

DAMPAK *MOBILE PAYMENT* PADA KEMUDAHAN TRANSAKSI MASYARAKAT INDONESIA

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola hidup masyarakat. Berbagai kemudahan dapat dirasakan hanya dari sebuah ponsel pintar, berkomunikasi, membeli tiket bioskop, dan bahkan melakukan pembayaran tagihan, Transaksi kini tidak lagi dilakukan dengan uang tunai melainkan dengan *mobile payment*. Bank Indonesia telah mengizinkan setidaknya 38 uang elektronik untuk beroperasi di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi literature untuk mengetahui dampak *mobile payment* pada kemudahan transaksi masyarakat Indonesia. DANA salah satu aplikasi *e-wallet* yang beroperasi di Indonesia. DANA berbasis *open-platform* memungkinkan untuk bekerjasama dengan pihak ketiga. Meskipun transaksi non-tunai dengan *mobile payment* dirasakan memudahkan kehidupan sehari-hari karena praktis, masih ada beberapa sisi negative. Begitu banyak platform *e-wallet*, membuat uang yang tersimpan di berbagai platform tersebut tidak bisa digunakan untuk satu transaksi. Selain itu, pengguna aplikasi ini juga diresahkan dengan keamanan data pribadi yang dikumpulkan perusahaan layanan aplikasi *mobile payment*.

Keywords: *Mobile Payment*, *e-wallet*, transaksi digital, DANA

1. PENDAHULUAN

Era modern seperti ini saat ini, perkembangan teknologi informasi terus mengalami peningkatan seiring dengan perubahan metode pembayaran. Peranan uang tunai yang semula menjadi fokus utama dalam metode pembayaran di segala aktivitas bisnis sekarang bergeser menjadi pembayaran non-tunai yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat. Pergeseran metode pembayaran tunai menjadi non-tunai ini didukung oleh teknologi telepon seluler (ponsel). Ponsel menjadi sarana metode pembayaran berbasis teknologi. Teknologi berupa telepon *seluler* (ponsel) menjadi alat yang paling mendukung perubahan metode pembayareraan di Indonesia. Ponsel merupakan solusi dari pengembangan metode pembayaran berbasis teknologi di Indonesia yang digunakan sebagai sarana dalam aktivitas transaksi pembayaran. Ponsel terbukti dapat dijadikan sebagai alat penghubung antara perusahaan dengan pelanggan tanpa menggunakan kartu atau uang tunai.

Pada tahun 2013, pengguna aktif ponsel di Indonesia mencapai 50 juta ponsel. Pada 2017, ada hampir 300 juta ponsel pintar yang aktif di Indonesia. Hingga kini, lebih dari 150 juta warga Indonesia merupakan pengguna internet. Dari jumlah itu, 90 persen di antaranya mengakses via ponsel pintar. Ponsel digunakan sebagai *tools* yang bekerja menggantikan uang fisik dalam melakukan transaksi jual-beli. Keterlibatan ponsel dalam bidang ini dikenal sebagai *mobile payment*. *Mobile payment* adalah pembayaran barang dan jasa menggunakan perangkat bergerak seperti telepon genggam atau PDA yang telah memiliki kemampuan NFC.



Jumlah pengguna internet Indonesia Tahun 2020. Foto: We Are Social

Gambar 1. Jumlah penggunaan ponsel aktif dan pengguna internet di Indonesia 2020
 Uang nontunai sudah menjadi pilihan masyarakat Indonesia dalam bertransaksi. Berdasarkan sumber dari www.katadata.co.id, rata-rata pertumbuhan transaksi tahunan uang elektronik di Indonesia sejak tahun 2014-2018 tumbuh sebesar 94.7%. Pada tahun 2018, tercatat volume transaksi nontunai berupa uang elektronik di Indonesia mencapai 2.900 juta transaksi. Mengacu data Bank Indonesia (BI), nilai transaksi pembayaran digital atau uang elektronik mencapai Rp47,19 triliun sepanjang 2018. Angka itu meningkat empat kali lipat dibandingkan nilai transaksi tahun sebelumnya.



Gambar 4. Volume transaksi nontunai

Merujuk data di atas, yang mana masyarakat Indonesia melakukan transaksi secara nontunai menggunakan uang elektronik dengan volume yang tidak sedikit, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana dampak *mobile payment* pada kemudahan transaksi masyarakat Indonesia. Penulis melakukan analisis berdasarkan literature, artikel, jurnal, berita, maupun penelitian-penelitian yang berkaitan dengan topik dalam tulisan ini.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi literatur merupakan suatu metode dalam meninjau teori-teori yang ada melalui serangkaian tahapan untuk memastikan bahwa ketelitian dan transparansi yang tepat dibawa ke proses tinjauan literatur (Garza-Reyes, 2015). Tujuan utama dari tinjauan literatur adalah untuk mengidentifikasi kunci dari kontribusi ilmiah ke dalam bidang atau pertanyaan yang hasilnya akan didiskusikan dan disajikan secara deskriptif (Becheikh, Landry, & Amara, 2006).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder dengan unit analisis berupa hasil penelitian dari artikel-artikel yang memiliki tema mengenai *Disruptive Innovation, Blue Ocean Strategy, New Public Management Strategy, Postmodern Perspective*. Hal ini dilakukan untuk mencari dan menemukan publikasi yang relevan dan sesuai dengan ruang lingkup penelitian. Basis data elektronik yang digunakan yaitu Elsevier (sciencedirect.com), Emerald (emeraldinsight.com), Springer (springerlink.com) dan Google Scholar. Pencarian dengan menggunakan berbagai macam basis data elektronik akan mengakibatkan penemuan artikel yang sama karena beberapa artikel tidak hanya dipublikasikan dalam satu basis data elektronik. Hal ini dapat berfungsi sebagai validasi untuk memastikan bahwa semua artikel yang relevan sudah disertakan dalam kriteria pencarian.

3. TINJAUAN PUSTAKA

Mobile Payment

Menurut Hutabarat dan Salam (2015) *mobile payment* adalah suatu sistem keuangan yang secara elektronik berdasarkan perangkat ponsel yang merupakan pemanfaatan teknologi telekomunikasi seluler yang semakin canggih dengan penerapan teknologi digital menggantikan teknologi analog yang memungkinkan data yang dikirim menjadi beragam. *Mobile payment* ialah layanan pembayaran, dikonseptualisasikan sebagai platform multi-sisi digital diatur oleh penyedia platform yang bertujuan untuk memfasilitasi transaksi melalui beberapa bentuk mediasi teknologi digital antara dua atau lebih jenis pengguna platform, dan karenanya menciptakan nilai untuk semua (Milan Jocevski *et al*, 2020). Adapun beberapa keuntungan dari *mobile payment* yaitu pembayaran independen, mudah diakses di mana saja dan kemungkinan antrian panjang karena pembayaran tunai dapat dihindari (Marisa Karsen *et al*, 2019). Selain itu, terdapat beberapa manfaat dari penerapan *mobile payment* pada perusahaan:

1. Kecepatan Transaksi

Mobile payment dapat membantu dalam kecepatan transaksi pengguna dimana pengguna tidak harus melakukan mobilitas yang tinggi untuk menyelesaikan sebuah pembayaran. Dengan menggunakan *mobile payment* pengguna cukup men-scanning barcode yang sudah ada didalam aplikasi *mobile payment* pengguna. Pengguna tidak perlu lagi menginput kartu debit atau kredit.

2. Fleksibilitas Tinggi

Menggunakan uang tunai dalam transaksi pembayaran pengguna merupakan sesuatu yang sangat merepotkan. Dimana pengguna harus mengambil uang tunai terlebih

dahulu ke Bank, kemudian harus menempuh waktu. Akan tetapi, dengan *mobile payment* kondisi seperti itu dapat diatasi, karena transaksi menggunakan *mobile payment* dapat diselesaikan hanya dengan hitungan menit saja.

3. Adanya Promo

Selain kecepatan dalam hal bertransaksi, pengguna juga diberikan promo-promo yang sangat menguntungkan bagi pengguna dimana hal ini tidak akan diterima apabila pengguna menggunakan uang tunai. Dimana promo tersebut didapatkan biasanya dari poin-poin yang sudah dikumpulkan oleh pengguna.

Terdapat beberapa kategori dari *mobile payment* menurut Morgan (2013), yaitu:

1. *Mobile Commerce*

Transaksi melalui perangkat seluler atau ponsel yang mana memungkinkan penggunanya untuk melakukan transaksi pengiriman perdagangan elektronik secara langsung dengan kecepatan waktu, dimana saja, dengan dorongan dari jaringan internet pengguna.

2. *Mobile Acceptance*

Penerimaan pembayaran yang menggunakan bantuan perangkat seluler berfokus pada perubahan sistem seperti ponsel pintar atau tablet dimana dapat disesuaikan dengan perangkat keras yang menjadi penghubung antara pengecer dan konsumen pada saat transaksi pembayaran berbasis kartu. Contohnya: perangkat toko, seperti pembaca strip magnetic, dapat dihubungkan ke *smartphone* pelanggan, sering melalui *jack audio*, untuk membuat pemindai *barcode* eksternal atau untuk memproses pembayaran dari kartu debit atau kartu kredit.

3. *Mobile Wallet*

Menurut Taylor (2016) *M-wallet* atau dompet seluler dapat didefinisikan sebagai aplikasi yang dihosting oleh perangkat seluler yang memungkinkan pelanggan menggunakannya untuk pembayaran, bukan kartu kredit atau debit. Ada sejumlah penyedia dompet yang berbeda, beberapa menggunakan teknologi kedekatan seperti komunikasi medan dekat, baik yang tertanam di perangkat atau stiker, atau berbasis *cloud*.

Berdasarkan tipe penggunaannya *mobile payment* dibagi menjadi dua kategori:

1. Pra-bayar

Pembayaran dilakukan di awal oleh pengguna sebelum layanan *mobile payment* digunakan dalam aktivitas pembayaran transaksi oleh pengguna. Sehingga ketika tenggat waktu pembayaran telah tiba, maka server akan langsung memotong biaya yang sudah dibayarkan sebelumnya.

2. Pasca-bayar

Penggunaan *mobile payment* dengan pra-bayar ialah dimana pengguna menggunakan layanan *mobile payment* terlebih dahulu, setelah itu pengguna baru akan membayar jumlah nominal sesuai dengan yang telah digunakan selama aktivitas dalam tenggat waktu pembayaran yang sudah ditetapkan ketika awal penggunaan.

Saat ini pembayaran digital menjadi tren baru di Indonesia. Generasi Y,Z, sampai *Baby Boomers* menggunakan metode pembayaran digital ini. Kemudahan, aman dan cepat jadi keunggulan yang ditawarkan dari pembayaran modern ini. Seiring dengan perkembangannya,

penyedia layanan pembayaran secara digital juga semakin banyak bermunculan. Bank Indonesia mencatat transaksi uang elektronik senilai lebih dari Rp 56 triliun melalui berbagai platform pada semester pertama 2019. Hingga Mei 2019, ada 38 layanan dompet digital yang direstui pemerintah untuk beroperasi di Indonesia.



Gambar 3. Daftar uang elektronik di Indonesia

Dilansir dari smartmoney, berikut adalah metode pembayaran digital yang menjadi tren di Indonesia.

1. *Virtual Account*

Metode *virtual account* adalah pelanggan diberi nomor identifikasi suatu perusahaan yang dibuat oleh bank atas permintaan perusahaan tersebut. Beberapa merchant yang menggunakan metode ini adalah Lazada, Traveloka, Gojek, dan masih banyak merchant lainnya.

2. *E-money*

E-money atau uang elektronik bisa digunakan untuk membayar listrik dan cicilan hingga membayar tol.

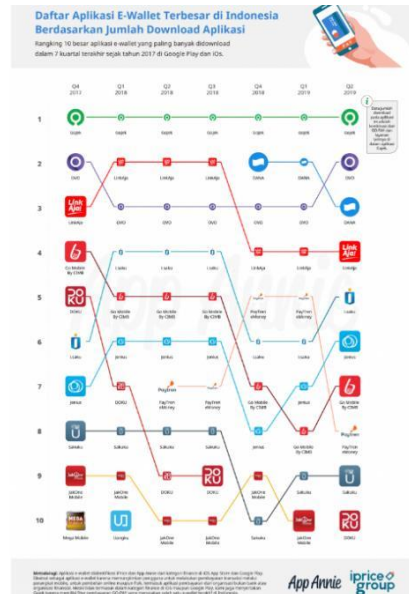
3. *Mobile Payment Application*

Metode ini yaitu aplikasi pembayaran *via mobile*. Contoh transaksi dengan metode ini adalah melakukan pembayaran untuk jasa Go-Ride dengan Go-Pay, melakukan pembelian di merchant yang bermitra dengan OVO, melakukan transaksi check in di hotel dengan Go-Pay atau OVO.

Dana

Salah satu dari layanan dompet digital yang direstui pemerintah tersebut adalah Dompet Digital Indonesia (DANA). DANA pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 2018. Meskipun hadir di dunia layanan dompet digital lebih lambat dari pemain sebelumnya seperti Go-Pay dan OVO, berdasarkan data Riset iPrice Group, DANA memiliki pengguna aktif bulanan yang relatif stabil sejak quarter keempat tahun 2018 hingga quarter kedua tahun 2019. DANA adalah

layanan aplikasi e-wallet milik PT. Espay Debit Indonesia Koe yang merupakan perusahaan patungan dari Emtek group dan Ant Financial. Berdasarkan pemaparan CEO DANA, Vincent Iswara, pengguna aktif Dana hingga akhir Desember 2019 telah mencapai 35 juta, dan melayani sebanyak tiga juta transaksi per hari. DANA juga telah berhasil menggaet 87.599 mitra UMKM dan bisnis untuk masuk dalam ekosistemnya.



Gambar 4. 10 besar aplikasi *e-wallet* yang paling banyak di *download*

Berdasarkan identifikasi iPrice dan App Annie aplikasi e-wallet dari kategori finance di iOS App Store dan Google Play, DANA berada di ranking ketiga pada 10 besar aplikasi *e-wallet* yang paling banyak di *download* dalam 7 kuartal terakhir sejak tahun 2017 di Google Play dan iOS. DANA merupakan layanan pembayaran digital berbasis *open-platform*. Berbeda dengan layanan *mobile payment* lainnya, DANA tidak terpacu dengan satu platform tertentu. DANA dapat digunakan untuk melakukan pembayaran *e-commerce*, pembelian tiket bioskop, dan lain sebagainya. Untuk mengisi saldonya, para pengguna aplikasi ini dapat melakukan top-up melalui bank-bank yang bermitra atau dari outlet mini market yang banyak tersebar. Selain bisa menyimpan uang, DANA juga bisa menyimpan kartu kredit di dalam aplikasinya untuk memudahkan pembayaran.

Meski terbilang pendatang baru di dunia *mobile payment*, DANA mampu mempertahankan posisinya di dalam ranking 5 besar aplikasi layanan untuk *mobile payment*. Akan tetapi mengapa DANA belum mampu mengalahkan Go-Pay atau OVO meski berbasis *open-platform*?

Menurut Pengamat Ekonomi Digital dari Universitas Indonesia, Fithra Faisal Hastiadi, DANA belum memiliki layanan yang memiliki basis pengguna sekuat Go-Pay dan OVO. Basis layanan kuat yang dimaksud adalah terkait pelayanan transportasi dan pesan antar makanan. Fithra menambahkan, untuk menggeser Go-Pay dan OVO, DANA perlu menciptakan inovasi baru yang dibutuhkan orang, dengan demikian DANA akan memiliki basis pengguna yang besar dan loyal.

Hal ini senada dengan publikasi Think With Google yang berjudul “All Eyes On e-Money: The Race To Teach 180M Unbanked Indonesians”. Publikasi tersebut menyebut

bahwahampir segala rentang usia, baik laki-laki maupun wanita menggunakan dompet digital palingutama untuk membayar transportasi online dengan persentasi lebih dari 40 persen. Lalu bagaimana dampak penggunaan *mobile payment* pada kemudahan transaksi di Indonesia, khususnya DANA?

Menurut hasil riset Snapcart, jenis transaksi digital yang sering dipakai antara lain transaksi retail, transportasi online, pesan makanan, e-commerce, dan bayar tagihan. Peneliti Snapcart Indonesia, Eko Wicaksono melalui *Kompas* mengatakan bahwa dari data tersebut menunjukkan uang elektronik untuk transaksi harian seperti pengiriman makanan cepat saji, transportasi, dan belanja telah semakin populer di kalangan konsumen Indonesia.

Gaya hidup tanpa uang tunai atau yang lebih dikenal dengan istilah *Cashless Society* agaknya sudah lekat dengan masyarakat jaman sekarang, terlebih lagi masyarakat yang hidup di kota-kota besar dengan fasilitas yang memadai dan mendukung gaya hidup tersebut. Mereka mengurangi jumlah uang tunai yang dibawa di dompet dan mengalihkan uang mereka ke dompet digital. Kemudahan yang dirasakan adalah rasa praktis, tidak lagi merasakan dompet yang tebal karena membawa banyak uang, tidak lagi harus sering-sering mendatangi ATM. Berbagai transaksi untuk memenuhi kebutuhan hidup bisa dilakukan melalui ponsel pintar, hanya dengan melakukan gerakan simple di layar sentuh ponsel pintar, sudah bisa memesan makanan, membeli rokok, membayar bensin, bahkan untuk membayar tagihan. Tidak ada lagi waktu yang terbuang untuk mengantri di mesin ATM, menunggu uang kembalian, atau keribetan membawa uang koin dalam jumlah banyak.

Meskipun memiliki begitu banyak kemudahan untuk kehidupan sehari-hari, penggunaan uang elektronik terkadang juga memiliki sisi negative. Walau dirasa negative, penggunaan uang elektronik kadang bisa menyebalkan. Saat membeli barang di mini market misalnya, proses transaksi dengan uang elektronik justru lebih lama ketimbang membayar dengan uang tunai. Selain itu, dengan memiliki aplikasi dompet digital, seluruh informasi keuangan kita berada dalam satu ponsel pintar, hal ini bisa saja berbahaya dan mengancam.

Selain berebut pasar transaksi elektronik yang sedang marak, tujuan perusahaan-perusahaan yang sedang bermain di segmen ini adalah terkait big data. Samsung, Google, dan Apple, lewat platform masing-masing, ingin mengetahui lebih dalam terkait perilaku penggunaannya. Sebagaimana dilaporkan *Next Web*, pada September 2018 silam terungkap bahwa Google bekerja sama dengan Mastercard untuk mengetahui transaksi offline kartu debit/kredit yang dilakukan penggunaannya. Data transaksi yang diperoleh kemudian dimasukkan oleh Google pada alat bernama “Store Sales Measurement” untuk menciptakan suatu metric transaksi tiap pengguna. Dengan merilis dompet digital sendiri, yang bisa digunakan untuk “menyimpan” kartu debit/kredit hingga uang elektronik lainnya, data transaksi pengguna akan jauh lebih mudah diperoleh. Dengan demikian, big data yang diciptakan untuk membuat perusahaan lebih mengenal penggunaannya akan lebih sempurna dan akurat.

4. KESIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola hidup masyarakat. Kini semua orang memiliki ponsel di genggaman. Ponsel pintar hadir sebagai alat yang membantu berkomunikasi. Terlebih lagi kini ponsel pintar telah memudahkan transaksi di berbagai bidang, membuat transaksi menjadi terasa semakin praktis untuk dilakukan. Membeli tiket bioskop, melakukan pembayaran *e-commerce*, membayar tagihan listrik dan telepon, sekarang

semua hal tersebut dapat dilakukan dalam genggam. *Mobile payment* telah membawa kemudahan dalam kehidupan sehari-hari. Minat tinggi masyarakat dalam menggunakan layanan aplikasi pembayaran secara digital membuat perusahaan penyedia layanan ini berlomba-lomba masuk ke bidang layanan aplikasi pembayaran digital. Bank Indonesia telah memberikan izin setidaknya 38 uang elektronik untuk beroperasi di Indonesia. DANA, salah satu layanan aplikasi pembayaran dan dompet digital hadir. Dengan berbasis *open-platform*, DANA semakin menambah deretan layanan aplikasi pembayaran digital yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Dengan menggunakan layanan aplikasi dompet digital, pengguna mendapatkan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dalam aktivitas pembayaran. Selain itu, pengguna juga dapat diberikan keuntungan seperti promo, yang tidak kalah penting ialah akses yang sangat gampang untuk digunakan oleh seluruh pengguna sehingga terbangun komunikasi yang baik antara pebisnis dan pelanggan begitu juga sebaliknya. Tetapi, secara tidak sadar kita telah dengan sukarela menyumbangkan informasi pribadi bahkan pola kehidupan kita kepada perusahaan penyedia layanan tersebut. Dibalik kemudahan dan rasa praktis yang kita rasakan dalam menggunakan layanan aplikasi dompet digital, ternyata ada harga yang harus kita bayar. Garis penting dalam penggunaan teknologi *mobile payment* bergantung pada pengguna itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitria, Safrezi. (2019). Perbankan dan Fintech Pembayaran, Bukan Lawan tapi Kawan. Diakses melalui website: <https://katadata.co.id/berita/2019/10/07/perbankan-dan-fintech-pembayaran-bukan-lawan-tapi-kawan> pada 28 April 2020 pukul 08.23.
- Juniarti, Rosa Prafitri. (2018). Faktor-faktor yang Memengaruhi Penggunaan *Mobile Payment*: sebuah review literatur. *Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis ke III*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
- Karsen, Marisa, *et all* (2019). Technological Factors of Mobile Payment : A Systematic Literature Review. *Procedia Computer Science* 157 489–4982.
- Jocevski, Milan, *et all* (2020). Exploring The Growth Challenge of Mobile Payments Platforms : A Business Model Perspective. *Electronic Commerce Research and Applications* 40 (2020) 100908.
- Gumiwang, Ringkang. (2018). Candu Uang Elektronik para Milenial. Diakses melalui website: <https://tirto.id/candu-uang-elektronik-para-milenial-c5jY> pada 4 Mei 2020 pukul 14.56.
- Gumiwang, Ringkang. (2019). Geliat DANA di Bawah Dominasi Gopay dan OVO. Diakses melalui website: <https://tirto.id/geliat-dana-di-bawah-dominasi-gopay-dan-ovo-egmo> pada 4 Mei 2020 pukul 14.58.
- Zaenudin, Ahmad. (2019). Dompet Digital Semakin Banyak, Pengguna Belum Tentu Diuntungkan. Diakses melalui website: <https://tirto.id/domp-digital-semakin-banyak-pengguna-belum-tentu-diuntungkan-ejx2> pada 4 Mei 2020 pukul 15.02.
- Devita, Vivin Dian. (2019). Siapa Aplikasi E-wallet dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia? Diakses melalui website: <https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/> pada 4 Mei 2020 pukul 16.34.