

ANALISIS PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT DALAM PROSES TRANSAKSI PENJUALAN ONLINE TIARA GATSU

Ni Made Satya Utami^{1,*}, Komang Aken Sukma Sari Kartini²

^{1,2} Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: satyakesawa@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat merupakan salah satu bentuk kontribusi akademisi dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh dunia usaha, termasuk dalam penerapan digital payment pada transaksi online. Tiara Gatsu sebagai usaha berbasis online telah menerapkan sistem pembayaran digital, namun masih menghadapi berbagai tantangan seperti kurangnya pemahaman pelanggan terhadap digital payment, lambatnya proses refund, serta risiko penipuan transaksi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem pembayaran digital melalui optimalisasi layanan pelanggan, integrasi metode pembayaran yang lebih fleksibel, serta penerapan sistem verifikasi transaksi real-time. Metode pelaksanaan meliputi pengumpulan dan analisis data transaksi, pelatihan staf layanan pelanggan, implementasi berbagai metode pembayaran seperti QRIS, kartu kredit, transfer bank, dan COD, serta pemantauan transaksi guna menghindari penyalahgunaan atau penipuan. Hasil program menunjukkan bahwa sistem refund menjadi lebih cepat, tingkat pemahaman pelanggan terhadap digital payment meningkat, dan keamanan transaksi lebih terjamin dengan adanya sistem verifikasi otomatis. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis dalam integrasi sistem serta sebagian pelanggan yang masih memilih metode pembayaran konvensional. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dalam edukasi pelanggan, penguatan sistem keamanan transaksi, serta perbaikan infrastruktur digital untuk memastikan kelancaran dan keandalan sistem pembayaran online di Tiara Gatsu.

Kata Kunci: Pengabdian masyarakat, digital payment, transaksi online, layanan pelanggan, keamanan transaksi

ANALISIS SITUASI

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam berbagai sektor bisnis, termasuk dalam sistem pembayaran. Digital payment menjadi solusi utama dalam transaksi online karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan bagi pelanggan maupun pelaku usaha. Tiara Gatsu, sebagai salah satu usaha berbasis online, telah mengadopsi metode pembayaran digital untuk meningkatkan efisiensi transaksi dan mempermudah pelanggan dalam berbelanja. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat beberapa tantangan yang menghambat optimalisasi penggunaan digital payment, baik dari sisi pelanggan maupun operasional bisnis.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman pelanggan terhadap digital payment. Banyak pelanggan yang masih ragu atau belum

terbiasa menggunakan metode pembayaran digital seperti QRIS, atau kartu kredit. Mereka lebih memilih metode konvensional seperti transfer bank manual atau Cash on Delivery (COD) karena merasa lebih aman dan mudah dipahami. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pembayaran dan mempersulit pengelolaan transaksi bagi pihak Tiara Gatsu. Selain itu, masih ditemukan pelanggan yang mengalami kendala teknis saat menggunakan digital payment, seperti kesalahan input data atau kegagalan transaksi yang membuat mereka enggan menggunakannya kembali.

Selain faktor pemahaman pelanggan, keamanan transaksi digital juga menjadi perhatian utama. Salah satu risiko yang sering terjadi dalam transaksi online adalah penipuan, baik dalam bentuk transaksi fiktif, penggunaan bukti pembayaran palsu, maupun peretasan akun pelanggan. Tanpa sistem verifikasi yang ketat, Tiara Gatsu berisiko mengalami kerugian akibat pesanan yang diproses tanpa adanya pembayaran yang valid. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sistem monitoring dan verifikasi transaksi yang lebih ketat guna memastikan bahwa setiap pembayaran yang diterima telah diverifikasi sebelum pesanan diproses dan dikirim ke pelanggan.

Proses refund atau pengembalian dana juga menjadi tantangan dalam penerapan digital payment di Tiara Gatsu. Beberapa pelanggan mengeluhkan lamanya proses refund saat terjadi kesalahan transaksi atau pembatalan pesanan. Sistem refund yang belum sepenuhnya otomatis menyebabkan pelanggan harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pengembalian dana mereka. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap bisnis dan mempengaruhi loyalitas mereka dalam jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam sistem refund agar lebih transparan, cepat, dan efisien guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain tantangan teknis dan operasional, fleksibilitas dalam metode pembayaran juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Tiara Gatsu telah menyediakan berbagai opsi pembayaran, termasuk transfer bank, kartu kredit (EDC), QRIS, dan COD. Namun, masih ada pelanggan yang merasa kesulitan dalam memilih metode pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Edukasi mengenai manfaat dan prosedur penggunaan digital payment perlu diperkuat agar pelanggan lebih nyaman dan percaya dalam menggunakan metode pembayaran non-tunai.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital payment, responsivitas layanan pelanggan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Banyak pelanggan yang mengalami kendala dalam pembayaran atau refund merasa frustrasi jika respons dari layanan pelanggan lambat. Untuk mengatasi hal ini, Tiara Gatsu perlu meningkatkan sistem layanan pelanggan dengan menyediakan saluran komunikasi yang lebih cepat dan efisien, seperti layanan chat online (WhatsApp) atau email yang dapat merespons pelanggan secara real-time. Dengan layanan pelanggan yang lebih responsif, pelanggan akan merasa lebih aman dan nyaman dalam bertransaksi secara digital.

Dengan demikian, penggunaan digital payment di Tiara Gatsu memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi transaksi dan kepuasan pelanggan. Namun, beberapa tantangan seperti kurangnya pemahaman pelanggan, risiko penipuan, sistem refund yang belum optimal, serta keterbatasan dalam respons layanan pelanggan masih perlu diperbaiki. Dengan strategi yang tepat, seperti edukasi pelanggan, penguatan sistem keamanan transaksi, optimalisasi proses refund, serta peningkatan layanan pelanggan, diharapkan digital payment di Tiara Gatsu dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi bisnis maupun pelanggan.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan pengabdian pada masyarakat angkatan 48 periode I ini dilakukan pada Tiara Gatsu Online yang beralamat di Jl. Gatot Subroto Barat No. 567, Kerobokan Kaja, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung.

Metode pelaksanaan dalam program ini dilakukan secara sistematis dalam enam tahapan utama guna meningkatkan efektivitas penggunaan digital payment di Tiara Gatsu. 1) Pengumpulan dan analisis data transaksi, di mana peneliti mengamati sistem pembayaran digital yang digunakan, mengidentifikasi kendala transaksi, serta mengumpulkan data mengenai keluhan pelanggan terkait pembayaran, refund, dan keamanan transaksi. 2) Peningkatan layanan pelanggan, dengan memberikan pelatihan kepada staf layanan pelanggan agar lebih responsif dalam menangani keluhan. 3) Integrasi dan pengembangan sistem pembayaran digital, yang melibatkan penerapan berbagai metode pembayaran seperti QRIS, kartu kredit (EDC), transfer bank, dan COD guna memberikan fleksibilitas lebih bagi pelanggan. 4) Pemantauan dan verifikasi transaksi secara real-time, dengan menerapkan pengawasan transaksi guna mendeteksi aktivitas mencurigakan dan mencegah penipuan. 5) Sosialisasi dan edukasi pelanggan, melalui media digital seperti WhatsApp, email, dan media sosial untuk meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap manfaat dan cara penggunaan digital payment. 6) Evaluasi dan penyusunan laporan, di mana efektivitas program dianalisis berdasarkan data transaksi, kepuasan pelanggan, serta peningkatan keamanan pembayaran, yang kemudian digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan sistem digital payment di Tiara Gatsu ke depannya. Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan observasi langsung terhadap transaksi yang berjalan, mewawancarai staf layanan untuk memahami kendala yang dihadapi, serta melakukan simulasi pembayaran guna menguji efektivitas sistem yang diterapkan. Selain itu, peneliti juga berperan dalam menyusun prosedur refund yang lebih efisien, mengembangkan strategi komunikasi bagi pelanggan, serta memantau transaksi secara real-time untuk mengidentifikasi potensi penipuan. Semua temuan dan hasil dari kegiatan ini kemudian didokumentasikan dalam laporan evaluasi guna memberikan rekomendasi terkait peningkatan sistem digital payment.



Gambar 1 Tim PKM mengobservasi permasalahan yang ada

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program “Analisis Penggunaan Digital Payment dalam Proses Transaksi Penjualan Online Tiara Gatsu” telah berjalan sesuai dengan rencana dan berhasil mencapai sebagian besar target yang ditetapkan. Program ini berfokus pada peningkatan layanan pelanggan, pengembangan sistem pembayaran digital yang lebih fleksibel, serta peningkatan keamanan transaksi. Dari hasil implementasi, diperoleh beberapa pencapaian utama yang menunjukkan adanya peningkatan dalam efektivitas sistem digital payment yang diterapkan.

Program ini telah menunjukkan efektivitas yang cukup tinggi dalam meningkatkan penggunaan digital payment di Tiara Gatsu. Untuk menggambarkan tingkat ketercapaian kegiatan, berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil dari setiap program kerja yang telah dijalankan:

Tabel 1 Ketercapaian Kegiatan Pengabdian Masyarakat

No	Program kerja	Target	Hasil yang dicapai	Persentase Capain (%)
1	Penanganan keluhan dan refund pelanggan	Penyelesaian keluhan dalam waktu maksimal 24 jam	keluhan pelanggan berhasil diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam	100%
2	Pengembangan akses pembayaran digital	Integrasi metode pembayaran digital seperti transfer, QRIS, kartu kredit, dan COD	Empat metode pembayaran berhasil diterapkan dan digunakan pelanggan	100%
3	Pemantauan transaksi real-time	Pengecekan pembayaran secara real time dilakukan untuk menghindari transaksi mencurigakan	Transaksi pelanggan diverifikasi sebelum barang dikirim, mengurangi risiko penipuan	100%
4	Sosialisasi metode pembayaran kepada pelanggan	Peningkatan pemahaman pelanggan terkait opsi pembayaran dan refund	85% pelanggan memahami cara menggunakan metode pembayaran baru	85%

Berdasarkan tabel ketercapaian kegiatan di atas, program ini berhasil meningkatkan efektivitas penggunaan digital payment di Tiara Gatsu. Peningkatan layanan pelanggan terlihat dari keberhasilan dalam menyelesaikan 100% keluhan dalam waktu kurang dari 24 jam, yang menunjukkan bahwa sistem layanan pelanggan telah mengalami perbaikan signifikan. Dalam pengembangan akses pembayaran digital, 100% target tercapai dengan berhasilnya implementasi empat metode pembayaran baru yang memberikan fleksibilitas bagi pelanggan. Selain itu, sistem verifikasi transaksi real-time membantu mengurangi risiko penipuan hingga 100%, yang menunjukkan peningkatan keamanan transaksi. Dari sisi sosialisasi, sebanyak 85% pelanggan memahami sistem pembayaran digital yang diterapkan, meskipun masih diperlukan edukasi tambahan bagi sebagian pelanggan yang belum terbiasa.

SIMPULAN DAN SARAN

Program “Analisis Penggunaan Digital Payment dalam Proses Transaksi Penjualan Online Tiara Gatsu” telah berhasil meningkatkan efektivitas layanan pelanggan, fleksibilitas metode pembayaran, serta keamanan transaksi digital. Sistem refund yang lebih cepat, integrasi metode pembayaran baru seperti QRIS, kartu kredit, transfer bank, dan COD, serta penerapan verifikasi transaksi real-time telah membantu mengurangi keluhan pelanggan dan risiko penipuan. Namun, masih terdapat beberapa tantangan seperti kurangnya pemahaman pelanggan terhadap digital payment, kendala teknis dalam integrasi sistem, serta perlunya percepatan dalam proses refund. Oleh karena itu, disarankan agar Tiara Gatsu terus meningkatkan edukasi pelanggan melalui panduan interaktif dan sosialisasi digital, mengoptimalkan sistem pembayaran agar lebih stabil dan minim gangguan teknis, serta memperkuat keamanan transaksi dengan validasi pembayaran yang lebih ketat. Evaluasi berkala juga diperlukan untuk memastikan efektivitas sistem pembayaran digital dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. H., Rahmani, N. A. B., & Aslami, N. (2024). Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce dan Top Up E-Wallet terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 7(2).[https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/download/1772/898/Stie Al Washliyah Sibolga](https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/download/1772/898/Stie%20Al%20Washliyah%20Sibolga)
- Jocevski, M. (2021). Analisis Sistem Pembayaran Menggunakan Dompot Digital Berbasis QR Code. *Jurnal INTECOM*, 1(1).
[https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/INTECOM/article/download/8911/5679Journal IPM2KPE](https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/INTECOM/article/download/8911/5679Journal%20IPM2KPE)
- Suryanto, A., & Dewi, R. (2022). Analisis Penggunaan Digital Payment bagi Pelaku UMKM di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(2).[https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/9780/6722/Jurnal Peneliti](https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/9780/6722/Jurnal%20Peneliti)

- Siregar, N. D. (2020). Analisis Metode Pembayaran dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen pada E-Commerce. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 7(1). <https://jbbe.lppmbinabangsa.id/index.php/jbbe/article/download/127/94>Jurnal Bina Bangsa Ekonomika
- Wahyudi. (2023). Penggunaan Sistem Pembayaran Digital dalam Penjualan pada Toko Online. *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Palopo. <https://repository.iainpalopo.ac.id/7607/1/skripsi%20wahyudi.pdf>IAIN Palopo Repository
- .