PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
2026, Vol. 4, No. 2, pp. 61-68
E-ISSN: 3025-9452

# Dilema Digitalisasi Pasar Tradisional: Perspektif Pedagang Pasar Senen Jakarta

**Dewa Putu Yohanes Agata L. Sandopart**[1]✉
(1) Program Studi Magister Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957, Jakarta, Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini mengeksplorasi dilema digitalisasi pasar tradisional dari perspektif pedagang Pasar Senen Jakarta. Di tengah kebijakan nasional percepatan digitalisasi pembayaran melalui QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), pedagang pasar tradisional menghadapi kontradiksi struktural antara tuntutan adaptasi teknologi dan keberlangsungan usaha berbasis nilai-nilai tradisional. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal, penelitian ini melibatkan 17 partisipan yang dipilih secara purposif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik enam fase. Penelitian menemukan empat tema utama, yaitu ketegangan antara efisiensi dan ketidakpastian pendapatan, dualisme sistem pembayaran sebagai strategi bertahan, hambatan literasi digital dan kesenjangan generasi, serta dinamika modal sosial dalam adaptasi digital. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengungkapan "pengkhianatan sistemik" dalam digitalisasi, di mana infrastruktur yang dirancang untuk inklusi justru memproduksi eksklusi baru. Resistensi pedagang tidak semata-mata akibat konservatisme teknologis, melainkan respons rasional terhadap ketidakpastian yang dihasilkan oleh sistem itu sendiri. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori resistensi inovasi serta memberikan implikasi kebijakan bagi digitalisasi pasar tradisional yang lebih inklusif dan berpihak pada kepentingan pedagang kecil.

**Article history:**
Received: 12 February 2026
Revised: 21 February 2026
Accepted: 06 April 2026
Published: 04 May 2026

**Kata Kunci:**
*Dilema Digitalisasi, Pasar Tradisional, QRIS, Resistensi Inovasi, Modal Sosial, Pasar Senen*

**Abstract:** This study explores the digitalization dilemma of traditional markets from the perspective of Pasar Senen Jakarta traders. Amid national policy accelerating payment digitalization through QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), traditional market traders face structural contradictions between the demands of technological adaptation and the sustainability of value-based traditional livelihoods. Using a qualitative approach with a single case study design, this study involved 17 purposively selected participants. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation, and analyzed using a six-phase thematic analysis. The study found four main themes, including tension between efficiency and income uncertainty, payment system dualism as a survival strategy, digital literacy barriers and generational gaps, and social capital dynamics in digital adaptation. The novelty lies in revealing systemic betrayal in digitalization, where infrastructure designed for inclusion produces new forms of exclusion. Trader resistance is not merely a result of technological conservatism but a rational response to the uncertainty produced by the system itself. This study contributes to the development of innovation resistance theory and provides policy implications for more inclusive digitalization that prioritizes the interests of small-scale traders.

**Keyword:**
*Digitalization Dilemma, Traditional Markets, QRIS, Innovation Resistance, Social Capital, Pasar Senen*

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

***How to cite***: Sandopart, D. P. Y. A. L. (2026). Dilema Digitalisasi Pasar Tradisional: Perspektif Pedagang Pasar Senen Jakarta. *PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, *4*(2), 61–68. https://doi.org/10.70716/perseptif.v4i2.502

## PENDAHULUAN

Pasar tradisional telah menjadi fondasi fundamental bagi perekonomian kerakyatan di Indonesia sejak lama (Arini et al., 2025). Sebagai pusat aktivitas ekonomi masyarakat golongan menengah ke bawah, pasar tradisional tidak hanya menjalankan fungsi sebagai tempat transaksi jual-beli, melainkan

✉ *Corresponding author:* ***drdewaibik57@gmail.com***
*Copyright © 2026, the author(s)*

juga berperan sebagai ruang interaksi sosial yang dinamis sekaligus wahana pelestarian nilai-nilai kearifan lokal yang tak ternilai. Namun demikian, eksistensi pasar tradisional dewasa ini menghadapi tantangan eksistensial yang belum pernah terjadi sebelumnya seiring dengan penetrasi ekonomi digital yang semakin masif ke berbagai sendi kehidupan masyarakat (Nadia et al., 2025; Wisti & Kedua, 2025).

Fenomena disruptif yang dibawa oleh platform pembayaran digital telah mengubah secara fundamental pola perilaku transaksi masyarakat (Zahar et al., n.d.; Manurung & Putri, 2025). Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang diluncurkan Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019 menjadi instrumen utama digitalisasi pembayaran di tingkat ritel. Kebijakan ini dipercepat pasca-pandemi ketika transaksi nontunai menjadi kebiasaan baru, terutama bagi generasi milenial.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta secara spesifik menargetkan digitalisasi penuh 133 pasar tradisional di Jakarta (Arum, 2025). Pasar Senen menjadi salah satu lokus utama implementasi kebijakan ini, mengingat posisinya sebagai pasar tertua dan terbesar di ibu kota yang menjadi barometer kebijakan digitalisasi tingkat nasional. Wakil Menteri Perdagangan dalam pemantauannya di Pasar Senen menegaskan bahwa digitalisasi pembayaran di pasar rakyat merupakan agenda prioritas.

Namun, di balik ambisi modernisasi ini, terdapat persoalan mendasar yang kerap luput dari perhatian: digitalisasi pasar tradisional mengandung dilema struktural yang berdampak langsung pada keberlangsungan hidup pedagang (Oktaviani, 2024). Penelitian Musriani & Sanaba (2024) di Pasar Tradisional Kabupaten Sorong justru menemukan bahwa sistem pembayaran QRIS belum siap digunakan di pasar tradisional. Empat faktor utama mengapa sistem ini belum berkelanjutan adalah persepsi negatif pedagang terhadap manfaat QRIS dibandingkan sistem pembayaran lain, serta ketidakpercayaan bahwa QRIS dapat meningkatkan penjualan, menambah jumlah konsumen, dan melindungi data pribadi serta data transaksi. Temuan ini mengindikasikan adanya jurang antara kebijakan publik dan realitas penerimaan di tingkat akar rumput.

Lebih lanjut, penelitian Wiyata (2023) mengenai perilaku peralihan pembeli pasar tradisional ke pembayaran digital menemukan bahwa pembeli pasar tradisional merasa puas dengan pembayaran tunai dan kurang termotivasi untuk menggunakan pembayaran digital. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi menghadapi resistensi tidak hanya dari sisi pedagang tetapi juga dari sisi konsumen.

Kesenjangan penelitian (research gap) yang ingin diisi oleh studi ini terletak pada tiga hal. Pertama, dominasi pendekatan kuantitatif dalam penelitian digitalisasi pasar tradisional yang cenderung mengabaikan realitas subjektif dan pengalaman hidup (lived experience) para pedagang. Penelitian Musriani & Sanaba (2024) dan Wiranatakusuma & Latief menggunakan survei kuantitatif yang mengukur persepsi melalui skala, tetapi tidak mampu menangkap bagaimana dan mengapa resistensi itu terbentuk secara mendalam. Kedua, literatur yang ada lebih banyak berfokus pada faktor-faktor adopsi daripada dimensi loyalitas dan "pengkhianatan" dalam ekosistem digital (Istiarohmi, 2024). Ketiga, belum ada penelitian yang secara eksplisit menganalisis digitalisasi pasar tradisional sebagai bentuk "pengkhianatan sistemik" di mana infrastruktur yang seharusnya memberdayakan justru meminggirkan.

Kebaruan (novelty) penelitian ini adalah pengungkapan konsep "pengkhianatan sistemik" (systemic betrayal) dalam digitalisasi pasar tradisional. Penelitian ini berargumen bahwa resistensi pedagang terhadap QRIS bukan semata-mata disebabkan oleh konservatisme teknologis atau keterbatasan literasi digital, melainkan respons rasional terhadap ketidakpastian dan risiko yang dihasilkan oleh sistem itu sendiri. Pedagang tidak sedang "ditinggalkan" oleh waktu, tetapi sedang "dikhianati" oleh sistem yang menjanjikan inklusi namun justru memproduksi eksklusi baru.

Urgensi penelitian ini tidak dapat ditawar lagi. Pertama, target digitalisasi penuh pasar tradisional di Jakarta berarti kebijakan sedang berlangsung dan dampaknya terhadap pedagang bersifat langsung dan ireversibel. Kedua, suara pedagang sebagai subjek kebijakan hampir selalu absen dalam perumusan kebijakan digitalisasi. Ketiga, Indonesia tengah berupaya mencapai target Sustainable Development

*Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.*

Goals (SDGs) poin 8 (pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi), poin 9 (inovasi dan infrastruktur), serta poin 12 (konsumsi dan produksi berkelanjutan).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal (Yin, 2018). Lokasi penelitian adalah Pasar Senen Jakarta, dipilih karena statusnya sebagai pasar tertua di Jakarta yang menjadi target prioritas digitalisasi. Waktu penelitian berlangsung dari September 2025 hingga Februari 2026.

Partisipan ditentukan secara purposif dengan kriteria: (1) telah berjualan minimal 3 tahun; (2) terpapar sistem pembayaran digital; dan (3) bersedia memberikan informed consent. Jumlah partisipan sebanyak 17 orang, dengan komposisi: non-adopter (P-01, P-05, P-10, P-14), partial adopter (P-02, P-03, P-07, P-08, P-12, P-13, P-16), dan full adopter (P-04, P-06, P-09, P-11, P-15, P-17). Saturasi data tercapai pada partisipan ke-14 (Guest, Bunce, & Johnson, 2006).

Teknik pengumpulan data: (a) wawancara mendalam semi-terstruktur (durasi 45–75 menit, direkam dan ditranskrip verbatim); (b) observasi partisipatif; (c) dokumentasi foto dan artefak digital.

Analisis data menggunakan analisis tematik enam fase (Braun & Clarke, 2006): familiarisasi, koding, pencarian tema, peninjauan tema, definisi dan penamaan tema, serta penulisan. Keabsahan data mengacu kriteria trustworthiness (Lincoln & Guba, 1985) melalui prolonged engagement, triangulasi sumber dan metode, member checking, peer debriefing, audit trail, serta reflexivity journal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Pasar Senen

Pasar Senen merupakan pasar tradisional ikonik yang berdiri sejak era kolonial Belanda. Berlokasi di jantung Jakarta Pusat, pasar ini terdiri dari beberapa blok dengan Blok III sebagai pusat aktivitas perdagangan sekaligus fokus program digitalisasi. Heterogenitas pedagang—dari generasi ketiga yang mempertahankan praktik tradisional hingga pedagang milenial yang mulai mengadopsi teknologi—menjadikannya lokasi ideal untuk mengeksplorasi dilema digitalisasi secara mendalam.

### Tema Hasil Penelitian

Analisis tematik menghasilkan empat tema utama yang merepresentasikan dilema digitalisasi dari perspektif pedagang Pasar Senen:

Tema 1: Ketegangan antara Efisiensi dan Ketidakpastian Pendapatan yang mengungkapkan kontradiksi mendasar antara janji efisiensi dari digitalisasi dan realitas ketidakpastian pendapatan yang dialami pedagang. Seorang pedagang non-adopter berusia 60 tahun mengungkapkan: "Saya sudah 40 tahun jualan di sini. Dulu semua pakai uang tunai, saya bisa lihat langsung uangnya. Sekarang kalau pakai QRIS, uang masuknya nggak terasa. Omzet sih nggak turun, tapi yang saya takutkan uangnya cepat habis karena belanja jadi lebih gampang." (P-05, wawancara)

Pernyataan ini mengindikasikan adanya perceived loss psikologis karena transaksi digital menghilangkan sensasi fisik kepemilikan uang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Musriani & Sanaba (2024) yang menemukan persepsi negatif pedagang terhadap manfaat QRIS.

Sebaliknya, pedagang full adopter merasakan manfaat efisiensi: "Saya pakai QRIS sejak dua tahun lalu. Enaknya nggak perlu sedia uang kembalian banyak, pembeli juga senang karena praktis. Omzet sedikit meningkat, terutama dari pembeli anak muda yang nggak suka bawa uang tunai." (P-11, wawancara).

Namun, peningkatan omzet tidak dialami secara merata. Seorang pedagang elektronik melaporkan: "Memang lebih efisien, tapi persaingan juga jadi lebih ketat. Pembeli sekarang suka bandingin harga online dulu sebelum beli. Kalau harga saya lebih mahal sedikit, mereka bisa langsung cari di marketplace." (P-04, wawancara)

*Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.*

Temuan ini mengonfirmasi bahwa digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan adopsi teknologi, tetapi juga membuka tekanan kompetitif dari platform e-commerce (Manurung & Putri, 2025; Istiarohmi, 2024). Penelitian Wiranatakusuma & Latief (2024) di Pasar Tumenggungan Kebumen menemukan bahwa pengaruh pull effect (kemudahan penggunaan, keuntungan relatif) tidak signifikan terhadap perilaku peralihan, yang mengindikasikan bahwa pembeli pasar tradisional memandang pembayaran digital sebagai instrumen komplementer, bukan substitusi.

Tema 2: Dualisme Sistem Pembayaran sebagai Strategi Bertahan yang mengungkapkan strategi dual system yang diadopsi mayoritas pedagang sebagai respons pragmatis terhadap ketidakpastian. Seorang pedagang partial adopter menjelaskan: "Saya pasang QRIS, tapi tetap sedia uang tunai. Banyak pembeli yang masih ibu-ibu, mereka lebih suka tunai karena nggak paham QRIS atau takut kelebihan bayar. Kalau cuma QRIS doang, saya bisa kehilangan pembeli." (P-02, wawancara)

Strategi ini juga menjadi proteksi terhadap risiko teknis: "Pernah jaringan error, QRIS nggak bisa dipakai sejam. Untung saya masih terima tunai, jadi tetap bisa jualan. Saya nggak berani hanya mengandalkan sistem digital." (P-08, wawancara)

"Dualisme sistem pembayaran" ini dapat dibaca sebagai bentuk "pengkhianatan sistemik": sistem digital yang seharusnya menggantikan ketidakefisienan tunai justru tidak dapat diandalkan sepenuhnya. Pedagang terpaksa mempertahankan tunai sebagai backup—suatu ironi di mana "modernitas" gagal menjadi otonom dan harus bersandar pada "tradisi" yang hendak ditinggalkannya.

Penelitian Wiyata (2023) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa pembeli pasar tradisional merasa puas dengan pembayaran tunai dan tidak menciptakan resistensi terhadap perubahan, tetapi pembayaran digital diposisikan sebagai pelengkap, bukan pengganti.

Tema 3: Hambatan Literasi Digital dan Kesenjangan Generasi yang mengungkapkan kesenjangan literasi digital antargenerasi sebagai faktor determinan keberhasilan adaptasi. Seorang pedagang non-adopter berusia 63 tahun mengungkapkan frustrasinya: "Saya nggak sekolah tinggi, pake hape aja baru belajar. Anak saya yang ajarin. Kalau soal QRIS, saya takut salah pencet, nanti uang hilang. Mending tunai saja, aman." (P-10, wawancara).

Sebaliknya, pedagang generasi muda memiliki keunggulan adaptif: "Saya sudah terbiasa dengan HP dan internet dari sekolah. QRIS itu mudah banget, tinggal scan. Bahkan saya sekarang mulai promosi lewat Instagram dan WhatsApp." (P-15, wawancara).

Kesenjangan ini merefleksikan temuan Ussyakira dkk. (2024) dari perspektif antropologi ekonomi yang membedakan antara digital native dan digital migrant dalam merespons transaksi digital. Penelitian mereka menunjukkan bahwa migran digital lebih memilih uang tunai karena alasan kepraktisan dan transaksi yang lebih bermakna, sementara penduduk asli digital lebih terbuka terhadap pertukaran digital meskipun tetap menyadari risikonya.

Penelitian tentang resistensi pembayaran seluler di kalangan bottom of the pyramid (BoP) di Indonesia mengidentifikasi lima hambatan signifikan: hambatan penggunaan, nilai, risiko, informasi, dan privasi (Maulana dkk., 2024). Hambatan tradisional dan citra justru tidak signifikan, yang mengindikasikan bahwa resistensi bukan semata-mata karena "ketidakmauan berubah" melainkan respons rasional terhadap risiko yang dirasakan.

Tema 4: Dinamika Modal Sosial dalam Adaptasi Digital yang mengungkapkan peran penting modal sosial dalam memediasi proses adaptasi. Seorang pedagang yang beralih menjadi partial adopter menceritakan: "Saya dulu nolak QRIS. Tapi teman sebangsa saya yang sudah pakai ngajarin pelan-pelan. Saya lihat dagangan dia laku, pembeli juga senang. Akhirnya saya minta tolong dia pasangin QRIS dan ajarin cara pakainya." (P-13, wawancara)

Dukungan kolektif juga muncul dalam bentuk kelompok belajar informal: "Kami di blok ini punya grup WhatsApp. Kalau ada masalah teknis soal QRIS atau dapat info dari bank, langsung share di grup. Pedagang yang lebih muda biasanya bantuin yang tua." (P-16, wawancara)

Namun, penelitian juga mengidentifikasi tantangan terkait modal sosial. Keterbatasan jaringan sosial dan ketergantungan pada kebiasaan lama memperlambat difusi inovasi digital. Penelitian

*Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.*

Musriani & Sanaba (2024) menemukan perlunya sosialisasi lebih lanjut kepada publik mengenai manfaat penggunaan QRIS sebagai alat transaksi.

**Minoritas Struktural dan Ketidakadilan Prosedural**

Penelitian ini memperluas teori resistensi inovasi (Ram & Sheth, 1989) dengan menambahkan dimensi ketidakadilan prosedural. Pedagang pasar tradisional menolak QRIS bukan hanya karena hambatan fungsional (Maulana, Prabowo, & Widjaja, 2024: hambatan risiko dan privasi) tetapi juga karena mereka merasa tidak dilibatkan dalam proses desain dan implementasi. Dalam perspektif keadilan prosedural (Folger, 1977), keputusan yang dibuat tanpa partisipasi pemangku kepentingan akan menghasilkan persepsi ketidakadilan, yang kemudian melahirkan resistensi. Posisi sebagai saham minoritas memperkuat persepsi ini: pedagang menggerakkan ekosistem digital melalui volume transaksi mereka, tetapi ketika terjadi kesalahan teknis, merekalah yang harus menanggung kerugian waktu, tenaga, dan potensi hilangnya pembeli.

Lebih lanjut, ketidakadilan prosedural dalam digitalisasi pasar tradisional tidak terjadi secara kebetulan, melainkan merupakan konsekuensi logis dari desain kebijakan yang sentralistik dan teknokratis. Pemerintah pusat dan penyedia jasa pembayaran digital menyusun aturan teknis dan skema biaya tanpa pernah melakukan participatory design yang melibatkan perwakilan pedagang. Akibatnya, kebijakan yang dihasilkan lebih mencerminkan kepentingan penyedia platform dan kepentingan fiskal negara daripada kebutuhan riil pedagang di lapangan. Hal ini berbeda dengan praktik digitalisasi di negara-negara seperti India melalui sistem UPI (Unified Payments Interface) yang sejak awal melibatkan asosiasi pedagang kecil dalam proses uji coba dan penyempurnaan teknis.

Penelitian Wiranatakusuma & Latief (2024) di Pasar Tumenggungan Kebumen memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa perilaku peralihan konsumen ke pembayaran digital sangat dipengaruhi oleh faktor pendorong (push effect) dan faktor penarik (pull effect), namun faktor penghambat (mooring effect) berupa norma subjektif dan kebiasaan lama tetap dominan. Dalam konteks ketidakadilan prosedural, norma subjektif yang dimaksud tidak hanya berasal dari lingkungan sosial internal pedagang, tetapi juga dari ketidakpercayaan terhadap institusi pengelola kebijakan digitalisasi itu sendiri. Ketika pedagang melihat bahwa suara mereka tidak didengarkan, maka muncul resistensi kolektif yang bersifat kultural, bukan sekadar individual.

**Pengkhianatan Sistemik: Kontradiksi antara Janji dan Realitas**

Pengkhianatan sistemik terjadi ketika janji institusional tidak dipenuhi. Dalam konteks digitalisasi pasar tradisional, janji yang tidak terpenuhi meliputi: (a) efisiensi tanpa jaminan stabilitas teknis, (b) inklusi tanpa kesetaraan akses antargenerasi, serta (c) perluasan pasar tanpa perlindungan dari kompetisi digital. Musriani & Sanaba (2024) menemukan bahwa pedagang tidak percaya QRIS dapat meningkatkan omzet atau menambah jumlah konsumen. Penelitian kami mengonfirmasi hal ini dan menambah temuan bahwa ketidakpercayaan tersebut lahir dari pengalaman berulang akan kegagalan teknis dan ketidakjelasan regulasi biaya. Bahkan di antara pedagang yang telah menjadi full adopter, skeptisisme tetap muncul ketika mereka menyadari bahwa peningkatan efisiensi tidak serta-merta meningkatkan kesejahteraan karena tekanan kompetisi harga dari platform daring semakin intensif.

Lebih dalam lagi, pengkhianatan sistemik dalam digitalisasi pasar tradisional memiliki karakteristik yang khas: ia tidak bersifat eksplisit atau kriminal, melainkan implisit dan terstruktur. Tidak ada pihak tertentu yang secara sengaja "mengkhianati" pedagang, namun keseluruhan arsitektur kebijakan—mulai dari standar teknis yang ditetapkan tanpa uji coba memadai, skema biaya yang berubah sepihak, hingga ketiadaan mekanisme komplain yang mudah diakses—secara kolektif memproduksi pengalaman pengkhianatan bagi pedagang. Dalam istilah Giddens (1984), ini adalah unintended consequences dari tindakan sosial yang terlembagakan, di mana aktor-aktor kebijakan bertindak berdasarkan rasionalitas masing-masing namun secara agregat menghasilkan dampak yang merugikan kelompok rentan. Hal ini berbeda dengan pengkhianatan interpersonal yang disengaja, karena pengkhianatan sistemik justru lebih sulit dilawan karena tidak memiliki subjek yang jelas untuk dimintai pertanggungjawaban.

*Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.*

**Loyalitas sebagai Strategi Proteksi, Bukan Sekadar Konservatisme**

Loyalitas terhadap sistem tunai bukanlah bentuk konservatisme buta. Sebaliknya, ia adalah strategi proteksi terhadap risiko yang dihasilkan oleh sistem digital. Wiyata (2023) menemukan bahwa tingkat kepuasan terhadap tunai tetap tinggi karena tunai dinilai lebih dapat diandalkan. Dalam perspektif manajemen risiko, pedagang melakukan diversifikasi sistem pembayaran (dualisme) untuk mengurangi risiko operasional. Tindakan ini rasional dan strategis, bukan emosional atau ketinggalan zaman. Dengan kata lain, resistensi bukan karena pedagang tidak mampu belajar, tetapi karena mereka menilai risiko-risiko sistem digital masih terlalu tinggi dibandingkan manfaatnya (Maulana, Prabowo, & Widjaja, 2024). Bahkan pedagang yang telah mengadopsi QRIS sekalipun tetap mempertahankan sebagian transaksi dalam bentuk tunai sebagai bentuk hedging terhadap ketidakpastian sistem. Ini menunjukkan bahwa loyalitas bukanlah dikotomi antara "menerima" atau "menolak", melainkan spektrum yang lentur dan kontekstual.

Penting juga untuk membedakan antara loyalitas sebagai kebiasaan dan loyalitas sebagai pilihan rasional. Dalam kasus pedagang lanjut usia yang menjadi non-adopter, loyalitas terhadap tunai seringkali merupakan akumulasi dari pengalaman bertahun-tahun bahwa tunai tidak pernah gagal. Tidak ada satu pun dalam 40 tahun berdagang mereka (seperti yang dialami P-05 dan P-10) di mana sistem tunai tiba-tiba "error" atau "down" selama berjam-jam. Sebaliknya, dalam kurun waktu singkat penggunaan QRIS, mereka sudah beberapa kali mengalami gangguan teknis. Dengan demikian, loyalitas terhadap tunai adalah respons yang sepenuhnya rasional terhadap bukti empiris tentang keandalan relatif kedua sistem. Para pendukung digitalisasi sering keliru dengan menganggap resistensi ini sebagai "ketakutan terhadap hal baru" (neophobia), padahal yang terjadi adalah "preferensi terhadap hal yang telah teruji" (tested reliability preference).

**Dualisme Sistem sebagai Bukti Kegagalan Transisi Digital**

Dualisme sistem pembayaran yang diadopsi oleh mayoritas partial adopter merupakan indikator paling jelas bahwa transisi digital belum berhasil. Dalam teori difusi inovasi (Rogers, 2003), sebuah inovasi dianggap telah berhasil diadopsi secara penuh ketika inovasi tersebut mampu menggantikan praktik lama secara fungsional tanpa memerlukan sistem cadangan. Kenyataannya, di Pasar Senen, hampir tidak ada pedagang yang berani meninggalkan tunai sepenuhnya. Hal ini berarti QRIS belum mencapai status sebagai superior substitute, melainkan hanya complementary tool. Kondisi ini sangat berbeda dengan adopsi kartu kredit di pusat perbelanjaan modern yang telah mampu menggantikan tunai untuk transaksi di atas nilai tertentu tanpa menimbulkan kecemasan sistemik.

Lebih jauh, dualisme sistem tidak terjadi dalam ruang hampa, melainkan diproduksi oleh karakteristik teknis dari QRIS itu sendiri. Sebagai sistem yang sangat bergantung pada koneksi internet dan stabilitas server penyedia jasa pembayaran, QRIS memiliki single point of failure yang tidak dimiliki oleh uang tunai. Pedagang yang merasakan sendiri dampak dari kegagalan teknis ini—seperti ketika QRIS tidak dapat digunakan selama satu jam penuh pada jam sibuk—akan secara otomatis mengembangkan strategi backup sebagai bentuk organizational learning. Dengan kata lain, dualisme sistem adalah konsekuensi logis dari desain teknis yang belum mencapai tingkat keandalan yang disyaratkan oleh lingkungan transaksi pasar tradisional. Jika penyedia layanan digital menginginkan adopsi penuh tanpa cadangan tunai, maka mereka harus menjamin tingkat ketersediaan sistem (system availability) di atas 99,9 persen, yang saat ini belum terpenuhi.

**Peran Modal Sosial dalam Mengatasi Pengkhianatan Sistemik**

Temuan tentang peran modal sosial dalam memediasi dampak pengkhianatan sistemik membuka perspektif baru tentang strategi adaptasi komunitas. Kelompok belajar informal, transfer pengetahuan antarpedagang, dan dukungan kolektif yang teridentifikasi dalam penelitian kami berfungsi sebagai mekanisme coping terhadap ketidakpastian yang dihasilkan oleh sistem digital. Dalam bahasa Coleman (1988), modal sosial menjadi bentuk social capital yang memungkinkan pedagang mengakses sumber

*Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.*

daya—dalam hal ini pengetahuan teknis dan informasi tentang perubahan kebijakan—yang tidak tersedia secara individual. Pedagang yang terintegrasi dalam jaringan sosial yang kuat melaporkan tingkat kecemasan yang lebih rendah dan kemampuan pemecahan masalah teknis yang lebih baik dibandingkan mereka yang terisolasi.

Namun, penting untuk dicatat bahwa efektivitas modal sosial dalam mengatasi pengkhianatan sistemik memiliki batasan struktural. Modal sosial dapat membantu pedagang beradaptasi dengan kegagalan teknis atau memahami perubahan skema biaya, tetapi ia tidak dapat mengubah ketidakseimbangan kekuasaan yang menjadi sumber pengkhianatan sistemik itu sendiri. Seorang pedagang yang memiliki jaringan informasi yang baik tetap tidak dapat mengubah kebijakan biaya admin yang ditetapkan sepihak oleh penyedia jasa pembayaran, dan ia juga tidak dapat menuntut kompensasi ketika sistem error merugikannya. Dengan kata lain, modal sosial bersifat reaktif dan protektif, bukan transformatif dan korektif. Untuk mengatasi pengkhianatan sistemik secara fundamental, diperlukan perubahan pada level kebijakan dan tata kelola, bukan sekadar penguatan jaringan sosial di level komunitas.

Kebaruan penelitian ini adalah integrasi tiga konsep—saham minoritas, pengkhianatan sistemik, dan loyalitas—yang selama ini dibahas secara terpisah dalam literatur. Dalam studi-studi sebelumnya, fokus lebih pada adopsi teknologi (Musriani & Sanaba, 2024), hambatan teknis (Maulana dkk., 2024), atau aspek perilaku konsumen (Wiyata, 2023; Wiranatakusuma & Latief, 2024). Penelitian ini melangkah lebih jauh dengan menunjukkan bahwa di balik resistensi teknis terdapat ketidakadilan struktural dan pengkhianatan janji yang dialami oleh kelompok minoritas (pedagang kecil) dalam ekosistem digital.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi pasar tradisional di Pasar Senen Jakarta mengandung dilema yang tidak dapat direduksi menjadi sekadar persoalan teknis atau literasi digital. Posisi pedagang sebagai saham minoritas dalam ekosistem digital, tanpa hak suara yang berarti atas kebijakan teknis, skema biaya, atau mekanisme komplain, menyebabkan mereka rentan terhadap pengkhianatan sistemik, yaitu situasi di mana janji-janji efisiensi, inklusi, dan perluasan pasar tidak diikuti oleh stabilitas teknis, jaminan perlindungan, dan keadilan prosedural.

Loyalitas pedagang terhadap sistem tunai bukanlah bentuk konservatisme atau ketertinggalan zaman, melainkan strategi rasional untuk memitigasi risiko yang dihasilkan oleh sistem digital yang tidak dapat diandalkan sepenuhnya. Dualisme sistem pembayaran, yaitu tunai dan QRIS, yang diadopsi oleh mayoritas pedagang merupakan respons adaptif terhadap kondisi pengkhianatan sistemik tersebut.

Implikasi kebijakan menunjukkan bahwa pemerintah perlu melibatkan pedagang dalam pengambilan keputusan teknis dan regulasi, memastikan stabilitas teknis infrastruktur digital sebelum mendorong adopsi secara luas, menyediakan mekanisme komplain yang mudah diakses, serta tetap mempertahankan opsi tunai sebagai hak dasar bagi konsumen dan pedagang.

## DAFTAR PUSTAKA

Arini, D. F., Zulqaiyyim, Z., & Djalius, Y. (2025). Adaptasi dan transformasi ekonomi digital di pasar tradisional Aur Kuning Bukittinggi dalam kajian sejarah sosial-ekonomi (2009–2023). *Mukadimah*, *9*(1). https://doi.org/10.30743/mkd.v9i1.10391

Arum, J. S. (2025). Digitalization of traditional markets in Indonesia: Measuring the impact of government e-marketplace applications on merchant financial turnover and inclusion (Structural equation modeling approach). *Jurnal Ekonomi, Teknologi dan Bisnis*. https://doi.org/10.57185/zhvwsv45

*Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.*

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Elise, A. Y., & Hadiwono, A. (2024). Konsep digital hybrid pada rancangan unit kios di Pasar Grogol Jakarta Barat. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur*, *6*(1). https://doi.org/10.24912/stupa.v6i1.27450

Folger, R. (1977). Distributive and procedural justice: Combined impact of voice and improvement on experienced inequity. *Journal of Personality and Social Psychology*, *35*(2), 108–119.

Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, *18*(1), 59–82. https://doi.org/10.1177/1525822X05279903

Istiarohmi, L. (2024). Bertahan dan bersaing di tengah disrupsi: Mekanisme survival pedagang pasar tradisional Wonokromo menghadapi pasar retail online. *Mukadimah*, *8*(1). https://doi.org/10.30743/mkd.v8i1.8829

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.

Manurung, M., & Putri, J. (2025). Peran marketplace dalam meningkatkan akses pemasaran UMKM di Indonesia. *Al-Bahjah Journal of Islamic Economics*, *2*(2). https://doi.org/10.61553/abjoiec.v2i02.249

Maulana, F. Z., Prabowo, H., & Widjaja, H. A. E. (2024). Understanding mobile payment resistance among bottom of the pyramid users in Indonesia: An extended innovation resistance theory. *2024 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management* (IEEM), 1–6. https://doi.org/10.1109/IEEM62345.2024.00070

Musriani, M., & Sanaba, H. F. (2024). Preferences of traditional market traders in deciding to use Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) as a transaction tool. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *11*(2), 210–225. https://doi.org/10.33096/jmb.v11i2.857

Nadia, R., Azura, I., & Jannati, J. (2025). Strategi transformasi digital ritel tradisional dalam adaptasi terhadap ekonomi digital. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, *11*(5). https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i5.4566

Oktaviani, R. F. (2024). Unpacking the resistance of traditional market to digital payment: A qualitative approach. *Riset*, *6*(2). https://doi.org/10.37641/riset.v6i2.2119

Ram, S., & Sheth, J. N. (1989). Consumer resistance to innovations: The marketing problem and its solutions. *Journal of Consumer Marketing*, *6*(2), 5–14.

Ussyakira, S., Heryan, A., Fadhila, N. A., Pamungkas, O. P. D., Hamid, I. N., Indriana, H., Putra, R. A., & Widyani, S. S. N. (2024). Payment exchange transition due to digitalization in rural consumers based on economic anthropology perspective. *Proceedings of the 4th International Conference on Rural Socio-Economic Transformation* (RUSET 2023). https://doi.org/10.4108/eai.1-11-2023.2345230

Wiranatakusuma, D. B., & Latief, N. (2024). Analysis of switching behavior for using digital payment financial technology in Tumenggungan Market Kebumen, Central Java. *Journal of Economics Research and Social Sciences*, *8*(1), 45–62.

Wiyata. (2023). Why traditional market buyers going digital: An empirical study on switching behavior. *Journal Publicuho*, *6*(2), 683–692. https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.203

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.

Zahar, E., Hutabarat, Z. S., Afdil, B., et al. (n.d.). Trading go digital: Experience and influence of the digital phenomenon on traditional traders. *International Journal of Management, Digital Science, and Analytics*, *3*(1). https://doi.org/10.47709/ijmdsa.v3i1.3945

*Copyright © 2026, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.*