

Fenomena Penggunaan *E-Wallet* di Kalangan Pengusaha Warung Makan di Perkantoran Jakarta

Timotius Rudyanta

Institut Komunikasi dan Bisnia, London School of Public Relations
Jl. K.H Mas Mansyur, Kav. 35, Jakarta 10220 – Indonesia
timotiusrudyanta@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.25008/jpi.v2i1.27>

Submitted: 11 Maret 2020, Revised: 14 April 2020, Published: 30 April 2020

Abstrak - In Indonesia, digital-based financial services have begun to emerge and one of them is the E-wallet. Go-Pay itself is a virtual wallet to store Go-Jek credit that can be used to pay for transactions. Go-Pay has now expanded its reach to micro, small and medium enterprises in Indonesia. This phenomenon shows that there is a change in the payment media that occurred in the past and present. This is due to the changing times where all the interests are easier and technology is growing. The researcher uses the theory of Phenomology of Perception because it can reveal a phenomenon that exists by looking at attachments between individuals who are in a world that cannot be separated because individuals make an interaction. The researcher used qualitative methods because researchers wanted to understand the phenomenon of QR code scans that were happening at this time using the thoughts of Merleau Ponty. The unit of analysis that the researchers got was how to prepare MSME traders in dealing with the phenomenon of payment through scans of QR code Go-Pay. The researcher interviewed 5 administrators and food stall owners and researchers will observe the results of their interviews. The conclusion of this study is that more MSME traders do not understand the Go-Pay phenomenon than MSME traders who understand this phenomenon. This is probably due to the lack of attention from Go-Pay in explaining the usefulness of the QR Go-Pay scan to MSME traders. There are still many MSME traders who just follow orders or follow other traders without understanding the usefulness of Go-Pay QR scans.

Keywords: Go-pay, Interview, Quick respon scans, Digital-based financial

Abstrak - Di Indonesia mulai bermunculan layanan keuangan berbasis digital, salah satunya adalah E-wallet. Go-Pay merupakan dompet virtual untuk menyimpan Go-Jek credit yang bisa digunakan untuk membayar transaksi. Go-Pay telah memperluas jangkauan hingga ke usaha mikro, kecil dan menengah di Indonesia. Fenomena ini menunjukkan adanya suatu perubahan dalam media pembayaran yang terjadi pada masa lampau dan masa kini. Hal ini karena adanya perubahan jaman, semua ingin lebih mudah seiring dengan majunya teknologi. Peneliti menggunakan teori *Phenomology of Perception* untuk mengungkapkan fenomena dengan cara melihat keterikatan antara individu tidak bisa dipisahkan karena individu melakukan interaksi. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena ingin memahami fenomena scan QR code yang terjadi dengan menggunakan pemikiran Merleau Ponty. Unit analisisnya adalah persiapan pedagang UMKM dalam menghadapi fenomena pembayaran melalui scan QR code Go-Pay. Peneliti melakukan wawancara terhadap lima pemilik dan karyawan warung makan. Peneliti juga melakukan observasi atas hasil wawancara. Kesimpulan penelitian, banyak pedagang UMKM yang belum memahami fenomena Go-Pay ini disbanding dengan yang paham fenomena ini. Hal ini karena kurangnya perhatian dari Go-Pay dalam menjelaskan kegunaan dari scan QR Go-Pay kepada pedagang UMKM. Banyak pedagang UMKM yang mengikuti pedagang lainnya tanpa memahami kegunaan scan QR Go-Pay.

Kata Kunci: Go-pay, Wawancara, Quick respon scans, Keuangan berbasis digital

Pendahuluan

Teknologi sudah menjadi salah satu bagian dari kehidupan manusia dan

memengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam transaksi pembayaran (Yuniarto, 2019: 1-7, Puspita,

2019: 19-26). Di Indonesia mulai bermunculan layanan keuangan berbasis digital dan salah satunya adalah E-wallet. Dengan layanan elektronik ini kita dapat melakukan berbagai macam transaksi untuk berbagai keperluan dengan saldo yang ada pada E-wallet. Di kota besar, terutama Jakarta, layanan E-wallet ini sudah umum digunakan. Alasan utama memakai E-wallet adalah kemudahannya.

E-wallet atau dompet elektronik merupakan alternatif metode pembayaran. E-wallet memungkinkan setiap pengguna yang terdaftar melakukan pembayaran secara online dengan cepat dan aman tanpa mengungkapkan data keuangan pribadi (Mustikarani, et,al, 2019). Juga dapat menerima dan mengirim transfer uang dengan memasukkan alamat email dalam rincian atau melalui nomor telepon.

E-wallet mempunyai fungsi yang hampir sama dengan dompet fisik. E-wallet untuk pertama kalinya diakui sebagai metode penyimpanan uang dalam bentuk elektronik. Kemudian terkenal karena cocok bagi pengguna internet untuk menyimpan dan menggunakannya saat berbelanja secara online.

Salah satu dari E-wallet tersebut adalah Go-Pay yang sebelumnya disebut sebagai Go Wallet. Go-Pay merupakan dompet virtual untuk menyimpan Go-Jek credit yang bisa digunakan membayar transaksi yang berkaitan dengan layanan aplikasi Go-Jek. Go-Jek sendiri merupakan perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia.

Setelah Go-Jek berhasil dalam bisnis transportasi online, dia mulai merambah industri *fintech* dengan pengembangan fungsi Go-Pay. Go-Pay kini telah memperluas jangkauannya hingga ke berbagai usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia.

Go-Jek memosisikan dirinya sebagai *technology enabler* untuk memperkuat pelaku UMKM karena merupakan salah satu cara mewujudkan nilai utama Go-Jek, yaitu

menciptakan dampak sosial. Wujud nyata usaha Go-Jek memperkuat pelaku UMKM adalah dengan cara membuka akses teknologi kepada para pelaku sektor informal dan UMKM untuk mengatur keuangan dan memperluas pangsa pasar industri kuliner melalui layanan Go-Food dan Go-Pay. Tentu saja Go-Pay bukan E-wallet satu-satunya. Go-Pay juga memiliki banyak pesaing seperti Flazz dari BCA, Line Pay dari Line, OVO dari Lippo, Brizzi dari BRI.

Alasan peneliti mengambil Go-Pay sebagai objek penelitian karena lembaga riset independen di bawah naungan Financial Times, FT Confidential Research Mobile Payment, merilis hasil risetnya yang menyebut Go-Pay menjadi uang elektronik paling banyak digunakan di Indonesia. Go-Pay yang juga merupakan salah satu bagian dari ekosistem Go-Jek, memimpin dengan jumlah pengguna yang mencapai hampir tiga perempat jumlah pengguna uang elektronik dibandingkan dengan uang elektronik lainnya.

Menurut Managing Director Go-Pay, Budi Gandasoebata, saat diwawancara di Badan Amin Zakat Nasional (Baznas) (16/5/2018): "Ke depannya kami akan perluas, ke warung-warung, serta bisa pakai QR Code. Bukan hanya pedagang (makanan) saja, tapi berbagai pedagang UMKM".

Budi menambahkan saat ini Go-Pay telah memperoleh izin Bank Indonesia untuk memakai QR Code sebagai salah satu metode pembayaran. Karena itu perusahaan sudah mulai menerapkan metode tersebut di sejumlah pedagang makanan kaki lima, serta berencana untuk melakukan ekspansi lebih luas lagi. Untuk sementara, QR Code yang dipakai oleh Go-Pay hanya bisa digunakan untuk mendebet uang elektronik yang ada di saldo Go-Pay jadi masih belum bisa yang lain.

Menurut Chief Corporate Affairs Go-Jek, Nila Marita, metode pembayaran dengan scan QR Code via Go-pay bertujuan untuk merangkul lebih banyak lapisan masyarakat. Di antaranya termasuk pengusaha mikro seperti pedagang kaki lima. "Hal ini juga sejalan dengan semangat keinginan pemerintah untuk mewujudkan *cashless society*," katanya.

Fenomena ini ditanggapi baik oleh para konsumen warung UMKM seperti pengakuan Deden, konsumen warung UMKM yang di wawancarai Kompas TV. Deden mengaku, ia merasakan kemudahan dengan adanya fasilitas QR scan di warung UMKM. Dia berharap lebih banyak warung yang bisa menggunakan QR, sehingga tidak harus menggunakan uang cash.

Cara pembayaran dengan QR scan sangat mudah bila memiliki saldo yang cukup pada aplikasi Go-Jek. Pilih “Scan QR” di sisi atas kiri aplikasi untuk membuka kamera scan. Arahkan kamera ke arah QR code yang ada di warung. Aplikasi Go-Jek akan mengidentifikasi warung atau outlet yang discan. Lalu masukkan nilai nominal sesuai dengan pembayaran dan tekan “Confirm”. Layar aplikasi Go-Jek akan menunjukkan nilai transaksi yang telah dibuat dan tekan “Pay” jika sudah benar.

Aplikasi Go-Jek akan minta PIN atau *password* untuk keamanan. Baru ada notifikasi bahwa transaksi telah berhasil. Bersamaan dengan itu, penjual juga akan menerima notifikasi dari Go-Jek bahwa transaksi telah berhasil. Hal ini juga berfungsi untuk meyakinkan penjual bahwa saldo yang ada telah masuk.

Fenomena ini menunjukkan adanya suatu perubahan dalam media pembayaran masa kini. Hal ini karena perubahan jaman, semua pingin lebih mudah berkat teknologi yang makin berkembang.

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan penelitian adalah: siapkah UMKM menggunakan pembayaran elektronik QR scan (Go-Pay)? Tujuan dari penelitian ini untuk melihat bagaimana persiapan UMKM terhadap pembayaran elektronik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian yang dapat memberi kontribusi dalam pembelajaran ilmu komunikasi.

Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan teori *Phenomenology of Perception* dari Merleau Ponty. Teori ini digunakan karena dapat mengungkapkan fenomena yang ada dengan cara melihat keterikatan antara individu yang

berada di dalam sebuah dunia yang tidak bisa dipisahkan, karena individu itu melakukan interaksi. Interaksi tersebut terbagi menjadi dua yaitu subjek dan objek. Subjek sendiri bercerita tentang bagaimana suatu individu yang telah berada di dalam sebuah fenomena serta mengikuti fenomena atas dasar keinginannya sendiri dan memahami fenomena yang terjadi karena adanya pengalaman. Sedangkan objek berbicara tentang suatu individu yang telah berada di dalam sebuah fenomena tetapi dia mengikuti fenomena tersebut bukan atas dasar keinginannya sendiri melainkan menerimanya begitu saja, hanya mengikuti fenomena yang sedang terjadi saja.

Ponty menulis “ketika saya merenungkan esensi subjektivitas, saya menemukan keterikatan antara tubuh dengan dunia. Hal ini karena keberadaan saya sebagai subjektivitas [kesadaran] hanyalah satu dengan keberadaan saya sebagai tubuh dan dengan keberadaan dunia. Karena subjek adalah saya, ketika diambil secara konkret, tidak dapat dipisahkan dari tubuh ini dan dunia ini”. Hal ini karena dia berpikir bahwa sebenarnya tubuh bukan hanya sekedar objek di dalam dunia saja melainkan tubuh adalah inti didalam dunia (Kuswarno, 2009).

Ponty menjelaskan pengertian tubuh seperti pangkal dinamis dengan pengalaman perseptual, yang berarti tubuh telah menjadi awal mula terbentuknya keberadaan manusia yang berhubungan dengan dunia. Dia merasa bahwa manusia dibentuk sekaligus membentuk dunia, dan dunia dibentuk sekaligus membentuk manusia, serta dimaknai dan memaknai dunia. Hal ini dikarenakan keterhubungan tubuh dengan dunia lebih merupakan korespondensi melalui apa yang dihidupi, daripada sistem dan hubungan timbal balik yang objektif (Merleau-Ponty, 2005).

Ponty menjelaskan, tubuh mengetahui lebih banyak tentang dunia daripada kita sendiri, dalam artian hubungan antara subjek dengan dunia, tubuh ternyata memainkan peranan sebagai subjek (tubuh adalah subjek persepsi). Dia berpikir bahwa persepsi atas objek yang di luar atau terpisah dari tubuh kita

pada dasarnya terpengaruh oleh persepsi dari tubuh kita. Setiap persepsi dari objek-objek luar langsung identik dengan persepsi tubuh sama seperti setiap persepsi atas tubuh dibuat oleh persepsi objek dari luar (Merleau-Ponty, 2005).

Dia menggunakan sebuah ilustrasi tentang tubuh yang mengalami penginderaan ganda. Jika dia menyentuh tangan kanannya menggunakan tangan kirinya, maka tangan kanannya menjadi pihak yang “disentuh” (objek) sedangkan tangan kiri menjadi pihak yang “menyentuh” (subjek).

Tetapi jika keduanya disilangkan bersamaan, maka tidak ada dua penginderaan yang terjadi bersamaan karena persepsi terhadap dua objek yang berdampingan, melainkan suatu ambiguitas: dimana kedua tangan menjadi pihak yang “disentuh” dan “menyentuh” secara bergantian. Pada suatu saat tangan yang satu merupakan objek dan pada saat yang lain subjek. Dengan demikian tubuh merupakan perpaduan antara objek dan kesadaran. Tubuh merupakan kehadiran subjek di dunia (Merleau-Ponty, 2005).

Dengan begitu, manusia tidak lagi berpikir menurut pola pembedaan subjek-objek karena telah menemukan bahwa dibalik pengetahuan yang objektif dan lepas atas tubuh, terdapat pengetahuan lain yang senantiasa ada dan fakta bahwa kita adalah tubuh kita. Untuk itu, Ponty berpendapat bahwa yang mesti dipahami adalah kontak antara tubuh dan dunia (Merleau-Ponty, 2005).

Kita perlu membangun kembali pengalaman tentang dunia, seperti yang terlihat sejauh kita berada di dunia melalui tubuh kita, dan sejauh kita memandang dunia dengan tubuh kita. Tetapi dengan memperbaharui kontak dengan tubuh dan dengan dunia, kita juga akan menemukan kembali diri kita sendiri, karena, merasakan seperti yang kita lakukan dengan tubuh kita, tubuh adalah diri yang alami dan, seolah-olah, subjek persepsi (Merleau-Ponty, 2005).

Ponty lebih mengutamakan *lived perception* daripada *conceived perception*. *Lived perception* dapat menjadi arahan bagi manusia untuk mengakses realitas. Realitas

ini kemudian dapat digunakan untuk membangun ilmu pengetahuan dan filsafat. *Lived perception* mempunyai sifat terbatas dimana manusia melupakan batas persepsi dan menganggap realitas yang dilihat menjadi keseluruhan realitas. Ini yang disebut *conceived perception*. Menurut Ponty hal ini menyebabkan manusia masuk kedalam fundamentalis dan *natural error*. Sebagai contoh kaum empiris dan rasional.

Menurut Ponty keduanya melihat realitas dengan cara terbatas dan mengakui realitas tersebut sebagai keseluruhan realitas obyektif. Mulailah muncul asumsi bahwa dalam fenomenologi Ponty, realitas bukan apapun selain apa yang kita tangkap. Inilah yang disebut *lived perception* yang diperoleh dari *lived experience*, di mana bagian penting dalam akal manusia adalah pengalaman (Marshall. 1949).

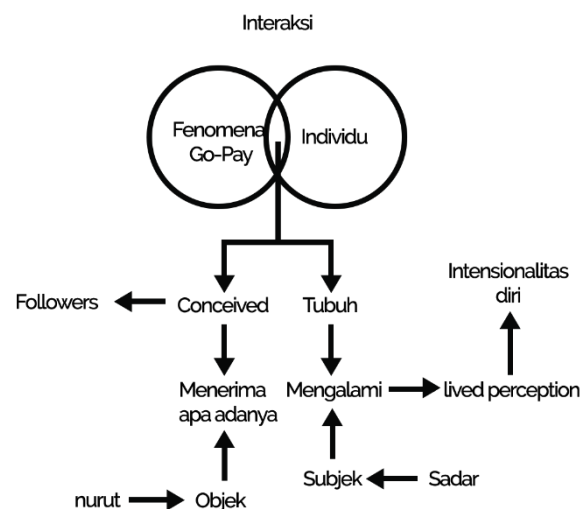


Diagram 1: Interaksi Individu dan fenomena

Fenomena merupakan fakta yang disadari, dan masuk ke dalam pemahaman manusia. Fenomena bukanlah dirinya seperti tampak secara kasat mata, melainkan justru ada di depan kesadaran, dan disajikan dengan kesadaran pula (Kuswarno. 2009).

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), disebutkan usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau milik badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha

mikro sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Kriteria UMKM adalah usaha yang memiliki maksimal assetnya Rp. 50 juta dan omsetnya bisa mencapai maksimal Rp. 300 juta (Berdesa.com. 2018).

QR Code dikenal juga dengan istilah kode QR adalah kode batang dua dimensi yang berhasil dikembangkan oleh Denso Wave, salah satu divisi Denso Corporation. QR Code ini mulai diperkenalkan secara umum pada sejak tahun 1994. Teknologi QR Code yang kita kenal sekarang ini memiliki bentuk persegi dengan simbol acak dan pada bagian tengahnya yang akan menjadi pembeda identitas antara QR Code yang satu dengan QR Code yang lainnya.

Kata QR Code merupakan sebuah singkatan dari *Quick Response Code* yang berarti kode yang bisa menyampaikan informasi secara cepat dengan perolehan respons yang cepat pula. Bila *barcode* menyimpan kode informasi dengan hanya cara baca horizontal, QR Code jauh lebih canggih karena dapat menyimpan informasi secara horizontal serta vertikal. Kecanggihannya ini yang dapat membuat teknologi QR Code mampu menampung lebih banyak informasi dalam berbagai macam format dibandingkan dengan *barcode* (Majid. 2011).

Metode Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Lexy (2012) penelitian kualitatif adalah penelitian ilmiah yang berguna untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif karena peneliti ingin memahami fenomena *scan QR code* yang sedang terjadi pada saat ini dengan menggunakan pemikiran Merleau Ponty. Unit analisis yang peneliti dapatkan adalah bagaimana persiapan pedagang UMKM dalam menghadapi fenomena pembayaran melalui scan QR code Go-Pay.

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui data primer dan

data sekunder. Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya (Iskandar, 2008: 102). Data dikumpulkan dan dibuat sendiri oleh peneliti. Data didapatkan melalui observasi dan wawancara.

Peneliti melakukan wawancara terhadap lima orang pengurus dan pemilik warung makan. Peneliti juga melakukan observasi atas hasil wawancara mereka. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi (Iskandar, 2008: 102). Data ini dapat dikumpulkan dengan cepat.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, literatur, situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti menggunakan buku, literatur, dan situs di internet sebagai referensi untuk jurnal ini.

Peneliti melakukan teknik analisis data dengan cara melakukan wawancara terhadap pedagang UMKM serta melakukan observasi di setiap jawaban dari pertanyaan yang ada.

Untuk melihat keterpercayaan data, dilakukan triangulasi (Lexy 2012: 330) yakni teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data itu untuk pengecekan, atau sebagai pembanding terhadap data. Denzin (Lexy, 2012:330) membedakan empat jenis triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yaitu triangulasi sumber, metode, penyidik dan teori.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pemeriksaan kepercayaan data triangulasi dengan sumber dan metode. Menurut Patton (Lexy, 2012: 330) triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Sedangkan triangulasi metode menurut Patton (Lexy, 2012: 330) terdapat dua strategi, yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan

beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Dengan teknik triangulasi sumber, peneliti sebagai pembanding mengecek kebenaran informasi yang didapatkan. Selain itu peneliti juga melakukan pengecekan derajat kepercayaan melalui teknik triangulasi metode, yaitu melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni observasi, dan dokumentasi sehingga derajat kepercayaan data dapat valid.

Penelitian berlangsung pada Desember 2018 sampai dengan Februari 2019 di Jakarta Pusat.

Hasil Penelitian

Pada wawancara pertama yang dilakukan di kantin karyawan, peneliti menyampaikan beberapa pertanyaan tentang scan QR Go-Pay terhadap pemilik warung. Pemilik warung makan tidak tahu kenapa ia menggunakan sistem pembayaran itu. Pihak pengelola gedung menyuruhnya menggunakan scan QR Go-Pay sebagai salah satu alat pembayaran. Pemilik warung ini juga mengaku, banyak warung lain yang menggunakan pembayaran scan QR Go-Pay.

Pemilik warung makan ini merasa ada keuntungan dari pembayaran scan QR Go-Pay, seperti tidak repot mencari uang kecil untuk kembalian. Pemilik warung menyatakan, hanya itu keuntungan yang ia rasakan. Jika ada pelanggan membayar secara cash pemilik warung menerimanya.

Dalam wawancara yang pertama peneliti menyimpulkan, pemilik warung hanya mengikuti fenomena yang terjadi dan pemilik warung merupakan bagian dari objek yang dapat dibuktikan dengan adanya ketidaktahuan atas fenomena. Dia tidak tahu kenapa menggunakan scan QR Go-Pay, lalu merasa sudah banyak warung lain yang menggunakan pembayaran scan QR Go-Pay.

Menurut peneliti, pemilik warung hanya mengikuti warung yang lain karena melihat terjadinya fenomena antara sesama warung makan selain karena disuruh pengelola gedung.

Pada wawancara kedua, peneliti mengajukan pertanyaan terhadap pemilik warung makan yang mengetahui kenapa ia menggunakan sistem pembayaran scan QR Go-Pay. Scan QR Go-Pay memudahkan dia dalam pembayaran terutama saat mengembalikan uang transaksi. Dia merasa tidak usah memberikan uang kembalian, karena saat ini susah mendapatkan uang bernominal kecil. Namun, dia merasa ada kerugian dari scan QR Go-Pay karena harus mengambil uangnya di bank. Sebenarnya ini bukan pemilik warung ingin mendapatkan modal usaha dengan cepat setiap hari.

Dia juga sadar, sebenarnya tabungan di bank bukanlah hal yang buruk karena dalam sebulan dia bisa mendapatkan sekitar satu juta rupiah. Jika ada pelanggan yang membayar menggunakan pembayaran secara cash atau scan QR Go-Pay, sang pemilik lebih memilih menerima uang *cash* untuk modal belanja.

Dalam wawancara yang kedua peneliti menyimpulkan, pemilik warung hanya mengikuti fenomena yang terjadi. Pemilik warung merupakan bagian dari objek yang dapat dibuktikan dengan kurangnya pemikiran untuk masa depan, akan banyak yang menggunakan E-Wallet sebagai alat pembayaran utama seiring majunya teknologi dan munculnya *cashless society*.

Pada wawancara ketiga di kantin karyawan, peneliti mengajukan pertanyaan tentang scan QR Go-Pay terhadap pemilik warung makan yang tidak tahu kenapa dia menggunakan sistem pembayaran scan QR Go-Pay, kecuali atas permintaan pihak pengelola gedung.

Menurut pemilik warung, pembayaran dengan scan QR Go-Pay merupakan hal yang biasa. Menurutnya, pembayaran melalui scan QR Go-Pay perbedaannya cuma masuk ke rekening. Untungnya cuma Rp100 sampai Rp200, itu pun kalau mencapai target pengguna scan QR Go-Pay, sementara pelanggan yang membayar melalui scan QR Go-Pay bisa dihitung dengan jari perhari.

“Soalnya nggak ada *cashback*, jadi sama saja seperti bayar harga normal, cuma bedanya kalau kantong sedang tidak ada uang

cash, bisa pakai go-pay gitu,” katanya. Pemilik warung ini merasa, jika ada *cashback* dari Go-Pay, maka orang akan mulai beralih ke pembayaran lewat scan QR Go-Pay karena membuat pelanggan merasa lebih praktis.

Jika ada pelanggan yang membayar menggunakan *cash* atau scan QR Go-Pay, sang pemilik lebih memilih menerima uang *cash*, karena adanya kebutuhan terhadap modal usaha.

Dalam wawancara ketiga, peneliti dapat menyimpulkan, pemilik warung masih menjadi objek dalam fenomena scan QR Go-Pay. Dia sadar bahwa ada keuntungan dalam menggunakan scan QR Go-Pay tersebut tapi dia tidak bisa mencapainya, lalu dia mulai terbiasa sebagai objek di dalam fenomena tersebut. Menurut peneliti hal ini karena dia belum mendapatkan dukungan yang lebih dari pihak Go-Pay. Andai saja banyak pelanggan yang membeli makanan menggunakan scan QR Go-Pay karena *cashback*, maka pemilik warung akan menerima lebih banyak pembeli.

Pada wawancara keempat yang dilakukan di sebuah kantin, peneliti mengajukan pertanyaan tentang scan QR Go-Pay terhadap pemilik warung yang menunjukkan dia memasang scan QR code Go-Pay karena ada manfaatnya.

Menurut pemilik warung, karena orang tertarik dengan diskon 30%. “Pokoknya saya merasa untung aja dengan adanya go-pay ini sedangkan kostumer juga, kan *se-engak engaknya* untung karena adanya *cashback*. ini loh yang 30% ini”.

Bahkan menurut pemilik warung, jika Go-Pay tidak ada promo *cashback* mungkin berpengaruh juga buat pelanggan. “Mungkin kalau buat saya untungnya karena mereka (pelanggan) banyak yang makan. Apalagi kalau hari minggu. Banyak yang makan pakai Go-Pay, hampir semua pembayaran rata-rata menggunakan Go-pay,” katanya.

Sekarang perkantoran menggunakan go-pay. Menurut pemilik warung, Go-Pay ini tidak ada ruginya namun bila kurang teliti, pesenan tidak mau masuk. Jika ada pelanggan yang membayar *cash* atau scan QR Go-Pay, sang pemilik lebih memilih scan QR Go-Pay.

Hal ini karena dia bisa menabung dan tidak direpotkan dengan uang kembalian.

Dalam wawancara yang keempat peneliti menyimpulkan, pemilik warung menjadi subjek dalam fenomena scan QR Go-Pay ini karena dia sadar ada keuntungan menggunakan scan QR Go-Pay, memahami fenomena yang sedang terjadi serta dia sudah beradaptasi dengan teknologi pembayaran yang baru. Hal ini dapat dibuktikan oleh perkataan dia tentang semua pembayaran rata-rata menggunakan Go-pay. Dia tidak mengikuti saja akan tetapi memahami, menggunakan, melihat masa kini dan masa depan tentang fenomena tersebut.

Pada wawancara kelima, peneliti mengajukan pertanyaan tentang scan QR Go-Pay terhadap karyawan warung dan tidak tahu kenapa ia menggunakan sistem pembayaran scan QR Go-Pay. Menurutnya jika sedang tidak membawa uang *cash* maka pembeli dapat menggunakan scan QR Go-Pay. Jika ada pelanggan yang membayar menggunakan pembayaran secara *cash* atau scan QR Go-Pay, sang karyawan lebih memilih menerima uang *cash*, karenakan tidak perlu mengambil uang di bank serta dengan cepat mendapatkan modal usaha untuk besok harinya.

Dalam wawancara yang kelima peneliti menyimpulkan, karyawan warung menjadi objek dalam fenomena scan QR Go-Pay karena dia hanya menuruti perintah pihak gedung yang mewajibkan penggunaan scan QR code Go-Pay di warung-warung yang ada di sana.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah lebih banyak pedagang UMKM yang belum memahami fenomena Go-Pay dibandingkan dengan yang paham tentang fenomena ini. Hal ini karena kurangnya perhatian dari pihak Go-Pay dalam menjelaskan kegunaan scan QR Go-Pay kepada pedagang UMKM. Masih banyak pedagang UMKM hanya mengikuti perintah atau mengikuti pedagang lainnya tanpa memahami kegunaan scan QR Go-Pay.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis menyarankan beberapa hal: (1) Go-Pay perlu memberikan perhatian yang lebih

terhadap pihak penjual secara langsung terutama dalam hal keuntungan, agar membuat penjual lebih tertarik serta memahami kegunaan Go-Pay, (2) Pedagang harus mulai mencari tahu manfaat dan kegunaan Go-Pay, sehingga penjual dapat membuat pelanggan menggunakan pembayaran Go-Pay dan mendapatkan keuntungan dari situ, (3) Pihak pengelola tidak boleh hanya menyuruh pemilik warung menggunakan QR scan saja tetapi juga harus mengedukasi pedagang tentang QR tersebut.

Daftar Pustaka

- Admin Nontunai. (2018). Kenakan Biaya Isi Ulang Rp 1000, ini Kekuatan yang Dimiliki Gopay. dalam <http://www.nontunai.com/kenakan-biaya-isi-ulang-rp-1000-ini-kekuatan-yang-dimiliki-gopay/>
- Berdesa.com. (2018). Apa Beda UKM dengan UMKM, Ini Penjelasannya. dalam <http://www.berdesa.com/apa-beda-ukm-dengan-umkm-ini-penjelasannya/#forward>
- Cermati.com. (2018). dalam <https://www.cermati.com/e-money/gopay>
- Dyah Ikhsanti. (2018). Munculnya Berbagai E-Wallet Di Indonesia Untuk Transaksi Lewat Ponsel. Dalam <https://www.aturduit.com/articles/bangkitnya-penyedia-ewallet/>
- Fatimah Kartini Bohang. (2018). Go-Pay Bisa Dipakai Bayar Makanan di Warung, Caranya? Dalam <https://tekno.kompas.com/read/2018/05/08/16572517/go-pay-bisa-dipakai-bayar-makanan-di-warung-caranya>
- Go-jek. (2018). GO-JEK Wirausaha Cetak Ratusan UMKM Siap Saing. Dalam <https://www.go-jek.com/blog/go-jek-wirausaha-Bandung/>
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Kompastv. (2018). Kini Go-Pay Bisa Dipakai Bayar Makanan di Warung, Lho!. Dalam <https://www.youtube.com/watch?v=fufTJd5qhkW>.
- Kuswarno, Engkus. (2009). *Metodologi Penelitian Komunikasi Fenomologi*
- Lexy J. Moleong. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Majid, M. (2011). Mengenal Kecanggihan Implementasi Teknologi QR Code. Dalam <https://www.maxmanroe.com/mengenal-kecanggihan-implementasi-teknologi-qr-code.html>
- Marshall, George J. (1949). A Guide to Merleau-Ponty's Phenomenology of Perception
- Merleau-Ponty, Maurice. (2005). *Phenomenology of Perception*
- Muhammad, Idris. (2019). Hasil Survei: Go-Pay Jadi Uang Elektronik Paling Banyak Dipakai di RI. Dalam https://finance.detik.com/moneter/d-4398523/hasil-survei-go-pay-jadi-uang-elektronik-paling-banyak-dipakai-di-ri?_ga=2.53777327.64511154.1548763170-364939030.1542440826
- Mustikarani, T.D., Irwansyah. (2019). Pemanfaatan Teknologi Infomrasi dan Komunikasi dalam Industri Fashion di Indonesia. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*. Vol. 2(1): 8-18.
- Puspita, Melia Irene. (2019). Marketing Public Relatin Peremajaan Merek sebagai Strategi Pemasaran dalam Membangun Citra Produk Baru, *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*. Vol 2(1): 19-26.
- Yuniarto, Topan. (2019), Masa Depan Jaringan 5G dan Perilaku Komunikasi Digital. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*. Vol. 2(1): 1-7.