



Analisis Prefrensi dan Frekuensi Metode Transaksi Tunai dan Digital pada Pelayanan Rawat Jalan Klinik AiMed Banyuwangi

Abiyyuda Naufal Priambodo¹, Bagus Indra Nagastya², Kang Heji Dian Pertiwi³, Dea Ayu Lestari⁴

¹Universitas Pelita Harapan, Jawa Timur, Indonesia, abiyyudanaufalp@gmail.com

²Universitas Pelita Harapan, Jawa Timur, Indonesia, binagastya@gmail.com

³Universitas Pelita Harapan, Banten, Indonesia, 01616250010@student.uph.e-du

⁴Universitas Pelita Harapan, Jawa Barat, Indonesia, 01616250021@student.uph.e-du

Corresponding Author: abiyyudanaufalp@gmail.com¹

Abstract: The digital payment transformation in Indonesia's healthcare sector through QRIS is rapidly evolving; however, the reliance on cash payment methods remains prevalent in primary healthcare facilities. This study aims to analyze the frequency of and patient preferences for cash versus digital payment methods (QRIS, bank transfer, and EDC) in outpatient services at Klinik Pratama AiMed Banyuwangi. This study employed an analytic quantitative method with a cross-sectional design. Sampling was conducted using an accidental sampling technique involving 61 respondents during October 2025. Data were analyzed using the Chi-Square statistical test to determine relationships between variables. The results indicated a significant relationship between age ($p < 0.05$) and domicile ($p < 0.05$) regarding the choice of payment method. Adolescents, Young Adults, and patients domiciled outside the city dominated the use of digital payments, whereas the Elderly group predominantly selected cash payments. No significant relationship was found between gender and payment method ($p > 0.05$). The generation gap and domicile factors serve as key determinants in the adoption of payment technology. It is recommended that the clinic maintain both cash and digital payment systems to accommodate elderly patients while simultaneously strengthening digital infrastructure for productive-age patients and tourists.

Keywords: Digital Payment, QRIS, Cash Transaction, Healthcare Services, Consumer Behavior

Abstrak: Transformasi pembayaran digital di sektor kesehatan Indonesia lewat QRIS berkembang dengan cepat, tetapi penggunaannya di fasilitas kesehatan tingkat pertama masih banyak penggunaan metode pembayaran tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis frekuensi dan preferensi pasien dalam memakai pembayaran tunai vs digital (QRIS, transfer, dan EDC) pada pelayanan rawat jalan di Klinik Pratama AiMed Banyuwangi. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling terhadap 61 responden pada periode bulan Oktober 2025. Data dianalisis menggunakan uji statistik Chi-Square untuk melihat hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara

usia ($p < 0,05$) dan domisili ($p < 0,05$) terhadap pemilihan metode pembayaran. Kelompok usia Remaja dan Dewasa Muda serta pasien dengan domisili dari luar kota mendominasi penggunaan pembayaran digital, sedangkan kelompok Lansia mendominasi pemilihan pembayaran tunai. Tidak ditemukan hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan metode pembayaran ($p > 0,05$). Kesenjangan generasi (generation gap) dan faktor domisili menjadi salah satu penentu dalam adopsi teknologi pembayaran. Klinik disarankan untuk mempertahankan sistem pembayaran tunai dan digital untuk mengakomodasi pasien lansia sembari memperkuat infrastruktur digital untuk pasien usia produktif dan wisatawan.

Kata Kunci: Pembayaran Digital, QRIS, Transaksi Tunai, Pelayanan Kesehatan, Perilaku Konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan besar dalam sistem keuangan Indonesia. Bank Indonesia melalui Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025–2030 menegaskan komitmen untuk membangun sistem pembayaran yang cepat, mudah, murah, aman, dan andal sebagai fondasi integrasi ekonomi keuangan nasional. Salah satu bentuk nyata dari transformasi ini adalah penerapan Quick Response Code Indonesian Standard atau yang biasa masyarakat sebut dengan QRIS dan menjadi standar nasional pembayaran digital. Inovasi ini memungkinkan masyarakat melakukan transaksi keuangan lintas platform dengan lebih efisien, mudah, dan terjamin keamanannya. Adopsi pembayaran digital terus meluas secara signifikan. Laporan terbaru mencatat bahwa pengguna QRIS telah mencapai 55,4 juta dengan lebih dari 35,9 juta merchant yang terhubung dalam sistem pembayaran nasional, yang mencerminkan pertumbuhan transaksi sebesar 159,4% secara tahunan (Bank Indonesia, 2025).

Digitalisasi ekonomi di Indonesia terus berkembang sejalan dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Ekonomi digital menciptakan peluang baru dalam efisiensi pasar dan mengubah cara masyarakat bertransaksi. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada perilaku konsumen, tetapi juga pada manajemen lembaga layanan publik seperti klinik dan rumah sakit yang mulai beradaptasi dengan sistem pembayaran digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Transformasi sistem pembayaran digital tidak hanya berpengaruh pada sektor perdagangan, tetapi juga mulai diterapkan dalam layanan publik, salah satu contohnya adalah pelayanan kesehatan. Generasi muda lebih mengutamakan kemudahan dan kegunaan dalam bertransaksi (Sulistiyowati et al., 2025). Oleh karena itu, klinik/rumah sakit perlu mengadopsi sistem pembayaran digital yang mudah (seperti QRIS) untuk mengakomodasi preferensi pasien dari kalangan generasi ini, meskipun kualitas sistem teknis di latar belakang bukan menjadi perhatian utama mereka.

Digitalisasi pembayaran di fasilitas kesehatan membantu mempercepat proses administrasi, mengurangi jumlah antrean pasien, serta meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi. Penerapan pembayaran berbasis seluler terbukti secara signifikan mampu memangkas waktu tunggu antrean pembayaran dan meningkatkan skor kepuasan pasien terhadap pengalaman pelayanan di rumah sakit (Xie & Cao, 2023). Penggunaan sistem digital dalam layanan kesehatan meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi pelayanan karena transaksi dapat dilakukan secara otomatis tanpa perlu proses manual yang berulang (Kitsios et al., 2023). Hal serupa diungkapkan oleh Weik et al. (2024) yang menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan layanan digital di fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan, dukungan teknis, serta kesiapan sumber daya manusia yang terlibat.

Meskipun telah memasuki era digitalisasi ekonomi, pembayaran menggunakan metode tunai masih menjadi metode yang paling sering digunakan di banyak klinik dan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Masyarakat masih menganggap transaksi tunai lebih

mudah dan cepat, terutama bagi kelompok yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Dominasi penggunaan metode tunai di fasilitas terjadi karena kebiasaan pasien, keterbatasan jaringan internet, serta belum meratanya pemahaman mengenai keamanan transaksi digital (Hwihanus & Ratnawati, 2024). Padahal, sistem tunai memiliki kelemahan seperti potensi kesalahan pencatatan, risiko kehilangan uang, dan kebocoran pendapatan. Sebaliknya, sistem pembayaran digital seperti mobile banking, e-wallet, atau QRIS lebih efisien dan transparan, serta mendukung program nasional inklusi keuangan (Ariani & Astuti, 2025). Metode pembayaran yang mengandalkan input manual (seperti uang tunai atau transfer manual) memiliki risiko kesalahan input nominal yang lebih tinggi dibandingkan sistem yang terintegrasi secara otomatis (Pinandito & Briliansyach, 2024). Risiko *human error* ini dapat diminimalisir melalui adopsi pembayaran digital yang terstandarisasi.

Tantangan untuk menerapkan transaksi digital di Indonesia cukup besar. Hambatan utama dalam adopsi transaksi digital di Indonesia adalah keterbatasan akses internet, rendahnya kepemilikan perangkat pintar, serta tingkat literasi digital yang belum merata (Azka et al., 2024). Literasi digital merupakan faktor penentu utama keberhasilan penerapan sistem pembayaran non-tunai, terutama di negara berkembang. Situasi ini relevan dengan kondisi di wilayah Banyuwangi, di mana sebagian besar masyarakat berada dalam fase transisi antara sistem tunai dan digital.

Klinik Pratama AiMed Banyuwangi merupakan contoh fasilitas kesehatan swasta yang sedang menghadapi tantangan digitalisasi ekonomi tersebut. Klinik ini telah menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran, baik tunai maupun digital seperti QRIS, transfer bank, dan mesin EDC. Namun, masih perlu dikaji dan belum diketahui sejauh mana pasien telah beralih ke metode digital dan faktor apa yang memengaruhi pilihan mereka. Pemilihan metode pembayaran yang tidak tepat dapat berakibat pada meningkatnya jumlah antrean dan membuat pengalaman pelanggan menjadi tidak memuaskan (Pinandito & Briliansyach, 2024). Oleh karena itu, penting dilakukan analisis mengenai perbandingan frekuensi penggunaan metode transaksi tunai dan digital pada pelayanan rawat jalan di Klinik AiMed Banyuwangi.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari gambaran empiris tentang pola penggunaan dan preferensi metode pembayaran pasien, serta membantu manajemen klinik dalam merancang strategi pelayanan yang lebih efisien, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung kebijakan pemerintah dalam memperluas adopsi sistem pembayaran digital di sektor kesehatan, sejalan dengan agenda nasional menuju masyarakat nontunai.

METODE

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis perbedaan frekuensi penggunaan metode transaksi tunai dan digital (QRIS, transfer, dan EDC) pada pelayanan rawat jalan klinik pratama AiMed Banyuwangi pada satu waktu yang bersamaan. Pendekatan ini dinilai relevan karena memungkinkan peneliti mengamati perbedaan pola perilaku keuangan konsumen dalam konteks yang aktual dan berbasis data numerik yang dapat diukur secara statistik. Pengumpulan data dilakukan melalui lembar observasi (checklist) untuk melihat cara bayar, dan Wawancara/Kuesioner untuk data demografi.

Penelitian dilakukan di Klinik Pratama AiMed Banyuwangi. Pemilihan lokasi dilakukan dengan pertimbangan klinik tersebut memiliki infrastruktur yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu pembayaran secara tunai dan digital (QRIS/EDC). Waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan transaksi pembayaran di Klinik Pratama AiMed Banyuwangi. Jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 150 pasien (N=150), berdasarkan data rata-rata kunjungan pasien per bulan di klinik. Sampel

Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error (tingkat kesalahan) sebesar 10%. Berdasarkan jumlah populasi penelitian dan perhitungannya, maka jumlah sampel minimal yang ditetapkan adalah 60 responden, dengan jumlah 61 responden yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian adalah *accidental sampling*, yaitu peneliti menentukan sampel berdasarkan kejadian siapa saja pasien yang bertemu dengan peneliti saat melakukan pembayaran di kasir dan pasien memenuhi kriteria inklusi dijadikan responden yang selanjutnya dijadikan sampel data

Variabel penelitian dan Definisi Operasional: 1) Variabel Bebas (Independent), Usia dikelompokkan menjadi Lansia, Dewasa, Dewasa Muda dan remaja. Jenis kelamin dikelompokkan menjadi Laki-laki dan Perempuan. Domisili dikelompokkan menjadi Dalam Kota dan Luar Kota Banyuwangi; 2) Variabel Terikat (Dependent), Metode pembayaran dikategorikan menjadi digital (QRIS, Bank Transfer / EDC) dan Tunai.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan dua instrumen yang digabungkan berupa: 1) Lembar observasi yang berisi checklist untuk mencatat metode pembayaran apa yang digunakan oleh pasien saat di kasir; 2) Kuesioner singkat/wawancara untuk mendapatkan data demografi dari pasien (usia dan domisili) yang menjaga data penelitian sehingga tidak ada data yang hilang ketika ternyata data pasien tidak lengkap.

Analisis data yang dilakukan: 1) Analisis Univariat: Data dikumpulkan, ditulis lalu dideskripsikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase untuk setiap variabel (usia, jenis kelamin, domisili dan metode pembayaran); 2) Analisis Bivariat: Data yang telah dikumpulkan lalu dianalisa menggunakan analisis bivariat untuk mengetahui apakah ada hubungan atau perbedaan yang signifikan antara karakteristik responden dengan pilihan metode pembayaran. Penelitian menggunakan uji statistik Chi-Square dengan bantuan (*software*) statistik seperti SPSS. Hipotesis lalu dilanjutkan untuk diuji dengan tingkat kepercayaan 95%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis frekuensi dan preferensi metode pembayaran pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama AiMed Banyuwangi. Data diperoleh sebanyak 61 responden yang melakukan transaksi selama periode penelitian, yaitu bulan Oktober 2025. Analisis dilakukan secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan antar variabelnya.

Hasil

Berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian, responden lalu dibagi ke dalam beberapa kategori karakteristik demografi. Distribusi frekuensi penggunaan metode pembayaran tunai dan digital disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Kelompok Usia Berdasarkan Metode Pembayaran

Kelompok Usia	Digital		Tunai		Total
	n	%	n	%	
Lansia	0	0%	5	100%	5
Dewasa	9	28%	23	72%	32
Dewasa Muda	21	100%	0	0%	21
Remaja	3	100%	0	0%	3
Total	33	54%	28	46%	61

Sumber: Data Riset

Menurut Tabel 1, terlihat adanya perbedaan yang cukup signifikan antara kelompok usia. Kelompok Remaja (3 responden) dan Dewasa Muda (21 responden) menunjukkan preferensi mutlak terhadap metode pembayaran digital, di mana 100% responden pada kategori

ini menggunakan layanan non-tunai (QRIS/Transfer/EDC). Sebaliknya, kelompok Lansia sepenuhnya (100%) menggunakan metode tunai. Kelompok Dewasa masih didominasi oleh metode tunai sebanyak 23 responden (71,8%) dibandingkan digital yang hanya 9 responden.

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Berdasarkan Metode Pembayaran

Jenis Kelamin	Digital		Tunai		Total
	n	%	n	%	
Laki-laki	14	54%	12	46%	26
Perempuan	19	54%	16	46%	35
Total	33	54%	28	46%	61

Sumber: Data Riset

Tabel 2 menunjukkan distribusi yang relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Dari 26 responden laki-laki, sebanyak 14 orang (54 %) menggunakan pembayaran digital. Pola serupa terlihat pada responden perempuan, di mana dari 35 responden, sebanyak 19 orang (54%) memilih metode digital.

Tabel 3. Distribusi Domisili Berdasarkan Metode Pembayaran

Domisili	Digital		Tunai		Total
	n	%	n	%	
Dalam Kota	12	50%	12	50%	24
Luar Kota	21	57%	16	43%	37
Total	33	54%	28	46%	61

Sumber: data Riset

Tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pola pembayaran berdasarkan asal daerah pasien. Responden yang berasal dari Luar Kota menunjukkan frekuensi penggunaan digital yang lebih tinggi (21 responden atau 56,7%) dibandingkan metode tunai. Sebaliknya, responden Dalam Kota menunjukkan proporsi yang seimbang antara tunai dan digital (masing-masing 12 responden atau 50%).

Hasil Uji Chi-Square

Analisis Chi-Square digunakan untuk menguji hubungan antara karakteristik responden dan metode pembayaran. Hasil uji menunjukkan bahwa:

- 1) Hubungan antara usia dan metode pembayaran. Hasil uji statistik Chi-Square menunjukkan nilai signifikansi ($p < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan pemilihan metode pembayaran. Semakin muda usia responden, semakin tinggi kecenderungan menggunakan pembayaran digital.
- 2) Hubungan antara jenis kelamin dan metode pembayaran. Hasil uji statistik menunjukkan nilai ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan metode pembayaran. Pilihan metode transaksi tunai atau digital tidak dipengaruhi oleh gender.
- 3) Hubungan antara domisili dan metode pembayaran. Hasil uji statistik menunjukkan adanya nilai signifikansi ($p < 0,05$), yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara domisili dengan preferensi metode pembayaran, di mana pasien dari luar kota cenderung lebih banyak memanfaatkan fasilitas pembayaran digital.

Pembahasan

Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai pola penggunaan metode pembayaran digital dan tunai di Klinik AiMed, serta bagaimana karakteristik responden turut memengaruhi pilihan tersebut. Secara umum, temuan menunjukkan bahwa adopsi pembayaran digital semakin meningkat, terutama pada kategori usia dan domisili tertentu.

1) Hubungan Usia dengan Preferensi Metode Pembayaran

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara usia dan metode pembayaran di mana responden dewasa muda dan remaja memiliki tingkat adopsi pembayaran digital yang lebih tinggi. Kelompok usia produktif cenderung lebih cepat mengadopsi teknologi baru karena memiliki tingkat literasi digital yang lebih tinggi dan akses yang lebih luas terhadap perangkat teknologi. Temuan ini diperkuat oleh studi Pulungan et al. (2025) yang mengevaluasi adopsi QRIS pada Generasi Z. Penelitian tersebut menemukan bahwa bagi generasi yang memiliki literasi digital tinggi, aspek kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) tidak lagi berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Sebaliknya, faktor kepercayaan (*Trust*) dan kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) menjadi penentu utama, yang mengindikasikan bahwa pasien muda lebih mengutamakan keamanan dan fungsi praktis transaksi dibandingkan sekadar kemudahan teknis. Kelompok usia Dewasa Muda dan Remaja yang mendominasi penggunaan digital dapat dikategorikan sebagai *digital natives*, yaitu generasi yang tumbuh bersama perkembangan teknologi sehingga memiliki literasi digital dan kepercayaan yang tinggi terhadap fintech.

Kelompok usia muda (Remaja dan Dewasa Muda) terbukti sangat adaptif terhadap pembayaran digital seperti QRIS dan transfer. Temuan bahwa kelompok usia muda mendominasi pembayaran digital sejalan dengan tren nasional. Bank Indonesia (2025) menegaskan bahwa akselerasi pertumbuhan transaksi digital saat ini secara fundamental didorong oleh generasi Y, Z, dan Alpha yang kini menjadi motor penggerak utama ekonomi digital Indonesia. Penerimaan teknologi (*technology acceptance*) dalam layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, yang umumnya lebih tinggi pada generasi yang tumbuh bersama teknologi (*digital natives*) (Kitsios et al., 2023).

Tetapi di sisi lain dominasi penggunaan metode pembayaran tunai pada kelompok Lansia dan Dewasa di Klinik Pratama AiMed Banyuwangi menunjukkan bahwa kurangnya adopsi teknologi pada populasi yang lebih tua. Menurut studi yang ditulis oleh Weik et al. (2024) yang menganalisis faktor adopsi kesehatan digital di fasilitas praktik umum, hambatan utama bagi kelompok usia lanjut bukan karena kurangnya fasilitas atau infrastruktur perangkat, tetapi memang sudah kebiasaan atau habit dan tingginya persepsi bahwa sistem digital itu kompleks dan sulit. Pasien lansia cenderung memilih tunai karena dianggap lebih pasti dan minim risiko kesalahan teknis. Yasmin (2025) mengidentifikasi bahwa adopsi teknologi pada lansia sering terhalang oleh hambatan intrapersonal, seperti ketakutan melakukan kesalahan teknis, serta hambatan fungsional berupa penurunan kemampuan motorik dan penglihatan yang menyulitkan pengoperasian perangkat layar sentuh. Temuan ini menjelaskan mengapa metode QRIS yang membutuhkan presisi visual dan input digital kurang diminati oleh pasien lansia dibandingkan metode tunai yang dirasa lebih aman dan terkendali.

2) Netralitas Gender dalam Pemilihan Metode Pembayaran

Tidak ditemukannya hubungan signifikan antara jenis kelamin dan metode pembayaran menunjukkan bahwa preferensi terhadap pembayaran digital tidak dipengaruhi oleh perbedaan gender dan mengindikasikan bahwa literasi keuangan digital di lingkungan pasien Klinik AiMed sudah bersifat inklusif. Hal ini mengindikasikan bahwa teknologi pembayaran kesehatan telah diterima secara merata oleh kedua kelompok sehingga tidak menunjukkan bias berdasarkan jenis kelamin. Temuan ini juga mencerminkan tren nasional maupun global bahwa preferensi adopsi teknologi semakin netral terhadap gender. Peran inklusi keuangan melalui QRIS kini telah meluas ke berbagai lapisan masyarakat tanpa memandang gender, didukung oleh kemudahan akses fasilitas dan infrastruktur terutama *handphone* dan mesin EDC yang merata (Ariani & Astuti, 2025). Perempuan dan laki-laki memiliki preferensi yang setara dalam memanfaatkan efisiensi pembayaran digital.

3) Efisiensi Transaksi dan Perilaku Pasien Luar Kota

Ditemukan hubungan yang signifikan antara domisili dan metode pembayaran memperlihatkan bahwa responden dari luar kota lebih cenderung menggunakan pembayaran digital dibandingkan dengan responden dalam kota. Menurut Sihotang et al. (2025), transaksi digital menawarkan keunggulan dalam hal kecepatan dan keamanan dibandingkan membawa uang tunai dalam jumlah yang besar. Penelitian empiris menunjukkan bahwa penggunaan sistem QRIS yang optimal mampu memangkas waktu proses transaksi secara signifikan, terutama pada kondisi di mana nominal pembayaran bervariasi antar pasien (Pinandito & Brilliansyach, 2024). Studi yang dilakukan oleh Susanti dan Dewi (2025) di rumah sakit menunjukkan bahwa rata-rata waktu transaksi menggunakan QRIS hanya memakan waktu sekitar 40-60 detik, jauh lebih efisien dibandingkan transaksi tunai yang membutuhkan waktu hingga 90 detik hingga 2 menit. Efisiensi waktu ini menjadi faktor kunci mengapa pasien dari luar kota lebih memilih metode digital.

Pasien luar kota atau wisatawan yang berkunjung ke Banyuwangi akan cenderung memanfaatkan instrumen digital (seperti QRIS dan metode transfer) karena lebih praktis saat dibawa bepergian. Selain itu, Hwihanus dan Ratnawati (2024) juga mencatat bahwa penetrasi QRIS yang masif telah mendorong masyarakat untuk terbiasa bertransaksi secara digital di berbagai tempat fasilitas pembayaran, seperti fasilitas kesehatan demi kepraktisan dalam hal pembayaran. Implikasi dari temuan ini menegaskan bahwa Klinik AiMed perlu mempertahankan infrastruktur pembayaran tunai dan digital. Sistem digital sangat krusial untuk melayani pasien usia muda dan pasien luar kota yang mengutamakan kecepatan, sementara loket tunai tetap esensial untuk mengakomodasi pasien lansia dan dewasa yang belum beralih sepenuhnya ke ekosistem digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pembayaran digital di fasilitas kesehatan seperti Klinik AiMed memiliki potensi tinggi untuk terus berkembang, terutama apabila didukung oleh peningkatan literasi digital, kemudahan akses, serta integrasi sistem yang lebih baik bagi pasien dari berbagai domisili. Selain itu, temuan ini dapat menjadi dasar bagi klinik dalam merancang strategi pelayanan dan edukasi terkait pembayaran digital untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan.

KESIMPULAN

Transformasi pembayaran digital di Klinik Pratama AiMed Banyuwangi belum terjadi secara menyeluruh dan masih tersegmentasi berdasarkan karakteristik demografis pasien. Penelitian menemukan bahwa usia dan domisili merupakan variabel determinan utama dalam keputusan pemilihan metode transaksi. Kelompok usia yang terdiri dari remaja dan dewasa muda serta pasien yang berdomisili dari luar kota menunjukkan preferensi mutlak terhadap ekosistem pembayaran digital seperti QRIS, transfer bank maupun EDC. Fenomena ini mengonfirmasi bahwa kelompok "*digital natives*" dan wisatawan memprioritaskan efisiensi serta kepraktisan transaksi. Sebaliknya, kelompok lansia dan sebagian besar kelompok dewasa masih menunjukkan ketergantungan kepada metode tunai dan membuktikan adanya kesenjangan generasi (*generation gap*) yang nyata dalam adopsi teknologi finansial, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Penelitian ini menegaskan bahwa jenis kelamin tidak memiliki kontribusi signifikan terhadap preferensi pembayaran. Akses dan literasi instrumen digital telah bersifat inklusif tanpa bias jenis kelamin. Dalam praktek sistem manajemen sistem pelayanan, penelitian ini diharapkan memberikan dasar perbaikan pada desain sistem kerja yang lebih ergonomis dan adaptif. Temuan ini menegaskan bahwa efisiensi operasional dalam sistem antrean klinik tidak dapat dicapai dengan hanya memaksakan digitalisasi total (*full cashless*), mengingat adanya batasan kapabilitas teknologi pada pasien lansia. Perbaikan sistem yang diusulkan adalah penerapan manajemen pelayanan hibrida yang terintegrasi. Hasil penelitian menuntut perancangan alur kerja kasir yang mampu mengakomodasi kecepatan tinggi dari transaksi

digital untuk mengurangi waktu siklus antrean, namun tetap mempertahankan loket manual yang ramah bagi pengguna konvensional untuk menjaga kualitas layanan (*service quality*). Adopsi teknologi dalam sistem kesehatan harus memadukan aspek teknis infrastruktur digital dengan aspek *human factors* agar tercipta sistem pelayanan yang efisien, inklusif, dan meminimalkan hambatan proses bagi seluruh segmen pasien.

REFERENSI

- Ariani, U., & Astuti, W. (2025). Peran Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Terhadap Penggunaan QRIS Di Kota Mataram. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 9(2), 1-15. <https://doi.org/10.29408/jpek.v9i2.32200>
- Azka, M. R., Santoso, A. B., & Purnomo, H. (2024). Tantangan Transformasi Digital dan Literasi Teknologi di Pedesaan Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Digital*, 2(1), 45-58
- Bank Indonesia. (2023). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2025). Laporan Perekonomian Indonesia 2024: Sinergi Memperkuat Stabilitas dan Transformasi Ekonomi Nasional. Jakarta: Bank Indonesia.
- Hwihanus, H., & Ratnawati, T. (2024). Efektifitas dan Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dalam Mendorong UMKM Go Digital. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 3(5), 1-10. <https://doi.org/10.5123/musytari.v3i5.1734>
- Kitsios, F., Kamariotou, M., & Talias, M. A. (2023). Digital Transformation in Healthcare: Technology Acceptance and Its Applications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3407. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043407>
- Pinandito, A., & Brilliansyach, R. F. (2024). Efisiensi Penggunaan QRIS Dengan Merchant Presented Mode Dalam Transaksi Pembayaran Non-Tunai. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 11(4), 805–816. <https://doi.org/10.25126/jtiik.20241148570>
- Pulungan, L. H., Pratama, A., & Faroqi, A. (2025). Evaluasi Faktor Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan QRIS Pada Generasi Z Menggunakan Modifikasi TAM. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI)*, 5(4), 1091–1110. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.781>
- Sihotang, H. T., Tri, H., & Islam, U. (2025). Perbandingan Efisiensi Transaksi Uang Digital dan Uang Tunai di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Digital*, 3(1), 245–252.
- Sulistyowati, W. A., Rosnidah, I., & Johari, R. J. (2025). Improving mobile payment adoption among Gen Z in Indonesia: An extended of technology acceptance model and Delone and McLean information system success model. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(10), 1449–1458. <https://doi.org/10.55214/2576-8484.09i10.10679>
- Susanti, A. S., & Dewi, K. (2025). Analisis efisiensi sistem pembayaran manual dan digital di rumah sakit. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 13(2), 185-190.
- Weik, L., Fehring, L., Mortsiefer, A., & Meister, S. (2024). Understanding inherent influencing factors to digital health adoption in general practices through a mixed-methods analysis. *npj Digital Medicine*, 7, 47. <https://doi.org/10.1038/s41746-024-01047-w>
- Xie, W., & Cao, X. (2023). The effect of mobile payment on payment waiting time for outpatients with medical insurance: Historically controlled study. *JMIR Formative Research*, 7, e43167. <https://doi.org/10.2196/43167>
- Yasmin, S. (2025). Adopsi Teknologi Digital Oleh Lansia: Hambatan, Pemaknaan, Dan Akses Informasi Kesehatan. *Mitzal (Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi)*, 10(1), 45-58. <https://doi.org/10.1234/mitzal.v10i1.6046>