

**ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT ADOPSI E-PAYMENT PADA
WARUNG KOPI DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL : STUDI KASUS
DESA GUGOP DAN DESA SEURAPONG, PULO BREUH**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA BISNIS**

OLEH

**TEZA RIANSYAH
NPM: 2202130009**



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Bisnis Digital
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 3 September 2026

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

TEZA RIANSYAH
NPM : 2202130009

Dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT ADOPSI *E-PAYMENT* PADA
WARUNG KOPI DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL : STUDI KASUS
DESA GUGOP DAN DESA SEURAPONG, PULO BREUH**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Bisnis Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

**Ketua Program Studi
Bisnis Digital**

Nara Pristiwa, S.E., M.B.A.
NIK: 19810922 201306 2 001

Pembimbing I

Nara Pristiwa, S.E., M.B.A.
NIK: 19810922 201306 2 001

Pembimbing II

Devi Kumala, S.Si., M.I
NIK: 19750506 201202 001

Mengetahui,
Dekan,



Dr. Marlizar, S.E., M.M.
NIK: 19820911 201306 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Bisnis Digital
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 3 September 2026

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

TEZA RIANSYAH
NPM : 2202130009

Dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT ADOPSI *E-PAYMENT* PADA
WARUNG KOPI DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL : STUDI KASUS
DESA GUGOP DAN DESA SEURAPONG, PULO BREUH**

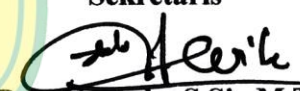
Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 18 Agustus 2026

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua


Nara Pristiwa, S.E., M.B.A.
NIK: 19810922 201306 2 001

Sekretaris


Devi Kumala, S.Si., M.T
NIK: 19750506 201202 001

Anggota


Kiki Putri Amelia, S.E., M.M.
NIK: 19870724 201905 2 001

Anggota


Dr. Zulkifli Umar, S.E., M.Si., Ak.
NIK: 19711019 200405 1 001


Mengetahui
Ketua Program Studi Bisnis Digital

Nara Pristiwa, S.E., M.B.A.
NIK: 19810922 201306 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 3 September 2026
Yang Menyatakan



LEZA RIANSYAH
NPM : 2202130009

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **TEZA RIANSYAH**
NPM : 2202130009
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT ADOPSI E-PAYMENT PADA WARUNG KOPI DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL : STUDI KASUS DESA GUGOP DAN DESA SEURAPONG, PULO BREUH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 3 September 2026

Banda Aceh, 3 September 2026
Yang Menyatakan,


TEZA RIANSYAH
NPM : 2202130009

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor Penghambat Adopsi E-Payment Pada Warung Kopi Di Era Transformasi Digital : Studi Kasus Desa Gugop Dan Desa Seurapong,Pulo Breuh”**. Tak lupa shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Bisnis Digital di Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ketulusan, kasih sayang, dan pengorbanannya memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Marlizar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Ibu Nara Pristiwa, S.E., M.B.A. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ibu Nara Pristiwa, S.E., M.B.A. selaku Ketua Laboratorium Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Ibu Nara Pristiwa, S.E., M.B.A. dan bapak Devi Kumala, S.Si., M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, semangat dan arahan dari merencanakan hingga selesainya penelitian ini.

5. Seluruh dosen, staf pengantar dan karyawan di Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Teman-teman seperjuangan yang telah menjadi rekan diskusi dan berbagi pengalaman selama menjalani masa perkuliahan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.
Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 18 Agustus 2026



Teza Riansyah



Analisis Faktor Penghambat Adopsi E-Payment Pada Warung Kopi Di Era Transformasi Digital : Studi Kasus Desa Gugop Dan Desa Seurapong,Pulo Breuh

TEZA RIANSYAH

2202130009

Pembimbing 1: Nara Pristiwa, S.E., M.B.A.

Pembimbing 2: Devi Kumala, S.Si., M.T.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap empat pemilik atau pengelola warung kopi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi e-payment masih rendah dan belum diterapkan secara optimal. Terdapat empat faktor utama yang menjadi penghambat, yaitu infrastruktur, literasi digital, sosial budaya, dan dukungan lingkungan. Faktor infrastruktur ditandai oleh jaringan internet yang belum stabil. Faktor literasi digital terlihat dari keterbatasan pemahaman pelaku usaha mengenai pendaftaran dan penggunaan QRIS. Faktor sosial budaya ditunjukkan oleh kebiasaan masyarakat menggunakan uang tunai dan rendahnya permintaan pelanggan terhadap pembayaran digital. Sementara itu, dukungan lingkungan masih terbatas karena pelaku usaha belum memperoleh sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan dari pihak terkait. Dengan demikian, rendahnya adopsi e-payment dipengaruhi oleh keterkaitan berbagai faktor tersebut.

Kata kunci: E-payment, Adopsi Digital, Infrastruktur, Literasi Digital, Sosial Budaya.

**ANALYSIS OF FACTORS HINDERING E-PAYMENT ADOPTION
AT COFFEE SHOPS IN THE DIGITAL TRANSFORMATION ERA: A
CASE STUDY OF GUGOP VILLAGE AND SEURAPONG VILLAGE,
PULO BREUH**

**TEZA RIANSYAH
2202130009**

Advisor 1: Nara Pristiwa, S.E., M.B.A.

Advisor 2: Devi Kumala, S.Si., M.T.

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that hinder e-payment adoption among coffee shops in Gugop Village and Seurapong Village, Pulo Breuh. This study used a qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving four coffee shop owners or managers. The results show that e-payment adoption remains low and has not been implemented optimally. Four main factors were identified as barriers: infrastructure, digital literacy, socio-cultural factors, and environmental support. Infrastructure barriers are mainly related to unstable internet connectivity. Digital literacy barriers are reflected in limited understanding of QRIS registration and usage. Socio-cultural barriers include the community's habit of using cash and low customer demand for digital payments. Meanwhile, environmental support remains limited because business owners have not received sufficient socialization, training, or assistance from relevant institutions. Therefore, low e-payment adoption is influenced by the interrelated effects of these factors.

Keywords: E-payment, Digital Adoption, Infrastructure, Digital Literacy, Socio-cultural Factors.

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI	ii
TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Praktis	7
1.4.2 Manfaat Teoritis	9
1.5 Ruang Lingkup	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Landasan Teoritis	11
2.1.1 Transformasi Digital	11
2.1.2 Warung Kopi sebagai Pelaku UMKM	12
2.1.3 Sistem Pembayaran Digital (E-payment)	16
2.1.4 Adopsi E-payment	20
2.1.5 Faktor Penghambat Adopsi E-payment	26

2.1.6 Teori Peneltian	34
2.1.6.2 Technology Organization Environment (TOE) Framework.....	36
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	37
2.3 Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Desain Penelitian	45
3.1.1 Tujuan Penelitian	46
3.1.2 Jenis Penelitian.....	47
3.1.3 Horizon Waktu.....	48
3.1.4 Unit Analisis	48
3.2 Teknik Pengumpulan Data	49
3.3 Teknik Penentuan Informan.....	52
3.4 Teknik Analisis Data	54
3.5 Uji Keabsahan Data (triangulasi).....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
4.1.2 Profil Warung Kopi yang Menjadi Objek Penelitian.....	62
4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian.....	64
4.1.4 Gambaran Umum Penerapan E-payment pada Warung Kopi	65
4.2 Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Faktor Infrastruktur	72
4.2.2 Faktor Literasi Digital	73
4.2.3 Faktor Sosial Budaya	75
4.2.4 Faktor Dukungan Lingkungan	76

4.3 Pembahasan	77
4.3.1 Pembahasan Faktor Infrastruktur terhadap Adopsi E-payment pada Warung Kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong	77
4.3.2 Pembahasan Faktor Literasi Digital terhadap Adopsi E-payment pada Warung Kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong	79
4.3.3 Pembahasan Faktor Sosial Budaya terhadap Adopsi E-payment pada Warung Kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong	82
4.3.4 Pembahasan Faktor Dukungan Lingkungan terhadap Adopsi E-payment pada Warung Kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong	84
4.3.5 Ringkasan Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN- LAMPIRAN	96

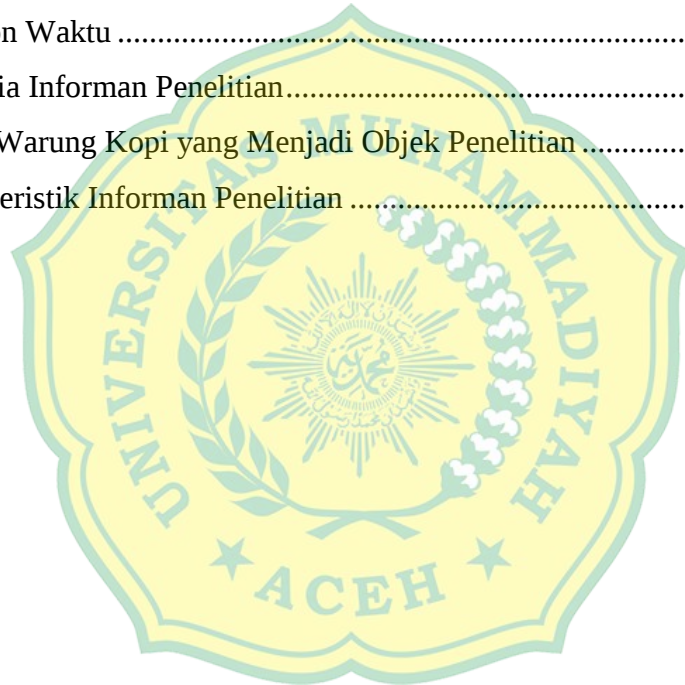
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	39
Tabel 3.1 Horizon Waktu	48
Tabel 3. 2 Kriteria Informan Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Profil Warung Kopi yang Menjadi Objek Penelitian	63
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Penelitian	64



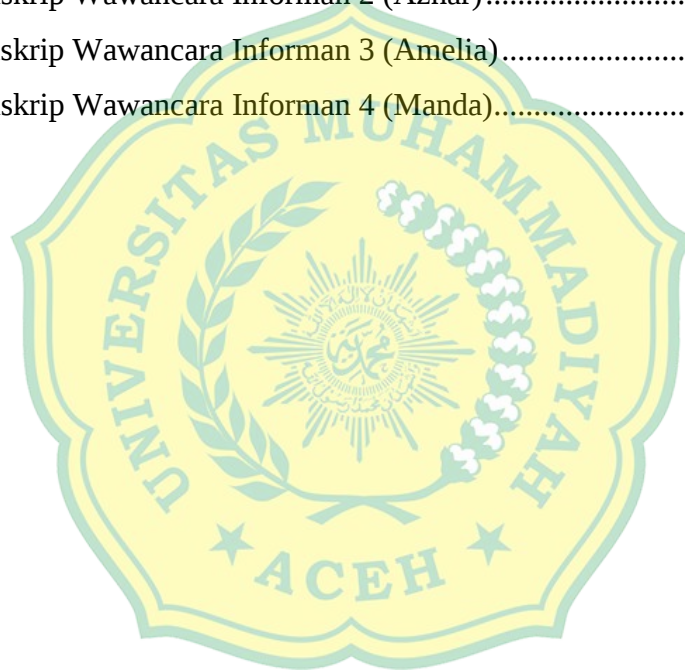
DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	39
Tabel 3.1 Horizon Waktu	48
Tabel 3.2 Kriteria Informan Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Profil Warung Kopi yang Menjadi Objek Penelitian	63
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Penelitian	64
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	39
Tabel 3.1 Horizon Waktu	48
Tabel 3. 2 Kriteria Informan Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Profil Warung Kopi yang Menjadi Objek Penelitian	63
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Penelitian	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara	96
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian (foto warung kopi, foto saat wawancara, foto lokasi penelitian)	98
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan 1 (Zulfikar).....	100
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan 2 (Azhar).....	104
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan 3 (Amelia).....	108
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan 4 (Manda).....	112



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era saat ini, dengan berkembangnya digitalisasi sistem pembayaran Indonesia, mengalami perkembangan yang begitu pesat, salah satunya ialah e-payment, e-payment menjadi sesuatu yang penting dalam perekonomian global, dengan mengubah bagaimana transaksi dilakukan dan meningkatkan inklusi keuangan, terutama bagi para pelaku usaha dengan mudahnya bertransaksi menggunakan system e-payment dapat mengurangi inefisiensinya pembayaran tradisional, selain itu, fitur keamanan menjadi lebih baik dalam e payment, seperti enkripsi, dan melindungi informasi identitas yang sensitif dan dapat juga meminimalkan resiko transaksi secara tradisional, dan mejadikannya Solusi yang lebih aman.

Transformasi digital telah mengubah secara fundamental lanskap sistem pembayaran di Indonesia dalam satu dekade terakhir. Perkembangan teknologi finansial (financial technology) telah melahirkan berbagai inovasi pembayaran digital seperti e-wallet, mobile banking, dan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) yang secara bertahap menggeser kebiasaan masyarakat dari transaksi tunai menuju ekosistem pembayaran yang lebih modern dan efisien. Bank Indonesia mencatat bahwa volume transaksi QRIS sepanjang tahun 2025 mencapai 15,51 miliar transaksi, melonjak 148,54% secara tahunan, dengan nilai transaksi menembus Rp1.420,66 triliun

Pertumbuhan eksponensial ini didukung oleh meluasnya akseptasi merchant yang telah mencapai 43,06 juta merchant serta jumlah pengguna aktif QRIS yang meningkat menjadi 59,98 juta pengguna per Januari 2026 (Kontan, 2026). Berdasarkan data diatas mengindikasikan bahwa masyarakat Indonesia secara perlahan telah mulai meninggalkan kebiasaan bertransaksi secara tunai menuju ekosistem pembayaran digital yang lebih modern dan terintegrasi.

Di tengah pesatnya perkembangan Transformasi Digital sektor usaha mikro dan kecil menjadi salah satu bagian penting dalam implementasi sistem pembayaran digital, termasuk warung kopi. Dalam konteks masyarakat Aceh, warung kopi bukan sekedar tempat konsumsi, tetapi juga menjadi ruang interaksi sosial, diskusi, dan aktivitas ekonomi yang berlangsung hampir setiap hari. Tingginya intensitas transaksi dengan nominal kecil namun frekuensi tinggi menjadikan warung kopi sebagai sektor yang potensial untuk penerapan *e-payment*. Penggunaan sistem pembayaran digital pada warung kopi dapat memberikan kemudahan dalam pencatatan transaksi, mengurangi risiko kehilangan uang tunai, serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan.

Pulo Breuh merupakan salah satu pulau terbesar di Kecamatan Pulo Aceh yang terletak di sebelah barat laut Kota Banda Aceh, yang berbatasan langsung dengan Samudra Hindia (Dishub Aceh, 2020). Karakteristik geografisnya yang terisolasi dan posisinya sebagai wilayah terluar NKRI menjadikan pulau ini memiliki tingkat keterisolasian yang tinggi, dengan akses transportasi yang terbatas hanya melalui jalur laut menggunakan kapal kayu tradisional yang memakan waktu sekitar 2-3 jam dari Pelabuhan Ulee Lheue, Banda Aceh.

Observasi awal dilakukan pada beberapa warung kopi yang berada di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Kecamatan Pulo Aceh, Kabupaten Aceh Besar. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai penggunaan sistem pembayaran elektronik (e-payment) pada warung kopi di kedua desa tersebut.

Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar warung kopi masih mengandalkan transaksi secara tunai sebagai metode pembayaran utama. Meskipun beberapa pemilik warung telah mengetahui keberadaan layanan pembayaran digital seperti QRIS, mobile banking, dan dompet digital, pemanfaatannya masih sangat terbatas. Sebagian besar transaksi yang dilakukan oleh pelanggan masih menggunakan uang tunai karena telah menjadi kebiasaan dalam aktivitas jual beli sehari-hari.

Permasalahan yang terjadi di Pulo Breuh ini tidak dapat dipandang sebagai kasus yang terisolasi, akan tetapi representasi dari masalah yang lebih besar dan sistemik dalam upaya Indonesia mewujudkan masyarakat tanpa tunai (cashless society) yang inklusif dan berkeadilan. Pemerintah, melalui Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dan Bank Indonesia, telah meluncurkan Program Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) yang bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan digital hingga ke pelosok negeri. Namun, implementasi program ini di wilayah 3T menghadapi tantangan yang tidak sederhana. Sebagaimana diidentifikasi dalam berbagai studi, tantangan utama implementasi transaksi non-tunai di daerah tertinggal meliputi keterbatasan infrastruktur (terutama jaringan internet yang belum merata dan stabil), rendahnya literasi digital dan keuangan masyarakat, keterbatasan kepemilikan perangkat smartphone yang memadai, belum optimalnya dukungan dari

pihak ketiga seperti bank dan penyedia jasa pembayaran digital, serta tantangan sosial-ekonomi berupa praktik ekonomi lokal yang masih berbasis tunai dan budaya gotong royong.

Jika kesenjangan digital ini terus dibiarkan tanpa intervensi yang tepat sasaran dan kontekstual, maka digitalisasi yang semestinya menjadi alat pemerataan ekonomi justru berpotensi memperlebar jurang pemisah antara wilayah maju dan tertinggal, menciptakan bentuk baru eksklusi finansial bagi masyarakat yang secara geografis sudah terpinggirkan. Hal ini ironis mengingat tujuan utama dari program-program seperti QRIS adalah untuk meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan akses layanan keuangan formal bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, termasuk mereka yang berada di pelosok negeri.

Penelitian ini akan menggunakan kerangka teoritis yang telah teruji dan relevan dengan konteks adopsi teknologi di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan isolasi geografis. Pendekatan utama yang digunakan adalah integrasi antara Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Technology–Organization–Environment (TOE) Framework yang diperkenalkan oleh Tornatzky & Fleischer (1990). UTAUT menekankan empat konstruk utama yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi, yaitu performance expectancy (ekspektasi kinerja atau sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya), effort expectancy (ekspektasi usaha atau tingkat kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi), social influence (pengaruh sosial atau sejauh mana individu merasa bahwa orang-orang terdekatnya mendukung penggunaan

teknologi), dan facilitating conditions (kondisi yang memfasilitasi atau sejauh mana individu meyakini bahwa infrastruktur teknis dan organisasional tersedia untuk mendukung penggunaan teknologi).

(research gap) yang teridentifikasi adalah belum adanya studi yang secara komprehensif dan sistematis menganalisis faktor-faktor penghambat adopsi e-payment di wilayah 3T dengan karakteristik isolasi geografis ekstrem seperti Pulo Breuh, yang mencakup aspek infrastruktur, literasi digital, persepsi manfaat dan risiko, faktor sosial-budaya, serta karakteristik demografis pelaku usaha secara simultan. Padahal, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor spesifik yang menjadi penghambat di wilayah 3T sangat krusial untuk merumuskan kebijakan intervensi yang tepat sasaran, efektif, dan efisien, mengingat pendekatan dan strategi yang berhasil di wilayah urban atau semi-urban belum tentu dapat direplikasi secara mentah di daerah terpencil dengan karakteristik geografis, infrastruktur, sosial, budaya, dan ekonomi yang sangat berbeda. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan kontribusi orisinal berupa analisis empiris yang mendalam tentang faktor-faktor penghambat adopsi e-payment di Pulo Breuh, yang diharapkan dapat menjadi landasan bagi perumusan kebijakan digitalisasi keuangan yang lebih inklusif, berkeadilan, dan kontekstual di wilayah 3T Indonesia.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dipaparkan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul: **ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT ADOPSI E-PAYMENT PADA WARUNG KOPI DI**

ERA TRANSFORMASI DIGITAL : STUDI KASUS DESA GUGOP DAN DESA SEURAPONG, PULO BREUH

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan adalah:

1. Bagaimana tingkat adopsi e-payment di era transformasi digital pada warung kopi di desa Gugop dan Seurapong, Pulo Breuh?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat adopsi e-payment pada warung kopi di desa Gugop dan Seurapong, Pulo Breuh?
3. Bagaimana strategi atau upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan adopsi e-payment pada warung kopi di desa Gugop dan Seurapong, Pulo Breuh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat adopsi e-payment pada warung kopi di desa Gugop dan Seurapong, Pulo Breuh dalam menghadapi era transformasi digital.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat adopsi e-payment pada warung kopi di desa Gugop dan Seurapong, Pulo Breuh.
3. Untuk merumuskan strategi atau rekomendasi yang dapat dilakukan guna mengatasi hambatan dalam adopsi e-payment pada warung kopi di desa Gugop dan Seurapong, Pulo Breuh.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian sebelumnya maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat sasaran, berbasis bukti (evidence-based), dan kontekstual untuk mempercepat adopsi e-payment di Pulo Breuh. Rekomendasi ini dapat mencakup prioritas pembangunan infrastruktur, strategi peningkatan literasi digital yang disesuaikan dengan karakteristik demografis masyarakat setempat, serta program pendampingan dan insentif bagi pelaku usaha yang mengadopsi pembayaran digital.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menyediakan data empiris yang akurat dan mendalam tentang hambatan-hambatan spesifik dalam implementasi QRIS dan sistem pembayaran digital lainnya di wilayah 3T, yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan program Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD). Hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi BI dalam merancang strategi sosialisasi dan edukasi yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat di daerah terpencil.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan fintech (seperti penyedia e-wallet dan payment gateway) tentang

kebutuhan, tantangan, dan preferensi pasar di wilayah terpencil, sehingga mereka dapat mengembangkan produk, layanan, dan model bisnis yang lebih sesuai dengan karakteristik dan keterbatasan yang ada di wilayah 3T, seperti pengembangan fitur offline payment untuk daerah dengan konektivitas internet yang terbatas atau penyederhanaan antarmuka pengguna (user interface) untuk meningkatkan kemudahan penggunaan bagi masyarakat dengan literasi digital yang rendah.

- d. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan edukasi dan peningkatan kesadaran bagi para pelaku usaha di Pulo Breuh tentang manfaat dan potensi e-payment dalam meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas akses pasar, dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan mereka. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan gambaran tentang strategi-strategi praktis yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada, baik secara individu maupun kolektif melalui kelembagaan lokal seperti koperasi atau asosiasi pedagang.
- e. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi akademisi dan peneliti lain yang tertarik pada topik adopsi teknologi, inklusi keuangan digital, pembangunan daerah 3T, serta kebijakan digitalisasi di negara berkembang. Data dan temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk studi komparatif dengan wilayah 3T lainnya atau untuk pengembangan model teoritis yang lebih komprehensif.

1.4.2 Manfaat Teoritis

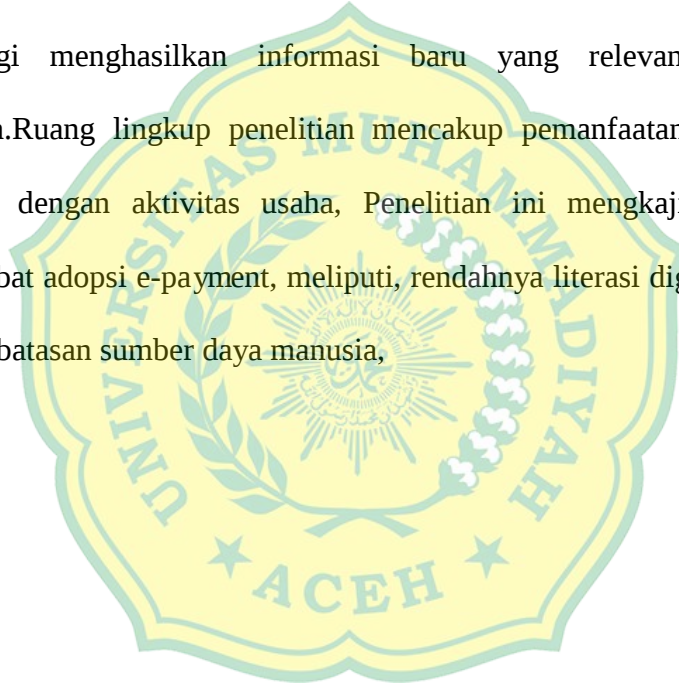
- a. Bagi akademisi, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan titik pijak (starting point) bagi penelitian-penelitian selanjutnya tentang digitalisasi keuangan di daerah tertinggal, terluar, dan terdepan di Indonesia maupun di negara-negara berkembang lainnya yang memiliki karakteristik geografis dan sosial-ekonomi yang serupa. Temuan-temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai hipotesis awal atau pembandingan (benchmark) bagi studi-studi lanjutan di lokasi-lokasi 3T lainnya.
- b. Bagi pemerintah daerah, Observasi awal dilakukan pada beberapa warung kopi yang berada di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Kecamatan Pulo Aceh, Kabupaten Aceh Besar. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai penggunaan sistem pembayaran elektronik (e-payment) pada warung kopi di kedua desa tersebut.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada analisis faktor-faktor penghambat adopsi e-payment pada pelaku Usaha Warung Kopi di era transformasi digital dengan lokasi penelitian di Pulo Breuh, Kabupaten Aceh Besar. Objek penelitian dibatasi pada 4 warung kopi dipilih secara purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu, seperti warung kopi yang masih beroperasi secara aktif, memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian, serta pemiliknya bersedia menjadi informan. Pemilihan empat warung kopi yang

berada di Desa Gugop dan Desa Seurapong juga bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment pada lokasi penelitian.

Selain itu, jumlah empat sampel dianggap memadai karena penelitian ini berfokus pada penggalian informasi secara mendalam melalui observasi dan wawancara. Pengumpulan data akan dilakukan hingga informasi yang diperoleh mencapai kejenuhan data (data saturation), yaitu ketika wawancara berikutnya tidak lagi menghasilkan informasi baru yang relevan dengan tujuan penelitian. Ruang lingkup penelitian mencakup pemanfaatan e-payment yang berkaitan dengan aktivitas usaha. Penelitian ini mengkaji berbagai faktor penghambat adopsi e-payment, meliputi, rendahnya literasi digital pelaku usaha, dan keterbatasan sumber daya manusia,



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan proses perubahan dalam kegiatan ekonomi dan bisnis melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing usaha. Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan cara pelaku usaha menjalankan bisnis, termasuk dalam pemasaran, transaksi, dan pengelolaan usaha.

Di Indonesia, transformasi digital berkembang pesat seiring meningkatnya penggunaan internet dan teknologi mobile. Pemerintah juga mendorong digitalisasi melalui pembangunan infrastruktur digital dan peningkatan literasi masyarakat (Kominfo, 2021). Selain itu, laporan Google, Temasek, dan Bain & Company (2023) menunjukkan bahwa ekonomi digital Indonesia terus mengalami pertumbuhan, terutama pada sektor e-commerce dan pembayaran digital.

Transformasi digital memberikan banyak manfaat, seperti memperluas pasar, meningkatkan efisiensi operasional, serta mempermudah transaksi. OECD (2021) menyatakan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan produktivitas dan ketahanan usaha, sedangkan ADB (2023) menegaskan bahwa teknologi digital membantu UMKM mengakses pasar dan layanan keuangan secara lebih luas.

Namun, transformasi digital belum merata di seluruh wilayah. World Bank (2022) menyebutkan bahwa keterbatasan infrastruktur, akses internet, dan literasi digital masih menjadi hambatan utama, terutama di daerah 3T. Kondisi ini menyebabkan banyak UMKM di wilayah terpencil belum mampu mengadopsi teknologi digital secara optimal.

Dengan demikian, transformasi digital menjadi peluang sekaligus tantangan bagi UMKM. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang menghambat adopsi teknologi digital, khususnya pada UMKM di wilayah kepulauan seperti Pulo Breuh.

2.1.2 Warung Kopi sebagai Pelaku UMKM

2.1.2.1 Pengertian Warung Kopi

Warung kopi merupakan salah satu bentuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak di bidang penyediaan makanan dan minuman, khususnya minuman berbahan dasar kopi, serta menyediakan tempat bagi masyarakat untuk melakukan aktivitas sosial, ekonomi, maupun rekreasi. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, UMKM merupakan usaha ekonomi produktif yang dimiliki oleh perorangan atau badan usaha yang memenuhi kriteria tertentu berdasarkan modal usaha dan hasil penjualan tahunan. Berdasarkan ketentuan tersebut, sebagian besar warung kopi di Indonesia termasuk dalam kategori usaha mikro atau usaha kecil karena dikelola secara mandiri dengan jumlah tenaga kerja yang relatif sedikit serta modal usaha yang terbatas.

Menurut Kementerian Koperasi dan UKM (2023), UMKM memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional melalui penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat. Dalam konteks tersebut, warung kopi menjadi salah satu bentuk UMKM yang berkembang pesat karena mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus memberikan kontribusi terhadap aktivitas ekonomi lokal. Di Provinsi Aceh, warung kopi tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati minuman, tetapi juga menjadi ruang interaksi sosial yang dimanfaatkan masyarakat untuk berdiskusi, bekerja, bertukar informasi, hingga menjalankan aktivitas bisnis. Karakteristik tersebut menjadikan warung kopi sebagai salah satu sektor usaha yang memiliki potensi besar dalam mendukung transformasi digital, termasuk melalui penerapan sistem pembayaran elektronik (e-payment).

2.1.2.2 Karakteristik Warung Kopi

Sebagai bagian dari UMKM, warung kopi memiliki karakteristik yang berbeda dengan perusahaan berskala besar. OECD (2021) menjelaskan bahwa UMKM umumnya memiliki struktur organisasi yang sederhana, sumber daya yang terbatas, serta pengelolaan usaha yang dilakukan secara langsung oleh pemilik. Karakteristik tersebut juga ditemukan pada sebagian besar warung kopi di Indonesia, khususnya di daerah pedesaan dan kepulauan.

Menurut Kementerian Koperasi dan UKM (2023), sebagian besar warung kopi dikelola secara mandiri oleh pemilik usaha sehingga proses pengambilan keputusan berlangsung lebih cepat dan fleksibel. Selain itu, modal usaha yang digunakan relatif kecil dan umumnya berasal dari dana pribadi atau keluarga. Dalam menjalankan

usahanya, warung kopi juga sangat bergantung pada pelanggan lokal sehingga hubungan sosial antara pemilik usaha dan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha.

Di sisi lain, penggunaan teknologi digital pada warung kopi masih tergolong terbatas. Bank Indonesia (2023) menyatakan bahwa masih banyak pelaku UMKM, khususnya di wilayah luar perkotaan, yang mengandalkan transaksi tunai dibandingkan pembayaran digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian warung kopi masih memiliki tingkat kesiapan digital yang rendah sehingga proses adopsi e-payment belum berlangsung secara optimal.

2.1.2.3 Peran Warung Kopi dalam Perekonomian

Warung kopi memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap perekonomian masyarakat, terutama pada tingkat lokal. Sebagai bagian dari sektor UMKM, warung kopi berperan dalam menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta mendorong aktivitas ekonomi di lingkungan sekitarnya. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM (2023), sektor UMKM menyumbang lebih dari 60% Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional. Kontribusi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan UMKM, termasuk warung kopi, memiliki peranan penting dalam pembangunan ekonomi nasional.

Di Aceh, warung kopi juga memiliki nilai sosial dan budaya yang tinggi. Selain menjadi tempat berjualan makanan dan minuman, warung kopi berfungsi sebagai ruang publik tempat masyarakat melakukan interaksi sosial, bertukar informasi, hingga membahas berbagai persoalan ekonomi maupun kemasyarakatan. Menurut Badan Pusat

Statistik Provinsi Aceh (2023), sektor penyediaan akomodasi dan makan minum terus mengalami pertumbuhan sehingga memberikan peluang bagi usaha warung kopi untuk berkembang.

Seiring berkembangnya transformasi digital, warung kopi juga memiliki peluang untuk meningkatkan daya saing melalui pemanfaatan teknologi digital. Bank Indonesia (2023) menjelaskan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital mampu meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat proses pembayaran, mengurangi risiko penggunaan uang tunai, serta mempermudah pencatatan keuangan usaha. Oleh karena itu, penerapan e-payment menjadi salah satu strategi yang dapat meningkatkan daya saing warung kopi di era digital.

2.1.2.4 Tantangan Warung Kopi di Era Transformasi Digital

Transformasi digital memberikan berbagai peluang bagi pelaku UMKM untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing usaha. Namun demikian, proses digitalisasi juga menghadirkan berbagai tantangan yang harus dihadapi oleh pemilik warung kopi. Menurut World Bank (2022), keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, serta akses terhadap teknologi digital.

Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur digital, terutama akses internet yang belum merata di wilayah kepulauan. Kondisi tersebut menyebabkan penggunaan sistem pembayaran digital sering mengalami kendala ketika jaringan internet tidak stabil. Selain itu, Asian Development Bank (2022) menyatakan bahwa rendahnya literasi digital pelaku UMKM menjadi salah satu penyebab lambatnya adopsi

teknologi karena banyak pelaku usaha belum memahami cara menggunakan aplikasi pembayaran digital secara efektif.

Di samping faktor teknologi, budaya masyarakat juga menjadi tantangan dalam penerapan e-payment. Menurut OECD (2021), masyarakat yang telah terbiasa menggunakan uang tunai cenderung lebih lambat menerima inovasi pembayaran digital karena merasa transaksi tunai lebih mudah dan aman. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pemilik warung kopi belum melihat kebutuhan mendesak untuk menyediakan layanan pembayaran digital.

Selain itu, keberhasilan transformasi digital juga dipengaruhi oleh dukungan lingkungan. Bank Indonesia (2023) menegaskan bahwa sosialisasi, pelatihan, pendampingan, serta dukungan dari pemerintah dan lembaga keuangan merupakan faktor penting dalam meningkatkan penggunaan sistem pembayaran digital di kalangan UMKM. Oleh karena itu, keberhasilan adopsi e-payment pada warung kopi tidak hanya bergantung pada kesiapan pelaku usaha, tetapi juga memerlukan dukungan dari berbagai pihak dalam membangun ekosistem digital yang kondusif.

2.1.3 Sistem Pembayaran Digital (E-payment)

2.1.3.1 Pengertian E-payment

Sistem pembayaran digital atau electronic payment (e-payment) merupakan metode pembayaran yang dilakukan secara elektronik tanpa menggunakan uang tunai, dengan memanfaatkan teknologi digital, jaringan internet, maupun perangkat mobile. Sistem ini memungkinkan transaksi keuangan dilakukan secara cepat, aman, dan efisien melalui aplikasi atau platform digital.

Menurut Bank Indonesia (2023), pembayaran digital merupakan bagian penting dari transformasi sistem pembayaran nasional yang bertujuan meningkatkan efisiensi transaksi ekonomi serta memperluas inklusi keuangan masyarakat. Sementara itu, penelitian World Bank (2022) menyatakan bahwa e-payment menjadi fondasi utama perkembangan ekonomi digital karena mampu mengurangi biaya transaksi dan mempercepat aktivitas ekonomi.

2.1.3.2 Jenis-Jenis Pembayaran Digital

Perkembangan teknologi finansial (financial technology/fintech) melahirkan berbagai bentuk pembayaran digital yang digunakan masyarakat dan pelaku UMKM, antara lain:

a. E-wallet (Dompet Digital)

E-wallet adalah aplikasi penyimpanan uang elektronik yang memungkinkan pengguna melakukan pembayaran, transfer dana, pembelian produk, dan transaksi online maupun offline melalui smartphone.

Penggunaan e-wallet di Indonesia meningkat pesat karena kemudahan penggunaan dan integrasi dengan berbagai layanan digital. Studi Asian Development Bank (2022) menunjukkan bahwa e-wallet berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan terutama bagi pelaku usaha kecil yang sebelumnya belum memiliki akses layanan perbankan formal.

b. Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan perbankan berbasis aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui perangkat mobile, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk digital.

Menurut laporan Otoritas Jasa Keuangan (2023), penggunaan mobile banking meningkat signifikan seiring perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi non-tunai dan digital banking.

c. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

QRIS adalah standar kode QR nasional yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk menyatukan berbagai sistem pembayaran digital dalam satu kode QR. Melalui QRIS, konsumen dapat melakukan pembayaran menggunakan berbagai aplikasi e-wallet maupun mobile banking hanya dengan satu kode.

Implementasi QRIS memberikan kemudahan bagi UMKM karena tidak perlu menyediakan banyak alat pembayaran berbeda. Bank Indonesia (2023) menyebutkan bahwa QRIS mampu mempercepat digitalisasi UMKM dan memperluas akses transaksi non-tunai di seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah terpencil.

d. Payment Gateway

Payment gateway merupakan sistem yang menghubungkan proses pembayaran antara konsumen, bank, dan penjual dalam transaksi online. Teknologi ini biasanya digunakan pada website e-commerce atau marketplace untuk memproses pembayaran secara otomatis dan aman.

Menurut UNCTAD (2021), payment gateway memainkan peran penting dalam mendukung pertumbuhan perdagangan elektronik karena menjamin keamanan transaksi digital dan meningkatkan kepercayaan konsumen.

2.1.3.3 Perkembangan E-payment di Indonesia

Perkembangan e-payment di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam lima tahun terakhir. Hal ini didorong oleh meningkatnya penetrasi internet, penggunaan smartphone, serta kebijakan pemerintah dalam mendorong ekonomi digital.

Laporan Google, Temasek, dan Bain & Company (2023) menunjukkan bahwa Indonesia menjadi salah satu pasar ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara dengan pertumbuhan transaksi digital yang didominasi oleh e-commerce dan pembayaran digital. Selain itu, program digitalisasi sistem pembayaran nasional melalui Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 mempercepat integrasi layanan keuangan digital di berbagai sektor ekonomi.

Transformasi ini juga memperluas akses transaksi digital bagi UMKM sehingga mereka dapat melakukan transaksi lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi secara otomatis.

2.1.3.4 Keunggulan Penggunaan Pembayaran Digital

Penggunaan sistem pembayaran digital memberikan berbagai keuntungan bagi pelaku usaha maupun konsumen, antara lain:

1. Transaksi lebih cepat dan efisien
2. Mengurangi penggunaan uang tunai
3. Meningkatkan keamanan transaksi

4. Mempermudah pencatatan keuangan usaha
5. Memperluas akses pasar digital
6. Mendukung inklusi keuangan masyarakat

Penelitian OECD (2021) menyatakan bahwa pembayaran digital mampu meningkatkan produktivitas UMKM karena proses transaksi menjadi lebih praktis dan terintegrasi dengan sistem bisnis digital.

2.1.3.5 Risiko Penggunaan Pembayaran Digital

Meskipun memiliki banyak manfaat, penggunaan e-payment juga menghadapi beberapa risiko, antara lain:

1. Ketergantungan pada jaringan internet
2. Risiko keamanan siber dan penipuan digital
3. Rendahnya literasi digital pengguna
4. Biaya layanan transaksi digital
5. Keterbatasan infrastruktur di wilayah kepulauan dan daerah 3T

World Bank (2022) menekankan bahwa keberhasilan implementasi pembayaran digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur digital serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi keuangan.

2.1.4 Adopsi E-payment

2.1.4.1 Pengertian Adopsi Teknologi

Adopsi teknologi merupakan proses penerimaan dan penggunaan suatu inovasi teknologi oleh individu maupun organisasi dalam mendukung aktivitas atau pekerjaannya. Proses adopsi tidak hanya mencakup keputusan untuk menggunakan

teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan perilaku pengguna sehingga teknologi tersebut digunakan secara berkelanjutan dalam aktivitas sehari-hari. Menurut Rogers (2003), adopsi teknologi adalah proses ketika seseorang atau suatu organisasi memutuskan untuk menerima dan menggunakan suatu inovasi setelah melalui serangkaian tahapan mulai dari mengenal inovasi hingga menggunakannya secara terus-menerus.

Selanjutnya, Venkatesh et al. (2003) melalui teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk mengadopsi teknologi dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat teknologi (performance expectancy), kemudahan penggunaan (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi yang mendukung (facilitating conditions). Keempat faktor tersebut menentukan tingkat penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi baru.

Dalam konteks UMKM, adopsi teknologi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses pasar, dan meningkatkan daya saing usaha. Menurut OECD (2021), UMKM yang mampu mengadopsi teknologi digital cenderung memiliki produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan UMKM yang masih menggunakan sistem konvensional. Oleh karena itu, adopsi teknologi menjadi bagian penting dalam mendukung transformasi digital sektor UMKM, termasuk pada usaha warung kopi.

2.1.4.2 Pengertian Adopsi E-payment

Adopsi electronic payment (e-payment) merupakan proses ketika pelaku usaha mulai menerima, menggunakan, dan mengintegrasikan sistem pembayaran elektronik

dalam kegiatan operasional usahanya. Sistem pembayaran elektronik tersebut meliputi penggunaan QRIS, dompet digital (e-wallet), mobile banking, maupun bentuk pembayaran digital lainnya yang memungkinkan transaksi dilakukan secara non-tunai.

Menurut Bank Indonesia (2023), e-payment merupakan sistem pembayaran yang memanfaatkan media elektronik untuk memproses transaksi secara cepat, aman, dan efisien tanpa menggunakan uang tunai. Penerapan e-payment bertujuan meningkatkan efisiensi sistem pembayaran nasional sekaligus memperluas inklusi keuangan masyarakat.

Menurut Oliveira et al. (2016), adopsi pembayaran elektronik merupakan keputusan pelaku usaha untuk menggunakan sistem pembayaran digital sebagai bagian dari proses bisnis karena dianggap memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi transaksi, kemudahan pencatatan keuangan, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pada usaha warung kopi, adopsi e-payment ditunjukkan melalui penggunaan sistem pembayaran digital dalam melayani transaksi pelanggan, seperti menyediakan kode QRIS, menerima pembayaran melalui dompet digital, atau menerima pembayaran melalui aplikasi mobile banking. Penggunaan sistem tersebut diharapkan mampu meningkatkan kecepatan transaksi, mengurangi risiko kesalahan dalam pembayaran, serta mempermudah pengelolaan keuangan usaha.

Namun demikian, tidak semua pelaku usaha warung kopi bersedia mengadopsi e-payment. Keputusan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kesiapan

infrastruktur, tingkat literasi digital, kebiasaan masyarakat, serta dukungan lingkungan usaha.

2.1.4.3 Tahapan Adopsi E-payment

Proses adopsi e-payment merupakan bagian dari proses adopsi inovasi yang dijelaskan dalam Diffusion of Innovation Theory oleh Rogers (2003). Menurut teori tersebut, seseorang atau organisasi akan melalui beberapa tahapan sebelum akhirnya menggunakan suatu inovasi secara berkelanjutan.

Tahapan pertama adalah **knowledge** (pengetahuan), yaitu ketika pelaku usaha mulai mengetahui keberadaan sistem pembayaran digital beserta manfaat yang ditawarkan. Pada tahap ini, informasi mengenai QRIS, dompet digital, maupun aplikasi pembayaran diperoleh melalui media massa, pemerintah, perbankan, atau sesama pelaku usaha.

Tahap kedua adalah **persuasion** (ketertarikan), yaitu ketika pelaku usaha mulai membentuk sikap positif atau negatif terhadap penggunaan e-payment. Persepsi mengenai kemudahan penggunaan, manfaat, keamanan, maupun risiko akan memengaruhi sikap tersebut.

Tahap ketiga adalah **decision** (keputusan), yaitu ketika pelaku usaha memutuskan untuk menerima atau menolak penggunaan e-payment berdasarkan hasil evaluasi terhadap manfaat dan hambatan yang dirasakan.

Tahap keempat adalah **implementation** (implementasi), yaitu ketika sistem pembayaran digital mulai digunakan dalam kegiatan operasional usaha. Pada tahap ini,

pelaku usaha mulai menerima pembayaran melalui QRIS, e-wallet, atau mobile banking dalam transaksi sehari-hari.

Tahap terakhir adalah confirmation (konfirmasi), yaitu ketika pelaku usaha mengevaluasi kembali keputusan yang telah diambil. Apabila penggunaan e-payment memberikan manfaat bagi usaha, maka pelaku usaha akan terus menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Sebaliknya, apabila dirasakan kurang bermanfaat, penggunaan e-payment dapat dihentikan.

Tahapan tersebut menunjukkan bahwa adopsi e-payment bukan merupakan keputusan yang terjadi secara instan, melainkan proses yang dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, dan kondisi lingkungan usaha.

2.1.4.4 Faktor yang Mempengaruhi Adopsi E-payment

Keberhasilan adopsi e-payment dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari individu maupun lingkungan. Menurut Venkatesh et al. (2003), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh empat konstruk utama dalam teori UTAUT, yaitu performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions.

Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang memengaruhi adopsi e-payment difokuskan pada empat variabel yang dianggap paling relevan dengan kondisi warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, yaitu infrastruktur, literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan.

Faktor pertama adalah infrastruktur. Menurut World Bank (2022), ketersediaan jaringan internet, listrik, dan perangkat teknologi merupakan prasyarat utama dalam

penggunaan sistem pembayaran digital. Infrastruktur yang belum memadai akan menghambat kelancaran transaksi elektronik.

Faktor kedua adalah literasi digital. Menurut Gilster (1997), literasi digital merupakan kemampuan individu dalam memahami dan menggunakan teknologi digital secara efektif. Pelaku usaha yang memiliki kemampuan digital yang baik akan lebih mudah mengoperasikan aplikasi pembayaran elektronik dibandingkan mereka yang memiliki literasi digital rendah.

Faktor ketiga adalah faktor sosial budaya. Menurut Venkatesh et al. (2003), pengaruh sosial (social influence) merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi. Kebiasaan masyarakat yang masih menggunakan uang tunai serta pengaruh keluarga, pelanggan, maupun lingkungan sekitar dapat memengaruhi keputusan pelaku usaha untuk menggunakan e-payment.

Faktor keempat adalah dukungan lingkungan. Menurut Tornatzky dan Fleischer (1990) dalam Technology–Organization–Environment (TOE) Framework, dukungan lingkungan seperti kebijakan pemerintah, sosialisasi, pelatihan, serta dukungan lembaga keuangan memiliki peran penting dalam mempercepat adopsi teknologi oleh pelaku usaha. Dukungan tersebut akan meningkatkan kesiapan pelaku usaha dalam memanfaatkan sistem pembayaran digital.

2.1.4.5 Indikator Adopsi E-payment

Dalam penelitian ini, variabel adopsi e-payment diukur berdasarkan indikator yang dikembangkan dari teori UTAUT oleh Venkatesh et al. (2003) dan penelitian

Oliveira et al. (2016) yang telah banyak digunakan dalam penelitian mengenai adopsi sistem pembayaran digital pada UMKM.

Indikator yang digunakan meliputi:

1. Niat menggunakan e-payment, yaitu keinginan pelaku usaha untuk menggunakan sistem pembayaran digital dalam kegiatan usahanya.
2. Frekuensi penggunaan e-payment, yaitu seberapa sering pelaku usaha menerima transaksi menggunakan sistem pembayaran digital.
3. Keberlanjutan penggunaan, yaitu komitmen pelaku usaha untuk terus menggunakan e-payment dalam operasional usaha.
4. Integrasi e-payment dalam aktivitas usaha, yaitu sejauh mana sistem pembayaran digital telah menjadi bagian dari proses transaksi sehari-hari di warung kopi.
5. Penerimaan terhadap e-payment, yaitu tingkat penerimaan pelaku usaha terhadap penggunaan pembayaran digital sebagai metode pembayaran yang efektif dan bermanfaat.

Kelima indikator tersebut menggambarkan tingkat adopsi e-payment oleh pelaku usaha warung kopi. Semakin tinggi tingkat penggunaan, penerimaan, dan keberlanjutan penggunaan e-payment, maka semakin tinggi pula tingkat adopsi sistem pembayaran digital pada usaha tersebut.

2.1.5 Faktor Penghambat Adopsi E-payment

Faktor penghambat adopsi electronic payment (e-payment) merupakan berbagai kondisi yang dapat menghambat atau memperlambat pelaku usaha dalam menerima dan menggunakan sistem pembayaran digital dalam kegiatan usahanya. Menurut Rogers

(2003), keberhasilan adopsi suatu inovasi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi itu sendiri, karakteristik pengguna, serta lingkungan tempat inovasi tersebut diterapkan. Dalam konteks UMKM, hambatan adopsi e-payment tidak hanya berasal dari aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, kondisi sosial budaya, serta dukungan lingkungan.

Sejalan dengan itu, Tornatzky dan Fleischer (1990) melalui Technology–Organization–Environment (TOE) Framework menjelaskan bahwa keberhasilan adopsi teknologi dipengaruhi oleh tiga konteks utama, yaitu teknologi (technology), organisasi (organization), dan lingkungan (environment). Selain itu, Venkatesh et al. (2003) melalui teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) menegaskan bahwa penggunaan teknologi dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi (facilitating conditions) dan pengaruh sosial (social influence). Berdasarkan teori tersebut, penelitian ini memfokuskan faktor penghambat adopsi e-payment pada empat variabel, yaitu infrastruktur, literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan.

2.1.5.1 Infrastruktur

A. Pengertian Infrastruktur Digital

Infrastruktur digital merupakan seluruh sarana dan prasarana teknologi yang mendukung terselenggaranya komunikasi dan pertukaran informasi secara elektronik. Infrastruktur tersebut meliputi jaringan internet, jaringan telekomunikasi, perangkat keras, perangkat lunak, serta ketersediaan listrik yang memungkinkan teknologi digital dapat berfungsi secara optimal. Menurut World Bank (2022), infrastruktur digital

merupakan fondasi utama dalam pengembangan ekonomi digital karena menentukan kemampuan masyarakat dan pelaku usaha dalam mengakses layanan berbasis teknologi. Dalam konteks penggunaan e-payment, infrastruktur digital menjadi faktor yang sangat penting karena seluruh proses transaksi dilakukan secara elektronik dan membutuhkan koneksi internet yang stabil. Oleh karena itu, keterbatasan infrastruktur menjadi salah satu hambatan utama bagi pelaku UMKM dalam mengadopsi sistem pembayaran digital.

B. Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur telekomunikasi merupakan sistem yang memungkinkan terjadinya komunikasi dan pertukaran data melalui jaringan seluler maupun jaringan komunikasi lainnya. Menurut International Telecommunication Union (ITU, 2022), infrastruktur telekomunikasi yang memadai berperan penting dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan digital, termasuk pembayaran elektronik.

Bagi warung kopi yang berada di wilayah kepulauan seperti Desa Gugop dan Desa Seurapong, kualitas jaringan telekomunikasi menjadi faktor yang menentukan kelancaran transaksi menggunakan QRIS maupun aplikasi pembayaran digital lainnya. Apabila jaringan telekomunikasi tidak stabil, proses transaksi sering mengalami keterlambatan bahkan kegagalan.

C. Infrastruktur Internet

Internet merupakan media utama yang menghubungkan pengguna dengan sistem pembayaran digital. Menurut Bank Indonesia (2023), hampir seluruh layanan

pembayaran digital membutuhkan akses internet agar proses verifikasi dan penyelesaian transaksi dapat berlangsung secara real-time.

Namun demikian, World Bank (2022) menyatakan bahwa masih terdapat kesenjangan akses internet antara wilayah perkotaan dan wilayah terpencil di berbagai negara berkembang. Kondisi tersebut menyebabkan pelaku UMKM di daerah kepulauan menghadapi hambatan yang lebih besar dalam menggunakan sistem pembayaran digital dibandingkan pelaku usaha di wilayah perkotaan.

D. Indikator Infrastruktur

Menurut TOE Framework (Tornatzky & Fleischer, 1990), konteks teknologi dapat diukur melalui beberapa indikator yang berkaitan dengan kesiapan infrastruktur.

Dalam penelitian ini indikator infrastruktur meliputi:

- Ketersediaan jaringan internet.
- Stabilitas jaringan internet.
- Ketersediaan jaringan telekomunikasi.
- Ketersediaan listrik.
- Ketersediaan perangkat pendukung transaksi digital.

2.1.5.2 Literasi Digital

A. Pengertian Literasi Digital

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital secara efektif untuk memperoleh, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi. Gilster (1997) mendefinisikan literasi digital sebagai kemampuan memahami dan menggunakan informasi dari berbagai sumber digital, bukan sekadar kemampuan

mengoperasikan perangkat teknologi. Pendapat tersebut kemudian diperkuat oleh Potter (2005) yang menyatakan bahwa literasi digital mencakup kemampuan berpikir kritis dalam menggunakan media digital sehingga seseorang mampu memanfaatkan teknologi secara tepat.

Dalam konteks penelitian ini, literasi digital mengacu pada kemampuan pemilik warung kopi dalam memahami serta menggunakan aplikasi pembayaran digital seperti QRIS, mobile banking, dan dompet digital sebagai bagian dari aktivitas transaksi usaha.

B. Dimensi Literasi Digital

Menurut Gilster (1997), literasi digital terdiri atas empat dimensi utama, yaitu:

- **Internet searching**, yaitu kemampuan mencari informasi melalui internet.
- **Hypertext navigation**, yaitu kemampuan memahami struktur informasi digital.
- **Content evaluation**, yaitu kemampuan mengevaluasi kebenaran informasi digital.
- **Knowledge assembly**, yaitu kemampuan mengolah berbagai informasi digital menjadi pengetahuan yang bermanfaat.

Keempat dimensi tersebut menunjukkan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan berpikir kritis dalam menggunakan teknologi.

C. Literasi Digital dalam Penggunaan E-payment

Menurut Asian Development Bank (2022), rendahnya literasi digital merupakan salah satu penyebab utama lambatnya digitalisasi UMKM di Asia. Pelaku usaha yang

belum memahami cara menggunakan aplikasi pembayaran digital cenderung tetap memilih transaksi tunai karena dianggap lebih mudah dan aman.

Sebaliknya, pelaku usaha yang memiliki literasi digital yang baik akan lebih mudah mengoperasikan aplikasi pembayaran digital, memahami prosedur transaksi, serta menyelesaikan kendala teknis yang muncul selama penggunaan e-payment.

D. Indikator Literasi Digital

Indikator literasi digital yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- Kemampuan menggunakan **smartphone**.
- Kemampuan menggunakan **aplikasi pembayaran digital**.
- Kemampuan memahami **informasi digital**.
- Kemampuan **menyelesaikan masalah sederhana** saat menggunakan teknologi.

2.1.5.3 Faktor Sosial Budaya

A. Pengertian Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan pengaruh yang berasal dari lingkungan sekitar, seperti keluarga, teman, pelanggan, maupun masyarakat, yang dapat memengaruhi perilaku seseorang dalam menggunakan **suatu teknologi**. Menurut Venkatesh et al. (2003), social influence merupakan tingkat persepsi individu bahwa orang-orang yang dianggap penting meyakini dirinya perlu menggunakan suatu teknologi.

B. Pengertian Faktor Budaya

Budaya merupakan seperangkat nilai, norma, kebiasaan, dan pola perilaku yang berkembang dalam suatu masyarakat dan memengaruhi cara individu bertindak. Menurut Hofstede (2011), budaya memengaruhi penerimaan seseorang terhadap inovasi

karena setiap masyarakat memiliki kebiasaan dan nilai yang berbeda dalam menyikapi perubahan.

C. Pengaruh Sosial terhadap Adopsi Teknologi

Menurut UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), dukungan dari keluarga, rekan usaha, pelanggan, maupun tokoh masyarakat dapat meningkatkan kecenderungan seseorang untuk menggunakan teknologi baru.

Pada penelitian ini, pengaruh sosial tercermin dari dorongan pelanggan yang lebih memilih pembayaran digital, rekomendasi sesama pelaku usaha, serta dukungan dari lingkungan sekitar.

D. Budaya Transaksi Tunai

Di banyak wilayah pedesaan dan kepulauan, penggunaan uang tunai masih menjadi kebiasaan utama dalam transaksi sehari-hari. OECD (2021) menyatakan bahwa budaya transaksi tunai sering kali menjadi penghambat penggunaan pembayaran digital karena masyarakat telah merasa nyaman dengan sistem pembayaran konvensional.

E. Indikator Faktor Sosial Budaya

- Pengaruh keluarga.
- Pengaruh pelanggan.
- Pengaruh sesama pelaku usaha.
- Kebiasaan menggunakan uang tunai.
- Penerimaan masyarakat terhadap pembayaran digital.

2.1.5.4 Dukungan Lingkungan

A. Pengertian Dukungan Lingkungan

Dukungan lingkungan merupakan segala bentuk bantuan yang berasal dari pihak eksternal untuk mempermudah penggunaan suatu teknologi. Dalam TOE Framework, konteks lingkungan meliputi kebijakan pemerintah, persaingan usaha, dukungan lembaga keuangan, dan ketersediaan ekosistem digital (Tornatzky & Fleischer, 1990). Sementara itu, dalam UTAUT, konsep ini dikenal sebagai *facilitating conditions*, yaitu keyakinan bahwa tersedia sumber daya dan dukungan yang memadai untuk menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003).

B. Dukungan Pemerintah

Pemerintah berperan dalam mempercepat digitalisasi UMKM melalui penyediaan infrastruktur, pelatihan, regulasi, dan program digitalisasi. Kementerian Koperasi dan UKM (2023) menyatakan bahwa pendampingan dan edukasi digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan kemampuan UMKM mengadopsi teknologi pembayaran digital.

C. Dukungan Perbankan

Menurut Bank Indonesia (2023), perbankan memiliki peran dalam memperluas penggunaan QRIS dan layanan pembayaran digital melalui penyediaan fasilitas transaksi, pendampingan teknis, serta edukasi kepada pelaku usaha.

D. Pelatihan dan Sosialisasi

Pelatihan dan sosialisasi membantu pelaku usaha memahami manfaat serta cara penggunaan e-payment. Asian Development Bank (2022) menjelaskan bahwa program pelatihan digital terbukti meningkatkan kemampuan pelaku UMKM dalam menggunakan teknologi keuangan.

E. Indikator Dukungan Lingkungan

Indikator yang digunakan meliputi:

- Dukungan pemerintah.
- Dukungan perbankan.
- Intensitas pelatihan.
- Sosialisasi penggunaan e-payment.
- Ketersediaan bantuan teknis.

2.1.6 Teori Penelitian

2.1.6.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan teori penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) melalui penggabungan delapan teori penerimaan teknologi sebelumnya, seperti Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), dan Diffusion of Innovation (DOI). Teori ini menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi.

Menurut Venkatesh et al. (2003), terdapat empat konstruk utama dalam UTAUT, yaitu performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions. Namun, dalam penelitian ini hanya digunakan tiga konstruk

yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions.

Empat konstruk utama dalam UTAUT adalah:

1. **Performance expectancy (PE) - Ekspektasi Kinerja:** Tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam konteks e-payment, ini mencakup persepsi tentang kecepatan, efisiensi, dan kemudahan pencatatan transaksi.
2. **Effort expectancy (EE) - Ekspektasi Usaha:** Tingkat kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi. Semakin mudah dipelajari dan dioperasikan suatu teknologi, semakin tinggi kemungkinan adopsi.
3. **Social influence (SI) - Pengaruh Sosial:** Tingkat persepsi individu bahwa orang-orang penting di sekitarnya (keluarga, teman, tetangga, atau tokoh masyarakat) mendukung penggunaan teknologi.
4. **Facilitating conditions (FC) - Kondisi yang Memfasilitasi:** Tingkat keyakinan individu bahwa infrastruktur teknis dan organisasional tersedia untuk mendukung penggunaan teknologi. Konstruk ini mencakup ketersediaan listrik, jaringan internet, perangkat pendukung, serta bantuan teknis.

Hubungan UTAUT dengan Penelitian Adalah Teori UTAUT digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi adopsi e-payment pada warung kopi. Dalam penelitian ini, tiga konstruk UTAUT digunakan sebagai dasar penyusunan variabel penelitian, yaitu:

- **Effort expectancy** → Literasi Digital
- **Social influence** → Faktor Sosial Budaya
- **Facilitating conditions** → Dukungan Lingkungan

Ketiga konstruk tersebut menjelaskan bahwa semakin baik kemampuan pelaku usaha dalam menggunakan teknologi, semakin besar dukungan sosial, dan semakin memadai dukungan lingkungan, maka semakin tinggi kemungkinan pelaku usaha mengadopsi sistem pembayaran elektronik.

2.1.6.2 Technology Organization Environment (TOE) Framework

Technology Organization Environment (TOE) Framework merupakan teori yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi dalam suatu organisasi. Teori ini menyatakan bahwa keputusan organisasi untuk mengadopsi suatu teknologi dipengaruhi oleh tiga konteks utama, yaitu konteks teknologi (technology context), konteks organisasi (organization context), dan konteks lingkungan (environment context). Ketiga konteks tersebut saling berinteraksi dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu teknologi.

Menurut Tornatzky dan Fleischer (1990), ketiga konteks tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Konteks Teknologi:** Karakteristik teknologi itu sendiri, termasuk keunggulan relatif (relative advantage), kompatibilitas (compatibility), dan kompleksitas (complexity).

2. **Konteks Organisasi:** Karakteristik internal organisasi, seperti ukuran usaha, dukungan manajemen puncak (dalam konteks ini, pemilik usaha), kesiapan sumber daya manusia, dan tingkat inovativitas.
3. **Konteks Lingkungan:** Karakteristik eksternal, seperti tekanan kompetitif, dukungan pemerintah dan regulator, ketersediaan infrastruktur, serta kerangka regulasi.

Hubungan TOE framework dengan penelitian adalah TOE Framework digunakan sebagai landasan teori untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi adopsi e-payment pada warung kopi. Dari tiga konteks yang terdapat dalam TOE Framework, penelitian ini memfokuskan pada dua konteks yang sesuai dengan variabel penelitian, yaitu *technology context* dan *environment context*. *Technology context* digunakan untuk menjelaskan pengaruh infrastruktur terhadap adopsi e-payment, sedangkan *environment context* digunakan untuk menjelaskan pengaruh dukungan lingkungan terhadap adopsi e-payment. Dengan demikian, TOE Framework memberikan dasar teoritis bahwa keberhasilan penerapan sistem pembayaran digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh dukungan lingkungan yang memadai.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai adopsi teknologi digital pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti baik di tingkat nasional maupun internasional. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Nugroho

(2021) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan kinerja usaha UMKM, terutama dalam aspek pemasaran dan peningkatan penjualan. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan bahwa rendahnya literasi digital serta keterbatasan infrastruktur teknologi masih menjadi hambatan utama dalam proses digitalisasi UMKM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital.

Selanjutnya, penelitian Rahayu dan Day (2022) menekankan bahwa faktor persepsi kemudahan penggunaan teknologi, tingkat kepercayaan terhadap sistem digital, serta dukungan pemerintah memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan UMKM dalam mengadopsi teknologi digital, khususnya e-commerce. Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa selain faktor teknis, faktor psikologis dan lingkungan juga berperan besar dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi pada pelaku usaha kecil.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Tambunan (2023) mengkaji digitalisasi UMKM di wilayah luar Jawa dan menemukan bahwa pelaku UMKM di daerah kepulauan dan wilayah terpencil menghadapi tantangan yang lebih kompleks dibandingkan wilayah perkotaan. Hambatan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan jaringan internet, akses teknologi yang belum merata, biaya operasional yang tinggi, serta minimnya pendampingan digital dari pemerintah maupun lembaga terkait. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor geografis turut mempengaruhi tingkat adopsi teknologi digital pada UMKM.

Selain itu, penelitian Sari, Putra, dan Wibowo (2024) mengenai penggunaan sistem pembayaran digital pada UMKM menunjukkan bahwa teknologi pembayaran digital seperti QRIS dan e-wallet mampu meningkatkan efisiensi transaksi serta memperluas akses pasar. Meskipun demikian, sebagian pelaku UMKM masih menunjukkan keraguan dalam penggunaan teknologi digital akibat kekhawatiran terhadap keamanan data, risiko penipuan, serta keterbatasan pemahaman teknologi.

Secara lebih luas, laporan dari OECD (2021) mengenai transformasi digital UMKM menyimpulkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi digital dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, akses terhadap infrastruktur teknologi, kemampuan pembiayaan, serta dukungan kebijakan pemerintah. Laporan tersebut menegaskan bahwa transformasi digital bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek sosial, ekonomi, dan kelembagaan.

Secara ringkas, penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Judul, Nama Peneliti (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian Ini	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Adopsi Teknologi Digital pada UMKM di Indonesia (Setiawan & Nugroho, 2021)	Kuantitatif; survei UMKM; analisis regresi	Penggunaan teknologi digital meningkatkan penjualan UMKM, namun terhambat oleh rendahnya literasi digital dan	Sama-sama meneliti adopsi teknologi digital pada UMKM	Penelitian ini fokus pada wilayah umum Indonesia, sedangkan penelitian ini fokus pada UMKM di Pulo Breuh

No	Judul, Nama Peneliti (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian Ini	Perbedaan dengan Penelitian Ini
			keterbatasan infrastruktur internet		
2	Factors Affecting E-commerce Adoption in SMEs (Rahayu & Day, 2022)	Kuantitatif; SEM; UMKM negara berkembang	Persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan teknologi, dan dukungan pemerintah berpengaruh terhadap adopsi teknologi digital	Sama-sama mengkaji faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi	Penelitian sebelumnya fokus e-commerce, sedangkan penelitian ini menganalisis hambatan adopsi teknologi digital secara menyeluruh
3	Digitalisasi UMKM di Wilayah Luar Jawa (Tambunan, 2023)	Deskriptif kualitatif; studi kebijakan	UMKM di daerah kepulauan menghadapi hambatan berupa akses internet terbatas, biaya logistik tinggi, dan minim pendampingan digital	Sama-sama meneliti UMKM di wilayah non-perkotaan	Penelitian ini lebih spesifik pada kondisi geografis Pulo Breuh sebagai wilayah kepulauan
4	Penggunaan Sistem Pembayaran Digital pada UMKM (Sari, Putra & Wibowo, 2024)	Kuantitatif; survei pengguna QRIS dan e-wallet	Pembayaran digital meningkatkan efisiensi transaksi, namun pelaku UMKM masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan digital	Sama-sama membahas teknologi digital dan pembayaran digital pada UMKM	Penelitian ini tidak hanya fokus pembayaran digital tetapi seluruh teknologi digital usaha
5	Digital	Studi	Adopsi	Sama-sama	Penelitian

No	Judul, Nama Peneliti (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian Ini	Perbedaan dengan Penelitian Ini
	Transformation of SMEs Report (OECD, 2021)	literatur dan laporan internasional	teknologi dipengaruhi oleh kesiapan SDM, akses teknologi, pembiayaan, serta dukungan kebijakan pemerintah	membahas transformasi digital UMKM	OECD berskala global, sedangkan penelitian ini studi kasus lokal pada UMKM Pulo Breuh

2.3 Kerangka Pemikiran

Transformasi digital telah mendorong perubahan pada berbagai sektor ekonomi, termasuk sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penggunaan sistem pembayaran digital (electronic payment atau e-payment) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat proses pembayaran, serta mendukung pengelolaan usaha yang lebih modern. Menurut Bank Indonesia (2023), penggunaan sistem pembayaran digital merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan inklusi keuangan dan mempercepat digitalisasi UMKM di Indonesia.

Meskipun demikian, tingkat adopsi e-payment pada UMKM masih belum merata, terutama di wilayah kepulauan seperti Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh. Sebagian pelaku usaha warung kopi masih mengandalkan transaksi tunai dalam kegiatan usahanya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai faktor yang menghambat penerapan sistem pembayaran digital pada usaha warung kopi.

Penelitian ini memfokuskan pada empat faktor yang diduga menjadi penghambat adopsi e-payment, yaitu infrastruktur, literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan. Infrastruktur menjadi faktor penting karena penggunaan e-payment membutuhkan jaringan internet, jaringan telekomunikasi, serta perangkat digital yang memadai. Menurut Tornatzky dan Fleischer (1990) dalam Technology Organization Environment (TOE) Framework, kesiapan teknologi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan adopsi teknologi dalam suatu organisasi.

Selain infrastruktur, literasi digital juga berperan penting dalam menentukan kemampuan pelaku usaha menggunakan teknologi pembayaran digital. Menurut Gilster (1997), literasi digital merupakan kemampuan individu dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital secara efektif. Pelaku usaha yang memiliki literasi digital yang baik cenderung lebih mudah mempelajari dan menggunakan aplikasi pembayaran digital dibandingkan dengan pelaku usaha yang memiliki kemampuan digital yang rendah.

Faktor berikutnya adalah faktor sosial budaya. Kebiasaan masyarakat yang masih menggunakan uang tunai, pengaruh pelanggan, serta lingkungan sosial dapat memengaruhi keputusan pelaku usaha dalam menggunakan e-payment. Menurut Venkatesh et al. (2003) dalam teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), social influence merupakan salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu.

Selain itu, dukungan lingkungan juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan adopsi e-payment. Dukungan tersebut dapat berupa penyediaan

infrastruktur, pelatihan, sosialisasi, serta pendampingan dari pemerintah, perbankan, maupun penyedia layanan pembayaran digital. Dalam teori UTAUT, kondisi tersebut dikenal sebagai *facilitating conditions*, yaitu ketersediaan sumber daya dan dukungan yang mempermudah seseorang dalam menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Sementara itu, dalam TOE Framework, dukungan eksternal merupakan bagian dari *environment context* yang memengaruhi keputusan organisasi dalam mengadopsi teknologi (Tornatzky & Fleischer, 1990).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi pemilik warung kopi dalam mengadopsi e-payment. Melalui wawancara dan observasi, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan bagaimana kondisi infrastruktur, tingkat literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan memengaruhi keputusan pelaku usaha dalam menggunakan sistem pembayaran digital.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini menjelaskan bahwa adopsi e-payment pada warung kopi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu:

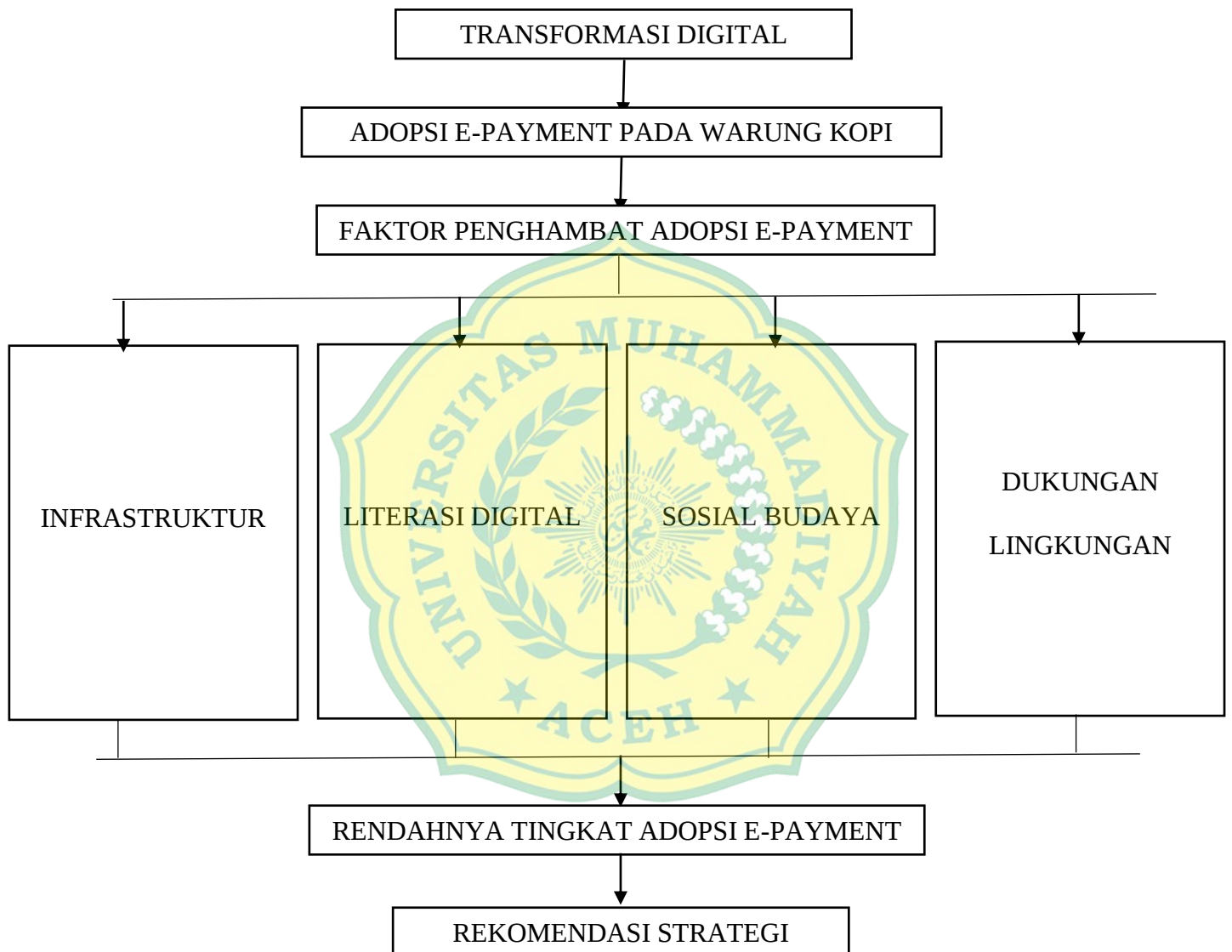
1. Infrastruktur.
2. Literasi digital.
3. Faktor sosial budaya.
4. Dukungan lingkungan.

Keempat faktor tersebut diperkirakan menjadi penghambat dalam proses adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana

masing-masing faktor tersebut memengaruhi keputusan pelaku usaha dalam mengadopsi sistem pembayaran digital sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi untuk mempercepat transformasi digital pada UMKM.



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran



Sumber

:

Peneliti,

2026

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang menghambat adopsi electronic payment (e-payment) pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menggali pengalaman, persepsi, serta pandangan pemilik warung kopi mengenai penggunaan sistem pembayaran digital dalam kegiatan usahanya. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam mengenai berbagai hambatan yang dihadapi dalam penerapan e-payment sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau fenomena tertentu. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang bersifat kontekstual melalui interaksi langsung dengan informan sehingga mampu menggambarkan fenomena secara lebih komprehensif.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan metode studi kasus, yaitu bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment pada warung kopi di lokasi penelitian. Metode studi kasus dipilih

karena penelitian difokuskan pada suatu fenomena yang terjadi dalam konteks kehidupan nyata pada lokasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi yang dialami pelaku usaha. Menurut Yin (2018), studi kasus merupakan strategi penelitian yang digunakan untuk menyelidiki suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata (real-life context), terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak dapat dipisahkan secara jelas.

Dalam penelitian ini, analisis difokuskan pada empat faktor yang diduga menjadi penghambat adopsi e-payment, yaitu infrastruktur, literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan. Keempat faktor tersebut dianalisis untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap keputusan pemilik warung kopi dalam menggunakan sistem pembayaran digital sebagai bagian dari transformasi digital usaha.

3.1.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah yang ingin dicapai agar proses penelitian berjalan secara sistematis dan sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, tujuan utamanya adalah memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh.

Secara lebih rinci, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat penerapan e-payment pada warung kopi, menganalisis hambatan yang dihadapi dalam penggunaan sistem pembayaran digital, serta mendeskripsikan bagaimana infrastruktur, literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan memengaruhi keputusan

pemilik warung kopi dalam mengadopsi e-payment. Penelitian ini bersifat deskriptif karena berupaya menggambarkan fenomena yang terjadi berdasarkan pengalaman dan persepsi informan, bukan untuk menguji hubungan antarvariabel secara statistik. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Creswell dan Poth (2018) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami dan mengeksplorasi suatu fenomena sosial secara mendalam.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan pemilik warung kopi terhadap penggunaan sistem pembayaran digital. Pendekatan ini sesuai digunakan untuk mengkaji fenomena yang dipengaruhi oleh kondisi sosial, budaya, serta lingkungan yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui data kuantitatif.

Metode studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada warung kopi yang berada di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh sebagai lokasi penelitian. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memahami secara komprehensif berbagai hambatan yang dihadapi pelaku usaha dalam mengadopsi e-payment sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, sedangkan menurut Yin (2018), studi kasus digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena dalam konteks tertentu.

3.1.3 Horizon Waktu

Horizon waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross-sectional (potong lintang), yaitu penelitian yang dilakukan pada satu periode waktu tertentu tanpa melakukan pengamatan berulang dalam jangka panjang. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi aktual penerapan e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong pada saat penelitian dilaksanakan.

Pemilihan pendekatan cross-sectional didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada identifikasi faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment pada kondisi saat ini, bukan untuk mengamati perubahan perilaku penggunaan e-payment dari waktu ke waktu. Menurut Sugiyono (2022), penelitian cross-sectional dilakukan dengan mengumpulkan data pada satu waktu tertentu sehingga mampu menggambarkan kondisi objek penelitian secara aktual.

Tabel 3.1
Horizon Waktu

NO	TAHAPAN PENELITIAN	WAKTU							
		JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS
1	IDENTIFIKASI MASALAH								
2	PENENTUAN TOPIK PENELITIAN								
3	PENGAJUAN JUDUL PENELITIAN								
4	SK JUDUL PENELITIAN								
5	PENYUSUNAN PROPOSAL PENELITIAN								
6	REVISI PROPOSAL PENELITIAN								
7	SEMINAR PROPOSAL								
8	OBSERVASI								
9	UJIAN KOMPREHENSIF								

Sumber : Peneliti, 2026

3.1.4 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pemilik atau pengelola warung kopi yang berada di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh. Mereka dipilih sebagai unit analisis karena merupakan pihak yang secara langsung mengambil keputusan

mengenai penggunaan sistem pembayaran dalam kegiatan usahanya serta mengalami berbagai kendala dalam penerapan e-payment.

Fokus analisis penelitian diarahkan pada pengalaman dan persepsi informan mengenai empat faktor yang diduga menjadi penghambat adopsi e-payment, yaitu infrastruktur, literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan. Informasi yang diperoleh dari para informan diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penyebab rendahnya penggunaan sistem pembayaran digital pada warung kopi di lokasi penelitian.

Menurut Creswell dan Poth (2018), unit analisis dalam penelitian kualitatif dapat berupa individu, kelompok, organisasi, atau suatu peristiwa yang menjadi fokus utama dalam pengumpulan dan analisis data. Dalam penelitian ini, unit analisis difokuskan pada individu, yaitu pemilik atau pengelola warung kopi yang menjadi pelaku utama dalam proses adopsi e-payment.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan dengan mengkaji faktor-faktor yang menghambat adopsi electronic payment (e-payment) pada empat usaha warung kopi yang berada di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer yang diperoleh

langsung dari informan serta data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dokumen, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian.

Untuk meningkatkan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data sehingga informasi yang diperoleh dapat saling melengkapi dan diverifikasi. Menurut Creswell dan Poth (2018), triangulasi merupakan proses penggunaan berbagai sumber data, metode, atau teknik pengumpulan data untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3.2.1 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan secara langsung kepada pemilik atau pengelola empat warung kopi yang menjadi informan penelitian di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh. Tujuan wawancara adalah memperoleh informasi secara mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi informan dalam mengadopsi sistem pembayaran digital (e-payment) pada kegiatan usahanya.

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan, namun peneliti tetap memiliki keleluasaan untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban informan. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kondisi infrastruktur, literasi digital, faktor sosial budaya, dukungan lingkungan, serta penerapan e-payment pada masing-masing warung kopi.

Menurut Sugiyono (2022), wawancara semi terstruktur bertujuan memperoleh data secara lebih terbuka sehingga peneliti dapat menggali informasi secara mendalam sesuai dengan kondisi yang dialami informan.

3.2.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap kondisi dan aktivitas usaha pada empat warung kopi yang menjadi objek penelitian. Melalui observasi, peneliti mengamati bagaimana proses transaksi berlangsung, penggunaan atau tidak digunakannya e-payment, serta kondisi yang berkaitan dengan infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet, perangkat pembayaran digital, dan aktivitas operasional warung kopi.

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan, yaitu peneliti tidak terlibat dalam aktivitas usaha, tetapi hanya mengamati dan mencatat kondisi yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2022), observasi nonpartisipan memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih objektif karena pengamatan dilakukan tanpa ikut serta dalam aktivitas yang diamati.

3.2.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian sebagai data pendukung. Dokumen tersebut meliputi foto lokasi penelitian, foto fasilitas pembayaran, bukti keberadaan QRIS (jika tersedia), catatan hasil observasi, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penggunaan e-payment pada warung kopi.

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi sehingga hasil penelitian menjadi lebih kredibel. Menurut Creswell dan Poth (2018), dokumentasi merupakan salah satu sumber data penting dalam penelitian kualitatif karena dapat memberikan bukti tertulis maupun visual yang mendukung hasil penelitian.

3.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dipilih bukan secara acak, melainkan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penggunaan maupun penerapan electronic payment (e-payment) pada usaha warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh. Teknik ini dipilih karena penelitian kualitatif memerlukan informan yang mampu memberikan informasi secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2022), purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu sehingga informan yang dipilih dianggap paling mengetahui informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Adapun kriteria informan dalam penelitian ini meliputi: (1) pemilik atau pengelola warung kopi yang menjalankan usahanya secara aktif di Desa Gugop atau Desa Seurapong, Pulo Breuh; (2) terlibat langsung dalam pengambilan keputusan terkait sistem pembayaran di warung kopi; (3) memiliki pengetahuan atau pengalaman

mengenai penggunaan e-payment, baik yang telah menggunakan maupun yang belum menggunakan sistem pembayaran digital; serta (4) bersedia menjadi informan dan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Jumlah informan dalam penelitian ini terdiri atas empat usaha warung kopi, dengan masing-masing usaha diwakili oleh pemilik atau pengelola sebagai informan utama. Pemilihan empat informan tersebut disesuaikan dengan desain penelitian studi kasus yang bertujuan memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment, bukan untuk melakukan generalisasi terhadap seluruh pelaku UMKM. Menurut Creswell dan Poth (2018), dalam penelitian kualitatif jumlah informan tidak ditentukan berdasarkan banyaknya responden, tetapi berdasarkan kecukupan informasi (information richness) yang diperoleh hingga mampu menjawab fokus penelitian secara mendalam.

Tabel 3. 2 Kriteria Informan Penelitian

No	Nama Usaha	Pemilik/Pengelola	Desa	Lama Usaha
1	Adun Kupa	Zulfikar	Gugop	11 Tahun
2	Azhar Kupa	Azhar	Gugop	16 Tahun
3	Warkop Zul	Amelia	Seurapong	8 Tahun
4	Warkop Aan	Manda	Seurapong	4 Tahun

Sumber: Peneliti, 2026.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang dilakukan secara sistematis sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Analisis data bertujuan untuk mengolah informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga menghasilkan temuan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung, sehingga peneliti dapat memahami secara mendalam faktor-faktor yang menghambat adopsi electronic payment (e-payment) pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh. Menurut Creswell dan Poth (2018), analisis data kualitatif merupakan proses mengorganisasikan data, membaca keseluruhan data, melakukan pengkodean (coding), menyusun tema-tema, serta menginterpretasikan makna dari data yang diperoleh.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data mengacu pada model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification). Ketiga tahapan tersebut berlangsung secara interaktif dan dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian.

1. Reduksi Data (Data Condensation)

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data pada informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor penghambat adopsi e-payment, yaitu infrastruktur,

literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian disisihkan agar proses analisis menjadi lebih terarah.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil penelitian dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun matriks sehingga informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami. Penyajian data bertujuan untuk menggambarkan kondisi setiap informan serta memperlihatkan hubungan antara temuan penelitian dengan fokus penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola-pola yang muncul mengenai hambatan adopsi e-payment pada warung kopi.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan diperoleh melalui proses interpretasi terhadap data yang telah direduksi dan disajikan. Selanjutnya, peneliti melakukan verifikasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan bahwa temuan penelitian memiliki konsistensi dan didukung oleh data yang memadai. Hasil analisis ini digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang menjadi penghambat adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh.

3.5 Uji Keabsahan Data (triangulasi)

Uji keabsahan data merupakan tahap penting dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas, keakuratan, dan dapat dipercaya. Keabsahan data dilakukan agar hasil penelitian benar-benar

mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penafsiran data. Menurut Creswell dan Poth (2018), keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat ditingkatkan melalui beberapa strategi, seperti triangulasi, member checking, deskripsi yang kaya (rich and thick description), serta klarifikasi bias peneliti.

Dalam penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi teknik dan member checking. Kedua teknik tersebut dipilih untuk meningkatkan kredibilitas data yang diperoleh dari empat pemilik atau pengelola warung kopi sebagai informan penelitian.

3.5.1 Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dibandingkan dengan hasil observasi di lokasi penelitian serta dokumen pendukung, seperti foto lokasi, fasilitas pembayaran, dan bukti penggunaan e-payment apabila tersedia. Melalui triangulasi teknik, peneliti dapat memverifikasi konsistensi data sehingga hasil penelitian menjadi lebih kredibel. Menurut Sugiyono (2022), triangulasi teknik merupakan cara menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber data yang sama.

3.5.2 Member Checking

Member checking dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau ringkasan temuan kepada informan untuk memastikan bahwa informasi yang dicatat oleh peneliti telah sesuai dengan maksud dan pengalaman yang disampaikan oleh informan. Teknik ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan interpretasi serta meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Creswell dan Poth (2018), member checking merupakan salah satu teknik yang paling penting dalam penelitian kualitatif karena memberikan kesempatan kepada informan untuk memverifikasi kebenaran data dan interpretasi yang dilakukan oleh peneliti.

Dengan menerapkan triangulasi teknik dan member checking, diharapkan data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi sehingga hasil penelitian mengenai faktor-faktor penghambat adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Pulo Breuh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Kecamatan Pulo Aceh, Kabupaten Aceh Besar. Kedua desa tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan wilayah kepulauan yang memiliki karakteristik geografis berbeda dengan wilayah perkotaan, khususnya dari aspek aksesibilitas, kondisi infrastruktur digital, dan aktivitas ekonomi masyarakat. Kondisi tersebut menjadikan Desa Gugop dan Desa Seurapong sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji faktor-faktor yang menghambat adopsi sistem pembayaran elektronik (electronic payment/e-payment) pada pelaku usaha warung kopi.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan Juli 2026 dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi pelaku usaha dalam mengadopsi sistem pembayaran digital pada kegiatan usahanya. Fokus penelitian diarahkan pada empat faktor yang diduga menjadi penghambat adopsi e-payment, yaitu faktor infrastruktur, literasi digital, sosial budaya, dan dukungan lingkungan.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lokasi penelitian melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pemilik atau pengelola warung kopi sebagai informan utama untuk memperoleh

informasi mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan maupun tidak menggunakan sistem pembayaran digital. Observasi dilakukan untuk mengamati kondisi operasional warung kopi, proses transaksi, serta ketersediaan fasilitas yang mendukung penerapan e-payment. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto lokasi penelitian, kegiatan wawancara, dan dokumen lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu untuk memperoleh data yang lengkap dan saling melengkapi.

Informan penelitian ditentukan menggunakan Teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pemilik atau pengelola warung kopi yang aktif menjalankan usahanya, terlibat langsung dalam pengambilan keputusan terkait sistem pembayaran, serta memiliki pengalaman mengenai penggunaan e-payment, baik yang telah maupun yang belum menerapkannya. Penelitian ini melibatkan empat informan yang mewakili empat warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Jumlah informan tersebut disesuaikan dengan desain penelitian studi kasus yang menekankan kedalaman informasi, bukan banyaknya responden.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing/verification). Seluruh tahapan analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga setiap informasi yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara sistematis sesuai dengan

tujuan penelitian. Untuk menjaga kredibilitas hasil penelitian, peneliti menerapkan triangulasi teknik serta member checking sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Selanjutnya, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian, pada bagian ini akan dipaparkan kondisi umum lokasi penelitian, profil warung kopi yang menjadi objek penelitian, karakteristik informan, serta gambaran umum penerapan e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong.

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Gugop dan Desa Seurapong, yang secara administratif berada di Kecamatan Pulo Aceh, Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh. Kedua desa tersebut terletak di Pulau Breuh, salah satu pulau terbesar di Kecamatan Pulo Aceh yang berada di bagian barat Kabupaten Aceh Besar. Akses menuju wilayah ini hanya dapat ditempuh melalui jalur laut menggunakan kapal penyeberangan dari Pelabuhan Ulee Lheue menuju Pelabuhan Lampuyang dengan waktu tempuh sekitar 45–60 menit, tergantung kondisi cuaca dan gelombang laut.

Secara geografis, wilayah Pulo Breuh memiliki karakteristik sebagai daerah kepulauan yang dikelilingi oleh perairan Selat Malaka dan Samudra Hindia. Kondisi geografis tersebut memberikan pengaruh terhadap perkembangan infrastruktur, khususnya jaringan telekomunikasi, akses internet, transportasi, serta distribusi barang dan jasa. Oleh karena itu, aktivitas ekonomi masyarakat di wilayah ini memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan wilayah perkotaan.

Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Besar dalam publikasi e, Desa Gugop memiliki luas wilayah sekitar 8,88 km², sedangkan Desa Seurapong memiliki luas wilayah sekitar 2,32 km². Pada tahun 2023 jumlah penduduk Desa Gugop tercatat sebanyak 459 jiwa, terdiri atas 230 laki-laki dan 229 perempuan, sedangkan Desa Seurapong memiliki jumlah penduduk sebanyak 335 jiwa, terdiri atas 178 laki-laki dan 157 perempuan. Kedua desa tersebut termasuk ke dalam wilayah Mukim Pulo Breuh Selatan dan merupakan desa yang memiliki aktivitas ekonomi masyarakat yang cukup aktif.

Mayoritas penduduk Desa Gugop dan Desa Seurapong bekerja pada sektor perikanan, pertanian, perdagangan, serta usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Salah satu jenis usaha yang berkembang di kedua desa tersebut adalah usaha warung kopi. Keberadaan warung kopi tidak hanya berfungsi sebagai tempat menjual makanan dan minuman, tetapi juga menjadi ruang interaksi sosial masyarakat, tempat bertukar informasi, serta lokasi berlangsungnya berbagai aktivitas ekonomi.

Perkembangan teknologi digital telah mulai menjangkau wilayah Pulo Breuh melalui penggunaan telepon pintar dan layanan internet. Namun demikian, pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas ekonomi, khususnya penggunaan sistem pembayaran elektronik (e-payment), masih belum optimal. Sebagian besar pelaku usaha warung kopi masih menggunakan sistem pembayaran tunai dalam melayani transaksi dengan pelanggan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain keterbatasan kualitas jaringan internet, rendahnya literasi digital, kebiasaan masyarakat yang masih menggunakan uang tunai, serta terbatasnya pemanfaatan layanan keuangan digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, Desa Gugop dan Desa Seurapong dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinilai mampu memberikan gambaran yang representatif mengenai faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment pada usaha warung kopi di wilayah kepulauan. Karakteristik wilayah yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur digital menjadi alasan utama dalam mengkaji bagaimana transformasi digital berlangsung pada sektor UMKM, khususnya usaha warung kopi.

4.1.2 Profil Warung Kopi yang Menjadi Objek Penelitian

Objek penelitian ini terdiri atas empat warung kopi yang berada di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Kecamatan Pulo Aceh, Kabupaten Aceh Besar. Keempat warung kopi tersebut dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti. Kriteria tersebut meliputi warung kopi yang masih aktif beroperasi, memiliki aktivitas transaksi setiap hari, serta pemilik atau pengelolanya bersedia menjadi informan penelitian.

Warung kopi dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu bentuk usaha mikro yang memiliki peran penting dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Selain berfungsi sebagai tempat penyedia makanan dan minuman, warung kopi juga menjadi tempat berkumpul masyarakat untuk berdiskusi, bertukar informasi, dan melakukan berbagai aktivitas sosial. Tingginya intensitas transaksi yang terjadi setiap hari menjadikan warung kopi sebagai salah satu sektor usaha yang berpotensi menerapkan sistem pembayaran elektronik (e-payment).

Keempat warung kopi yang menjadi objek penelitian memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi lama usaha maupun pengelolaan usahanya. Perbedaan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi e-payment pada usaha warung kopi di wilayah Pulo Breuh.

Tabel 4.1 Profil Warung Kopi yang Menjadi Objek Penelitian

No	Nama Usaha	Pemilik/Pengelola	Desa	Lama Usaha
1	Adun Kupa	Zulfikar	Gugop	11 Tahun
2	Azhar Kupa	Azhar	Gugop	16 Tahun
3	Warkop Zul	Amelia	Seurapong	8 Tahun
4	Warkop Aan	Manda	Seurapong	4 Tahun

Sumber: Peneliti, 2026.

Warung kopi Adun Kupa merupakan usaha yang telah beroperasi selama sebelas tahun dan menjadi salah satu warung kopi yang cukup dikenal oleh masyarakat sekitar. Dalam menjalankan usahanya, pemilik melayani berbagai jenis minuman dan makanan ringan yang dikonsumsi oleh masyarakat setempat maupun pengunjung yang datang ke wilayah Pulo Breuh.

Warung kopi Azhar Kupa merupakan usaha yang telah berdiri selama enam belas tahun sehingga menjadi usaha dengan pengalaman operasional paling lama di antara objek penelitian. Pengalaman tersebut memberikan informasi yang cukup luas mengenai perubahan sistem pembayaran yang digunakan sejak awal usaha hingga saat ini.

Sementara itu, Warkop Zul telah beroperasi selama delapan tahun dan dikelola oleh generasi muda. Hal ini memberikan perspektif yang berbeda mengenai penerimaan teknologi digital dalam kegiatan usaha. Adapun Warkop Aan merupakan usaha yang

telah berjalan selama empat tahun dan menjadi usaha dengan masa operasional paling singkat di antara seluruh objek penelitian.

Keempat warung kopi tersebut memiliki karakteristik yang relatif sama, yaitu melayani transaksi penjualan makanan dan minuman setiap hari dengan pelanggan yang sebagian besar berasal dari masyarakat sekitar. Aktivitas transaksi yang berlangsung secara rutin menjadikan keempat warung kopi tersebut sesuai sebagai objek penelitian dalam mengkaji faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment.

4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah pemilik atau pengelola warung kopi yang menjadi objek penelitian. Mereka dipilih karena memiliki pengetahuan dan pengalaman secara langsung mengenai pengelolaan usaha, sistem pembayaran yang digunakan, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam menjalankan usahanya.

Karakteristik informan disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.2 Karakteristik Informan Penelitian

No	Nama	Umur	Nama Usaha	Lama Usaha	Pendidikan Terakhir
1	Zulfikar	47 Tahun	Adun Kupa	11 Tahun	SMA
2	Azhar	53 Tahun	Azhar Kupa	16 Tahun	SD
3	Amelia	20 Tahun	Warkop Zul	8 Tahun	SMA
4	Manda	22 Tahun	Warkop Aan	4 Tahun	SMP

Sumber: Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa usia informan berada pada rentang 20 hingga 53 tahun. Perbedaan usia tersebut menunjukkan adanya variasi pengalaman dan cara pandang terhadap penggunaan teknologi digital dalam menjalankan usaha.

Berdasarkan lama usaha, seluruh informan telah memiliki pengalaman mengelola warung kopi antara 4 hingga 16 tahun. Azhar merupakan informan dengan pengalaman

usaha paling lama, sedangkan Manda memiliki pengalaman usaha paling singkat. Pengalaman usaha tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi cara pelaku usaha dalam menyikapi perubahan sistem pembayaran.

Dari segi pendidikan, dua informan memiliki pendidikan terakhir SMA, satu informan berpendidikan SMP, dan satu informan berpendidikan SD. Perbedaan latar belakang pendidikan memberikan gambaran mengenai keberagaman kemampuan pelaku usaha dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital dalam kegiatan usahanya.

4.1.4 Gambaran Umum Penerapan E-payment pada Warung Kopi

Transformasi digital telah mendorong berkembangnya berbagai sistem pembayaran elektronik di Indonesia, seperti QRIS, mobile banking, dan dompet digital. Sistem pembayaran tersebut menawarkan kemudahan, kecepatan, serta keamanan dalam melakukan transaksi antara penjual dan pembeli.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal peneliti, penerapan e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong masih tergolong rendah. Sebagian besar transaksi masih dilakukan secara tunai karena dinilai lebih mudah dan telah menjadi kebiasaan masyarakat setempat. Selain itu, belum semua pelaku usaha memiliki fasilitas pembayaran digital, seperti kode QRIS atau aplikasi pembayaran elektronik.

Kondisi geografis wilayah kepulauan juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pemanfaatan e-payment. Ketersediaan jaringan internet yang belum stabil menyebabkan proses transaksi digital tidak selalu dapat dilakukan dengan lancar. Di sisi

lain, masih terdapat pelaku usaha maupun pelanggan yang belum terbiasa menggunakan aplikasi pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari.

Meskipun demikian, beberapa pelaku usaha mulai menunjukkan ketertarikan terhadap penggunaan sistem pembayaran digital karena dinilai mampu memberikan kemudahan dalam proses transaksi dan pencatatan keuangan. Akan tetapi, keputusan untuk mengadopsi e-payment masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital, kebiasaan masyarakat, serta dukungan dari pemerintah maupun lembaga keuangan.

Gambaran umum tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk menganalisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment pada warung kopi di Pulo Breuh. Analisis tersebut akan dibahas secara rinci pada subbab berikutnya berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan selama penelitian.

4.2 Hasil Penelitian

Pada bagian ini disajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan empat informan yang merupakan pemilik atau pengelola warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Kecamatan Pulo Aceh, Kabupaten Aceh Besar. Analisis hasil penelitian difokuskan pada empat variabel yang diduga menjadi faktor penghambat adopsi electronic payment (e-payment), yaitu infrastruktur, literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga mampu

menggambarkan kondisi sebenarnya mengenai penerapan e-payment pada warung kopi di wilayah penelitian.

Gambar 4.1 Adun Kopi



Gambar 4.2 Wawancara Kepada Pemilik Adun Kopi (Zulfikar)



Gambar 4.3 Warkop Azhar



Gambar 4.4 Wawancara Kepada Pemilik Azhar Warkop (Azhar)



Gambar 4.5 Warkop Aan



Gambar 4.6 Wawancara Kepada Pemilik Warkop Aan (Manda)



Gambar 4.7 Warkop Zul



4.8 Wawancara Kepada Pemilik Warkop Zul (Amelia)



Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa seluruh informan belum menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS maupun dompet digital dalam kegiatan usahanya. Seluruh transaksi masih didominasi oleh pembayaran secara tunai, sedangkan pembayaran melalui transfer bank hanya dilakukan pada kondisi tertentu apabila diminta oleh pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong masih tergolong rendah.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang menghambat adopsi e-payment, hasil penelitian disajikan berdasarkan masing-masing variabel sebagai berikut:

4.2.1 Faktor Infrastruktur

Faktor infrastruktur merupakan salah satu aspek yang memengaruhi keberhasilan penerapan sistem pembayaran digital (e-payment). Infrastruktur yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi ketersediaan jaringan internet, pasokan listrik, serta perangkat pendukung yang digunakan dalam melakukan transaksi digital. Infrastruktur yang memadai akan memudahkan pelaku usaha dalam menggunakan e-payment, sedangkan keterbatasan infrastruktur dapat menjadi hambatan dalam penerapannya.

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa kondisi listrik di Desa Gugop dan Desa Seurapong relatif tidak mengalami kendala yang berarti. Namun, kualitas jaringan internet masih belum stabil dan sering mengalami gangguan, terutama pada saat cuaca buruk. Kondisi tersebut menyebabkan para pelaku usaha belum yakin untuk menerapkan sistem pembayaran digital di warung kopi mereka.

Zulfikar menjelaskan bahwa jaringan internet di lokasi usahanya sering mengalami gangguan sehingga ia khawatir transaksi menggunakan QRIS tidak dapat berjalan dengan lancar. Hal yang sama juga disampaikan oleh Azhar yang menyatakan bahwa sinyal internet sering melemah sehingga pembayaran digital dikhawatirkan akan menghambat proses pelayanan kepada pelanggan.

Sementara itu, Amelia mengungkapkan bahwa meskipun listrik di warung kopinya cukup baik, jaringan internet yang tidak stabil menjadi alasan utama belum menggunakan e-payment. Pendapat serupa juga disampaikan oleh Manda yang

menyatakan bahwa kualitas jaringan internet di wilayah usahanya belum mendukung pelaksanaan transaksi digital secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa kondisi geografis wilayah Pulo Breuh sebagai daerah kepulauan memengaruhi kualitas jaringan telekomunikasi. Akses internet di beberapa lokasi masih belum stabil sehingga aktivitas yang membutuhkan koneksi internet, termasuk transaksi menggunakan e-payment, belum dapat dilakukan secara maksimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor infrastruktur menjadi salah satu penghambat utama dalam adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Meskipun pasokan listrik sudah cukup memadai, kualitas jaringan internet yang belum stabil menyebabkan para pelaku usaha lebih memilih menggunakan sistem pembayaran secara tunai karena dianggap lebih mudah, aman, dan sesuai dengan kondisi wilayah penelitian.

4.2.2 Faktor Literasi Digital

Literasi digital merupakan kemampuan seseorang dalam memahami dan menggunakan teknologi digital, termasuk sistem pembayaran elektronik (e-payment). Tingkat literasi digital yang baik dapat mendorong pelaku usaha untuk mengadopsi pembayaran digital, sedangkan rendahnya pemahaman dapat menjadi hambatan dalam penggunaannya.

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan telah mengetahui adanya sistem pembayaran digital seperti QRIS. Namun, pengetahuan tersebut masih terbatas pada fungsi umum sebagai alat pembayaran. Seluruh informan mengaku belum memahami

cara pendaftaran, penggunaan, maupun pengelolaan transaksi menggunakan QRIS sebagai pelaku usaha.

Zulfikar menjelaskan bahwa dirinya mengetahui QRIS, tetapi belum memahami cara menggunakannya. Azhar juga menyampaikan bahwa dirinya belum terbiasa menggunakan teknologi digital sehingga masih merasa kesulitan jika harus menerapkan sistem pembayaran digital di warung kopinya.

Sementara itu, Amelia mengetahui QRIS melalui media sosial dan beberapa tempat usaha di luar daerah, tetapi belum pernah mendapatkan pelatihan mengenai penggunaannya. Hal yang sama disampaikan oleh Manda yang mengaku masih bingung mengenai proses pendaftaran dan penggunaan QRIS karena belum pernah memperoleh pendampingan dari pihak terkait.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa belum ada kegiatan sosialisasi atau pelatihan mengenai penggunaan e-payment yang diikuti oleh para pelaku usaha warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat pemahaman pelaku usaha terhadap pembayaran digital masih rendah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu faktor yang menghambat adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaan serta belum adanya pelatihan menyebabkan para pelaku usaha masih memilih menggunakan sistem pembayaran secara tunai.

4.2.3 Faktor Sosial Budaya

Faktor sosial budaya berkaitan dengan kebiasaan masyarakat, perilaku pelanggan, serta pengaruh lingkungan sekitar terhadap keputusan pelaku usaha dalam menggunakan e-payment. Kebiasaan masyarakat dalam memilih metode pembayaran dapat memengaruhi tingkat penerimaan terhadap teknologi pembayaran digital.

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa sebagian besar pelanggan masih melakukan pembayaran menggunakan uang tunai. Selama menjalankan usaha, hampir tidak ada pelanggan yang meminta melakukan pembayaran menggunakan QRIS maupun dompet digital.

Zulfikar dan Azhar menjelaskan bahwa masyarakat di sekitar lokasi penelitian telah terbiasa menggunakan uang tunai dalam bertransaksi. Amelia dan Manda juga menyampaikan bahwa warung kopi lain di sekitar lokasi penelitian belum menggunakan sistem pembayaran digital sehingga belum ada dorongan untuk menerapkannya.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa budaya transaksi secara tunai masih sangat kuat di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Kondisi tersebut membuat pelaku usaha merasa bahwa penggunaan e-payment belum menjadi kebutuhan utama dalam kegiatan usahanya.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor sosial budaya menjadi salah satu penghambat adopsi e-payment. Kebiasaan masyarakat menggunakan uang tunai serta minimnya penggunaan pembayaran digital di lingkungan sekitar menyebabkan pelaku usaha belum terdorong untuk beralih ke sistem pembayaran digital.

4.2.4 Faktor Dukungan Lingkungan

Dukungan lingkungan merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, lembaga keuangan, maupun pihak lain dalam bentuk sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan mengenai penggunaan e-payment. Dukungan tersebut sangat penting untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pelaku usaha dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital.

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan belum pernah mengikuti sosialisasi atau pelatihan mengenai penggunaan QRIS maupun sistem pembayaran digital lainnya. Mereka juga belum pernah memperoleh pendampingan secara langsung dari pemerintah, bank, atau lembaga terkait.

Zulfikar dan Azhar berharap adanya pelatihan yang dapat membantu pelaku usaha memahami cara penggunaan QRIS. Sementara itu, Amelia dan Manda menginginkan adanya sosialisasi yang disertai dengan pendampingan sehingga pelaku usaha tidak mengalami kesulitan ketika akan mulai menggunakan e-payment.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti juga tidak menemukan adanya program sosialisasi atau pelatihan mengenai pembayaran digital yang ditujukan kepada pelaku usaha warung kopi di lokasi penelitian. Kondisi ini menyebabkan informasi mengenai manfaat dan tata cara penggunaan e-payment belum tersampaikan secara optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minimnya dukungan lingkungan menjadi salah satu faktor yang menghambat adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Kurangnya sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan

membuat pelaku usaha belum memiliki pengetahuan serta kepercayaan yang cukup untuk menerapkan sistem pembayaran digital dalam usahanya.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pembahasan Faktor Infrastruktur terhadap Adopsi E-payment pada Warung Kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong

Berdasarkan hasil penelitian, faktor infrastruktur merupakan salah satu faktor yang menghambat adopsi electronic payment (e-payment) pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Temuan penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan belum menerapkan sistem pembayaran digital karena masih menghadapi keterbatasan infrastruktur, khususnya pada kualitas jaringan internet yang belum stabil. Meskipun pasokan listrik di lokasi penelitian relatif memadai, jaringan internet yang sering mengalami gangguan membuat pelaku usaha belum memiliki keyakinan untuk menggunakan e-payment dalam kegiatan usahanya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan memiliki pandangan yang hampir sama mengenai kondisi tersebut. Mereka menilai bahwa transaksi menggunakan QRIS memerlukan koneksi internet yang stabil agar proses pembayaran dapat berjalan dengan lancar. Apabila jaringan internet mengalami gangguan, transaksi berpotensi gagal atau memerlukan waktu yang lebih lama. Kondisi ini dikhawatirkan dapat menghambat pelayanan kepada pelanggan dan menimbulkan ketidaknyamanan selama proses transaksi. Oleh karena itu, para pelaku usaha lebih memilih menggunakan

sistem pembayaran tunai yang dianggap lebih sederhana, cepat, dan tidak bergantung pada jaringan internet.

Hasil observasi peneliti juga memperkuat temuan tersebut. Desa Gugop dan Desa Seurapong merupakan wilayah kepulauan yang masih menghadapi keterbatasan akses jaringan telekomunikasi. Pada waktu tertentu, terutama ketika kondisi cuaca kurang baik, kualitas jaringan internet mengalami penurunan sehingga aktivitas yang membutuhkan koneksi internet tidak dapat berjalan secara optimal. Kondisi geografis tersebut menjadi salah satu penyebab rendahnya pemanfaatan teknologi digital, termasuk sistem pembayaran e-payment, oleh pelaku usaha warung kopi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Technology–Organization–Environment (TOE) Framework, khususnya pada aspek technological context. Dalam teori TOE dijelaskan bahwa kesiapan teknologi menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan suatu organisasi atau pelaku usaha dalam mengadopsi inovasi teknologi. Ketersediaan jaringan internet yang stabil, perangkat pendukung, dan infrastruktur digital yang memadai merupakan prasyarat agar suatu teknologi dapat diterapkan secara efektif. Apabila kondisi infrastruktur belum mendukung, maka pelaku usaha cenderung menunda atau bahkan tidak mengadopsi teknologi tersebut.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang telah dibahas pada Bab II, yang menyatakan bahwa keterbatasan infrastruktur masih menjadi salah satu hambatan utama dalam penerapan pembayaran digital pada sektor UMKM, terutama di wilayah pedesaan dan kepulauan. Keterbatasan jaringan internet

menyebabkan pelaku usaha lebih memilih menggunakan pembayaran tunai karena dinilai lebih aman, mudah, dan sesuai dengan kondisi lingkungan usahanya.

Meskipun pemerintah bersama Bank Indonesia telah mendorong percepatan digitalisasi sistem pembayaran melalui implementasi QRIS, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan tersebut belum dapat diterapkan secara optimal di wilayah penelitian. Hal ini bukan disebabkan oleh penolakan pelaku usaha terhadap perkembangan teknologi, melainkan karena kondisi infrastruktur yang belum mampu mendukung penggunaan e-payment secara berkelanjutan. Dengan kata lain, kesiapan infrastruktur menjadi prasyarat penting sebelum digitalisasi pembayaran dapat diterapkan secara luas pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa faktor infrastruktur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap rendahnya adopsi e-payment pada warung kopi di lokasi penelitian. Selama kualitas jaringan internet belum memadai, pelaku usaha akan tetap memilih sistem pembayaran tunai yang dianggap lebih efektif dan sesuai dengan kondisi usaha mereka. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan telekomunikasi dan pemerataan infrastruktur digital di wilayah kepulauan menjadi langkah yang penting untuk mendukung keberhasilan transformasi digital pada sektor UMKM.

4.3.2 Pembahasan Faktor Literasi Digital terhadap Adopsi E-payment pada Warung Kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong

Berdasarkan hasil penelitian, literasi digital merupakan salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya adopsi electronic payment (e-payment) pada warung kopi di

Desa Gugop dan Desa Seurapong. Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan telah mengetahui keberadaan sistem pembayaran digital, seperti QRIS. Namun, pengetahuan tersebut masih terbatas pada fungsi QRIS sebagai alat pembayaran, sedangkan pemahaman mengenai proses pendaftaran, penggunaan, serta pengelolaan transaksi masih tergolong rendah.

Keempat informan mengaku belum pernah menggunakan QRIS karena belum memahami tata cara penggunaannya. Mereka juga menyampaikan bahwa belum pernah memperoleh pelatihan atau pendampingan mengenai sistem pembayaran digital dari pemerintah maupun lembaga perbankan. Kondisi tersebut menyebabkan para pelaku usaha merasa kurang percaya diri untuk menerapkan e-payment dalam kegiatan usahanya. Mereka khawatir akan mengalami kesalahan saat melakukan transaksi atau menghadapi kendala teknis yang tidak mampu mereka selesaikan sendiri.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha di lokasi penelitian masih mengandalkan metode pembayaran secara tunai. Rendahnya pemahaman terhadap teknologi digital menyebabkan para pemilik warung kopi belum melihat e-payment sebagai sistem pembayaran yang mudah digunakan. Mereka lebih memilih mempertahankan sistem pembayaran tunai yang telah lama diterapkan karena dianggap lebih sederhana dan tidak memerlukan kemampuan teknis khusus.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), khususnya pada konstruk Effort expectancy. Dalam teori UTAUT dijelaskan bahwa seseorang akan lebih mudah menerima suatu teknologi apabila teknologi tersebut dianggap mudah dipahami dan mudah digunakan.

Sebaliknya, apabila teknologi dianggap rumit atau sulit dipelajari, maka kecenderungan untuk mengadopsinya akan semakin rendah.

Pada penelitian ini, rendahnya tingkat literasi digital menyebabkan para pelaku usaha memandang penggunaan e-payment sebagai sesuatu yang cukup sulit. Mereka belum memahami prosedur pendaftaran QRIS, cara menerima pembayaran dari pelanggan, maupun proses pencairan dana ke rekening bank. Akibatnya, mereka belum memiliki keyakinan untuk mengubah sistem pembayaran yang selama ini digunakan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang telah dipaparkan pada Bab II, yang menyatakan bahwa tingkat literasi digital merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong adopsi pembayaran digital pada UMKM. Semakin tinggi tingkat pemahaman pelaku usaha terhadap teknologi digital, maka semakin besar peluang mereka untuk menerima dan memanfaatkan inovasi pembayaran digital dalam kegiatan usaha. Sebaliknya, rendahnya literasi digital akan menyebabkan pelaku usaha cenderung mempertahankan sistem pembayaran konvensional karena dianggap lebih mudah dan telah menjadi kebiasaan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu penghambat adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas pelaku usaha melalui pelatihan, sosialisasi, dan pendampingan mengenai penggunaan QRIS serta sistem pembayaran digital lainnya. Dengan meningkatnya pemahaman pelaku usaha, diharapkan persepsi bahwa e-payment sulit digunakan dapat berkurang

sehingga mendorong penerapan sistem pembayaran digital pada warung kopi di wilayah penelitian.

4.3.3 Pembahasan Faktor Sosial Budaya terhadap Adopsi E-payment pada Warung Kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong

Berdasarkan hasil penelitian, faktor sosial budaya turut memengaruhi rendahnya adopsi electronic payment (e-payment) pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan masih mempertahankan sistem pembayaran tunai karena menyesuaikan dengan kebiasaan masyarakat di lingkungan sekitar. Mayoritas pelanggan masih lebih memilih menggunakan uang tunai ketika melakukan transaksi di warung kopi, sehingga pelaku usaha belum merasa perlu menyediakan fasilitas pembayaran digital.

Keempat informan juga menyampaikan bahwa hampir tidak pernah ada pelanggan yang meminta melakukan pembayaran menggunakan QRIS ataupun dompet digital. Selain itu, sebagian besar warung kopi di sekitar lokasi penelitian juga belum menerapkan sistem pembayaran digital. Kondisi tersebut menyebabkan tidak adanya dorongan dari pelanggan maupun sesama pelaku usaha untuk mengadopsi e-payment. Dengan kata lain, keputusan pemilik warung kopi untuk tetap menggunakan pembayaran tunai dipengaruhi oleh kebiasaan masyarakat dan lingkungan usaha di sekitarnya.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa transaksi menggunakan uang tunai masih menjadi metode pembayaran yang paling umum digunakan oleh masyarakat di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Sebagian besar pelanggan datang ke

warung kopi dengan membawa uang tunai, sehingga transaksi berlangsung secara langsung tanpa menggunakan aplikasi pembayaran digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa budaya pembayaran tunai masih melekat dalam aktivitas ekonomi masyarakat di wilayah penelitian.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), khususnya pada konstruk Social influence. Dalam teori UTAUT dijelaskan bahwa keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh lingkungan sosial, seperti keluarga, teman, pelanggan, maupun rekan kerja. Apabila lingkungan sekitar telah menerima dan menggunakan suatu teknologi, maka individu akan terdorong untuk melakukan hal yang sama. Sebaliknya, apabila lingkungan belum memanfaatkan teknologi tersebut, maka tingkat penerimaannya juga cenderung rendah.

Dalam penelitian ini, rendahnya penggunaan e-payment tidak hanya dipengaruhi oleh keputusan pelaku usaha, tetapi juga oleh kebiasaan masyarakat sebagai konsumen. Karena pelanggan masih terbiasa menggunakan uang tunai dan belum menuntut adanya pembayaran digital, pelaku usaha merasa bahwa penggunaan e-payment belum menjadi kebutuhan yang mendesak. Kondisi ini menunjukkan bahwa lingkungan sosial memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan pelaku usaha dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital.

Temuan penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa budaya transaksi tunai masih menjadi salah satu kendala dalam digitalisasi sistem pembayaran pada sektor UMKM, khususnya di wilayah pedesaan. Kebiasaan

masyarakat yang masih mengandalkan uang tunai menyebabkan pelaku usaha belum memperoleh dorongan yang cukup untuk beralih menggunakan sistem pembayaran digital.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor sosial budaya memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap rendahnya adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Kebiasaan masyarakat yang masih menggunakan uang tunai serta belum adanya pengaruh dari pelanggan maupun lingkungan sekitar menyebabkan pelaku usaha tetap mempertahankan sistem pembayaran konvensional. Oleh karena itu, peningkatan penggunaan e-payment tidak hanya memerlukan kesiapan pelaku usaha, tetapi juga perubahan perilaku masyarakat sebagai pengguna layanan pembayaran digital.

4.3.4 Pembahasan Faktor Dukungan Lingkungan terhadap Adopsi E-payment pada Warung Kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong

Berdasarkan hasil penelitian, faktor dukungan lingkungan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya adopsi electronic payment (e-payment) pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Dukungan lingkungan dalam penelitian ini meliputi peran pemerintah, lembaga perbankan, maupun pihak terkait dalam memberikan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan mengenai penggunaan sistem pembayaran digital kepada pelaku usaha.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan belum pernah mengikuti sosialisasi maupun pelatihan mengenai penggunaan QRIS atau sistem pembayaran digital lainnya. Selain itu, para informan juga menyampaikan bahwa belum

pernah ada pendampingan secara langsung dari pemerintah maupun pihak perbankan yang menjelaskan manfaat, prosedur pendaftaran, serta tata cara penggunaan e-payment. Kondisi tersebut menyebabkan pelaku usaha masih memiliki pengetahuan yang terbatas dan belum merasa yakin untuk menerapkan pembayaran digital dalam kegiatan usahanya.

Keempat informan berharap adanya dukungan yang lebih nyata dari pemerintah dan lembaga keuangan, terutama dalam bentuk sosialisasi, pelatihan, serta pendampingan teknis mengenai penggunaan QRIS. Menurut mereka, kegiatan tersebut akan membantu pelaku usaha memahami cara kerja e-payment sekaligus meningkatkan kepercayaan untuk mulai menerapkannya dalam aktivitas usaha sehari-hari.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa hingga penelitian ini dilakukan belum terdapat program sosialisasi ataupun pelatihan yang secara khusus menyasar pemilik warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Akibatnya, informasi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan e-payment belum diterima secara optimal oleh para pelaku usaha. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan dari lingkungan eksternal masih relatif terbatas sehingga belum mampu mendorong proses digitalisasi pembayaran pada sektor usaha mikro di wilayah penelitian.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Technology–Organization–Environment (TOE) Framework, khususnya pada aspek environmental context yang menjelaskan bahwa lingkungan eksternal, seperti dukungan pemerintah, lembaga keuangan, dan kebijakan yang mendukung, memiliki pengaruh terhadap keputusan pelaku usaha dalam mengadopsi suatu teknologi. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan konstruk

Facilitating conditions dalam teori UTAUT, yang menyatakan bahwa ketersediaan dukungan, fasilitas, dan sumber daya akan meningkatkan kemungkinan seseorang menggunakan suatu teknologi.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa sosialisasi dan pendampingan memiliki peran penting dalam meningkatkan adopsi pembayaran digital pada UMKM. Pelaku usaha yang memperoleh edukasi mengenai manfaat serta cara penggunaan e-payment cenderung lebih siap dan lebih percaya diri dalam memanfaatkan teknologi tersebut dibandingkan pelaku usaha yang belum pernah memperoleh pendampingan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa dukungan lingkungan merupakan faktor penting dalam mendorong penerapan e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Meskipun pelaku usaha telah mengetahui keberadaan QRIS, keterbatasan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan menyebabkan mereka belum memiliki pengetahuan dan keyakinan yang cukup untuk menggunakannya. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama antara pemerintah daerah, Bank Indonesia, lembaga perbankan, dan instansi terkait untuk memperluas program edukasi dan pendampingan kepada pelaku UMKM, sehingga proses adopsi e-payment dapat berjalan lebih optimal.

4.3.5 Ringkasan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, diketahui bahwa adopsi electronic payment (e-payment) pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong masih belum diterapkan oleh seluruh informan. Kondisi tersebut

dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan, yaitu faktor infrastruktur, literasi digital, faktor sosial budaya, dan dukungan lingkungan.

Faktor pertama yang menjadi penghambat adalah infrastruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jaringan internet di wilayah penelitian masih belum stabil sehingga pelaku usaha merasa belum yakin untuk menggunakan sistem pembayaran digital. Meskipun pasokan listrik relatif memadai, keterbatasan jaringan internet menyebabkan transaksi digital dikhawatirkan tidak dapat berjalan dengan lancar. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur merupakan prasyarat penting dalam mendukung penerapan e-payment.

Faktor kedua adalah literasi digital. Seluruh informan telah mengetahui keberadaan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran digital, tetapi belum memahami cara pendaftaran, penggunaan, maupun pengelolaan transaksi. Rendahnya tingkat pemahaman tersebut menyebabkan pelaku usaha belum memiliki kepercayaan diri untuk menerapkan e-payment dalam kegiatan usahanya.

Faktor ketiga adalah sosial budaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat di Desa Gugop dan Desa Seurapong masih terbiasa menggunakan uang tunai ketika melakukan transaksi. Selain itu, belum adanya permintaan dari pelanggan serta belum banyak warung kopi yang menggunakan pembayaran digital menyebabkan pelaku usaha belum merasa perlu mengadopsi e-payment. Hal ini menunjukkan bahwa kebiasaan masyarakat dan lingkungan sosial memiliki pengaruh terhadap keputusan pelaku usaha dalam menerima inovasi teknologi.

Selanjutnya, dukungan lingkungan juga menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya adopsi e-payment. Seluruh informan menyatakan belum pernah memperoleh sosialisasi, pelatihan, maupun pendampingan mengenai penggunaan pembayaran digital dari pemerintah, Bank Indonesia, lembaga perbankan, atau instansi terkait. Kurangnya dukungan tersebut menyebabkan pengetahuan pelaku usaha mengenai manfaat dan mekanisme penggunaan e-payment masih terbatas.

Apabila dianalisis berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor infrastruktur dan dukungan lingkungan sesuai dengan Technology–Organization–Environment (TOE) Framework, yang menekankan pentingnya kesiapan teknologi dan dukungan lingkungan eksternal dalam proses adopsi teknologi. Sementara itu, faktor literasi digital dan sosial budaya sesuai dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi pendukung (facilitating conditions) berperan dalam memengaruhi penerimaan suatu teknologi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong bukan hanya disebabkan oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil dari keterkaitan antara keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, kebiasaan masyarakat yang masih menggunakan uang tunai, serta minimnya dukungan dari pemerintah dan lembaga terkait. Oleh karena itu, peningkatan kualitas infrastruktur digital, penyelenggaraan sosialisasi dan pelatihan, serta penguatan kolaborasi antara pemerintah, Bank Indonesia, lembaga perbankan, dan

pelaku UMKM perlu dilakukan secara berkelanjutan agar transformasi digital pada sistem pembayaran dapat diterapkan secara lebih optimal.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Faktor Penghambat Adopsi Electronic Payment (E-payment) pada Warung Kopi di Era Transformasi Digital (Studi Kasus pada Warung Kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong, Kecamatan Pulo Aceh), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. **Faktor infrastruktur** menjadi salah satu penghambat utama dalam adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Meskipun pasokan listrik di lokasi penelitian sudah cukup memadai, kualitas jaringan internet yang belum stabil menyebabkan para pemilik warung kopi belum yakin untuk menggunakan sistem pembayaran digital. Kondisi tersebut membuat mereka lebih memilih menggunakan pembayaran secara tunai karena dianggap lebih praktis, aman, dan tidak bergantung pada koneksi internet.
2. **Faktor literasi digital** juga menjadi hambatan dalam penerapan e-payment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan telah mengetahui keberadaan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran digital, namun pemahaman mereka masih terbatas pada fungsi umum sebagai alat pembayaran. Para informan belum memahami proses pendaftaran, penggunaan, maupun

pengelolaan transaksi menggunakan QRIS sehingga belum memiliki kepercayaan diri untuk menerapkannya dalam kegiatan usaha.

3. **Faktor sosial budaya** memengaruhi keputusan pelaku usaha untuk tetap mempertahankan sistem pembayaran tunai. Mayoritas pelanggan di warung kopi masih terbiasa menggunakan uang tunai ketika melakukan transaksi, dan hampir tidak ada permintaan untuk menggunakan pembayaran digital. Selain itu, sebagian besar warung kopi di sekitar lokasi penelitian juga belum menerapkan e-payment, sehingga belum terdapat dorongan dari lingkungan sosial untuk beralih ke sistem pembayaran digital.
4. **Faktor dukungan lingkungan** turut memengaruhi rendahnya adopsi e-payment. Seluruh informan menyatakan belum pernah memperoleh sosialisasi, pelatihan, maupun pendampingan mengenai penggunaan pembayaran digital dari pemerintah, Bank Indonesia, maupun lembaga perbankan. Kurangnya dukungan tersebut menyebabkan pelaku usaha belum memiliki pengetahuan dan keyakinan yang cukup untuk menerapkan sistem pembayaran digital dalam kegiatan usahanya.

Berdasarkan keempat faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa adopsi e-payment pada warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong masih belum terlaksana karena dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, kebiasaan masyarakat yang masih menggunakan pembayaran tunai, serta minimnya dukungan dari pihak terkait. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan menjadi hambatan dalam

proses transformasi digital pada sektor UMKM, khususnya warung kopi di wilayah penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Besar diharapkan dapat meningkatkan pemerataan infrastruktur digital, khususnya kualitas jaringan internet di wilayah Kecamatan Pulo Aceh. Selain itu, pemerintah juga perlu bekerja sama dengan Bank Indonesia, lembaga perbankan, dan instansi terkait dalam menyelenggarakan sosialisasi serta pelatihan mengenai penggunaan sistem pembayaran digital bagi pelaku UMKM.

2. Bagi Lembaga Perbankan dan Bank Indonesia

Lembaga perbankan dan Bank Indonesia diharapkan lebih aktif melakukan edukasi, pendampingan, serta memberikan informasi mengenai manfaat, keamanan, dan tata cara penggunaan QRIS kepada pelaku usaha warung kopi. Pendampingan secara langsung diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pelaku usaha dalam menggunakan e-payment.

3. Bagi Pelaku Usaha Warung Kopi

Pemilik warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai perkembangan teknologi pembayaran digital dengan mengikuti kegiatan pelatihan atau sosialisasi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun lembaga keuangan. Dengan meningkatnya literasi digital, pelaku

usaha diharapkan lebih siap dalam menghadapi perkembangan sistem pembayaran di era transformasi digital.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada empat warung kopi di Desa Gugop dan Desa Seurapong. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas lokasi penelitian, menambah jumlah informan, atau mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi adopsi e-payment pada UMKM sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Perhubungan Aceh. (2020, November 11). Agar Pulo Aceh semakin mudah dijangkau. <https://dishub.acehprov.go.id/2020/11/11/agar-pulo-aceh-semakin-mudah-dijangkau/>
- Adiputra, I. M., Sudarma, M., Trisnadewi, N. W., & Oktaviani, N. P. W. (2021). Metodologi penelitian kesehatan. Yayasan Kita Menulis.
- Aditya, A., Kanthi, Y. A., & Aminah, S. (2022). Metodologi penelitian ilmiah dalam disiplin ilmu sistem informasi. Andi Offset.
- Ahmad, R., Yusuf, M., & Rahman, A. (2022). Social and cultural barriers in digital technology adoption among small enterprises in developing countries. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 34(2), 145–160. <https://doi.org/10.1080/08276331.2022.1234567>
- Arikunto, S. (2020). Prosedur penelitian. Rineka Cipta.
- BNI. (2020). Frequently asked questions (FAQ) QRIS. <https://www.bni.co.id/en-us/home/bni-news/announcement/articleid/6792>
- Bohari, N., Firdaus, & Puspita, U. (2025). Modeling e-payment adoption and its impact on MSME financial inclusion in North Kolaka. *Journal*, 9(2), 456–465.
- Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- Friska, R., Binur, & Mura. (2023). Strategi mahasiswa dalam menyelesaikan masalah literasi di daerah 3T. Universitas Negeri Medan.
- Gunawan, A., Rahmat, H., & Salim, M. (2025). Analisis adopsi QRIS pada UMKM di wilayah pedesaan Sulawesi Barat. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 6(1), 45–58.
- Ikhlash, I., Irsutami, & Afifah. (2025). Unveiling drivers and inhibitors in cashless readiness adoption: Evidence from Batam, Indonesia. *Journal*, 28(2), 2022.

- Jefry, Annisa, Maulidia, & Meidinah. (2019). Perkembangan sistem pembayaran digital pada era revolusi industri 4.0 di Indonesia. IAIN Palangkaraya.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). Percepatan pembangunan infrastruktur digital di wilayah 3T. <https://komdigi.go.id>
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2023). Transformasi digital UMKM Indonesia. <https://kemenkopukm.go.id>
- Komdigi. (2020). Percepat transformasi digital, pemerintah targetkan 4G merata akhir 2022. <https://www.komdigi.go.id/berita/pengumuman/detail/percepat-transformasi-digital-pemerintah-targetkan-4g-merata-akhir-2022>
- Kontan.co.id. (2026). BI mencatat nilai transaksi QRIS capai Rp164,48 triliun pada Januari 2026. <https://keuangan.kontan.co.id/news/bi-mencatat-nilai-transaksi-gris-capai-rp-16448-triliun-pada-januari-2026>
- Khaerunnisa, N. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi minimnya penggunaan fintech pembayaran digital di UMKM Kecamatan Rancabali (Skripsi sarjana, Universitas Katolik Parahyangan).
- Leksono, P., & Soeparan, P. (2022). Peran sistem pembayaran digital dalam revitalisasi UMKM. *Journal*, 4(3), 238–250.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Maghfiroh, N., & Ilham, R. (2025). Exploring the driving factors behind mobile payment adoption from the MSMEs' perspective. *International Journal of Islamic Business Ethics*, 10(2).
- Maghfiroh, N., & Ilham, R. (2025). Faktor-faktor pendorong adopsi mobile payment pada UMKM di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Digital*, 4(2), 78–91.
- Maydiantoro, A. (2021). Research model development: Brief literature review. *Profesion Journal*, 1(2), 29–35.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mirza, A., Hasan, A., Tony, M., & Sofia, M. (2025). *Ekonomi dan keuangan digital: Konsep dan implementasi di Indonesia*. BI Institute.

- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mukti, Herawati, & Ilhamsyah. (2022). Optimalisasi e-payment bagi pelaku UMKM. *Journal*, 4(2).
- Nugroho, T., & Sihombing, R. (2022). Literasi digital dan adopsi teknologi pada UMKM di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Bisnis Digital*, 5(1), 22–35.
- OECD. (2021). The digital transformation of SMEs. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/digital/smes-going-digital.htm>
- Purbowo, G., & Trinugroho, I. (2025). Overcoming barriers to digital payment: Insights from QRIS adoption in rural West Sulawesi. *Journal of Management and Entrepreneurship Research*, 6, 31–46.
- Qris.id. (2025). Sejarah QRIS 2019–2025: Dari standardisasi nasional hingga ekspansi lintas negara. <https://www.qris.id/homepage/blog-detail.php>
- Rafa'al, M. (2022). Mobile payment sebagai sistem pembayaran masa depan. Universitas Nuku.
- Rahayu, R., & Day, J. (2022). E-commerce adoption by SMEs in developing countries: Evidence from Indonesia. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 88(4), 1–15. <https://doi.org/10.1002/isd2.12180>
- Raja, A., & Lubis, L. (2023). Determinan preferensi mahasiswa dalam menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai alat transaksi pembayaran. *Journal of Social Science Research*, 3(1), 312–319.
- Ram, S., & Sheth, J. N. (1989). Consumer resistance to innovations: The marketing problem and its solutions. *Journal of Consumer Marketing*, 6(2), 5–14. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000002542>
- Sari, D., Putra, A., & Wibowo, R. (2024). Penggunaan sistem pembayaran digital pada UMKM sektor perdagangan. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 9(1), 55–67.
- Setiawan, A., & Nugroho, B. (2021). Adopsi teknologi digital pada UMKM di Indonesia selama pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen Teknologi Indonesia*, 20(2), 101–115.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.

- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sukhairi, Yodha, & Abadi. (2023). Penggunaan metode e-payment terhadap kegiatan jual beli pada mahasiswa di Jakarta. *Journal*, 3(2).
- Sultan, U. (2025). Tantangan implementasi transaksi non-tunai di daerah tertinggal di Indonesia. *Kompasiana*.
<https://www.kompasiana.com/sultanunnes4457/6826ebefed6415719e18da33>
- Tambunan, T. (2023). Digitalisasi UMKM di wilayah luar Jawa dan tantangan transformasi digital. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 38(1), 66–81.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
<https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2020). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 21(5), 328–376.
- Wibowo, A. E. (2021). Metodologi penelitian: Pegangan untuk menulis karya ilmiah. Insania.
- Wildan, M. (2024). Perkembangan e-payment dalam mendukung inklusi keuangan digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Digital*, 3(1), 10–21.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

LAMPIRAN- LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara

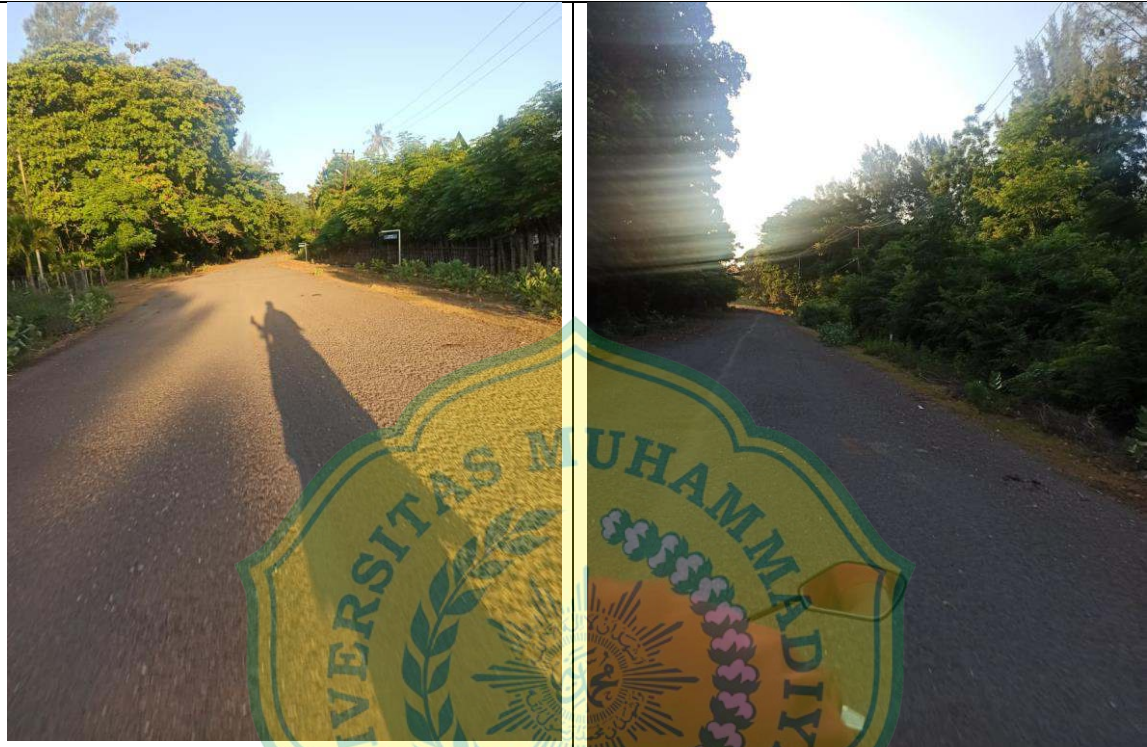
No.	Variabel	Pertanyaan Wawancara
A. Pertanyaan Pembuka		
1	Identitas Informan	Sejak kapan Bapak/Ibu menjalankan usaha warung kopi ini?
2	Identitas Informan	Berapa lama Bapak/Ibu menggunakan sistem pembayaran digital (e-payment), jika sudah menggunakannya?
3	Identitas Informan	Metode pembayaran apa saja yang saat ini tersedia di warung kopi Bapak/Ibu?
B. Variabel Infrastruktur		
4	Infrastruktur	Bagaimana kondisi jaringan internet dan listrik di warung kopi Bapak/Ibu dalam mendukung penggunaan e-payment?
5	Infrastruktur	Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala saat melakukan transaksi e-payment karena jaringan internet, listrik, atau perangkat yang digunakan? Mohon jelaskan.
C. Variabel Literasi Digital		
6	Literasi Digital	Sejauh mana Bapak/Ibu memahami cara menggunakan aplikasi pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital?
7	Literasi Digital	Apa kesulitan yang Bapak/Ibu alami ketika menggunakan atau mempelajari sistem pembayaran digital?
D. Variabel Faktor Sosial Budaya		
8	Faktor Sosial Budaya	Bagaimana kebiasaan pelanggan di warung kopi Bapak/Ibu dalam melakukan pembayaran, apakah lebih sering menggunakan uang tunai atau e-payment?
9	Faktor Sosial Budaya	Apakah keluarga, pelanggan, atau sesama pemilik warung kopi memengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk menggunakan e-payment? Mengapa?
E. Variabel Dukungan Lingkungan		
10	Dukungan	Apakah Bapak/Ibu pernah mendapatkan sosialisasi atau pelatihan mengenai penggunaan e-payment dari pemerintah,

	Lingkungan	bank, atau pihak lain?
11	Dukungan Lingkungan	Menurut Bapak/Ibu, dukungan apa yang paling dibutuhkan agar penggunaan e-payment di warung kopi dapat berjalan dengan baik?
F. Pertanyaan Penutup		
12	Penutup	Apakah ada saran atau harapan Bapak/Ibu terkait penggunaan e-payment di warung kopi ke depannya?
13	Penutup	Apakah ada hal lain yang ingin Bapak/Ibu sampaikan terkait pengalaman menggunakan e-payment yang belum sempat dibahas?



Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian (foto warung kopi, foto saat wawancara, foto lokasi penelitian)

1. Lokasi Penelitian



2. Foto Warung Kopi & Wawancara





Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan 1 (Zulfikar)

Identitas Informan

Keterangan	Uraian
Nama Informan	Zulfikar
Usia	47 Tahun
Jenis Kelamin	Laki-laki
Pendidikan Terakhir	SMA
Pekerjaan	Pemilik Warung Kopi Adun Kupa
Lama Usaha	11 Tahun
Lokasi Wawancara	Warung Kopi Adun Kupa, Desa Gugop
Hari/Tanggal	Jum'at/29 Mei 2026
Waktu	16:40 WIB
Pewawancara	Teza

Transkrip Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Sejak kapan Bapak menjalankan usaha warung kopi ini?	"Saya mulai membuka warung kopi ini sejak tahun 2014. Awalnya usaha ini hanya warung kecil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar, kemudian sedikit demi sedikit berkembang sampai sekarang."
2	Berapa lama Bapak menggunakan sistem pembayaran digital (e-payment), jika sudah menggunakannya?	"Sampai sekarang saya belum menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital."
3	Metode pembayaran apa saja yang saat ini tersedia di warung kopi Bapak?	"Pembayaran yang kami terima masih menggunakan uang tunai. Kalau ada pelanggan yang ingin transfer ke rekening,

		biasanya hanya sesekali dan bukan metode pembayaran utama."
4	Bagaimana kondisi jaringan internet dan listrik di warung kopi Bapak dalam mendukung penggunaan e-payment?	"Kalau listrik di sini sudah cukup baik, tetapi jaringan internet masih sering tidak stabil. Kadang sinyal bagus, kadang hilang. Kalau cuaca buruk biasanya jaringan semakin sulit."
5	Apakah Bapak pernah mengalami kendala saat melakukan transaksi e-payment karena jaringan internet, listrik, atau perangkat yang digunakan?	"Karena saya belum menggunakan QRIS, saya belum pernah mengalami kendala secara langsung. Tetapi saya pernah melihat pelanggan kesulitan melakukan transfer karena jaringan internet lambat."
6	Sejauh mana Bapak memahami cara menggunakan aplikasi pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital?	"Saya tahu sedikit tentang QRIS karena pernah melihat di warung lain dan di televisi. Saya tahu cara kerjanya secara umum, tetapi saya belum memahami bagaimana cara mendaftar dan menggunakannya untuk usaha."
7	Apa kesulitan yang Bapak alami ketika menggunakan atau mempelajari sistem pembayaran digital?	"Kesulitannya karena belum ada yang mengajarkan secara langsung. Selain itu saya juga kurang terbiasa menggunakan aplikasi pembayaran digital sehingga masih ragu untuk menggunakannya."
8	Bagaimana kebiasaan pelanggan	"Sebagian besar pelanggan masih

	di warung kopi Bapak dalam melakukan pembayaran, apakah lebih sering menggunakan uang tunai atau e-payment?	menggunakan uang tunai. Hampir semua yang datang sudah terbiasa membawa uang tunai, jadi belum ada yang meminta menggunakan QRIS."
9	Apakah keluarga, pelanggan, atau sesama pemilik warung kopi memengaruhi keputusan Bapak untuk menggunakan e-payment? Mengapa?	"Iya, cukup berpengaruh. Karena pelanggan di sini lebih banyak memakai uang tunai, saya juga merasa belum perlu menyediakan pembayaran digital. Teman-teman pemilik warung kopi di sekitar sini juga sebagian besar masih menggunakan pembayaran tunai."
10	Apakah Bapak pernah mendapatkan sosialisasi atau pelatihan mengenai penggunaan e-payment dari pemerintah, bank, atau pihak lain?	"Belum pernah. Sampai sekarang belum ada sosialisasi atau pelatihan yang saya ikuti mengenai penggunaan QRIS atau pembayaran digital."
11	Menurut Bapak, dukungan apa yang paling dibutuhkan agar penggunaan e-payment di warung kopi dapat berjalan dengan baik?	"Menurut saya yang paling penting adalah jaringan internet yang lebih baik. Selain itu perlu ada pelatihan dari bank atau pemerintah supaya kami tahu cara menggunakan QRIS dengan benar. Kalau prosesnya mudah, mungkin lebih banyak pemilik warung yang mau menggunakan."

12	Apakah ada saran atau harapan Bapak terkait penggunaan e-payment di warung kopi ke depannya?	"Harapan saya semoga ke depan jaringan internet semakin bagus dan ada pendampingan kepada pelaku usaha. Kalau memang penggunaan pembayaran digital memberikan manfaat dan mudah digunakan, saya bersedia mempertimbangkan untuk menggunakannya."
13	Apakah ada hal lain yang ingin Bapak sampaikan terkait pengalaman menggunakan e-payment yang belum sempat dibahas?	"Menurut saya pembayaran digital memang bagus mengikuti perkembangan zaman, tetapi penerapannya di daerah seperti Pulo Breuh harus didukung dengan jaringan internet yang stabil, pelatihan, dan kesiapan masyarakat agar bisa digunakan dengan baik."

Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan 2 (Azhar)

Identitas Informan

Keterangan	Uraian
Nama Informan	Azhar
Usia	53 Tahun
Jenis Kelamin	Laki-laki
Pendidikan Terakhir	SD
Pekerjaan	Pemilik Warung Kopi Azhar Kupa
Lama Usaha	16 Tahun
Lokasi Wawancara	Warung Kopi Azhar Kupa, Desa Gugop
Hari/Tanggal	Kamis/11 Juni 2026
Waktu	20:11 WIB
Pewawancara	Teza

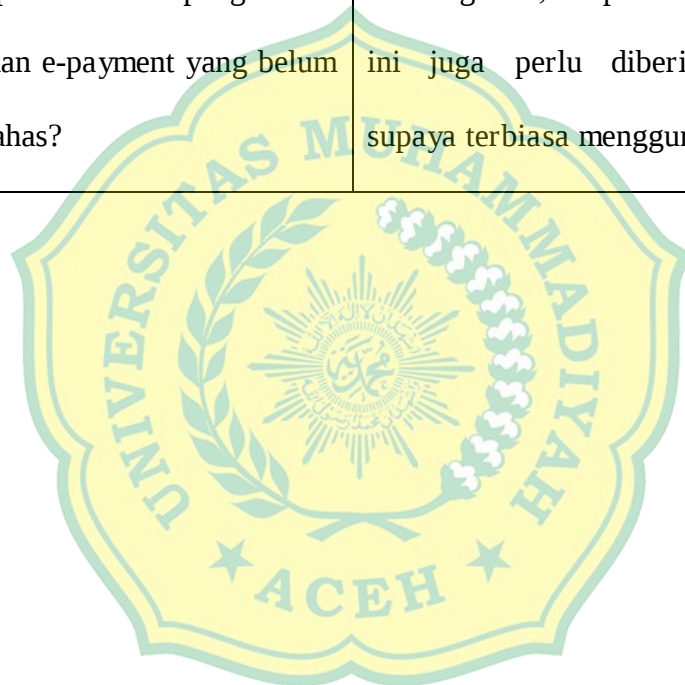
Transkrip Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Sejak kapan Bapak menjalankan usaha warung kopi ini?	"Saya mulai membuka warung kopi ini sejak tahun 2009. Awalnya usaha ini untuk memenuhi kebutuhan keluarga, kemudian semakin lama pelanggan semakin banyak."
2	Berapa lama Bapak menggunakan	"Sampai sekarang saya belum

	sistem pembayaran digital (e-payment), jika sudah menggunakannya?	menggunakan pembayaran digital seperti QRIS."
3	Metode pembayaran apa saja yang saat ini tersedia di warung kopi Bapak?	"Pelanggan biasanya membayar secara tunai. Kalau ada yang ingin transfer ke rekening juga bisa, tapi sangat jarang."
4	Bagaimana kondisi jaringan internet dan listrik di warung kopi Bapak dalam mendukung penggunaan e-payment?	"Listrik di sini sudah cukup baik, tetapi jaringan internet sering tidak stabil. Kalau hujan atau cuaca buruk sinyal sering hilang."
5	Apakah Bapak pernah mengalami kendala saat melakukan transaksi e-payment karena jaringan internet, listrik, atau perangkat yang digunakan?	"Saya belum pernah karena belum memakai QRIS. Tetapi saya pernah melihat pelanggan gagal melakukan transfer karena sinyal internet tidak bagus."
6	Sejauh mana Bapak memahami cara menggunakan aplikasi pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital?	"Saya hanya tahu kalau QRIS digunakan dengan cara dipindai menggunakan handphone. Tetapi saya belum tahu cara membuat dan menggunakannya untuk usaha."
7	Apa kesulitan yang Bapak alami ketika menggunakan atau	"Karena usia saya sudah tidak muda lagi, saya agak sulit mengikuti perkembangan

	mempelajari sistem pembayaran digital?	teknologi. Saya juga belum pernah mendapatkan penjelasan langsung mengenai QRIS."
8	Bagaimana kebiasaan pelanggan di warung kopi Bapak dalam melakukan pembayaran, apakah lebih sering menggunakan uang tunai atau e-payment?	"Hampir semua pelanggan masih menggunakan uang tunai. Belum ada yang meminta menggunakan QRIS."
9	Apakah keluarga, pelanggan, atau sesama pemilik warung kopi memengaruhi keputusan Bapak untuk menggunakan e-payment? Mengapa?	"Iya. Karena pelanggan masih terbiasa membayar dengan uang tunai dan warung kopi lain di sekitar juga belum menggunakan QRIS, saya belum merasa perlu menggunakannya."
10	Apakah Bapak pernah mendapatkan sosialisasi atau pelatihan mengenai penggunaan e-payment dari pemerintah, bank, atau pihak lain?	"Belum pernah ada pelatihan atau sosialisasi yang saya ikuti mengenai pembayaran digital."
11	Menurut Bapak, dukungan apa yang paling dibutuhkan agar penggunaan e-payment di warung kopi dapat berjalan dengan baik?	"Kalau ada petugas dari bank atau pemerintah yang datang memberikan pelatihan langsung tentu akan sangat membantu. Selain itu jaringan internet juga harus lebih baik."

12	Apakah ada saran atau harapan Bapak terkait penggunaan e-payment di warung kopi ke depannya?	"Saya berharap kalau memang pembayaran digital semakin banyak digunakan, kami juga diberikan pelatihan agar bisa menggunakannya dengan benar."
13	Apakah ada hal lain yang ingin Bapak sampaikan terkait pengalaman menggunakan e-payment yang belum sempat dibahas?	"Menurut saya pembayaran digital memang baik, tetapi masyarakat di daerah ini juga perlu diberikan pemahaman supaya terbiasa menggunakannya."



Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan 3 (Amelia)

Identitas Informan

Keterangan	Uraian
Nama Informan	Amelia
Usia	20 Tahun
Jenis Kelamin	Perempuan
Pendidikan Terakhir	SMA
Pekerjaan	Pengelola Warung Kopi Zul
Lama Usaha	8 Tahun (usaha keluarga)
Lokasi Wawancara	Warung Kopi Zul, Desa Seurapong
Hari/Tanggal	Sabtu/20 Juni 2026
Waktu	21:27 WIB
Pewawancara	Teza

Transkrip Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Sejak kapan Ibu menjalankan usaha warung kopi ini?	"Warung kopi ini sudah berjalan sekitar delapan tahun dan merupakan usaha keluarga. Saat ini saya yang membantu mengelola usaha tersebut setiap hari."
2	Berapa lama Ibu menggunakan sistem pembayaran digital (e-payment), jika sudah menggunakannya?	"Sampai sekarang kami belum menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital."
3	Metode pembayaran apa saja yang saat ini tersedia di warung kopi Ibu?	"Pembayaran yang kami terima masih menggunakan uang tunai. Kalau ada pelanggan yang ingin transfer ke rekening, biasanya hanya sesekali."

4	Bagaimana kondisi jaringan internet dan listrik di warung kopi Ibu dalam mendukung penggunaan e-payment?	"Listrik di sini cukup baik, tetapi jaringan internet sering tidak stabil. Kadang sinyal kuat, kadang hilang, sehingga kalau menggunakan pembayaran digital saya rasa akan menyulitkan."
5	Apakah Ibu pernah mengalami kendala saat melakukan transaksi e-payment karena jaringan internet, listrik, atau perangkat yang digunakan?	"Karena kami belum menggunakan QRIS, jadi belum pernah mengalami kendala secara langsung. Namun saya pernah melihat pelanggan mengalami kesulitan saat melakukan transfer karena jaringan internet lambat."
6	Sejauh mana Ibu memahami cara menggunakan aplikasi pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital?	"Saya mengetahui QRIS dari media sosial dan beberapa toko di Banda Aceh, tetapi saya belum memahami cara mendaftar dan menggunakannya sebagai pemilik usaha."
7	Apa kesulitan yang Ibu alami ketika menggunakan atau mempelajari sistem pembayaran digital?	"Kesulitannya karena belum pernah mendapatkan pelatihan atau penjelasan secara langsung. Jadi saya masih belum yakin bagaimana cara menggunakannya."
8	Bagaimana kebiasaan pelanggan di warung kopi Ibu dalam melakukan pembayaran, apakah lebih sering	"Sebagian besar pelanggan masih menggunakan uang tunai. Hampir tidak pernah ada pelanggan yang meminta

	menggunakan uang tunai atau e-payment?	membayar menggunakan QRIS."
9	Apakah keluarga, pelanggan, atau sesama pemilik warung kopi memengaruhi keputusan Ibu untuk menggunakan e-payment? Mengapa?	"Iya. Karena pelanggan masih lebih sering menggunakan uang tunai dan warung kopi lain di sekitar juga belum memakai QRIS, jadi kami belum merasa perlu menggunakannya."
10	Apakah Ibu pernah mendapatkan sosialisasi atau pelatihan mengenai penggunaan e-payment dari pemerintah, bank, atau pihak lain?	"Belum pernah. Sampai sekarang belum ada sosialisasi atau pelatihan yang saya ikuti mengenai penggunaan pembayaran digital."
11	Menurut Ibu, dukungan apa yang paling dibutuhkan agar penggunaan e-payment di warung kopi dapat berjalan dengan baik?	"Menurut saya perlu ada pelatihan dari bank atau pemerintah, kemudian jaringan internet juga harus lebih baik supaya kalau nanti menggunakan QRIS tidak mengalami kendala."
12	Apakah ada saran atau harapan Ibu terkait penggunaan e-payment di warung kopi ke depannya?	"Saya berharap pemerintah dan pihak bank dapat memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha kecil mengenai manfaat dan cara penggunaan pembayaran digital."
13	Apakah ada hal lain yang ingin Ibu sampaikan terkait pengalaman	"Kalau memang nanti masyarakat sudah terbiasa menggunakan pembayaran digital

	menggunakan e-payment yang belum sempat dibahas?	dan jaringan internet juga lebih baik, saya tidak menutup kemungkinan untuk menggunakannya."
--	--	--



Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan 4 (Manda)

Identitas Informan

Keterangan	Uraian
Nama Informan	Manda
Usia	22 Tahun
Jenis Kelamin	Perempuan
Pendidikan Terakhir	SMP
Pekerjaan	Pemilik Warung Kopi Aan
Lama Usaha	4 Tahun
Lokasi Wawancara	Warung Kopi Aan, Desa Seurapong
Hari/Tanggal	Jum'at/26 Juni 2026
Waktu	17:10 WIB
Pewawancara	Teza

Transkrip Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Sejak kapan Ibu menjalankan usaha warung kopi ini?	"Saya mulai membuka warung kopi ini sejak tahun 2021. Awalnya usaha ini dibuat untuk menambah penghasilan keluarga dan sampai sekarang masih saya kelola sendiri."
2	Berapa lama Ibu menggunakan sistem pembayaran digital (e-payment), jika sudah menggunakannya?	"Sampai sekarang saya belum menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital."
3	Metode pembayaran apa saja yang saat ini tersedia di warung	"Pelanggan biasanya membayar secara tunai. Kalau ada pelanggan yang ingin transfer ke

	kopi Ibu?	rekening, saya juga menerima, tetapi itu jarang terjadi."
4	Bagaimana kondisi jaringan internet dan listrik di warung kopi Ibu dalam mendukung penggunaan e-payment?	"Listrik di sini cukup baik, tetapi jaringan internet sering tidak stabil. Kadang sinyal bagus, tetapi kadang hilang, sehingga saya khawatir kalau menggunakan pembayaran digital akan menyulitkan."
5	Apakah Ibu pernah mengalami kendala saat melakukan transaksi e-payment karena jaringan internet, listrik, atau perangkat yang digunakan?	"Karena saya belum menggunakan QRIS, saya belum pernah mengalami kendala secara langsung. Tetapi saya pernah melihat pelanggan kesulitan saat melakukan transfer karena jaringan internet lambat."
6	Sejauh mana Ibu memahami cara menggunakan aplikasi pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital?	"Saya mengetahui QRIS karena pernah melihat di beberapa toko dan dari media sosial, tetapi saya belum memahami cara mendaftar maupun menggunakannya untuk usaha."
7	Apa kesulitan yang Ibu alami ketika menggunakan atau mempelajari sistem pembayaran	"Saya belum pernah mendapatkan pelatihan atau penjelasan langsung. Selain itu saya juga masih bingung mengenai proses pendaftaran

	digital?	dan cara menerima pembayaran menggunakan QRIS."
8	Bagaimana kebiasaan pelanggan di warung kopi Ibu dalam melakukan pembayaran, apakah lebih sering menggunakan uang tunai atau e-payment?	"Sebagian besar pelanggan masih menggunakan uang tunai. Mereka sudah terbiasa membawa uang tunai ketika datang ke warung kopi."
9	Apakah keluarga, pelanggan, atau sesama pemilik warung kopi memengaruhi keputusan Ibu untuk menggunakan e-payment? Mengapa?	"Iya. Karena pelanggan lebih banyak menggunakan uang tunai dan warung kopi di sekitar juga belum menggunakan QRIS, saya belum merasa perlu menyediakan pembayaran digital."
10	Apakah Ibu pernah mendapatkan sosialisasi atau pelatihan mengenai penggunaan e-payment dari pemerintah, bank, atau pihak lain?	"Belum pernah. Saya belum pernah mengikuti pelatihan ataupun sosialisasi mengenai penggunaan pembayaran digital."
11	Menurut Ibu, dukungan apa yang paling dibutuhkan agar penggunaan e-payment di warung	"Menurut saya perlu ada pelatihan dari pihak bank atau pemerintah, jaringan internet yang lebih stabil, dan pendampingan agar pelaku

	kopi dapat berjalan dengan baik?	usaha tidak bingung saat mulai menggunakan pembayaran digital."
12	Apakah ada saran atau harapan Ibu terkait penggunaan e-payment di warung kopi ke depannya?	"Saya berharap pemerintah dan pihak bank lebih sering memberikan sosialisasi kepada pelaku UMKM. Kalau sudah paham dan jaringan internet bagus, mungkin saya akan mempertimbangkan untuk menggunakan QRIS."
13	Apakah ada hal lain yang ingin Ibu sampaikan terkait pengalaman menggunakan e-payment yang belum sempat dibahas?	"Menurut saya pembayaran digital memang mengikuti perkembangan zaman, tetapi untuk daerah seperti Pulo Breuh masih perlu dukungan jaringan internet dan edukasi kepada masyarakat supaya penggunaannya bisa berjalan dengan baik."