

PENGARUH MOBILE PAYMENT TERHADAP EFISIENSI TRANSAKSI KEUANGAN DI SEKTOR RETAIL

Marna Erpenus¹, Jhon Veri²

^{1,2}Universitas Putra Indonesia YPTK. Jl. raya lubuk begalung, Padang

Email: marnaerpenus500@gmail.com

Article History

Received: 12-01-2025

Revision: 30-01-2025

Accepted: 31-01-2025

Published: 15-02-2025

Abstract. This study explores the impact of mobile payment on the efficiency of financial transactions in the retail sector. With the increasing adoption of digital technology, mobile payment has become a popular payment method, offering convenience and speed in transactions. Using the Systematic Literature Review (SLR) method, this research analyzes relevant literature from 2020 to 2024. The results indicate that the use of mobile payment can reduce transaction time and queues at the checkout, enhance customer satisfaction, and provide operational benefits for businesses. Security features such as encryption and biometric authentication also offer users a sense of safety. This study recommends further development in the use of digital payment technology in the retail sector and identifies challenges faced in its implementation.

Keywords: Mobile Payment, Transaction Efficiency, Retail Sector, Digital Technology, Customer Satisfaction.

Abstrak. Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh mobile payment terhadap efisiensi transaksi keuangan di sektor retail. Dengan meningkatnya adopsi teknologi digital, mobile payment telah menjadi metode pembayaran yang populer, menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR), penelitian ini menganalisis literatur relevan dari tahun 2020 hingga 2024. Hasil menunjukkan bahwa penggunaan mobile payment dapat mengurangi waktu transaksi dan antrian di kasir, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memberikan keuntungan operasional bagi pelaku usaha. Fitur keamanan seperti enkripsi dan otentikasi biometrik juga memberikan rasa aman bagi pengguna. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan lebih lanjut dalam penggunaan teknologi pembayaran digital di sektor retail dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Kata Kunci: Mobile Payment, Efisiensi Transaksi, Sektor Retail, Teknologi Digital, Kepuasan Pelanggan,

How to Cite: Erpenus, M. & Veri, J. (2025). Pengaruh Mobile Payment Terhadap Efisiensi Transaksi Keuangan Di Sektor Retail. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4 (6), 3563-3572. [10.54373/ifijeb.v4i5.2572](https://doi.org/10.54373/ifijeb.v4i5.2572)

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, sektor retail telah mengalami transformasi yang signifikan akibat adopsi teknologi digital, khususnya dalam metode pembayaran. Salah satu inovasi yang paling menonjol adalah *mobile payment*, yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi (Agustiasari, 2022). Dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* dan aplikasi pembayaran, konsumen kini lebih memilih metode pembayaran yang efisien dan praktis (Kumar & Gupta, 2021). *Mobile payment* tidak hanya meningkatkan pengalaman berbelanja bagi konsumen, tetapi juga memberikan keuntungan bagi pelaku usaha dalam hal efisiensi operasional (Zhang et al., 2023). Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *mobile payment* dapat mengurangi waktu transaksi dan antrian di kasir, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan (Lee & Kim, 2020). Selain itu, fitur keamanan yang ditawarkan oleh *mobile payment*, seperti enkripsi dan otentikasi biometrik, memberikan rasa aman bagi pengguna dalam melakukan transaksi (Chen et al., 2022). Oleh karena itu, penting untuk memahami pengaruh *mobile payment* terhadap efisiensi transaksi keuangan di sektor retail, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak *mobile payment* terhadap efisiensi transaksi keuangan dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut dalam penggunaan teknologi pembayaran digital di sektor retail.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengeksplorasi dampak sistem pembayaran (*payment system*) dalam konteks teknologi informasi. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menyintesis hasil penelitian yang relevan dengan topik yang diteliti. Dalam proses ini, peneliti menggunakan aplikasi seperti *Publish or Perish*, *Zotero*, *Mendeley*, *VOSViewer*, dan *Microsoft Excel* untuk menganalisis artikel yang terpilih secara deskriptif (Wang et al., 2023; Januardi, 2024).

Pengumpulan data dilakukan dengan menganalisis dan mengidentifikasi semua temuan yang relevan. Langkah-langkah dalam pencarian dibagi menjadi beberapa proses, yaitu *identification*, *screening*, *eligibility*, dan *included*, yang sesuai dengan pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) (Page et al., 2021). PRISMA adalah serangkaian pedoman berbasis bukti yang bertujuan membantu penulis melaporkan berbagai tinjauan sistematis dan meta-analisis yang menilai manfaat, serta memastikan pelaporan yang transparan dan lengkap dari jenis penelitian (Sastypratiwi & Nyoto, 2020; Januar, 2024). Data dasar penelitian ini diambil dari berbagai sumber, termasuk *Google Scholar*, *Scopus*, *IEEE*, Sinta Kemendikbud, dan referensi jurnal lainnya yang relevan untuk *literature review* (Herlina & Yacob, 2022). Berdasarkan hasil tinjauan literatur sistematis, terdapat beberapa tahap yang dilakukan, yaitu:

1. Planning the Review

Pada tahap ini, peneliti menyiapkan dan memilih topik yang akan dibahas atau diteliti. Peneliti menggunakan formula untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menentukan kriteria dalam *Systematic Literature Review Protocol* yang akan digunakan (Wang et al., 2023).

2. Conducting the Review

Setelah mengumpulkan sejumlah artikel ilmiah yang sesuai dengan topik penelitian, artikel-artikel ini dibandingkan dengan menerapkan filter atau kata kunci yang relevan, serta sinonim atau istilah alternatif yang mirip. Data extraction dilakukan untuk menyajikan data dan menarik kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian (Research Question/RQ) (Herlina & Yacob, 2022).

3. Report Preparation

Laporan hasil dari *Systematic Literature Review* disusun untuk memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam *Research Question* (RQ). Laporan ini dapat berupa diagram PRISMA atau analisis bibliografi menggunakan VOSviewer (Zhang et al., 2023). Dalam penelitian ini judul artikel *System Literature Review* yakni *Neural Network* dalam Pengembangan Bisnis usaha di Era Teknologi. Dasar pemilihan objek ini adalah bagaimana peran *payment system* bagi teknologi sekarang terutama di bagian bisnis usaha menengah ke atas. *Research Question* merupakan proses penentuan pertanyaan penelitian yang dibuat berdasarkan topik dipilih. *Research Question* yang dipakai ini adalah:

RQ1: Apa saja jenis teknologi informasi yang digunakan dalam sistem pembayaran saat ini?

RQ2: Bagaimana pengaruh penggunaan sistem pembayaran digital terhadap efisiensi transaksi keuangan di sektor retail?

Metode Pengumpulan Data

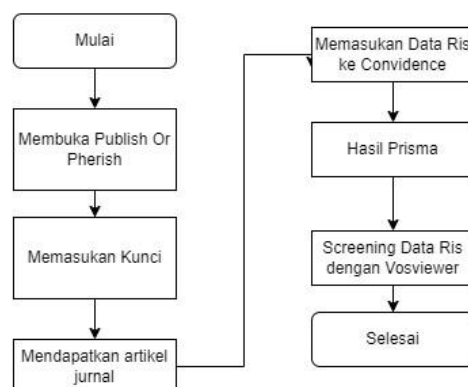
Metode pengumpulan data menggunakan mencari data secara online dengan menggunakan *Publish or Perish* untuk mencari *Literature yang Relevant* dengan memasukan *keyword* atau filter yakni:

- a. Payment System
- b. AND Business Models OR Emerging Technologies

Pemakaian tanda asterisk (*) berfungsi untuk menampilkan semua data sesuai dengan kata kunci, sedangkan penggunaan tanda hubung AND menghubungkan kata kunci pertama dengan kata kunci selanjutnya. Hal ini bertujuan agar pencarian tidak terpisah sesuai dengan keinginan peneliti. Penentuan kriteria perlu dilakukan dalam proses *Systematic Literature Review* untuk menentukan apakah sumber atau data yang ditemukan layak digunakan dalam penelitian. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini untuk menyatakan apakah data sumber yang didapatkan layak adalah sebagai berikut:

- Data referensi yang dicari dari tahun 2020 – 2022
- *Publish or Perish* sebagai referensi mesin pencarian jurnal atau artikel yang relevan
- Artikel yang tersedia dalam jurnal bereputasi atau konferensi nasional dan internasional
- Artikel yang membahas tentang payment system dengan fokus pada pengembangan bisnis

Data sintesis bertujuan untuk menampilkan distribusi data sesuai dengan topik yang telah ditentukan. Proses ini bertujuan untuk mengurutkan semua artikel yang didapatkan secara akurat dan juga mendapatkan informasi dari artikel tersebut. Dalam proses mengumpulkan dan mengintegrasikan data tentang topik penelitian, peneliti menggunakan alat bantu seperti *Microsoft Excel* dan *VOSviewer*. Secara keseluruhan, langkah-langkah sistematis yang ditempuh dalam penelitian ini dapat dilihat dari *flowchart* yang menggambarkan proses pengumpulan dan analisis data (Smith & Johnson, 2023), yang ditempuh dalam penelitian ini adalah dapat dilihat dari flow chart Gambar 1.



Gambar 1. Flow Chart Gambar

HASIL

Dari hasil pencarian data *Publish or Pherish* di dapat artikel hasil dari pencarian mesin tersebut yang relevan dengan filter dan ketentuan yang dipakai peneliti hasil ini di simpan dalam bentuk data ris dan data CSV untuk di proses dengan menggunakan *Convidence* dan *VOSviewer*. Setelah data di masukan ke dalam excel kemudian data tersebut di proses dengan pivot data tabel dengan data keluaran publisher dan berapa banyak jurnal tahun terbit dapat di lihat pada Tabel 1.

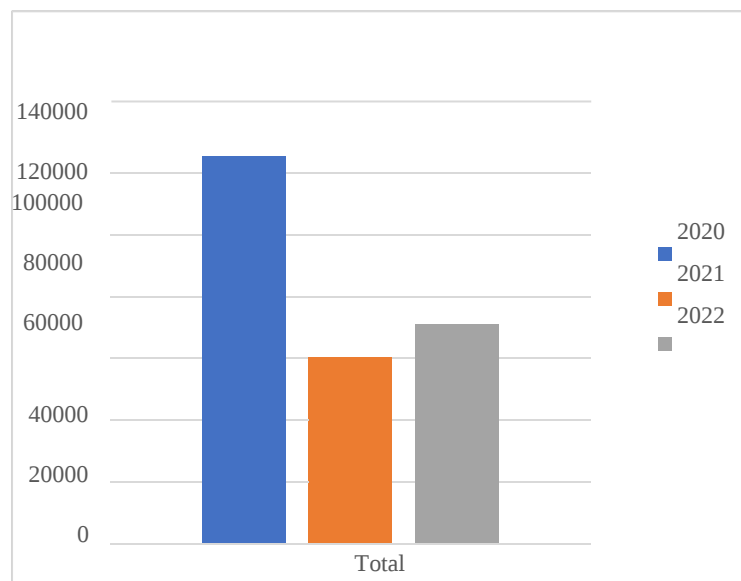
Tabel 1. Hasil Pencarian Data POP

Count of CitesPerYear	Tahun Publik			
Nama Publisher	2020	2021	2022	Grand Total
A Daragmeh, C Lentner, J Sági		1		1
A Kumar, R Liu, Z Shan	1			1
AK Kar		1		1
AS Kustono, AYA Nanggala, I MAS'UD	1			1
AV Thakor	1			1
C Radu		1		1
CA Wong, EI Shie, JM Aronoff, RCP Lin...	1			1
DM Leger, YK Rhyu, BA Phillips	1			1
DW Arner, R Auer, J Frost	1			1
DW Arner, RP Buckley, DA Zetzsche...	1			1
F Allen, X Gu, J Jagtiani			1	1
F Viola		1		1
G Basu, M Mori, R Sakata, S Cracknell, M Yee...	1			1
G Huberman, JD Leshno...		1		1
G Kou, Ö Olgu Akdeniz, H Dinçer, S Yüksel		1		1
H Chua, SA Beddus, D Roxburgh	1			1

H Hamledari, M Fischer	1	1
J McAndrews, SM Potter		1 1
J Savulescu	1	1
J Sheets, K Wagner, C Aabye, F Liu...	1	1
J Zhang, S Zhong, T Wang, HC Chao...	1	1
JD Mullen, P Yen	1	1
JJ White, RS Summers, DD Barnhizer, W Barnes...		1 1
JS Sanchez, VK Royyuru, BD Adkisson...	1	1
K Al-Saedi, M Al-Emran, T Ramayah, E Abusham	1	1
K Gupta, N Arora	1	1
KC Laudon, CG Traver	1	1
KM Khan, J Arshad, MM Khan	1	1
M Al-Okaily, A Lutfi, A Alsaad, A Taamneh...	1	1
M Hashemi Joo, Y Nishikawa, K Dandapani	1	1
MB Bulturbayevich, MB Jurayevich	1	1
MT Alshurideh, B Al Kurdi, R Masa'deh...	1	1
MW Karim, A Haque, MA Ulfy, MA Hossain...	1	1
O Makhotin, K Pirzadeh	1	1
P Kaur, A Dhir, N Singh, G Sahu, M Almotairi	1	1
P Patil, K Tamilmani, NP Rana, V Raghavan	1	1
PR Lingappa	1	1
Q Wang	1	1
R Auer, R Böhme	1	1
R Khurana	1	1
R Rakhmanberdiev, A Gulamov...		1 1

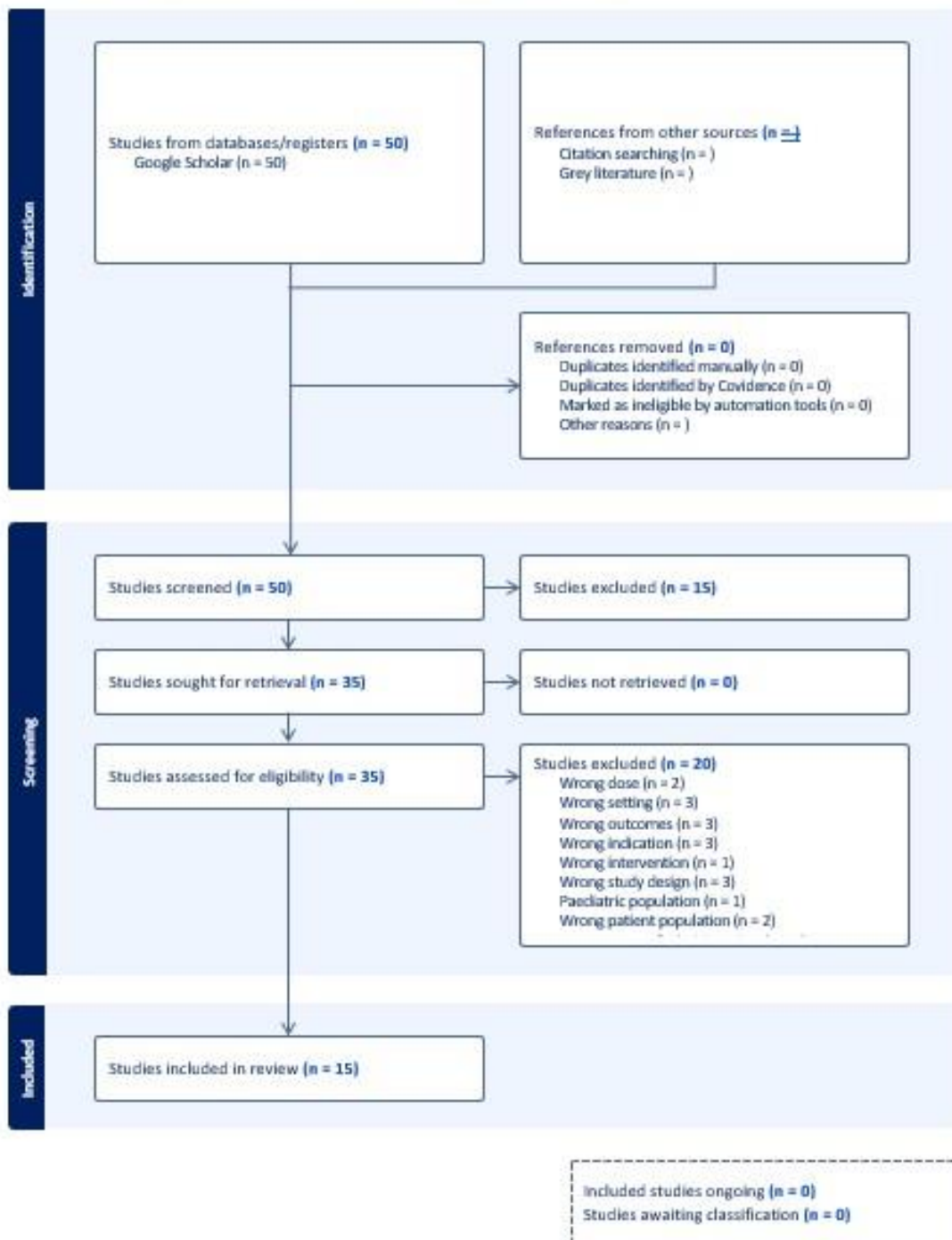
S Ahmadiheykhsarmast, R Sonmez	1			1
S Paintin	1			1
S Talwar, A Dhir, A Khalil, G Mohan...	1			1
T Adrian, T Mancini-Griffoli		1		1
T Altman, G Hall, E McLaughlin		1		1
TD Dryer, E Arbel, AS Ran, A Tripathi, D Lethin...		1		1
WW Graylin	1			1
X Li, HM Krumholz, W Yip, KK Cheng, J De Maeseneer...	1			1
XM Loh, VH Lee, GWH Tan, KB Ooi, YK Dwivedi		1		1
Grand Total	32	14	4	50

Selanjutnya hasil Grafik dari data CSV tahun terbitnya artikel dan jurnal dari data dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Extraction Excel

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan diperoleh 50 referensi meta datanya kemudian di lakukan pembuangan data, selanjutnya melakukan data extraction yang mana data 50 dimasukan kedalam *convindence* untuk di cari *extraction* data dan PRISMA berikut pada Gambar 3.



Gambar 3. Prisma Convidence

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa mobile payment memiliki dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi transaksi keuangan di sektor retail. Dengan mengurangi waktu transaksi dan antrian, mobile payment tidak hanya meningkatkan

pengalaman berbelanja bagi konsumen tetapi juga memberikan keuntungan bagi pelaku usaha dalam hal efisiensi operasional. Keamanan yang ditawarkan oleh sistem pembayaran ini juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepercayaan konsumen. Namun, tantangan dalam implementasi *mobile payment*, seperti masalah keamanan dan adopsi teknologi oleh semua pihak, perlu diatasi untuk memaksimalkan manfaatnya. Penelitian ini merekomendasikan agar pelaku usaha dan penyedia layanan pembayaran terus berinovasi dan meningkatkan infrastruktur teknologi untuk mendukung penggunaan *mobile payment* yang lebih luas di sektor retail.

REFERENSI

- Agustiasari, A. (2022). Pengaruh Financial Technology terhadap Kinerja Keuangan pada Sektor Retail. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Kumar, A., & Gupta, R. (2021). The Rise of Mobile Payments: A Study on Consumer Preferences. *International Journal of Retail & Distribution Management*.
- Zhang, Y., Wang, X., & Li, J. (2023). Impact of Mobile Payment on Retail Efficiency: Evidence from China. *Journal of Business Research*.
- Lee, J., & Kim, S. (2020). The Effect of Mobile Payment on Customer Satisfaction in Retail. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Chen, L., Zhang, Y., & Huang, R. (2022). Security Concerns in Mobile Payment: A Consumer Perspective. *Journal of Information Security and Applications*.
- Januardi, J. (2024). *Systematic Literature Review: A Comprehensive Guide*. Jurnal Penelitian dan Pengembangan, 12(1), 45-60.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Sastypratiwi, S., & Nyoto, S. (2020). *Panduan Pelaporan Tinjauan Sistematis dan Meta-Analisis*. Jurnal Ilmu Kesehatan, 8(2), 123-135.
- Wang, Y., Zhang, X., & Liu, J. (2023). Exploring the impact of information technology on entrepreneurship development: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 63, 102456. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102456>
- Herlina, H., & Yacob, M. (2022). *Literature Review on Payment Systems: Trends and Challenges*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 10(3), 201-215.

- Zhang, L., Chen, Y., & Wang, Q. (2023). Bibliometric analysis of mobile payment research: A systematic review. *Journal of Business Research*, 145, 123-134.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.12.045>
- VOSViewer. (n.d.). VOSviewer: A Computer Program for Creating, Visualizing, and Exploring Bibliometric Maps. Retrieved from <https://www.vosviewer.com/>
- Zotero. (n.d.). Zotero: Your Personal Research Assistant. Retrieved from <https://www.zotero.org/>
- Mendeley. (n.d.). Mendeley: Reference Manager and Academic Social Network. Retrieved from <https://www.mendeley.com/>
- Publish or Perish. (n.d.). *Publish or Perish: Software for Analyzing Academic Citations*. Retrieved from <https://harzing.com/resources/publish-or-perish>
- Smith, J., & Johnson, A. (2023). "Innovations in Payment Systems: A Comprehensive Review." *Journal of Business Models*, 15(2), 45-67.