

**FINANCIAL TECHNOLOGY DAN CASHLESS PAYMENT SEBAGAI STRATEGI
BISNIS PADA COFFEE SHOP DI KOTA DENPASAR**

Ayu Indira Dewiningrat

Universitas Pendidikan Nasional

dewiningrat@undiknas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand the role of financial technology and cashless payments as a business strategy for coffee shops in Denpasar City. The research method used is qualitative, namely the research method used with a descriptive approach. This study uses primary data and secondary data in the form of interviews, observation, documentation. The research results obtained are that some coffee shop owners who implement cashless payment-based fintech are those who understand more that fintech is not just a transaction tool with digital payments. Despite the fact that many fintech roles are used in the business sector to assist business activities and in terms of financial literacy, such as financing and financial arrangements and others. Coffee shop owners also admit that applying fintech can make transactions easier, especially for consumers.

Keywords: *financial technology, cashless payment, coffee shop*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang tidak terbatas di era digital saat ini menjadi lebih lengkap dengan kehadiran financial technology atau yang dikenal dengan fintech. Fintech adalah jasa keuangan dengan menggunakan teknologi dasar yang selanjutnya akan memudahkan transaksi yang kita lakukan dimana saja dan kapan saja. Fintech digunakan untuk menggambarkan teknologi baru yang berusaha meningkatkan dan mengotomatisasi pengiriman dan penggunaan layanan keuangan. Pada intinya, fintech digunakan untuk membantu perusahaan, pemilik bisnis dan konsumen mengelola operasi, proses, dan kehidupan keuangan mereka dengan lebih baik dengan memanfaatkan perangkat lunak khusus dan algoritma yang digunakan pada komputer dan smartpone. Sebagai bentuk penerapan teknologi informasi di sektor keuangan fintech memiliki berbagai fungsi, yaitu mampu melayani uang elektronik, virtual akun, agregator, pinjaman, crowdfunding, dan transaksi keuangan online lainnya.

Era revolusi industri 4.0, dimana digitalisasi memegang peranan penting dan membuat banyak perubahan, mulai dari komunikasi teknologi, perdagangan, dan perbankan secara tidak langsung mempengaruhi kebiasaan di masyarakat (Cugno et al., 2021).

Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang dicanangkan Bank Indonesia (BI) bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien dan lancar, yang pada gilirannya akan dapat mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara efektif dan efisien. Seiring dengan perkembangan GNNT, peningkatan efisiensi, kemudahan, dan inklusivitas yang didorong oleh integrasi ekonomi dan keuangan digital diharapkan akan berkontribusi positif pada pertumbuhan ekonomi yang kuat, seimbang, inklusif, dan berkelanjutan (Bank Indonesia, 2020).

Perubahan kebiasaan pembayaran ini secara bertahap membentuk masyarakat tanpa uang tunai yang lebih baik dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, itu menjadi kebiasaan masyarakat yang bisa berkembang perlahan tapi pasti. Menurut

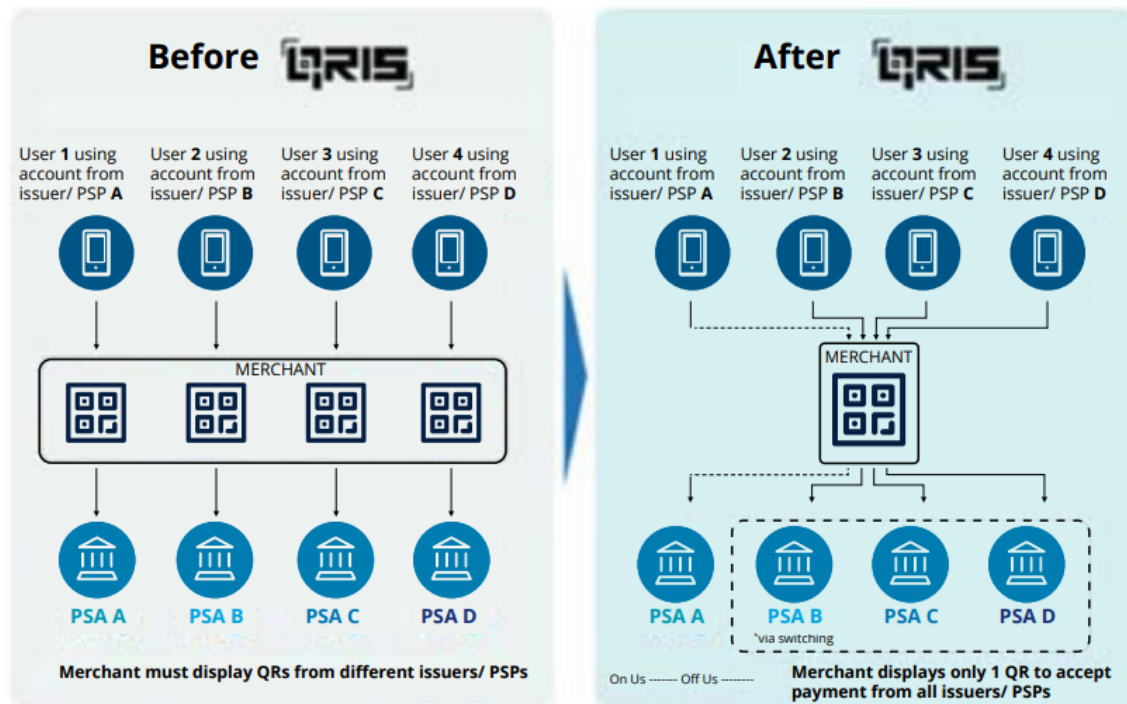
Balakrishnan & Shuib (2021), sebuah *cashless society* dapat dipahami sebagai revolusi *financial technology* (fintech) di mana masyarakat mengubah proses pembayaran menjadi menggunakan elektronik dompet atau pembayaran kartu digital.

Astarina (2018) mengungkapkan bahwa fintech dapat muncul sebagai alternatif kompetitif untuk perantara keuangan tradisional dan sebagai upaya dalam mendorong integrasi ekonomi dan keuangan digital. Adopsi luas teknologi modern mendorong perkembangan fintech yang terjadi memberikan pengaruh besar bagi masyarakat dalam hal bertransaksi tanpa uang tunai. Perubahan gaya bertransaksi masyarakat ini disebut sebagai fenomena *cashless society*.

Teknologi yang semakin canggih membuat digitalisasi tidak dapat diubah hari ini dan telah berkembang sangat cepat. Digitalisasi memegang peranan penting dan membuat banyak perubahan, mulai dari perdagangan dan perbankan secara tidak langsung mempengaruhi kebiasaan di masyarakat. Perkembangan fintech semakin banyak menampilkan inovasi aplikasi dalam layanan jasa keuangan. Fasilitas yang ditawarkan yaitu kemudahan dalam transaksi atau pembayaran berupa uang elektronik atau *cashless payment* (Yuwana, 2020). Pemilihan *cashless payment* dibandingkan dengan pembayaran tunai karena masyarakat yang ingin serba praktis dan mudah.

Era pandemic Covid-19 menjadi revolusi yang tidak disengaja dalam metode *cashless payment* di Indonesia. Lebih penting lagi, *cashless payment* dapat menjadi metode pembayaran yang dilakukan tanpa adanya kontak langsung yang saat itu segala aktivitas masyarakat sangat mengutamakan jarak dan interaksi. Salah satu faktor utama yang berkontribusi di sini adalah pengenalan dari sistem pembayaran digital yang komprehensif, dikenal dengan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS), oleh Bank Indonesia sebelumnya pada 2019. Dengan mengaktifkan interkoneksi dan interoperabilitas QR-code-difasilitasi pembayaran dalam lingkungan yang aman, yaitu sistem telah dikembangkan dengan tujuan untuk mendorong 65 juta usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia untuk mengadopsi sistem pembayaran *cashless*.

Sebelum pengenalan QRIS, transaksi digital hanya akan memungkinkan ketika kedua pihak, pedagang dan konsumen memiliki dan menggunakan *provider payment* yang sama. Interoperabilitas yang tidak memadai dalam mekanisme pasar akan menahan laju penggunaan *cashless payment*, sehingga angka kontribusi penggunaannya terus berlanjut pada tingkat angka yang rendah.



Gambar 1. Ilustrasi tentang bagaimana QRIS memungkinkan interoperabilitas yang lebih besar antara sistem pembayaran digital

Perkembangan *cashless payment* yang semakin massif mendorong UMKM khususnya Industri *Coffee Shop* mengadaptasi dan menyediakan system ini untuk memfasilitasi pembayaran dari konsumen. *Cashless payment* ini digunakan utamanya sebagai sebuah strategi bisnis untuk menarik konsumen yang berada dalam lingkaran *cashless society*. Tingkat pengguna yang tinggi di masyarakat Kota Denpasar membuat pelaku industry *coffee shop* sadar akan potensi meningkatnya transaksi dan berpeluang untuk mendapatkan pemasukan yang lebih tinggi. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memahami peran *financial technology* dan *cashless payment* sebagai strategi bisnis pada *coffee shop* di Kota Denpasar.

2. KAJIAN PUSTAKA

Financial Technology

Teknologi keuangan (*Fintech*) digunakan untuk menggambarkan teknologi baru yang berupaya meningkatkan dan mengotomatisasi pengiriman dan penggunaan jasa keuangan. Pada intinya, *fintech* dimanfaatkan untuk membantu perusahaan, pemilik usaha dan konsumen mengelola operasi keuangan, proses, dan kehidupan mereka dengan lebih baik dengan menggunakan perangkat lunak dan algoritme khusus yang digunakan di komputer dan smartphone. *Fintech* muncul sebagai alternatif kompetitif dari tradisional perantara keuangan, pasar, dan infrastruktur. *Fintech* dapat memacu keuntungan efisiensi di sektor keuangan, menawarkan lebih baik dan lebih banyak produk dan layanan yang ditargetkan, dan memperdalam inklusi keuangan di negara berkembang. *Fintech* adalah bagian dari ekonomi digital yang telah menghasilkan inovasi yang bahkan mengubah cara kita hidup karena pertumbuhan produktivitas

telah melambat di negara maju selama beberapa dekade.

Cashless Payment

Instrumen *cashless payment* yang ada saat ini diterbitkan oleh lembaga Bank Indonesia mendistribusikan alat pembayaran *cashless payment* dalam dua jenis yaitu, alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan uang elektronik (*e-money*). Penggunaan instrumen *cashless payment* didorong dengan kemudahan penggunaan dan lebih efisien daripada penggunaan uang tunai.

Cashless payment mengacu pada pengaturan ekonomi di mana barang dan jasa berada ditransaksikan tanpa uang tunai (Paul dan Friday, 2012), baik melalui transfer elektronik atau pembayaran cek. *Cashless payment* adalah metode digital untuk bertukar transaksi keuangan antara dua pihak. *Cashless payment* menggunakan *payment gateway* untuk mentransfer dana menggunakan kartu debit, kartu kredit, dan lainnya secara elektronik melalui ponsel, situs web, kios, atau perangkat digital lainnya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih oleh peneliti karena metode ini dilakukan saat meneliti suatu objek alamiah yang dimana peneliti sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2016). Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan akan berfokus terhadap memahami peran *financial technology* dan *digital payment* sebagai strategi bisnis pada *coffee shop* di Kota Denpasar.

Sumber data pada penelitian ini digunakan yaitu dua sumber data, yakni data primer yang digunakan adalah data dari observasi dan wawancara yang secara langsung dapat diambil dari lapangan melalui pihak-pihak informan yang berkaitan dalam penelitian ini. Data sekunder yang digunakan berasal dari beberapa artikel yang terkait mengenai permasalahan yang sama, dan sumber-sumber lain seperti buku yang terkait, dan internet. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif yang digunakan yaitu pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi lalu mereduksi data dan menyajikan data serta dapat ditarik kesimpulan. Pengujian keabsahan data pada penelitian ini dilakukan untuk menguji penelitian yang dimana dibuktikan kebenarannya serta dapat dilakukan untuk menguji data-data ilmiah yang diperoleh dalam penelitian ini. Adapun metode ataupun cara yang digunakan dalam memperoleh keabsahan data yaitu dengan cara triangulasi (Sugiyono, 2016).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaku UMKM khususnya di industry *coffee shop* telah menerapkan fintech pada bisnis yang dijalankan. Perkembangan teknologi massif memunculkan kebiasaan baru dalam masyarakat dan membentuk *cashless society*. Hal ini timbul akibat dari kecanggihan teknologi yang ada pada gadget, sehingga beberapa fungsi dan kegunaan fintech dapat diakses dengan mudah. Ada berbagai hal yang dipertimbangkan pelaku UMKM di industry *coffee shop* dalam menerapkan fintech khususnya *cashless payment*. Hal yang utama menjadi alasan dalam penerapan fintech yakni kemudahan transaksi pada proses bisnis yang dijalankan. Pelaku UMKM beranggapan bahwa kemudahan yang ditawarkan adalah saslak satu langkah untuk melakukan percepatan dari bisnisnya. Selain karena kemudahan dalam transaksi, penerapa fintech juga mempermudah dalam pencatatan keuangan yang masuk sehingga memudahkan mengetahui keadaan bisnis saat ini, layanan transfer ke rekening, serta memeriksa stock barang secara otomatis pada sistem.

Hal ini sesuai dengan pemaparan dari Bapak Yuda Utama yang merupakan pemilik dari Satu Titik Kopi, sebagai berikut:

”Memberi kemudahan dalam mencatat setiap transaksi sih, misalnya dapat melakukan monitoring produk mana yang paling laku terjual di setiap bulannya dengan melihat *log* transaksi dalam system di kasir. Kemudian, adanya fasilitas *cashless payment* di tempat kami juga memberi kemudahan bagi konsumen dalam bertransaksi tanpa menunggu lama untuk uang kembalian karena mereka tinggal melakukan *scan and go*. Dulu sebelum menyediakan fasilitas *cashless payment*, Saya melihat langsung ada beberapa konsumen yang tanya ke bagian kasir, bisa gak bayar pakai QRIS?. Saat tau belum bisa bertransaksi dengan *cashless*, konsumen ya kabur gak jadi belanja. Tapi sekarang sudah terfasilitasi dengan baik.”

Dampak yang dirasakan oleh pelaku UMKM dalam penerapan fintech juga dapat meningkatkan keuntungan. Fintech yang dalam hal ini adalah *cashless payment* dapat menjadi strategi bisnis yang mampu menarik lebih banyak konsumen untuk datang dan bertransaksi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelaku UMKM menyebutkan bahwa dampak utama yang dirasakan adalah kemudahan dalam mengatur keuangan serta memenuhi keinginan konsumen. Fintech dirasa mampu meningkatkan efisiensi waktu dan memberikan otomatisasi bagi pelaku UMKM. Adanya fasilitas *cashless payment* yang disediakan dapat memudahkan pelaku bisnis untuk melakukan penyetoran dana karena uang elektronik akan masuk secara otomatis ke rekening yang dituju. Hal ini juga dipaparkan dalam wawancara dengan Tiara Gobel yang merupakan pemilik dari SAGA BALI, sebagai berikut:

“Nggak ribet untuk menyesuaikan transaksi yang terjadi setiap harinya karena sudah langsung terkomputerisasi, termasuk sudah berapa item yang berhasil terjual. Untuk transaksi yang terjadi di platform online seperti *go-food* dan *grabfood* juga secara otomatis akan dikalkulasikan oleh pihak mereka kemudian akan dikirim rekapan penjualannya via email. Nanti juga akan dikirimkan catatan item-item apa saja yang berhasil terjual beserta dengan uang yang ditransaksikan oleh konsumen ke rekening saya.”

Perkembangan teknologi yang terjadi mengharuskan pelaku UMKM untuk beradaptasi dengan teknologi. Penerapan teknologi diperlukan untuk menunjang keberlangsungan usaha dan untuk meraih pangsa pasar lebih luas lagi. Hal ini juga sesuai dengan argumen dari Wahyu Cakraningrat yang merupakan pemilik Sekopi, yaitu sebagai berikut:

“Kalau saya pribadi, kan sekarang teknologi sudah berkembang dan juga sebagian besar konsumen di masyarakat sudah serba *online* bahkan dalam hal berbelanja dan bertransaksi, Termasuk saya sendiri merasa lebih mudah dan praktis setelah menyediakan *cashless payment* di Sekopi, contohnya tidak perlu bingung saat tidak tersedia uang kembalian semisal sisa seribu atau dua ribu. Sehingga, penerapan fintech melalui *cashless payment* ini secara tidak langsung juga dapat membuat pelanggan senang dan meningkatkan transaksi penjualan saya dengan aman dan mudah.”

Kebiasaan masyarakat yang bergantung pada teknologi membuat mereka sulit

terlepas dari gadget dalam kesehariannya. Hampir setiap hari masyarakat tidak terlepas dari gadget, mulai dari melakukan semua pekerjaan, kegiatan jual beli, bahkan melakukan pemesanan makanan melalui via aplikasi juga dilakukan dengan gadget. Kehadiran fintech telah menciptakan sebuah kebiasaan baru di masyarakat yang mempengaruhi perilaku mereka dalam melakukan transaksi keuangan.

Keuntungan dari penerapan fintech pada pelaku UMKM memberikan kemudahan dan mempercepat transaksi dengan pelanggan, sehingga transaksi yang terjadi lebih akurat. Untuk pelaku UMKM yang hanya menerapkan fintech untuk kegiatan pembayaran saja akan memberikan kemudahan bagi pelanggan yang melakukan transaksi melalui aplikasi *payment gateway*. Hal ini sesuai dengan pemaparan dari Yuda Utama, sebagai berikut:

“Tentunya pelanggan merasakan kemudahan dalam melakukan pembayaran serta memudahkan pengelolaan keuangan, karena kan mereka juga dapat secara otomatis melihat histori transaksi mulai dari item yang dibeli sampai dengan nominal yang dibayarkan. Mereka juga bias menyimpulkan perilaku berbelanja mereka, apakah boros atau tidak dari catatan transaksi yang ada dalam rekening atau platform pembayaran yang digunakan.”

Dari semua narasumber yang ditemui, memang benar bahwa fintech memberikan dampak bagi usaha yang dijalankan. Fintech memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam pengelolaan dan pencatatan transaksi keuangan yang terjadi, sedangkan bagi konsumen fintech memberikan kemudahan bertransaksi dengan metode *cashless payment* tanpa takut tidak mendapatkan uang kembalian saat berbelanja.

Hasil nyata yang diperoleh di lapangan dari wawancara beberapa pelaku UMKM yang menerapkan fintech ini yaitu kemudahan, kepraktisan dan kecepatan dalam transaksi dan pencatatan. Hal lain dari penerapan fintech yaitu dapat memberi kemudahan kepada pelanggan. Kegiatan proses transaksi yang lebih efisien dan efektif yang menjadi alasan pelaku UMKM menerapkan fintech. Dampak positif dari kehadiran fintech dan *cashless payment* ini dirasa mampu menjadi salah satu strategi bisnis yang mampu menarik pelanggan dan menyasar pangsa pasar baru setiap saat.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa pelaku UMKM yang menerapkan fintech berbasis *cashless payment* adalah mereka yang lebih memahami bahwa fintech ini bukan hanya sekedar sebagai alat transaksi dengan pembayaran digital saja. Walaupun pada kenyataannya banyak peran fintech yang digunakan dalam bidang usaha untuk membantu kegiatan usaha UMKM dan dalam hal literasi keuangan, seperti pembiayaan dan pengaturan keuangan dan lain-lain. Pelaku UMKM yang diwawancara mengatakan bahwa fintech dapat membantu dalam pengelolaan keuangan seperti pencatatan pemasukan transaksi. Pelaku UMKM juga mengakui bahwa penerapan fintech dapat mempermudah transaksi, utamanya bagi konsumen. Jadi, disimpulkan bahwa penerapan fintech berbasis *cashless payment* dapat membantu pelaku UMKM dalam meningkatkan transaksi dalam hal penjualan dan sebagai salah satu strategi bisnis yang digunakan dalam menarik pelanggan baru dan meraih tingkat keuntungan yang lebih tinggi.

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat dihasilkan saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat menambah jumlah narasumber

dengan ruang lingkup penelitian yang lebih luas sehingga hasil wawancara bisa lebih akurat. Bagi peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat meneliti peran fintech yang lain dan tidak berfokus pada metode *cashless payment* saja.

DAFTAR PUSTAKA

Cugno, M., Castagnoli, R., & Büchi, G. 2021. Openness to Industry 4. 0 and Performance: The impact of barriers and incentives. *Technological Forecasting & Social Change*, 168(March), 120756.

Paul A, Friday O (2012) Nigeria' s Cashless Economy: the imperatives. *International Journal Management Business Study*. 31–36.

Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Widayanti, E. R. 2019. Analisis Pengaruh Kecenderungan Pergeseran Sistem Pembayaran Dari Tunai Ke Non-Tunai/Online Payment Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha (Studi Pada UMKM di Yogyakarta). Seminar Nasional dan Call for Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif Di Era 4.0, 187–200.

Yuwana, S. I. P. 2020. *Corononomics: Strategi Revitalisasi UMKM Menggunakan Teknologi Digital di Tengah Pandemi Covid-19*. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*, 2(1), 47–59.

<https://www.bi.go.id/id/edukasi/Documents/Bahan-Sosialisasi-QRIS.pdf>