E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 1405-1416
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Pergeseran Budaya Komunikasi Transaksional Mahasiswa Dalam Ekosistem Cashless Society (Studi Etnografi Pada Penggunaan Qris Dan Mobile Banking Di Kantin Kampus)

Putri Nuraini[1], Cahaya Panca Andini Reja[2], Dalina Angelika Ramadhani[3], Nadhifa Naja Irawan[4], Ajeung Meuthia Aulya[5], Abdur Razzaq[6]

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
Indonesia
E-mail:
putrinuraini_24011410008@radenfatah.ac.id,cahayapancaandinireja_24011410002@radenfatah.ac.id,
dalinaangelikaramadhani_24031410100@radenfatah.ac.id,24031410113_uin@radenfatah.ac.id, ajeungmeuthiaaulya_24051410231@radenfatah.ac.id,
abdurrazzaq_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak

Perkembangan pembayaran digital tidak hanya memengaruhi cara mahasiswa menyelesaikan transaksi, tetapi juga berpotensi berkaitan dengan pola komunikasi antara mahasiswa dan pedagang. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pola komunikasi mahasiswa dalam transaksi tunai dan digital serta memahami pandangan mahasiswa dan pedagang terhadap interaksi yang berlangsung di kantin kampus. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan orientasi etnografis. Data diperoleh melalui wawancara terhadap empat mahasiswa dan dua pedagang kantin, serta observasi langsung terhadap transaksi tunai dan digital di satu kantin kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua metode pembayaran tetap melibatkan komunikasi dasar, seperti penyampaian pesanan dan konfirmasi transaksi. Namun, pada transaksi tunai ditemukan kesempatan percakapan tambahan ketika mahasiswa menyerahkan uang dan menunggu kembalian. Pada transaksi digital, perhatian mahasiswa lebih banyak tertuju pada telepon seluler, proses pemindaian kode, dan konfirmasi pembayaran. Meskipun demikian, perbedaan durasi interaksi tidak selalu menunjukkan perbedaan keramahan. Pedagang pertama menyatakan bahwa hubungan baik dengan mahasiswa tetap terjaga, sedangkan pedagang kedua memiliki pandangan bahwa sebagian mahasiswa pengguna QRIS cenderung kurang terlibat dalam percakapan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa metode pembayaran berkaitan dengan bentuk dan kesempatan komunikasi dalam transaksi, tetapi interaksi sosial juga dipengaruhi oleh keramahan, kebiasaan, situasi antrean, dan waktu yang dimiliki

mahasiswa. Temuan ini bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk mewakili seluruh kantin kampus.
Kata kunci: komunikasi transaksional, QRIS, cashless society, interaksi sosial, mahasiswa.

Abstract

The development of digital payments has influenced not only how students complete transactions but also the communication that takes place between students and canteen vendors. This study aims to describe communication patterns during cash and digital transactions and to explore how students and vendors perceive their interactions in a campus canteen. The study employs a qualitative approach with an ethnographic orientation. Data were collected through interviews with four students and two canteen vendors, as well as direct observations of cash and digital transactions at one campus canteen. The findings indicate that both payment methods involve basic communication, including placing orders and confirming transactions. However, cash transactions provided additional opportunities for conversation while students handed over money and waited for change. During digital transactions, students' attention was more frequently directed toward their mobile phones, QR scanning, and payment confirmation. Nevertheless, shorter interactions did not necessarily indicate lower levels of friendliness. One vendor reported that good relationships with students remained intact, while another perceived some QRIS users as less engaged in conversation. This study concludes that payment methods are associated with the forms and opportunities for communication during transactions, while social interaction is also shaped by friendliness, habits, queue conditions, and the time available to students. These findings are context-specific and are not intended to represent all campus canteens.

Keywords: *transactional communication, QRIS, cashless society, social interaction, students.*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi pembayaran telah menghadirkan perubahan dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Pembayaran yang sebelumnya banyak dilakukan menggunakan uang tunai kini dapat dilakukan melalui dompet digital, aplikasi perbankan seluler, dan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Bank Indonesia mengembangkan QRIS sebagai standar kode QR untuk pembayaran digital agar transaksi dapat dilakukan melalui penyedia jasa pembayaran yang menggunakan standar tersebut. Kehadiran sistem ini memberikan alternatif pembayaran yang praktis bagi masyarakat, termasuk mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari di lingkungan kampus (Bank Indonesia, n.d.).

Penggunaan QRIS pada kalangan mahasiswa telah dikaji melalui berbagai penelitian (Permadi & Wilandari, 2021), misalnya, meneliti preferensi mahasiswa terhadap QRIS dengan memperhatikan aspek kemudahan, manfaat, risiko, dan

kepercayaan. Penelitian (Rahmi, 2023) terhadap mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya juga membahas faktor-faktor yang berkaitan dengan niat menggunakan QRIS, termasuk persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan risiko. Sementara itu, (Nirwasita et al., 2024) mengkaji preferensi mahasiswa dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran di kantin kampus. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa keputusan menggunakan pembayaran digital berkaitan dengan pengalaman dan pertimbangan praktis pengguna.

Meskipun demikian, perubahan metode pembayaran tidak hanya menarik untuk dilihat dari segi kemudahan transaksi. Aktivitas jual beli juga merupakan ruang terjadinya interaksi sosial. Di kantin kampus, mahasiswa dan pedagang berkomunikasi ketika mahasiswa memesan makanan, menanyakan ketersediaan menu, menyampaikan permintaan tertentu, atau memastikan pembayaran telah diterima. Di luar komunikasi yang berhubungan langsung dengan transaksi, terdapat pula percakapan sederhana mengenai kegiatan kuliah maupun keseharian. Interaksi seperti ini dapat menjadi bagian dari hubungan sosial yang terbentuk melalui pertemuan berulang.

Perbedaan tahapan pembayaran tunai dan digital dapat memengaruhi kesempatan terjadinya percakapan. Dalam pembayaran tunai, pembeli menyerahkan uang dan terkadang menunggu pedagang menghitung kembalian. Proses tersebut dapat menciptakan jeda yang memungkinkan munculnya percakapan tambahan. Sebaliknya, pembayaran digital melibatkan penggunaan perangkat seluler, pemindaian kode QR, dan konfirmasi transaksi. Pada situasi tertentu, perhatian pembeli dapat lebih terarah pada layar telepon seluler daripada lingkungan di sekitarnya. Namun, kondisi ini tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa pembayaran digital mengurangi keramahan atau kedekatan sosial.

Kajian tentang penggunaan QRIS juga menunjukkan bahwa kemudahan dan kecepatan merupakan bagian dari pertimbangan pengguna. (Gunawan et al., 2023) membahas penggunaan pembayaran nontunai melalui pendekatan penerimaan teknologi, sedangkan (Lau & Kulsum, 2023) mengkaji QRIS dalam konteks perkembangan cashless society dari perspektif mahasiswa generasi Z. (Hatami, 2026) juga meneliti penggunaan QRIS dan perubahan pola pembayaran mahasiswa melalui pendekatan kualitatif. Meskipun kajian tersebut membantu menjelaskan konteks pembayaran digital, pengalaman komunikasi antara pembeli dan pedagang tetap perlu diperhatikan secara khusus dalam konteks interaksi sehari-hari.

Berdasarkan wawancara dalam penelitian ini, sebagian mahasiswa menganggap pembayaran digital lebih praktis karena tidak memerlukan uang tunai dan proses pengembalian uang. Sebagian mahasiswa lainnya lebih menyukai pembayaran tunai karena merasa proses penyerahan uang dan menunggu kembalian memberikan kesempatan untuk berbincang dengan pedagang. Pandangan pedagang pun tidak sepenuhnya sama. Pedagang pertama mengakui bahwa transaksi QRIS dapat berlangsung lebih cepat, tetapi ia merasa hubungan baik dengan mahasiswa tetap terjaga. Pedagang kedua memiliki persepsi bahwa sebagian mahasiswa pengguna QRIS cenderung kurang terlibat dalam percakapan.

Perbedaan pengalaman tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara metode pembayaran dan komunikasi tidak dapat dijelaskan hanya melalui kecepatan transaksi. Perlu diperhatikan pula bagaimana mahasiswa dan pedagang memaknai interaksi, bagaimana perhatian mereka terbagi selama proses pembayaran, serta bagaimana situasi di kantin memengaruhi durasi percakapan. Penelitian ini berfokus pada pola komunikasi yang berlangsung dalam transaksi tunai dan digital di kantin kampus. Kebaruan yang ingin ditawarkan bukanlah klaim bahwa penelitian mengenai QRIS sebelumnya sama sekali tidak membahas perilaku sosial, melainkan penekanan pada kesempatan percakapan, perhatian terhadap perangkat seluler, dan perbedaan pemaknaan mahasiswa serta pedagang dalam satu konteks transaksi sehari-hari.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pola komunikasi mahasiswa dalam transaksi tunai dan digital serta memahami pandangan mahasiswa dan pedagang mengenai perbedaan interaksi yang berlangsung. Istilah pergeseran budaya komunikasi transaksional digunakan untuk menggambarkan indikasi perubahan bentuk dan kesempatan berkomunikasi yang terlihat dalam observasi atau dirasakan oleh informan. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk membuktikan perubahan historis secara menyeluruh karena tidak dilakukan observasi longitudinal sebelum dan sesudah penggunaan pembayaran digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Pembayaran Digital dan Cashless Society

Cashless society merujuk pada kondisi ketika pembayaran nontunai menjadi bagian penting dari kegiatan ekonomi sehari-hari. Pembayaran nontunai dapat dilakukan melalui instrumen elektronik, termasuk dompet digital, aplikasi perbankan seluler, dan QRIS. Dalam konteks Indonesia, QRIS menjadi salah satu standar yang mendukung transaksi melalui kode QR (Bank Indonesia, n.d.). Penelitian (Permadi & Wilandari, 2021) memperlihatkan bahwa preferensi mahasiswa terhadap QRIS berkaitan dengan persepsi kemudahan, manfaat, risiko, dan kepercayaan. (Rahmi, 2023) juga membahas faktor-faktor yang berhubungan dengan niat mahasiswa menggunakan QRIS. Sementara itu(Lau & Kulsum, 2023) mengaitkan penggunaan QRIS dengan perkembangan masyarakat nontunai dari perspektif mahasiswa generasi Z.

Penelitian-penelitian tersebut membantu menjelaskan mengapa pembayaran digital digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Namun, alasan seseorang memilih QRIS tidak selalu sama dengan cara orang tersebut berinteraksi dengan pedagang. Penggunaan teknologi untuk menyelesaikan pembayaran merupakan satu aspek, sedangkan komunikasi yang berlangsung selama transaksi merupakan aspek lain yang perlu diamati secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan pembayaran digital sebagai konteks yang memungkinkan terjadinya perbedaan proses transaksi dan kesempatan komunikasi. Penggunaan QRIS tidak diasumsikan secara otomatis membuat interaksi lebih dingin atau kurang ramah. Hubungan tersebut perlu dipahami berdasarkan pengalaman informan dan situasi transaksi yang diamati.

2.2 Komunikasi Transaksional dan Interaksi Sosial

Komunikasi transaksional dapat dipahami sebagai proses ketika pihak-pihak yang terlibat saling menyampaikan dan menafsirkan pesan dalam suatu interaksi. Dalam transaksi di kantin, mahasiswa menyampaikan pesanan, pedagang merespons permintaan, dan kedua pihak dapat melakukan konfirmasi ketika pembayaran berlangsung. Komunikasi juga dapat mencakup isyarat nonverbal, seperti kontak mata, senyuman, gerakan menyerahkan uang, atau menunjukkan layar telepon seluler. Dalam penelitian ini, komunikasi selama transaksi dibedakan menjadi dua bentuk. Pertama, komunikasi inti yang diperlukan untuk menyelesaikan pembelian, misalnya menyampaikan pesanan, menanyakan harga, atau mengonfirmasi pembayaran. Kedua, percakapan tambahan yang tidak secara langsung diperlukan untuk menyelesaikan transaksi, seperti bertanya mengenai jadwal kuliah atau berbincang mengenai kegiatan sehari-hari. Pembedaan tersebut digunakan sebagai alat bantu analisis untuk melihat apakah komunikasi yang berlangsung hanya berkaitan dengan penyelesaian transaksi atau juga mencakup percakapan sosial. Transaksi yang singkat tidak selalu berarti komunikasi yang buruk, sebagaimana percakapan yang lebih panjang juga tidak otomatis menunjukkan hubungan yang lebih dekat. Makna interaksi perlu dipahami berdasarkan konteks dan penjelasan dari pihak-pihak yang terlibat.

Interaksionisme Simbolik

Interaksionisme simbolik merupakan perspektif yang menekankan peran makna dalam interaksi sosial. Individu tidak hanya merespons tindakan secara mekanis, tetapi juga menafsirkan tindakan tersebut berdasarkan pengalaman dan situasi sosialnya. Dalam konteks kantin, tindakan menyapa pedagang, menyerahkan uang, memindai kode QR, atau menunjukkan bukti pembayaran dapat memiliki makna yang berbeda bagi setiap orang. Mahasiswa yang menggunakan QRIS mungkin memandang transaksi singkat sebagai hal yang praktis dan wajar. Sebaliknya, mahasiswa yang menyukai pembayaran tunai dapat memaknai proses menghitung kembalian sebagai kesempatan untuk berbincang. Pedagang pun dapat menilai perilaku mahasiswa berdasarkan pengalaman interaksi yang mereka alami. Perspektif ini membantu penelitian memahami perbedaan pandangan informan tanpa langsung menyamakan transaksi singkat dengan sikap tidak ramah. Penilaian pedagang mengenai mahasiswa yang terlihat cuek, misalnya, perlu dipahami sebagai persepsi informan yang mungkin dipengaruhi oleh pengalaman dan situasi tertentu, bukan sebagai kesimpulan umum mengenai seluruh pengguna QRIS.

Etnografi sebagai Pendekatan Penelitian

Etnografi digunakan untuk memahami tindakan dan pengalaman sosial dalam konteks kehidupan sehari-hari. Reeves et al. (2008) menjelaskan bahwa etnografi dapat memanfaatkan observasi dan wawancara untuk memahami perilaku serta pengalaman individu dalam lingkungan sosialnya. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk memperhatikan bagaimana mahasiswa dan pedagang berkomunikasi selama transaksi berlangsung. Wawancara membantu peneliti memahami alasan, pengalaman, dan penilaian informan. Sementara itu, observasi memungkinkan peneliti mencatat tindakan yang tampak secara langsung, seperti cara mahasiswa memesan, menyerahkan uang, memindai kode QR, menunggu konfirmasi, serta merespons

pedagang. Penggunaan kedua teknik tersebut memungkinkan peneliti membandingkan perilaku yang diamati dengan makna yang disampaikan oleh informan.

(Swain & King, 2022) menjelaskan bahwa percakapan informal dapat memberikan wawasan tentang pengalaman seseorang dalam penelitian kualitatif. (Pham, 2021) juga membahas upaya mengurangi hambatan dalam penerapan metodologi etnografi. Literatur tersebut mendukung pentingnya memperhatikan konteks dan pengalaman sehari-hari, tetapi penerapannya tetap harus disesuaikan dengan ruang lingkup penelitian. Dalam penelitian ini, observasi hanya dilakukan di satu kantin. Oleh sebab itu, hasil observasi digunakan untuk menggambarkan pola interaksi yang ditemukan pada lokasi tersebut. Wawancara dengan dua pedagang memberikan tambahan perspektif, tetapi tidak dapat menggantikan observasi langsung pada lokasi pedagang kedua.

Kerangka pemikiran

Penelitian ini berangkat dari pemikiran bahwa metode pembayaran membentuk tahapan yang berbeda dalam penyelesaian transaksi. Pembayaran tunai melibatkan penyerahan uang dan, pada kondisi tertentu, penghitungan kembalian. Pembayaran digital melibatkan penggunaan perangkat seluler, pemindaian kode, serta konfirmasi keberhasilan pembayaran. Perbedaan tahapan tersebut dapat memengaruhi perhatian mahasiswa dan kesempatan terjadinya percakapan tambahan. Akan tetapi, bentuk interaksi yang muncul juga berkaitan dengan keramahan, kebiasaan komunikasi, kepadatan antrean, dan waktu yang dimiliki mahasiswa maupun pedagang. Dengan demikian, metode pembayaran dipahami sebagai salah satu unsur dalam situasi komunikasi, bukan satu-satunya penentu kualitas hubungan sosial. Kerangka ini digunakan untuk membaca hubungan antara proses transaksi, perilaku komunikasi yang diamati, dan pemaknaan informan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan orientasi etnografis untuk memahami komunikasi mahasiswa dan pedagang dalam transaksi tunai maupun digital di kantin kampus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman, perilaku, dan penafsiran informan terhadap interaksi yang berlangsung, bukan pada pengukuran hubungan antarvariabel secara statistik. Penggunaan observasi dan wawancara sesuai dengan karakter penelitian etnografis yang berupaya memahami tindakan dalam konteks keseharian (Reeves et al., 2008). Informan penelitian terdiri atas empat mahasiswa dan dua pedagang kantin. Empat mahasiswa memberikan pengalaman mengenai penggunaan pembayaran digital maupun tunai, sedangkan dua pedagang memberikan pandangan tentang proses transaksi dan interaksi mereka dengan mahasiswa. Informan dipilih berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian, yakni pengalaman bertransaksi atau melayani pembayaran di kantin kampus.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung. Wawancara digunakan untuk menggali alasan pemilihan metode pembayaran, pengalaman komunikasi selama transaksi, kendala yang dihadapi, serta pandangan informan mengenai perbedaan interaksi tunai dan digital. Observasi dilakukan di satu

kantin kampus dengan memperhatikan penyampaian pesanan, kontak mata, percakapan tambahan, penyerahan uang, penggunaan kode QR, dan konfirmasi pembayaran. Data dianalisis secara deskriptif melalui pengelompokan informasi berdasarkan tema yang berkaitan dengan fokus penelitian. Tema tersebut meliputi pola komunikasi pada transaksi tunai, pola komunikasi pada transaksi digital, perhatian terhadap perangkat seluler, kesempatan percakapan tambahan, serta perbedaan pandangan mahasiswa dan pedagang. Hasil wawancara dibandingkan dengan catatan observasi untuk melihat bagian yang saling mendukung maupun menunjukkan perbedaan perspektif.

Dalam menafsirkan data, penelitian membedakan antara tindakan yang diamati secara langsung dan penilaian yang disampaikan informan. Sebagai contoh, kesan bahwa sebagian mahasiswa pengguna QRIS terlihat cuek diperlakukan sebagai persepsi pedagang, bukan sebagai temuan observasi langsung pada semua transaksi digital. Pembedaan ini penting agar kesimpulan tidak melampaui bukti yang tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Dasar Tetap Berlangsung pada Kedua Metode Pembayaran

Hasil observasi menunjukkan bahwa komunikasi dasar tetap terjadi pada transaksi tunai maupun digital. Mahasiswa mendatangi tempat penjualan, menyampaikan pesanan, dan menerima respons dari pedagang. Salah satu contoh yang ditemukan adalah mahasiswa mengatakan, “Bu, nasi ayam satu,” kemudian pedagang menanggapi dengan menanyakan pilihan atau tingkat kepedasan makanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan pembayaran digital tidak menghilangkan komunikasi yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi. Mahasiswa tetap perlu menyampaikan pesanan dan pedagang tetap memberikan respons. Perbedaan lebih terlihat pada tahap pembayaran dan kesempatan terjadinya percakapan tambahan setelah pesanan disampaikan.

Pada transaksi tunai yang diamati, penyerahan uang dan penghitungan kembalian terkadang disertai kontak mata, senyuman, atau percakapan sederhana. Pedagang dapat bertanya mengenai jadwal kuliah mahasiswa ketika proses transaksi berlangsung. Sebaliknya, pada salah satu transaksi digital yang diamati, komunikasi setelah penyampaian pesanan lebih terbatas pada konfirmasi pembayaran dan ucapan terima kasih. Namun, perbedaan tersebut merupakan gambaran dari transaksi yang diamati di satu kantin, bukan pola yang berlaku untuk setiap mahasiswa dan pedagang. Temuan ini juga tidak berarti bahwa transaksi digital selalu lebih singkat atau transaksi tunai selalu menghasilkan percakapan yang lebih panjang.

Pembayaran Tunai Memberikan Jeda untuk Percakapan Tambahan

Dalam transaksi tunai, mahasiswa menyerahkan uang kepada pedagang, lalu pedagang menghitung atau menyiapkan kembalian apabila diperlukan. Tahapan tersebut dapat menciptakan jeda sebelum transaksi selesai. Selama jeda ini, kedua pihak masih berada dalam interaksi langsung dan memiliki kesempatan untuk bertukar pesan di luar kebutuhan utama pembelian. Sejumlah mahasiswa yang diwawancarai

menganggap pembayaran tunai memberikan ruang yang lebih alami untuk berbincang. Salah satu informan menggambarkan kebiasaannya bertanya mengenai menu, misalnya, “Bu, hari ini ada ayam geprek gak?” Informan lain menyebut bahwa menunggu kembalian dapat membuka kesempatan bagi pedagang untuk memulai percakapan sederhana.

Hasil observasi juga menunjukkan adanya percakapan tambahan pada transaksi tunai, termasuk pertanyaan pedagang mengenai jadwal kuliah. Dalam konteks tersebut, proses pembayaran bukan hanya tahap penyerahan uang, tetapi juga jeda yang memungkinkan komunikasi sosial berlangsung. Meskipun demikian, jeda transaksi tidak secara otomatis menghasilkan percakapan. Kesempatan tersebut perlu disambut oleh salah satu atau kedua pihak. Jika mahasiswa sedang terburu-buru atau pedagang sedang sibuk, transaksi tunai pun dapat berlangsung singkat. Oleh sebab itu, uang tunai lebih tepat dipahami sebagai kondisi yang dapat menyediakan kesempatan percakapan, bukan sebagai jaminan terbentuknya kedekatan sosial.

Pembayaran Digital Mengarahkan Perhatian pada Perangkat Seluler

Berbeda dengan pembayaran tunai, pembayaran digital melibatkan beberapa tahapan melalui perangkat seluler. Mahasiswa perlu mencari kode QR, membuka aplikasi pembayaran, memindai kode, memeriksa nominal, dan memastikan transaksi berhasil. Pada transaksi yang diamati, mahasiswa terlihat lebih banyak menundukkan kepala untuk melihat layar telepon seluler ketika melakukan pembayaran. Ketika jaringan membutuhkan waktu untuk memproses transaksi, mahasiswa tetap memperhatikan perangkatnya. Situasi tersebut menciptakan jeda yang berbeda dari jeda pada transaksi tunai. Jika pada pembayaran tunai jeda dapat digunakan untuk berbincang sambil menunggu kembalian, pada pembayaran digital perhatian mahasiswa dalam contoh yang diamati lebih terarah pada keberhasilan transaksi.

Salah satu mahasiswa menjelaskan bahwa ketika membeli minuman menggunakan QRIS dan jaringan kampus lambat, ia lebih fokus pada layar telepon seluler. Setelah pembayaran selesai, ia menanyakan apakah uangnya telah masuk dan menunjukkan bukti pembayaran kepada pedagang. Informan tersebut menilai bahwa percakapan selama transaksi digital cenderung lebih singkat dibandingkan ketika menggunakan uang tunai. Pengalaman tersebut sejalan dengan penelitian mengenai penggunaan QRIS yang membahas kepraktisan dan kecepatan sebagai pertimbangan penggunaan pembayaran digital (Gunawan et al., 2023) (Hatami, 2026) . Namun, penelitian ini tidak menyimpulkan bahwa fokus pada perangkat selalu mengurangi komunikasi. Perangkat seluler merupakan bagian dari proses pembayaran, dan dampaknya terhadap interaksi bergantung pada situasi serta cara kedua pihak menjalani transaksi.

Perbedaan Persepsi Mahasiswa terhadap Metode Pembayaran

Wawancara memperlihatkan bahwa mahasiswa tidak memiliki pandangan yang seragam mengenai metode pembayaran. Mahasiswa yang terbiasa menggunakan QRIS atau mobile banking menekankan kepraktisan, efisiensi, dan kemudahan karena tidak

harus menyiapkan uang tunai atau menunggu kembalian. Mereka juga menyebut kendala teknis seperti jaringan lambat atau pembayaran yang perlu dikonfirmasi.

Di sisi lain, mahasiswa yang lebih memilih uang tunai menekankan kemudahan mengontrol pengeluaran, kesesuaian untuk pembelian bernilai kecil, serta kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan pedagang. Bagi mereka, pembayaran tunai terasa lebih sederhana ketika jaringan internet kurang stabil atau pedagang tidak menyediakan kode QR. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa pilihan metode pembayaran berkaitan dengan kebutuhan dan pengalaman masing-masing mahasiswa. Penelitian Permadi & Wilandari (2021) serta Rahmi (2023) juga menempatkan persepsi kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko sebagai unsur yang relevan dalam penggunaan QRIS.

Akan tetapi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertimbangan mahasiswa tidak hanya menyangkut kemudahan pembayaran. Bagi sebagian informan, kesempatan berbincang dengan pedagang juga menjadi bagian dari pengalaman bertransaksi. Dengan demikian, pemilihan metode pembayaran dapat dipahami melalui kombinasi pertimbangan praktis dan pengalaman interaksi sehari-hari.

Pandangan Pedagang Tidak Sepenuhnya Sama

Wawancara dengan dua pedagang menunjukkan adanya perbedaan persepsi terhadap interaksi mahasiswa dalam transaksi digital. Pedagang pertama mengakui bahwa transaksi QRIS cenderung lebih cepat karena mahasiswa cukup menunjukkan bukti pembayaran. Menurutnya, transaksi tunai terkadang memerlukan waktu lebih lama karena adanya proses penghitungan uang dan kembalian. Pedagang pertama juga menyampaikan bahwa percakapan selama transaksi digital dapat menjadi lebih singkat, khususnya ketika kantin sedang ramai. Meskipun demikian, ia merasa hubungan baik dengan mahasiswa tetap terjaga. Ia masih menyapa mahasiswa seperti biasa dan menilai bahwa sebagian mahasiswa tetap ramah, baik ketika membayar tunai maupun digital. Menurutnya, lamanya percakapan juga bergantung pada apakah mahasiswa memiliki waktu untuk tinggal lebih lama di kantin.

Pandangan berbeda disampaikan oleh pedagang kedua, yang menilai bahwa sebagian mahasiswa pengguna QRIS cenderung cuek atau kurang terlibat dalam percakapan. Penilaian tersebut merupakan pengalaman dan persepsi pedagang yang diwawancarai, bukan hasil observasi langsung peneliti terhadap transaksi di tempat pedagang kedua. Perbedaan pandangan tersebut penting karena memperlihatkan bahwa penggunaan QRIS tidak memiliki makna sosial yang seragam. Pedagang pertama menekankan bahwa keramahan dan hubungan baik tetap dapat berlangsung meskipun transaksi lebih cepat. Pedagang kedua lebih menyoroti berkurangnya keterlibatan percakapan yang ia rasakan pada sebagian mahasiswa.

Dengan demikian, penilaian mengenai perubahan interaksi tidak cukup hanya didasarkan pada panjang atau pendeknya transaksi. Perlu dibedakan antara efisiensi proses pembayaran, jumlah percakapan, dan kualitas hubungan sosial yang dirasakan oleh pihak-pihak yang terlibat.

Pergeseran Bentuk Komunikasi dalam Perspektif Interaksionisme Simbolik

Temuan penelitian menunjukkan adanya perbedaan kesempatan dan bentuk komunikasi dalam transaksi tunai dan digital. Pembayaran tunai dapat menyediakan jeda ketika uang diserahkan dan kembalian dihitung, sedangkan pembayaran digital memerlukan perhatian terhadap perangkat dan konfirmasi transaksi. Perbedaan ini dapat dibaca melalui perspektif interaksionisme simbolik dengan memperhatikan bagaimana mahasiswa dan pedagang memaknai tindakan selama transaksi. Bagi sebagian mahasiswa, membayar menggunakan QRIS merupakan tindakan praktis yang membantu mereka menyelesaikan pembelian dengan cepat. Bagi mahasiswa lain, interaksi tunai dianggap lebih memungkinkan percakapan spontan. Sementara itu, pedagang dapat memaknai transaksi digital sebagai proses yang lebih efisien, tetapi sebagian juga merasakan berkurangnya percakapan dengan mahasiswa.

Makna tersebut tidak melekat secara otomatis pada metode pembayaran. Tindakan yang sama dapat ditafsirkan secara berbeda bergantung pada pengalaman, kebiasaan, dan situasi. Mahasiswa yang segera pergi setelah membayar QRIS, misalnya, belum tentu bermaksud menghindari pedagang. Ia mungkin sedang terburu-buru atau menganggap transaksi telah selesai. Sebaliknya, percakapan yang lebih panjang belum tentu menandakan hubungan yang lebih dekat apabila hanya muncul karena situasi transaksi membutuhkan waktu tambahan. Dalam konteks ini, istilah pergeseran budaya komunikasi transaksional merujuk pada indikasi perubahan bentuk dan kesempatan komunikasi yang ditemukan dalam data. Pergeseran yang tampak bukan hilangnya komunikasi secara keseluruhan, melainkan kemungkinan berkurangnya percakapan tambahan pada situasi tertentu ketika perhatian lebih banyak diarahkan pada proses pembayaran digital.

Penafsiran tersebut tetap perlu dibatasi. Penelitian ini tidak memiliki data observasi jangka panjang yang membandingkan situasi sebelum dan sesudah QRIS digunakan. Oleh karena itu, perubahan historis tidak dapat dipastikan hanya dari data yang tersedia. Kesimpulan yang lebih tepat adalah bahwa mahasiswa dan pedagang mengalami serta memaknai proses komunikasi yang berbeda dalam transaksi tunai dan digital pada konteks penelitian ini.

Faktor Lain yang Memengaruhi Interaksi

Metode pembayaran bukan satu-satunya faktor yang berkaitan dengan komunikasi selama transaksi. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa keramahan pedagang, situasi antrean, kestabilan jaringan, dan waktu yang dimiliki mahasiswa turut berperan. Pedagang pertama, yang dikenal ramah dan terbiasa berinteraksi dengan mahasiswa, menyatakan bahwa hubungan baik tetap dapat dipertahankan meskipun pembayaran dilakukan menggunakan QRIS. Ia juga menjelaskan bahwa mahasiswa yang memiliki waktu lebih longgar cenderung berkesempatan berbincang lebih lama daripada mahasiswa yang terburu-buru.Sebaliknya, ketika kantin ramai, mahasiswa maupun pedagang dapat memprioritaskan penyelesaian transaksi agar antrean bergerak lebih cepat. Pada pembayaran digital, gangguan jaringan juga dapat membuat perhatian terpusat pada

proses konfirmasi. Situasi tersebut dapat membatasi percakapan, tetapi tidak selalu mencerminkan sikap tidak ramah.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi di kantin merupakan hasil interaksi berbagai kondisi. Metode pembayaran dapat memengaruhi tahapan transaksi dan kesempatan berbicara, tetapi kualitas interaksi juga bergantung pada sikap kedua pihak dan konteks saat transaksi berlangsung.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transaksi tunai dan digital sama-sama melibatkan komunikasi dasar antara mahasiswa dan pedagang, seperti penyampaian pesanan dan konfirmasi pembayaran. Perbedaan terlihat pada tahapan transaksi dan kesempatan munculnya percakapan tambahan. Pada transaksi tunai, penyerahan uang dan penghitungan kembalian dapat menyediakan jeda untuk kontak mata atau percakapan sederhana. Sementara itu, pada transaksi digital, perhatian mahasiswa dalam transaksi yang diamati lebih banyak tertuju pada perangkat seluler, pemindaian kode QR, dan konfirmasi pembayaran.

Wawancara juga memperlihatkan bahwa mahasiswa memiliki pertimbangan yang berbeda dalam memilih metode pembayaran. Sebagian mengutamakan kepraktisan dan efisiensi, sedangkan sebagian lainnya menilai pembayaran tunai lebih mendukung interaksi langsung serta membantu mengontrol pengeluaran. Pandangan pedagang pun tidak seragam. Pedagang pertama menyatakan bahwa transaksi digital berlangsung lebih cepat, tetapi hubungan baik dengan mahasiswa tetap terjaga. Pedagang kedua memiliki persepsi bahwa sebagian mahasiswa pengguna QRIS cenderung kurang terlibat dalam percakapan.

Dengan demikian, metode pembayaran berkaitan dengan bentuk dan kesempatan komunikasi selama transaksi, tetapi tidak dapat dijadikan satu-satunya penentu keramahan atau kedekatan sosial. Keramahan pedagang, kebiasaan komunikasi, kepadatan antrean, kendala jaringan, dan waktu yang dimiliki mahasiswa turut memengaruhi interaksi. Istilah pergeseran budaya komunikasi transaksional dalam penelitian ini menggambarkan indikasi perubahan bentuk interaksi yang diamati dan dirasakan informan, bukan bukti perubahan historis yang berlaku secara umum. Keterbatasan penelitian terletak pada observasi yang hanya dilakukan di satu kantin dan jumlah informan yang terbatas. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak kantin, memperluas variasi mahasiswa dan pedagang, serta melakukan observasi berulang agar hubungan antara metode pembayaran dan pola komunikasi dapat dipahami secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Gunawan, A., Farrah, A., & Fatikasari, F. (2023). ScienceDirect ScienceDirect The The Effect Effect of of Using Using Transactions Using Using Transactions Cashless Cashless (QRIS) (QRIS) on on Daily Daily Payment Payment the Technology Technology Acceptance Acceptance Model Model the. Procedia Computer Science, 227, 548–556. https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.557

Hatami, M. R. (2026). QRIS AND CHANGES IN STUDENT PAYMENT PATTERNS : A QUALITATIVE STUDY OBank Indonesia. (n.d.). Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Google. https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qris/default.aspx?utm

Nirwasita, K. S., Jannah, R. K., Situmorang, A. T., & Nurwidya, R. P. (2024). PREFERENSI MAHASISWA DALAM PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DI KANTIN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA. 3(1), 42–54.

Pham, T. V. (2021). Short Take: Lowering the Access Barriers to Ethnographic Methodology. 33(2), 1–7. https://doi.org/10.1177/1525822x20971092.Short

Reeves, S., Kuper, A., & Hodges, B. D. (2008). Qualitative research methodologies: ethnography. BMJ, 337. https://doi.org/10.1136/bmj.a1020

F FKIP UMS STUDENTS. 15(1), 1922–1928.

Lau, A., & Kulsum, U. (2023). Becoming a Cashless Society: The Role of QRIS from the Z-Generation Student's Perspective 1. 6(1), 172–191.

Permadi, Y. A., & Wilandari, A. (2021). Preferences of Using Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Among Students as a Means of Digital Payment. 03(01).

Rahmi, N. (2023). Analisis Intention to Use dalam Penggunaan QRIS Sebagai Digital Payment bagi Mahasiswa. 3(2), 77–86.

Swain, J., & King, B. (2022). Using Informal Conversations in Qualitative Research. 21, 1–10. https://doi.org/10.1177/16094069221085056

Muchtar, E. H., Trianto, B., Maulana, I., Nurul, M., Marasabessy, R. H., Hidayat, W., & Junaedi, E. (2024). Quick response code Indonesia standard (QRIS) E- payment adoption : customers perspective. Cogent Business & Management, 11(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2316044

Yadav, D. (2022). Criteria for Good Qualitative Research : A Comprehensive Review. The Asia-Pacific Education Researcher, 31(6), 679–689. https://doi.org/10.1007/s40299-021-00619-0

Bank Indonesia. (n.d.). Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qris/default.aspx

Mahasiswa, P., Penggunaan, D., Sebagai, Q., Pembayaran, A., Kantin, D. I., Pembangunan, U., & Jakarta, N. V. (2024). Accounting Student Research Journal. 3(1), 42–54.