

**ANALISIS DIGITAL PAYMENT TERHADAP PERUBAHAN  
PERILAKU MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN SOSIAL  
DI KOTA SORONG PROVINSI PAPUA BARAT DAYA**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Sains**



**Oleh:**

**OKTOVIANI WAY**

**NIM146110124069**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
DIREKTORAT PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH SORONG  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

# ANALISIS DIGITAL PAYMENT TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN SOSIAL DI KOTA SORONG PROVINSI PAPUA BARAT DAYA

Oleh:

OKTOVIANI WAY

NIM 146110124069

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal: hari....., tanggal....., tahun.....  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Menyetujui,

Ketua Penguji :

Anggota Penguji I :

Anggota Penguji II :



Mengetahui,

**Direktur Pascasarjana**  
**Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong**



Dr. Wa Ode Likewati, M.M.

NUPTK.8239748649230123

## HALAMAN PERSETUJUAN

### ANALISIS DIGITAL PAYMENT TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN SOSIAL DI KOTA SORONG PROVINSI PAPUA BARAT DAYA

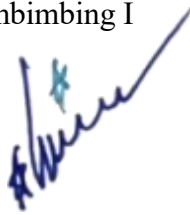
Diajukan oleh:

OKTOVIANI WAY

NIM 146110124069

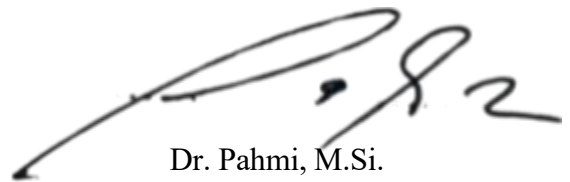
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Mervin Irian Sadipun Komber, M.M.  
NUPTK. 6952757658130142

Pembimbing II



Dr. Pahmi, M.Si.  
NUPTK. 1239759660130183

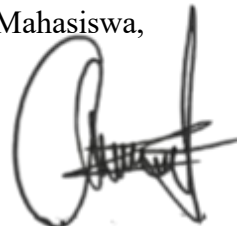
## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya selama ini, bahwa di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER SAINS) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Sorong, 02 Maret 2026

Mahasiswa,



OKTOVIANI WAY

NIM 146110124069

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :OKTOVIANI WAY

NIM :146110124069

Fakultas :Fakultas Ekonomi, Program Study Ilmu Manajemen Program Magister

Judul tugas akhir :

Analisis Digital Payment Terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Penerima Bantuan Sosial di Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya

Dengan ini saya menyerahkan hak Sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kota):

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Perpustakaan UNIMUDA. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sorong, 02 Maret 2026



OKTOVIANI WAY

Mengetahui,

Pembimbing I

Dr. Mervin Irian Sadipun Komber, M.M.  
NUPTK. 6952757658130142

Pembimbing II

Assoc. Prof. Dr. Pahmi, M.Si.  
NUPTK. 1239759660130183

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, Sang Sumber Hikmat dan Kebenaran, karena atas kasih karuniah dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Analisis Digital Payment terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Penerima Bantuan Sosial di Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada program studi ilmu manajemen program pascasarjana Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini, tanpa pertolongan Tuhan dan dukungan dari berbagai pihak, tugas ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan pengharapan selama proses penulisan tesis ini berlangsung.
2. Ibu Dr. Wa Ode Likewati, M.M. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong.
3. Bapak Dr. Pahmi, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Sains Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong.
4. Bapak Dr. Ir. Mervin I.S. Komber, S.E., M.M., CTT, selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Pahmi, M.Si. selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
6. Pimpinan, dosen, dan seluruh staf Program Pascasarjana Magister Sains Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong, atas segala dukungan akademik dan administrative selama masa studi.

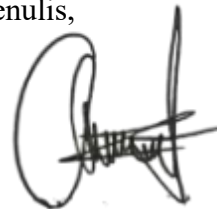
7. Seluruh pegawai Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Papua Barat Daya, yang telah memberikan izin dan data yang dibutuhkan untuk kelancaran penelitian ini.
8. Keluarga tercinta, terutama orang tua, istri, dan anak-anakku yang tersayang, yang senantiasa mendukung dalam doa, kasih dan motivasi.
9. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa pascasarjana Universitas Pendidikan Muhammadiyah, yang dengan tulus telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan masukan yang membangun demi kelancaran penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, besar harapan penulis bahwa tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik, praktisi, dan instansi yang bersangkutan. Kiranya segala jeri lelah ini menjadi persembahan terbaik bagi kemuliaan Tuhan.

*Amsal 16:3 "Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu."*

Sorong, 02 Maret 2026

Penulis,



OKTOVIANI WAY

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>1.6 Batasan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM) .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB).....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.3 Social Change Theory.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.4 Digital payment .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.5 Perubahan Perilaku Masyarakat .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>25</b>
<b>2.3 Model/Kerangka Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian .....</b>	<b>31</b>

3.2 Objek Penelitian .....	33
3.3 Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling .....	33
3.4 Jenis Data.....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6 Skala Pengukuran .....	37
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.8 Uji Instrumen Penelitian .....	42
3.9 Metode Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.2 Profil Informan Penelitian .....	44
4.3 Persepsi Masyarakat Terhadap Digital Payment PKH Dikaitkan.....	49
<b>Dengan Penelitian Terdahulu (Pendekatan SWOT)</b>	
4.4 Temuan Penelitian .....	49
4.5 Pembahasan.....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	82
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.7 Definisi Operasional Penelitian .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pikir .....	30
---------------------------------	----

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem penyaluran bantuan sosial oleh pemerintah. Digital payment atau sistem pembayaran digital menjadi salah satu inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyaluran dana bantuan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan digital payment memengaruhi perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Secara khusus, penelitian ini berfokus pada perubahan pola konsumsi, perilaku keuangan, serta tingkat literasi digital masyarakat setelah diterapkannya sistem pembayaran berbasis digital dalam program bantuan sosial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap penerima bantuan sosial, petugas pelaksana program, serta pihak terkait lainnya di Kota Sorong. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan model Miles dan Huberman. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai makna, pengalaman, dan persepsi masyarakat terhadap penggunaan digital payment dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah dan instansi terkait dalam merumuskan strategi penyaluran bantuan sosial berbasis digital yang lebih efektif dan inklusif. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai hubungan antara teknologi finansial (financial technology) dan perubahan perilaku sosial-ekonomi masyarakat di wilayah timur Indonesia, khususnya di Papua Barat Daya.

**Kata Kunci:** Digital Payment, Bantuan Sosial, Perubahan Perilaku, Literasi Digital, Kota Sorong

## **ABSTRACT**

*The rapid development of digital technology has brought significant changes in various aspects of life, including the government's social assistance distribution system. Digital payment has emerged as one of the key innovations expected to improve efficiency, transparency, and accountability in the disbursement of social aid funds. This study aims to analyze how the implementation of digital payment influences behavioral changes among social assistance recipients in Sorong City, Southwest Papua Province. Specifically, it explores changes in consumption patterns, financial behavior, and the level of digital literacy among beneficiaries following the adoption of digital-based payment systems in social assistance programs.*

*This research employs a qualitative approach with a descriptive-analytical method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation involving social assistance recipients, program implementers, and related stakeholders in Sorong City. The data were analyzed interactively through data reduction, data display, and conclusion drawing based on the Miles and Huberman model. This approach was chosen to gain a deep understanding of the meanings, experiences, and perceptions of the community regarding the use of digital payments in their daily lives.*

*The results of this study are expected to contribute to local governments and relevant institutions in designing more effective and inclusive digital-based social assistance distribution strategies. Moreover, this research aims to enrich academic discussions on the relationship between financial technology and socio-economic behavioral changes among communities in Eastern Indonesia, particularly in Southwest Papua.*

**Keywords:** *Digital Payment, Social Assistance, Behavioral Change, Digital Literacy, Sorong City*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam dua dekade terakhir, transformasi digital telah mengubah secara mendasar cara manusia berinteraksi, bertransaksi, dan mengelola sumber daya ekonomi. Revolusi ini tidak hanya terjadi di sektor industri dan keuangan modern, tetapi juga pada ranah sosial, termasuk cara pemerintah menyalurkan bantuan sosial kepada masyarakat. Salah satu inovasi terbesar dalam konteks ini adalah penerapan digital payment atau sistem pembayaran digital yang memungkinkan transaksi non-tunai secara cepat, aman, dan transparan. Peralihan dari sistem tunai ke digital bukan sekadar persoalan efisiensi teknis, melainkan juga berdampak pada dinamika perilaku ekonomi masyarakat, terutama bagi kelompok penerima bantuan sosial yang sebelumnya lebih akrab dengan transaksi konvensional berbasis uang tunai. Digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi keuangan masyarakat global, termasuk di Indonesia, dengan tujuan utama memperluas inklusi keuangan serta mendorong transparansi penyaluran dana publik.

Secara konseptual, digital payment mencakup berbagai platform dan mekanisme transaksi, seperti mobile banking, dompet digital, hingga transfer elektronik melalui rekening bantuan sosial (Sari et al., 2023). Dalam konteks kebijakan publik, sistem ini diadopsi untuk memastikan bantuan sampai langsung kepada penerima tanpa perantara, mengurangi kebocoran, dan meningkatkan akuntabilitas penggunaan dana. Namun demikian, keberhasilan penerapan

teknologi ini tidak hanya diukur dari sisi teknis dan efisiensi, tetapi juga bagaimana teknologi tersebut diterima, dipahami, dan digunakan oleh masyarakat penerima. Literasi digital, rasa aman, serta kemudahan akses menjadi faktor yang sangat menentukan (Stephanie Hidayat et al., 2024). Di banyak kasus, perbedaan pemahaman dan keterbatasan infrastruktur justru memunculkan fenomena baru, seperti perilaku konsumtif, penarikan tunai segera setelah transfer diterima, atau bahkan ketergantungan terhadap pihak ketiga dalam penggunaan aplikasi digital (Susilowati et al., 2023). Oleh karena itu, studi mengenai digital payment tidak cukup hanya meninjau aspek teknologi, tetapi perlu memperhatikan interaksi sosial dan perilaku pengguna di tingkat akar rumput.

Kota Sorong adalah salah satu kota paling berkembang di wilayah Papua dan merupakan bagian dari Provinsi Papua Barat Daya, yang secara resmi dimekarkan dari Papua Barat pada tahun 2022. Kota ini dikenal sebagai "Pintu Gerbang Papua" karena letaknya yang strategis di ujung barat Pulau Papua, serta menjadi pusat distribusi barang, jasa, dan pemerintahan di kawasan tersebut. Secara geografis, Kota Sorong terletak: 1) Lintang Selatan:  $0^{\circ} 54'$  hingga  $1^{\circ} 01'$  LS, 2) Bujur Timur:  $131^{\circ} 15'$  hingga  $131^{\circ} 20'$  BT.

Batas Wilayah Kota Sorong berbatasan langsung dengan: 1) Sebelah Utara: Laut Seram, 2) Sebelah Selatan: Kabupaten Sorong, 3) Sebelah Timur: Kabupaten Tambrau, 4) Sebelah Barat: Samudra Pasifik. Luas dan Administrasi Kota Sorong memiliki luas wilayah sekitar  $1.105 \text{ km}^2$ , yang terbagi ke dalam 10 distrik/kecamatan, yaitu: a) Sorong, b) Sorong Timur, c) Sorong Barat, d) Sorong

Kepulauan, e) Sorong Kota, f) Malaimsimsa, g) Maladum Mes, h) Klaurung, i) Manoi, j) Sorong Utara.

Wilayah ini terdiri atas daerah pesisir, dataran rendah, hingga perbukitan, yang sebagian besar telah berkembang secara ekonomi dan infrastruktur. Jumlah Penduduk dan Sosial Budaya Berdasarkan data BPS terbaru (2024), jumlah penduduk Kota Sorong diperkirakan lebih dari 284,410 jiwa. Penduduknya sangat heterogen, terdiri dari berbagai suku asli Papua (seperti doberai saireri, bomberai, tabi serta masyarakat pendatang dari Jawa, Sulawesi, Maluku, dan wilayah Indonesia lainnya.

Jumlah dan Persentase Penduduk Miskin di Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya, Menurut BPS, pada tahun 2020, persentase penduduk miskin di Kota Sorong sebesar 14,99%, yaitu sekitar 38.910 jiwa dari total penduduk sebanyak 284.410 jiwa. Data paling mutakhir per akhir 2024 menunjukkan bahwa tingkat kemiskinan di Kota Sorong berada di kisaran \*13%\* penduduk Kota Sorong berada di bawah garis kemiskinan, sekitar 39 ribu jiwa (dengan proyeksi kenaikan populasi) di tahun 2024.

Meskipun berada di bawah rerata provinsi, masih terdapat sekitar 6% penduduk yang mengalami kondisi kemiskinan ekstrem. Jumlah penerima bantuan sosial dari Rekap Data kesejahteraan sosial Kota Sorong 204.396 (individu/73.829(Keluarga) tertanggal SK.20 September 2024. Keanekaragaman budaya menjadikan Kota Sorong sebagai miniatur Indonesia di tanah Papua. Kota ini hidup dengan semangat toleransi antar umat beragama dan antar suku.

Kota Sorong yang terletak di Provinsi Papua Barat Daya memiliki karakteristik sosial-ekonomi dan budaya yang unik, yang menjadikannya lokasi strategis untuk menelaah fenomena transformasi digital di wilayah Indonesia Timur. Kota Sorong merupakan pusat ekonomi dan pemerintahan yang menjadi pintu gerbang bagi berbagai aktivitas sosial di wilayah Papua Barat Daya. Namun, di balik pertumbuhan ekonomi tersebut, masih terdapat kesenjangan dalam akses infrastruktur digital, literasi keuangan, serta kapasitas teknologi masyarakat lokal. Struktur sosial masyarakat Sorong yang terdiri dari masyarakat adat dan pendatang juga menciptakan dinamika tersendiri dalam hal pengelolaan sumber daya dan penerimaan inovasi baru. Dalam konteks penyaluran bantuan sosial, masyarakat di wilayah ini masih kuat mempertahankan nilai-nilai solidaritas, berbagi, dan gotong royong, yang kadang berinteraksi secara menarik dengan logika efisiensi dan individualitas yang dibawa oleh sistem digital payment.

**Tabel I.** Perkembangan Penggunaan Digital Payment oleh Penerima Bantuan Sosial di Kota Sorong (2020–2024)

No	Tahun	Jumlah Penerima Bantuan (KPM)	Penerima yang Menggunakan Digital Payment (KPM)	Jenis Platform (Dominan)	Catatan
1.	2020	25.000	0	-	Penyaluran masih tunai penuh
2.	2021	27.500	5.500	E-voucher BPNT	Awal transisi ke digital; fokus non-tunai pangan
3.	2022	28.000	14.000	E-wallet (BNI e-wallet, lainnya)	Uji coba e-wallet melalui mitra lokal

4.	2023	28.500	21.375	E-wallet, e-money (Mandiri, dll)	Skema hybrid & pelatihan penggunaan meningkat
5.	2024	29.000	26.050	E-wallet,+fiturQRIS lokal	Akses makin luas;literasidigital mulai meningkat signifikan

Sumber: Data Primer tahun 2025

Fenomena yang muncul di lapangan menunjukkan adanya paradoks dalam penerapan sistem pembayaran digital untuk penyaluran bantuan sosial. Di satu sisi, pemerintah daerah dan lembaga keuangan melaporkan peningkatan efektivitas dan akuntabilitas distribusi bantuan. Namun di sisi lain, sebagian penerima bantuan justru menunjukkan pola penggunaan dana yang kurang produktif, seperti peningkatan konsumsi barang non-esensial, pembelian pulsa dan paket data, atau transaksi daring yang bersifat impulsif. Dalam konteks masyarakat dengan struktur sosial yang kuat seperti di Sorong, perubahan ini dapat diartikan sebagai pergeseran nilai dari solidaritas kolektif menuju perilaku ekonomi yang lebih individualistic (Khairunisa & Sabaria, 2023).

Di sisi lain, perubahan perilaku masyarakat sebagai variabel utama dalam penelitian ini menjadi dimensi penting yang perlu dianalisis secara mendalam. Perilaku masyarakat penerima bantuan sosial tidak hanya terbatas pada bagaimana mereka menggunakan dana, tetapi juga bagaimana mereka memahami, merencanakan, dan memaknai bantuan tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Transformasi digital berpotensi mengubah cara masyarakat mengelola uang, membedakan antara kebutuhan dan keinginan, serta mempengaruhi norma sosial

yang telah terbentuk lama dalam komunitas(Pesa Nugraha, 2023; Sismar & Sudirman, 2023). Fenomena seperti meningkatnya transaksi konsumtif melalui aplikasi digital, penurunan kebiasaan menabung, atau perubahan pola berbagi dalam jaringan sosial keluarga merupakan indikasi nyata dari perubahan perilaku akibat adopsi teknologi keuangan. Dalam konteks ini, digital payment dapat dilihat sebagai —aktor baru yang turut mengubah cara individu berinteraksi dengan uang dan komunitasnya(Riptiono, 2023).

Di era digital saat ini perkembangan transformasi teknologi turut merambah ke sektor pelayanan publik, termasuk dalam penyaluran bantuan sosial (Bansos). Pemerintah mulai mengadopsi sistem digital payment (Pembayaran digital) sebagai metode baru untuk menyalurkan bantuan kepada masyarakat, menggantikan sistem tunai yang konvensional(Fitrianingsih et al., 2023).

Digital payment dianggap lebih efisien, transparan dan meminimalkan potensi penyalagunaan. Namun penerapan sistem ini tentu membawa dampak terhadap perilaku masyarakat sebagai penerima. Beberapa masyarakat merasa terbantu dan menjadi lebih melek teknologi, sementara sebagian lainnya mengalami kesulitan karena keterbatasan literasi digital(Rabbani, 2023).

Penelitian tentang digital payment di Indonesia, sebagian besar berfokus pada aspek adopsi teknologi dan efisiensi sistem pembayaran di wilayah perkotaan besar seperti Jakarta, Surabaya, atau Bandung. Kajian yang menelaah dampak sosial-budaya dari digital payment terhadap perilaku penerima bantuan sosial di kawasan timur Indonesia, khususnya di Papua Barat Daya, masih sangat terbatas. Penelitian-penelitian sebelumnya juga umumnya bersifat kuantitatif dan

kurang mengeksplorasi konteks lokal seperti norma adat, kekerabatan, dan struktur sosial yang memengaruhi keputusan ekonomi masyarakat. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar urgensi penelitian ini, untuk memberikan pemahaman kontekstual mengenai bagaimana teknologi digital diadopsi, dimaknai, dan direspons oleh masyarakat dengan latar sosial yang berbeda dari pusat ekonomi nasional.

Penelitian ini juga menjadi penting karena hasilnya dapat memberikan masukan strategis bagi pemerintah daerah dan pusat dalam merancang kebijakan penyaluran bantuan sosial berbasis digital yang lebih inklusif. Dengan memahami bagaimana masyarakat Sorong memanfaatkan dan memaknai bantuan digital, pemerintah dapat menyesuaikan strategi sosialisasi, pelatihan literasi digital, hingga desain sistem pembayaran yang lebih ramah pengguna lokal. Selain itu, penelitian ini juga memiliki nilai praktis dalam mendukung tujuan nasional inklusi keuangan yang berkeadilan bagi seluruh wilayah Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang digitalisasi bantuan sosial di Indonesia dan memberikan perspektif baru mengenai hubungan antara teknologi, perilaku, dan budaya lokal. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas cakrawala pemahaman terhadap bagaimana masyarakat di wilayah perifer merespons modernisasi digital dalam konteks sosial yang unik.

Fenomena ini menarik untuk dikaji lebih dalam, karena perubahan sistem penyaluran bantuan sosial bukan hanya soal mekanisme teknis, tetapi juga menyangkut adaptasi sosial, penerimaan masyarakat, dan perubahan perilaku

ekonomi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara komprehensif perkembangan penggunaan digital payment oleh masyarakat penerima bantuan sosial di Kota Sorong serta dampaknya terhadap perilaku sosial dan ekonomi mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata di lapangan sekaligus menjadi masukan kebijakan bagi pemerintah daerah dan pusat dalam merancang sistem bantuan sosial yang lebih inklusif dan berkeadilan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perkembangan teknologi keuangan digital yang semakin pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyaluran bantuan sosial (bansos) oleh pemerintah. Di Kota Sorong, penggunaan sistem digital payment seperti rekening elektronik, e-wallet, dan transfer non-tunai menjadi metode utama dalam menyalurkan bantuan sosial kepada masyarakat. Namun, penerapan sistem ini tidak hanya berdampak pada efektivitas penyaluran bantuan, tetapi juga berpotensi memengaruhi perilaku ekonomi masyarakat penerima, baik dalam cara mereka mengelola, membelanjakan, maupun menabungkan dana yang diterima. Oleh karena itu, penting untuk menelaah bagaimana transformasi digital dalam pembayaran bantuan sosial ini membentuk pola perilaku baru di kalangan masyarakat penerima manfaat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini berupaya menjawab bagaimana bentuk perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial setelah penerapan digital payment di Kota Sorong. Secara lebih spesifik, penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pemahaman dan adaptasi masyarakat terhadap

penggunaan sistem pembayaran digital, bagaimana perubahan pola konsumsi dan pengelolaan keuangan terjadi setelah menerima bantuan secara digital, serta faktor-faktor sosial, ekonomi, dan budaya apa saja yang memengaruhi perubahan perilaku tersebut.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana penerapan digital payment dalam penyaluran bantuan sosial di Kota Sorong memengaruhi perilaku ekonomi masyarakat penerima?
2. Bagaimana tingkat pemahaman dan kemampuan adaptasi masyarakat terhadap penggunaan sistem pembayaran digital dalam penerimaan bantuan sosial?
3. Faktor-faktor sosial, ekonomi, dan budaya apa yang memengaruhi perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial setelah beralih ke sistem digital payment?
4. Bagaimana makna dan persepsi masyarakat terhadap penggunaan digital payment dalam mendukung kesejahteraan dan pengelolaan keuangan mereka?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi bentuk-bentuk perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial setelah menggunakan sistem pembayaran digital.
2. Mendeskripsikan tingkat pemahaman dan adaptasi masyarakat terhadap penggunaan digital payment dalam penerimaan bantuan sosial.

3. Menganalisis faktor-faktor sosial, ekonomi, dan budaya yang memengaruhi perubahan perilaku masyarakat akibat penerapan sistem pembayaran digital.
4. Menggali makna dan persepsi masyarakat terhadap penggunaan teknologi keuangan digital dalam konteks kesejahteraan dan kemandirian ekonomi.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian baik secara praktis maupun teoritis yaitu:

1. **Manfaat Teoritis.** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ekonomi digital, perilaku konsumen, dan kebijakan sosial. Temuan penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara transformasi digital dan perubahan perilaku masyarakat, terutama pada konteks penerima bantuan sosial di daerah berkembang seperti Papua Barat Daya.
2. **Manfaat Praktis.** Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dan lembaga penyalur bantuan sosial dalam merancang kebijakan yang lebih efektif dan inklusif terkait penggunaan digital payment. Melalui pemahaman terhadap perubahan perilaku masyarakat, pihak penyelenggara dapat menyesuaikan strategi edukasi keuangan digital agar masyarakat penerima bantuan lebih siap, bijak, dan bertanggung jawab dalam mengelola dana yang diterima.
3. **Manfaat Sosial.** Dari sisi sosial, penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan bagi masyarakat luas mengenai pentingnya adaptasi terhadap perubahan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam pengelolaan keuangan dan penerimaan bantuan sosial. Penelitian ini juga

berpotensi mendorong kesadaran masyarakat untuk menggunakan digital payment secara produktif dan bertanggung jawab, serta memperkuat kemandirian ekonomi masyarakat di wilayah Papua Barat Daya.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Penelitian ini dibatasi pada analisis terhadap perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial yang menerima dana melalui sistem digital payment di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Fokus utama penelitian ini adalah memahami bagaimana penggunaan metode pembayaran digital, seperti transfer rekening bank, e-wallet, atau aplikasi keuangan lainnya, memengaruhi perilaku masyarakat dalam hal konsumsi, pengelolaan keuangan, serta persepsi terhadap bantuan sosial yang diterima. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menilai efektivitas teknis sistem digital payment secara kuantitatif, melainkan menggali pengalaman, pandangan, dan makna yang dirasakan oleh masyarakat penerima manfaat dalam proses adaptasi terhadap sistem keuangan digital.

Secara geografis, penelitian ini dibatasi pada wilayah administratif Kota Sorong karena daerah ini merupakan salah satu pusat distribusi bantuan sosial berbasis digital di Provinsi Papua Barat Daya dengan karakteristik masyarakat yang beragam dari segi sosial, ekonomi, dan tingkat literasi digital. Subjek penelitian difokuskan pada penerima bantuan sosial aktif yang telah menggunakan sistem digital payment minimal satu tahun terakhir agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai perubahan perilaku mereka. Batasan waktu penelitian meliputi periode observasi dan wawancara yang dilakukan selama tahun berjalan, sehingga hasil penelitian ini menggambarkan kondisi terkini masyarakat penerima

bantuan sosial di era digitalisasi keuangan. Dengan pembatasan tersebut, penelitian ini diharapkan tetap fokus, terarah, dan mampu memberikan deskripsi yang mendalam sesuai dengan konteks sosial-budaya masyarakat Kota Sorong.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)**

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu teori paling berpengaruh dalam memahami perilaku individu terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi (Anwar & Wardani, 2023). Model ini pertama kali dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986 sebagai adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. Tujuan utama dari TAM adalah menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan seseorang untuk menerima atau menolak suatu teknologi baru. Model ini menekankan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis semata, tetapi juga oleh persepsi dan sikap pengguna terhadap teknologi tersebut. Dalam konteks era digital saat ini, TAM menjadi dasar teoretis yang banyak digunakan untuk menganalisis perilaku pengguna terhadap sistem informasi, aplikasi digital, e-commerce, maupun digital payment (Yusril et al., 2023).

Komponen utama dalam TAM terdiri dari dua variabel kunci, yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*. *Perceived Usefulness* merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan *Perceived Ease of Use*

Use mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha. Kedua persepsi ini membentuk sikap (attitude) terhadap penggunaan teknologi, yang pada akhirnya memengaruhi niat perilaku (behavioral intention) untuk menggunakannya. Apabila seseorang menilai suatu sistem bermanfaat dan mudah digunakan, maka kemungkinan besar ia akan menerima dan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan (Febdia Pradani et al., 2020).

Selain dua variabel utama tersebut, TAM juga menekankan pentingnya faktor eksternal seperti pelatihan, dukungan organisasi, pengalaman pengguna, serta kualitas sistem dalam memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kegunaan teknologi. Faktor-faktor ini berperan sebagai variabel antecedent yang dapat meningkatkan keyakinan pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi. Misalnya, dalam konteks digital payment seperti e-wallet atau mobile banking, kemudahan transaksi, kecepatan akses, dan keamanan sistem dapat meningkatkan persepsi pengguna bahwa teknologi tersebut bermanfaat dan tidak rumit. Dengan demikian, dukungan dari lingkungan eksternal dan desain teknologi yang user-friendly menjadi faktor penting dalam memperkuat penerimaan teknologi di masyarakat.

TAM juga mengalami berbagai pengembangan seiring waktu untuk menyesuaikan dengan dinamika kemajuan teknologi. Beberapa varian dari model ini antara lain TAM2 (Venkatesh & Davis, 2000) dan TAM3 (Venkatesh & Bala, 2008), yang menambahkan variabel seperti subjective norm, experience, dan perceived enjoyment. Selain itu, teori ini juga menjadi dasar bagi pengembangan

model lain seperti Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang menggabungkan berbagai teori perilaku teknologi. Pengembangan ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi merupakan proses dinamis yang dipengaruhi oleh kombinasi faktor psikologis, sosial, dan kontekstual (Bockhop et al., 2022; Howe et al., 2022).

Secara keseluruhan, Technology Acceptance Model (TAM) memberikan kerangka berpikir yang sistematis untuk memahami bagaimana dan mengapa seseorang menerima atau menolak suatu teknologi baru (Halomoan Tambunan et al., 2025). Model ini membantu peneliti, pengembang, maupun pembuat kebijakan dalam merancang strategi adopsi teknologi yang lebih efektif. Dalam konteks masyarakat modern, khususnya di era digitalisasi layanan publik dan sosial seperti digital payment bagi penerima bantuan sosial, TAM dapat digunakan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan (Abdollah & Sulo, 2018). Dengan pemahaman tersebut, pemerintah dan lembaga terkait dapat melakukan intervensi yang tepat, seperti meningkatkan literasi digital dan memperkuat infrastruktur, agar penerimaan terhadap teknologi dapat meningkat secara merata di seluruh lapisan masyarakat.

### **2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)**

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan salah satu teori perilaku yang dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 sebagai pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang muncul karena adanya niat (intention) yang kuat untuk melakukannya. Niat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku

(attitude toward the behavior), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (perceived behavioral control)(Ajzen, 1991). Dengan kata lain, TPB berupaya memahami bagaimana keyakinan individu terhadap hasil perilaku, tekanan sosial, serta kemampuan diri dalam mengendalikan tindakan dapat memengaruhi keputusan seseorang untuk bertindak.

Komponen pertama, sikap terhadap perilaku (attitude toward the behavior), menggambarkan sejauh mana seseorang memiliki evaluasi positif atau negatif terhadap suatu Tindakan (Bosnjak et al., 2020). Sikap ini terbentuk dari keyakinan individu tentang konsekuensi dari perilaku tertentu dan penilaian mereka terhadap hasil tersebut. Jika seseorang percaya bahwa melakukan suatu tindakan akan memberikan hasil yang menguntungkan, maka ia cenderung memiliki niat yang lebih besar untuk melakukannya. Misalnya, seseorang yang meyakini bahwa menggunakan digital payment dapat mempermudah transaksi dan meningkatkan efisiensi, akan memiliki sikap positif terhadap penggunaan sistem tersebut(Dassah, 2023).

Komponen kedua adalah norma subjektif (*subjective norms*), yaitu persepsi individu tentang tekanan sosial yang mendorong atau menghalangi mereka untuk melakukan suatu tindakan. Norma subjektif terbentuk dari pandangan orang lain yang dianggap penting, seperti keluarga, teman, atau masyarakat sekitar. Jika lingkungan sosial memberikan dukungan atau ekspektasi positif terhadap suatu perilaku, maka individu lebih mungkin memiliki niat kuat untuk melakukannya. Contohnya, apabila masyarakat atau teman sebaya

mendorong penggunaan pembayaran digital karena dianggap modern dan praktis, maka seseorang akan merasa terdorong untuk mengikuti tren tersebut.

Komponen ketiga, yaitu persepsi kontrol perilaku (perceived behavioral control), berkaitan dengan sejauh mana seseorang merasa memiliki kemampuan, sumber daya, dan kesempatan untuk melakukan suatu perilaku. Faktor ini mencakup kepercayaan diri individu dalam mengatasi hambatan yang mungkin muncul. Semakin tinggi persepsi kontrol perilaku seseorang, semakin besar pula kemungkinan perilaku tersebut diwujudkan. Misalnya, seseorang yang merasa mampu menggunakan aplikasi digital payment dan memiliki akses internet yang baik akan lebih mudah bertransaksi secara digital dibandingkan mereka yang kurang percaya diri atau tidak memiliki fasilitas tersebut.

Secara keseluruhan, Theory of Planned Behavior menjadi landasan penting dalam memahami perilaku manusia yang bersifat rasional dan terencana. TPB banyak diterapkan dalam berbagai bidang seperti pemasaran, kesehatan, pendidikan, hingga ekonomi digital, untuk menjelaskan mengapa individu mengambil keputusan tertentu. Dalam konteks penelitian sosial ekonomi, teori ini relevan digunakan untuk memahami perubahan perilaku masyarakat dalam beradaptasi terhadap inovasi, seperti penggunaan teknologi keuangan atau sistem pembayaran digital. Dengan memahami ketiga faktor utama dalam TPB, peneliti dapat memprediksi serta menjelaskan proses pembentukan niat dan perilaku individu secara lebih komprehensif (Heukelom, 2006).

### 2.1.3 Social Change Theory

*Social Change Theory* atau teori perubahan sosial merupakan salah satu konsep penting dalam ilmu sosial yang membahas bagaimana struktur, nilai, norma, dan perilaku dalam masyarakat mengalami transformasi dari waktu ke waktu (Akbar Rabbani et al., 2024). Teori ini berangkat dari pemahaman bahwa masyarakat bukanlah entitas yang statis, melainkan dinamis dan selalu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, ekonomi, politik, serta teknologi. Perubahan sosial dapat bersifat evolutif (perlahan-lahan) maupun revolusioner (cepat dan mendadak), tergantung pada faktor-faktor penyebabnya. Para ahli seperti Auguste Comte, Karl Marx, dan Max Weber memberikan kontribusi besar terhadap pembentukan teori ini, dengan sudut pandang yang berbeda namun saling melengkapi tentang bagaimana dan mengapa perubahan sosial terjadi.

Dalam perspektif struktural fungsionalisme, perubahan sosial dianggap sebagai hasil dari kebutuhan masyarakat untuk menyesuaikan diri agar sistem sosial tetap seimbang. Emile Durkheim misalnya, melihat perubahan sebagai konsekuensi dari diferensiasi sosial, di mana pembagian kerja yang semakin kompleks menyebabkan masyarakat harus beradaptasi agar tetap stabil. Sebaliknya, Karl Marx menekankan aspek konflik sebagai pendorong utama perubahan sosial. Baginya, perubahan tidak terjadi secara harmonis, melainkan melalui pertentangan antara kelas-kelas sosial yang memiliki kepentingan berbeda, seperti antara kaum borjuis dan proletar. Melalui konflik inilah, transformasi sistem ekonomi dan politik dapat muncul.

Selain kedua pandangan tersebut, Max Weber menawarkan pendekatan yang lebih interpretatif dengan menyoroti peran nilai, ideologi, dan tindakan sosial individu. Weber berpendapat bahwa perubahan sosial juga bisa didorong oleh transformasi dalam cara berpikir dan pandangan hidup masyarakat, seperti munculnya etika kerja Protestan yang mendorong berkembangnya kapitalisme modern. Pendekatan Weber menegaskan bahwa perubahan tidak hanya bersumber dari faktor ekonomi atau struktur sosial, tetapi juga dari perubahan makna dan nilai yang diyakini oleh masyarakat (Kenale Sada, 2022; Nurinaya et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa dinamika sosial memiliki dimensi material dan kultural yang saling berinteraksi.

Dalam konteks modern, *Social Change Theory* juga digunakan untuk menjelaskan dampak kemajuan teknologi, globalisasi, serta digitalisasi terhadap pola kehidupan sosial. Perubahan gaya hidup, cara berkomunikasi, hingga pola konsumsi masyarakat merupakan manifestasi nyata dari perubahan sosial yang dipicu oleh inovasi digital. Misalnya, munculnya digital payment, media sosial, dan ekonomi berbasis platform telah mengubah cara masyarakat bertransaksi, bekerja, dan berinteraksi. Fenomena ini menunjukkan bahwa perubahan sosial masa kini bersifat lebih cepat, lintas batas, dan berdampak luas terhadap struktur sosial, ekonomi, bahkan budaya lokal (A. Rachim & Sutrisno, 2022).

Dengan demikian, *Social Change Theory* memberikan kerangka konseptual untuk memahami bagaimana masyarakat berevolusi secara sistemik dan multidimensional (Haloho et al., 2021). Teori ini menegaskan bahwa perubahan sosial tidak hanya bersumber dari faktor eksternal seperti ekonomi dan

teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh dinamika internal masyarakat, seperti nilai, kepercayaan, dan perilaku kolektif. Pemahaman terhadap teori ini penting untuk menganalisis berbagai fenomena sosial kontemporer, termasuk perubahan perilaku masyarakat dalam menghadapi transformasi digital dan modernisasi (Aisyah et al., 2024; Armayani et al., 2021). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menilai sejauh mana perubahan yang terjadi membawa kemajuan, keseimbangan, atau bahkan tantangan baru bagi tatanan sosial yang ada.

#### **2.1.4 Digital payment**

Digital payment atau pembayaran digital merupakan sistem transaksi non-tunai yang dilakukan menggunakan teknologi elektronik, seperti aplikasi perbankan, dompet digital (e-wallet), QR Code, serta platform keuangan digital lainnya. Sistem ini memungkinkan masyarakat melakukan transaksi dengan cepat, aman, dan efisien tanpa perlu menggunakan uang tunai. Pemerintah Indonesia dalam beberapa tahun terakhir gencar mendorong transformasi digital di sektor keuangan melalui Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) dan program inklusi keuangan digital. Tujuan utamanya adalah menciptakan sistem pembayaran yang lebih transparan, efisien, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di wilayah terpencil seperti Papua Barat Daya. Dengan digital payment, proses distribusi dana bantuan sosial (bansos) dapat dilakukan secara langsung ke rekening atau akun digital penerima tanpa perantara, sehingga mengurangi potensi penyimpangan atau kebocoran dana (Khairunisa et al., 2023; Santoso et al., 2019).

Penerapan digital payment dalam penyaluran bantuan sosial memberikan banyak manfaat bagi pemerintah dan masyarakat penerima. Dari sisi pemerintah, sistem digital memungkinkan pengawasan yang lebih baik karena setiap transaksi tercatat secara otomatis dalam sistem perbankan atau platform digital yang digunakan (Darmawan et al., 2022; Hadi & Purwati, 2020). Hal ini membantu memastikan bahwa dana bansos benar-benar diterima oleh pihak yang berhak. Dari sisi penerima bantuan, penggunaan digital payment memberikan kemudahan dalam mengakses dana bantuan kapan pun dan di mana pun, tanpa harus datang ke kantor kelurahan atau pos penyaluran manual. Misalnya, melalui aplikasi seperti BRImo, DANA, atau LinkAja, penerima bansos bisa langsung menarik uang tunai di ATM, melakukan pembayaran kebutuhan pokok, atau mentransfer ke akun lain.

Namun, penerapan digital payment bagi penerima bansos juga menghadapi berbagai tantangan, terutama di daerah seperti Papua Barat Daya. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital dan keuangan masyarakat, serta keterbatasan perangkat seperti smartphone yang mendukung aplikasi pembayaran digital. Banyak masyarakat penerima bantuan sosial yang masih terbiasa dengan sistem tunai karena dianggap lebih nyata dan mudah dipahami. Di sisi lain, masih terdapat kekhawatiran terkait keamanan transaksi digital, seperti penipuan online atau kehilangan akses akun. Oleh karena itu, program digitalisasi pembayaran bansos perlu dibarengi dengan edukasi dan pendampingan intensif agar penerima dapat memahami dan memanfaatkan teknologi ini secara optimal.

Selain aspek teknis dan sosial, penggunaan digital payment juga berdampak pada perubahan perilaku ekonomi masyarakat penerima bansos. Dengan kemudahan akses terhadap uang digital, masyarakat mulai terbiasa melakukan transaksi melalui aplikasi, seperti membeli kebutuhan pokok secara online atau melakukan pembayaran listrik dan air secara digital. Hal ini secara perlahan membentuk perilaku ekonomi baru yang lebih modern dan efisien. Namun, di sisi lain, muncul pula potensi perilaku konsumtif apabila tidak diimbangi dengan literasi keuangan yang baik. Penerima bantuan sosial perlu dibekali pemahaman tentang cara mengatur pengeluaran, memprioritaskan kebutuhan pokok, dan menabung sebagian dana bantuan yang diterima.

Secara keseluruhan, digital payment dalam konteks penyaluran bansos merupakan langkah strategis pemerintah menuju tata kelola bantuan yang lebih transparan, cepat, dan tepat sasaran. Inovasi ini tidak hanya mempermudah proses distribusi dana, tetapi juga berpotensi meningkatkan inklusi keuangan masyarakat berpenghasilan rendah. Namun, keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital, kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, serta dukungan dari berbagai pihak seperti perbankan, penyedia layanan keuangan digital, dan pemerintah daerah. Dengan pendekatan yang tepat, digital payment dapat menjadi instrumen penting dalam memperkuat kesejahteraan sosial dan mendorong transformasi ekonomi digital di daerah-daerah seperti Kota Sorong dan wilayah Papua Barat Daya pada umumnya.

### 2.1.5 Perubahan Perilaku Masyarakat

Perubahan perilaku masyarakat merupakan suatu proses dinamis yang mencerminkan adanya transformasi dalam cara berpikir, bertindak, dan berinteraksi individu maupun kelompok terhadap lingkungannya. Dalam konteks penerima bantuan sosial (bansos), perubahan perilaku menjadi indikator penting untuk melihat sejauh mana intervensi sosial pemerintah mampu memengaruhi kehidupan masyarakat miskin. Perubahan ini dapat meliputi aspek ekonomi, sosial, dan psikologis, seperti pola konsumsi, cara mengelola keuangan, hingga pandangan terhadap kemandirian dan kesejahteraan. Dengan hadirnya program bansos, penerima diharapkan tidak hanya mengalami peningkatan kesejahteraan secara material, tetapi juga menunjukkan perubahan perilaku ke arah yang lebih produktif dan mandiri, seperti meningkatnya kesadaran dalam menabung, berwirausaha, dan berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi lokal.

Pemberian bantuan sosial, terutama melalui sistem digital payment, juga menjadi faktor yang mempercepat proses adaptasi perilaku masyarakat terhadap teknologi finansial modern. Sebelum adanya sistem pembayaran digital, sebagian besar masyarakat penerima bansos terbiasa dengan transaksi tunai dan cenderung kurang memahami pengelolaan keuangan secara digital. Namun, dengan adanya digitalisasi bansos, masyarakat mulai belajar menggunakan rekening bank, dompet digital, dan aplikasi perbankan yang mendorong literasi keuangan mereka. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada cara mereka menerima dan membelanjakan bantuan, tetapi juga menumbuhkan kebiasaan baru seperti

pencatatan keuangan pribadi, kehati-hatian dalam pengeluaran, serta kemampuan membedakan kebutuhan dan keinginan.

Selain itu, perubahan perilaku masyarakat penerima bansos juga terlihat dari sisi sosial dan budaya. Bantuan sosial seringkali menimbulkan perubahan dalam hubungan sosial antarwarga, baik positif maupun negatif. Di satu sisi, muncul rasa kebersamaan dan gotong royong dalam memanfaatkan bantuan untuk kepentingan bersama, misalnya melalui kegiatan ekonomi kelompok atau koperasi. Di sisi lain, ada pula potensi munculnya kecemburuan sosial dan perilaku konsumtif jika bantuan dipersepsikan hanya sebagai sumber uang instan tanpa pemahaman nilai produktif. Oleh karena itu, perubahan perilaku masyarakat penerima bansos sangat bergantung pada bagaimana program tersebut dirancang dan disertai edukasi sosial yang berkelanjutan.

Dari perspektif psikologis, perubahan perilaku juga dipengaruhi oleh persepsi penerima terhadap bantuan itu sendiri. Apabila masyarakat memandang bansos sebagai alat pemberdayaan, maka akan muncul perilaku positif seperti rasa tanggung jawab, motivasi untuk keluar dari kemiskinan, dan upaya memperbaiki kualitas hidup. Sebaliknya, apabila bansos dianggap sebagai hak yang selalu harus diberikan tanpa usaha, maka dapat timbul perilaku ketergantungan dan pasif. Inilah sebabnya pendekatan edukatif, pembinaan sosial, dan pengawasan perlu dijalankan secara konsisten untuk memastikan bahwa bantuan sosial benar-benar mengarah pada perubahan perilaku yang konstruktif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, perubahan perilaku masyarakat penerima bansos merupakan refleksi dari keberhasilan program sosial dalam mengubah pola pikir dan kebiasaan masyarakat miskin menuju kemandirian. Pemerintah, lembaga keuangan, dan pendamping sosial berperan penting dalam memfasilitasi proses perubahan ini melalui pendekatan yang holistik: tidak hanya menyalurkan bantuan, tetapi juga membangun kapasitas, memberikan pelatihan literasi keuangan, dan mendorong partisipasi ekonomi produktif. Dengan demikian, perubahan perilaku masyarakat penerima bansos bukan sekadar dampak sementara dari bantuan yang diterima, tetapi menjadi fondasi bagi transformasi sosial-ekonomi yang berkelanjutan di tingkat akar rumput.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian-pemelitian sebelumnya memberikan landasan empiris terhadap hubungan antara variabel dalam studi ini. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan:

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No	Tahun	Penulis (singkat)	Judul (ringkas)	Metode & Temuan ringkas
1	2024	Lowy Institute (analisis)	<i>Digitising the social safety net: Lessons from Indonesia</i>	Kajian kualitatif/analisis kebijakan: ringkasan pelajaran implementasi digitalisasi bansos di Indonesia — manfaat (efisiensi, transparansi) dan tantangan (literasi, infrastruktur). ( <a href="#">Lowy Institute</a> )
2	2023	World Bank (evidence brief)	<i>Digital G2P Payments and Benefits to Recipients</i>	Review bukti: digital G2P meningkatkan kenyamanan, mengurangi waktu tunggu, dan sering meningkatkan

				inklusi finansial bila penerima punya pilihan penerimaan. Direkomendasikan pilihan saluran. ( <u>World Bank</u> )
3	2023	Setiawan dkk.	<i>Quest for financial inclusion via digital fintech (Indonesia)</i>	Studi empiris: faktor yang memengaruhi niat adopsi FinTech (literasi finansial, sosial, kemudahan penggunaan) — implikasi untuk kelompok rentan. ( <u>PMC</u> )
4	2024	Dharmawan	<i>Investigating Consumer Acceptance of Mobile Payment (Indonesia)</i>	Kuantitatif (survei): model faktor adopsi mobile payment (UTAUT-like); social influence & effort expectancy signifikan. Relevan untuk memahami adopsi di penerima bansos. ( <u>ScienceDirect</u> )
5	2021	Kadence Int. (laporan pasar)	<i>Digital Payments E-wallet Usage &amp; Behavior in Indonesia</i>	Survei pasar: profil pengguna e-wallet di berbagai kota Indonesia; perubahan cepat sejak pandemi — relevan untuk baseline adopsi. ( <u>Kadence</u> )
6	2024	Practical Action / Practical Action Publishing	<i>Boosting financial inclusion through social assistance reform</i>	Studi kasus pilot: evaluasi metode pembayaran bansos (debit card, mobile money, QR, NFC). Menunjukkan digitasi bansos dapat mendorong inklusi bila dipilih sistem yang tepat. ( <u>Practical Action Publishing</u> )
7	2023	Rivani	<i>Penggunaan Uang Elektronik pada Masa Pandemi</i>	Kuantitatif deskriptif: peningkatan penggunaan e-money selama pandemi; perubahan perilaku konsumen terhadap transaksi non-tunai. Relevan untuk konteks adopsi cepat. ( <u>Jurnal DPR RI</u> )
8	2023	JBIK / penulis lokal	<i>Development of Digital Payment</i>	Kajian perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia — mencatat

			<i>Systems in Indonesia</i>	adopsi, regulasi, dan hambatan infrastruktur. Berguna untuk latar belakang regulasi. ( <a href="#">Jurnal Ilmiah IBIK</a> )
9	2024	Jurnal UNIKAL (artikel)	<i>IMPLEMENTASI DIGITAL PAYMENT DAN ...</i>	Studi deskriptif/kualitatif: implementasi digital payment pada sektor tertentu; temuan: kemudahan & hambatan budaya/teknis. ( <a href="http://jurnal.unikal.ac.id">jurnal.unikal.ac.id</a> )
10	2025	Yasrizal	<i>Integrative Model of Digital Financial Inclusion in Indonesia</i>	SLR & model konseptual: menekankan peran literasi digital, perlindungan konsumen, dan regulasi untuk inklusi finansial digital. Rekomendasi kebijakan. ( <a href="http://teunulehjournal.com">teunulehjournal.com</a> )
11	2023	ResearchGate (paper)	<i>Digital Finance For Improving Financial Inclusion in Indonesians' Banking</i>	Analisis kuantitatif: hubungan digital finance → inklusi; implikasi kebijakan untuk menjangkau masyarakat 3T. ( <a href="#">ResearchGate</a> )
12	2020–2023	Noorpuji dkk.	<i>Perubahan Perilaku Pengguna Non Tunai di Indonesia (dampak COVID-19)</i>	Survei: persepsi penggunaan non-tunai meningkat → perilaku pembayaran non-tunai meningkat. Relevan untuk pengaruh pandemi sebagai pemicu perubahan. ( <a href="http://jmi.rivierapublishing.id">jmi.rivierapublishing.id</a> )
13	2023	UWP / jurnal FEB	<i>Dampak Fintech terhadap Perubahan Perilaku</i>	Studi kualitatif/kuantitatif: fintech mendorong transisi perilaku konsumen ke digital; hambatan: literasi & kepercayaan. ( <a href="#">ThemeForest</a> )
14	2023	Local ejournal (Al Hafi / JOUMI)	<i>Digitalization of Financial Services and Financial Inclusion in Rural Areas</i>	Studi lapangan di beberapa desa: infrastruktur & literasi sebagai hambatan utama; rekomendasi intervensi pelatihan. Relevan untuk konteks daerah terpencil

				seperti Papua. ( <a href="http://ejournal.alhafindonesia.co.id">ejournal.alhafindonesia.co.id</a> )
15	2023–2025	Berbagai peneliti (paper & Laporan)	<i>Perubahan perilaku &amp; penggunaan e-wallet di Indonesia (berbagai studi)</i>	Beberapa studi skripsi/tesis/artikel konferensi menunjukkan faktor: kemudahan, nilai, pengaruh sosial, keamanan memengaruhi adopsi e-wallet. Sering pakai model TAM/UTAUT. ( <a href="http://c030.wzu.edu.tw">c030.wzu.edu.tw</a> )
16	2024	ResearchGate / working paper	<i>The Indonesia Digital Payment Puzzle: User Segmentation via Transaction Behaviors</i>	Analisis transaksi besar: segmen pengguna digital payments; berguna untuk memahami heterogenitas penerima bansos. ( <a href="#">ResearchGate</a> )
17	2024	JISEM / artikel	<i>E-Payment System in Social Assistance Program</i>	Studi deskriptif/analitik: faktor kunci penggunaan sistem pembayaran elektronik dalam distribusi bantuan; poin penting: integrasi data & pilihan saluran. ( <a href="#">JISEM</a> )
18	2023	ACIPerspectives (PDF)	<i>Digital Financial Inclusion in Indonesia</i>	Review: inisiatif digital government & bentuk intervensi di wilayah 3T; menekankan pentingnya integrasi layanan publik untuk inklusi. ( <a href="#">ACI Perspectives</a> )
19	2024	Nguyen (Australian J Soc Issues)	<i>Digital welfare-to-work in the global south: Indonesia case</i>	Studi kasus Pre-employment Card Program (online welfare-to-work) — menunjukkan implikasi digitalisasi program kesejahteraan terhadap akses dan outcome pekerja. Relevan untuk G2P design. ( <a href="#">Wiley Online Library</a> )
20	2020–2024	World Bank / studi & artikel terkait	<i>Evidence on digitising social assistance:</i>	Rangkuman bukti: digital G2P cenderung mengurangi biaya bagi penerima, meningkatkan transparansi,

			<i>berbagai analisis G2P</i>	tetapi efek pada perilaku jangka panjang tergantung pada dukungan literasi & akses. Kunci: opsi & pendekatan yang sensitif konteks. ( <a href="#">World Bank</a> )
--	--	--	------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diatas, terdapat pola yang konsisten mengenai pengaruh positif kompetensi terhadap motivasi kerja dan kinerja pegawai. Beberapa studi juga menunjukkan bahwa kepemimpinan tidak selalu berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai, namun dapat mempengaruhi secara tidak langsung melalui motivasi kerja. Hal ini menunjukkan pentingnya peran variabel intervening dalam menjelaskan hubungan anatar variabel bebas dan terikat dalam konteks publik.

### 2.3 Model/Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan bagian terpenting dari suatu laporan hasil penelitian. Selain menggambarkan konseptual penelitian, juga sebagai gambaran secara umum proses penelitian tersebut dilakukan. Kerangka penelitian merupakan kerangka hubungan konsep penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian atau rumusan masalah. Kerangka penelitian (berdasarkan *input-proses-output*) dalam penelitian ini dapat di lihat pada gambar berikut:



Gambar 2.3 Model/Kerangka Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan bersifat kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya, secara utuh dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Rijal Fadli, 2021). Penelitian ingin mengungkapkan makna-makna dan konteks tingkah laku serta proses yang terjadi dalam pola amatan dari berbagai faktor berhubungan dengan persepsi yang dimiliki oleh partisipan. Untuk memperoleh pemahaman yang utuh, mendalam dan menyeluruh terhadap fokus penelitian, maka pendekatan yang dianggap cocok dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologis. Dengan demikian data yang diperoleh, baik berupa informasi, gejala amatan, keterangan dan hasil- hasil pengamatan tentang —analisis digital payment terhadap perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial di kota sorong provinsi papua barat dayall lebih tepat apabila diungkapkan dalam bentuk kata-kata sesuai dengan karakteristik pendekatan kualitatif, sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam dan lebih luas tentang pengamatan dibalik informasi dan hasil pengamatan selama di lapangan.

Terkait dengan jenis Penelitian, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan atas pertimbangan bahwa yang diambil adalah data yang menggambarkan pemahaman masyarakat penerima bantuan sosial (Bansos) dalam penggunaan digital payment. Selain itu pendekatan ini juga bertujuan untuk mendapatkan pemahaman dan penafsiran secara mendalam dan natural tentang makna dari fenomena maupun realitas yang muncul di lapangan.

Penelitian kualitatif lebih menekankan pada aspek proses daripada hanya sekedar hasil. Penelitian kualitatif juga memiliki medan yang alami sebagai sumber data langsung sehingga bersifat deskriptif naturalistik. Sejalan dengan pendapat diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemahaman masyarakat penerima bantuan sosial (Bansos) dalam penggunaan digital payment dalam mempengaruhi pola perilaku mereka dalam menggunakan bantuan tersebut.

Sementara kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif mutlak diperlukan, karena ada hubungan yang erat antara peneliti dengan subyek penelitian. Sebagai instrumen utama, manusia mempunyai tingkat adaptasi yang tinggi dalam penelitian, senantiasa dapat menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah-ubah pada penelitian (Rustamana et al., 2024), artinya bahwa peneliti sebagai instrumen menanggung konsekuensi bahwa peneliti menjadi segala-galanya dari keseluruhan proses penelitian, yakni sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis data dan sekaligus sebagai pelopor data hasil penelitian.

### **3.2 Objek Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan tempat dan waktu penelitian mutlak diperlukan. Pemilihan set tempat dan waktu penelitian disesuaikan dengan permasalahan yang akan dijawab melalui penelitian. Adapun set tempat dan waktu yang dimaksud dalam penelitian adalah obyek dan lokasi penelitian. Dengan demikian dalam hal ini yang menjadi tempat adalah masyarakat penerima bansos di Kota Sorong.

### **3.3 Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling**

Dalam penelitian ini, subyek penelitian di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Papua Barat Daya adalah Masyarakat penerima Bantuan Sosial. Penentuan subyek ini didasarkan atas informasi yang diperlukan oleh peneliti dalam mendapatkan data yang utuh dan naturalistik sesuai dengan fokus penelitian. Semua subyek yang terlibat perlu digali informasinya baik dalam bentuk tindakan maupun kata-kata, sehingga diperoleh gambaran yang utuh dan komprehensif tentang perilaku penerimaan bansos dalam penggunaan digital payment di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Papua Barat Daya.

Informasi yang digali tidak hanya berupa informasi verbal dari subyek penelitian tetapi juga tindakan dan aktifitas subyek penelitian. Penentuan subyek penelitian ditetapkan berdasarkan relevansi dengan tujuan penelitian, karena itu pemilihan informan sebagai subyek penelitian tidak ditetapkan secara kaku, tetapi fleksibel sesuai dengan fenomena yang muncul dilapangan.

### 3.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif berjudul —Analisis Digital Payment terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Penerima Bantuan Sosial di Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif. Data ini berupa informasi non-numerik yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap masyarakat penerima bantuan sosial yang menggunakan sistem pembayaran digital. Data kualitatif ini menggambarkan persepsi, pengalaman, pandangan, dan sikap masyarakat dalam memanfaatkan digital payment, seperti aplikasi e-wallet atau transfer non-tunai, dalam proses penerimaan dan penggunaan bantuan sosial. Dengan kata lain, fokus data bukan pada angka atau statistik, tetapi pada makna dan interpretasi perilaku sosial yang muncul akibat penggunaan teknologi digital dalam konteks kesejahteraan sosial.

Selain itu, data kualitatif dalam penelitian ini juga mencakup narasi dan fenomena sosial yang menggambarkan proses perubahan perilaku masyarakat—mulai dari kebiasaan lama yang berbasis transaksi tunai menuju kebiasaan baru yang lebih digital dan efisien. Peneliti mengumpulkan data primer dari wawancara langsung dengan penerima bansos, aparat pemerintah daerah, serta pihak bank atau penyedia layanan digital payment yang terlibat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan resmi pemerintah, kebijakan terkait bantuan sosial digital, dan literatur ilmiah yang relevan. Melalui analisis mendalam terhadap data kualitatif ini, peneliti berupaya memahami bagaimana teknologi pembayaran

digital membentuk pola pikir, sikap, dan tindakan masyarakat penerima bantuan sosial di Kota Sorong.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian kualitatif sudah dilakukan sejak awal kegiatan hingga akhir kegiatan, dengan harapan adanya konsistensi dalam analisis data. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti agar data menjadi lebih mudah difahami dan lebih bermakna, adalah metode pengumpulan data Model Analisis Interaktif dari (Rijal Fadli, 2021) yang membagi kegiatan analisis data menjadi beberapa bagian, yaitu: pengumpulan data, pengelompokan menurut variable, reduksi data, penyajian data, memisahkan outliner data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

Langkah-langkah metode pengumpulan data model analisis interaktif dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data-data lapangan tersebut dicatat dalam catatan lapangan berbentuk deskriptif tentang apa yang dilihat, apa yang didengar dan apa yang dialami atau dirasakan oleh subyek penelitian. Catatan deskriptif adalah catatan data alami apa adanya dari lapangan tanpa adanya komentar atau tafsiran dari peneliti. Catatan deskriptif tersebut dinamakan transkrip. Transkrip ini diberi kode masing masing sesuai dengan metode yang digunakan dalam pengambilan data.
- b. Reduksi Data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyalahgunaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar

yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan mengarahkan dan membuang yang tidak diperlukan serta mengorganisasikan data yang diperlukan sesuai fokus permasalahan penelitian. Selama proses pengumpulan data, reduksi data dilakukan melalui proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, abstraksi dan transparansi data kasar yang diperoleh dengan menggunakan catatan lapangan. Selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, penelusuran tema-tema, membuat gugus, membuat partisi dan memuat catatan kecil pada kejadian seketika yang dirasa penting. Dari hasil transkrip data, dikelompokkan data-data yang diperoleh sesuai fokus penelitian dengan membuat marginale note (catatan pinggir), seterusnya dibuat tabel variable dengan menggunakan kode tertentu sebagai acuan verifikasi.

- c. Penyajian Data. Penyajian data yang paling sering dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah dalam bentuk teks naratif dari catatan lapangan. Penyajian data adalah merupakan tahapan untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan selanjutnya, untuk dianalisis dan diambil tindakan yang dianggap perlu.
- d. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan. Kegiatan verifikasi dan penarikan kesimpulan sebenarnya hanyalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. karena penarikan kesimpulan juga diverifikasi sejak awal berlangsungnya penelitian hingga akhir penelitian, yang merupakan proses berkesinambungan dan berkelanjutan. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

berusaha mencari makna dari komponen-komponen yang disajikan dengan membuat polapola, keteraturan, penjelasan, konfigurasi, hubungan sebab akibat dan proposisi dalam penelitian. Dalam melakukan verifikasi dan penarikan kesimpulan, kegiatan peninjauan kembali terhadap penyajian data dan catatan lapangan melalui diskusi dengan teman sejawat adalah hal yang penting (Rijal Fadli, 2021).

### 3. 6 Skala Pengukuran

Menurut (Rijal Fadli, 2021) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam melakukan skala pengukuran, penulis menggunakan skala likert. Menurut (Nugroho, 2008) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam penelitian kualitatif, keshahihan data merupakan hal vital karena menyangkut taraf keterpercayaan data dan hasil penelitian. Dalam menguji kebenaran dan keabsahan data adalah dengan memperpanjang waktu penelitian, pengumpulan data secara terus menerus, mengadakan triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, referensi yang cukup, pengecekan oleh subyek penelitian, uraian rinci dan auditing. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini mengikuti kriteria yang diajukan oleh Lexy J. Moleong (1992), yaitu: Derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), keberuntungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*).

a. Keterpercayaan (*Credibility*)

Derajat keterpercayaan (*credibility*) pada dasarnya sebagai ganti konsep validitas internal dalam penelitian kuantitatif. Derajat keterpercayaan ini mempunyai dua fungsi, yaitu: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat keterpercayaan penemuan dapat dicapai. Kedua, mempertunjukkan derajat keterpercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Untuk memperoleh kesahihan data dalam penelitian ini, maka ada beberapa teknik yang peneliti lakukan, antara lain:

- 1) Observasi Secara Mendalam dengan Memperpanjang Masa Penelitian. Peneliti membutuhkan waktu yang cukup untuk mengenal dan membuat situasi bersahabat kepada narasumber dan lingkungan sekolah, sehingga kehadiran peneliti di lokasi penelitian tidak lagi dianggap sebagai —*orang asing*—, melainkan sudah menjadi bagian dari objek penelitian. Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara ulang dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Melalui perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan penulis dengan narasumber akan semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai, sehingga informasi dapat terungkap secara maksimal.
- 2) Peningkatan Ketekunan. Peningkatan ketekunan berarti melakukan pengamatan dalam penelitian secara lebih cermat dan berkesinambungan, agar data dan urutan peristiwa dapat direkam secara lengkap dan sistematis.

- 3) Triangulasi. Triangulasi dalam arti luas sangat penting dilakukan, dengan tujuan untuk memeriksa kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain. Pada tahap ini triangulasi merupakan check and recheck informasi antara sumber data yang satu dengan sumber data lainnya.
- 4) Peer Debriefing. Melalui cara ini, penelitian didiskusikan dengan teman sejawat. Diskusi dengan teman sejawat berkisar pada kritik dan pertanyaan-pertanyaan yang mendalam dan menantang untuk mengungkapkan kebenaran hasil penelitian. Diskusi dengan teman sejawat merupakan sebuah upaya untuk mendapatkan informasi terkait hal-hal yang dibutuhkan, sehingga data yang diperoleh merupakan data yang valid.
- 5) Menganalisis. Kasus Negatif Kasus negatif disini adalah kasus yang tidak sesuai dengan hasil penelitian. Pada tahap ini, peneliti mengoreksi hasil-hasil penelitian yang tidak sesuai dengan pola dan kecenderungan informasi yang telah dikumpulkan dengan tujuan sebagai bahan pembanding. Melakukan analisis kasus negative berarti penulis mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada data lagi yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila penulis masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka penulis mungkin akan merubah atau memperbaiki temuannya.
- 6) Mengadakan Member Check. Pada tahap ini, peneliti melakukan member check dengan menyampaikan kembali hasil wawancara kepada informan yang

bersangkutan agar informan dapat memperbaikinya jika di dalamnya terdapat kekeliruan, dan bahkan dimungkinkan untuk menambahkan jika memang masih terdapat kekurangan agar laporan hasil penelitian sesuai dengan yang dimaksud oleh sumber informasi. Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh dari pemberi data.

b. Keberuntungan (*dependability*)

Keberuntungan atau dependabilitas merupakan pengganti dari reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. Reliabilitas dalam penelitian kuantitatif ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Dikatakan bahwa jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam satu kondisi yang sama dan hasil yang dicapai secara esensial sama maka dapat dikatakan reliabilitasnya tercapai. Sedangkan dalam penelitian naturalistik agar peneliti dapat memenuhi reliabilitas maka dapat menggabungkan antara dependabilitas dan konfirmabilitas.

c. Kepastian (*confirmability*)

Kepastian atau konfirmabilitas ini berasal dari konsep objektivitas dalam penelitian kuantitatif. Jika sesuatu itu obyektif, berarti dapat dipercaya, faktual dan dapat dipastikan. Tercapainya konfirmabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan meminta bimbingan untuk memeriksa proses penelitian, taraf kebenaran data dan tafsirannya. Untuk kepentingan ini peneliti memberikan bahan-bahan seperti data mentah, hasil analisis data dan catatan mengenai proses yang dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas, secara umum analisis data dalam penelitian ini melalui pentahapan sebagai berikut: (1) mencatat semua temuan peristiwa dilapangan baik melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi dalam bentuk

catatan lapangan. (2) Menelaah kembali catatan hasil pengamatan, wawancara dan dokumentasi serta memisahkan data yang dianggap penting dan tidak penting, pekerjaan ini diulang kembali untuk memeriksa kemungkinan kekeliruan klarifikasi. (3) Mendeskripsikan data yang telah diklarifikasi, untuk kepentingan penelaahan lebih lanjut dengan memperhatikan fokus dan tujuan penelitian. (4) Membagi analisis akhir yang memungkinkan dalam laporan untuk kepentingan penulisan tesis.

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Rijal Fadli, 2021) definisi operasional variabel penelitian adalah elemen atau nilai yang berasal dari obyek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun defines operasional variabel sebagai berikut:

**Tabel 3.7** Definisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	<b>Digital Payment</b>	Sistem transaksi non-tunai berbasis teknologi digital yang digunakan untuk menyalurkan bantuan sosial secara efisien dan transparan.	1) Pemahaman penggunaan aplikasi 2) Frekuensi transaksi 3) Keamanan dan kepercayaan 4) Fasilitas teknologi 5) Sosialisasi dan pendampingan
2	<b>Perubahan Perilaku Masyarakat</b>	Transformasi pola pikir dan tindakan penerima bansos dalam mengelola keuangan dan menggunakan teknologi setelah penerapan pembayaran digital.	1) Pola konsumsi 2) Kebiasaan menabung 3) Sikap terhadap teknologi 4) Kepercayaan terhadap sistem digital 5) Partisipasi dalam ekonomi digital
3	<b>Penerima Bantuan Sosial</b>	Individu atau keluarga penerima dana bantuan pemerintah melalui sistem digital di bawah program sosial tertentu.	1) Kriteria DTKS 2) Frekuensi penerimaan 3) Pemahaman prosedur digital 4) Pengalaman dan kendala penerimaan

### 3.8 Uji Instrumen Penelitian

Menurut (Rijal Fadli, 2021) Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Dalam penelitian kualitatif dengan judul “analisis digital payment terhadap perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial di kota sorong provinsi papua barat daya, uji instrumen dilakukan melalui teknik uji kredibilitas data. Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri, yang berperan dalam menggali, memahami, serta menafsirkan informasi dari informan. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan beberapa strategi seperti triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Misalnya, data diperoleh dari berbagai informan yang berbeda (pejabat, staf, maupun masyarakat pengguna layanan), serta divalidasi melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan telaah dokumen terkait, sehingga informasi yang dihasilkan dapat dipastikan konsistensi dan kebenarannya.

Selain itu, uji instrumen dalam penelitian ini juga diperkuat dengan teknik member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara dan interpretasi peneliti kepada informan agar tidak terjadi kesalahan penafsiran. Peneliti juga menerapkan perpanjangan keikutsertaan di lapangan dan peningkatan ketekunan dalam pengumpulan data, sehingga mampu memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai strategi manajemen sumber daya manusia di instansi tersebut. Dengan demikian, instrumen penelitian kualitatif ini diuji bukan dengan alat statistik, melainkan melalui upaya menjaga validitas,

kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas, sehingga data yang diperoleh benar-benar mencerminkan realitas dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### 3.9 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif yang bersifat deskriptif. Analisis data dilakukan sejak awal proses penelitian hingga tahap akhir, dengan mengikuti tahapan yang dikemukakan oleh (Rijal Fadli, 2021), yaitu:

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*). Tahap ini dilakukan dengan cara memilih, menyederhanakan, memfokuskan, serta mengorganisasikan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi.
- b. Penyajian Data (*Data Display*). Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, ataupun matriks untuk mempermudah peneliti memahami hubungan antar kategori.
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*). Tahap terakhir adalah menarik makna dari data yang sudah dianalisis. Kesimpulan ditarik secara sementara, kemudian diverifikasi dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber (triangulasi sumber, teknik, dan waktu).
- d. Triangulasi. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang mencakup triangulasi sumber (kepala dinas, pegawai, dan masyarakat pengguna layanan), triangulasi metode (wawancara, observasi, dokumentasi), serta triangulasi waktu. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh lebih valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya, yang merupakan salah satu kota terbesar di wilayah Papua dan berperan sebagai pusat ekonomi regional. Kota Sorong dipilih karena menjadi lokasi pilot project penyaluran bantuan sosial (bansos) melalui digital payment, khususnya bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Berbagai bank nasional dan penyelenggara fintech telah berkolaborasi dengan pemerintah daerah untuk mendistribusikan bansos secara digital.

Perkembangan teknologi digital di Indonesia telah mengalami percepatan yang signifikan dalam satu dekade terakhir. Perubahan ini tidak hanya terjadi pada sektor industri, transportasi, dan perdagangan, tetapi juga dalam pengelolaan program pemerintah, termasuk penyaluran bantuan sosial. Digitalisasi penyaluran bantuan telah menjadi strategi utama pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan mengurangi risiko kebocoran anggaran. Program Keluarga Harapan (PKH) adalah Program Pemberian Bantuan Sosial bersyarat kepada keluarga miskin yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH. Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai salah satu bantuan sosial bersyarat yang menargetkan keluarga prasejahtera turut mengadopsi sistem pembayaran digital (digital payment) melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS),

ATM bank penyalur, mobile banking, e-wallet tertentu, hingga agen bank (BRILink, BNI Agen46, Mandiri Agen).

Di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya, implementasi digital payment menjadi fenomena menarik karena kondisi geografis, tingkat literasi digital, dan akses infrastruktur informasi sangat bervariasi. Beberapa wilayah kelurahan memiliki jaringan internet yang stabil dan akses perbankan yang memadai, sementara sebagian lainnya masih mengalami keterbatasan sinyal, minimnya fasilitas perbankan, dan rendahnya literasi digital. Hal ini berdampak pada kemampuan masyarakat dalam memahami, menerima, dan menggunakan digital payment secara optimal.

#### **4.2 Profil Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan terkait penerapan digital payment dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Sorong. Total informan berjumlah **15 orang**, yang terdiri dari berbagai unsur pemangku kepentingan, sebagai berikut:

1. **Sepuluh (10) penerima bantuan sosial PKH**, yang berasal dari berbagai kelurahan di Kota Sorong. Informan ini dipilih untuk menggambarkan persepsi, pengalaman, dan perubahan perilaku masyarakat secara langsung dalam menerima dan menggunakan bantuan sosial melalui sistem digital payment.

2. **Dua (2) petugas Dinas Sosial Kota Sorong**, yang berperan dalam perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan penyaluran bantuan sosial PKH. Informan ini memberikan gambaran kebijakan dan kendala implementasi di tingkat pemerintah daerah.
3. **Dua (2) perwakilan lembaga/bank penyalur**, yang bertanggung jawab dalam teknis penyaluran bantuan melalui sistem digital payment. Informan ini memberikan informasi terkait mekanisme penyaluran, keamanan transaksi, serta dukungan infrastruktur perbankan.
4. **Satu (1) tokoh masyarakat**, yang dipandang memahami kondisi sosial masyarakat dan berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan penerima bantuan sosial.

Keberagaman latar belakang informan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan digital payment serta dampaknya terhadap perilaku masyarakat penerima bantuan sosial di Kota Sorong.

#### **4.3 Persepsi Masyarakat terhadap Digital Payment PKH Dikaitkan dengan Penelitian Terdahulu (Pendekatan SWOT)**

##### **a. Persepsi Positif Masyarakat (Strengths)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan penerima bantuan sosial PKH, mayoritas informan menyatakan bahwa digital payment mempermudah proses penerimaan bantuan. Bantuan diterima secara langsung melalui rekening masing-masing, sehingga lebih transparan dan aman. Persepsi ini

sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa sistem pembayaran digital mampu meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas penyaluran bantuan sosial.

Dalam perspektif SWOT, kondisi ini termasuk dalam aspek **Strengths**, di mana digital payment menjadi kekuatan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap program bantuan sosial. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem non-tunai dapat mendorong perubahan perilaku masyarakat ke arah yang lebih mandiri dan bertanggung jawab dalam mengelola bantuan.

#### **b. Persepsi Negatif dan Kendala (Weaknesses)**

Meskipun demikian, sebagian informan penerima PKH menyampaikan adanya kesulitan dalam menggunakan layanan digital payment, terutama bagi penerima lanjut usia dan yang memiliki keterbatasan pendidikan. Kesulitan tersebut meliputi penggunaan kartu ATM, pemahaman saldo, serta prosedur pencairan bantuan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu kelemahan utama dalam implementasi digital payment pada masyarakat berpenghasilan rendah. Dalam analisis SWOT, hal ini termasuk kategori **Weaknesses**, yang dapat menghambat perubahan perilaku secara optimal.

### c. Peluang Perubahan Perilaku (Opportunities)

Dari perspektif petugas Dinas Sosial dan perwakilan bank penyalur, digital payment memberikan peluang besar dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Dengan pendampingan yang berkelanjutan, penerima bantuan sosial dapat belajar mengelola keuangan rumah tangga secara lebih baik dan mengenal layanan keuangan formal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digital payment dapat menjadi sarana pemberdayaan masyarakat apabila disertai edukasi yang memadai. Dalam analisis SWOT, kondisi ini dikategorikan sebagai **Opportunities**, yaitu peluang untuk mempercepat perubahan perilaku positif masyarakat penerima PKH.

### d. Ancaman terhadap Implementasi Digital Payment (Threats)

Beberapa informan, khususnya tokoh masyarakat dan perwakilan bank penyalur, mengungkapkan adanya potensi ancaman dalam penerapan digital payment, seperti risiko penipuan, penyalahgunaan kartu ATM, dan ketergantungan terhadap pihak lain dalam pencairan bantuan.

Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa keamanan transaksi dan ketimpangan akses digital merupakan tantangan utama dalam sistem pembayaran digital. Dalam kerangka SWOT, kondisi ini termasuk dalam aspek **Threats**, yang dapat mengurangi efektivitas digital payment apabila tidak diantisipasi dengan kebijakan pengamanan dan edukasi yang memadai.

Informan terdiri dari: 10 penerima bantuan sosial yang berasal dari berbagai kelurahan di Kota Sorong, 2 petugas Dinas Sosial Kota Sorong, 2 perwakilan lembaga penyalur (bank/agen fintech), 1 tokoh masyarakat.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan pendekatan triangulasi sumber untuk meningkatkan validitas data.

#### 4.4 Temuan Penelitian

Sebagian besar penerima bansos mengakui bahwa pada awalnya mereka merasa kesulitan dan ragu dalam menggunakan layanan digital payment. Tantangan terbesar adalah keterbatasan pemahaman terhadap teknologi dan kekhawatiran terkait keamanan transaksi.

(Adolfince, perempuan, 45 tahun)

*“Awalnya saya takut salah pencet, takut uangnya hilang. Tapi setelah diajari anak saya dan petugas, sekarang sudah mulai terbiasa.”*

(Anetha, Perempuan, 42 tahun):

*“Saya sempat bingung waktu pertama kali dapat bantuan lewat aplikasi. Takut salah, jadi saya tanya ke anak yang lebih tahu. Awalnya ragu, tapi sekarang sudah merasa lebih mudah.”*

(Novalius, Laki-laki, 60 tahun):

*“Saya belum pernah pegang HP android sebelumnya, jadi waktu disuruh pakai aplikasi, saya takut. Tapi setelah ikut sosialisasi dari kelurahan, saya mulaipaham sedikit demi sedikit. ”*

(Alowsya, Perempuan, 36 tahun):

*“Sempat dengar kabar ada yang uangnya hilang karena salah transfer, jadi saya hati-hati sekali. Tapi karena petugas bank datang langsung dan menjelaskan, saya jadi lebih percaya. ”*

Namun, setelah beberapa kali pengalaman menerima dan menggunakan bantuan melalui aplikasi dompet digital maupun transfer bank, mayoritas informan mulai merasakan kemudahan dan kepraktisan dari sistem ini.

Pada awal implementasi digital payment dalam penyaluran bantuan sosial, mayoritas masyarakat penerima di Kota Sorong menunjukkan sikap skeptis dan waspada. Hal ini disebabkan oleh minimnya pengetahuan mengenai teknologi keuangan digital dan kekhawatiran akan risiko kehilangan dana akibat kesalahan penggunaan aplikasi. Beberapa informan mengaku merasa bingung dan cemas ketika pertama kali menerima instruksi untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi digital payment. Banyak dari mereka, terutama kelompok lansia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, mengalami hambatan dalam memahami istilah-istilah teknis serta langkah-langkah verifikasi akun. Kekhawatiran lain yang banyak

diungkapkan adalah terkait potensi penipuan digital dan keamanan saldo bantuan yang diterima secara non-tunai.

Seiring berjalannya waktu, persepsi negatif tersebut perlahan mulai berubah seiring adanya pengalaman langsung dan bimbingan dari petugas maupun anggota keluarga yang lebih melek teknologi. Informan menyampaikan bahwa pihak pemerintah dan penyalur bantuan aktif memberikan sosialisasi langsung dan simulasi penggunaan aplikasi di tingkat kelurahan. Hal ini berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital payment, meskipun masih dibutuhkan edukasi berkelanjutan agar seluruh penerima bantuan benar-benar memahami keseluruhan fitur yang tersedia. Adanya pengalaman positif dalam menerima dan membelanjakan bantuan sosial melalui digital payment menjadi faktor utama yang mendorong penerimaan masyarakat terhadap sistem ini.

#### **4.4.1 Proses Adaptasi dan Pembelajaran Digital**

Penerapan sistem digital payment dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) menuntut adanya proses adaptasi dan pembelajaran digital bagi masyarakat penerima bantuan. Adaptasi digital merupakan proses penyesuaian individu terhadap penggunaan teknologi baru, sementara pembelajaran digital berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan teknologi tersebut secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses adaptasi digital pada penerima bantuan sosial PKH di Kota Sorong berlangsung secara bertahap. Pada tahap awal, sebagian besar penerima mengalami kebingungan dan ketergantungan terhadap pendamping PKH atau pihak lain dalam menggunakan kartu ATM dan layanan perbankan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa masyarakat berpenghasilan rendah dan memiliki keterbatasan literasi digital cenderung membutuhkan waktu lebih lama dalam beradaptasi dengan sistem pembayaran digital.

Penelitian terdahulu juga mengungkapkan bahwa proses pembelajaran digital pada penerima bantuan sosial umumnya dipengaruhi oleh faktor usia, tingkat pendidikan, dan intensitas pendampingan. Penerima bantuan yang berusia lanjut dan berpendidikan rendah cenderung mengalami hambatan dalam memahami prosedur digital payment, seperti pengecekan saldo dan pencairan dana. Kondisi ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya yang menempatkan rendahnya literasi digital sebagai salah satu **kelemahan (Weaknesses)** dalam pendekatan SWOT terhadap implementasi digital payment.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa proses adaptasi digital dapat berkembang secara positif apabila didukung oleh pendampingan yang berkelanjutan dan metode pembelajaran yang sederhana. Dalam konteks penelitian ini, pendamping PKH dan petugas bank berperan penting sebagai fasilitator pembelajaran digital. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan digital

payment tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh efektivitas edukasi dan interaksi sosial yang menyertainya.

Dari perspektif SWOT, proses adaptasi dan pembelajaran digital dapat dipandang sebagai bagian dari **Strengths** dan **Opportunities** apabila masyarakat mampu menguasai teknologi secara mandiri. Pembelajaran digital yang berhasil akan mendorong perubahan perilaku positif, seperti meningkatnya kepercayaan diri, kemandirian, serta kemampuan mengelola keuangan secara lebih baik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa adaptasi digital yang optimal dapat menjadi pintu masuk bagi peningkatan inklusi keuangan masyarakat penerima bantuan sosial.

Namun, apabila proses pembelajaran digital tidak diimbangi dengan pendampingan yang memadai, hal ini berpotensi menimbulkan **Threats**, seperti ketergantungan terhadap pihak lain, kesalahan transaksi, hingga risiko penipuan. Oleh karena itu, penelitian terdahulu merekomendasikan perlunya strategi edukasi digital yang berkelanjutan dan kontekstual agar proses adaptasi digital masyarakat dapat berjalan secara efektif.

Dengan demikian, baik hasil penelitian ini maupun penelitian terdahulu menunjukkan bahwa proses adaptasi dan pembelajaran digital merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan digital payment pada program bantuan sosial. Pendekatan SWOT membantu mengidentifikasi posisi adaptasi digital sebagai aspek strategis yang perlu diperkuat untuk

mendorong perubahan perilaku masyarakat penerima PKH di Kota Sorong secara berkelanjutan.

Proses adaptasi berjalan secara bertahap. Pelatihan singkat dari petugas dan bantuan keluarga atau tetangga yang lebih paham teknologi menjadi faktor penentu keberhasilan adaptasi. Terdapat kecenderungan kolaborasi dalam keluarga maupun kelompok masyarakat untuk saling membantu memahami fitur-fitur digital payment.

(Hengky, laki-laki, 58 tahun)

*“Saya tidak bisa baca tulis, jadi biasanya anak saya yang bantu cek saldo atau transfer. Tapi lama-lama saya belajar juga.”*

(Mikel, Laki-laki, 55 tahun):

*“Saya belajar dari anak sendiri, dia bantu install aplikasi dan ajari cara lihat saldo. Kadang kalau lupa, saya tanya lagi ke tetangga yang juga terima bantuan. ”*

(Antoneta, Perempuan, 48 tahun):

*“Waktu ada pelatihan dari dinas sosial, saya ikut. Teman-teman juga banyak yang tanya-tanya, terus kami saling bantu. Jadi kalau ada yang susah, biasanya rame-rame belajar. ”*

(Yofalius, Laki-laki, 39 tahun):

*“Sekarang malah sering diskusi di posyandu, ibu-ibu suka sharing pengalaman cara tarik saldo atau transfer. Jadi lebih enak belajar bersama. ”*

Proses adaptasi masyarakat penerima bansos terhadap penggunaan digital payment berlangsung secara bertahap dan sangat dipengaruhi oleh lingkungan sosial terdekat. Banyak informan menuturkan bahwa mereka belajar menggunakan aplikasi digital payment melalui pendampingan keluarga, khususnya anak-anak atau cucu yang lebih fasih dalam penggunaan teknologi. Proses belajar ini sering kali dilakukan secara informal di rumah, posyandu, atau saat berlangsungnya pertemuan kelompok masyarakat. Selain itu, kehadiran petugas sosial yang aktif memberikan pelatihan dan simulasi secara langsung di lapangan sangat membantu mempercepat proses adaptasi teknologi baru ini. Pendampingan yang bersifat personal dan komunikatif terbukti mampu menurunkan tingkat kecemasan serta meningkatkan rasa percaya diri penerima dalam mengakses bantuan melalui digital payment.

Pada tahap selanjutnya, masyarakat mulai membangun komunitas belajar antar penerima bantuan di lingkungan tempat tinggal mereka. Pola gotong-royong dan saling bantu antarsesama penerima bansos menjadi ciri khas dalam proses pembelajaran digital payment. Beberapa informan bahkan membentuk kelompok kecil yang rutin berdiskusi dan saling bertukar pengalaman terkait penggunaan aplikasi, kendala yang dihadapi, serta solusi

yang ditemukan. Dengan adanya interaksi sosial ini, pengetahuan dan keterampilan digital perlahan menyebar secara luas di lingkungan masyarakat, sehingga jumlah warga yang mampu menggunakan digital payment secara mandiri terus bertambah. Fenomena ini menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis komunitas sangat efektif dalam mempercepat proses literasi dan adopsi teknologi keuangan digital di masyarakat.

#### 4.4.2 Perubahan Pola Konsumsi dan Pengelolaan Keuangan

Penerapan digital payment telah membawa perubahan pada pola konsumsi dan pengelolaan keuangan masyarakat penerima bansos. Sebagian informan mengaku lebih mudah memantau pengeluaran serta menabung sebagian dana bantuan karena saldo dapat terlihat jelas di aplikasi.

(Penina, perempuan, 39 tahun)

*“Kalau dulu uang tunai sering habis cepat, sekarang bisa lihat sisa saldo, jadi lebih bisa atur pengeluaran.”*

(Mariya, Perempuan, 37 tahun):

*“Kalau dulu dapat uang tunai, kadang langsung habis belanja. Sekarang bisa lihat sisa saldo, jadi bisa diatur, nggak langsung diambil semua.”*

(Alpius, Laki-laki, 50 tahun):

*“Semenjak pakai aplikasi, saya coba sisihkan sedikit, nggak langsung diambil semua. Rasanya lebih aman, soalnya uang nggak dipegang tunai.”*

(Mira, Perempuan, 43 tahun):

*“Memang masih suka tarik tunai, soalnya tidak semua toko bisa pakai pembayaran digital. Tapi sekarang jadi lebih hati-hati dalam membelanjakan uang.”*

Namun, pada beberapa kasus, keterbatasan merchant dan akses internet menjadi kendala tersendiri, sehingga masih ada keinginan untuk mencairkan bantuan dalam bentuk tunai.

Penerapan digital payment dalam penyaluran bantuan sosial telah memunculkan perubahan pola konsumsi di kalangan masyarakat penerima di Kota Sorong. Sebelum adanya inovasi ini, mayoritas penerima cenderung menarik seluruh dana bantuan secara tunai dan membelanjakannya dalam waktu singkat, sering kali tanpa perencanaan keuangan yang matang. Namun, setelah menggunakan digital payment, sebagian besar informan mengaku lebih mudah mengontrol pengeluaran karena dapat memantau saldo secara real time melalui aplikasi. Fitur-fitur seperti riwayat transaksi dan notifikasi saldo membantu masyarakat untuk lebih disiplin dalam membelanjakan dana bantuan. Beberapa informan bahkan mengembangkan kebiasaan menabung

sebagian dana bantuan karena merasa lebih aman dan praktis menyimpan uang secara digital.

Selain itu, perubahan pola konsumsi juga terlihat dari preferensi belanja masyarakat yang mulai beralih ke merchant atau warung yang menerima pembayaran digital. Masyarakat mulai terbiasa melakukan transaksi non-tunai untuk pembelian kebutuhan pokok, pulsa, atau pembayaran tagihan listrik. Namun, di sisi lain, masih terdapat kendala terkait keterbatasan jumlah merchant yang menerima pembayaran digital di beberapa wilayah, sehingga penerima bantuan tetap membutuhkan penarikan tunai dalam situasi tertentu. Meski demikian, secara umum, digital payment telah memberikan dampak positif dalam membentuk perilaku ekonomi yang lebih terencana, transparan, dan efisien di kalangan penerima bantuan sosial.

#### **4.4.3 Hambatan dan Tantangan Implementasi**

Implementasi digital payment dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Sorong tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Hambatan tersebut muncul baik dari faktor internal masyarakat penerima bantuan maupun faktor eksternal yang berkaitan dengan sistem dan lingkungan pendukung. Pembahasan ini mengaitkan temuan lapangan dengan hasil penelitian terdahulu dalam kerangka pendekatan SWOT.

Salah satu hambatan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah **rendahnya literasi digital masyarakat penerima PKH**. Sebagian

penerima bantuan, khususnya yang berusia lanjut dan memiliki tingkat pendidikan rendah, mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan kartu ATM, prosedur pencairan bantuan, serta pengecekan saldo. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keterbatasan kemampuan digital merupakan faktor penghambat utama dalam penerapan sistem pembayaran non-tunai pada kelompok masyarakat rentan. Dalam analisis SWOT, kondisi ini dikategorikan sebagai **Weaknesses**, karena berasal dari faktor internal penerima manfaat.

Selain itu, **keterbatasan infrastruktur dan akses layanan perbankan** juga menjadi tantangan dalam implementasi digital payment di Kota Sorong. Jarak yang relatif jauh ke mesin ATM atau agen bank serta keterbatasan jaringan komunikasi di beberapa wilayah menyebabkan penerima bantuan kesulitan mengakses dana secara tepat waktu. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa ketimpangan infrastruktur digital antarwilayah dapat menghambat efektivitas kebijakan digital payment. Faktor ini termasuk dalam aspek **Threats**, karena berasal dari lingkungan eksternal yang berada di luar kendali langsung penerima bantuan.

Hambatan berikutnya adalah **ketergantungan penerima bantuan terhadap pihak lain**, seperti pendamping PKH, anggota keluarga, atau pihak ketiga dalam proses pencairan bantuan. Ketergantungan ini berpotensi menimbulkan risiko penyalahgunaan bantuan dan mengurangi tujuan utama digital payment dalam mendorong kemandirian masyarakat. Penelitian terdahulu juga mengungkapkan bahwa ketergantungan terhadap pihak lain

menjadi salah satu tantangan serius dalam transformasi digital bantuan sosial, yang dalam pendekatan SWOT dapat dikategorikan sebagai kombinasi antara **Weaknesses** dan **Threats**.

Selain hambatan teknis dan sosial, tantangan lain yang dihadapi adalah **risiko keamanan transaksi digital**, seperti kehilangan kartu ATM, penyalahgunaan PIN, dan potensi penipuan. Kurangnya pemahaman penerima bantuan mengenai keamanan transaksi memperbesar risiko tersebut. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keamanan sistem dan edukasi pengguna merupakan faktor krusial dalam keberhasilan digital payment. Dalam kerangka SWOT, kondisi ini termasuk dalam aspek **Threats**, karena dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital.

Dari sisi kelembagaan, tantangan implementasi juga berkaitan dengan **keterbatasan intensitas pendampingan dan sosialisasi**. Pendamping PKH memiliki peran penting dalam proses adaptasi digital masyarakat, namun keterbatasan jumlah pendamping dan luasnya wilayah kerja sering kali menjadi kendala. Penelitian terdahulu merekomendasikan penguatan kapasitas pendamping sebagai strategi untuk mengatasi hambatan implementasi digital payment. Dalam analisis SWOT, kondisi ini dapat dilihat sebagai **Weaknesses** yang memerlukan strategi perbaikan berbasis peluang (Opportunities).

Dengan demikian, hambatan dan tantangan implementasi digital payment PKH di Kota Sorong mencakup aspek literasi digital, infrastruktur, ketergantungan sosial, keamanan transaksi, dan kelembagaan. Pendekatan SWOT membantu mengidentifikasi posisi masing-masing hambatan sebagai kelemahan dan ancaman yang perlu diminimalkan melalui strategi pendampingan, edukasi digital berkelanjutan, serta penguatan sistem dan infrastruktur pendukung.

Implementasi digital payment dalam penyaluran bantuan sosial di Kota Sorong masih menghadapi berbagai hambatan yang cukup kompleks. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan penerima bantuan, khususnya pada kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan pendidikan terbatas. Kurangnya pemahaman terhadap teknologi dan istilah-istilah dalam aplikasi sering kali menimbulkan kebingungan dan kekhawatiran tersendiri. Selain itu, infrastruktur jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah Kota Sorong menjadi kendala besar, terutama di daerah pinggiran dan kampung-kampung yang sulit dijangkau. Kondisi ini menyebabkan akses aplikasi digital payment menjadi terbatas, sehingga proses transaksi tidak dapat berjalan secara optimal.

Tantangan berikutnya muncul dari sisi ekosistem pendukung, yaitu masih minimnya jumlah merchant atau toko lokal yang menerima pembayaran secara digital. Hal ini menyebabkan sebagian penerima bantuan tetap memilih untuk menarik dana dalam bentuk tunai, sehingga tujuan utama pengurangan transaksi tunai belum sepenuhnya tercapai. Selain itu,

kekhawatiran masyarakat terhadap potensi penipuan digital dan keamanan data pribadi juga menjadi isu penting yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius dari pemerintah dan penyedia layanan keuangan digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital, penguatan infrastruktur, serta ekspansi merchant digital menjadi solusi strategis yang perlu diupayakan secara berkelanjutan.

#### **4.4.4 Implikasi Sosial dan Ekonomi**

Adopsi digital payment dalam penyaluran bantuan sosial membawa dampak sosial yang cukup signifikan di Kota Sorong. Salah satu perubahan yang menonjol adalah meningkatnya interaksi sosial dan solidaritas antar warga dalam proses pembelajaran penggunaan aplikasi digital. Masyarakat yang sebelumnya kurang akrab dengan teknologi kini mulai terlibat aktif dalam diskusi dan berbagi pengalaman seputar digital payment. Fenomena ini menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan kolaboratif, sehingga memperkuat kohesi sosial di tingkat komunitas. Selain itu, penggunaan digital payment juga mendorong terjadinya transformasi nilai dalam masyarakat, khususnya dalam hal transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana bantuan sosial.

Dari sisi ekonomi, digital payment memberikan kemudahan akses ke berbagai layanan keuangan yang sebelumnya sulit dijangkau oleh masyarakat berpenghasilan rendah. Adanya fitur pembayaran non-tunai, transfer, dan tabungan digital membuka peluang bagi penerima bantuan untuk lebih

mandiri secara ekonomi dan mengembangkan kebiasaan menabung. Beberapa informan menyatakan bahwa mereka mulai memanfaatkan aplikasi dompet digital untuk kebutuhan sehari-hari di luar pencairan bantuan, seperti pembelian pulsa atau pembayaran listrik. Dengan demikian, digitalisasi penyaluran bantuan sosial di Kota Sorong berpotensi mendorong inklusi keuangan dan mempersiapkan masyarakat menuju era ekonomi digital yang lebih adaptif dan berdaya saing.

#### **4.5 Pembahasan**

Pembahasan ini mengintegrasikan temuan penelitian lapangan mengenai penerapan digital payment dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Sorong dengan hasil penelitian terdahulu serta analisis menggunakan pendekatan SWOT. Fokus pembahasan diarahkan pada perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial, proses adaptasi digital, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan tantangan implementasi digital payment.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digital payment membawa perubahan perilaku yang relatif positif bagi masyarakat penerima PKH. Perubahan tersebut terlihat pada meningkatnya kemandirian penerima bantuan dalam mengakses dana bantuan, meningkatnya kesadaran terhadap pengelolaan keuangan rumah tangga, serta mulai terbentuknya kebiasaan menggunakan layanan keuangan formal. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sistem pembayaran digital dapat mendorong inklusi keuangan

dan perubahan perilaku ekonomi masyarakat berpenghasilan rendah apabila didukung oleh sistem yang transparan dan mudah diakses.

Dalam kerangka **Strengths**, digital payment terbukti memberikan kemudahan, transparansi, dan rasa aman bagi penerima bantuan sosial. Penyaluran dana secara langsung ke rekening penerima mengurangi potensi penyalahgunaan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program PKH. Kondisi ini memperkuat temuan penelitian terdahulu yang menempatkan digital payment sebagai instrumen efektif dalam reformasi tata kelola bantuan sosial.

Namun demikian, pembahasan juga menunjukkan bahwa perubahan perilaku masyarakat tidak berlangsung secara instan dan merata. Hambatan berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan akses infrastruktur, serta faktor usia dan pendidikan menjadi **Weaknesses** yang memengaruhi proses adaptasi digital masyarakat. Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa kelompok rentan memerlukan waktu dan pendampingan lebih lama dalam menguasai teknologi digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digital payment tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas pengguna.

Dari sisi **Opportunities**, digital payment membuka peluang besar dalam meningkatkan literasi keuangan dan pemberdayaan masyarakat penerima PKH. Dengan pendampingan yang berkelanjutan, penerima bantuan tidak hanya menjadi pengguna pasif, tetapi juga mampu memanfaatkan layanan keuangan digital untuk kebutuhan yang lebih produktif. Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa integrasi antara bantuan sosial dan edukasi keuangan dapat mempercepat perubahan perilaku menuju kemandirian ekonomi.

Di sisi lain, terdapat pula **Threats** yang perlu mendapat perhatian serius, seperti risiko keamanan transaksi, potensi penipuan, dan ketimpangan akses digital antarwilayah. Apabila ancaman ini tidak diantisipasi, maka kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital payment dapat menurun dan menghambat tujuan program PKH. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya perlindungan konsumen dan penguatan sistem keamanan dalam implementasi pembayaran digital.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa penerapan digital payment dalam penyaluran PKH di Kota Sorong merupakan kebijakan yang tepat dan relevan dengan perkembangan teknologi, namun memerlukan strategi implementasi yang komprehensif. Pendekatan SWOT membantu memetakan faktor internal dan eksternal yang memengaruhi perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial, sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Dengan memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman, digital payment berpotensi tidak hanya sebagai alat penyaluran bantuan sosial, tetapi juga sebagai sarana transformasi sosial dan ekonomi masyarakat penerima PKH di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya.

Penelitian ini menemukan bahwa penerapan digital payment pada penyaluran bantuan sosial di Kota Sorong telah menimbulkan berbagai perubahan, baik dari sisi persepsi, adaptasi, pola konsumsi, tantangan, maupun implikasi sosial-ekonomi masyarakat penerima. Hasil wawancara dan observasi mendalam

menunjukkan terjadinya dinamika adaptasi yang erat kaitannya dengan tingkat literasi digital, dukungan sosial, dan kesiapan infrastruktur di Kota Sorong.

#### **4.5.1 Persepsi Awal dan Penerimaan terhadap Digital Payment**

Temuan menunjukkan bahwa persepsi awal masyarakat terhadap digital payment cenderung didominasi oleh ketakutan dan keraguan. Hal ini sejalan dengan teori difusi inovasi (Rogers, 2003), di mana tahap pengetahuan dan persuasi atas inovasi baru sering diwarnai resistensi dan kecemasan akibat keterbatasan pemahaman teknologi. Wawancara dengan informan memperkuat bahwa kekhawatiran akan kesalahan penggunaan serta isu keamanan menjadi hambatan utama di tahap awal. Namun, persepsi masyarakat mulai berubah seiring adanya edukasi langsung dan pengalaman pribadi dalam menggunakan aplikasi, menunjukkan pentingnya strategi sosialisasi yang aktif dan mudah dipahami.

Lebih jauh, perubahan persepsi masyarakat terhadap digital payment diwarnai oleh pengalaman-pengalaman individual dan kolektif yang saling memengaruhi. Proses penyampaian informasi dan edukasi oleh petugas, baik dari pihak pemerintah maupun lembaga penyalur, menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan penerima bantuan. Pengalaman langsung menggunakan aplikasi, meskipun awalnya menimbulkan kecemasan, secara bertahap memberikan rasa aman dan familiar bagi sebagian besar informan. Selain itu, pengaruh lingkungan sekitar, seperti testimoni positif dari sesama penerima bantuan yang telah

berhasil menggunakan digital payment, turut mempercepat proses penerimaan teknologi baru ini. Adanya sosialisasi berbasis komunitas juga sangat membantu dalam mengurangi ketakutan terhadap risiko penipuan dan kekeliruan transaksi. Dalam konteks ini, penguatan komunikasi antara pemerintah, lembaga penyalur, dan masyarakat penerima mutlak diperlukan agar persepsi positif terhadap digital payment terus terjaga. Kesiapan petugas dalam memberikan pendampingan saat proses awal implementasi menjadi faktor yang tidak boleh diabaikan, terutama bagi kelompok rentan seperti orang tua dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah. Dengan demikian, perjalanan perubahan persepsi masyarakat Kota Sorong memperlihatkan bahwa adopsi inovasi digital di bidang sosial memerlukan pendekatan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan serta kekhawatiran masyarakat.

#### **4.5.2 Proses Adaptasi dan Dinamika Pembelajaran Digital**

Proses adaptasi digital payment sangat dipengaruhi oleh lingkungan sosial penerima bantuan. Penelitian ini menegaskan bahwa pembelajaran teknologi di tingkat akar rumput banyak terjadi melalui relasi interpersonal, khususnya dalam keluarga dan komunitas. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pembelajaran informal serta kolaborasi dalam kelompok kecil sangat membantu mengurangi hambatan literasi digital. Hal ini sesuai dengan pendekatan konstruktivistik dalam pendidikan orang dewasa, di mana transfer

pengetahuan lebih efektif dilakukan dengan cara partisipatif dan berbasis pengalaman nyata.

Selain pembelajaran informal dalam keluarga dan kelompok masyarakat, adaptasi terhadap digital payment juga didukung oleh adanya program pelatihan resmi yang diinisiasi oleh pemerintah daerah dan mitra penyalur. Program-program ini, meskipun belum merata di semua wilayah, telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan literasi digital di kalangan penerima bansos. Berdasarkan hasil observasi, peserta pelatihan yang telah memperoleh pemahaman dasar mengenai penggunaan aplikasi cenderung menjadi agen perubahan di lingkungannya, membagikan pengetahuan dan pengalaman kepada anggota komunitas lain yang masih mengalami kesulitan. Pola transfer pengetahuan seperti ini membentuk efek domino yang positif dalam penyebaran literasi digital secara luas dan berkelanjutan. Namun, tantangan tetap ada, terutama bagi masyarakat yang memiliki hambatan bahasa, akses terhadap perangkat digital, dan keterbatasan waktu akibat rutinitas harian. Oleh sebab itu, pendekatan kolaboratif yang melibatkan berbagai pihak termasuk tokoh masyarakat, lembaga pendidikan, dan sektor swasta sangat dibutuhkan untuk menciptakan ekosistem pembelajaran yang inklusif dan adaptif. Dengan demikian, proses adaptasi digital payment di Kota Sorong tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, melainkan juga hasil sinergi antara berbagai elemen masyarakat dan institusi terkait.

### 4.5.3 Perubahan Pola Konsumsi dan Pengelolaan Keuangan

Adopsi digital payment terbukti membawa perubahan positif dalam pengelolaan keuangan keluarga penerima bansos. Temuan ini konsisten dengan literatur yang menyebutkan bahwa transparansi transaksi digital dapat meningkatkan disiplin keuangan individu. Seperti disampaikan oleh informan bahwa fitur saldo dan riwayat transaksi membantu penerima untuk lebih bijak dalam membelanjakan dana bantuan, bahkan mulai menumbuhkan perilaku menabung. Namun, perubahan ini belum sepenuhnya merata karena masih adanya kebutuhan untuk transaksi tunai akibat keterbatasan merchant digital di lingkungan sekitar.

Transformasi perilaku keuangan yang dihasilkan dari penggunaan digital payment tampak tidak hanya pada sisi pengelolaan dana bantuan, tetapi juga pada pola konsumsi dan keputusan ekonomi keluarga secara lebih luas. Digitalisasi transaksi memungkinkan penerima bantuan untuk melakukan pencatatan dan pemantauan keuangan keluarga dengan lebih transparan dan akurat. Hal ini memberikan dampak jangka panjang berupa peningkatan kesadaran finansial serta kemampuan merencanakan pengeluaran agar lebih sesuai dengan kebutuhan prioritas. Di beberapa kasus, terdapat informan yang mulai membiasakan keluarga mereka menabung dan menahan diri dari pembelanjaan impulsif, sesuatu yang sebelumnya sulit dilakukan saat seluruh dana diterima secara tunai. Adopsi digital payment juga membuka akses masyarakat pada layanan keuangan

lainnya, seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transfer, sehingga partisipasi dalam ekonomi digital semakin meningkat. Namun demikian, tantangan berupa keterbatasan merchant dan infrastruktur tetap menjadi hambatan yang harus segera diatasi agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara optimal dan merata. Dengan demikian, perubahan pola konsumsi dan pengelolaan keuangan melalui digital payment tidak hanya meningkatkan kesejahteraan ekonomi rumah tangga, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya budaya finansial yang lebih modern dan bertanggung jawab di Kota Sorong.

Penerapan digital payment dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Sorong membawa perubahan pada pola konsumsi dan pengelolaan keuangan rumah tangga masyarakat penerima bantuan. Perubahan ini terlihat dari cara penerima memanfaatkan dana bantuan, menentukan prioritas pengeluaran, serta mengelola keuangan keluarga secara lebih terstruktur dibandingkan dengan sistem penyaluran tunai sebelumnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar penerima PKH mulai memprioritaskan penggunaan bantuan untuk kebutuhan pokok, seperti pangan, pendidikan anak, dan kesehatan. Kemudahan akses dana melalui rekening bank mendorong penerima bantuan untuk lebih selektif dalam menarik dan membelanjakan dana bantuan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sistem pembayaran

digital dapat meningkatkan kontrol individu terhadap pengeluaran dan mendorong perilaku konsumsi yang lebih rasional.

Dalam perspektif **Strengths**, digital payment memberikan kemudahan dalam menyimpan dana bantuan secara aman, sehingga penerima tidak harus menghabiskan bantuan dalam waktu singkat. Kondisi ini memperkuat kemampuan penerima PKH dalam mengatur waktu dan jumlah penarikan dana sesuai kebutuhan rumah tangga. Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa akses terhadap rekening bank dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap perencanaan keuangan jangka pendek.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa perubahan pola konsumsi belum sepenuhnya merata. Sebagian penerima bantuan masih menggunakan dana PKH untuk kebutuhan non-prioritas, terutama karena kurangnya pemahaman mengenai pengelolaan keuangan keluarga. Dalam analisis SWOT, kondisi ini termasuk dalam **Weaknesses**, karena berasal dari keterbatasan internal penerima bantuan, khususnya terkait literasi keuangan.

Dari sisi **pengelolaan keuangan**, digital payment mendorong penerima PKH untuk mulai mengenal konsep dasar pengelolaan keuangan, seperti menyimpan dana, membagi pengeluaran, dan mengatur waktu penarikan bantuan. Proses ini menjadi bagian dari pembelajaran keuangan yang bersifat informal, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian

terdahulu mengenai digitalisasi bantuan sosial. Dalam kerangka SWOT, kondisi ini dapat dikategorikan sebagai **Opportunities**, karena membuka peluang peningkatan literasi dan kemandirian ekonomi masyarakat.

Di sisi lain, terdapat pula tantangan yang berpotensi memengaruhi pola konsumsi dan pengelolaan keuangan penerima PKH. Biaya tambahan untuk transportasi menuju ATM atau agen bank, serta ketergantungan pada pihak lain dalam proses pencairan bantuan, dapat mengurangi efektivitas pengelolaan keuangan. Penelitian terdahulu menyoroti bahwa tanpa pendampingan yang memadai, digital payment berpotensi menimbulkan risiko pemborosan atau penyalahgunaan dana. Dalam pendekatan SWOT, kondisi ini termasuk dalam aspek **Threats**.

Secara keseluruhan, perubahan pola konsumsi dan pengelolaan keuangan masyarakat penerima PKH di Kota Sorong menunjukkan arah yang positif, meskipun belum optimal. Digital payment berperan sebagai instrumen yang mendorong perilaku konsumsi yang lebih terarah dan pengelolaan keuangan yang lebih tertib, namun keberhasilannya sangat bergantung pada tingkat literasi keuangan, pendampingan, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan.

#### **4.5.4 Hambatan dan Tantangan Implementasi**

Penting untuk dicatat bahwa keberhasilan implementasi digital payment dalam penyaluran bantuan sosial sangat bergantung pada kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan realitas sosial dan geografis

Kota Sorong yang sangat beragam. Hambatan teknis seperti keterbatasan jaringan internet di wilayah pinggiran dan minimnya fasilitas penunjang menjadi tantangan nyata yang dihadapi oleh para penerima bantuan. Selain itu, faktor kepercayaan terhadap sistem digital payment juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman negatif, baik yang dialami sendiri maupun didengar dari orang lain, seperti kasus penipuan atau kegagalan transaksi. Hal ini menimbulkan resistensi yang sulit dihilangkan hanya dengan pendekatan teknis semata, melainkan membutuhkan pendekatan humanis dan komunikatif yang berkelanjutan. Peran aktif pemerintah daerah dalam memperluas infrastruktur digital, memperbanyak merchant, serta menyediakan layanan pengaduan dan konsultasi yang mudah diakses menjadi sangat vital dalam mengatasi tantangan ini. Selain itu, penting untuk terus melakukan evaluasi dan penyesuaian kebijakan berdasarkan umpan balik langsung dari penerima bantuan, sehingga implementasi digital payment benar-benar dapat berjalan efektif, efisien, dan inklusif. Dengan demikian, mengatasi hambatan dan tantangan implementasi tidak hanya membutuhkan solusi teknis, tetapi juga komitmen bersama untuk membangun ekosistem digital yang ramah dan memberdayakan.

Implementasi digital payment dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Sorong menghadapi berbagai hambatan dan tantangan yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Hambatan tersebut bersumber dari faktor internal penerima bantuan, faktor

kelembagaan, serta faktor eksternal yang berkaitan dengan infrastruktur dan lingkungan sosial.

Salah satu hambatan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah **rendahnya literasi digital dan keuangan masyarakat penerima PKH**. Sebagian penerima bantuan masih mengalami kesulitan dalam menggunakan kartu ATM, memahami prosedur transaksi, serta menjaga keamanan data pribadi seperti PIN. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa keterbatasan kemampuan digital merupakan kelemahan utama dalam implementasi sistem pembayaran non-tunai pada kelompok masyarakat rentan. Dalam pendekatan SWOT, kondisi ini termasuk dalam aspek **Weaknesses**.

Hambatan berikutnya berkaitan dengan **keterbatasan infrastruktur dan akses layanan perbankan**. Jarak yang relatif jauh menuju mesin ATM atau agen bank, serta keterbatasan jaringan komunikasi di beberapa wilayah Kota Sorong, menyebabkan penerima bantuan mengalami kesulitan dalam mengakses dana bantuan secara tepat waktu. Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa ketimpangan akses infrastruktur digital menjadi tantangan serius dalam penerapan digital payment. Faktor ini dikategorikan sebagai **Threats** dalam analisis SWOT karena berasal dari lingkungan eksternal.

Selain itu, **ketergantungan penerima bantuan terhadap pendamping PKH atau pihak lain** dalam proses pencairan dana masih

cukup tinggi. Kondisi ini tidak hanya menghambat tujuan kemandirian penerima bantuan, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko penyalahgunaan bantuan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ketergantungan sosial merupakan tantangan dalam transformasi digital bantuan sosial, yang dalam kerangka SWOT dapat dipandang sebagai kombinasi antara **Weaknesses** dan **Threats**.

Tantangan lain yang muncul adalah **risiko keamanan transaksi digital**, seperti kehilangan kartu ATM, kesalahan transaksi, dan potensi penipuan. Kurangnya pemahaman mengenai keamanan digital membuat sebagian penerima bantuan rentan terhadap praktik-praktik tersebut. Penelitian terdahulu menekankan bahwa keamanan sistem dan edukasi pengguna merupakan faktor kunci dalam keberhasilan digital payment. Dalam analisis SWOT, kondisi ini termasuk dalam aspek **Threats**.

Dari sisi kelembagaan, hambatan implementasi juga terkait dengan **keterbatasan intensitas sosialisasi dan pendampingan**. Jumlah pendamping PKH yang terbatas serta luasnya wilayah kerja menjadi tantangan dalam memberikan edukasi digital secara merata. Penelitian terdahulu merekomendasikan penguatan kapasitas pendamping dan kolaborasi lintas sektor sebagai strategi untuk mengatasi hambatan ini. Dalam kerangka SWOT, kondisi ini dikategorikan sebagai **Weaknesses** yang memerlukan pemanfaatan peluang (**Opportunities**) untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, hambatan dan tantangan implementasi digital payment PKH di Kota Sorong mencerminkan perlunya strategi yang komprehensif dan berkelanjutan. Pendekatan SWOT membantu mengidentifikasi faktor-faktor penghambat sebagai kelemahan dan ancaman yang harus diminimalkan melalui peningkatan literasi digital, penguatan infrastruktur, pendampingan intensif, serta perlindungan keamanan transaksi agar tujuan program PKH dapat tercapai secara optimal.

#### **4.5.5 Implikasi Sosial dan Ekonomi**

Dampak positif lain dari penerapan digital payment adalah mulai terbangunnya budaya berbagi informasi dan literasi keuangan di tingkat komunitas. Proses gotong royong dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi tidak hanya mempererat hubungan sosial, tetapi juga memperkuat solidaritas dan rasa saling peduli antar warga. Selain itu, peningkatan literasi digital secara tidak langsung memperluas akses ekonomi masyarakat ke berbagai peluang usaha dan layanan keuangan yang sebelumnya sulit dijangkau. Beberapa penerima bantuan menyatakan mulai mencoba layanan fintech lain, seperti pembayaran asuransi atau pembelian barang secara online, berkat meningkatnya kepercayaan terhadap transaksi digital. Dengan demikian, digital payment berpotensi menjadi pintu masuk menuju transformasi ekonomi masyarakat Kota Sorong secara lebih luas, asalkan tantangan akses dan literasi dapat diatasi secara bertahap. Implikasi jangka panjangnya adalah lahirnya masyarakat

yang lebih inklusif secara keuangan, adaptif terhadap perubahan, serta mampu memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi secara berkelanjutan.

Penerapan digital payment dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Sorong menimbulkan berbagai implikasi sosial dan ekonomi bagi masyarakat penerima bantuan. Implikasi tersebut tidak hanya berkaitan dengan mekanisme penyaluran bantuan, tetapi juga memengaruhi pola perilaku, interaksi sosial, serta kondisi ekonomi rumah tangga penerima manfaat.

Dari sisi **implikasi sosial**, digital payment mendorong terbentuknya sikap kemandirian dan tanggung jawab pada masyarakat penerima PKH. Penerima bantuan dituntut untuk mengelola sendiri akses terhadap bantuan yang diterima melalui rekening bank. Kondisi ini mengurangi ketergantungan terhadap pihak ketiga dan memperkuat rasa percaya diri masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan keuangan formal. Dalam perspektif SWOT, kondisi ini termasuk dalam aspek **Strengths**, karena memperkuat kapasitas internal masyarakat penerima bantuan.

Selain itu, digital payment turut memengaruhi pola interaksi sosial di lingkungan masyarakat. Ketergantungan terhadap perantara dalam pencairan bantuan berkurang, sehingga potensi konflik sosial dan praktik pemotongan bantuan dapat diminimalkan. Temuan ini sejalan dengan

penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sistem pembayaran digital berkontribusi terhadap terciptanya hubungan sosial yang lebih adil dan transparan dalam program bantuan sosial.

Namun demikian, terdapat pula implikasi sosial yang bersifat negatif. Kesenjangan kemampuan digital antar penerima bantuan berpotensi menimbulkan ketimpangan sosial baru, terutama antara penerima yang mampu beradaptasi dengan teknologi dan yang masih mengalami kesulitan. Dalam kerangka SWOT, kondisi ini termasuk dalam **Weaknesses** dan **Threats**, yang perlu diantisipasi melalui pendampingan dan edukasi digital yang merata.

Dari sisi **implikasi ekonomi**, digital payment memberikan kemudahan dalam pengelolaan keuangan rumah tangga penerima PKH. Akses terhadap rekening bank memungkinkan penerima untuk menyimpan dana bantuan dengan lebih aman dan terencana. Hal ini berdampak pada meningkatnya kesadaran penerima bantuan dalam mengatur prioritas pengeluaran, terutama untuk kebutuhan pokok seperti pendidikan dan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa digital payment dapat memperbaiki perilaku ekonomi masyarakat berpenghasilan rendah.

Digital payment juga membuka peluang peningkatan **inklusi keuangan**, yang dalam analisis SWOT dikategorikan sebagai **Opportunities**. Masyarakat penerima PKH mulai mengenal layanan

keuangan formal dan berpotensi mengakses produk keuangan lainnya di masa depan. Kondisi ini dapat menjadi langkah awal dalam mendorong kemandirian ekonomi masyarakat penerima bantuan sosial.

Di sisi lain, terdapat implikasi ekonomi yang perlu diwaspadai, seperti biaya tambahan untuk transportasi menuju ATM atau agen bank, serta risiko kehilangan dana akibat kesalahan transaksi atau penipuan. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa tanpa sistem perlindungan dan edukasi yang memadai, digital payment dapat menimbulkan kerentanan ekonomi baru bagi masyarakat miskin. Dalam kerangka SWOT, kondisi ini termasuk dalam aspek **Threats**.

Secara keseluruhan, implikasi sosial dan ekonomi dari penerapan digital payment PKH di Kota Sorong bersifat kompleks dan multidimensional. Digital payment berpotensi menjadi instrumen pemberdayaan sosial dan ekonomi masyarakat apabila kekuatan dan peluangnya dimaksimalkan, serta kelemahan dan ancamannya diminimalkan melalui kebijakan pendampingan, edukasi digital, dan penguatan infrastruktur pendukung.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis digital payment terhadap perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. **Penerapan digital payment dalam penyaluran PKH di Kota Sorong telah berjalan dengan cukup baik** dan memberikan kemudahan, transparansi, serta keamanan dalam proses penerimaan bantuan sosial. Penyaluran bantuan secara langsung ke rekening penerima mampu mengurangi potensi penyalahgunaan dan meningkatkan akuntabilitas program.
2. **Digital payment mendorong perubahan perilaku masyarakat penerima bantuan**, khususnya dalam aspek kemandirian, pengelolaan keuangan, dan pola konsumsi. Penerima PKH mulai menunjukkan kemampuan dalam mengatur prioritas pengeluaran dan lebih terbiasa menggunakan layanan keuangan formal.
3. Berdasarkan **pendekatan SWOT**, penerapan digital payment memiliki:
  - a) **Strengths**, berupa kemudahan akses, transparansi, dan peningkatan literasi keuangan dasar;

- b) **Weaknesses**, berupa rendahnya literasi digital dan ketergantungan penerima terhadap pendamping atau pihak lain;
  - c) **Opportunities**, berupa peluang peningkatan inklusi keuangan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat;
  - d) **Threats**, berupa keterbatasan infrastruktur, risiko keamanan transaksi, serta ketimpangan akses digital.
4. **Hambatan dan tantangan implementasi digital payment** masih ditemukan, terutama terkait literasi digital, akses infrastruktur perbankan, keamanan transaksi, serta keterbatasan pendampingan. Hambatan tersebut memengaruhi kecepatan dan kualitas adaptasi masyarakat terhadap sistem pembayaran digital.
5. Secara keseluruhan, **digital payment berpotensi menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efektivitas program bantuan sosial**, namun keberhasilannya sangat bergantung pada dukungan pendampingan, edukasi digital, serta kebijakan yang berkelanjutan dan inklusif.

Berdasarkan wawancara mendalam dengan 15 penerima bantuan sosial PKH di Kota Sorong, diperoleh beberapa temuan utama terkait penggunaan digital payment dan perubahan perilaku masyarakat, yaitu:

1. Peningkatan Literasi Digital Sebagian besar informan mengaku awalnya merasa kesulitan menggunakan aplikasi digital pembayaran seperti e-wallet dan mobile banking. Namun, setelah adanya sosialisasi dari pendamping PKH dan pengalaman penggunaan secara berulang, mereka mulai terbiasa dan

mampu melakukan transaksi secara mandiri, seperti cek saldo, transfer dana, hingga pembayaran tagihan.

2. Efisiensi dan Kemudahan Transaksi Penerima bantuan sosial merasa penggunaan digital payment memberikan kemudahan dan efisiensi. Mereka tidak perlu lagi antri di bank atau kantor pos, sehingga waktu dapat dimanfaatkan untuk aktivitas lain. Selain itu, pencairan dana PKH juga lebih cepat diterima.
3. Perubahan Pola Konsumsi Terdapat perubahan pola konsumsi pada sebagian informan. Dengan akses yang lebih mudah ke dana bantuan, beberapa penerima cenderung lebih selektif dalam membelanjakan uang (misal: untuk kebutuhan pokok dan pendidikan). Namun, ada juga yang mengaku lebih mudah tergoda membeli barang konsumtif karena banyaknya promo digital payment.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dirumuskan penulis bagi pengembangan ilmu pengetahuan sesuai judul penelitian adalah seperti tercantum dibawah ini.

### 5.2.1. Untuk Pemerintah Kota Sorong dan Provinsi Papua Barat Daya

- a. Peningkatan Literasi Digital.

Pemerintah daerah dan lembaga penyalur bansos disarankan untuk secara berkelanjutan mengadakan sosialisasi dan pelatihan literasi digital yang menyasar seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah. Pelatihan dapat dilakukan

secara tatap muka maupun daring, serta melibatkan tokoh masyarakat sebagai agen literasi untuk mempercepat proses adaptasi.

b. Penguatan Infrastruktur dan Ekosistem Digital.

Pemerintah perlu meningkatkan infrastruktur jaringan internet di seluruh wilayah Kota Sorong agar distribusi digital payment dapat berjalan lancar dan merata. Selain itu, perlu didorong kolaborasi dengan pelaku usaha lokal untuk memperbanyak merchant yang menerima pembayaran digital, sehingga masyarakat tidak tergantung pada penarikan tunai.

c. Evaluasi dan Monitoring Program.

Penting untuk secara berkala melakukan evaluasi dan monitoring pelaksanaan digital payment dalam penyaluran bantuan sosial, dengan melibatkan aspirasi dan umpan balik langsung dari penerima manfaat. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kendala di lapangan dan melakukan penyesuaian kebijakan secara tepat sasaran.

### 5.2.2. Untuk Kampus Universitas Pendidikan Muhamadiyah Sorong.

Melalui Penelitian ini, diharapkan adanya seminar lanjutan tentang penggunaan Digital Payment dalam pemberian bantuan sosial kepada masyarakat yang diprioritaskan pada pemerintah daerah di wilayah Provinsi Papua Barat Daya agar pelayanan kepada masyarakat semakin baik dan maksimal.

### 5.2.3. Untuk Pihak Bank Indonesia dan Perbankan Nasional.

a. Perlindungan dan Keamanan Transaksi.

Edukasi mengenai keamanan bertransaksi digital harus ditingkatkan guna meminimalkan risiko penipuan dan kebocoran data. Pemerintah dan penyedia jasa digital payment perlu menyediakan layanan pengaduan dan pendampingan yang responsif terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat.

b. Sosialisasi Penggunaan Digital Paymen.

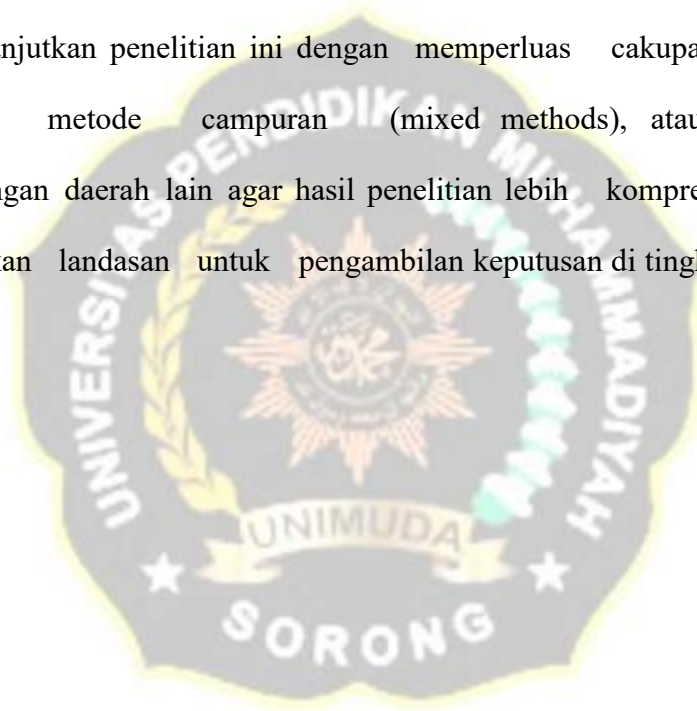
Perbankan dapat bekerjasama dengan Universitas Pendidikan Muhamadiyah Sorong dalam rangka sosialisasi penggunaan digital paymen.

5.2.3. Untuk Masyarakat Luas.

Diharapkan adanya kerjasama yang efektif antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan digital paymen, baik itu dalam pemberian dana bantuan sosial maupun dalam pemberian bantuan sosial dari alokasi dana pemerintah daerah.

5.2.4. Untuk Para Peneliti.

Melalui penelitian ini, saya berharap ada peneliti atau mahasiswa yang berkenan melanjutkan penelitian ini dengan memperluas cakupan wilayah, menggunakan metode campuran (mixed methods), atau melakukan komparasi dengan daerah lain agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat dijadikan landasan untuk pengambilan keputusan di tingkat kebijakan nasional.



### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu disadari agar hasil dan kesimpulan yang diperoleh dapat dipahami secara proporsional. Keterbatasan tersebut berkaitan dengan aspek metodologis, cakupan penelitian, serta kondisi lapangan selama proses pengumpulan data.

Pertama, penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif** dengan jumlah informan yang terbatas, yaitu 15 orang yang terdiri dari penerima bantuan sosial, petugas Dinas Sosial, perwakilan bank penyalur, dan tokoh masyarakat. Jumlah dan karakteristik informan tersebut belum sepenuhnya mewakili seluruh penerima Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Sorong, sehingga temuan penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara luas.

Kedua, data penelitian sangat bergantung pada **persepsi dan pengalaman subjektif informan**. Perbedaan latar belakang usia, tingkat pendidikan, dan kemampuan literasi digital berpotensi memengaruhi cara informan memahami dan menilai penerapan digital payment. Kondisi ini dapat menyebabkan variasi pandangan yang tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi objektif di lapangan.

Ketiga, penelitian ini belum mengukur secara kuantitatif **tingkat perubahan perilaku dan dampak ekonomi** yang ditimbulkan oleh penerapan digital payment, seperti peningkatan pendapatan, tabungan, atau efisiensi pengeluaran rumah tangga. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih menekankan pada aspek pemahaman, adaptasi, dan persepsi masyarakat.

Keempat, keterbatasan waktu dan kondisi lapangan turut memengaruhi kedalaman penggalian data, terutama dalam menjangkau seluruh kelurahan di Kota Sorong. Selain itu, keterbatasan akses infrastruktur dan jadwal informan juga menjadi kendala dalam proses wawancara dan observasi.

Dengan adanya keterbatasan tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian awal dan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang lebih komprehensif, baik dengan memperluas jumlah responden, menggunakan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran (mixed methods), serta menambahkan variabel lain yang relevan dengan implementasi digital payment dalam program bantuan sosial.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Keterbatasan Wilayah dan Sampel. Penelitian ini hanya dilakukan di Kota Sorong dengan jumlah informan terbatas, sehingga hasil yang diperoleh belum dapat digeneralisasi secara luas untuk seluruh wilayah Papua Barat Daya atau Indonesia bagian timur secara umum.
2. Keterbatasan Waktu dan Sumber Daya. Proses pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu tertentu dan bergantung pada keterbukaan serta ketersediaan informan. Beberapa responden sulit dijangkau, terutama di wilayah dengan akses internet terbatas.
3. Subjektivitas Informan. Sebagai penelitian kualitatif, data yang didapat sangat bergantung pada persepsi, pengalaman, dan kejujuran informan. Kemungkinan terdapat bias dalam penyampaian informasi yang tidak dapat sepenuhnya dihindari.

4. Fokus pada Persepsi dan Perilaku. Penelitian ini lebih memfokuskan pada aspek perubahan perilaku dan persepsi, sehingga belum mengkaji secara mendalam dampak ekonomi atau sosial dalam bentuk angka kuantitatif yang terukur.
5. Perkembangan Teknologi yang Dinamis Karena teknologi digital payment berkembang sangat cepat, hasil penelitian ini bersifat situasional sesuai kondisi saat penelitian dilakukan. Perubahan kebijakan, infrastruktur, atau perilaku masyarakat dapat terjadi pasca penelitian ini selesai.



## DAFTAR PUSTAKA

- A. Rachim, H., & Sutrisno, B. (2022). Sosialisasi FINTECH dan Literasi Keuangan Terhadap Pelaku UMKM di Desa Cinanjung Tanjung Sari Sumedang. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 258–267. <https://doi.org/10.30651/aks.v6i2.4972>
- Abdollah, A., & Sulo, M. (2018). The Meaning of Sipakatau Sipakalebbi Sipakainge in Wajo (A Semantical Analysis). *Tamaddun: Jurnal Bahasa, Sastra Dan Budaya*, 17(2), 79–85.
- Aisyah, N., Maharani, B., Afif, N., & Soraya Dewi, V. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup, Lingkungan Sosial, Locus of Control, dan Financial Technology terhadap Perilaku Keuangan (Studi Empiris pada Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi di Universitas se-Kedu). *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*, 7(7), 234–247. <https://journal.unimma.ac.id>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Akbar Rabbani, A., Tubastuvi, N., Yustina Rahmawati, I., & Widyaningtyas, D. (2024). PENGARUH LITERASI KEUANGAN, STATUS SOSIAL EKONOMI, LINGKUNGAN SOSIAL, LOCUS OFCONTROL DAN GAYA HIDUP TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN MAHASISWA. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(1), 456–475.
- Anwar, H., & Wardani, D. (2023). Analisis penggunaan fintech investasi saham online dengan TAM pada masa pandemi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 193–208. <https://doi.org/10.36407/akurasi.v5i3.901>
- Armayani, R. R., Chintiya Tambunan, L., Siregar, R. M., Lubis, N. R., & Azahra, A. (2021). Analisis Peran Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Penjualan Online. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8920–8928.
- Bockhop, F., Zeldovich, M., Cunitz, K., Van Praag, D., van der Vlegel, M., Beissbarth, T., Hagmayer, Y., von Steinbuechel, N., Åkerlund, C., Amrein, K., Andelic, N., Andreassen, L., Anke, A., Antoni, A., Audibert, G., Azouvi, P., Azzolini, M. L., Bartels, R., Barzó, P., ... Zoerle, T. (2022). Measurement invariance of six language versions of the post-traumatic stress disorder checklist for DSM-5 in civilians after traumatic brain injury. *Scientific Reports*, 12(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-022-20170-2>

- Bosnjak, M., Ajzen, I., & Schmidt, P. (2020). The theory of planned behavior: Selected recent advances and applications. *Europe's Journal of Psychology*, 16(3), 352–356. <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i3.3107>
- Darmawan, D., Fuady, A. H. R., Mardikaningsih, R., & Retnowati, E. (2022). Tiga Pilar Sukses: Perilaku Kewirausahaan, Etika Bisnis, dan Modal Sosial Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(5), 185–192. <https://doi.org/10.47065/tin.v3i5.4112>
- Dassah, S. S. (2023). *Event planning Crafting the perfect Chale Wote Street Art Festival atmosphere: How event planners are making a memorable event.*
- Febdia Pradani, Y., Rohman, M., & Saepuddin, A. (2020). Efektivitas model PjBL STEM dalam meningkatkan keterampilan menggambar teknik mahasiswa. *Jurnal Taman Vokasi*, 9(2), 101–109. <https://doi.org/10.30738/jtv.vXiY.0000>
- Fitrianingsih, D., Warman, C., Febrianata, E., & Sulistiana, I. (2023). OPTIMALISASI PLATFORM DIGITAL DALAM PENGEMBANGAN DESA WISATA TANJUNG LESUNG. *JURNAL NAULI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.1234/jurnal>
- Hadi, S., & Purwati, A. A. (2020). MODAL SOSIAL DAN INOVASI TERHADAP KINERJA BISNIS UMKM SOCIAL AND INNOVATION CAPITAL ON MSME BUSINESS PERFORMANCE. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 4(1), 255–262.
- Haloho, E., Idahwati, I., & Syaf'aini Harefa, H. (2021). SOSIALISASI FINANCIAL TECHNOLOGY(FINTECH)BAGI SISWA PAKET C DI PUSAT KEGIATANBELAJAR MASYARAKAT (PKBM) YABES MEDAN. *JurnalAbdimas Mutiara*, 2(1), 79–84.
- Halomoan Tambunan, K. A., Nababan, R., Anisa Siagian, R., Naiborhu, R., Harianti, S., & Jamaludin, J. (2025). Tinjauan Kritis Tentang Program Makan Bergizi Gratis Terhadap Produktivitas Belajar Siswa. *Katalis Pendidikan : Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Matematika*, 2(2), 21–31. <https://doi.org/10.62383/katalis.v2i2.1428>
- Heukelom, F. (2006). Kahneman and Tversky and the Origin of Behavioral Economics. *Tinbergen Institute Amsterdam*, 1–25.
- Howe, E. I., Zeldovich, M., Andelic, N., von Steinbuechel, N., Fure, S. C. R., Borgen, I. M. H., Forslund, M. V., Hellstrøm, T., Sørberg, H. L., Sveen, U., Rasmussen, M., Kleffelgaard, I., Tverdal, C., Helseth, E., Løvstad, M., Lu, J., Arango-Lasprilla, J. C., Tenovuo, O., Azouvi, P., ... Zoerle, T. (2022).

Rehabilitation and outcomes after complicated vs uncomplicated mild TBI: results from the CENTER-TBI study. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08908-0>

Kenale Sada, Y. M. V. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup dan Lingkungan Sosial Terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 2(2), 86–99. <https://doi.org/10.55587/jla.v2i2.35>

Khairunisa, N. A., & Sabaria, S. (2023). Pengaruh Literasi Digital terhadap Minat Berwirausaha Digital Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 130–140.

Khairunisa, N. A., Sabaria, S., & Danuwijaya, T. (2023). EDUKASI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK BERBISNIS PADA SISWA SMA NEGERI 2 KABUPATEN SORONG. *IGKOJEI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 119–125. <https://doi.org/10.46549/igk>

Nugroho, S. (2008). *Metode Kuantitatif edisi pertama* (J. Rizal, Ed.; 1st ed., Vol. 1). UNIB Press.

Nurinaya, N., Maharani Suara, S., & Trisnawati, T. (2022). KEBIJAKAN NORWEGIA MENGHADAPI PANDEMI COVID-19 DALAM ASPEK EKONOMI DAN SOSIAL. *Journal of International Relations (JoS)*, 1(1), 67–76. <https://doi.org/10.36232>

Pesa Nugraha, P. (2023). KEUNIKAN MODEL MARKETING DARI MULUT KE MULUT DALAM ERA DIGITAL. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(10), 3160–3169. <https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp>

Rabbani, A. (2023). Manajemen Operasional Di Era Digital Dan Perkembangan E-Commerce. *Journal of Creative Power and Ambition*, 1(1), 1–13. <https://edujavare.com/index.php/jcpaWebsite>:<https://edujavare.com/>

Rijal Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>

Riptiono, S. (2023). LITERASI BISNIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN UMKM. *ABDIMAS SEAN: Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia SEAN*, 1(2), 30–33. <https://doi.org/10.14421/njpi.2022.v2i1-1>

- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). PENELITIAN METODE KUANTITATIF. *CENDIKIA PENDIDIKAN*, 5(6), 1–10. <https://doi.org/10.9644/sindoro.v4i5.3317>
- Santoso, D., Indarto, I., & Sadewisasi, W. (2019). POLA PENINGKATAN KINERJA BISNIS UKM MELALUI MODAL SOSIAL DAN MODAL MANUSIA DENGAN KEBIJAKAN PEMERINTAH SEBAGAI MODERATING. *Dinamika Sosial Budaya*, 21(2), 152–171. <http://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb>
- Sari, E. P., Simatupang, J., Kadariah, S., Subhan, Z. N., Masyitah, E., & Intana, T. (2023). Basic Exploration and Literacy of Financial Management in the Creative Economy in Utilizing Digital-Based Tourism. *Community Service Journal) e-ISSN*, 2(2), 284–291. <https://doi.org/10.22303/upu.1.1.2021.01-10>
- Sismar, A., & Sudirman, S. (2023). DOMPET DIGITAL PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ONLINE. *FAIR: Financial and Accounting Indonesian Research*, 3(2), 92–99. <https://doi.org/10.36232/fair.v3i24.5582>
- Stephanie Hidayat, V., Angela, A., Tjun Tjun, L., Indrawati Marpaung, E., Lestari Dewi, N., & Maranatha, K. (2024). Training on the Creation and Digitalization of Financial Reports for the Success of MSMEs in the Future. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 15(4), 817–823. <http://journal.upgris.ac.id/index.php/e-dimas>
- Susilowati, E., Permadi, A., Hariyanti, S., Munir, M., & Wahyudi, A. (2023). Analysis of the Implementation of Digitalization of Financial Statements in Micro, Small, and Medium Enterprises. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 6(4), 1048–1054. <https://doi.org/10.37275/oaijss.v6i4.170>
- Yusril, Y., Jarkoni, J., & Audina, Y. C. (2023). Assistance in Financial Reporting for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs): A Case Study of Frozen Food Segara Biru in South Tambun District. *Pasundan Community Service Development*, 1(1), 5–9. <https://doi.org/10.56457/pascomsidev.v1i1.54>

## LAMPIRAN

### Tabulasi Hasil Wawancara Informan

*Analisis Digital Payment terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Penerima Bantuan Sosial di Kota Sorong, Provinsi Papua BaratDaya*

Kode Informan	Jenis Kelamin	Usia	Kelurahan	Pertanyaan Kunci	Ringkasan Jawaban
A	Perempuan	42	Malanu	Bagaimana pandangan Ibu terhadap penggunaan digital payment untuk bansos pertama kali?	Awalnya bingung dan ragu, takut salah. Setelah dibimbing anak dan petugas, merasa lebih mudah dan percaya.
B	Laki-laki	60	Malawei	Apa kesulitan utama yang Bapak alami saat pertama kali menggunakan aplikasi digital payment?	Belum pernah pakai HP Android, takut salah pencet, mulai paham setelah sosialisasi dari kelurahan.
C	Perempuan	36	Rufei	Bagaimana perasaan Ibu setelah mendengar ada kasus uang hilang di digital payment?	Awalnya khawatir, setelah dijelaskan petugas bank jadi lebih percaya dan tetap hati-hati.
D	Laki-laki	55	Klasaman	Dari mana Bapak belajar menggunakan aplikasi digital payment?	Belajar dari anak sendiri, sering bertanya ke tetangga penerima bansos lain.
E	Perempuan	48	Klawalu	Apakah ada pelatihan atau bantuan saat belajar menggunakan digital payment?	Pernah ikut pelatihan dari dinas sosial, sering belajar bersama teman-teman penerima bansos.
F	Laki-laki	39	Remu Selatan	Bagaimana cara Bapak mengatasi kesulitan menggunakan aplikasi?	Sering diskusi di posyandu dengan ibu-ibu lain, saling sharing dan belajar bersama.
G	Perempuan	37	Malanu	Apakah ada perubahan dalam mengatur keuangan setelah menerima bansos secara digital?	Lebih mudah mengatur pengeluaran, bisa memantau saldo dan menghindari habis secara cepat.
H	Laki-laki	50	Klasaman	Apakah Bapak kini punya kebiasaan menabung dari bantuan sosial yang diterima?	Ya, mulai sisihkan sebagian dana di aplikasi, merasa lebih aman dibanding pegang uang tunai.

Kode Informan	Jenis Kelamin	Usia	Kelurahan	Pertanyaan Kunci	Ringkasan Jawaban
I	Perempuan	43	Malawei	Apakah semua kebutuhan bisa dibayar dengan digital payment?	Tidak semua, kadang harus tarik tunai karena tidak semua toko terima pembayaran digital.
J	Perempuan	61	Rufei	Apa kendala utama Ibu saat menggunakan aplikasi digital payment?	Sering kesulitan karena jaringan internet di rumah tidak stabil.
K	Laki-laki	46	Klawalu	Apakah toko di sekitar rumah sudah banyak yang menerima pembayaran digital?	Belum banyak, jadi kadang tetap harus pakai uang tunai.
L	Perempuan	54	Remu Selatan	Pernahkah Ibu mendapat pesan atau tawaran mencurigakan terkait bantuan sosial digital?	Pernah dapat pesan mencurigakan, takut tertipu, jadi lebih hati-hati saat menerima notifikasi.
M	Perempuan	41	Malanu	Bagaimana hubungan Ibu dengan tetangga setelah penggunaan digital payment?	Lebih akrab, sering saling membantu saat ada kesulitan dengan aplikasi.
N	Laki-laki	44	Malawei	Apakah Bapak terbantu dengan fitur digital payment dalam kehidupan sehari-hari?	Ya, kini lebih mudah bayar listrik, pulsa, dan kebutuhan lain secara aplikasi tanpa perlu antri.
O	Perempuan	35	Klawalu	Apakah keluarga ikut terlibat membantu penggunaan digital payment?	Anak-anak sangat membantu, sekarang seluruh keluargajadi paham aplikasi dompet digital.

### Dokumentasi Penyaluran Bansos PKH (Program Keluarga Harapan) di Kota Sorong







