

Diffusion of Indonesian Standard Quick Response Code Payment Method Innovation by Bank BPD Bali

I Gst. Ngr. Agung Krisna Aditya
Universitas Udayana

ABSTRACT: Efforts to diffuse the innovation of the quick response Indonesian standard (QRIS) payment method by Bank BPD Bali as one of the BUMD Banks in Bali Province. The Diffusion Theory of Innovation from Everett M. Rogers provides a novelty of theoretical analysis, especially the Sociology of Communication. The research was conducted using structured interviews, non-participatory documentation and documentation. Research conducted from November 2021 to July 2022 resulted in the findings of the QRIS innovation diffusion process adjusting to customer acceptance, characteristics of merchants and the heterogeneous community in Bali Province. The process of diffusion of innovation starts from the needs, experience and knowledge considering the advantages and disadvantages in determining decisions. The decision to choose or not to use QRIS is determined by the confirmation of the decision considerations. The differences in QRIS adopters are divided into innovators, early adopters, early majority, late majority and laggards.

Keywords: innovation, diffusion of innovation, payment method, QRIS

Corresponding Author: krisnaditya25@unud.ac.id

Difusi Inovasi Metode Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard oleh Bank BPD Bali

I Gst. Ngr. Agung Krisna Aditya
Universitas Udayana

ABSTRAK: Upaya difusi inovasi metode pembayaran *quick response indonesian standard* (QRIS) oleh Bank BPD Bali sebagai salah satu Bank BUMD di Provinsi Bali. Teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers memberikan kebaruan analisis teoritis khususnya keilmuan Sosiologi Komunikasi. Penelitian dilakukan dengan metode wawancara terstruktur, dokumentasi non partisipatif dan dokumentasi. Penelitian dilakukan dari bulan November 2021 hingga Juli 2022 menghasilkan temuan proses difusi inovasi QRIS menyesuaikan dengan penerimaan nasabah, karakteristik merchant dan masyarakat di Provinsi Bali yang heterogen. Proses difusi inovasi dimulai dari kebutuhan, pengalaman dan pengetahuan mempertimbangkan keuntungan dan kerugian dalam menentukan keputusan. Keputusan memilih atau tidak menggunakan QRIS ditentukan oleh konfirmasi dari pertimbangan keputusan. Perbedaan pengadopsi QRIS dibedakan menjadi inovator, pengadopsi awal, mayoritas awal, mayoritas akhir dan pengadopsi terlambat.

Kata Kunci: inovasi, difusi inovasi, metode pembayaran, QRIS

Submitted: 13 July; Revised: 20 July; Accepted: 26 July

Corresponding Author: krisnaditya25@unud.ac.id

PENDAHULUAN

Era disrupsi informasi mengubah cara pandang masyarakat dalam beraktivitas dari konvensional dan manual menuju pemanfaatan teknologi informasi. Data yang disajikan APJII (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia) menyatakan penetrasi pengguna internet tahun 2019 sebesar 64,8%, meningkat sebesar 10%, 12% dari tahun 2018 yang hanya sebesar 54,68% (*BULETIN APJII EDISI 74 November 2020.Pdf*, n.d.). Salah satu daerah di Indonesia yang menjadi daerah penelitian ini adalah Bali. Bali menempati posisi keempat dengan tingkat pertumbuhan teknologi internet tercepat di Indonesia sebesar 5,63%. Perkembangan teknologi internet mendukung perkembangan perekonomian masyarakat menuju masyarakat nirtunai (cashless society).

Transaksi nirtunai menggunakan media fisik seperti kartu kredit/kartu debit hingga media non fisik berbasis perangkat lunak seperti dompet virtual (*Apa Itu Uang Elektronik*, 2022). Bank Indonesia sebagai Bank Sentral yang memiliki fungsi stabilisasi nilai mata uang Rupiah, mengeluarkan program Quick Responses Code Indonesian Standard (QRIS) (*QRIS.Id - Skema Transaksi & Biaya Settlement QRIS*, 2022) Bank Bank Pembangunan Daerah Bali (selanjutnya disebut sebagai Bank BPD Bali) sebagai salah satu bank yang bertugas mengembangkan dan menggerakkan pembangunan dan perekonomian daerah setempat (*BI-BPD Dorong Implementasi Transaksi Non Tunai (QRIS) Di RSUP Sanglah | Bali Tribune*, 2022). Bank BPD Bali mengimplementasikan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran nirtunai.

Penerapan QRIS kepada masyarakat masih membutuhkan proses sosialisasi prosedur penggunaannya. Hal demikian disebabkan masyarakat masih nyaman menggunakan metode pembayaran kontan dibandingkan mulai mencoba pembayaran nirtunai salah satunya QRIS. Penerapan QRIS dari sudut pandang pedagang (*merchant*) masih dirasa membebani karena penerapan diskon Pedagang (*Merchant Discount Rate/MDR*) sebesar 0,7% dari setiap transaksi (*Implementasi QRIS: Merchant Keluhkan Biaya 0,7 Persen*, 2022). MDR merupakan potongan yang diterapkan oleh Bank penyedia jasa QRIS kepada setiap transaksi yang menggunakan QRIS. Hal demikian berkaitan dengan penggunaan teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers untuk melihat cara komunikasi yang dilakukan oleh BPD Bali dalam mensosialisasikan inovasi pembayaran QRIS (*Diffusion of Innovations | 36 | 2 An Integrated Approach to Communicat*, 2022).

Proses suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. QRIS Sebagai salah satu inovasi pembayaran nirtunai secara digital membutuhkan saluran sosialisasi agar para pengguna (nasabah, UMKM hingga mitra sejenis) bisa memahami dan memilih QRIS sebagai salah satu alternatif metode transaksi. Hal tersebut sejalan dengan pengertian proses mengkomunikasikan difusi kepada masyarakat menurut Rogers (1961), yaitu

“as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system.”

Lebih jauh dijelaskan bahwa difusi adalah suatu bentuk komunikasi yang bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang berupa gagasan baru, atau dalam istilah Rogers (1961) difusi dijelaskan sebagai berikut

“which is the spread of a new idea from its source of invention or creation to its ultimate users or adopters.”

Latar belakang penelitian terkait media dan saluran komunikasi yang digunakan oleh BPD Bali hingga bisa diterima sebagai inovasi bagi para pedagang/*merchant* dan nasabah Bank BPD Bali. Rumusan masalah untuk membatasi fokus penelitian adalah bagaimana upaya Bank BPD Bali dalam mendifusikan inovasi metode pembayaran nirtunai melalui QRIS disertai dengan pemecahan permasalahan yang ditemui. Penelitian ini akan bertujuan untuk mendeskripsikan upaya difusi inovasi metode pembayaran nirtunai QRIS oleh Bank BPD Bali. Kemanfaatan penelitian ini berkontribusi pada kajian teoritis yang berkaitan dengan Sosiologi Komunikasi khususnya Teori Difusi Inovasi dan edukasi alternatif metode pembayaran yang bisa dimanfaatkan pembaca artikel sebagai manfaat praktis. Tujuan praksis penelitian ini adalah sebagai bahan evaluasi praksis terkait difusi inovasi pembayaran nirtunai melalui QRIS yang dilakukan oleh Bank BPD Bali.

Kajian Pustaka

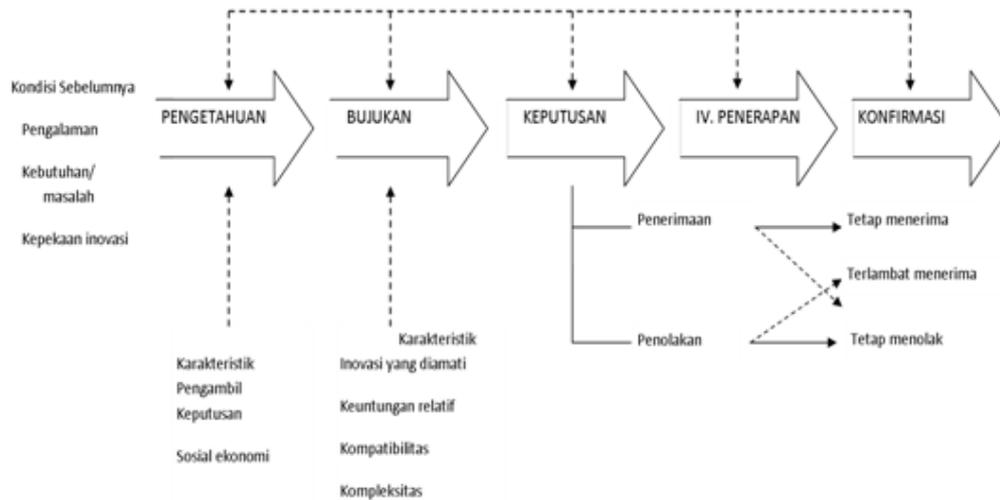
Referensi penelitian terdahulu pertama dilakukan oleh I Gusti Agung Gede Wahyu Widhi Atmika pada tahun 2021 meneliti pengelolaan *dana punia* (sumbangan sukarela untuk tempat ibadah Agama Hindu-Pura) melalui QRIS oleh Bank BPD Bali menunjukkan adanya kendala pembayaran kontan dalam penggunaan QRIS (Atmika & Sulindawati, 2021). Penelitian kuantitatif selanjutnya yang ditulis oleh Oktoviana Banda Saputri pada tahun 2020 meneliti preferensi individu dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital menunjukkan hasil adanya hubungan antara hubungan persepsi individu terhadap minat menggunakan QRIS (Saputri, 2020). Penelitian perbedaan penelitian ini terhadap penelitian yang ditulis oleh Sihaloho, Ramadani dan Rahmayanti pada tahun 2020 adalah fokus penelitian kepada UMKM sebagai pengguna QRIS (Sihaloho et al., 2020) sedangkan penelitian ini berfokus pada Bank BPD Bali sebagai bank penyelenggara QRIS di Bali. Perbedaan penelitian QRIS ini dengan penelitian Arta Setiawan dan Putu Mahyuni terdapat pada penggunaan teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers khususnya difusi inovasi pembayaran nirtunai melalui QRIS.

QRIS atau yang dibaca ‘kris’ adalah singkatan dari *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS.Id - Tentang QRIS, n.d.)*. QRIS menjadi upaya standarisasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk seluruh perusahaan yang menggunakan teknologi finansial atau *fintech*. QRIS adalah kombinasi dari berbagai jenis Kode QR dalam berbagai penyelenggaraan jasa sistem pembayaran (PJSP). Tujuan penggunaan kode QR untuk membuat kegiatan jual beli digital dengan menggunakan QR Code menjadi lebih aman, cepat, serta

mudah. Karakteristik QRIS terepresentasi dalam akronim UNGGUL yang memiliki pengertian Universal (seluruh pembayaran dengan satu QR Code), Gampang (satu kali pemindaian kamera melalui aplikasi), Untung (tidak ada perbedaan tarif), Langsung (pembayaran digital bisa dilakukan saat yang sama).

Bank BPD Bali sebagai Bank Pembangunan Daerah yang berbentuk badan usaha milik daerah Provinsi Bali didirikan pada tanggal 5 Juni 1962. Bank BPD Bali sebagai salah satu bank penyelenggara metode pembayaran nirtunai QRIS sebagai sarana pembayaran dana punia bagi umat Hindu di Bali (*Denfest 2019: 247 UMKM Gunakan QRIS - Bpdbali.Co.Id*, n.d.). Bank BPD Bali menjadi bank percontohan penggunaan QRIS pada tanggal 11 November 2019 sebagaimana dikutip dari situs berita Bali TV (*BANK BPD BALI JADI PERCONTOHAN PENGGUNAAN QRIS | Bali TV*, n.d.). Dana punia, sumbangan pura dan tempat ibadah lainnya menjadi target awal penggunaan QRIS oleh Bank BPD Bali.

Teori Difusi Inovasi terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inovasi. Rogers (Leon G. Schiffman, 2009) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial. Difusi juga dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial. Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Inovasi tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut. Difusi inovasi adalah suatu proses penyebar serapan ide-ide atau hal-hal yang baru dalam upaya untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat yang lain, dari suatu kurun waktu ke kurun waktu yang berikut, dari suatu bidang tertentu ke bidang yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. Elemen pokok difusi inovasi menurut Everett M. Roger terdiri dari inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial. Pembahasan lebih lanjut mengenai proses difusi inovasi metode pembayaran QRIS oleh Bank BPD Bali menggunakan keempat elemen pokok difusi inovasi didukung oleh empat tahap proses pengambilan keputusan inovasi (pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi dan konfirmasi) dan lima kategori pengadopsi teknologi (*innovators, early adopters, early majority, late majority, laggards*). Berikut gambar kerangka berpikir dari Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Teori Difusi Inovasi

Sumber: Diffusion of Innovation, Everett M. Rogers (*Diffusion of Innovations, 5th Edition - Everett M. Rogers - Google Buku, n.d.*).

METODOLOGI

Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif (Creswell, 2012). Peneliti mendeskripsikan pengetahuan awal mengenai QRIS sebagai metode pembayaran dan transaksi nirtunai, kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank BPD Bali sebagai salah satu bank penyelenggara hingga proses difusi inovasi QRIS kepada nasabah, konsumen dan mitra (QRIS.Id - *Skema Transaksi & Biaya Settlement QRIS, 2022*). Data diperoleh melalui proses pengambilan data wawancara terstruktur, observasi non-partisipatif dan studi dokumen (Sugiyono, 2017). Informan kunci sekaligus utama yaitu Pimpinan/Direksi terkait metode pembayaran dan internet banking Bank BPD Bali dan pihak internal terkait yang terlibat dalam implementasi QRIS di Bank BPD Bali.

Analisis data deskriptif yang diperoleh melalui proses wawancara terstruktur, observasi non partisipan dan studi dokumen (Prof.Dr.Sugiyono, 2016). Data dianalisis dengan menggunakan metode Analisis Data Kualitatif dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015). Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan data secara langsung dengan wawancara terstruktur dari Bank BPD Bali, observasi non partisipan terhadap nasabah BPD Bali yang menggunakan QRIS dan studi dokumen dari publikasi pribadi peneliti dan media massa terkait difusi QRIS di masyarakat. Reduksi data yang telah dikumpulkan berpedoman pada Teori Difusi Inovasi. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil reduksi data dalam artikel ilmiah ditutup dengan kesimpulan yang ditarik dengan menjawab pertanyaan penelitian (Dr. Ibrahim, 2018).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh dari proses wawancara yang telah dilaksanakan kepada Pimpinan Kantor Pusat Bank BPD Bali. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa Bank BPD Bali telah melaksanakan beberapa usaha dan kegiatan dalam proses mendifusikan inovasi pembayaran nirtunai melalui QRIS. QRIS mulai diberlakukan sejak Bank Indonesia (BI) mengesahkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No. 21/18/PAGD/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran pada tanggal 16 Agustus 2019 (BI.go.id, 2019). Bank BPD Bali meluncurkan layanan pembayaran QRIS sejak bulan Desember 2019 bersamaan dengan momen Denpasar Festival.

Keunggulan metode pembayaran QRIS yang dilaksanakan Bank BPD Bali terdapat pada kemudahan penggunaan, bebas biaya tambahan dari nominal transaksi, kepraktisan dari konsumen hingga merchant, hingga mengurangi kontak langsung dalam rangka pencegahan penyebaran virus Covid-19. Kehadiran aplikasi BPD Bali Mobile bagi nasabah dan BPD Bali Merchant bagi merchant pengguna layanan jasa keuangan BPD Bali mendukung proses difusi inovasi pembayaran QRIS. Promosi potongan harga dan nominal transaksi hingga pemberian penghargaan berupa hadiah dilakukan kepada merchant yang paling banyak memanfaatkan QRIS. Usaha demikian dilakukan Bank BPD Bali untuk menggugah pengetahuan masyarakat Bali untuk mengetahui QRIS hingga mau untuk menggunakan QRIS sebagai salah satu alternatif pembayaran dalam transaksi keuangan mereka.

Teori Difusi Inovasi menjelaskan proses suatu inovasi dikomunikasikan lewat saluran komunikasi tertentu sepanjang waktu kepada anggota kelompok dari suatu sistem sosial (Schumpeter, 2018). Komunikasi interpersonal berperan dalam proses memperkenalkan opini mengenai inovasi. Karakteristik penerima opini yang berbeda membutuhkan perbedaan pendekatan dan penerimaan inovasi. Metode pembayaran QRIS sebagai salah satu bentuk inovasi pembayaran nirtunai oleh Bank BPD Bali membutuhkan proses difusi untuk menyampaikan produk inovasi kepada sistem sosial dalam hal ini adalah nasabah Bank BPD Bali dan masyarakat di wilayah Provinsi Bali.

"Diffusion is the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system." (Rogers, 2018:5).

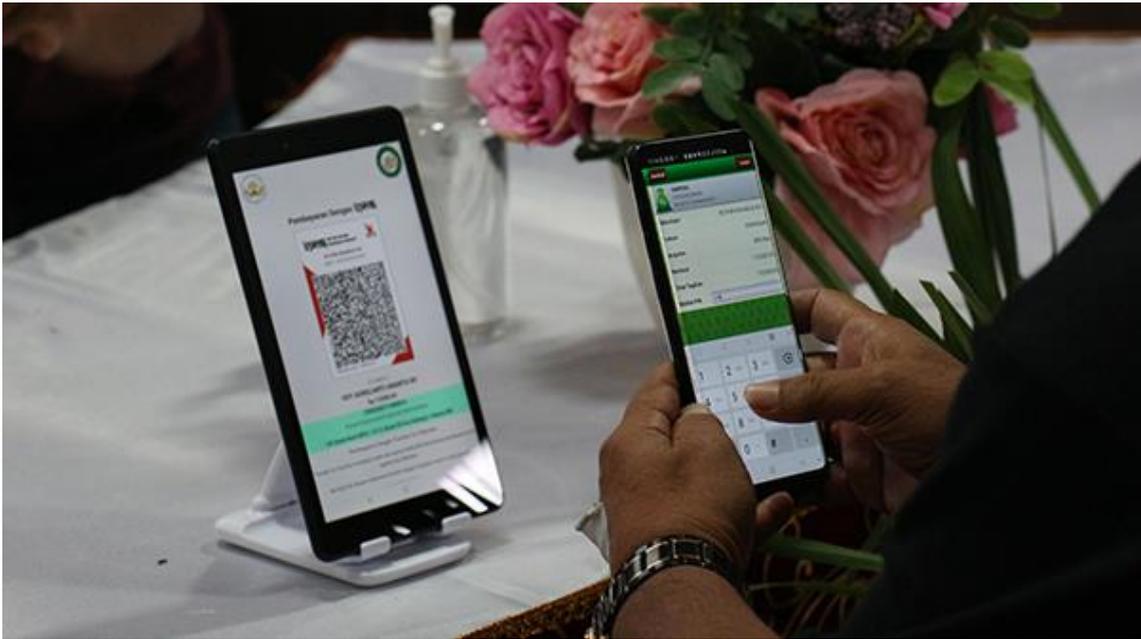
Sesuai dengan pemikiran Rogers di atas, dalam proses difusi inovasi terdapat 4 (empat) elemen pokok. Proses yang dimaksudkan dibagi menjadi: Inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu, dan Sistem Sosial. Inovasi adalah gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang (von Hippel, 2009). Penggunaan sistem kode QR sebagai media pembayaran nirtunai menjadi inovasi dari penggunaan kartu fisik. Kebaruan inovasi itu diukur secara subjektif oleh nasabah Bank BPD Bali, menurut pengetahuan individu yang menerima

informasi mengenai QRIS. Saluran komunikasi sebagai alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari Bank BPD Bali ke penerima memanfaatkan pemberitaan di media massa lokal dan kerja sama pembayaran dalam setiap kegiatan yang melibatkan pertemuan banyak orang seperti pameran, Pesta Kesenian Bali, upacara keagamaan dan sejenisnya. Untuk menyamakan persepsi, perlu diketahui definisi komunikasi menurut Rogers (2018: 17), yaitu

“as the process by which participants create and share information with one another to reach mutual understanding”,

Suatu proses di mana orang yang terlibat di dalamnya menciptakan dan berbagi informasi satu sama lain agar terdapat penyamaan persepsi. Hal yang terpenting dalam difusi adalah adanya pertukaran informasi antara satu orang dengan lainnya atau lebih untuk mengomunikasikan ide baru tersebut. Saluran komunikasi yang digunakan akan sangat berpengaruh terhadap seberapa besar efek dari pertukaran informasi tersebut sehingga diperlukan ketepatan dalam memilih atau menggunakannya. Kondisi kedua belah pihak yang akan bertukar informasi pun perlu diperhatikan karena mempengaruhi keefektifan penyampaian pesan.

Menurut Rogers ada dua saluran komunikasi yang dapat digunakan, yaitu media massa dan interpersonal. Saluran komunikasi media massa lokal yang digunakan oleh Bank BPD Bali seperti Tribun Bali, Kompas TV Bali, Bali TV dan Bali Post. Komunikasi interpersonal memanfaatkan edukasi kepada seluruh karyawan terkait pengetahuan dan manfaat transaksi QRIS kepada nasabah bank dan masyarakat umum. Keterlibatan institusi pemerintahan (OPD/organisasi perangkat daerah) melalui kegiatan operasionalnya sebagai mitra keuangan BPD Bali yang mendukung sosialisasi QRIS. Bank BPD Bali juga bekerja sama dengan *influencer*/pegiat media sosial yang memiliki basis massa/pengikut untuk mendukung sosialisasi QRIS.



Gambar 2. Perkenalan QRIS Bank BPD Bali

Sumber: Berita Bank BPD Bali, 1 Desember 2021

Waktu merupakan pertimbangan proses dalam difusi inovasi. QRIS Bank BPD Bali yang mulai diresmikan sejak bulan Desember 2019 saat kegiatan Denpasar Festival. Proses difusi terkini dilakukan saat kegiatan Festival Ekonomi Keuangan Digital Indonesia (FEKDI) 2022 pada tanggal 12 Juli 2022 dimana Bank BPD Bali meluncurkan produk uang elektronik dalam bentuk aplikasi bernama BaliPay yang mendukung kanal pembayaran QRIS. Dimensi waktu dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan inovasi, lebih cepat atau lebih lambat seseorang dalam menerima inovasi, dan kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial (Li et al., 2020). Bank BPD Bali mempertimbangkan kemampuan nasabah yang berasal dari latar belakang berbeda seperti pegawai negeri sipil, karyawan swasta, pensiunan hingga masyarakat di Provinsi Bali.

Pengambilan keputusan inovasi adalah proses mental sejak individu mulai mengenal suatu inovasi sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan itu (Yilmaz et al., 2020). Bank BPD Bali telah memperhitungkan proses pengambilan keputusan nasabahnya yang berasal dari latar belakang pengetahuan berbeda dalam menerima informasi tentang QRIS. Kemudahan proses transaksi QRIS melalui media QR Code, membutuhkan modal pengetahuan dan perangkat bagi calon pengguna. Nasabah diharuskan memiliki aplikasi BPD Bali Mobile, akun yang terdaftar di Bank BPD Bali dan koneksi internet aktif untuk bisa memanfaatkan layanan QRIS. Prasyarat yang harus dipenuhi dan tidak semua nasabah bisa memahami pengetahuan metode pembayaran QRIS (nyaman dengan metode tunai) menyebabkan Bank BPD Bali melalui karyawan-

karyawannya harus menyesuaikan diri dengan kemampuan setiap nasabah yang berbeda.

Adopsi adalah keputusan untuk menggunakan sepenuhnya ide baru sebagai cara bertindak yang paling baik (Amabile & Pratt, 2016). Proses pengambilan keputusan yang telah dilewati nasabah untuk mengadopsi QRIS dibuktikan dengan kemauan untuk menginstal aplikasi BPD Bali Mobile dan menggunakannya sebagai alternatif metode pembayaran. Masa pengambilan keputusan inovasi adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pengambilan keputusan inovasi. Perbedaan jangka waktu penerimaan keputusan membedakan pengadopsi inovasi menjadi lima jenis pengadopsi inovasi. Penolakan terhadap inovasi juga membedakan antara pengadopsi dan pendekatan difusi yang diberikan. Berikut adalah gambar alur proses keputusan inovasi mulai dari kondisi awal pengadopsi dengan berbagai latar belakang dan pengalaman hingga inovasi bisa dikonfirmasi untuk diterima atau tidak.

Jenis Pengadopsi Inovasi

1. Inovator (Innovators).

Inovator adalah individu yang secara aktif mencari informasi mengenai ide baru, menyukai tantangan dan resiko baru. Karyawan Bank BPD Bali menjadi inovator dari internal bank BPD Bali. Mereka mensosialisasikan QRIS kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintahan Daerah dengan sasaran Aparatur Sipil Negara. Duta QRIS oleh Bank BPD Bali di lingkup sekolah dan perguruan tinggi sebagai salah satu implementasi program Kampus Merdeka. Tujuan keberadaan Duta QRIS untuk mengedukasi rekan sejawat dan lingkungan terdekatnya. *Influencer* yang memiliki pengaruh pada jejaring sosialnya dan eksposur informasi media massa. Beberapa hal demikian menjadi syarat yang harus dimiliki seorang inovator.

2. Pengadopsi Awal (Early Adopters).

Pengadopsi awal ini biasanya lebih berbaur dengan anggota sistem sosial lainnya dibandingkan para inovator. Para merchant penyedia pembayaran nontunai dengan memanfaatkan QRIS Bank BPD Bali menjadi pengadopsi awal QRIS. Keberadaan merchant mendukung inovator sebagai kategori pengadopsi awal memiliki peran sebagai pemuka pendapat dalam sistemnya. Proses transaksi melalui QRIS membutuhkan adanya interaksi langsung antara merchant pengguna layanan jasa QRIS dengan inovator yang berani mengambil resiko dan tantangan baru. Target merchant yang memiliki potensi menjadi pengadopsi awal menurut Bank BPD Bali adalah:

1. Pemerintah Daerah, memfasilitasi metode pembayaran layanan publik seperti pajak daerah (samsat, PBB, pajak air permukaan) dan retribusi daerah seperti (retribusi limbah cair dan parkir)
2. Tempat wisata di daerah Bali
3. Sekolah dan kampus binaan Bank BPD Bali
4. UMKM binaan Bank BPD Bali

3. Mayoritas Awal (Early Majority).

Kelompok ini mengadopsi ide sebelum rata-rata anggota sistem lain mengadopsinya. Para nasabah Bank BPD Bali aktif yang sudah menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile (Android dan iOS) tergolong dalam mayoritas awal. Mereka adalah golongan pengadopsi yang bisa memberikan bukti atau testimoni langsung penggunaan layanan QRIS. Mereka memiliki interaksi yang kuat dalam mempengaruhi lingkungannya, berinteraksi langsung dengan merchant tetapi jarang memegang peranan sebagai penentu pendapat. Pengalaman pengguna nasabah ini bisa menjadi penghubung antara pengadopsi awal ke mayoritas akhir. Tanpa adanya peran mayoritas awal, difusi inovasi QRIS akan berhenti pada pengadopsi awal.

4. Mayoritas Akhir (Late Majority).

Kelompok pengadopsi akhir ini mengadopsi sebuah inovasi setelah rata-rata anggota kelompok mengadopsinya. Tidak menutup kemungkinan kelompok pengadopsi ini terpaksa menerima karena keadaan sekitar mereka. Contoh nasabah Bank BPD Bali yang diharuskan menggunakan QRIS untuk bertransaksi disebabkan keikutsertaannya dalam kegiatan yang didukung oleh Bank BPD Bali (contoh Denpasar Festival tahun 2019). Kondisi kebutuhan ekonomi atau tekanan dari lingkungannya mengharuskan mereka menjadi pengadopsi akhir. Sikap skeptis nasabah Bank BPD Bali mengharuskan mereka untuk menerima bukti keberhasilan pembayaran QRIS dalam sistem sosialnya dengan tetap bersikap hati-hati dalam penggunaannya.

5. Terlambat (Laggards). Kelompok ini adalah yang paling terakhir dalam mengadopsi sebuah inovasi. Nasabah BPD Bali yang tergolong pensiunan disebabkan dana pensiun yang diterima nasabah didistribusikan melalui jasa perbankan Bank BPD Bali. Penolakan kelompok ini diakibatkan masih mempercayai metode transaksi tunai daripada nirtunai. Keberadaan keluarga terdekat yang tergolong pengadopsi mayoritas akhir tidak bisa mengubah keputusan mereka dalam menerima QRIS. Golongan terlambat (*laggards*) membutuhkan kepastian nyata yang dirasakan langsung (memiliki sedikit sumber informasi) bahwa inovasi QRIS tidak menyebabkan uang mereka hilang karena tidak menggunakan uang fisik (orientasi masa lalu). Bank BPD Bali memberikan pengenalan QRIS bagi pensiunan yang sudah mengerti menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile.

Golongan laggards tidak menjadi sasaran prioritas BPD Bali dalam mendifusikan QRIS namun tidak menutup kemungkinan jika ada yang bisa menerima, BPD Bali memberikan kualitas pelayanan yang sama dengan nasabah lainnya.

Sistem sosial adalah kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Bank BPD Bali sebagai sebuah sistem tidak hanya terdiri dari kumpulan unit perbankan yang fungsional. Relasi eksternal Bank BPD Bali dengan nasabah, merchant penyedia jasa transaksi, Pemerintah Daerah setempat hingga masyarakat umum membentuk relasi fungsional terkait tujuan bersama dalam hal perbankan dan keuangan. Difusi inovasi terjadi dalam suatu sistem sosial. Struktur dalam sistem sosial dipengaruhi difusi inovasi, norma, peran dari tokoh masyarakat dan agen perubah, tipe dari keputusan inovasi, dan konsekuensi dari inovasi itu sendiri. Hal-hal tersebut melibatkan hubungan antara sistem sosial dan proses difusi yang terjadi di dalamnya (Rogers, 2018).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Metode pembayaran nirtunai QRIS telah diperkenalkan dan diimplementasikan oleh Bank BPD Bali dalam aktivitas perbankannya. Proses difusi inovasi dari Everett M. Rogers menunjukkan bahwa QRIS Bank BPD Bali sebagai salah satu pilihan metode pembayaran nirtunai selain layanan pembayaran lain yang sudah ada terdahulu (kartu ATM, kartu debit, e-banking, internet banking dan sms banking). Penggunaan QRIS mengharuskan nasabah untuk mengerti cara menggunakan telepon pintar, memiliki koneksi internet dan akun aplikasi BPD Bali Mobile. Pengadopsi inovasi dibagi menjadi inovator, pengadopsi awal, mayoritas awal, mayoritas akhir dan terlambat. Setiap pengadopsi memiliki kemampuan penentuan keputusan menerima inovasi berbeda tergantung dari tingkat pengetahuan, bujukan, keputusan, penerapan dan konfirmasi. Nasabah Bank BPD Bali yang masih aktif bekerja, memiliki tingkat kesadaran teknologi informasi dan terbuka dengan informasi baru memudahkan proses difusi inovasi QRIS. Kegiatan yang telah dipublikasikan oleh Bank BPD Bali terkait QRIS tidak menjamin difusi menjadi berhasil. Hal demikian disebabkan masih adanya nasabah yang berlatar belakang pensiunan dan masih hati-hati dalam menerima hal baru.

PENELITIAN LANJUTAN

Batasan penelitian ini terdapat implementasi teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers pada metode pembayaran Quick Response Indonesia Standard. Objek penelitian terbatas pada kegiatan wawancara yang dilakukan pada Bank BPD Bali selaku Bank Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Provinsi Bali. Perbedaan karakteristik objek penelitian dengan kajian sejenis memberikan ruang bagi penelitian lanjutan untuk meneliti kelemahan dari penelitian ini. Peneliti mengharapkan penelitian lanjutan terkait karakteristik merchant penyedia layanan jasa QRIS, preferensi pengguna metode pembayaran nirtunai hingga

kebaharuan metode menyesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Istri dan kedua anak yang telah mendukung dan memberikan waktu dalam menyusun artikel hingga selesai. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh civitas akademika Program Studi Sosiologi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana. Dukungan moral, akademik dan finansial yang penulis terima sangat berarti bagi terselesaikannya tulisan artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amabile, T. M., & Pratt, M. G. (2016). The dynamic componential model of creativity and innovation in organizations: Making progress, making meaning. *Research in Organizational Behavior*, 36, 157–183.
<https://doi.org/10.1016/j.riob.2016.10.001>
- Apa itu Uang Elektronik. (2022, July 27).
<https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>
- Atmika, I. G. A. G. W. W., & Sulindawati, L. G. E. (2021). Analisis Penerapan Quickresponse Indonesian Standard Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Pania Pada Pura Jagatnatha, Singaraja. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 12(2), 425–435.
<https://doi.org/10.23887/jimat.v12i2.29267>
- BANK BPD BALI JADI PERCONTOHAN PENGGUNAAN QRIS | Bali TV. (n.d.). Retrieved July 28, 2022, from <https://balitv.tv/2019/11/11/bank-bpd-bali-jadi-percontohan-penggunaan-qrisk/>
- BI-BPD Dorong Implementasi Transaksi Non Tunai (QRIS) di RSUP Sanglah | Bali Tribune. (2022, July 27). <https://balitribune.co.id/content/bi-bpd-dorong-implementasi-transaksi-non-tunai-qrisk-di-rsup-sanglah>
- BULETINAPJIIEDISI74November2020.pdf. (n.d.). Retrieved July 27, 2022, from <https://apjii.or.id/download/file/BULETINAPJIIEDISI74November2020.pdf>
- Creswell, J. W. (2012). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE.
- Denfest 2019: 247 UMKM Gunakan QRIS - bpd-bali.co.id. (n.d.). Retrieved July 28, 2022, from <https://www.bpd-bali.co.id/berita/read/98>
- Diffusion of Innovations | 36 | 2 An Integrated Approach to Communicat. (2022, July 27).
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780203887011-36/diffusion-innovations-everett-rogers-arvind-singhal-margaret-quinlan>
- Diffusion of Innovations, 5th Edition – Everett M. Rogers – Google Buku. (n.d.). Retrieved July 28, 2022, from https://books.google.co.id/books?id=9U1K5LjUOwEC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Dr. Ibrahim, M. A. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. ALVABETA.
- Implementasi QRIS: Merchant Keluhkan Biaya 0,7 Persen. (2022, July 27).
<https://finansial.bisnis.com/read/20200205/90/1197655/implementasi-qr-is-merchant-keluhkan-biaya-07-persen>
- Leon G. Schiffman, L. L. K. (2009). *Consumer Behavior -9/E*. Pearson Education.
- Li, X., Gagliardi, D., & Miles, I. (2020). Variety in the innovation process of UK research and development service firms. *R&D Management*, 50(2), 173–187.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Penerbit Alfabeta.
- QRIS.id – Skema Transaksi & biaya settlement QRIS. (2022, July 27).
<https://qris.id/homepage/qris-fee>
- QRIS.id – Tentang QRIS. (n.d.). Retrieved July 28, 2022, from
<https://qris.id/homepage/about>
- Rogers, Everett M. (2018). *Diffusion of innovations* (7th ed.). New York: Free Press.
- Saputri, O. B. (2020). Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital. *KINERJA*, 17(2), 237–247. <https://doi.org/10.29264/jkin.v17i2.7355>
- Schumpeter, J. A. (2018). Innovative development of the economy in Kazakhstan. *БК 65.01 М27*.
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287.
<https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384>
- Sugiyono, P. D. (2015). *METODE PENELITIAN & PENGEMBANGAN*. ALFABETA,CV.
- Sugiyono, P. D. (2017). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. CV ALFABETA.
- von Hippel, E. (2009). Democratizing Innovation: The Evolving Phenomenon of User Innovation. *International Journal of Innovation Science*, 1(1), 29–40.
<https://doi.org/10.1260/175722209787951224>
- Yilmaz, E., Utterback, J., & Pistorius, C. (2020). *The Dynamics of the Diffusion of Innovations in the Transition from Products to Services in the Music Industry*.