

Adopsi Pembayaran Digital di Era Pasca-Pandemi: Telaah Literatur tentang tren, Tantangan, Implikasi Kebijakan di Indonesia

Etita Alfiana Mokoginta¹, Theodorus Sendjaja²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Perbanas Institute, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 9 September 2025

Revised: 02 Oktober 2025

Accepted: 12 Oktober 2025

Keywords:

digital payment,
QRIS,
consumer behavior,
regulations,
Indonesia

Published by

Impression : Jurnal Teknologi dan Informasi
Copyright © 2025 by the Author(s) | This is an open-access article distributed under the Creative Commons Attribution which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



ABSTRACT

Perkembangan teknologi finansial telah mempercepat adopsi pembayaran digital di Indonesia, terutama sejak masa pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau literatur terkini periode 2021–2025 yang ditulis oleh peneliti Indonesia mengenai adopsi digital payment, dengan penekanan pada aspek teknologi, regulasi, dan perilaku konsumen. Metode yang digunakan adalah studi literatur sistematis melalui penelusuran data dari Google Scholar. Hasil kajian menunjukkan bahwa faktor kepercayaan (trust), persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), pengaruh sosial (social influence), serta dukungan regulasi melalui implementasi QRIS memiliki peran signifikan dalam mendorong adopsi pembayaran digital. Penelitian ini juga mengusulkan kerangka konseptual yang memposisikan perilaku konsumen sebagai variabel mediasi antara faktor teknologi dan kebijakan terhadap adopsi aktual. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi penyedia jasa keuangan dan pembuat kebijakan untuk memperkuat ekosistem pembayaran digital yang aman, inklusif, dan berkelanjutan di Indonesia.

The advancement of financial technology has accelerated the adoption of digital payment systems in Indonesia, particularly during and after the COVID-19 pandemic. This study aims to review recent literature published between 2021 and 2025 by Indonesian researchers concerning digital payment adoption, with a specific focus on technological, regulatory, and consumer behavior factors. A systematic literature review method was employed using sources retrieved from Google Scholar. The findings reveal that trust, perceived ease of use, social influence, and regulatory support through the implementation of QRIS play significant roles in driving digital payment adoption. Furthermore, this study proposes a conceptual framework that positions consumer behavior as a mediating variable linking technological and policy factors to actual adoption. The implications of this research are directed toward financial service providers and policymakers to strengthen a secure, inclusive, and sustainable digital payment ecosystem in Indonesia.

Corresponding Author:

Etita Alfiana Mokoginta

Program Studi Manajemen, Perbanas Institute, Indonesia

Jl. Perbanas, Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta, 12940, Indonesia

Email: etita.alfiana37@perbanas.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi masa kini kian beranekaragam hadir ditengah kebutuhan Masyarakat yang membutuhkan. Seiring berjalannya waktu, pergeseran kebiasaan Masyarakat setelah berakhir masa pandemi covid-19 menjadikan aturan yang ditetapkan pada masa pandemi kini merupakan sesuatu yang mulai melekat dalam kehidupan Masyarakat, mulai dari kebiasaan menggunakan masker, mencuci tangan secara berkala, menggunakan handsanitizer sebelum atau sesudah bersentuhan dengan sesuatu, serta pembayaran cashless atau tanpa menggunakan uang secara fisik. Kebiasaan tersebut yang sudah

melekat pada Masyarakat kita, terlebih khususnya Masyarakat yang berada di kota-kota besar, seperti Jakarta dan beberapa kota besar lainnya di Indonesia.

Seperti yang dikemukakan oleh Musyafii & Respati dalam *Understanding of Digital Payment Usage During COVID-19 Pandemic* (2021) bahwa pandemic menjadi pemicu percepatan

penggunaan digital payment dengan faktor seperti performance expectancy, social influence, trust signifikan mempengaruhi niat dan penggunaannya. Perubahan kebiasaan ini jelas harus sejalan dengan penerimaan Masyarakat maupun pelaku transaksi. Selain teknologi yang beriring maju, pengaruh penerimaan Masyarakat atau pelaku tentu harus selaras, seperti yang dikutip dalam *Determinants of E-Wallet Adoption among Household/UMKM* (2023) oleh Umaroh menyatakan kemudahan penggunaan dan merchant acceptance (penerimaan pedagang) adalah faktor penentu, oleh karenanya e-wallet dapat membantu efisiensi transaksi mikro.

Perubahan kebiasaan kini menjadikan digital payment masih dilakukan dikarenakan akses yang mudah disediakan pembayaran menggunakan barcode atau biasa kita sebut QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) dimana penggunaannya hanya dengan meng-scan barcode penjual melalui mobile banking konsumen. Selaras dengan yang di tulis Rizkiyah & Yusuf dalam *Pengaruh Digital Payment Terhadap Perilaku Konsumen* (2021) bahwa digital payment berasosiasi dengan peningkatan frekuensi transaksi dan kecenderungan konsumtif pada Sebagian responden. Segala kemudahan tanpa bersentuhan inilah yang menjadikan pembayaran cashless semakin erat dengan kehidupan Masyarakat kini. Untuk memenuhi kebiasaan Masyarakat ini, penjual atau penyedia layanan mulai mengikuti permintaan pasar yang membutuhkan pembayaran dengan mudah. Seperti restaurant dan retail yang berada disemua pasaraya bahkan hampir tidak ditemukan tenant yang berada di sebuah pasaraya yang tidak menyediakan pembayaran cashless

URAIAN TEORI

Musyaffi et al. (2021a) mengembangkan model adopsi pembayaran digital berbasis QR code dan menemukan bahwa faktor kemudahan, kepercayaan, dan kondisi pendukung memengaruhi intensi penggunaan. Studi lain oleh Musyafii et al. (2021b) menegaskan pentingnya trust dan perceived security sebagai faktor dominan dalam adopsi digital payment selama pandemi. Sementara itu, Puspitasari (2022) menekankan peran kebijakan pemerintah dalam mendorong penggunaan QRIS, dengan hasil menunjukkan bahwa dukungan regulasi memperkuat penerimaan masyarakat terhadap system pembayaran digital. Sejalan dengan itu, Muchtar et al. (2024) menemukan bahwa adopsi QRIS dipengaruhi oleh interaksi antara faktor teknologi, social dan perilaku konsumen. Literatur ini menegaskan bahwa adopsi digital payment di Indonesia dipengaruhi oleh interaksi multi-dimensi: aspek teknologi (infrastruktur, fitur aplikasi), kebijakan dan regulasi (dukungan pemerintah, perlindungan konsumen), serta perilaku konsumen seperti: trust, ease of use, social influence, security.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metode studi literatur (literatur review) untuk menelaah tren, faktor, dan implikasi adopsi pembayaran digital di Indonesia dalam rentang tahun 2021 hingga 2025. Literatur yang dianalisis diperoleh dari jurnal nasional maupun internasional yang ditulis oleh peneliti Indonesia, serta laporan resmi Lembaga terkait seperti Bank Indonesia dan OJK.

Demi menjaga konsistensi, penelitian menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ketat dalam pemilihan literatur. Analisis dilakukan melalui tahapan pengumpulan artikel, coding dan klasifikasi tema, sistesis temuan, hingga penyusunan kerangka konseptual. Validitas data diperkuat dengan melakukan triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil literatur dengan data empiris dan laporan pemerintah

HASIL PENELITIAN

Telaah Literatur Pembayaran Digital di Indonesia (2021–2025)

Telaah terhadap literatur Indonesia mengenai pembayaran digital (digital payment) pada periode 2021 hingga 2025 menunjukkan sejumlah pola temuan yang konsisten dan saling melengkapi. Pertama, pandemi Covid-19 berperan sebagai faktor akseleratif utama dalam peningkatan adopsi teknologi pembayaran digital. Penelitian Musyafii, Sari, dan Respati (2021) menemukan bahwa ekstensi model UTAUT dengan menambahkan variabel trust dan perceived security mampu menjelaskan intensi penggunaan e-wallet secara lebih komprehensif selama masa pandemi. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan terhadap platform dan persepsi keamanan transaksi menjadi determinan penting yang memengaruhi perilaku pengguna di Indonesia.

Dari sisi kebijakan, penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terbukti menjadi tonggak penting dalam menciptakan interoperabilitas sistem pembayaran. Namun, kajian Muchtar et al. (2024) menunjukkan bahwa adopsi QRIS oleh konsumen lebih banyak dipengaruhi oleh faktor social influence dan facilitating condition dibandingkan oleh keberadaan standar teknis itu sendiri. Artinya, meskipun infrastruktur telah tersedia, dukungan lingkungan sosial dan kesiapan teknis tetap menjadi faktor pendorong utama. Penelitian Puspitasari (2022) menambahkan bahwa dukungan pemerintah berperan signifikan dalam mempercepat adopsi QRIS. Kebijakan pemerintah tidak hanya berfungsi melalui pemberian insentif bagi merchant dan konsumen, tetapi juga meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap sistem pembayaran digital yang dinilai lebih terjamin secara hukum.

Dari perspektif perilaku konsumen, berbagai studi lokal menunjukkan bahwa generasi muda merupakan segmen yang paling responsif terhadap inovasi digital payment, terutama karena faktor promosi dan kenyamanan. Namun, temuan lain mengingatkan bahwa kemudahan bertransaksi juga berpotensi memicu perilaku konsumtif, sehingga meningkatkan urgensi program literasi keuangan digital sebagai bagian integral dari pengembangan ekosistem pembayaran digital di Indonesia.

Secara umum, literatur Indonesia menegaskan adanya dinamika kompleks dalam perkembangan digital payment: infrastruktur dan regulasi menjadi fondasi teknis, tetapi tingkat adopsi aktual lebih banyak ditentukan oleh kepercayaan pengguna, pengaruh sosial, dan tingkat literasi keuangan. Dengan demikian, pemahaman terhadap perkembangan digital payment di Indonesia memerlukan pendekatan integratif yang menggabungkan aspek teknologi, perilaku konsumen, faktor sosial, serta kebijakan publik.

Dari sisi teoretis, temuan-temuan tersebut konsisten dengan Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang menekankan peran perceived usefulness dan ease of use. Namun, konteks Indonesia memperluas model tersebut dengan memasukkan dimensi keamanan dan kepercayaan (trust and perceived security). Keamanan data, perlindungan terhadap fraud, serta kejelasan tanggung jawab hukum tidak hanya memengaruhi niat (intention) tetapi juga penggunaan aktual (actual use). Dengan demikian, keberhasilan inovasi teknologi perlu diimbangi dengan kebijakan perlindungan konsumen yang komprehensif.

Selain itu, adopsi QRIS memperlihatkan bahwa regulasi yang bersifat top-down belum cukup untuk mendorong transformasi digital secara luas. Faktor facilitating condition seperti edukasi publik, sosialisasi, dan kesiapan infrastruktur merchant menjadi elemen penentu dalam keberhasilan implementasi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian di berbagai negara berkembang yang menegaskan bahwa standar teknis perlu diiringi dengan literasi digital dan dukungan implementatif di lapangan.

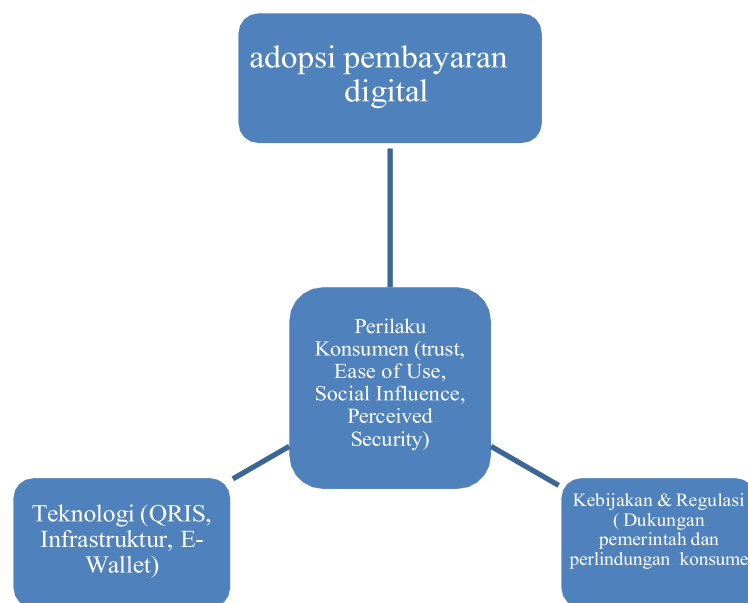
Dari dimensi sosial-ekonomi, penggunaan digital payment memberikan peluang signifikan bagi efisiensi transaksi dan perluasan pasar, terutama bagi pelaku UMKM. Namun, di sisi lain, kemudahan ini dapat melemahkan kontrol pengeluaran individu, sehingga menimbulkan risiko perilaku konsumtif. Oleh karena itu, literasi keuangan digital harus menjadi agenda strategis nasional, baik melalui pendidikan formal maupun program yang digagas oleh regulator, penyedia layanan, dan pemangku kepentingan lainnya.

Akhirnya, telaah literatur ini juga menyoroti kesenjangan metodologis dalam penelitian terkait pembayaran digital di Indonesia. Mayoritas studi masih bersifat cross-sectional dengan pendekatan

kuantitatif, sehingga belum mampu menggambarkan dinamika jangka panjang proses adopsi teknologi. Penelitian longitudinal, mixed-methods, serta eksplorasi kualitatif terhadap pedagang kecil yang enggan mengadopsi QRIS akan memperkaya pemahaman akademik dan menghasilkan rekomendasi kebijakan yang lebih kontekstual serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat digital Indonesia.

PEMBAHASAN

Akhirnya, pembahasan ini menegaskan bahwa transformasi digital payment di Indonesia adalah hasil dari interaksi tiga elemen: teknologi, regulasi, dan perilaku konsumen. Sinergi ketiganya akan menentukan keberhasilan inklusi keuangan digital yang berkelanjutan.



Gambar 01. Kerangka konseptual adopsi pembayaran digital di Indonesia

Gambar di atas menunjukkan kerangka konseptual adopsi pembayaran digital di Indonesia yang dirumuskan dari hasil telaah literatur terdapat tiga determinan utama yang memengaruhi tingkat adopsi, yaitu teknologi, kebijakan dan regulasi, serta perilaku konsumen.

Faktor teknologi meliputi ketersediaan infrastruktur, penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, serta fitur-fitur aplikasi e-wallet. Ketersediaan dan kemudahan akses teknologi terbukti berperan sebagai enabler yang memungkinkan Masyarakat untuk bertransaksi secara digital.

Serta Kebijakan dan Regulasi yang dikeluarkan pemerintah, seperti kewajiban penerapan QRIS bagi penyedia jasa keuangan dan program literasi digital, turut menentukan keberhasilan adopsi. Dukungan pemerintah dalam bentuk insentif maupun perlindungan konsumen menambah kepercayaan Masyarakat terhadap sistem pembayaran digital.

Kemudian, perilaku konsumen menjadi *variable mediasi* yang menghubungkan teknologi dan kebijakan dengan adopsi actual. Faktor-faktor seperti *trust*, *perceived ease of use*, *social influence*, dan *perceived security* terbukti berpengaruh signifikan terhadap intensi dan Keputusan konsumen dalam menggunakan digital payment.

Kerangka ini mengindikasikan bahwa adopsi pembayaran digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi atau regulasi, tetapi juga oleh bagaimana konsumen

menilai dan merasakan manfaat serta keamanan system tersebut. Dengan demikian, penguatan yang holistic, melibatkan sinergi antara inovasi teknologi, kebijakan public, dan pemahaman perilaku pengguna.

Implikasi Manajerial dan Kebijakan

Hasil tinjauan literatur dan kerangka konseptual memberikan sejumlah implikasi penting, baik bagi pelaku industry maupun pembuat kebijakan. Bagi penyedia layanan keuangan dan teknologi finansial (fintech), pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi digital payment sangat krusial. Temuan bahwa *trust* dan *perceived security* menjadi penentu utama menunjukkan perlunya strategi peningkatan keamanan system, termasuk otentikasi berlapis, enkripsi data, serta komunikasi yang transparan kepada konsumen terkait perlindungan transaksi. Selain itu, Perusahaan perlu mengembangkam fitur aplikasi sederhana, seperti pembayaran transportasi, belanja online maupun layanan public.

Lebih lanjut, aspek social influence mengindikasikan bahwa strategi pemasaran berbasis komunitas, endorsement, maupun kampanye media social dapat mempercepat adopsi. Generasi muda yang menjadi segmen dominan dalam penggunaan digital payment dapat dijadikan target utama, sekaligus agen penyebar dalam memperluas basis pengguna.

Sementara dari sisi kebijakan, pemerintah dan regulator keuangan seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perlu terus memperkuat ekosistem digital payment melalui regulasi yang adaptif. Dukungan terhadap implementasi QRIS di seluruh sektor perdagangan harus diimbangi dengan program literasi digital, terutama di kalangan pedagang kecil dan Masyarakat menengah ke bawah. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesenjangan digital yang dapat memperlambat inklusi keuangan.

Selain itu, pemerintah dapat mendorong adopsi dengan memberikan insentif fiskal atau program subsidi bagi pelaku UMKM yang mengintegrasikan pembayaran digital. Kebijakan perlindungan konsumen juga harus diperkuat agar dapat meningkatkan rasa aman pengguna, sekaligus meminimalisasi potensi risiko penipuan dan penyalahgunaan data

Secara keseluruhan, implikasi manajerial dan kebijakan ini menekankan bahwa keberhasilan adopsi digital payment bukan hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada sinergi antara industry, regulator dan konsumen dalam membangun ekosistem pembayaran yang aman, inklusif dan berkelanjutan.

PENUTUP

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa perkembangan pembayaran digital di Indonesia (2021-2025) dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknologi, perilaku konsumen, dan kebijakan publik. Pandemi COVID-19 menjadi katalis utama yang mempercepat peralihan ke transaksi nontunai. Adopsi digital payment terbukti tidak hanya ditentukan oleh *perceived usefulness* dan *ease of use*, tetapi juga oleh *trust* dan *perceived security*.

Kebijakan nasional melalui QRIS berperan penting dalam menyediakan infrastruktur dan standar teknis, namun penelitian membuktikan bahwa adopsi riil lebih banyak digerakkan oleh *facilitating conditions* dan *social influence*. Selain itu, literatur mengindikasikan bahwa generasi muda lebih cepat mengadopsi pembayaran digital, meskipun di sisi lain kemudahan transaksi berpotensi memicu perilaku konsumtif. Penelitian ke depan perlu memperluas desain metodologi dengan studi longitudinal atau *mixed-methods* untuk memahami dinamika jangka Panjang adopsi digital payment. Kemudian, studi komparatif antarwilayah (urban-rural, Jawa-luar Jawa) dapat menggali perbedaan structural dalam adopsi. Selanjutnya, penelitian mendalam pada pedagang kecil yang belum mengadopsi QRIS akan memberikan Gambaran utuh tentang hambatan praktis di lapangan. Berikutnya,

REFERENSI

- Muchtar, E. H., Triantoro, B., Maulana, I., Alim, M.N., Marasabessy, R. H., Hidayat, W., Junaedi, E., & Masrizal. (2024). Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) e-payment adoption: *Customers' perspective. Cogent Business & Management*, 11(1), Article 2316044.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2316044>
- Musyaffi, A.M., Johari, R. J., Rosnidah, I., Sari, D. A. P., Amal, M. I., Tasyrifania, I., Pertiwia, S. A., & Sutanti, F.
D. (2021a). Digital payment during pandemic: An extension of the unified model of QR code. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10(6), 213-226.
<https://doi.org/10.36941/ajis-2021-0166>
- Musyaffi, A. M., Sari, D. A. P., & Respati, D. K. (2021b). Understanding of digital payment usage during Covid-19 pandemic: A study of UTAUT extention model in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 475-482.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no6.0475>
- Puspitasari, A. (2022). Quick Response Indonesian Standard (QRIS): *Does government support matter?* SSRN.
<https://doi.org/10.35313/jmi.v2i1.29>