



Kepatuhan UMKM Gegerkalong terhadap Penambahan Biaya Transaksi Modern: Pendekatan Teori Tom R. Tyler

Afwa Siti Farisah¹, Helsi Helsera Anzani², Dea Aryandhana Mulyana Haris³,
Muhammad Khalid Abdurrahman⁴, Hana Balqis Mulaykah⁵, Naufal Hanif Al-Muttaqin⁶

Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia¹⁻⁶

Email Korespondensi: afwasitifarisah22@student.upi.edu

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 15 Mei 2026

ABSTRACT

The transformation of digital payment systems often triggers unrest among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) due to the implementation of service fees that are perceived to lack transparency. The purpose of this study is to explore the impact of the lack of transparency in transaction fee regulations on the resistance and compliance intentions of MSMEs in the Gegerkalong area. This study addresses a gap in the literature by evaluating the extent to which information crises and economic pressures trigger the collapse of the legitimacy of digital payment system rules through the lens of procedural justice. This research employs a qualitative approach with a case study design to investigate incidents of non-compliance among MSME actors. Data were collected through cross-sectional in-depth interviews with ten MSMEs actively using QRIS services in their daily transactions. The collected data were then analyzed using an interactive analysis model, which includes the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that a lack of education and socialization causes MSME actors to perceive fee deduction regulations as exploitative actions. This condition ultimately drives concrete resistance practices in the form of imposing surcharges. These findings demonstrate that the loss of trust in regulatory procedures directly undermines the voluntary compliance intentions of MSMEs. In conclusion, policymakers and financial service providers must prioritize information transparency and the protection of MSMEs' profit margins rather than solely relying on coercive law enforcement approaches.

Keywords: Procedural Justice, Institutional Legitimacy, MSME Resistance, Digital Payment Systems, Surcharge.

ABSTRAK

Transformasi sistem pembayaran digital sering kali memicu keresahan di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) akibat penerapan biaya layanan yang dinilai kurang transparan. Tujuan penelitian ini adalah mengeksplorasi dampak ketiadaan transparansi regulasi biaya transaksi terhadap resistensi dan niat kepatuhan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di daerah Gegerkalong. Studi ini mengisi celah literatur dengan mengevaluasi sejauh mana krisis informasi dan tekanan ekonomi memicu runtuhnya legitimasi aturan sistem pembayaran digital melalui lensa keadilan prosedural. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mendalami peristiwa ketidakpatuhan di kalangan pelaku UMKM. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam secara cross-sectional kepada sepuluh pelaku UMKM yang aktif menggunakan layanan QRIS

dalam transaksi harian mereka. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minimnya edukasi dan sosialisasi menyebabkan pelaku UMKM memandang regulasi pemotongan biaya sebagai tindakan eksploitatif. Kondisi ini pada akhirnya mendorong praktik resistensi nyata berupa pengenaan biaya tambahan (*surcharge*). Temuan ini membuktikan bahwa hilangnya kepercayaan pada prosedur regulasi secara langsung merusak niat kepatuhan sukarela pelaku UMKM. Kesimpulannya, otoritas pembuat kebijakan dan penyedia layanan keuangan harus memprioritaskan transparansi informasi dan perlindungan margin laba UMKM daripada sekadar mengandalkan pendekatan penegakan hukum yang bersifat paksaan.

Kata Kunci: Keadilan Prosedural, Legitimasi Institusional, Resistensi UMKM, Sistem Pembayaran Digital, Biaya tambahan.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sistem pembayaran telah menjadi pilar penting bagi pertumbuhan ekonomi dan pendorong inklusi keuangan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Hansson & Wernberg, 2026; Harik & Sahide, 2025). Adopsi sistem transaksi modern berbasis digital seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dirancang untuk memberikan kemudahan dan keamanan. Efisiensi transaksi ini pada akhirnya diharapkan mampu mendorong peningkatan pendapatan pelaku usaha (Alifia & al., 2024; Sholeh & al., 2025; Sitanggang & al., 2024). Meskipun urgensi dan manfaat dari sistem pembayaran modern ini sangat jelas, realitas empiris menunjukkan adanya dinamika tantangan yang signifikan di lapangan. Secara literatur, adopsi sistem pembayaran digital seperti QRIS di kalangan UMKM sangat dipengaruhi oleh persepsi harapan kinerja dan ekspektasi usaha. Namun, faktor yang paling krusial adalah kepercayaan (*trust*) pengguna terhadap sistem tersebut (Syanova & Fajar, 2024). Lebih lanjut, transisi menuju ekosistem tanpa tunai (*cashless*) bukanlah sekadar masalah keputusan individu pelaku UMKM semata. Keberhasilan transisi ini merupakan fenomena kolektif tingkat meso yang sangat bergantung pada dukungan infrastruktur, regulasi, dan lingkungan sosial dalam memfasilitasi penggunaannya (García-Merino, San-Jose, & San-Martin, 2025).

Implementasi sistem transaksi modern sering kali diiringi dengan kebijakan penambahan biaya transaksi (seperti *Merchant Discount Rate* (MDR) atau biaya layanan platform) yang dibebankan kepada pelaku UMKM. Literatur terdahulu menggarisbawahi bahwa pembebanan biaya tambahan ini memicu fenomena resistensi dan praktik ketidakpatuhan di kalangan pelaku UMKM (Auranti, Irawan, & Musthofa, 2025; Makbul & Ismail, 2025). Kondisi ketidakpatuhan ini umumnya didorong oleh margin keuntungan UMKM yang terbatas, serta minimnya transparansi dan pemahaman hukum terkait penambahan beban biaya tersebut. Para pelaku usaha kecil merasa bahwa pemotongan biaya transaksi secara langsung mengurangi pendapatan harian mereka yang sudah sangat terbatas untuk kelangsungan usaha. Fenomena tersebut menciptakan persepsi negatif bahwa teknologi pembayaran digital justru menjadi beban ekonomi baru alih-alih menjadi solusi efisiensi yang dijanjikan. Akibatnya, banyak pelaku UMKM yang memilih untuk kembali menggunakan sistem

tunai atau membebankan biaya MDR kepada konsumen secara sepihak demi menjaga margin keuntungan. Dinamika resistensi ini menunjukkan bahwa aspek ekonomi murni belum mampu menjelaskan perilaku kepatuhan pelaku UMKM secara utuh.

Dalam merespons tingginya resistensi dan praktik penghindaran biaya transaksi digital oleh pelaku UMKM, pemerintah dan otoritas pengatur sistem pembayaran telah melakukan berbagai upaya mitigasi. Namun demikian, strategi yang selama ini diterapkan cenderung bersifat tradisional dan mengandalkan pendekatan berbasis paksaan (*coercive*). Hal ini terlihat pada praktik penegakan regulasi secara *top-down* dan pemberian sanksi administratif. Selain itu, kampanye sosialisasi sering kali hanya berfokus pada kewajiban teknis kepatuhan dan standar keamanan informasi (Makbul & Ismail, 2025). Sementara itu, literatur terbaru menegaskan bahwa adopsi sistem pembayaran digital secara berkelanjutan sangat membutuhkan integrasi antara kesiapan teknologi dan kepercayaan (*trust*) sehingga pendekatan yang mengabaikan kenyamanan psikologis pengguna cenderung akan gagal (Nurqamarani, Fadilla, & Juliana, 2024). Upaya mitigasi yang hanya menitikberatkan pada aspek hukum formal sering kali menemui jalan buntu karena tidak menyentuh akar permasalahan yang dialami pelaku UMKM. Kegagalan pendekatan struktural ini mengindikasikan perlunya pemahaman yang lebih dalam mengenai sisi humanis pelaku usaha agar intervensi kebijakan tidak lagi salah sasaran.

Berbagai literatur menunjukkan bahwa pendekatan ekonomi klasik dan struktural pada praktiknya gagal meningkatkan kepatuhan secara berkelanjutan karena sering kali mengabaikan tekanan ekonomi (*economic strain*) yang secara riil membebani pelaku UMKM (Leasure, 2016; Lee & Brierley, 2024). Pemberlakuan kebijakan penambahan biaya seperti *Merchant Discount Rate* (MDR) tanpa transparansi prosedural oleh otoritas justru akan memicu krisis kepercayaan. Hal tersebut memperkuat pembenaran pelaku UMKM untuk melakukan perlawanan demi mempertahankan kelangsungan usaha menjadi prioritas utama dibandingkan kepatuhan terhadap regulasi (Auranti et al., 2025; Byars & Stanberry, 2018). Kegagalan strategi tradisional dalam memecahkan persoalan ini menyisakan celah penelitian (*research gap*) yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kepatuhan UMKM tidak lagi cukup jika hanya dilihat dari sudut pandang untung-rugi ekonomi atau penegakan hukum semata, melainkan sangat membutuhkan pendekatan alternatif yang mampu menggali akar psikologis dan persepsi keadilan dari kacamata para pelaku usaha itu sendiri.

Literatur terdahulu telah banyak mengeksplorasi manfaat teknis, aspek keamanan, hingga dampak ekonomi dari sistem pembayaran digital bagi UMKM (Alifia & al., 2024; Sholeh & al., 2025; Sitanggang & al., 2024). Akan tetapi, penelitian-penelitian tersebut sebagian besar masih terjebak pada paradigma teknokratis dan administratif. Studi terdahulu cenderung mengasumsikan bahwa kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi biaya akan muncul secara otomatis jika sistem dianggap aman secara teknis atau jika penegakan hukum dilakukan secara ketat (Makbul & Ismail, 2025). Namun, penelitian ini memberikan kritik tegas terhadap pendekatan tersebut. Aspek formalitas hukum dan rasionalitas ekonomi sering kali mengabaikan dimensi psikologis serta pertimbangan moral yang lebih fundamental. Dimensi tersebut mencakup cara pelaku usaha mempersepsikan keadilan dari prosedur yang ditetapkan oleh otoritas (Byars &

Stanberry, 2018; Lee & Brierley, 2024; Mucci & al., 2023). Terdapat celah penelitian (*research gap*) yang nyata terkait faktor-faktor seperti kepercayaan (*trust*) dan legitimasi otoritas sebagaimana ditekankan dalam Teori Tom R. Tyler sering kali dikesampingkan dalam analisis kepatuhan biaya transaksi modern. Pengabaian terhadap sisi psikologis ini menyebabkan kegagalan dalam memahami alasan pelaku UMKM tetap melakukan resistensi meskipun secara teknis sistem tersebut bermanfaat (Kurdoglu, 2020).

Untuk mengisi celah penelitian secara psikologis, studi yang dilakukan bertujuan untuk mengeksplorasi perilaku kepatuhan (UMKM) terhadap kebijakan penambahan biaya transaksi modern dengan menggunakan pendekatan Teori Legitimasi Tom R. Tyler. Pemilihan pendekatan teori ini didasarkan pada kemampuannya dalam membongkar dimensi keadilan prosedural sehingga kepatuhan dapat dimaknai sebagai produk legitimasi otoritas melampaui sekadar kalkulasi ekonomis. Melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh pelaku UMKM di kawasan Gegerkalong, penelitian ini berupaya membedah akar motivasi yang mendasari kepatuhan maupun resistensi pelaku UMKM (Farrar, Rennie, & Thorne, 2022; Gobena, 2024). Pendekatan kualitatif diterapkan agar partisipan leluasa mengartikulasikan pengalaman riil terkait dilema biaya transaksi. Kawasan Gegerkalong dipilih karena padatnya sentra niaga dengan tingkat adopsi QRIS yang tinggi (Rahmat & Holideh, 2026). Secara empiris, observasi awal di lapangan menemukan fenomena riil berupa praktik pembebanan biaya tambahan (*surcharge*) secara terang-terangan kepada konsumen guna menyalakan potongan margin keuntungan sehingga kawasan bersangkutan menjadi lokasi ideal untuk mengidentifikasi kendala antara beban biaya dari penyedia layanan dan *respons* pelaku UMKM. Temuan eksplorasi diharapkan mampu menjadi landasan rekomendasi kebijakan humanis guna mendorong kepatuhan sukarela.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan desain riset pendekatan kualitatif studi kasus untuk mengeksplorasi fenomena perilaku kepatuhan pelaku usaha secara mendalam pada latar alamiahnya (Creswell & Poth, 2018). Berbeda dengan riset-riset sebelumnya yang mayoritas menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur niat penggunaan pembayaran digital QRIS melalui variabel penerimaan teknologi seperti UTAUT (Syanova & Fajar, 2024). Penelitian kualitatif ini berupaya menggali lebih dalam alasan dan dorongan pelaku UMKM melakukan penolakan di lapangan. Latar penelitian secara spesifik ditetapkan pusat dagang di kawasan Gegerkalong, Kota Bandung, dengan memfokuskan objek pada pelaku yang menggunakan teknologi pembayaran QRIS. Pemilihan lokasi dan objek ini sangat krusial dan didasarkan pada karakteristik Gegerkalong lokus pusat perdagangan dan kuliner padat yang memiliki tingkat penggunaan teknologi pembayaran digital yang sangat tinggi (Rahmat & Holideh, 2026). Tingginya frekuensi transaksi non-tunai di kawasan ini, yang diiringi dengan maraknya fenomena empiris berupa pembebanan biaya tambahan (*surcharge*) oleh pelaku UMKM akibat tekanan persentase potongan dari penyedia layanan, menjadikannya lokasi penelitian yang cocok. Kondisi ini memberikan gambaran yang jelas untuk melihat langsung adanya gesekan antara aturan otoritas dan perilaku resistensi UMKM di lapangan dalam menghadapi tantangan kebijakan ekonomi digital (Auranti et al., 2025;

Hansson & Wernberg, 2026; Makbul & Ismail, 2025). Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* untuk menyeleksi sepuluh pelaku UMKM di wilayah Gegerkalong (Creswell & Poth, 2018). Kriteria utamanya berfokus pada intensitas penggunaan sistem pembayaran digital dan pengalaman langsung terhadap kebijakan biaya transaksi guna melihat dampaknya terhadap keberlangsungan usaha. Validitas instrumen dijamin melalui validasi teoretis berupa penyusunan pedoman wawancara disusun berdasarkan dimensi Teori Tom R. Tyler yang disesuaikan dengan realitas lapangan (Gobena, 2024). Instrumen dirancang spesifik untuk membedah pengetahuan aturan, persepsi legitimasi regulasi terkait ketidakadilan potongan biaya, serta faktor instrumental seperti tekanan ekonomi dan sulitnya pelaporan kendala ke penyedia layanan (Nurqamarani et al., 2024). Pengumpulan data dilaksanakan pada April 2026 melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) di lokasi usaha masing-masing. Langkah ini bertujuan menangkap narasi otentik terkait perilaku kepatuhan dan resistensi pelaku UMKM, khususnya fenomena pengenaan biaya tambahan kepada pembeli sebagai respons terhadap kebijakan (Makbul & Ismail, 2025). Instrumen utama berupa panduan tanya jawab terbuka dan terarah digunakan untuk memfasilitasi eksplorasi mendalam secara fleksibel (Creswell & Poth, 2018). Butir pertanyaan dikembangkan dari Teori Legitimasi Tom R. Tyler. Dimensi pengetahuan aturan dan persepsi keadilan prosedural diadaptasi dari Farrar et al., (2022) dan Gobena, (2024) dalam konteks QRIS. Sementara itu, faktor instrumental dan wujud perilaku kepatuhan dimodifikasi dari (Makbul & Ismail, 2025). Untuk memitigasi *social desirability bias*, yakni situasi ketika informan mungkin menutupi praktik *surcharge* pendekatan informal dan pembangunan kedekatan (*rapport*) diterapkan agar informan lebih terbuka (Creswell & Poth, 2018). Mematuhi etika penelitian, prinsip anonimitas diberlakukan dengan menyamarkan identitas informan menjadi kode (misalnya: UMKM 1) guna melindungi subjek dari potensi konsekuensi administratif (Byars & Stanberry, 2018; Gobena, 2024). Terakhir, data diproses menggunakan metode kualitatif model interaktif yang mencakup penyortiran transkrip, penyajian naratif, dan penarikan kesimpulan guna menemukan makna di balik resistensi pelaku UMKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian secara keseluruhan memaparkan dinamika kepatuhan dan rasionalisasi pelaku usaha mikro terhadap regulasi sistem pembayaran digital yang terus berkembang di tengah masyarakat. Data empiris yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan sepuluh pelaku UMKM di kawasan Gegerkalong menunjukkan adanya ketimpangan pemahaman yang signifikan terkait regulasi pemotongan biaya transaksi digital. Secara umum, mayoritas informan menunjukkan kemampuan operasional yang memadai dalam menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) untuk memfasilitasi transaksi nontunai harian. Namun, ketika evaluasi diarahkan pada regulasi pemotongan biaya *Merchant Discount Rate* (MDR), ditemukan adanya defisit informasi dan krisis transparansi yang signifikan di lapangan. Para pelaku UMKM mengonfirmasi bahwa mereka tidak pernah dilibatkan atau mendapatkan sosialisasi formal dari pihak penyedia layanan mengenai rincian maupun rasionalisasi di balik persentase pemotongan saldo tersebut. Ketiadaan komunikasi dua arah secara

transparan tersebut memicu keluhan mendalam dari pelaku UMKM yang merasa sangat dirugikan oleh berjalannya sistem otomatis. Salah satu pelaku UMKM menyatakan bahwa aturan pemotongan tersebut "Kadang ga dikasih tau" atau sering kali tidak diinformasikan secara transparan kepada pihak *merchant* (Informan UMKM, komunikasi pribadi, April 2026).

Pernyataan kekecewaan pelaku UMKM menjadi bukti empiris bahwa kebijakan biaya transaksi cenderung diimplementasikan secara sepihak dari atas ke bawah tanpa menyediakan saluran edukasi operasional bagi entitas rakyat biasa. Akibatnya, manfaat efisiensi yang ditawarkan oleh teknologi digital sering kali tertutup oleh rasa frustrasi pelaku UMKM terhadap sistem pemotongan yang berjalan otomatis di luar kendali mereka. Temuan pra-syarat ini secara jelas menunjukkan bahwa kesiapan teknis pelaku UMKM dalam mengadopsi digitalisasi tidak diiringi dengan keterbukaan informasi dari penyedia layanan, yang pada akhirnya menciptakan fondasi awal bagi hilangnya kepercayaan pelaku UMKM sebelum memicu tindakan resistensi lebih lanjut. Kondisi penuh tekanan ekonomi menegaskan bahwa inovasi teknologi yang tidak diimbangi dengan komunikasi regulasi yang inklusif justru akan menjadi bumerang bagi upaya digitalisasi UMKM itu sendiri. Ketidakmampuan penyedia layanan dalam menjembatani kesenjangan informasi ini pada gilirannya memaksa para pelaku UMKM untuk mencari mekanisme pertahanan mandiri di luar kerangka aturan formal.

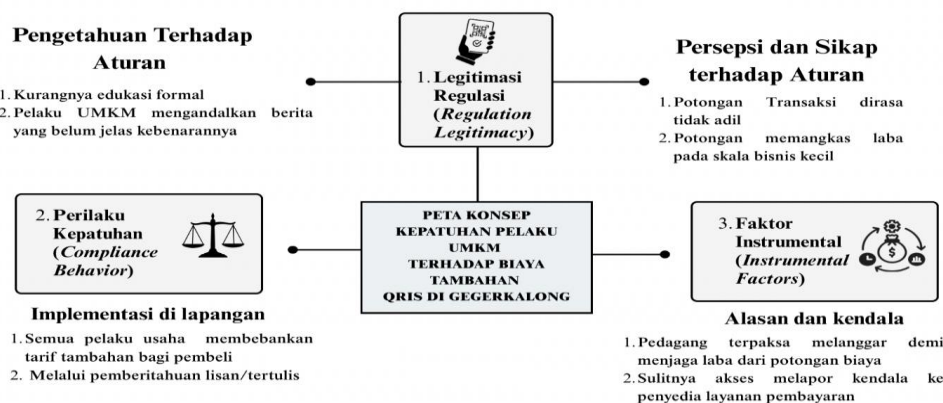
Evaluasi terhadap kondisi operasional di lapangan mengungkapkan bahwa resistensi pelaku UMKM secara mendasar digerakkan oleh faktor tekanan instrumental berupa pemotongan saldo otomatis dari pihak penyedia layanan. Pembebanan biaya transaksi digital tersebut dirasakan sebagai ancaman langsung yang secara signifikan memangkas margin laba bersih pelaku UMKM berskala mikro secara terus-menerus. Keberatan ini terekam jelas dari pernyataan informan yang merasa bahwa penggunaan sistem digital justru memberatkan karena "Ya sama saja QRIS dengan ada potongan". Tekanan ekonomi memunculkan sikap apatis hingga munculnya tuntutan agar beban biaya administrasi tersebut "Mending dihapuskan" (Informan UMKM, komunikasi pribadi, April 2026). Sebagai respon rasional atas tekanan ekonomi tersebut, ditemukan fenomena empiris yang utuh di kawasan Gegerkalong, ketika para pelaku UMKM secara sadar melakukan praktik ketidakpatuhan dengan membebankan biaya tambahan (*surcharge*) kepada konsumen untuk setiap transaksi nontunai. Tindakan ini pada dasarnya merupakan wujud nyata dari upaya perlindungan aset usaha yang dilakukan oleh entitas bisnis berskala kecil guna menghadapi ketidakpastian regulasi yang berpotensi menggerus pendapatan harian mereka secara sistematis.

Praktik spesifik ketidakpatuhan dikonfirmasi melalui pengakuan informan yang secara terang-terangan menyatakan bahwa setiap transaksi "Dikenakan Rp500" dengan rasionalisasi operasional bahwa uang "Rp500 untuk menutupi lagi kerugian yang timbul akibat potongan saldo" (Informan UMKM, komunikasi pribadi, April 2026). Narasi empiris ini memperlihatkan bahwa pelaku UMKM mampu menciptakan mekanisme pertahanan finansial secara mandiri di lapangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kalkulasi ekonomi untuk mempertahankan kelangsungan usaha jauh lebih penting dibandingkan kepatuhan terhadap aturan formal sistem pembayaran. Fenomena penolakan ini sejalan dengan temuan bahwa hilangnya elemen kepercayaan (*trust*)

terhadap penyedia layanan berdampak fatal terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna QRIS di sektor UMKM (Syanova & Fajar, 2024). Lebih dari itu, ketidakpatuhan pelaku UMKM membuktikan bahwa penerimaan pembayaran non-tunai di tingkat mikro sangat rentan terhadap gangguan dari faktor makro dan meso, yakni terkait keadilan sebuah regulasi dikomunikasikan secara *top-down* (García-Merino et al., 2025). Seluruh dinamika temuan lapangan yang mencakup ketiadaan edukasi, tekanan operasional, hingga perilaku penolakan dapat diamati secara ringkas melalui peta konsep pada Gambar 1.

Gambar 1: Peta Konsep Kepatuhan Pelaku UMKM terhadap Biaya Tambahan QRIS

Berdasarkan visualisasi pada Gambar 1, alur rasionalisasi perilaku para pelaku UMKM dianalisis menggunakan landasan Teori Kepatuhan Tom R. Tyler guna memahami akar permasalahan secara menyeluruh. Analisis dimensi pertama menunjukkan ketiadaan pengetahuan aturan yang memadai memaksa pelaku usaha hanya mengandalkan intuisi serta informasi tidak resmi dalam menjalankan operasional bisnis harian mereka. Situasi minimnya informasi berdampak sangat luas pada dimensi kedua, yaitu lahirnya persepsi negatif yang memandang otoritas sebagai pihak yang kurang memperhatikan kesejahteraan pelaku UMKM. Kondisi yang saling berkaitan ini semakin diperburuk oleh faktor tekanan instrumental akibat pelaku UMKM merasa kehilangan akses komunikasi untuk menyampaikan keluhan terkait margin laba yang kian menipis. Rentetan kendala teknis dan krisis kepercayaan terhadap otoritas pada akhirnya berujung pada keputusan pelaku UMKM untuk mengabaikan aturan formal



demi menjaga kelangsungan hidup usaha mereka. Pendekatan sosiologis ini membuktikan bahwa faktor struktural dan interaksi berlapis di masyarakat sangat mendikte pola adaptasi entitas usaha mikro terhadap setiap perubahan teknologi keuangan.

Temuan empiris mengenai defisit informasi dan ketiadaan transparansi dari pihak penyedia layanan mengonfirmasi bahwa niat kepatuhan pelaku UMKM sangat bergantung pada persepsi keadilan prosedural, sejalan dengan asumsi dasar utama Teori Legitimasi Tom R. Tyler. Ketika sebuah regulasi sistem pembayaran, seperti pemotongan biaya *Merchant Discount Rate* (MDR), diimplementasikan secara sepihak dari atas ke

bawah tanpa edukasi bagi entitas usaha kecil. Akibatnya, kepatuhan yang bersifat sukarela (*voluntary compliance*) akan memudar karena sistem tersebut dipersepsikan gagal memberikan keadilan (Farrar et al., 2022; Gobena, 2024; Tyler, 2006). Ketiadaan komunikasi dua arah menciptakan jurang pemisah yang tajam antara bahasa regulasi yang bersifat teknokratis dengan realitas operasional harian pelaku UMKM, yang pada akhirnya memicu krisis kepercayaan (*trust*) secara masif terhadap otoritas (Makbul & Ismail, 2025). Tingkat adopsi teknologi yang tinggi di masyarakat tidak akan secara otomatis menciptakan ekosistem kepatuhan yang koheren apabila pembuat kebijakan mengabaikan dimensi psikologis dan rasa keadilan dari aktor bisnis yang menjadi ujung tombaknya (Hansson & Wernberg, 2026; Kurdoglu, 2020). Akibatnya, instrumen regulasi tersebut justru dipersepsikan sebagai entitas eksploitatif yang meruntuhkan legitimasi aturan itu sendiri dan menjadi embrio bagi munculnya resistensi laten di kalangan pelaku usaha (Auranti et al., 2025; Mucci & al., 2023).

Fenomena pengenaan biaya tambahan (*surcharge*) sebesar Rp500 hingga Rp1.000 yang ditemukan di lapangan mencerminkan adanya benturan keras antara tuntutan kepatuhan formal sistem pembayaran dengan dilema etika bisnis di tingkat pelaku UMKM. Praktik ketidakpatuhan ini pada dasarnya bukanlah sebuah tindakan kriminal yang dimotivasi oleh keserakahan, melainkan bentuk rasionalisasi moral dari pelaku usaha mikro yang berusaha mempertahankan kelangsungan hidup usahanya di tengah tekanan ekonomi yang nyata atau *economic strain* (Leasure, 2016; Lee & Brierley, 2024). Para pelaku UMKM menghadapi situasi dilematis karena mereka diwajibkan secara hukum untuk mematuhi regulasi larangan *surcharge*, tetapi di sisi lain mereka mempunyai tanggung jawab etis secara mandiri dalam menjaga integritas operasional dan margin laba agar bisnis tetap bertahan di tengah dinamika pasar yang kompetitif (Byars & Stanberry, 2018). Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa model kepatuhan yang kaku dan hanya berorientasi pada aspek formal cenderung tidak efektif karena mengabaikan keterbatasan finansial UMKM sehingga regulasi tersebut justru menjadi penghambat operasional. Perlawanan pelaku UMKM mengonfirmasi bahwa keberlanjutan ekosistem digital dan niat beralih (*switching intention*) pengguna sangat bergantung pada kepercayaan, terutama saat efisiensi transaksi dibayar melalui pengalihan beban ekonomi yang timpang kepada pelaku UMKM di posisi rentan (Bachri, Maulida, Sari, & Sunardi, 2025).

Praktik pembebanan biaya tambahan oleh pelaku UMKM merupakan sebuah mekanisme rasional untuk bertahan hidup di tengah tekanan ekonomi riil. Analisis mendalam terhadap transkrip wawancara menunjukkan fakta bahwa mayoritas pelaku UMKM skala mikro memiliki margin keuntungan sangat tipis pada setiap unit barang dagangan. Kebijakan pemotongan biaya transaksi digital yang diterapkan secara sepihak tanpa sosialisasi komprehensif langsung menggerus laba bersih pelaku UMKM secara signifikan. Berdasarkan kerangka Teori Legitimasi Tom R. Tyler, keadilan prosedural menjadi satu-satunya penopang kepatuhan sukarela tatkala hasil akhir dari sebuah kebijakan dinilai merugikan masyarakat. Minimnya edukasi formal terkait rincian persentase potongan serta sulitnya akses pengaduan ke penyedia layanan membuat para pelaku UMKM merasa prosedur penarikan biaya sangat tidak adil. Ketiadaan transparansi dan keadilan prosedural pada akhirnya menjustifikasi tindakan rasional

pelaku UMKM untuk memindahkan beban biaya transaksi kepada konsumen. Langkah pengalihan admin secara langsung mengamankan keberlangsungan usaha mikro dari ancaman kerugian operasional harian.

Fenomena krisis legitimasi di tingkat pelaku UMKM sejalan dengan temuan Makbul dan Ismail, (2025) mengenai wujud nyata resistensi pelaku UMKM pada era digital. Perlawanan para pelaku UMKM sering kali termanifestasi dalam bentuk ketidakpatuhan tersembunyi tatkala mereka merasa dirugikan oleh sistem transaksi modern. Temuan lapangan di Gegerkalong turut memperkuat postulat dari (Farrar et al., (2022) dan Gobena, (2024) terkait niat kepatuhan pengguna fasilitas digital. Niat kepatuhan para pelaku UMKM sangat bergantung pada tingkat kepercayaan pengguna terhadap otoritas penyelenggara layanan keuangan. Otoritas sistem pembayaran digital kehilangan legitimasi institusional secara cepat manakala para pelaku UMKM merasa diabaikan dalam proses sosialisasi kebijakan baru. Akibatnya, hubungan transaksional yang terbentuk di daerah Gegerkalong bukan lagi didasarkan pada kepatuhan sukarela, melainkan sekadar kepatuhan semu yang sangat rentan terhadap pelanggaran etika berbisnis. Realitas empiris membuktikan bahwa kombinasi antara tekanan margin laba dan rendahnya persepsi terhadap keadilan prosedural merupakan pemicu utama dari maraknya praktik pembebanan biaya tambahan.

Kesenjangan literasi keuangan digital yang meluas pada pelaku UMKM mencerminkan persoalan sistemik yang gagal dijawab oleh pemangku kepentingan. Tingkat penguasaan teknis dalam memindai kode pembayaran ternyata tidak berbanding lurus dengan kedalaman pemahaman pelaku UMKM terkait struktur biaya di balik kemudahan transaksi modern tersebut. Minimnya saluran komunikasi yang inklusif menciptakan batas rekayasa sosial yang sangat lebar antara narasi kemajuan transformasi digital dengan kenyataan pahit yang harus dihadapi oleh para pelaku ekonomi rakyat. Pendekatan otoritas yang terlalu menitikberatkan pada aspek kewajiban hukum formal telah terbukti mengabaikan dimensi pertimbangan moral fundamental dalam menganalisis motif perilaku pelaku usaha kecil. Kegagalan strategi yang searah tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan sejati tidak bisa dipaksakan melalui ancaman denda atau pemutusan kemitraan tanpa didahului oleh distribusi nilai-nilai edukasi yang memadai. Sinkronisasi antara standar teknologi inovatif dengan pertimbangan keadilan sosial menjadi syarat mutlak dan tak tergantikan dalam upaya mewujudkan tingkat kepatuhan sukarela yang kokoh demi kemajuan perekonomian bangsa.

Sebagai implikasi praktis dan teoretis, berdasarkan temuan di lapangan disimpulkan bahwa otoritas sistem pembayaran tidak dapat lagi mengandalkan pendekatan yang bersifat paksaan (*coercive*) dalam upaya menyelesaikan problematika resistensi terhadap biaya transaksi digital pada sektor UMKM. Strategi mitigasi yang semata-mata mengandalkan ancaman sanksi administratif, seperti pemblokiran akun *merchant* atau penegakan hukum secara *top-down*, terbukti kurang efektif karena tidak menyentuh akar permasalahan utama, yakni hilangnya legitimasi moral dari regulasi tersebut di mata pelaku usaha (Makbul & Ismail, 2025). Membangun optimisme dan memulihkan kepercayaan (*trust*) pelaku UMKM terbukti jauh lebih esensial dalam mendorong adopsi operasional QRIS yang efektif dibandingkan sekadar penegakan aturan secara sepihak (Nurqamarani et al., 2024). Kegagalan sanksi formal memberikan

petunjuk adanya kebutuhan untuk mengubah cara pandang regulasi dari yang bersifat menghukum menjadi lebih merangkul realitas ekonomi masyarakat kecil. Penerapan strategi partisipatif mutlak diwujudkan guna menyelaraskan standar aturan sistem pembayaran dengan perlindungan terhadap keberlangsungan operasional usaha berskala mikro.

Tuntutan perubahan pendekatan menjadi sangat mendesak bagi otoritas agar segera menyatukan nilai-nilai sosial, keterbukaan prosedur, dan keadilan ekonomi dalam merancang kebijakan biaya digital (Gobena, 2024; Hansson & Wernberg, 2026). Langkah ini diperlukan mengingat regulasi yang hanya berorientasi pada efisiensi penyedia layanan sering kali mengabaikan realitas kondisi finansial pelaku UMKM. Sebagai upaya memulihkan kepatuhan yang bersifat sukarela (*voluntary compliance*) pemerintah dan penyedia layanan keuangan digital harus mampu membuktikan legitimasi institusional mereka melalui sinkronisasi antara standar teknis digitalisasi dengan program perlindungan margin usaha mikro yang riil dan berkeadilan (Alifia & al., 2024; Sitanggang & al., 2024). Apabila legitimasi tersebut gagal dibangun, pelaku UMKM cenderung mencari celah untuk menghindari penggunaan platform resmi atau membebankan biaya tersebut kepada konsumen, yang pada akhirnya justru menghambat target perluasan inklusi keuangan. Pada akhirnya, keberhasilan transformasi sistem pembayaran modern sangat ditentukan oleh kemampuan otoritas dalam merawat kepercayaan publik serta menciptakan ekosistem yang menjamin keberlangsungan sistem digital secara menyeluruh bagi sektor usaha kecil secara berkelanjutan (Byars & Stanberry, 2018; Tyler, 2006).

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa legitimasi institusional otoritas sistem pembayaran di mata pelaku UMKM mengalami penurunan yang signifikan akibat ketiadaan transparansi terkait kebijakan biaya transaksi. Pendekatan paksaan melalui ancaman sanksi terbukti tidak efektif dan justru memicu resistensi laten di lapangan karena kepatuhan sejatinya membutuhkan landasan rasa percaya yang kuat dari penggunanya. Oleh karena itu, pembuat kebijakan dan otoritas terkait perlu merombak paradigma dari sekadar menuntut kepatuhan menjadi institusi yang mengedepankan edukasi, keadilan prosedural, dan akuntabilitas. Upaya membangun kembali kepercayaan pelaku UMKM harus dilakukan dengan memberikan rasionalisasi yang transparan mengenai kebijakan pemotongan biaya. Otoritas perlu menyadari bahwa keberhasilan adopsi sistem pembayaran digital merupakan fenomena kolektif yang membutuhkan pondasi kepercayaan yang kokoh antara pengguna dan regulator, bukan sekadar penetrasi teknologi melalui regulasi yang kaku. Dengan mengedepankan keadilan prosedural, otoritas dapat mendorong terciptanya kepatuhan sukarela yang jauh lebih kokoh dibandingkan penegakan hukum secara paksa.

Pada tingkat operasional, penyedia layanan keuangan digital disarankan untuk menerapkan pendekatan yang berpusat pada pelaku UMKM (*merchant-centric*) melalui penyediaan saluran komunikasi dua arah yang efektif untuk menampung keluhan dan memberikan pemahaman teknis. Kebijakan biaya layanan harus dirancang untuk menjamin keberlanjutan ekonomi digital bagi entitas bisnis kecil, dengan menjadikan

perlindungan terhadap margin laba UMKM menjadi syarat mutlak agar ekosistem pembayaran digital berjalan harmonis. Penyelarasan antara tuntutan sistem dengan kesejahteraan pelaku UMKM diharapkan dapat menekan praktik pelanggaran seperti *surcharge* secara signifikan. Walaupun studi ini menyajikan temuan lapangan yang komprehensif, terdapat batasan penelitian karena fokus eksklusif pada sepuluh informan di kawasan Gegerkalong sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara otomatis. Penelitian di masa depan disarankan untuk memperluas cakupan geografis atau menggunakan pendekatan kuantitatif berskala besar guna menguji korelasi antara literasi keuangan digital dengan intensitas perilaku pengenaan biaya tambahan oleh pelaku UMKM di lapangan.

DAFTAR RUJUKAN

- Alifia, R., & al., et. (2024). Akselerasi Inklusi Keuangan melalui Digitalisasi Pembayaran pada Sektor UMKM. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 2(1), 45–60.
- Auranti, S., Irawan, A., & Musthofa, A. M. Z. (2025). Praktik Penambahan Biaya Transaksi QRIS: Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah. *Al-Muamalat: Jurnal Ilmu Hukum & Ekonomi Syariah*, 10(2), 237–252.
- Bachri, A. A., Maulida, M., Sari, Y., & Sunardi, S. (2025). Analyzing Influence Factors of Consumers Switching Intentions from Cash Payments to Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Digital Payments. *International Journal of Financial Studies*, 13(2). <https://doi.org/10.3390/ijfs13020061>
- Byars, S. M., & Stanberry, K. (2018). *Business ethics*. OpenStax.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Farrar, J., Rennie, M., & Thorne, L. (2022). Fairness, legitimacy, and tax compliance. *Journal of Business Ethics*, 176(1), 125–141. <https://doi.org/10.1007/s10551-020-04533-8>
- García-Merino, J. D., San-Jose, L., & San-Martin, N. (2025). Determinants in adopting cashless payments in Europe: A multilevel analysis. *Financial Innovation*, 11(1), 1–20. <https://doi.org/10.1186/s40854-024-00750-z>
- Gobena, L. B. (2024). Justice, power and voluntary tax compliance: A moderation analysis among taxpayers in Addis Ababa, Ethiopia. *Journal of Accounting in Emerging Economies*. <https://doi.org/10.1108/JAEE-02-2023-0045>
- Hansson, Å., & Wernberg, J. (2026). *Taxation in the digital era: Economic, legal, and policy challenges*. Palgrave Macmillan.
- Harik, M., & Sahide, A. (2025). Digital transformation as a pillar of MSME financial inclusion in emerging markets. *International Journal of Digital Economy*, 6(2), 112–128.
- Kurdoglu, R. S. (2020). Psychology of resistance to new regulatory technologies in small businesses. *Journal of Behavioral Studies in Business*, 12, 88–102.
- Leasure, P. (2016). Economic strain and regulatory compliance: A study of small business ethics. *Criminology & Public Policy*, 15(2), 455–478.
- Lee, J., & Brierley, J. A. (2024). Beyond economics: The role of procedural justice in

- small business regulatory compliance. *Accounting Forum*, 48(1), 56–79.
- Makbul, M., & Ismail, M. (2025). Legalitas Usaha sebagai Penggerak Budaya Hukum Pelaku UMKM di Era Digital: Antara Kepatuhan dan Resistensi. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.30595/jhes.v8i1.28071>
- Mucci, F., & al., et. (2023). Psychological determinants of compliance: Trust and legitimacy in digital governance. *Frontiers in Psychology*, 14.
- Nurqamarani, A. S., Fadilla, S., & Juliana, A. (2024). Revolutionizing payment systems: The integration of TRAM and trust in QRIS adoption for micro, small, and medium enterprises in Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 10(3), 314–327. <https://doi.org/10.20473/jisebi.10.3.314-327>
- Rahmat, & Holidah, F. (2026). Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Digital Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Pada Arban Cafe Desa Tellang Kecamatan Kamal Kabupaten Bangkalan). *Al-Muzdahir: Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(1).
- Sholeh, M., & al., et. (2025). Dampak Efisiensi QRIS terhadap Pendapatan Pedagang Kecil di Kawasan Urban. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 24(1), 12–29.
- Sitanggang, & al., et. (2024). Transformasi Sistem Pembayaran Digital di Indonesia: Keamanan dan Kenyamanan Transaksi. *Jurnal Informatika Dan Komputer*, 11(2), 201–215.
- Syanova, R., & Fajar, A. N. (2024). Analysis of factors that influence use behaviour of using QRIS payments for UMKM in Bekasi. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(7), 324–341. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0717>
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law* (2nd ed.). Princeton University Press.