

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Peran pemerintah dan sektor publik ditekan untuk dapat memberikan manfaat sosial dan ekonomi yang berkelanjutan bagi masyarakat. Melalui penciptaan nilai publik pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam pengukuran nilai publik yang kuat juga membutuhkan pemahaman tentang apa yang benar-benar penting bagi publik. Pemerintah sebagai badan usaha sektor publik dapat menciptakan nilai (memuaskan keinginan warga) dilakukan melalui usaha dengan kewenangan yang dipercayakan kepada mereka para manajer publik untuk menghasilkan sesuatu yang bernilai bagi warga penerima manfaat tertentu dari kebijakan atau program pemerintah (Moore, 1995)

Nilai publik dapat dipahami sebagai sesuatu yang memiliki nilai bagi masyarakat serta memberikan kontribusi pada ruang publik. Menurut teori *public value* yang dikemukakan oleh Mark Moore dalam (Moore, 1995), nilai publik ini tercipta ketika suatu kebijakan, program, atau inovasi memberikan manfaat sosial dan ekonomi yang nyata serta dirasakan oleh masyarakat. Tujuan yang dicapai dalam nilai publik dapat dicapai dan ditingkatkan melalui proses berpikir tentang apa yang terbaik yang perlu dilakukan untuk menambah nilai publik untuk masyarakat melalui program, layanan, atau proyek tertentu. Analisis dari teori nilai publik pada suatu kebijakan atau program yang ada dapat digunakan dengan menganalisis pada biaya-efektivitas dan analisis manfaat-biaya. Sehingga basisnya sejauh mana kebijakan yang ada dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan atau melayani kepentingan umum (Moore, 1995).

Nilai publik dapat tercipta salah satunya dengan adanya inovasi. Inovasi secara umum diartikan sebagai bentuk perubahan perilaku. Inovasi sangat berkaitan erat dengan lingkungan yang memiliki karakteristik dinamis dan berkembang. Menurut (Rogers, 2003) yang merupakan salah satu penulis inovasi buku terkemuka, menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Lebih lanjut Rogers menjelaskan bahwa tidak semua inovasi tentu diinginkan atau bermanfaat. Beberapa inovasi bisa merugikan atau tidak ekonomis, sehingga tidak diinginkan baik oleh individu maupun oleh masyarakat. Bahkan, inovasi yang sama bisa diinginkan dalam satu situasi, namun tidak diinginkan dalam situasi lain. Adapun, menurut Kuniyoshi Urabe dalam (Tarumingkeng & Suwondo, 2017) mengartikan inovasi bukan merupakan kegiatan satu kali pukul (*one time phenomenon*) melainkan suatu proses yang panjang dan kumulatif, yang meliputi banyak proses pengambilan keputusan pada dan oleh organisasi, dari mulai penemuan gagasan sampai implementasinya di pasar. Secara KBBI, Inovasi diartikan sebagai pemasukan atau pengenalan hal-hal baru penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat).

Inovasi pada sektor publik memiliki peran dalam memberikan layanan publik yang mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Karakteristik inovasi di sektor publik berbeda dengan inovasi pada sektor bisnis. Inovasi sektor publik menekankan pada prinsip pengorganisasian yang berfokus pada penegakan kebijakan publik seperti kebijakan baru dan atau yang berubag karena siklus politik. Dari segi struktur organisasi, inovasi sektor publik memfokuskan pada sistem organisasi yang kompleks yang terkadang terdapat konflik satu sama lain, dimana inovasi harus disesuaikan dengan situasi kompleks, termasuk isu *social equity* dan efisiensi ekonomi. Terakhir inovasi sektor publik yang dilihat dari ukuran kinerja yaitu menekankan pada indikator dan target kinerja yang banyak untuk melihat keuntungan dari inovasi sangat sulit diukur.

Ruang lingkup inovasi proses di dalam sektor publik meliputi standar operasional prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur. Sedangkan dalam inovasi proses di dalam sektor publik terbagi menjadi dua tipe, yaitu inovasi proses administrasi yang lebih dikenal sebagai konsep new public management (NPM), dan inovasi proses teknologi yang lebih dikenal sebagai konsep e-government, b) inovasi produk atau jasa yaitu penciptaan atau modifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, fungsi, dan lain sebagainya. Inovasi produk atau jasa dapat berbentuk fisik atau barang maupun non-fisik atau jasa (Febriyan Eprilianto et al., 2022).

Memasuki era digital saat ini, inovasi terus dilakukan terutama dalam pengambilan keputusan dan mempercepat keputusan. Inovasi digital merupakan aspek kreatifitas yang menggunakan konsep otomatisasi agar lebih efektif dalam memanfaatkan berbagai jenis transaksi (Yahya & Rahayu, 2020). Inovasi digital membawa Perkembangan yang pesat pada teknologi informasi dan komunikasi (TIK) diberbagai sektor, salah satunya adalah pada sektor keuangan. Keberadaan *financial technology* dapat mendatangkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis. *Financial technology* merupakan implementasi dan pemanfaatan teknologi guna peningkatan jasa layanan perbankan dan keuangan pada umumnya dilakukan oleh perusahaan rintisan (startup) dengan memanfaatkan teknologi software, internet, komunikasi dan komputerisasi terkini (Setiyono et al., 2021).

Adanya *financial technology* telah mengubah cara masyarakat dalam mengelola keuangan dan mengakses layanan keuangan. *Financial technology* merupakan pemanfaatan teknologi yang berkaitan dengan keuangan dimana menghasilkan produk/barang, pelayanan, teknologi begitupun bentuk bisnis dan bisa mempengaruhi sistem keuangan yang efektif misalnya pembayaran yang mudah, cepat dan terpercaya. (Setiyono et al., 2021). *Financial technology startup* berharap jika kehadirannya ke depan dapat mengubah keadaan dimana masyarakat akan lebih senang menggunakan layanan *financial technology*, dibanding harus pergi ke bank-bank tradisional. Investor-investor dari banyak korporasi juga mulai untuk meningkatkan investasi mereka di bidang fintech startup dalam dua tahun belakangan. Tren ini diperkirakan akan berkembang dalam beberapa tahun ke depan. *Financial technology* ini telah diadopsi oleh berbagai sektor di Indonesia, termasuk pada sektor - Kecil dan Menengah (UMKM). Keunggulan *financial technology* dalam pengembangan UMKM yaitu *financial technology* dimanfaatkan

dalam sistem perusahaan, produsen atau pemilik bisnis, serta konsumen dalam melakukan pengelolaan sistem finansial mereka secara lebih baik lagi, proses, dan hidup serta memanfaatkan peralatan lunak yang akan dipergunakan dalam komputer dan, semakin meningkat, ponsel cerdas. (Dinar et al., 2021)

Indonesia memiliki regulasi yang mengatur tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang tersebut membahas tentang penguatan perlindungan data pribadi, pencegahan dan pemberantasan konten ilegal, pengembangan ekonomi digital, peningkatan literasi digital dan lain sebagainya. Namun, undang-undang ini memang tidak secara eksplisit membahas tentang inklusi keuangan dan *financial technology*. Tetapi undang-undang ini menjadi acuan regulasi tentang *financial technology*, dimana pada pasal 32C dibahas tentang larangan melakukan transfer dana atau pembayaran melalui sistem elektronik yang tidak memiliki izin Bank Indonesia. Kemudian, pasal 32D mengatur tentang kewajiban penyelenggaraan sistem elektronik yang menyediakan layanan keuangan digital dan pasal 33 membahas tentang sanksi pidana bagi pelanggar UU ITE yang melingkupi salah satunya sanksi terhadap pelaku tindak pidana penipuan dan penyalahgunaan layanan keuangan digital (Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016).

Financial technology merupakan program turunan dari kebijakan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 114 Tahun 2020 Tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusi. Dimana Perpres ini mengatur mengenai Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang merupakan strategi nasional yang memuat tujuan, cara mencapai tujuan, sasaran, dan target keuangan inklusif dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, percepatan penanggulangan kemiskinan, dan pengurangan kesenjangan antar individu dan antardaerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Perpres, 2020).

Implementasi dari *financial technology* di Indonesia telah diatur oleh dua otoritas regulasi utama yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI). Regulasi tentang fintech yang dikeluarkan oleh OJK termuat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Kebijakan ini merupakan peraturan yang menjelaskan tentang pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi yang artinya startup yang menyediakan platform pinjaman secara online (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77//POJK.01/2016). Selain itu, bentuk pengawasan OJK terhadap *financial technology* juga diatur dalam POJK No.13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan dengan tujuan untuk penyelenggaraan Inovasi Keuangan Digital (IKD) secara bertanggung jawab. Peraturan ini berfokus pada dukungan pengembangan IKD yang bertanggung jawab, mendukung pemantauan IKD yang efektif, dan mendorong sinergi di dalam ekosistem digital jasa keuangan sebagaimana diatur dalam pasal 2 ayat (1) dan (2) tentang tujuan IKD (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 13/POJK.02/2018). Kemudian, aturan dari Bank Indonesia memiliki ruang lingkup terhadap penyelenggaraan *financial technology* yang diatur dalam pasal 3 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan *financial*

technology ini dikategorikan menjadi lima diantaranya adanya sistem pembayaran (digital payment), pendukung pasar, manajemen investasi, pinjaman, dan jasa finansial lainnya selain keempat hal yang sudah disebutkan sebelumnya (Benuf et al., 2019).

Financial technology pada umumnya mempunyai pola-pola kerja, salah satunya adalah jasa *digital payment system* yang salah satu bentuknya melalui QRIS berperan dalam sistem pembayaran digital. Sebelum adanya QRIS, masyarakat Indonesia menggunakan berbagai metode pembayaran non-tunai seperti kartu debit, kartu kredit, dan *electronic money (chip based)*, kemudian berlanjut lagi dengan menggunakan platform web, SMS banking, mobile dan dompet digital (seperti OVO, Gopay, Dana, LinkAja) yang memiliki kode QR masing-masing (Sriekaningsih, 2020). Namun, perbedaan sistem QR antar penyedia ini menciptakan masalah fragmentasi karena QR dari satu aplikasi tidak bisa dipindai oleh aplikasi lain. Hal ini menyulitkan transaksi antara konsumen dan pedagang, terutama UMKM, yang hanya dapat menerima pembayaran dari aplikasi tertentu. Melihat tantangan tersebut dan merespon pesatnya pertumbuhan fintech Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21 Tahun 2019 tentang implementasi QRIS untuk pembayaran, transaksi dibatasi Rp 2 Juta. Menurut aturan tersebut, satu jenis QR Code bisa digunakan oleh seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Namun, PJSP yang terdiri dari bank dan lembaga selain bank wajib melakukan pendaftaran QRIS kepada lembaga standar yang berada di bawah naungan BI (Sriekaningsih, 2020). QRIS ini telah disesuaikan dengan standar sehingga dapat digunakan oleh semua aplikasi pembayaran berbasis kode QR seperti OVO, Gopay, LinkAja, Dana, mobile banking dan sebagainya.

Adapun, QRIS diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 17 Agustus 2019, tetapi mulai efektif digunakan pada tanggal 1 Januari 2020. Tujuan dari QRIS adalah untuk mengintegrasikan semua transaksi di berbagai sektor dan berbagai kalangan, mulai dari pedagang kecil hingga merchant di mal, karena kode QRIS dapat dicetak menggunakan kertas biasa tanpa perlu menggunakan mesin EDC (Farhan & Shifa, 2023). Dengan QRIS, pedagang tidak lagi memerlukan banyak QR code atau mesin EDC, cukup mencetak satu QRIS yang dapat digunakan oleh semua aplikasi pembayaran digital. Inovasi QRIS sebagai bagian dari pengembangan digitalisasi keuangan memberikan dampak yang besar pada pelaku UMKM.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah salah satu pilar penting dalam perekonomian Indonesia, termasuk di Kota Makassar. UMKM memiliki kontribusi yang besar dalam menciptakan lapangan kerja dan pengenyasan kemiskinan di kota makassar. Berdasarkan data dari Pusat Layanan Usaha Terpadu (PLUT) mencatat bahwa jumlah UMKM di kota Makassar pada tahun 2024 sebanyak 211.496 UMKM (Mappong, 2025). Namun, banyak UMKM terkhusus pedagang kaki lima yang masih mengalami kesulitan dalam akses layanan keuangan konvensional yang menghambat perkembangan usaha mereka. Untuk itu, inovasi dalam teknologi *finansial* (fintech) menawarkan solusi yang menjanjikan untuk mengatasi masalah

ini. Hadirnya *financial technology* dapat memberikan layanan keuangan yang lebih inklusif, cepat, dan terjangkau bagi UMKM.

Selain itu, beberapa penelitian terdahulu tentang penggunaan *financial technology* pada UMKM telah dilakukan di beberapa daerah di Indonesia. Penelitian terdahulu ini dianggap relevan yang dapat dijadikan perbandingan untuk dapat mendukung penelitian ini. Penelitian tentang “Inovasi Financial Tehnology dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Provinsi Sulawesi Selatan” yang dilakukan oleh Muhammad Dinar, dkk. Hipotesis dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada dampak inovasi financial technology dalam pengembangan usaha mikro kecil dan menengah di Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian meunjukkan bahwa dengan adanya inovasi financial technology berdampak positif pada perkembangan UMKM daerah Wajo, Gowa, Maros dan Luwu. Dampak tersebut berkontribusi dalam hal meningkatnya transaksi penjualan yang disebabkan oleh kemudahan-kemudahan yang diperoleh oleh konsumen dalam bertransaksi. Salah satu contohnya dari penelitian tersebut adalah pada UD. Lafood yang berada di Maros yang mampu mengembangkan usahanya karena penggunaan financial tehcnology karena kemudahan proses transaksi melalui dompet digital. (Dinar et al., 2021).

Selanjutnya, penelitian dari Reski Amelia, dkk yang mengambil judul penelitian tentang “Implementasi Investasi Digital (Fintech) dalam Mengembangkan Bisnis bagi Pelaku UMKM di Kota Makassar” Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana penerapan fintech dalam bentuk dompet digital bagi pelaku UMKM di Kota Makassar. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa pelaku UMKM memiliki persepsi positif terhadap penggunaan dompet digital sebagai alternatif cara pembayaran yang mudah, mengurangi kontak fisik, meningkatkan penjualan, sebagai ajang promosi produk, dan menekan biaya operasional serta biaya modal (Amelia et al., n.d.).

Terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Adi Nurpermana yang mengambil judul penelitian “Peran Financial Technology, Digitalisasi Ekonomi, Sebagai Pendokrak UMKM Terhadap Pertumbuhan PDB di Indonesia Periode 2019-2020”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya *financial technology* memiliki dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan PDB. Kontribysi Fintech telah membantu lebih banyak UMKM yang masih belum terlayani Lembaga keuangan formal dalam melakukan transaksi keuangan sesuai dengan kebutuhannya. Pemulihan ekonomi nasional dan peningkatan penerimaan negara dapat dilakukan dengan dukungan penguatan regulasi terhadap pertumbuhan Fintech yang inklusif dan berkesinambungan yang memiliki potensi sebagai faktor pemicu lompatan yang sangat besar bagi industri pembayaran layanan keuangan digital (Nurpermana, 2022).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini memfokuskan pada bagaimana penerapan QRIS sebagai inovasi financial technology oleh pelaku UMKM di Kota Makassar mampu menciptakan nilai publik (public value). Fokus utama penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana penggunaan QRIS memberikan dampak terhadap berbagai dimensi nilai publik yang berkaitan dengan legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial dari

kebijakan yang dijalankan. Dengan demikian, peneliti kali ini ingin melaksanakan penelitian dengan judul ***“Public Value dalam Penerapan QRIS sebagai Inovasi Financial Technology Pada UMKM di Kota Makassar”***

I.2 Tinjauan Teori

I.2.1 Konsep Inovasi

Inovasi adalah salah satu hal penting yang harus dilakukan untuk menyelaraskan dengan perubahan-perubahan yang terjadi. Ada beragam definisi tentang inovasi yang memberikan kerangka konseptif tentang apa yang dimaksud dengan sebuah inovasi. Menurut West dan Far dalam (Tarumingkeng & Suwondo, 2017) yang menjabarkan bahwa inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh signifikan cara baru sebuah manajemen dilakukan. Menurut Stephen P. Robbins dalam (Tarumingkeng & Suwondo, 2017) mengartikan inovasi adalah suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa.

Inovasi yang dikemukakan oleh (Rogers, 2003) menjelaskan prinsip-prinsip inovasi, sebagai berikut :

1. Relative advantage atau keuntungan relative

Keuntungan relatif adalah tingkat sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dibandingkan dengan ide, praktik, atau produk yang digantikannya. Persepsi individu terhadap manfaat suatu inovasi sangat menentukan apakah ia akan mengadopsinya atau tidak. Keuntungan ini bisa bersifat ekonomi, seperti peningkatan pendapatan atau efisiensi biaya, namun juga bisa berupa manfaat sosial seperti prestise, kenyamanan, atau kepuasan. Menurut Rogers, yang penting bukan apakah inovasi tersebut memang “objektif” lebih baik, melainkan apakah individu merasakan bahwa inovasi itu memberikan manfaat. Semakin tinggi persepsi seseorang terhadap keuntungan suatu inovasi, maka semakin cepat pula tingkat adopsinya.

2. Compatibility atau kesesuaian

Kesesuaian merujuk pada sejauh mana suatu inovasi sejalan dengan nilai-nilai yang telah ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan sosial serta budaya dari calon pengadopsi. Inovasi yang sesuai dengan sistem nilai atau norma masyarakat akan lebih mudah diterima. Sebaliknya, inovasi yang bertentangan dengan keyakinan atau cara hidup masyarakat akan mengalami hambatan dalam proses adopsinya.

3. Complexity atau kerumitan

Kerumitan adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Inovasi yang kompleks dan membutuhkan pemahaman atau keterampilan baru cenderung diadopsi lebih lambat. Sebaliknya, inovasi yang sederhana, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan lebih cepat diterima oleh masyarakat.

4. Triability atau kemungkinan dicoba

Dapat dicoba atau *trialability* merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba terlebih dahulu dalam skala kecil sebelum sepenuhnya diterapkan. Inovasi yang bisa diuji coba memberikan peluang bagi individu untuk menilai manfaat dan risikonya tanpa harus melakukan komitmen besar di awal. Hal ini mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan terhadap inovasi.

5. Observability atau kemudahan

Dapat diamati adalah sejauh mana hasil atau manfaat dari suatu inovasi dapat dilihat secara langsung oleh orang lain. Ketika hasil dari suatu inovasi terlihat nyata, individu lain lebih mudah diyakinkan untuk ikut mengadopsinya. Visibilitas ini juga mendorong terjadinya diskusi, pertukaran informasi, dan permintaan penjelasan dari orang yang sudah lebih dahulu mengadopsi inovasi.

Sebuah inovasi dapat diidentifikasi dengan banyak jenis inovasi dan klasifikasi dapat bervariasi sesuai dengan objek inovasi. Misalnya, kategori mencakup inovasi dalam sistem sosial-budaya, ekosistem, model bisnis, produk, layanan, proses, organisasi, pengaturan kelembagaan, dan lain sebagainya. Klasifikasi tersebut dapat didorong dengan berbagai aspek diantaranya adalah aspek teknologi, pasar, desain, pengguna, intensitas inovasi dan lain sebagainya. Terdapat beberapa jenis inovasi yang dikutip dari (Universitas123, 2022) diantaranya :

1. Inovasi Pendidikan

Inovasi pendidikan merupakan inovasi dalam bentuk perubahan pola, ide, praktik, dan filosofi terkait dengan pendidikan. Perubahan tersebut terjadi karena yang lama sudah tidak sesuai dengan zaman. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk mendapatkan siswa yang lebih berkualitas. Contoh inovasi pendidikan adalah inovasi berbasis alam, belajar sambil bermain, ujian sekolah berbasis teknologi dan lainnya.

2. Inovasi Teknologi

Teknologi merupakan alat yang dapat mempermudah manusia dalam melakukan aktivitasnya. Teknologi tercipta dari adanya sebuah inovasi secara terus-menerus. Adanya inovasi teknologi masyarakat dapat lebih mudah dan nyaman dalam menjalankan aktivitasnya. Salah satu inovasi teknologi adalah inovasi teknologi digital. Inovasi digital dimaknai sebagai inovasi yang menggunakan teknologi digital untuk mendukung Perusahaan atau organisasi dalam menjalankan operasionalnya (Hinings, 2018). Ahli lain memaparkan inovasi digital sebagai inovasi yang terjadi melalui teknologi digital (Agostini et al., 2020). Dapat disimpulkan bahwa inovasi digital merupakan bentuk penciptaan dan pengembangan proses atau layanan yang berkaitan dengan jasa dan produk yang dalam penerapannya berkaitan dengan teknologi digital. Inovasi digital mencakup berbagai konsep dan teknologi penting seperti analisis big data, internet, kecerdasan buatan, peer to peer technologies, jaringan sosial near field communication, crowdfunding dan lainnya.

3. Inovasi Produk

Inovasi produk dilakukan berdasar pada keinginan untuk menaikkan omzet dengan memproduksi lebih banyak dari sebelumnya. Termasuk dengan menciptakan produk baru yang lebih disukai masyarakat. Kemasan produk yang bisa didaur ulang merupakan salah satu contoh inovasi produk.

4. Inovasi Transportasi

Inovasi dalam transportasi diperuntukan agar dapat mempermudah dan mempercepat pergerakan. Manfaat adanya inovasi dalam transportasi dapat memberikan lebih banyak waktu kepada masyarakat untuk melakukan banyak kegiatan bermanfaat di hari tersebut. Ojol merupakan salah satu bentuk inovasi transportasi yang bagus yang mempermudah masyarakat dalam melakukan pergerakan.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut pada penelitian ini peneliti fokus pada inovasi teknologi digital dalam dunia keuangan yaitu khususnya dalam hal transaksi keuangan. UMKM dapat menggunakan inovasi teknologi digital untuk mempermudah mereka dalam proses pembayaran dengan para customer sehingga dapat menghemat waktu saat proses transaksi.

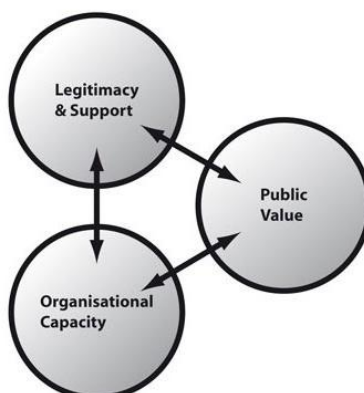
1.2.2. Konsep Nilai Publik

Pergeseran paradigma akibat dari ketidaksesuaian dari peran pemerintah dalam bentuk pelayanan kepada publik memberikan sebuah tantangan baru yang terbentuk pada sebuah tantangan tentang penciptaan nilai publik pada pelayanan publik. Menurut O'Flynn (2002) dalam (Muhaimina, 2018) konsep "nilai publik" telah digambarkan sebagai struktur multidimensi, sebagai cerminan dari ekspresi kolektif, yang diciptakan tidak hanya melalui hasil, tetapi juga melalui proses yang dapat menghasilkan kepercayaan dan kesetaraan. Gagasan lain tentang nilai publik dikemukakan oleh Kernaghan (2003) dalam (Muhaimina, 2018) yang menjelaskan tentang nilai-nilai publik adalah inti dari tata pemerintahan yang baik. Singkatnya, nilai-nilai publik dapat dilihat sebagai cita-cita, diciptakan sebagai prinsip, harus diikuti saat menghasilkan layanan publik atau mengatur perilaku warga negara, sehingga memberikan arahan terhadap perilaku pegawai negeri.

Moore (1995) sebagai penggagas konsep nilai publik mendefinisikan "nilai publik" sebagai kerangka kerja yang membantu kita terhubung dengan apa yang kita yakini bernilai dan membutuhkan sumber daya publik. Bersamaan dengan cara untuk memperbaiki pemahaman tentang esensi "nilai publik". Dalam buku berjudul *"Creating Public Value"* yang ditulis oleh Mark Moore menyebutkan bahwa organisasi publik berhasil menciptakan nilai publik, apabila hasil atau manfaat yang didapatkan masyarakat lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan masyarakat.

Terdapat kerangka kerja yang menjadi aspek dari pendekatan nilai publik yaitu segitiga strategis menurut (Moore, 1995) diantaranya :

Gambar 1.1 Strategic Triangle (Mark Moore, 1995)



Sumber :Austrralian Centre Of Excellence (Evans, 2010)

- a. Legitimasi dan dukungan (*legitimacy and support*) yaitu indikator yang mencakup lingkungan atau pihak yang memberikan otoritas pada program atau kebijakan publik. Dalam hal ini organisasi harus mampu secara terus-menerus menarik otoritas yang dimiliki agar mampu menjalankan tanggung jawabnya. Legitimasi dapat merujuk pada peraturan-peraturan yang mengatur program atau inovasi tersebut, upaya sosialisasi yang dilakukan, dan ketika pemerintah memiliki kapasitas operasional untuk menerapkan strategi atau tindakan tersebut secara efektif. Adapun, dukungan merujuk pada adanya masyarakat yang mendukung terhadap inovasi tersebut yang dilihat dari respon masyarakat terhadap program tersebut.
- b. Kemampuan operasional (*operational capabilities*) yaitu indikator yang menitikberatkan pada dapat dilaksanakannya kebijakan atau program yang ada sehingga kegiatan yang berwenang dan bernilai dapat dicapai oleh organisasi yang ada dengan bantuan dari pihak lain yang dapat mewujudkannya, serta sasaran dari program atau kebijakan tersebut. Selain itu, kemampuan operasional juga dapat dilihat dari keahlian dalam manajemen sumber daya manusia, teknologi, dan financial (Mufidah et al., 2024).
- c. Nilai Publik (*Public Value*), dalam segitiga Moore, nilai ditunjukkan untuk menciptakan sesuatu yang secara substansial berharga (yaitu nilai publik). Dalam artian bahwa kebijakan atau program yang ada harus dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat dengan pengeluaran yang rendah. Peran administrasi publik di masyarakat tidak hanya sebagai penyedia layanan dan jaminan sosial, tetapi juga sebagai pencipta potensi nilai publik. Hal ini merujuk pada manfaat yang diterima pengguna atau kelompok sasaran baik itu dari segi nilai ekonomi, nilai politik, nilai sosial dan budaya, nilai pendidikan, dan nilai ekologi (Pakarti, 2018).
 - Nilai ekonomi mengacu pada keuntungan finansial atau ekonomi yang diperoleh oleh masyarakat sebagai akibat dari keberadaan program.
 - Nilai sosial dan budaya mencakup kontribusi terhadap modal sosial, solidaritas sosial, interaksi sosial, identitas budaya, kesejahteraan

individu dan kelompok, serta pelestarian dan promosi keragaman budaya.

- Nilai politik adalah terwujudnya prinsip demokrasi melalui keterlibatan aktif masyarakat.
- Nilai pendidikan merujuk pada kontribusi dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat.
- Nilai ekologi melibatkan promosi pembangunan yang berkelanjutan, pengurangan limbah, dan pengaruh program terhadap lingkungan sekitar masyarakat.

Adapun, Benington (2011) dalam (Muhaimina, 2018) mengemukakan pendapatnya tentang “nilai publik” memiliki makna yang lebih dari koordinat pasar dan mempertimbangkan faktor politik dan sosial diantaranya sebagai berikut :

- a. Nilai ekonomi yaitu nilai tambahan dalam ranah publik karena membangkitkan aktivitas ekonomi dan lapangan pekerjaan.
- b. Nilai budaya dan sosial yaitu nilai tambahan dalam ranah publik karena berkontribusi dalam modal sosial, persatuan sosial, hubungan sosial, identitas budaya, kesejahteraan individu, dan pemerataan mutu/level, perlindungan dan promosi keanekaragaman budaya.
- c. Nilai politik yaitu nilai tambahan dalam ranah publik untuk merangsang/memotivasi dan menopang diskusi yang demokrasi, melalui keterlibatan aktif dan komitmen masyarakat.
- d. Nilai pendidikan yaitu nilai tambah dalam ranah publik melalui penggaris bawahan peluang pendidikan formal maupun informal; tambahan pengetahuan kemampuan dan kapasitas untuk bertindak sebagai masyarakat.
- e. Nilai ekologi yaitu menambah nilai pada ranah publik dengan mempromosikan pembangunan berkelanjutan, mengurangi polusi, limbah dan pemasaran global.

Selanjutnya, terdapat analisis nilai publik yang dikembangkan oleh Prof. Peter Gomez serta Prof. Timo Meynhardt (2015) dalam (Astuti et al., 2021) yaitu mengacu pada analisis utama tentang *public value Scorecard*. Dalam hal ini nilai publik mengakui bahwa nilai kepuasan masyarakat memiliki dimensi penting yang didapatkan dengan mengorbankan dimensi penting lainnya. Pada penilaian Scorecard terdapat 5 pertanyaan utama sebagai acuan dari analisis nilai publik, yaitu:

- a. Apakah ini berguna?
Analisis ini akan melihat tentang nilai kebergunaan program bagi masyarakat.
- b. Apakah ini layak?
Analisis ini akan melihat nilai kelayakan pada sisi sosial masyarakat.
- c. Apakah secara politis dapat diterima?
Analisis ini akan melihat apakah program diterima secara politis.
- d. Apakah ini akan memberikan pengalaman positif?
Analisis ini akan melihat keberpengaruhan program terhadap dampak yang akan ditimbulkan.
- e. Apakah ini menguntungkan?

Analisi ini akan melihat keuntungan materil dari program yang direncanakan.

Teori yang kemudian digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yakni teori nilai publik Mark Moore (1995), dikarenakan teori tersebut relevan dengan masalah yang penulis angkat. Pendapat Moore memberikan wawasan tentang bagaimana nilai publik dapat tercipta melalui inovasi yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dalam hal ini UMKM agar dapat mendukung pertumbuhan ekonomi mereka. Teori ini menyajikan konsep nilai publik melalui melalui segitiga strategis yang dalam penjelasannya pertama, terdapat legitimasi dan dukungan dari pemangku kepentingan. Kedua, kemampuan operasional juga diperlukan UMKM agar memiliki akses dan pemahaman yang memadai tentang teknologi finansial. Ketiga, nilai substansial dalam hal ini bagaimana *financial technology* sebagai inovasi di sektor keuangan dapat memberikan dampak positif terhadap UMKM.

I.2.3 Konsep Financial Tehnology

Secara umum, *financial technology* merujuk pada penggunaan teknologi untuk memberikan solusi-solusi keuangan (Arner,et al, 2015 dalam Nizar, 2017). Pada pengertian yang lebih luas, *financial technology* didefinisikan sebagai industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efisien (World Bank, 2016 dalam Nizar, 2017). Menurut bank Indonesia *financial technology* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (BI, 2018).

Menurut otoritas jasa keuangan beberapa manfaat adanya *financial technology* di lingkungan masyarakat diantaranya pertama, *financial technology* dapat membantu perkembangan baru di bidang start up teknologi yang tengah menjamur. Hal ini dapat membantu perluasan lapangan kerja dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi tersebut mendatangkan manfaat kedua yaitu peningkatan taraf hidup masyarakat. *Financial technology* dapat menjangkau masyarakat yang tidak dapat dijangkau oleh perbankan konvensional. Selain itu, *financial technology* juga dapat meningkatkan ekonomi secara makro. Kemudahan yang ditawarkan oleh *financial technology* dapat meningkatkan penjualan *e-commerce*. Manfaat terakhir yang paling dapat dinikmati oleh masyarakat besar adalah penurunan bunga pinjaman (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Menurut *Financial Stability Board* dalam (Nizar, 2017) aktivitas-aktivitas *financial technology* pada layanan jasa keuangan dapat diklasifikasikan ke dalam 5 (lima) kategori, yaitu sebagai berikut:

1. Pembayaran, transfer, kriling, dan penyelesaian (payment, clearing and settlement). Aktivitas ini terkait erat dengan pembayaran mobile (baik oleh bank atau lembaga keuangan non-bank), dompet elektronik (digital wallet), mata uang digital (digital currencies) dan penggunaan teknologi kasbuk/buku besar

terdistribusi (distributed ledger technology, DLT) untuk infrastruktur pembayaran (Griffoli, 2017). Model-model ini bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan (*financial inclusion*) dan memastikan akses konsumen yang lebih besar pada layanan jasa pembayaran serta memastikan berfungsinya sistem pembayaran dengan baik (*smooth*). Model ini juga dapat berkontribusi pada pengelolaan sejumlah besar transaksi serta transfer dan settlements besar antar lembaga keuangan.

2. Deposito, pinjaman dan penambahan modal (*deposits, lending and capital raising*). Inovasi *financial technology* yang paling umum di bidang ini adalah crowdfunding dan platform pinjaman P2P (*peer-to-peer*) secara online, mata uang digital (digital currencies) dan DLT. Aplikasi ini terkait erat dengan intermediasi keuangan.
3. Manajemen risiko (risk management.) Perusahaan *financial technology* yang berpartisipasi di sektor asuransi (InsurTech) berpotensi mempengaruhi tidak hanya pemasaran dan distribusi asuransi, melainkan juga underwriting, penetapan harga risiko dan klaim penyelesaian. Manajemen risiko juga memperhatikan komitmen dan registrasi jaminan dan penjaminan dalam operasi kredit.
4. Dukungan pasar (market support). Bagian teknologi *financial technology* dapat menyediakan proses yang lebih sederhana atau lebih efisien, seperti e-aggregators, big data, verifikasi ID secara digital, penyimpanan data dan pemrosesan (cloud computing), atau pelaksanaan perintah melalui kontrak “pintar” (smart contracts). Akses dan kontestabilitas informasi merupakan isu penting di sini.
5. Manajemen investasi (investment management). Dimensi ini mencakup platform e-trading yang memungkinkan konsumen untuk berinvestasi secara langsung melalui komputer pada semua jenis aset, kontrak “pintar” (smart contracts), dan inovasi FinTech yang menawarkan saran otomatis (robo-advice) mengenai layanan keuangan (penasehat keuangan), termasuk manajemen investasi dan portofolio.

Berdasarkan penjelasan berbagai aktivitas dari *financial technology*, peneliti memfokuskan hanya pada aktivitas pembayaran, transfer, krling dan penyelesaian dalam hal ini adalah pembayaran QRIS. Fokus tersebut dikarenakan pada sistem pembayaran dan transfer, berperan penting dalam memfasilitasi transaksi yang lebih cepat, aman, dan efisien antara UMKM dan konsumen. Aktivitas tersebut berkaitan erat pada peningkatan nilai publik yang dihasilkan melalui inovasi *financial technology* dalam penerapan QRIS, karena memberikan jawaban kebutuhan dasar UMKM dalam hal akses terhadap layanan keuangan yang cepat, aman, dan terjangkau, serta mendukung pertumbuhan ekonomi lokal para pedagang kaki lima.

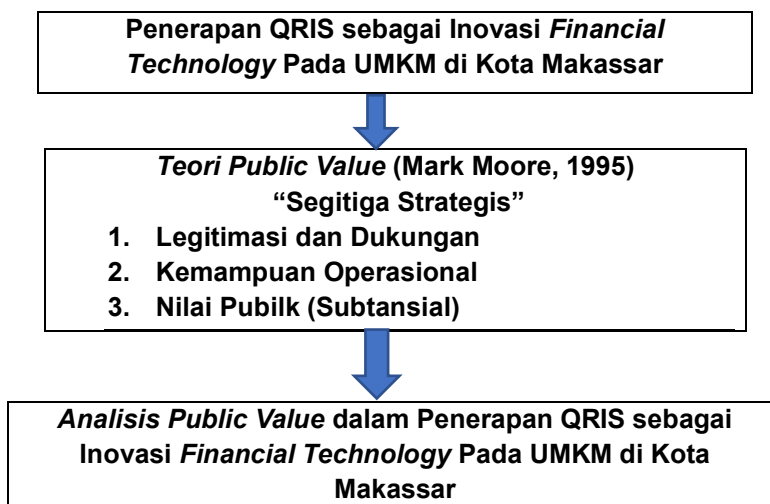
I.2.3 Kerangka Pikir

Dalam menganalisis sejauh mana nilai-nilai publik hadir dalam suatu kebijakan atau inovasi pelayanan pemerintah, dapat digunakan pendekatan segitiga strategis yang dikemukakan oleh Mark. H. Moore. Pendekatan tersebut terkait dengan tiga kerangka kerja atau faktor utama yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan

operasional, serta nilai/value yang ingin diwujudkan. Ketiga hal tersebut saling terkait untuk menciptakan nilai-nilai publik (Hasanah et al., 2024). Dengan melakukan analisis kekuatan atau kekurangan pada masing-masing faktor dalam segitiga strategis, maka dapat dinilai sejauh mana upaya pemerintah dalam mewujudkan nilai-nilai publik yang diharapkan masyarakat dalam penerapan QRIS sebagai inovasi *financial technology* pada UMKM di Kota Makassar. Nilai tersebut tidak hanya dilihat dari input dan output yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, melainkan dilihat dari proses dan outcome yang kemudian dapat dilihat dari kepuasan masyarakat ataupun dampak yang diberikan.

Dengan demikian, indikator-indikator dalam segitiga strategis Mark Moore (1995) dianggap sesuai untuk mengevaluasi kesesuaian inovasi ini dalam memenuhi kebutuhan finansial sekaligus menciptakan dampak yang lebih luas dalam konteks sosial dan ekonomi. Kerangka ini memberikan dasar yang kuat untuk memahami dan menganalisis nilai publik yang dihasilkan dari inovasi *financial technology*. Berikut kerangka pikir yang digunakan untuk meneliti hal tersebut :

Gambar 1. 2 Kerangka pikir penelitian



Sumber : Diolah oleh peneliti

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana terbentuknya public value dalam penerapan QRIS sebagai inovasi *financial technology* pada UMKM di Kota Makassar?

I.4 Tujuan dan Manfaat

I.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis terbentuknya nilai publik dalam penerapan QRIS sebagai inovasi *financial technology* pada UMKM di

Kota Makassar yang ditinjau dari aspek legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai publik (subtansial).

I.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat akademis untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penerapan QRIS sebagai inovasi *financial technology* dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi di sektor UMKM.
2. Manfaat praktisi
 - a. Bagi peneliti, dapat memperluas wawasan dan pengalaman peneliti dalam menggali topik inovasi *financial technology* pada UMKM di kota Makassar yang ditinjau dari sisi nilai publik
 - b. Bagi UMKM, dapat memberikan wawasan kepada pelaku UMKM tentang potensi dan manfaat penerapan QRIS sebagai inovasi *financial technology* dalam meningkatkan efisiensi dan peningkatan ekonomi mereka .
 - c. Bagi pemerintah (Dinas Koperasi dan UMKM Kota Makassar), sebagai bahan evaluasi untuk melakukan penyesuaian kebijakan yang lebih mendukung adopsi teknologi bagi UMKM.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut (Creswell, 2016) adalah suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Sehingga, agar gejala sentral tersebut dapat diteliti maka dilakukan wawancara kepada narasumber/peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan. Melalui pendekatan kualitatif dapat memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dan detail, serta untuk mengeksplorasi pandangan, pengalaman, dan interpretasi subjek penelitian terkait dengan nilai publik dalam penerapan QRIS sebagai inovasi *financial technology* pada UMKM di Kota Makassar.

II.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan mengacu pada pendekatan studi kasus yang dilakukan secara mendalam, rinci, dan intensif terhadap suatu objek penelitian, seperti program, peristiwa, atau aktivitas, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai topik tersebut. Fenomena yang diteliti biasanya disebut sebagai kasus, yang merujuk pada hal-hal yang sedang terjadi atau aktual, bukan yang telah berlalu (Creswell, 2016). Dengan perkataan lain, studi kasus merupakan penelitian dimana peneliti menggali suatu fenomena tertentu (kasus) dalam suatu waktu dan kegiatan (program, even, proses, institusi atau kelompok sosial) serta mengumpulkan informasi secara terinci dan mendalam dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode tertentu (Wahyuningsih, 2013).

Tipe studi kasus dalam penelitian ini yaitu deskriptif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan suatu gejala, fakta atau realitas yang terkait penerapan QRIS sebagai inovasi *financial technology* pada UMKM di Kota Makassar yang ditinjau berdasarkan nilai publik yang diberikan.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Informan

Purposive sampling merupakan pendekatan yang digunakan dalam penentuan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan mengenai penggunaan *financial technology* pada UMKM di Kota Makassar. Terdapat beberapa kriteria pemilihan informan meliputi :

- a. Pelaku UMKM yang telah menggunakan layanan *financial technology*
- b. Dinas Koperasi dan UMKM Kota Makassar
- c. Inkubator UMKM Kota Makassar

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data dikumpulkan menggunakan beberapa teknik pengumpulan, diantaranya :

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana UMKM menggunakan QRIS sebagai *financial technology* dalam operasional usaha mereka. Melalui observasi peneliti dapat dengan mudah untuk memahami konteks penggunaan *financial technology* dan interaksi sehari-hari dengan teknologi tersebut.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan pandangan-pandangan dan pengalaman seseorang. Melalui wawancara, peneliti dapat menemukan informasi yang lebih mendalam yang tidak bisa ditemukan dalam observasi. Dalam penelitian ini, wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang kaya dan detail tentang manfaat, hambatan, dan dampak QRIS sebagai *financial technology* pada UMKM.

c. Telaah Dokumen

Telaah dokumen merupakan teknik analisis data yang digunakan sebagai pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara. Telaah dokumen dalam penelitian ini dapat meliputi relevansi laporan penelitian terdahulu, kebijakan pemerintah terkait *financial technology*, dan data statistik tentang UMKM di Kota Makassar. Sehingga, melalui telaah dokumen maka data yang dikumpulkan menjadi semakin banyak dan mudah dalam penyelesaian penelitian.

II.3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah analisis data dari (Miles et al., 2014) yang meliputi kondensasi data, tampilan data, serta gambaran dan verifikasi kesimpulan. Berikut adalah langkah-langkah yang diambil dalam melakukan analisis data :

a. Data Condensation (kondensasi data)

Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data yang muncul dalam isi hasil catatan saat di lapangan. Isi tersebut dapat berupa tulisan, transkrip wawancara, dokumen dan materi empiris lainnya. Data yang didapatkan dapat diperingkas untuk memperkuat data. Dalam penelitian mengenai penerapan QRIS sebagai inovasi *financial technology* pada UMKM di kota Makassar, data dari wawancara, observasi, dan dokumen lain akan dipilih dan dirangkum untuk dituliskan sebagai informasi yang relevan. Misalnya, dari wawancara dengan pelaku UMKM, peneliti dapat memilih data yang menunjukkan kendala utama dalam adopsi *financial technology*, seperti masalah akses internet dan kekhawatiran tentang

keamanan data, serta manfaat langsung dari penggunaan teknologi tersebut.

Dalam studi mengenai dampak *financial technology* terhadap UMKM di Kota Makassar, data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan pelaku UMKM, survei, dan dokumen regulasi. Proses kondensasi data melibatkan penyortiran informasi yang relevan, seperti aspek spesifik dari *financial technology* yang digunakan oleh UMKM, tantangan yang dihadapi, dan dampak langsung pada operasional dan penjualan. Data mentah yang beragam ini diringkas menjadi poin-poin utama yang berfokus pada tujuan penelitian.

b. Data Display (Tampilan Data)

Secara umum, tampilan adalah Kumpulan informasi yang terorganisasi dan terkompresi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan. Melalui tampilan dapat membantu dalam memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu baik menganalisis lebih lanjut atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman tersebut. Bentuk tampilan dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah teks yang diperluas penulisannya.

Data yang telah di kondensasi disajikan dalam bentuk tulisan yang dapat dilengkapi dengan gambar, tabel ataupun grafik yang menunjukkan jumlah UMKM yang menggunakan QRIS dan bagaimana penerapan QRIS di kota Makassar.

c. Drawing and Verifying Conclusion (Menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan)

Tahap akhir dari teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Melalui data yang telah disajikan dapat ditarik kesimpulan dan memverifikasinya untuk memastikan keakuratannya. Kesimpulan yang diambil harus didukung oleh data yang telah dianalisis dan disajikan sebelumnya.

Contohnya, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan QRIS sebagai inovasi *financial technology* memiliki dampak positif terhadap peningkatan penjualan dan efisiensi operasional UMKM di Makassar. Faktor-faktor seperti tingkat literasi digital, akses internet, dan persepsi terhadap keamanan data memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi *financial technology*. Kesimpulan ini diverifikasi dengan membandingkan data dari wawancara, survei, dan dokumen regulasi serta melakukan triangulasi data untuk memastikan keakuratan temuan. Peneliti juga memastikan bahwa temuan ini konsisten dengan literatur dan penelitian sebelumnya di bidang yang sama.

II.3.4 Validasi dan Realibilitas Data

a. Validasi

Validasi kualitatif merujuk pada sejauh mana temuan dalam penelitian kualitatif dianggap akurat, baik dari sudut pandang peneliti, peserta, maupun pembaca laporan (Creswell, 2016). Hal ini mencakup

pada kepercayaan terhadap data dan interpretasi yang diberikan, serta keaslian dan kredibilitas dari hasil penelitian. Validasi pada penelitian kualitatif sering diukur dengan melihat apakah temuan tersebut dapat dipercaya dan benar-benar mencerminkan realitas yang diteliti.

Untuk menjamin akurasi dan kredibilitas peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut (Creswell, 2016) mentringulasi adalah bentuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang diperoleh dari pemerintah dan pelaku UMKM di Kota Makassar yang menggunakan layanan QRIS.

b. Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan “konsistensi” suatu alat ukur (instrument). Dalam (Creswell, 2016) reliabilitas adalah bentuk pengujian stabilitas. Dalam hal ini alat ukur yang konsisten memberikan hasil yang sama meskipun pengukuran dilakukan oleh orang yang berbeda, tempat yang berbeda, dan waktu yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif reliabilitas disebut *independability* bertujuan untuk melihat kredibilitas informasi dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian, dalam menguji reliabilitas yang digunakan oleh peneliti yaitu menentukan masalah/fokus, kegiatan lapangan, menentukan informan, melakukan analisis informasi atau data, uji keabsahan informasi sampai dengan menarik kesimpulan dan dilakukan secara sistematis.

II.3.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Koperasi dan UKM, Inkubator UMKM dan Pelaku usaha UMKM di Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

II.3.6 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis dan menjelaskan nilai publik dalam implementasi penerapan QRIS sebagai inovasi *Financial Tehnology (Fintech)* pada UMKM di Kota Makassar dengan menggunakan teori nilai publik Mark Moore (1995) yang menguraikan indikator segitiga strategis untuk melihat nilai publik pada masyarakat yaitu :

a. Legitimasi dan Dukungan

Fokus penelitian ini adalah untuk meneliti sejauh mana penerapan QRIS sebagai inovasi *financial techonology* pada UMKM di kota Makassar mendapatkan dukungan dari pemerintah dalam hal ini dinas Koperasi dan UMKM di Kota Makassar atau Inkubator UMKM. Apakah pemerintah kota Makassar telah mengeluarkan kebijakan yang mendukung adopsi *financial technology* bagi UMKM.

b. Kemampuan Operasional

Peneliti menyoroti apakah UMKM di Makassar memiliki akses yang memadai ke teknologi yang diperlukan untuk memanfaatkan layanan *financial technology* berupa penggunaan QRIS serta bagaimana tingkat literasi digital mereka.

c. Nilai Publik

Fokus penelitian ini adalah pada bagaimana *financial technology* memberikan nilai tambah dengan membantu UMKM memperoleh akses yang lebih mudah, memperluas akses transaksi digital, dan dampak penerapan QRIS dalam pengurangan kesenjangan akses ke layanan keuangan dan peningkatan kesejahteraan pelaku UMKM di kota Makassar. Fokus tersebut dapat diuraikan dalam nilai-nilai substansial yang diberikan diantaranya :

- Nilai ekonomi berfokus pada manfaat finansial yang dirasakan pelaku UMKM, seperti efisiensi biaya operasional, peningkatan transaksi dan kemudahan pencatatan keuangan.
- Nilai sosial berfokus pada sejauh mana QRIS mendukung interaksi sosial dan dampak positif yang diberikan dengan adanya QRIS untuk kesejahteraan pelaku UMKM dalam hal ini berkaitan dengan peningkatan pendapatan mereka.
- Nilai politik berfokus pada keterlibatan pelaku UMKM dalam mendukung dan memberikan umpan balik terhadap penerapan QRIS.
- Nilai pendidikan berfokus pada peningkatan pengetahuan *financial* dan digital UMKM melalui penggunaan *financial technology*
- Nilai ekologi berfokus pada pengaruh inovasi *financial technology* terhadap lingkungan sekitar masyarakat.