Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Pshycology
University of Muhammadiyah Kalimantan Timur
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 34351-34355

Efektivitas Mobile Payment dalam Meningkatkan Kemudahan dan Kecepatan Transaksi.

Dicky Hikam Azzuhdi[1], Satrio Habibullah[2], Darwis Dahlan[3], M fadhil Prakoso[4], Sentot Imam Wahjono[5]

[1]Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia
[2]Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia
[3]Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia
[4]Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia
[5]Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia

dickyazzuhdi9987@gmail.com[1], satriohabibullah31@gmail.com, wisawis555@gmail.com, prakosof005@gmail.com , sentotimamwahjono@um-surabaya.ac.id[3]

Published: June , 2026

ABSTRACT

The rapid advancement of financial technology (fintech) has shifted consumer transaction behavior from conventional systems toward digital payment ecosystems, one of which is mobile payment. Nevertheless, its effectiveness in terms of ease of use and transaction speed still requires more comprehensive examination, particularly in light of the varying levels of digital literacy and technological infrastructure across Indonesia. This study aims to analyze the effectiveness of mobile payment in enhancing transaction convenience and speed, as well as to identify factors influencing user adoption and satisfaction. The study employs a mixed method approach, combining quantitative methods through a questionnaire-based survey grounded in the Technology Acceptance Model (TAM) and qualitative methods through in-depth interviews with active mobile payment users. This approach is adopted to achieve a comprehensive understanding of the phenomenon from both statistical and interpretive perspectives. The findings of this study are expected to provide empirical evidence on the level of effectiveness of mobile payment, as well as to generate strategic recommendations for application developers, regulators, and users in optimizing the utilization of digital payment technology in a manner that is secure, efficient, and inclusive.

Keywords: Mobile Payment Fintech Transaction Convenience Transaction Speed Technology Acceptance Model Mixed Method Digital Payment

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi finansial (financial technology) mendorong pergeseran perilaku transaksi masyarakat dari sistem konvensional menuju ekosistem pembayaran berbasis digital, salah satunya melalui mobile payment. Namun demikian, efektivitas penggunaannya dalam konteks kemudahan (ease of use) dan kecepatan transaksi masih memerlukan kajian yang lebih komprehensif, terutama dengan mempertimbangkan keragaman literasi digital dan infrastruktur teknologi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas mobile payment dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan kepuasan pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan mixed method, yakni kombinasi metode kuantitatif melalui survei kuesioner berbasis model Technology Acceptance Model (TAM) dan metode kualitatif melalui wawancara mendalam (in-depth interview) kepada pengguna aktif mobile payment. Pendekatan ini dipilih guna memperoleh pemahaman yang menyeluruh, baik secara statistik maupun interpretatif. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai tingkat efektivitas mobile payment, serta menghasilkan rekomendasi strategis bagi pengembang aplikasi, regulator, maupun pengguna dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi pembayaran digital secara aman, cepat, dan inklusif.

Kata kunci: Mobile Payment Fintech Kemudahan Transaksi Kecepatan Transaksi Technology Acceptance Model Mixed Method Pembayaran Digital

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem pembayaran. Transformasi dari transaksi tunai menuju transaksi digital semakin meningkat seiring dengan berkembangnya penggunaan smartphone dan internet. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah mobile

payment, yaitu sistem pembayaran digital yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara cepat, mudah, dan praktis melalui perangkat seluler. Kehadiran mobile payment menjadi bagian penting dalam mendukung digitalisasi ekonomi dan mewujudkan masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*).

Di Indonesia, perkembangan mobile payment semakin didorong oleh hadirnya berbagai layanan pembayaran digital seperti QRIS, mobile banking, dan dompet digital. Bank Indonesia mencatat bahwa penggunaan QRIS terus mengalami peningkatan yang signifikan. Hingga pertengahan tahun 2024, jumlah merchant QRIS telah mencapai lebih dari 30 juta dengan nilai transaksi yang terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai beralih dari sistem pembayaran konvensional menuju sistem pembayaran digital yang lebih efisien.

Mobile payment menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan metode pembayaran tradisional. Pengguna dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus membawa uang tunai atau mengunjungi kantor layanan keuangan. Selain itu, transaksi dapat diselesaikan dalam hitungan detik sehingga mampu menghemat waktu, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Penelitian oleh Maria Mersiana Suri dkk. (2024) menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking mampu meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi biaya transaksi, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan.

Selain kemudahan, kecepatan transaksi juga menjadi aspek yang sangat penting dalam penggunaan mobile payment. Sistem pembayaran digital dirancang untuk memproses transaksi secara instan sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu dan memberikan pengalaman transaksi yang lebih nyaman bagi pengguna. Penelitian Veny Mirani dkk. (2025) menemukan bahwa kemudahan transaksi, efektivitas, dan kecepatan bertransaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan QRIS pada mahasiswa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin cepat dan efektif suatu sistem pembayaran digital, semakin tinggi pula tingkat penerimaan dan penggunaannya oleh masyarakat.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan dalam penerapan mobile payment, seperti tingkat literasi digital yang berbeda-beda, masalah keamanan transaksi, serta kebiasaan sebagian masyarakat yang masih menggunakan uang tunai. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai efektivitas mobile payment dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi agar dapat diketahui sejauh mana teknologi ini memberikan manfaat bagi masyarakat serta mendukung perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul **"Efektivitas Mobile Payment dalam Meningkatkan Kemudahan dan Kecepatan Transaksi"** menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis bagaimana mobile payment mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan dalam aktivitas transaksi masyarakat di era digital saat ini.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana efektivitas penggunaan mobile payment dalam meningkatkan kemudahan transaksi bagi masyarakat di era digital?
2. Bagaimana pengaruh mobile payment terhadap kecepatan transaksi dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional?
3. Apa saja manfaat dan kendala yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan mobile payment sebagai sarana transaksi digital?

KAJIAN TEORITIS

Perkembangan Mobile Payment di Indonesia

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan sistem pembayaran dari metode tunai menuju transaksi non-tunai. Mobile payment menjadi salah satu inovasi yang banyak digunakan masyarakat karena menawarkan kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Berbagai layanan seperti QRIS, mobile banking, GoPay, OVO, DANA, dan ShopeePay semakin banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk pembayaran belanja, transportasi, tagihan, maupun kebutuhan lainnya. Peningkatan penggunaan mobile payment menunjukkan bahwa masyarakat mulai

menerima teknologi digital sebagai alternatif pembayaran yang lebih efisien dibandingkan metode konvensional. Hal ini juga didukung oleh kebijakan Bank Indonesia yang terus mendorong digitalisasi sistem pembayaran melalui pengembangan QRIS sebagai standar pembayaran nasional.

Efektivitas Mobile Payment dalam Meningkatkan Kemudahan Transaksi

Mobile payment terbukti memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi keuangan. Pengguna tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah besar atau mencari mesin ATM untuk melakukan pembayaran. Cukup dengan menggunakan smartphone, transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja selama tersedia jaringan internet. Berdasarkan penelitian Mirani dkk. (2025), kemudahan transaksi memiliki pengaruh positif terhadap minat masyarakat menggunakan QRIS. Kemudahan tersebut terlihat dari proses pembayaran yang sederhana, penggunaan aplikasi yang mudah dipahami, serta kompatibilitas dengan berbagai platform pembayaran digital. Selain itu, penelitian Arifin dkk. (2025) juga menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang mendorong masyarakat menerima teknologi pembayaran digital.

Efektivitas Mobile Payment dalam Meningkatkan Kecepatan Transaksi

Salah satu keunggulan utama mobile payment adalah kecepatan dalam memproses transaksi. Pengguna hanya perlu memindai kode QR atau melakukan beberapa klik pada aplikasi untuk menyelesaikan pembayaran. Dibandingkan pembayaran tunai yang memerlukan proses penghitungan uang dan pengembalian kembalian, mobile payment mampu menghemat waktu secara signifikan. Penelitian Suri dkk. (2024) menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking dapat meningkatkan efisiensi waktu karena transaksi dapat dilakukan dalam hitungan menit tanpa harus datang ke kantor bank. Penelitian Mirani dkk. (2025) juga membuktikan bahwa kecepatan transaksi berpengaruh positif terhadap minat penggunaan QRIS karena pengguna merasa lebih nyaman dan efisien dalam melakukan pembayaran digital.

Manfaat Mobile Payment bagi Pengguna dan Pelaku Usaha

Penerapan mobile payment tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha. Konsumen memperoleh kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi, sedangkan pelaku usaha dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat pelayanan kepada pelanggan. Penggunaan mobile payment juga membantu pencatatan transaksi menjadi lebih rapi dan transparan karena seluruh data tersimpan secara digital. Bagi UMKM, penggunaan QRIS mampu memperluas jangkauan pelanggan karena dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi pembayaran digital.

Tantangan dalam Penggunaan Mobile Payment

Meskipun memiliki banyak kelebihan, penggunaan mobile payment masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah masalah keamanan data dan risiko kejahatan siber. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang sama sehingga masih terdapat kelompok masyarakat yang enggan menggunakan teknologi pembayaran digital.

Keterbatasan akses internet di beberapa daerah juga dapat menghambat penggunaan mobile payment secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan edukasi dan peningkatan infrastruktur digital agar manfaat mobile payment dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

Analisis Efektivitas Mobile Payment

Berdasarkan berbagai hasil penelitian, mobile payment dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi. Sistem pembayaran digital memberikan manfaat yang nyata berupa efisiensi waktu, kemudahan akses, dan peningkatan kenyamanan pengguna. Semakin tinggi tingkat kemudahan dan kecepatan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula minat masyarakat untuk menggunakan mobile payment dalam kehidupan sehari-hari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mengkaji efektivitas mobile payment dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pemanfaatan mobile payment dalam kehidupan sehari-hari serta dampaknya terhadap perubahan perilaku transaksi masyarakat di era digital. Objek penelitian berfokus pada berbagai layanan mobile

payment yang berkembang di Indonesia, seperti QRIS, mobile banking, dan dompet digital. Fokus utama penelitian adalah menganalisis bagaimana penggunaan mobile payment dapat memberikan kemudahan dalam proses pembayaran serta meningkatkan kecepatan transaksi dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai manfaat dan tantangan yang muncul dalam penggunaan mobile payment oleh masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dengan menelusuri berbagai sumber terpercaya yang diperoleh dari internet, seperti jurnal ilmiah, artikel penelitian, buku, laporan resmi Bank Indonesia, serta dokumen lain yang relevan dengan topik mobile payment, kemudahan transaksi, dan kecepatan transaksi. Sumber-sumber tersebut dipilih berdasarkan tingkat kredibilitas, relevansi, dan keterbaruan informasi yang disajikan. Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan, dikelompokkan, dan dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas mobile payment. Analisis dilakukan dengan membandingkan hasil penelitian terdahulu serta mengidentifikasi persamaan dan perbedaan temuan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, dan kecepatan transaksi dalam sistem pembayaran digital.

Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai jurnal, artikel ilmiah, dan dokumen resmi yang relevan. Melalui proses verifikasi silang tersebut, data yang digunakan dalam penelitian diharapkan memiliki tingkat keakuratan dan kredibilitas yang tinggi sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian dari berbagai jurnal dan literatur yang telah dianalisis, diketahui bahwa penggunaan mobile payment mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia. Kehadiran berbagai layanan pembayaran digital seperti QRIS, mobile banking, dan dompet digital telah mengubah pola transaksi masyarakat dari pembayaran tunai menjadi pembayaran non-tunai yang lebih praktis, cepat, dan efisien. Perkembangan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima teknologi digital sebagai bagian dari aktivitas ekonomi sehari-hari. Berdasarkan hasil kajian dari berbagai jurnal dan literatur yang telah dianalisis, diketahui bahwa penggunaan mobile payment mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia. Kehadiran berbagai layanan pembayaran digital seperti QRIS, mobile banking, dan dompet digital telah mengubah pola transaksi masyarakat dari pembayaran tunai menjadi pembayaran non-tunai yang lebih praktis, cepat, dan efisien. Perkembangan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima teknologi digital sebagai bagian dari aktivitas ekonomi sehari-hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mobile payment memberikan berbagai manfaat bagi pengguna, terutama dalam aspek kemudahan dan kecepatan transaksi. Pengguna dapat melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan smartphone yang terhubung dengan internet. Selain itu, proses transaksi yang sebelumnya membutuhkan uang tunai dan waktu yang relatif lama kini dapat dilakukan dalam hitungan detik melalui pemindaian kode QR atau aplikasi pembayaran digital. Kemudahan tersebut menjadikan mobile payment sebagai salah satu solusi pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan efisiensi waktu.

Penggunaan mobile payment juga memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat. Selain mempermudah dan mempercepat transaksi, sistem pembayaran digital membantu pengguna dalam mengelola keuangan karena seluruh transaksi tercatat secara otomatis dalam aplikasi. Riwayat transaksi tersebut dapat digunakan sebagai alat kontrol dan evaluasi pengeluaran. Bagi pelaku usaha, mobile payment memberikan kemudahan dalam pencatatan keuangan, mengurangi risiko kehilangan uang tunai, serta memperluas pilihan metode pembayaran yang dapat diterima oleh pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa mobile payment tidak hanya memberikan keuntungan bagi individu, tetapi juga mendukung perkembangan usaha dan perekonomian digital secara keseluruhan.

Meskipun demikian, penggunaan mobile payment masih menghadapi beberapa kendala. Salah

satu kendala utama adalah ketergantungan terhadap jaringan internet. Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah sehingga belum sepenuhnya memahami cara penggunaan layanan pembayaran digital. Faktor keamanan juga menjadi perhatian karena adanya risiko penipuan digital, kebocoran data, maupun penyalahgunaan akun apabila pengguna tidak menerapkan langkah-langkah keamanan yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi digital dan penguatan sistem keamanan agar penggunaan mobile payment dapat berjalan secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa mobile payment merupakan inovasi yang efektif dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi. Selain memberikan manfaat bagi pengguna dan pelaku usaha, mobile payment juga berperan penting dalam mendukung transformasi digital dan perkembangan ekonomi digital di Indonesia. Dengan dukungan infrastruktur teknologi yang semakin baik serta peningkatan literasi digital masyarakat, penggunaan mobile payment diperkirakan akan terus meningkat dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pembayaran di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mobile payment merupakan inovasi pembayaran digital yang efektif dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi. Mobile payment memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara praktis, fleksibel, dan efisien tanpa harus menggunakan uang tunai. Selain itu, proses pembayaran yang berlangsung secara cepat mampu menghemat waktu serta meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi.

Meskipun masih terdapat beberapa kendala, seperti ketergantungan pada jaringan internet dan risiko keamanan digital, manfaat yang diberikan mobile payment jauh lebih besar dibandingkan keterbatasannya. Oleh karena itu, mobile payment memiliki peran penting dalam mendukung transformasi digital dan mendorong terciptanya sistem pembayaran yang lebih modern, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

DAFTAR REFERENSI

(Alicia et al., 2024; Lamongan, 2025; Suri et al., 2024; Tam, 2025; Transaksi et al., 2025)Alicia, E., Gede, L., & Dewi, K. (2024). *Implementasi Transaksi Payment Gateaway Berbasis QRIS pada Aplikasi Mobile Banking BRI Terhadap Kelancaran Bertransaksi bagi Para Pelaku UMKM di Pantai Penimbangan*. *14*(1), 66–77.

Lamongan, U. M. (2025). *The Influence of Perceived Usefull and Perceive Ease of Use on Interest in Using QRIS Transaction Services Majid , 3 Jennifer Farihatul Bait*. *12*(2), 210–217.

Suri, M. M., Pakael, R. L., Keluanan, R. A., Im, E., Klau, M., Lian, Y. P., Komputer, I., Katolik, U., & Mandira, W. (2024). *Peran Aplikasi Mobile Banking dalam Kemudahan Transaksi Harian*. *8*, 32127–32130.

Tam, D. M. (2025). *Analisis Penerimaan Teknologi QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital.* 1875–1885. https://doi.org/10.33364/algoritma/v.22-2.2441

Transaksi, P. K., Bertransaksi, K., & Minat, T. (2025). *Pengaruh kemudahan transaksi, efektivitas, kecepatan bertransaksi, terhadap minat menggunakan qris mahasiswa pendidikan ekonomi*. *8*, 674–682.