

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tanggal 4 Desember 2020 Pasar Prawirotaman Yogyakarta telah resmi melakukan revitalisasi pasar. Revitalisasi pasar tidak hanya untuk memperbaiki sarana fisik saja, tetapi menyeluruh dari aspek membenahi pasar tradisional yang mencakup intervensi fisik dengan tujuan untuk membenahi pasar lebih baik dari segi bangunan, fasilitas, penyempurnaan secara fisik sarana dan prasarana ekonomi yang hasilnya dapat ditunjukkan dari meningkatnya pendapatan pedagang, revitalisasi sosial budaya seperti kondisi lingkungan pasar yang baik dapat menarik pembeli untuk berbelanja dan membangun hubungan sosial yang baik antara pedagang (Putri, 2022).



Gambar 1. 1 Pasar Prawirotaman Yogyakarta Sebelum Revitalisasi

Sumber: news.republika.co.id



Gambar 1. 2 Pasar Prawirotaman Yogyakarta Setelah Revitalisasi

Sumber: jogja.tribunnews.com

Pedagang di Pasar Prawirotaman Yogyakarta yang saat ini berjumlah total 501 pedagang yang pada setiap los dan kiosnya mencantumkan kode barcode QRIS yang digunakan untuk sistem pembayaran transaksi digital. Berdasarkan pra survey yang dilakukan oleh peneliti di lapangan terdapat beberapa temuan, yakni pedagang yang melayani transaksi digital QRIS mengalami hambatan komunikasi bahwa jika di kode barcode QRIS terdapat noda sudah tidak dapat di *scan* atau digunakan lagi untuk transaksi dan beberapa pedagang menyampaikan dari pihak pemerintah belum pernah melakukan sosialisasi maupun edukasi mengenai transaksi digital QRIS sehingga pedagang masih kekurangan pemahaman mengenai transaksi digital. (Penelitian Pra Survey, 2023).



Gambar 1. 3 QRIS Pedagang Terdapat Noda

Sumber: Peneliti, 2023

Menurut DeVito (2011), hambatan komunikasi adalah bagian yang cukup penting dalam sebuah proses komunikasi, termasuk hambatan dalam komunikasi yang terjadi antara pedagang dan pembeli dalam proses transaksi digital. Hambatan komunikasi sering disebut dengan sebuah istilah gangguan atau *noise* yang menunjuk pada terjadinya distorsi pesan sehingga dapat menghambat komunikasi dalam menerima sebuah pesan dari komunikator. Hambatan dari proses komunikasi berkaitan dengan distorsi pesan yang mengganggu proses pembuatan serta penerimaan sebuah pesan.

Komunikasi yang terjadi antara pedagang dan pembeli dalam proses transaksi digital di Pasar Prawirotaman Yogyakarta ini disebut dengan komunikasi interpersonal. Pada dasarnya manusia tidak dapat terlepas dari proses interaksi sesama manusia atau komunikasi interpersonal. Sebuah interaksi dapat terjalin karena seorang komunikator menyampaikan atau mengirimkan sebuah informasi dalam berbagai bentuk seperti lambang-lambang tertentu yang kemudian informasi tersebut diterima oleh komunikan

yang menjadi pihak sasaran, sehingga hasil dari informasi tersebut nantinya dapat berpengaruh kepada target komunikasi dari kegiatan komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat terjadi jika pesan dapat dimengerti dan diterima dengan baik oleh penerima pesan (Ardinal, 2009).

Pasar Prawirotaman Yogyakarta merupakan pasar tradisional yang bertransformasi menjadi pasar digital pertama di Yogyakarta untuk pengembangan ekonomi kreatif karena lokasinya yang strategis dan terdapat sarana prasarana ekonomi kreatif di lantai empat seperti *co-working space*, ruang *podcast*, ruang *editing*, studio musik, studio foto, ruang rapat, ruang seminar, area *outdoor* atau *rooftop* yang menjual berbagai kuliner. Pedagang di Pasar Prawirotaman Yogyakarta juga melayani transaksi digital di lantai satu, dua dan tiga dan di *support* serta di fasilitasi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) oleh Bank BPD DIY.

Perkembangan QRIS saat ini menjadi opsi pilihan transaksi di pasar-pasar tradisional, Bank Indonesia juga mendukung masyarakat untuk melakukan transaksi digital, dengan harapan kedepannya masyarakat akan lebih memahami berbagai macam keuangan lain seperti adanya kredit, asuransi sampai dengan investasi. Pembayaran digital menggunakan QRIS ini memudahkan transaksi yang dilakukan antara pedagang dan pembeli. Pedagang tidak perlu mencari uang nominal kecil untuk memberikan uang kembalian kepada pembeli dan pembeli juga tidak perlu membawa uang tunai atau *cash* saat melakukan transaksi pembelian di pasar. Transaksi digital juga dapat menghindari pedagang dari penipuan seperti mendapatkan uang palsu pada saat melakukan transaksi (Nasution, 2021).

Pada era perkembangan teknologi saat ini membuat peningkatan yang cukup signifikan pada transaksi digital yang dilakukan oleh masyarakat di Indonesia. Bank Indonesia menyampaikan semenjak Indonesia mengalami pandemi Covid-19 transaksi digital semakin berkembang pesat. Pada tahun 2022 nilai transaksi digital *banking* menjadi Rp52.545,8 triliun, meningkat sebanyak 28,7% dibandingkan dari tahun 2021. Prediksi dari Bank Indonesia,

pada tahun 2023 nilai transaksi digital *banking* akan meningkat sampai dengan 22,13% mencapai Rp64.175,1 triliun (Bank Indonesia, 2023).

Menurut Portal Informasi Indonesia (2023), semenjak pasca pandemi Covid-19 pada tahun 2022 transaksi digital semakin berkembang dengan pesat didorong oleh naiknya ekspektasi dan preferensi masyarakat di Indonesia dalam berbelanja *e-commerce*, kemudian didukung efektifnya dan cepatnya dalam pembayaran menggunakan sistem transaksi digital serta perbankan digital. Bank Indonesia menyampaikan akan membangun beberapa program pengembangan rupiah digital dengan cara memperluas dan menerapkan QRIS sebagai standar nasional layanan sistem pembayaran untuk mencapai target 45 juta pengguna dan satu miliar transaksi guna terus membangun pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Transaksi digital merupakan salah satu jenis dari *financial technology (FinTech)* yang saat ini terus berkembang di Indonesia. Transaksi digital yang bersifat tatap muka, *real time* dan *borderless* atau tanpa batas dapat mengurangi risiko kasus kejahatan keuangan seperti potensi penyalahgunaan pembayaran atau penipuan. Seiring dengan berkembangnya *financial technology* dengan transformasi digital ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran non-tunai atau transaksi digital dengan lebih efisien dan aman, sehingga tidak heran masyarakat di Indonesia yang saat ini beralih menggunakan sistem pembayaran transaksi digital (Jannah, 2023).

Sistem pembayaran transaksi digital tidak terlepas dari proses transaksi jual beli perdagangan. Pasar tradisional merupakan salah satu tempat untuk melakukan proses transaksi jual beli perdagangan menggunakan sistem pembayaran tunai maupun non-tunai. Menyambut era digital di Indonesia pada saat ini sudah banyak sekali pasar tradisional yang menyediakan layanan transaksi digital atau non-tunai untuk mendukung potensi ekonomi digital agar terus meningkat (Purike, 2022).

Pembeli atau pengunjung pasar tradisional juga tentunya heterogen atau beragam lintas usia baik dari kalangan anak muda maupun orang tua, dari berbagai lintas usia tersebut belum tentu semuanya memahami mengenai

transaksi digital. Berbagai kalangan lintas usia tentunya akan memiliki masalah atau hambatan masing-masing dalam menggunakan transaksi digital. Menurut Databoks (2020), pengguna dompet digital adalah mayoritas kalangan anak muda dengan segmentasi generasi milenial dan generasi Z dengan lintas usia 25 tahun – 40 tahun. Berbanding terbalik dengan kalangan orang tua atau bahkan kalangan segmentasi *baby boomers* dengan lintas usia 55 tahun – 73 tahun cenderung tidak memahami informasi mengenai teknologi, kemampuannya untuk memahami sebuah kemajuan teknologi lebih rendah dalam pembayaran menggunakan dompet digital (Sulistiyowati, 2020).

Segmentasi kalangan lintas usia orang tua atau lansia justru tidak memahami mengenai *financial technology* karena mengoperasikan teknologi lebih sulit dibandingkan kalangan anak muda saat ini yang hidupnya berdampingan dengan teknologi (Zahrani, 2022). Edukasi untuk masyarakat khususnya orang tua usia lanjut memang membutuhkan strategi yang intensif dibandingkan dengan anak muda yang lebih sadar teknologi (Alfarizi, 2021). Perbedaan segmentasi kalangan lintas usia maupun sosial tersebut yang dapat menyebabkan anak muda lebih menggunakan dan memahami *financial technology* yakni transaksi digital.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, dari pedagang maupun pembeli yang heterogen atau beragam dari kalangan lintas usia, lintas sosial, perbedaan pemahaman dan pra survey yang sudah dilakukan, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai hal tersebut. Adapun judul penelitian yang digunakan yaitu: **Hambatan Komunikasi antara Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi Digital di Pasar Prawitrotaman Yogyakarta (Studi Kasus terhadap Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi Digital QRIS di Pasar Prawitrotaman Yogyakarta Periode 2023).**

1.2 Rumusan Masalah dan Fokus Permasalahan

Dari latar belakang masalah yang peneliti paparkan diatas, sehingga penelitian ini memiliki batasan masalah mengingat luasnya permasalahan-permasalahan yang ada, sehingga fokus penelitian pada penelitian ini yakni

bagaimana hambatan komunikasi Joseph A. DeVito antara pedagang dan pembeli dalam proses transaksi digital khususnya QRIS di Pasar Prawirotaman Yogyakarta.

Berdasarkan fokus diatas peneliti menemukan rumusan masalah dari penelitian yang akan dibahas adalah “Bagaimana Hambatan Komunikasi antara Pedagang dan Pembeli dalam Proses Transaksi Digital di Pasar Prawirotaman Yogyakarta?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran hambatan komunikasi antara pedagang dan pembeli dalam proses transaksi digital khususnya QRIS di Pasar Prawirotaman Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah serta tujuan penelitian, manfaat pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis. Adapun manfaat akademis dan manfaat praktis pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai hambatan komunikasi. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan masukan pengembangan bidang ilmu komunikasi khususnya pada komunikasi interpersonal dan hambatan komunikasi, guna pengembangan bidang ilmu komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi mengenai gambaran hambatan komunikasi transaksi digital QRIS sehingga dapat meminimalisir adanya hambatan komunikasi transaksi digital QRIS di pasar-pasar tradisional.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapaun sistematika penulisan penelitian skripsi ini sebagai pedoman serta kerangka untuk memudahkan melihat dan fokus pada pembahasan yang ada pada skripsi penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini adalah bagian pendahuluan yang akan memaparkan gambaran umum atau fenomena mengenai permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan kajian pustaka yang digunakan oleh peneliti untuk meneliti permasalahan yang ada di lapangan seperti landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan penguraiannya, serta membahas penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian, paradigma penelitian, objek dan subjek penelitian, lokasi dan waktu, sumber data, teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data, teknik analisis data dan teknik keabsahan data yang sesuai pada kebutuhan penelitian skripsi ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan hasil-hasil penelitian serta bukti yang ditemukan dari permasalahan penelitian skripsi yang relevan sesuai dengan teori dan metode yang digunakan pada penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah serta saran yang berisi jalan keluar untuk mengatasi pokok permasalahan dalam penelitian ini. Pada bagian akhir skripsi ini akan melampirkan daftar pustaka, curriculum vitae dan naskah publikasi.