhadap tata cara penggunaan transaksi digital QRIS dari pedagang lain yang sudah adopsi teknologi tersebut?

N: Saya lihat beberapa teman pakai QRIS, tapi kadang mereka kesulitan ketika koneksi buruk atau aplikasi error. Proses jadi lama, pembeli menunggu. Dari situ saya merasa tidak perlu buru-buru mencoba kalau cara lama sudah lancar.

P :Apakah persepsi keengganan Bapak/Ibu tentang transaksi digital dipengaruhi oleh diri sendiri atau pengalaman sesama pedagang terkait transaksi digital QRIS?

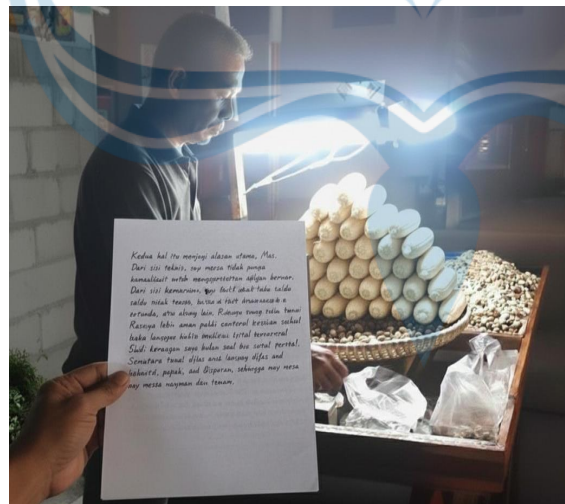
N : Saya takut kalau ada kesalahan di sistem QRIS, uangnya nggak masuk ke akun saya. Sudah dengar dari teman ada yang begitu. Saya ini pedagang kecil, uang hasil jualan itu buat modal hari berikutnya. Kalau hilang atau tertunda, bisa repot sekali. Jadi saya merasa lebih aman kalau uangnya diterima langsung di tangan tanpa harus menunggu sistem.

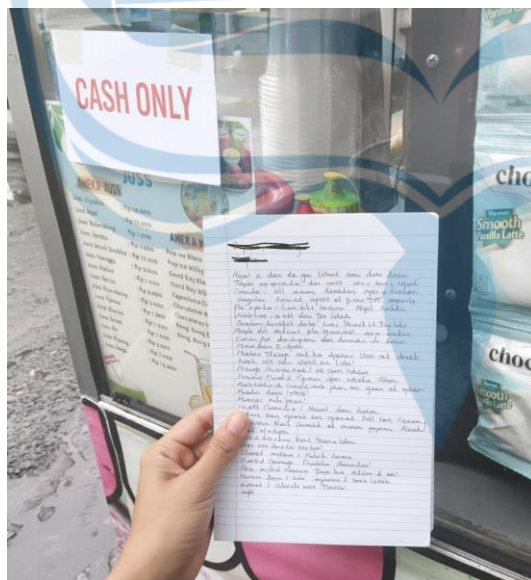
### **Standar Regulasi**

P : Menurut Bapak/Ibu, walaupun sudah ada aturan atau standar regulasi transaksi digital saat ini belum memberi rasa ketertarikan dan keamanan bagi anda sebagai pedagang?

N :“Katanya pemerintah sudah menjamin aman, tapi saya tidak tahu seperti apa sistemnya. Belum pernah ada yang datang menjelaskan langsung ke kami. Selama ini saya hanya dengar dari televisi atau cerita orang. Kalau mau kami yakin, ya seharusnya ada sosialisasi langsung atau pelatihan supaya kami paham. Tanpa itu, kami tetap ragu dan memilih bertahan pakai cara yang sudah pasti aman, yaitu uang tunai.

**LAMPIRAN GAMBAR**





ACC 29 Oktober 2025 Skripsi\_191007110\_Marcellinus Tri  
Putra.docx

ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| <b>14%</b>       | <b>14%</b>       | <b>7%</b>    | <b>7%</b>      |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

|          |                                                          |               |
|----------|----------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1</b> | <b>e-journal.uajy.ac.id</b><br>Internet Source           | <b>2%</b>     |
| <b>2</b> | <b>jurnal.buddhidharma.ac.id</b><br>Internet Source      | <b>&lt;1%</b> |
| <b>3</b> | <b>Submitted to Universitas Terbuka</b><br>Student Paper | <b>&lt;1%</b> |
| <b>4</b> | <b>ijespgjournal.org</b><br>Internet Source              | <b>&lt;1%</b> |
| <b>5</b> | <b>e-journal.unair.ac.id</b><br>Internet Source          | <b>&lt;1%</b> |
| <b>6</b> | <b>ejurnal.kampusakademik.co.id</b><br>Internet Source   | <b>&lt;1%</b> |
| <b>7</b> | <b>www.aijbm.com</b><br>Internet Source                  | <b>&lt;1%</b> |
| <b>8</b> | <b>journal.binus.ac.id</b><br>Internet Source            | <b>&lt;1%</b> |
| <b>9</b> | <b>journals.innovareacademics.in</b><br>Internet Source  | <b>&lt;1%</b> |