

**Analisis Transaksi Menggunakan Go-Pay  
Pada Kedai Bakso Di Kota Malang**

**Zainul Arifin**

**Prodi Manajemen Keuangan STIE Malangkuçeçwara Malang**

**Email : [zainularifinabm@gmail.com](mailto:zainularifinabm@gmail.com)**

*Abstract: Go-Pay is a form of Fintech, which is currently a trend both in terms of equipment and business. Its practical, safe and easy use encourages people to use this service. Go-Pay is currently aspired to be a one-stop service application where users can order various types of services from just one application. The purpose of this study was to determine how the pattern of use of Go-Pay by Kedai Bakso and the factors that support and inhibit its use. To get these results, Adaptive Structuration Theory (AST) is used because the structure contained in this model can be modified according to the needs of the object under study. In implementing fintech, there were needs that had arisen before the store manager finally decided to implement fintech. The decision was supported by offers from service providers, as well as information from fellow business actors. After implementing fintech, costs arise as a result of implementing services. So businesses need to make price adjustments to their products. In the end, businesses maintain services that benefit their business.*

*Keyword: fintech, payment, transaction, umkm*

*Fintech*, merupakan sebuah bentuk layanan finansial yang berbasis teknologi, saat ini sedang menjadi tren di dunia baik berupa perangkatnya maupun bisnisnya (Amalia, Chishti, & Barberis, 2016). Istilah *fintech* sendiri merupakan akronim dari *financial technology*, muncul di tengah masyarakat yang penuh dengan ketergesahan. Kebutuhan bertransaksi keuangan secara cepat, aman dan praktis membuat *system* ini digandrungi kaum urban. Penggunaanya yang mudah, aman dan praktis mendorong mereka memanfaatkan layanan ini.

Dengan *fintech* masyarakat sangat dimudahkan, sebab untuk melakukan transaksi keuangan baik dalam jumlah besar maupun kecil, apakah untuk belanja di Restoran maupun Supermarket, hingga membuka rekening di Bank, cukup mereka lakukan melalui *Smartphone*. Sehingga tidak perlu repot membawa uang di Dompet, cukup melalui *Smartphone* semua kebutuhan bisa terpenuhi.

Tingginya kebutuhan akan *Cashless* yang semakin besar, menginspirasi perusahaan rintisan atau startup untuk mengembangkan *fintech*. Termasuk yang saat ini dilakukan *Go-Jek* dengan ekspansi *Go-Pay*nya.

*Go-Pay* sendiri merupakan salah satu layanan yang disediakan *Go-Jek* bagi Kostumer yang melakukan pembayaran daring tanpa kartu kredit. *Go-Pay* dicitakan menjadi *one-stop service*

*application*. Di mana penggunanya bisa memesan beragam jenis jasa hanya dari satu aplikasi.

Pada awal kehadirannya, *Go-Pay* hanya bisa digunakan untuk membayar jasa para *Driver*. Baik ketika mereka berperan sebagai ojek maupun kurir. Namun kini *Go-Pay* sudah berkembang, sehingga bisa digunakan untuk membayar semua jenis layanan *Go-jek* secara *cashless*, mulai dari jasa ojek online, jasa antar makanan *Go-food*, hingga belanja melalui *Go-Mart*. Saldo *Go-Pay* juga tidak hanya bisa diisi melalui transfer Bank saja, tapi juga bisa diisi melalui para *Driver*. Selain itu *Go-Jek* juga mengeluarkan inovasi baru di mana pengguna *Go-Pay* bisa saling mengirim saldo persis seperti kalau mereka melakukan transfer uang melalui Bank.

Saat ini *Go-Pay* digadagadag menjadi jagoan baru *Go-jek* sebagai solusi dompet elektronik untuk menggantikan uang kas. Baik dalam transaksi *online* maupun *offline*. Untuk melancarkan itu, di penghujung 2017 *Go-Jek* mengakuisisi tiga startup *fintech* lokal, yakni *Kartuku*, *Midtrans*, dan *Mapan* (Yusuf, Oik, 2018).

Upaya ekspansi *Go-Pay* ini tentu sangat menarik untuk dicermati, khususnya bila dikaitkan dengan bisnis online yang dilakukan oleh UMKM. Khususnya kedai Bakso yang ada di kota Malang.

## Rumusan Masalah

Penelitian ini akan melakukan analisis tentang penggunaan *Fintech*, secara khusus dalam bentuk penggunaan *Go-Pay* oleh UMKM, khususnya kedai Bakso di Kota Malang dan sekitarnya. Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kedai Bakso dalam menggunakan layanan *Go-Pay*?
2. Bagaimana pola penggunaan layanan *Go-Pay* pada sector tersebut?

Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan atas analisis tersebut digunakan *Adaptive Structuration Theory* (AST) (Desanctis et al., 1994) karena strukturasi yang terdapat pada Model ini bisa dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan obyek yang diteliti.

## Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui factor-faktor yang mendukung dan menghambat kedai Bakso dalam menggunakan layanan *Go-Pay*.
2. Untuk mengetahui bagaimana pola penggunaan layanan *Go-Pay* pada sector tersebut.

## Manfaat Penelitian

1. Meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap literasi keuangan yang ada di

Indonesia, khususnya memahami factor-faktor yang berkaitan dengan *fintech*, baik yang mendukung maupun yang menghambat kedai Bakso dalam menggunakan layanan *Go-Pay*.

2. Membantu masyarakat untuk mengetahui bagaimana pola penggunaan layanan *Go-Pay* pada sector tersebut.

## Metode Penelitian

### Latar Belakang Kontektual

Layanan *fintech* sebagai sarana transaksi saat ini belum digunakan secara optimal (Khatimah & Halim, 2014) terlebih oleh pelaku bisnis khususnya UMKM. Hal ini tentu tidak sesuai dengan Peta jalan yang sudah ditetapkan pemerintah melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 74 tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik tahun 2017-2019. Permasalahan ini membutuhkan solusi yang tepat, sehingga percepatan pertumbuhan ekonomi sector UMKM bisa optimal. Untuk itu factor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya penggunaan *fintech* sebagai sarana percepatan pertumbuhan menjadi hal yang sangat menarik untuk dianalisis. Untuk merealisasi hal tersebut, pengumpulan data yang relevan sangat diperlukan untuk kebutuhan analisis. Adapun metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, yaitu sebuah metode yang menggunakan pendekatan holistik

dan deskriptif; untuk mengungkapkan fenomena dalam bentuk deskripsi dari kata-kata dan bahasa (Moleong, 2015).

**Tahapan Penelitian.**

**Menentukan Obyek Penelitian.**

Tahapan pertama untuk melakukan analisis dengan menggunakan metode *Adaptive Stucturation Theory* (AST) adalah menentukan obyek yang akan diteliti. Hal ini diperlukan karena domain obyek yang diteliti serta pertanyaan yang akan diajukan saat wawancara dengan AST perlu disesuaikan terlebih dahulu. Adapun obyek dari penelitian ini adalah kedai Bakso di Kota Malang, yaitu: 1) Bakso Boedjangan Malang, 2) Bakso Buka Baju Malang, 3) Bakso President, 4) Bakso Kota “Cak Man”, dan 5) Bakso “Cak Kar” Singosari. Kelima kedai ini dipilih dengan pertimbangan mereka memanfaatkan Fintech Go-Pay

dalam transaksi penjualan produknya.

**Konstruk Utama, Proposisi dan Kecocokan (*Appropriation*)**

Setelah obyek penelitian ditentukan sebagaimana telah dijelaskan di atas, kemudian dirumuskan konstruk utama dan proposisi yang nanti akan digunakan landasan dalam melakukan wawancara guna mendiskripsikan fenomena yang terjadi, untuk kemudian disimpulkan hasilnya sesuai dengan rumusan masalah. Konstruk ini dirumuskan berdasarkan referensi dari Desanctis dkk (Desanctis et al., 1994). Proposisi merupakan referensi dari penelitian sebelumnya yang disesuaikan dengan topic penelitian dan dapat dibuktikan kebenarannya. Deskripsi merupakan pemaparan Proposisi sesuai dengan topic yang diteliti. Berikut merupakan Konstuk dan proposisi yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 1  
Konstruk dan Proposisi**

No	Konstruk	Proposisi	Deskripsi
1.	<b>Sumber Struktur(SS)(P1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitur dan Struktur</li> <li>• Spirit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• manfaat dari teknologi, mencegah kecurangan serta meningkatkan kepercayaan publik (Baddeley, 2004)</li> <li>• Prinsip lebih memilih <i>fintech</i> dibanding transaksi tradisional untuk mengurangi kecurangan (Adeyeye,2008)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manfaat nyata fitur dan struktur saat menggunakan fintech</li> <li>• Semangat petugas saat menawarkan layanan <i>fintech</i> serta kepercayaan menggunakan <i>fintech</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lingkungan Organisasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efisiensi penggunaan <i>e-payment</i> bisa mempercepat proses transaksi (Okoh &amp; Mbarika,2003)</li> <li>• Manajemen konflik terhadap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semangat petugas menawarkan <i>fintech</i> demi tercaoainya efisiensi transaksi.</li> <li>• Semangat pegawai</li> </ul>

		<p>kecurangan dan kepercayaan public (Baddeley,2004)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma dan lingkungan oerorganisasi yang membentuk aksi dan interaksi social (Effah, 2016)</li> </ul>	<p>menggunakan <i>fintech</i> demi mengurangi konflik saat proses transaksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi lingkungan kerja yang mendukung penerapan <i>fintech</i></li> </ul>
	<b>Sistem Internal (SI)(P6)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebiasaan social terhadap teknologi yang akan mendukung sisi teknis dan ekonomis (Avgerou,2001)</li> <li>• Pengetahuan tentang <i>fintech</i>, kesadaran akan <i>kesuksesan e-payment</i> (Effah, 2016)</li> <li>• Norma dalam kelompok (Effah, 2016)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karakteristik budaya kelompok social dan kepercayaan terhadap <i>fintech</i></li> <li>• Pengetahuan penerapan <i>fintech</i> saat melakukan transaksi</li> <li>• Persepsi kelompok internal terhadap <i>fintech</i></li> </ul>
3.	<b>Sumber Struktur Baru (SSB)(P3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur baru, Inovasi (Effah, 2016)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerapan <i>fintech</i> menyebabkan munculnya struktur baru dalam organisasi</li> </ul>
4.	<b>Struktur Sosial Baru (SSosB)(P4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur social baru, menciptakan budaya baru (Baddeley, 2004)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerapan <i>fintech</i> menyebabkan munculnya struktur social baru di organisasi</li> </ul>
5.	<b>Keputusan menggunakan <i>fintech/Decition Process</i> (DP)(P5)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagai pertimbangan penting untuk mengambil keputusan ekonomis (Baddeley, 2004)</li> <li>• <i>Participation</i> (Desanctis et al., 1994)</li> <li>• <i>Management Conflict</i> (Desanctis et al., 1994)</li> <li>• <i>Influence Behavior</i> (Desanctis et al., 1994)</li> <li>• <i>Task Management</i> (Desanctis et al., 1994)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fintech</i> bisa memunculkan gagasan baru untuk promosi usaha</li> <li>• <i>Fintech</i> meningkatkan partisipasi organisasi maupun konsumen</li> <li>• <i>Fintech</i> bisa mengurangi konflik dalam organisasi</li> <li>• <i>Fintech</i> bisa mengubah kebiasaan konsumen</li> <li>• Secara manajerial transaksi &amp; rekapitulasi mengalami peningkatan</li> </ul>
6.	<b>Hasil Penerapan <i>Fintech/Decison Outcome</i> (DO)(P7)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pandangan teknis dan ekonomis sebagai landasan pengambilan keputusan (Barley &amp; Tolbert, 1997)</li> <li>• Kualitas (Desanctis et al., 1994)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan transaksi, peningkatan pendapatan, mengurangi kecurangan</li> <li>• Kecepatan transaksi, mengurangi antrian &amp; konflik.</li> </ul>

Setelah menentukan proposisi yang sesuai dengan topic, selanjutnya dilakukan penentuan kesesuaian atau *appropriation* yang ditemukan dilapangan. Berikut adalah ringkasan *appropriation moves* (Desanctis et al., 1994):

**Tabel 2**  
**Appropriation Moves menurut Desantis And Scotts**

<i>Appropriation Moves</i>	<i>Type</i>	<i>Sub Type</i>	<i>Definition</i>
Langsung digunakan (Struktur udah ada)	Kesesuaian Langsung	Eksplisit	Secara nyata mengacu pada struktur
		Implisit	Menggunakan tanpa menyebut struktur
		Menawar	Menyatakan untuk menggunakan struktur
Terkait dengan struktur lain (struktur mungkin dicampur dengan struktur lain)	Pengganti	Sebagian	Menggunakan sebagian struktur
		Terkait	Menggunakan struktur yang mirip dengan struktur asli
		Tidak Terkait	Menggunakan lawan dari struktur
	Kombinasi	Komposisi	Menggabungkan dua struktur dengan komposisi yang sama
		Paradok	Secara tak sengaja menggabungkan dua struktur
		korektif	Menggabungkan dua struktur untuk menutupi kekurangan yang dirasakan
	Pembesaran	Positif	Menemukan persamaan struktur dengan struktur lain melalui sentiment positif
		Negative	Menemukan persamaan struktur dengan struktur lain melalui sentiment negatif
	Kontras	Bertentangan	Mengemukakan struktur sebagai kebalikan yang terjadi
		Istimewa	Struktur yang diistimewakan dibanding struktur lainnya
		Tidak istimewa	Struktur tidak diistimewakan dibanding struktur lainnya
		Kritis	Mengkritik struktur tanpa menyebutkan secara eksplisit
Memaksakan struktur (struktur sedang atau telah digunakan)	Terpaksa	Difinisi	Menjelaskan tentang struktur dan bagaimana cara menggunakannya
		Perintah	Memberi perintah untuk menggunakan struktur
		diaknosa	Memberi komentar bagaimana struktur bekerja, positif atau negatif
		Meminta	Menentukan di mana struktur harus digunakan
		Bertanya	Bertanya bagaimana struktur seharusnya digunakan
		Mengakhiri	Menunjukkan bahwa struktur telah selesai digunakan

		Memberikan laporan	Melaporkan apa yang sedang atau sudah terjadi dengan struktur yang digunakan
		Menanyakan laporan	Menanyakan apa yang sedang atau sudah terjadi dengan struktur yang digunakan
Memberi penilaian terhadap struktur	Persetujuan	Setuju	Setuju atas kesesuaian struktur
		Agak setuju	Menanyakan pada yang lain atas kesesuaian struktur
		Setuju menolak	Setuju untuk menolak kesesuaian struktur
		Komplimen	Mencatat kebaikan struktur
	Penolakan	Menolak	Secara langsung menolak kesesuaian struktur
		Tidak langsung	Mengabaikan kesesuaian pstruktur
		Agak menolak	Menyarankan yang lain agar tidak setuju dengan struktur
Netral		Tidak yakin atau netral terhadap struktur	

Appropriation ini digunakan untuk menemukan kesesuaian pernyataan yang diperoleh dari narasumber yang kemudian diolah untuk menghasilkan kesimpulan

### Sumber dan teknik pengumpulan data.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara structural yang didapatkan secara langsung dari nara sumber. Sedangkan data sekunder diperoleh dari wawancara semistruktural, dokumen penunjang, hasil lainnya serta observasi lingkungan saat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan pada narasumber secara semistruktural dengan mengacu pada narasi pertanyaan yang sudah ditetapkan sebelumnya serta pertanyaan yang dikembangkan,

setelah melakukan observasi yang diperkirakan bisa memperkuat argument dan analisis.

### Teknik Analisis data

Terdapat empat komponen utama untuk menganalisis data, yaitu indentifikasi kode, kategorisasi data, konseptualisasi data, serta pengembangan teori (Hennink, Inge Hutter, & Bailey, 2012). Namun demikian dalam penelitian ini hanya digunakan tiga komponen saja, yaitu: indentifikasi kode, kategorisasi data serta konseptualisasi data. Identifikasi kode dilakukan terhadap narasi transkrip wawancara yang disesuaikan dengan sumber struktur, untuk selanjutnya dilakukan kategorisasi data guna mengumpulkan kata kunci yang sesuai ke dalam satu kategori, untuk kemudian dikonseptualisasi guna diambil kesimpulannya.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan Gambaran obyek Penelitian

Berikut adalah obyek serta narasumber pada penelitian ini:

### 1. Bakso Boedjangan Malang.

Bakso Boedjangan Malang merupakan warung bakso dengan kriteria usaha menengah dan berada di bawah naungan manajemen Cita Rasa Prima (CRP) Group yang berbasis di Bandung, Jawa Barat. Untuk wilayah Malang Bakso Boedjangan resmi diperkenalkan pada warga Malang sejak akhir tahun 2017 dan terletak di Jalan Ciliwung Malang. Bakso Boedjangan buka mulai pukul 10.00 WIB sampai pukul 22.00 WIB setiap harinya. Bakso Boedjangan menerima pembayaran elektronik menggunakan *fintech* dengan merek "Go-Pay" dari PT. Gojek Indonesia.

### 2. Bakso Buka Baju Malang.

Buka Baju merupakan salah satu Kedai bakso di Malang yang hadir dengan konsep kekinian dan rasa bakso yang cukup unik dan berbeda. Kedai ini masuk pada kriteria usaha menengah. Kedai ini buka mulai pukul 10.00 sampai pukul 22.30 setiap harinya dengan sistem kerja shift. Kedai Bakso Buka Baju menerima pembayaran elektronik menggunakan *fintech* dengan merek "Go-Pay" dari PT. Gojek Indonesia.

### 3. Bakso President.

Bakso President beralamat di JL. Batanghari 5, Malang. Bakso President termasuk usaha UMKM dengan kriteria menengah. Bakso President buka mulai pukul 08.00 sampai pukul 21.30 setiap harinya dengan sistem kerja *shift*. Bakso President menerima pembayaran elektronik menggunakan *fintech* dengan merek "Go- Pay" dari PT. Gojek Indonesia. Responden dari obyek ini: 1 orang pemilik.

### 4. Bakso Kota "Cak Man".

Bakso Kota Cak Man berkantor pusat di Jalan WR Supratman C1 kaveling 13-14 Malang yang juga digunakan untuk pelatihan proses pembuatan bakso bagi para pegawai magang. Bakso "Cak Man" buka mulai pukul 08.00 sampai pukul 21.30 setiap harinya dengan sistem kerja *shift*. Bakso "Cak Man" menerima pembayaran elektronik menggunakan *fintech* dengan merek "Go- Pay" dari PT. Gojek Indonesia.

### 5. Bakso "Cak Kar" Singosari.

Bakso "Cak Kar" Singosari beralamat di Jln, Kertanegara, Kelurahan Candirenggo, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang. Bakso "Cak Kar" Singosari buka mulai pukul 09.00 sampai pukul 22.00 setiap harinya dengan sistem kerja *shift*. Bakso "Cak Kar" Singosari menerima pembayaran elektronik menggunakan *fintech*



dengan merek "Go- Pay" dari PT. Gojek Indonesia.

### **Analisis Hasil Wawancara**

Setelah dilakukan wawancara terhadap narasumber, ditemukan adanya persamaan dan perbedaan hasil yang didapat. Hasil tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan dan perspektif narasumber terhadap penggunaan *fintech* sebagai sarana transaksi pembayaran. Pertanyaan wawancara disesuaikan dengan pemetaan AST, yang memetakan masing-masing struktur menjadi tujuh bagian, yaitu: Sumber struktur, system Internal, sumber struktur baru, kecocokan, keputusan menggunakan serta hasil penerapan.

### **Sumber Struktur Baru (P1)**

Para pemilik kedai Bakso tertatik untuk menggunakan *fintech* sebagai sarana transaksi untuk penjualan Baksonya dikarenakan kepercayaan mereka terhadap teknologi tersebut serta berbagai manfaat yang ditawarkan teknologi tersebut bagi struktur organisasi yang mereka kelola, apalagi fitur dari *fintech* dapat mencegah terjadinya kecurangan serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan penjualan Bakso yang mereka lakukan. berikut adalah hasil analisis atas wawancara mengenai Sumber Struktur (P1) .

Bila ditinjau dari Spirit, yaitu sebuah sikap untuk lebih memanfaatkan *fintech* transaksi secara tradisional, khususnya pada bidang pengambilan keputusan,

kepemimpinan, efisiensi, manajemen konflik serta atmosfer organisasi. Pemilik kedai mulai memikirkan bagaimana *fintech* dapat digunakan sebagai satu bagian yang menyatu sebagai sarana promosi dan inovasi untuk kemajuan bisnisnya. Namun demikian tidak semua pemilik kedai yang menerapkan hal ini, sebab ada pemilik kedai yang lebih memilih spirit konvensional dibanding menggunakan *fintech*, mereka beralasan suasana lebih baik jika kedai yang mereka kelola terlihat ramai secara kasatmata dibanding menggunakan *fintech*. Dia menyakini bila penggunaan *fintech* dengan berbagai fiturnya menyebabkan konsumen malas mendatangi kedainya. Hal ini terkait dengan promosi yang mereka lakukan. bila kedai terlihat sepi, maka hal ini tidak mendukung promosi produk yang mereka jual, meski pemasukan tetap berjalan.

Spirit juga berkaitan dengan sarana manajemen konflik terhadap kecurangan dan kepercayaan public. Hal ini membuktikan bahwa *fintech* bisa membantu pengelola kedai meningkatkan kepercayaan masyarakat serta menangani konflik yang terjadi. Terlebih untuk kedai bakso yang memiliki banyak cabang seperti kedai Bakso Boejangan dan kedai Bakso Buka Baju, dengan *fintech* pengelola masih bisa melakukan manajemen kontrol walau tanpa harus selalu hadir di kedai yang mereka miliki.

Hal lain yang terkait dengan spirit adalah lingkungan organisasi, dari wawancara yang dilakukan diketahui bila terdapat beberapa dampak yang muncul. Ada yang mengangggab positif, ada juga yang netral saja. hal ini tergantung perspektif pengelola terhadap lingkungan kedai yang mereka kelola. Dengan *fintech* beberapa peran berdampak positif pada proses pelaporan terhadap *stakeholder*, contoh; dengan diterapkan *fintech* bagian keuangan dapat melakukan pencatatan transaksi secara lebih rapi, sehingga sangat meringankan tugas mereka dalam melakukan pelaporan keuangan yang mereka buat. Sehingga memberikan kesan yang positif di mata *stakeholder*.

Pengelola kedai lain mengangggab *fintech* merupakan inovasi yang berlian, mereka mengangggab keberadaan teknologi ini mempermudah mereka dalam melakukan control terhadap bisnisnya. Dengan berbagai fitur yang tersedia, *fintech* mampu meningkatkan kepercayaan stockholder pada karyawannya. Sehingga lingkungan bisnis menjadi harmonis, yang tentunya baik secara langsung maupun tidak akan berdampak pada perkembangan bisnisnya.

Namun ada juga pengelola kedai yang mengangggab keberadaan *fintech* pada lingkungan organisasinya tidak memberi dampak yang berarti. *Fintech* hanya diangggab sebagai sarana pendukung bisnis, namun bukan

sebagai bagian paling strategis bagi bisnisnya, hal ini sangat wajar karena perspektif berbagai pelaku tidak sama. Tapi jika disimpulkan dari sikap-sikap diatas, tidak ada pengelola yang memiliki sikap resistensi terhadap *fintech* pada lingkungan organisasinya.

### **Sistem Internal**

Untuk menerapkan *fintech* pada usahanya, para pengelola kedai menyiapkan sebuah *system* internal untuk dijadikan landasan saat menerapkan teknologi tersebut. *System* ini tidak harus berupa *system* baku yang tertulis, namun bisa saja berupa kebiasaan social yang sudah berkembang atas penggunaan teknologi yang biasa mereka terapkan, yang ternyata bisa dijadikan landasan atas diterapkannya teknologi tersebut. Berikut adalah hasil analisis atas wawancara mengenai *system* internal (P6).

Pengetahuan pribadi pengelola kedai terhadap *fintech*, pada kenyataannya sangat mempengaruhi kebijakan kedai untuk menerapkan teknologi ini. Awalnya, kenyamanan pribadi pengelola saat menggunakan *fintech* menjadi penyulut diterapkannya teknologi ini, yang selanjutnya pengelola menginginkan agar kenyamanan yang sama bisa dirasakan oleh konsumennya. Kenyamanan yang dirasakan pengelola kedai adalah nyaman saat bertransaksi serta keamanan atas aset yang mereka miliki. Pengalaman inilah yang memotivasi mereka untuk

menerapkan *fintech* di kedai mereka. Selain pengalaman pribadi, kebiasaan karyawan pada lingkungan organisasi juga berkontribusi menjadi pertimbangan untuk penerapan *fintech* ini. Jika lingkungan organisasi sudah terbiasa menggunakan *fintech*, maka akan makin mudah bagi pengelola kedai menerapkan *fintech* ini bagi pengembangan bisnis mereka.

### **Sumber Struktur Baru (P3)**

Penerapan *fintech* pada usaha kedai Bakso, mendorong munculnya struktur baru yang timbul sebagai akibat adanya berbagai macam kebutuhan maupun perubahan yang terjadi seiring diterapkannya teknologi tersebut. Berikut adalah hasil analisis atas wawancara mengenai sumber struktur baru (P3) pada kedai Bakso yang diteliti:

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bila seiring diterapkannya teknologi ini, berbagai macam struktur barupun mulai bermunculan. Saat ini konsumen bisa melakukan pesan antar dengan menggunakan *fintech*. Pada awalnya layanan ini tidak dilakukan sendiri oleh pengelola kedai, alasannya layanan ini membutuhkan sumberdaya lain dan cukup memberatkan, namun setelah dilakukan pengamatan dan analisis yang matang, akhirnya layanan ini mereka kelola sendiri.

Dari sisi konsumen, penerapan *fintech* ini juga dirasa sangat menguntungkan, khususnya saat melakukan transaksi pembelian. Hal ini bagi pengelola kedai sangat

menarik, karena dahulu hal ini tidak pernah mereka perkirakan. Selanjutnya beberapa inovasi berupa pencatatan secara global juga menjadi sumber struktur baru bagi pengelola, karena awalnya fitur pencatatan tersebut dilakukan secara manual.

### **Sumber Struktur Sosial Baru (P4)**

Penerapan *fintech* pada kedai Bakso akan mendorong munculnya budaya baru di tempat usaha. Budaya tersebut muncul dari kebiasaan yang terus berulang, yang kemudian berkembang menjadi budaya atau perilaku social yang baru. Berikut adalah hasil analisis atas wawancara mengenai sumber struktur social baru (P4).

Ditinjau dari sudut perilaku dan budaya social. Dengan diterapkan *fintech*, hamper semua pengelola kedai menerima dengan tangan terbuka setiap perubahan yang ada. Ini disebabkan karena nilai positif *fintech*, akibatnya kepercayaan mereka semakin tumbuh atas kemudahan menerapkan teknologi ini di tempat usahanya.

Dari sudut masyarakat atau konsumen, manfaat *fintech* selain mereka tinjau dari sudut keamanan, factor keadaan keluarga juga menjadi dasar pertimbangan bagi diterimanya budaya penggunaan teknologi ini, khususnya bagi orangtua yang memiliki anak kecil. Berbagai kemudahan dalam menggunakan *fintech* bisa membantu mereka mengurangi pekerjaan yang bisa menyita waktu mereka dalam memberikan

perhatian pada anak. Munculnya berbagai perilaku social di atas menjadi pertimbangan pengelola kedai untuk menerapkan *fintech* di tempat usahanya. Strukturasi ini kelak akan saling mempengaruhi sikap pengambilan keputusan (P5).

#### **Keputusan menggunakan *Fintech/ Decition Process (P5)***

Dalam proses pengambilan keputusan. *Fintech* dapat menjadi pertimbangan penting untuk mendapatkan keputusan ekonomis (Baddeley, 2004). Berikut adalah hasil analisis atas keputusan penggunaan *Fintech* (P5) pada kedai Bakso yang diteliti:

Keputusan ekonomis berkaitan dengan perhitungan bisnis yang menguntungkan, baik secara finansial maupun promosional, sehingga memerlukan perhatian yang sangat serius. Dalam hal *participation*, *fintech* diharapkan dapat menjadi pemicu meningkatnya partisipasi pengelola kedai maupun pihak luar, khususnya pelanggan dalam memanfaatkan teknologi ini.

Berdasar hasil wawancara, diketahui bila partisipasi pelanggan pada proses bisnis sangat mempengaruhi keputusan pengelola kedai untuk menerapkan *fintech*. Alasannya adalah *fintech* dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan pesanan. Alasan lain penggunaan *fintech* adalah perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang pesat menjadi pertimbangan tersendiri bagi pengelola kedai untuk ikut menerapkan teknologi ini.

Factor selanjutnya yang menjadi dasar pemanfaatan *fintech* adalah, *fintech* bisa dimanfaatkan sebagai sarana untuk manajemen konflik. Adapun konflik dan kendala yang sering muncul terkait dengan pengelolaan kedai Bakso adalah factor cuaca serta kesalahan saat pencatatan transaksi. Namun dengan adanya fitur pengantaran pesanan yang disertai system pembayaran elektronik yang sederhana namun efektif. Kendala dan konflik yang muncul karena adanya factor cuaca dan kesalahan saat pencatatan transaksi bisa teratasi. Situasi dan kondisi tersebut justru menjadikan penerapan teknologi ini menjadi suatu keunggulan. Dengan pemanfaatan *fintech* kesalahan pencatatan yang terjadi saat transaksi bisa diminimalisir oleh pengelola kedai. Keuntungan lain dari pemanfaatan *fintech* adalah bisa menghilangkan ketidaktersediaan uang tunai oleh pelanggan. Kebiasaan inilah mau gak mau memaksa pengelola kedai untuk menggunakan *fintech*, sebab banyak dari pelanggan yang sudah terbiasa menggunakan *fintech* sebagai sarana transaksi mereka, baik saat belanja di toko maupun untuk keperluan pemenuhan kebutuhan lainnya. Akibatnya saat mereka membeli Bakso, mereka juga menanyakan hal yang sama, apakah kedai mereka menerima pembayaran melalui *fintech*. Hal inilah yang menjadi alasan utama pengelola kedai untuk menerapkan

*fintech* pada bisnis yang mereka kelola.

Factor terakhir yang menjadi dasar pertimbangan pengelola kedai untuk memanfaatkan *fintech* adalah *task management*, khususnya dalam hal yang berkaitan dengan transaksi, rekapitulasi dan pencatatan laporan keuangan. Dari hasil wawancara yang dilakukan mengenai *task management*, diketahui bila penggunaan *fintech* memberi dampak yang menguntungkan. Hal ini sesuai dengan tujuan penggunaan *fintech* itu sendiri, yaitu: mempermudah proses transaksi dan pencatatan, sehingga kesalahan dan kelalaian yang biasa terjadi pada proses transaksi dan pencatatan secara manual bisa diminimalisir.

#### **Hasil Penerapan Fintech/Decision Outcomes (P7)**

Setelah para pengelola kedai memutuskan penerapan *fintech*, maka harus ada hasil yang signifikan atas pengambilan keputusan tersebut. *Fintech* harus dapat menjadi pandangan teknis dan ekonomis sebagai landasan pengambilan keputusan (Barley & Tolbert, 1997) serta berkualitas (Desanctis et al., 1994). Hal ini sesuai dengan alasan yang diungkapkan para pengelola saat wawancara, mengapa mereka memanfaatkan *Fintech*. Berikut adalah hasil analisis wawancara atas penerapan *Fintech*.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bila penerapan *fintec*, baik secara teknis maupun ekonomis

sangat membantu pengelola dalam melakukan pencatatan, mempermudah proses transaksi, serta peningkatan proses penjualan. Adapun secara kualitas, penerapan *fintech* bisa mempercepat proses transaksi dan mengurangi jumlah uang yang beredar.

#### **Pembahasan**

Berdasar analisis yang dilakukan, bila penerapan *fintech* oleh para pengelola kedai ternyata melalui proses yang panjang serta banyak pertimbangan. Saat pertamakali mengenal teknologi ini mereka tidak serta merta langsung mau memanfaatkannya. Perlu adanya kecermatan dan pertimbangan. Apalagi bila penerapan tersebut dikaitkan dengan macam strukturasi yang dipetakan berdasarkan *Adaptive Structuration Theory* (AST). Hal ini disebabkan karena strukturasi dan kecocokan yang ada pada *Adaptive Structuration Theory* (AST) akan berpengaruh terhadap hasil akhir penerapan teknologi ini. Dari analisis yang dilakukan juga diketahui bila pengelola kedai tidak melakukan resistensi yang berlebihan saat memutuskan untuk pemanfaatan *fintech*. Terlebih bila dikaitkan dengan tingginya permintaan pelanggan, kondisi pasar, kemudahan penggunaan, serta perkembangan kondisi lingkungan. Factor-faktor inilah yang memotivasi pengelola kedai untuk mempertimbangkan dan memutuskan penggunaan teknologi ini.

Namun demikian pengelola kedai juga perlu mewaspadai adanya berbagai konsekwensi yang muncul dari penerapan teknologi ini. Berikut adalah hasil analisis atas penerapan *fintech* sebagai sarana pembayaran pada kedai Bakso dengan

pendekatan *Adaptive Structuration Theory* (AST), kolom sentiment adalah kolom reaksi yang didapat, yang nanti akan digunakan untuk menentukan factor pendukung dan penghambat saat proses implementasi.

**Tabel 3**  
**Penerapan *fintech* sebagai sarana transaksi pembayaran Pada Kedai Bakso Dengan Pendekatan AST**

No	Konstruk	Proposisi	Hasil	Sentimen
1.	<b>Sumber Struktur (SS) (P1)</b> ▪ Fitur dan Struktur	Manfaat <i>fintech</i>	<i>Fintech</i> meningkatkan kepercayaan publik	Positif
			<i>Fintech</i> meningkatkan kemudahan	Positif
	▪ Spirit	Prinsip lebih memilih <i>fintech</i>	Fintech meningkatkan inovasi	Positif
			Fintecj menjadi komplemen atas transaksi konvensional	Positif
			Fintech digunakan sebagai sarana manage konflik	Positif
			Fintech meningkatkan sarana publik	Positif
	▪ Lingkungan Organisasi	Norma dan Lingkungan Organisasi	Fintech meningkatkan kerapian pencatatan	Positif
			Sumber inspirasi untuk melakukan inovasi besar	Positif
			mendorong perubahan yang signifikan	Positif
			Kebiasaan social terhadap teknologi	Pengetahuan pribadi maupun karyaman, memudahkan

2.	<b>Sistem Internal (P6)</b>		penerapan fintech	
		Pengetahuan tentang fintech	Informasi manfaat fintech di lapangan menjadi pertimbangan penerapan fintech	Positif
		Norma dalam kelompok	Proses penyesuaian dan penerapan fintech membutuhkan keseriusan	Positif
3.	<b>Sumber Struktur Baru (SSB) (P3)</b>	Struktur baru, inovasi	Layanan pesan antar merupakan inovasi dari penerapan fintech	Positif
			Fintech banyak memberi keuntungan	Positif
			Pencatatan menjadi lebih rinci dan akurat	
			Skema biaya memberatkan	Negative
			Ketidaksiapan infrastruktur dalam menerapkan layanan	Negative
4.	<b>Keputusan menggunakan</b>	Sebagai pertimbangan penting untuk keputusan ekonomi	Melengkapi transaksi konvensional dan menambah nilai ekonomi	Positif
			Meningkatkan penjualan pesan antar	Positif
			Menjadi alternative bagi transaksi konvensional	Positif
			Mempermudah proses bisnis	Positif
			Membantu proses promosi	Positif
			Tidak bertambah	Negative

	<b>fintech / decision process (DP) (P5)</b>		secara signifikan			
		Participation	Mendukung pengelola yang terlibat	Positif		
			Dukungan konsumen atas penerapan fintech	Positif		
		Management Konflik	Terdapat fitur pencatatan	Positif		
			Sebagai alternative pembayaran tunai	Positif		
			Mempermudah pelanggan melakukan pesanan	Positif		
			Meminimalisir kesalahan dan kecurangan	Positif		
		Influence Behavior	Kebiasaan pelanggan menjadi pertimbangan dalam penerapan fintech	Positif		
			Permintaan pelanggan untuk menyediakan layanan fintech	Positif		
			Pertanyaan pelanggan atas tersedianya layanan fintech	Positif		
		Task Management	Membantu pekerjaan manajerial melalui fungsi transaksional	Positif		
		5.	<b>Hasil Penerapan Fintech /</b>	Pandangan teknis dan ekonomis sebagai dasar	Memberikan fungsi transaksional	Positif
					Memberikan fungsi inovasi dan promosi	Positif
					Mengurang terjadinya kesalahan dan kecurangan	Positif
Mempermudah	Positif					



<b>Decision Outcomes (DO) (P7)</b>	pengambilan keputusan dan kualitas	proses transaksi	
		Meningkatkan penjualan dan manajemen konflik	positif
		Memberikan laporan dan pembukuan	Positif
		Alternative pembayaran secara tunai	Positif
		Mengurangi jumlah uang yang beredar	Positif

Dari hasil analisis yang dilakukan diketahui bahwa factor utama yang menyebabkan pengelola kedai menerapkan teknologi ini adalah kemudahan dalam implementasinya. Sebagai sarana yang baru muncul *fintech* dinilai bisa memperlancar proses bisnis organisasi. Dengan *fintech* pencatatan setiap transaksi maupun transfer ke rekening bisa dilakukan dengan sangat mudah, apalagi dengan adanya fitur uang elektronik yang bisa masuk ke rekening secara otomatis, tentu ini bisa meringankan tugas penyetoran ke bank. Dengan *fintech*, keuntungan yang didapat juga bisa diperhitungkan lebih awal, apalagi pasar yang dijangkau juga bisa lebih luas. Hal ini sangat meringankan tugas-tugas dari pengelola kedai. Bahkan dengan menerapkan *fintech*, pengelola kedai mulai berfikir untuk tidak menambah karyawan yang bertugas di bagian keuangan, karena pencatatan keuangan semuanya sudah terhandle oleh *fintech*. Namun demikian, dibalik semua kemudahan yang ditawarkan,

penerapan *fintech* juga memunculkan konsekuensi negative bagi penggunanya, yaitu; adanya biaya yang muncul sebagai akibat penggunaan fasilitas tersebut. Demikian juga dengan *fintech* dari aplikasi Go-Jek ini, yang untuk selanjutnya disebut Go-Pay. *Fintech* ini juga menawarkan jasanya pada pengelola kedai dengan imbalan nominal tertentu. Melihat angka yang tertera dari nominal tersebut, awalnya para pengeloka kedai merasa keberatan, sehingga timbul penolakan. Namun setelah melihat tingginya permintaan konsumen akan layanan yang tersedia, akhirnya pengelola kedai beruba fikiran dan mulai menerapkan teknologi tersebut. Apalagi setelah dilakukan evaluasi, ternyata *fintech* ini sangat membantu dalam mengembangkan bisnis yang mereka kelola. Ada juga pengelola kedai yang sedari awal sudah menerapkan *fintech* ini, karena secara pribadi sudah sangat memahami teknologi ini. Dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan, *fintech* telah

mereka jadikan mitra dalam pengembangan bisnisnya.

Keuntungan lain yang dari pemanfaatan teknologi ini adalah kurangnya kecurangan (Adeyeye, 2008). Dengan *fintech* semua transaksi akan tercatat secara *computerized*, sehingga memudahkan mereka memcocokkan transaksi saat *stock opname*.

Namun demikian, adanya berbagai keuntungan serta dampak di atas, tidak akan ada artinya bagi pengelola kedai jika tidak ada keselarasan internal dalam kedai yang mereka kelola. Untungnya dengan penerapan *fintech* ini pengelola kedai sangat dimudahkan dalam melakukan harmonisasi kepada para karyawan. Apalagi berdasarkan pengamatan yang dilakukan, diketahui bila kebanyakan dari karyawan mereka ternyata juga sudah familier dengan teknologi ini. Hal ini sesuai dengan (Avgerou, 2001) yang mengatakan bila dalam penerapan teknologi ini, pelaku usaha tidak perlu mengalami kesulitan dalam mengenalkannya pada karyawan. Apalagi setelah penerapannya konflik yang seringkali muncul dapat diminimalisir pada tingkat yang sangat rendah.

Hasil analisis juga menunjukkan bila kebanyakan kaum ibu, khususnya yang memiliki anak kecil sangat terbantu oleh *fintech*, karena keberadaannya dirasa sangat memudahkan mereka dalam melakukan pesanan terhadap produk tertentu. Apalagi dengan *fintech*, kaum ibu tidak perlu lagi

meninggalkan anaknya hanya untuk sekedar mengambil uang di ATM guna membayar pesanan atas barang yang mereka beli.

Dari hasil analisis juga diketahui bila penerapan *fintech* pada kedai Bakso banyak dipengaruhi oleh factor eksternal yang sebelumnya secara strategis tidak terfikirkan oleh pengelola kedai, yaitu perilaku pasar yang secara tidak langsung memaksa pengelola kedai untuk segera menerapkan teknologi ini di kedai mereka. Pasar yang sudah terbiasa praktis, mulai meninggalkan metode transaksi dan pembayaran secara konvensional. Apalagi dalam implementasinya penerapan *fintech* ini bisa membuat pengelola kedai lebih fokus, sehingga bisa mengembangkan strategi dan inovasi yang sesuai bagi perkembangan bisnis mereka. Sikap resisten terhadap teknologi ini hanya akan kehilangan pangsa pasar. Dengan kata lain *fintech* dengan berbagai layanan yang ditawarkan dapat menjadi mitra pendukung perluasan pasar serta roda penggerak utama bisnis mereka.

#### **Faktor Pendukung dan Penghambat.**

Setelah dilakukan tahapan analisis dengan *Adaptive Structuration Theori* (AST) serta kesesuaian yang terjadi pada penelitian, selanjutnya dilakukan pemetaan terhadap factor pendukung dan penghambat penerapan dan penggunaan *fintech* sebagai sarana untuk melakukan transaksi pembayaran. Pemetaan dilakukan berdasarkan sentimen

atau reaksi yang didapar dari hasil analisis yang ada di table 3. Kategorisasi dibuat berdasarkan nilai-nilai penggunaan *fintech* yang sudah disebutkan. Adapun parameternya adalah hasil

wawancara narasumber yang juga sudah ditampilkan pada table 3. Berdasar reaksi tersebut, maka dapat dibuat kategorisasi sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Factor Pendukung dan Penghambat Penerapan Fintech Sebagai Sarana Transaksi Pembayaran Pada Kedai Bakso di Kota Malang**

No	Jenis Faktor	Kategori	Parameter
1.	Pendukung	Kenyamanan	Sarana, Manajemen Konflik, Pengetahuan karyawan, mudah dalam penerapan
		Keamanan	Kepercayaan Publik
		Kesesuaian Transaksi	Kerapian, kerincian dan keakuratan pencatatan, serta mengurangi kesalahan dan kecurangan.
		Kemudahan	Memudahkan pelanggan melakukan pemesanan serta jadi alternative pembayaran secara tunai
2.	Penghambat	Bisnis	Inovasi, komplemen transaksi secara konvensional, menguntungkan kelangsungan bisnis dan mengoptimalkan promosi
		Implementasi Teknologi	Penyesuaian penerapan teknologi
		Biaya	Skema biaya yang memberatkan
		Kesiapan Infrastruktur	Ketidaksiapan infrastruktur dalam menerapkan layanan

### **Faktor Pendukung Kenyamanan**

Kenyamanan dalam menggunakan *fintech* (Alvani, 2017) menjadi faktor utama bagi pengelola kedai untuk menerapkan teknologi ini sebagai sarana transaksi pembayaran. Dengan *fintech*, baik pengelola kedai maupun pelanggan merasa lebih nyaman tanpa perlu khawatir terjadinya kesalahan dalam melakukan transaksi, karena dengan

memanfaatkan *fintech* pencatatan bisa dilakukan dengan lebih rapi, rinci dan akurat. Dengan adanya kenyamanan ini, maka ketidakpercayaan terhadap *e-payment* (Jennex et al., 2004) sedikit demi sedikit menjadi berkurang, bahkan berubah menjadi hal yang positif. *Fintech* juga bisa digunakan sebagai sarana untuk manage konflik. Dengan *fintech* konflik yang biasa atau akan terjadi dalam

organisasi dapat diminimalisir. Selain itu factor lain yang menjadi pendorong pengelola kedai untuk mempertimbangkan penerapan *fintech* adalah meningkatkan pengetahuan karyawan atas pemahamannya terhadap teknologi.

#### **Keamanan.**

Dari hasil analisis diketahui, bila pengelola kedai mempercayakan transaksi yang mereka lakukan pada penyedia *fintech*, untuk kemudian uang tersebut setelah terakumulasi, mereka pindah ke rekening Bank mereka. Hal ini selain lebih aman, juga bisa menghindari terjadinya *Ciber fraud*. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Adeyeye, 2008) bahwa banyaknya insiden *cyber fraud*, menjadikan alasan penggunaannya untuk menerapkan layanan *e-payment*.

#### **Kesesuaian Transaksi**

Pengelola kedai merasakan bahwa fitur yang disediakan *fintech* banyak memberikan keuntungan, yaitu bisa mengurangi kesalahan yang dilakukan manusia. Pengelola kedai percaya bahwa dengan menggunakan *fintech*, bisa mengurangi kesalahan serta *fraud* yang biasa terjadi pada transaksi konvensional (Adeyeye, Pretorius, & Kalema, 2014).

#### **Kemudahan**

*Fintech* menawarkan fitur yang pada awalnya memberikan *first impression* yang baik kepada penggunaannya (Treiblmaier, Pinterits, & Floh, 2006). Berbagai fitur yang disediakan *fintech* banyak

memberikan kemudahan bagi pengelola kedai dalam mengelola bisnisnya, terutama saat mereka melakukan pengambilan keputusan, mengelola konflik yang terjadi, maupun saat melakukan pencatatan atas transaksi keuangan. Pada akhirnya banyaknya kemudahan ini, seolah bagai candu bagi pengelola kedai untuk tetap memanfaatkan teknologi ini dalam mengelola bisnisnya.

#### **Bisnis**

Dari analisis yang dilakukan, diketahui bila penerapan *fintech* oleh pengelola kedai murni dilakukan untuk kepentingan bisnis. (Effah, 2016) mengatakan, diperlukan kesadaran oleh pengelola kedai itu sendiri untuk menerapkan *fintech* pada bisnisnya. Dengan *fintech* pengelola kedai mudah melakukan pengambilan keputusan serta inovasi, sehingga focus usaha menjadi semakin terarah.

#### **Faktor Penghambat Implementasi Teknologi**

Psds awal perkenalannya dengan *fintech*, banyak pengelola kedai yang ketakutan untuk mengimplementasikan teknologi ini. Karena baik dirinya maupun karyawannya belum terbiasa dengan *fintech* ini. Perlu keseriusan bagi mereka untuk memahaminya dengan seksama baik mengenai kelebihan maupun kelemahan-kelemahannya. Sebelum mengenalkan dan mengimplementasikan teknologi ini kepada para karyawannya dan

kegiatan usahanya. Belum lagi adanya biaya tambahan yang nanti harus mereka keluarkan dari implementasi teknologi ini. Factor inilah yang menjadi alasan dari pengelola kedai untuk tidak serta merta mengimplementasikan teknologi ini dalam mengelola bisnis mereka.

### **Biaya**

Factor lain yang menjadi penghambat pengelola kedai untuk mengimplementasikan *fintech* pada bisnis yang mereka kelola adalah munculnya biaya. Untuk implementasi *fintech*, ada biaya tambahan yang harus mereka keluarkan. Walau tidak terlalu memberatkan, karena pada prakteknya tambahan biaya ini bisa mereka atasi dengan cara melakukan penyesuaian terhadap harga Bakso yang mereka jual. Apalagi dengan implementasi *fintech* ini kegiatan bisnis yang mereka jalankan menjadi makin lancar. Sesuai dengan hasil analisis yang diperoleh di lapangan, factor biaya ini dirasakan tidak terlalu mengganggu.

### **Kesiapan Infrastruktur.**

Terkait dengan kesiapan infrastruktur (Catherine, 2019) berpendapat terdapat tantangan yang dihadapi UMKM yaitu, mulai dari keterbatasan akses pasar yang luas, akses teknologi, dan akses peningkatan skill, apalagi mayoritas masyarakatnya masih unbanked.

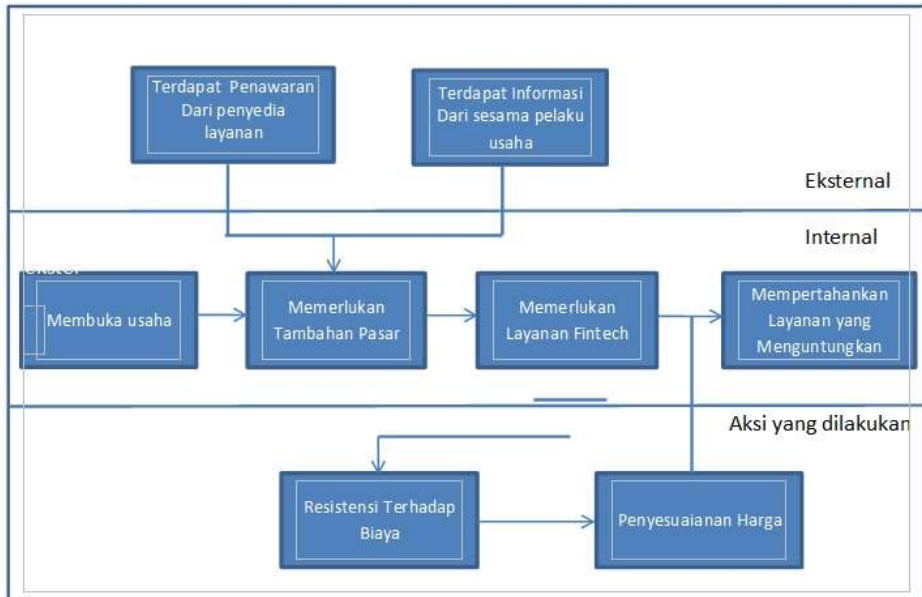
Tentu hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola untuk mengimplementasikan *fintech* ini di bisnis mereka. Belum lagi terbatasnya persediaan instrumen pembayaran elektronik (Goodman, Osiakwan, & Bernstein, 2004), maka akan juga dapat menghambat penggunaan *fintech* di kalangan pelaku usaha. Namun hal ini tidak perlu terlalu dikuatirkan sebab, dengan adanya infrastruktur yang stabil dan tersebar, serta dengan peraturan kerangka kerja yang jelas dari pemerintah. Implementasi *fintech* di masyarakat masih bisa dipacu, sehingga bisa memberikan nilai positif bagi peningkatan kegiatan usaha. (Baddeley, 2004).

### **Pola Implementasi Fintech Pada Kedai Bakso.**

Untuk mengetahui pola ini, diuraikan alur yang diperoleh dari data observasi yang didapat saat dilakukan wawancara. Selanjutnya alur dan data hasil observasi yang didapat dari lima kedai tersebut akan digabungkan untuk disusun menjadi sebuah pola yang dapat mewakili proses implementasi pada sector ini.

Hasil observasi ini kemudian diambil irisannya untuk membentuk pola penerapan *fintech* narasumber. Berikut adalah pola implementasi *fintech* pada kedai Bakso yang ada di kota Malang.

**Gambar 1**  
**Pola Implementasi Fintech padaKedai**  
**Bakso di Kota Malang**



Gambar Alur diatas menjelaskan, bahwa para pengelola kedai dalam mengoptimalkan perkembangan bisnisnya merasa perlu untuk menerapkan *fintech*. Keputusan tersebut semakin menguat setelah mereka menerima tawaran dari penyedia layanan *fintech* serta menerima informasi dari sesama pelaku atas manfaat penggunaan *fintech*. Setelah menggunakan *fintech* muncul resistensi terhadap biaya sebagai akibat penggunaan layanan. Sehingga pengelola kedai merasa perlu untuk melakukan penyesuaian harga terhadap Bakso yang mereka jual. Pada akhirnya pengelola kedai berupaya maksimal untuk mempertahankan penggunaan

*fintech* karena sangat menguntungkan usahanya.

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini di bagi dalam 2 bagian, yaitu factor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *fintech* pada Kedai Bakso diperoleh dari penerapan *Adaptive Structuration Theory* (AST) dan pola penerapannya yang diperoleh dari observasi secara langsung, yaitu saat melakukan wawancara dengan narasumber atau informan. Tujuannya adalah agar hasil yang ditemukan dari penelitian ini disamping dapat digunakan oleh para pengelola kedai, juga dapat digunakan oleh pengguna *fintech* lainnya seperti; pemerintah,

penyedia, serta actor lain yang terlibat dalam teknologi ini.

Factor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *fintech* dibagi menjadi 2 bagian, yaitu; factor pendukung dan penghambat. Adapun factor yang mendukung pengelola kedai untuk menggunakan *fintech* adalah kenyamanan, keamanan, kesesuaian transaksi, serta proses bisnis. Termasuk dalam hal ini adalah kemudahan dalam pencatatan, kemudahan dalam proses transaksi, serta peningkatan penjualan.

Adapun factor penghambat penggunaan layanan ini adalah implementasi teknologi, biaya dan kesiapan infrastruktur. Intinya adalah, hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan teknologi ini adalah proses penyesuaian di beberapa titik saat teknologi ini akan diterapkan.

Pola penerapan *fintech* pada kedai Bakso ini terbagi dalam beberapa fase, yang secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

1. Pengelola kedai memerlukan perluasan pasar
2. Ada penyedia *fintech* yang datang menawarkan layanannya
3. Pengelola kedai menerima informasi manfaat *fintech* dari sesama pengguna.
4. Pengelola mencoba menerapkan *fintech*.
5. Muncul masalah atas implementasinya.

6. Pengelola melakukan penyesuaian
7. Pengelola mempertahankan layanan yang menguntungkan dari penerapan *fintech*.

### Saran

Penelitian ini dilakukan terhadap Kedai Bakso di Malang yang menggunakan layanan *fintech* dari Merk "Go-Pay". Peneliti selanjutnya diharap dapat melakukan penelitian pada pelaku bisnis lain dengan mengubah sudut pandang penggunaan *fintech* yang tidak hanya sekedar focus pada jenis uang dan pembayaran elektronik, tapi bisa juga diperluas pada jenis *fintech* lainnya, seperti: *Saving Loan*, *Startup Capital*, *investment*, *Blockcain*, *Crowdfunding*, *E-Commerce*, *E-Walled*, serta jenis *fintech* lainnya.

Tinjauan berbagai jenis *fintech* tentu akan memberikan hasil yang berbeda, begitu pula bila penggunaannya ditinjau dari sudut yang berbeda. Missal dari sudut pandang pengguna, pelanggan, penyedia atau regulator, tentu hal ini akan semakin memperkaya referensi mengenai perkembangan *fintech* di Indonesia.

### DAFTAR PUSTAKA

- 6 marketing trends in the FinTech industry | SecurionPay. (n.d.). Retrieved June 4, 2017, from <https://securionpay.com/blog/6-marketing-trends-fintech-industry/>

- Abrahão, R. de S., Moriguchi, S. N., & Andrade, D. F. (2016). Intention of adoption of mobile payment: An analysis in the light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *RAI Revista de Administração e Inovação*, 13(3), 221–230. <https://doi.org/10.1016/j.rai.2016.06.003>
- ADB. (2017). Accelerating Financial Inclusion in South-East Asia With Digital Finance, 86.
- Adeyelu, T. S., Pretorius, P., & Kalema, B. M. (2014). An E-Payment System in Nigeria: Success Militating Factors. *International Journal of Advanced Computer Research*, 4(1), 231. Retrieved from <http://shu.summon.serialssolutions.com.lcproxy.shu.ac.uk/2.0.0/link/0/eLvHCXMw7V1bS8MwFA7ikyBe8H4jTz6tmubWdDBkyloviqDvo2vaMRhVd3nw35uTnE62sR8gCIWPKMs5peHkJD05HyGC37FoxSbkIRC6WpQJarQUlkO8YVJqsCDZYNkOY3BglsHv3ZjJL3lth8FHJrxf7A2O2sq1cPnVwQ0UvC7teHUyJFrwXYgy>
- Adeyeye, M. (2008). e-Commerce, Business Methods and Evaluation of Payment Methods in Nigeria. *Electronic Journal Information Systems Evaluation Volume*, 11(1), 1–6. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:e-Commerce,+Business+Methods+and+Evaluation+of+Payment+Methods+in+Nigeria#0>
- Alvani, P. (2017). Financial Technology, Regulasi dan Adaptasi Perbankan di Indonesia, 9816(1), 51–62.
- Amalia, F., Chishti, S., & Barberis, J. (2016). Book Review : THE FINTECH BOOK : THE FINANCIAL TECHNOLOGY HANDBOOK FOR INVESTORS , ENTREPRENEURS AND VISIONARIES, 31(3), 345–348.
- Ananta, W. (n.d.). OJK Sebut Layanan Keuangan Berbasis Teknologi Kurang Diperhatikan | Bisnis | Arah.Com. Retrieved April 26, 2017, from <https://www.arah.com/article/22069/ojk-sebut-layanan-keuangan-berbasis-teknologikurangdiperhatikan.html>
- Avgerou, C. (2001). The significance of context in information systems and organizational change. *Information Systems Journal*, (11), 43–63. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2575.2001.00095.x>
- Baddeley, M. (2004). Using e-cash in the new economy: An economic analysis of micropayment systems. *Journal of Electronic Commerce Research*, 5(4), 239–253.
- Barley, S. R., & Tolbert, P. S. (1997). Institutionalization and Structuration: Studying the Links between Action and Institution. *Organization Studies*, 18(1), 93–



117.  
<https://doi.org/10.1177/017084069701800106>
- Begini Cara Telkomsel Rangkul Pelaku UMKM. (n.d.). Retrieved November 16, 2017, from <https://inet.detik.com/telecommunication/d-3628879/begini-cara-telkomsel-rangkulpelakuumkm>
- Chadha, R. (2017). Indonesian Ride-Hailing Unicorn Go-Jek Accelerates Digital Payments - eMarketer. Retrieved October 27, 2017, from <https://www.emarketer.com/Article/Indonesian-Ride-Hailing-Unicorn-Go-Jek-Accelerates-Digital-Payments/1015048>
- Depkop. (2012). Perkembangan Data Usaha Mikro , Kecil , Menengah ( Umkm ) Dan Usaha Besar ( Ub ) Perkembangan Data Usaha Mikro , Kecil , Menengah ( Umkm ) Dan Usaha Besar ( Ub ). *Www.Depkop.Go.Id*, (1), 2011–2012.
- Desanctis, G., Poole, M. S., & Zmud, R. W. (1994). Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science*, 5(2), 121–147.  
<https://doi.org/10.1287/orsc.5.2.121>
- Dorong UMKM Naik Kelas Lewat Gojek Wirausaha, Retrieved April 3, 2019  
<https://ekonomi.kompas.com/read/2019/02/20/142027526/dorong-umkm-naik-kelas-lewat-gojek-wirausaha>.
- Effah, J. (2016). Institutional Effects on E-payment Entrepreneurship in a Developing Country: Enablers and Constraints. *Information Technology for Development*, 22(2), 205–219.  
<https://doi.org/10.1080/02681102.2013.859115>
- Ekspansi T-Cash di Bandung, Telkomsel Tempel UMKM. (n.d.). Retrieved November 16, 2017, from <https://inet.detik.com/telecommunication/d-3225177/ekspansi-t-cash-di-bandungtelkomseltempel-umkm>
- FinTech Indonesia dan Perkembangannya | KoinWorks Blog. (n.d.). Retrieved April 26, 2017, from <https://koinworks.com/blog/fintech-indonesia-dan-perkembangannya/>
- Goodman, S., Osiakwan, E., & Bernstein, A. (2004). Global diffusion of the Internet IV: The Internet in Ghana. *Communications of AIS*, 13(38), 1–47.  
<https://doi.org/10.1002/047148296X.tie072>
- Gopal, A., Bostrom, R. P., & Chin, W. W. (1992). Applying Adaptive Structuration Theory to Investigate the Process of Group Support Systems Use. *Journal of Management Information Systems*, 9(3), 45–69.  
<https://doi.org/10.2307/40398042>

- Hennink, M., Inge Hutter, & Bailey, A. (2012). Qualitative research methods. *Critical Public Health*. <https://doi.org/10.1080/09581596.2011.565689>
- Jennex, M. E., Amoroso, D., & Adalakun, O. (2004). E-commerce infrastructure success factors for small companies in developing economies. *Electronic Commerce Research*, 4(3), 263–286. <https://doi.org/10.1023/B:ELEC.0000027983.36409.d4>
- Junadi, & Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention to Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59(Iccsci), 214–220. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.557>
- Khatimah, H., & Halim, F. (2014). Consumers' Intention to use e-money in Indonesia based on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *American-Eurasian Journal of Sustainable Agriculture*, 8(12), 34–40.
- Lee, T. (2017). Southeast Asia's fintech pivot. Retrieved October 27, 2017, from <https://www.techinasia.com/southeast-asia-fintech-pivot>
- Leong, C., Tan, B., Xiao, X., Tan, F. T. C., & Sun, Y. (2017). Nurturing a FinTech ecosystem: The case of a youth microloan startup in China. *International Journal of Information Management*, 37(2), 92–97. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.11.006>
- Machmud, S., & Sidharta, I. (2013). Model Kajian Pendekatan Manajemen Strategik. *Jurnal Computech & Bisnis*, 7(1), 56–66.
- Maier, E. (2016). Journal of Retailing and Consumer Services Supply and demand on crowdending platforms : connecting small and medium-sized enterprise borrowers and consumer investors. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 33, 143–153. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.08.004>
- Mella, C., & Naufal, R. (n.d.). Easier Payments with GO-PAY – GO-JEK Product + Tech. Retrieved July 15, 2018, from <https://blog.gojekengineering.com/easier-payments-with-gopay-2de099aabe0>
- Naik, N., & Kim, D. J. (2010). An extended adaptive structuration theory for the determinants and consequences of virtual team success. In *ICIS*. Retrieved from <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84870962945&partnerID=tZOtx3y1>
- Okoli, C., & Mbarika, V. A. W. (2003). A framework for assessing e-commerce in sub-saharan africa. *Journal of Global Information Technology Management*, 6(3), 44–66.

- <https://doi.org/10.1080/1097198X.2003.10856355>
- Ozkan, S., Bindusara, G., & Hackney, R. (2009). Towards Successful e-payment systems: an empirical identification and analysis of critical factors. In *European and Mediterranean Conference on Information Systems (EMCIS2009)* (pp. 1–17).
- Payment - Wikipedia. (n.d.). Retrieved July 23, 2018, from <https://en.wikipedia.org/wiki/Payment>
- Philippe Gelis. (2016). Fintech. *The Rise of Fintech in Finance*, 7(24), 4–11. POJK Nomor 77/POJK.01/2016. (n.d.). Retrieved April 27, 2017, from <http://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan-ojk/Pages/POJK-Nomor-77-POJK.01-2016.aspx>
- Schmitz, K. W., Teng, J. T. C., & Webb, K. J. (2016). Capturing the Complexity of Malleable IT Use: Adaptive Structuration Theory for Individuals
- Availability: In stock. *MIS Quarterly*, 40(3), 663–686.
- Suci, Y. R. (2017). Perkembangan UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, Vol 6(No. 1), 51–58.
- Treiblmaier, H., Pinterits, A., & Floh, A. (2006). The Adoption of Public E-Payment Services. *Journal of E-Government*, 3(2), 33–51. <https://doi.org/10.1300/J399v03n02>
- UU No. 20 Tahun 2008. (2008). UU No. 20 Tahun 2008. *UU No. 20 Tahun 2008*, (1), 1–31.
- Williamson, O. E. (1985). The economic institutions of capitalism: Firms, markets, relational contracting. *University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Entrepreneurship*, 61–75. <https://doi.org/10.5465/AMR.1987.4308003>