



Implementasi Sistem Pembayaran Digital Sebagai Strategi Mitigasi Risiko Transaksi pada *Reseller Fashion Multi-Channel*

Kurniawati*, Ahdiyati Agus Susila, Moh. Abd. Rahman

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong, Kraksaan, Indonesia

Jln. PB. Sudirman No. 360, Semampir, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur. Kodepos. 67282, Indonesia

Email: ¹*kw248438@gmail.com, ²ahdiyaty@gmail.com, ³abdurrahmanbinauf39@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: kw248438@gmail.com

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pembayaran digital sebagai strategi mitigasi risiko transaksi pada bisnis *reseller fashion* yang menerapkan model penjualan *multi-channel*. Fenomena meningkatnya risiko penipuan digital dan manipulasi bukti transfer pada usaha skala mikro di Kabupaten Probolinggo menjadi permasalahan utama yang memicu perlunya tata kelola risiko yang sistematis dengan menggunakan kerangka analisis ERM COSO, TAM, dan *Risk-Return Trade-Off*. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan desain studi kasus multipel menggunakan logika replikasi untuk membangun eksplanasi teoretis yang kuat. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap sepuluh informan, kemudian dianalisis menggunakan matriks lintas kasus. Keterbaruan penelitian ini terletak pada temuan bahwa pengalaman kerugian nyata di masa lalu menjadi faktor penentu utama yang menggeser orientasi adopsi teknologi dari sekadar kemudahan penggunaan menuju persepsi keamanan aset, serta identifikasi peran operasional pelaku usaha dalam menutup kesenjangan rekonsiliasi antara sistem digital dan praktik lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 90% informan (9 dari 10 informan) secara rasional memilih menanggung biaya MDR demi keamanan transaksi, dan 100% informan secara konsisten menerapkan rekonsiliasi harian sebagai praktik mitigasi risiko terkuat. Sistem pembayaran digital efektif memitigasi risiko pembayaran tunai konvensional, namun menuntut kapasitas manajerial yang lebih kompleks dalam merespons risiko baru seperti jeda pencairan dana. Kontribusi penelitian ini adalah pengembangan model manajemen risiko adaptif yang mengintegrasikan prinsip *hifdz al-mal* dan *masalah* ke dalam kebijakan operasional. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen risiko UMKM melalui integrasi lintas kerangka kerja, sementara secara praktis, temuan ini memberikan panduan strategis bagi pembuat kebijakan dalam menyusun intervensi digitalisasi yang berbasis pada segmentasi risiko dan tingkat literasi digital pelaku usaha.

Kata Kunci: Manajemen Risiko; Pembayaran Digital; *Reseller Fashion*; *Multi-channel*; Mitigasi Transaksi

Abstract—This study aims to analyze the implementation of digital payment systems as a transaction risk mitigation strategy for fashion reseller businesses employing multi-channel sales models. The rising prevalence of digital fraud and transfer proof manipulation among micro-enterprises in Probolinggo Regency highlights the urgent need for systematic risk governance using ERM COSO, TAM, and Risk-Return Trade-Off frameworks. This research employs a qualitative approach with a multiple-case study design, utilizing replication logic to construct robust theoretical explanations. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation from ten informants, and subsequently analyzed using a cross-case matrix. The novelty of this study lies in the finding that past experiences with financial losses act as the primary determinant, shifting the focus of technology adoption from perceived ease of use to asset security, alongside the identification of the operator's role in closing the reconciliation gap between digital systems and field practices. The findings indicate that 90% of the informants (9 out of 10 informants) rationally chose to bear the Merchant Discount Rate (MDR) costs for transaction security, and 100% of the informants consistently implemented daily reconciliation as their primary risk mitigation practice. While digital payment systems effectively mitigate conventional cash payment risks, they demand more complex managerial capacities to address emerging challenges such as payment settlement delays. This study contributes to the development of an adaptive risk management model that integrates the principles of *hifdz al-mal* and *masalah* into operational policies. Theoretically, this research enriches the literature on SME risk management through the integration of cross-frameworks, while practically, the findings provide a strategic guide for policymakers in designing digitalization interventions based on risk segmentation and the digital literacy levels of business owners.

Keywords: Risk Management; Digital Payment; Fashion Reseller; Multi-channel; Transaction Mitigation

1. PENDAHULUAN

Manajemen risiko dalam aktivitas ekonomi kontemporer menuntut integrasi antara tata kelola operasional dan adaptabilitas teknologi demi menjamin keberlangsungan usaha. Dalam konteks tersebut, penelitian ini dianalisis menggunakan kerangka *Enterprise Risk Management (ERM) Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* yang mencakup identifikasi, respons, dan pemantauan risiko secara terintegrasi. Kerangka ini mendefinisikan manajemen risiko sebagai praktik yang menyatu dengan strategi bisnis untuk menjaga nilai ekonomi usaha (Commission, 2017). Pendekatan ini juga diperkuat dengan prinsip *hifdz al-mal* (perlindungan harta) dalam Maqashid Syariah, yang memberikan landasan etis dalam menjaga modal dari potensi kerugian akibat penipuan atau kelalaian (Aini et al., 2023). Sebagai perwujudan nyata dari prinsip tersebut, implementasi sistem pembayaran digital dipandang sebagai langkah proaktif untuk menjaga ambang batas toleransi risiko usaha agar tetap stabil di tengah dinamika pasar digital (Hopkin, 2017). Secara operasional, upaya ini menekankan tiga langkah sinergis, yaitu pencegahan, deteksi dini, dan respons cepat untuk meminimalisir celah keamanan, termasuk perlindungan terhadap skema *phishing* (Y. A. Ramadhan & Renaldy, 2024). Dengan mengadopsi platform pembayaran resmi, beban risiko secara struktural teralihkan kepada lembaga keuangan.

Guna mendukung instrumen mitigasi tersebut, sistem pembayaran digital dalam penelitian ini ditinjau secara mendalam dari perspektif regulasi dan literatur akademis. Bank Indonesia mendefinisikannya sebagai mekanisme

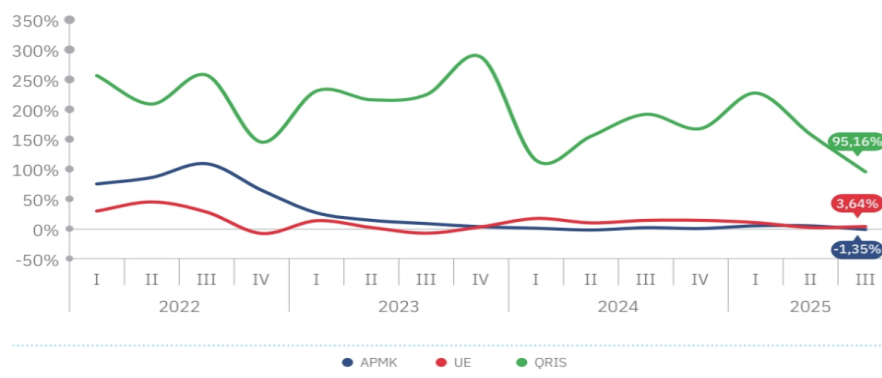




pemindahan dana untuk memenuhi kewajiban ekonomi, di mana instrumen seperti QRIS, *e-wallet*, dan *mobile banking* diintegrasikan dalam satu standar layanan (Peraturan Bank Indonesia, 2021). Sementara itu, OJK memandangnya sebagai bagian integral ekosistem keuangan yang menuntut manajemen risiko ketat terhadap ancaman siber dan penipuan transaksi digital (Otoritas Jasa Keuangan, 2026b). Efektivitas penerapan manajemen risiko ini sangat bergantung pada tingkat adopsi teknologi oleh pelaku usaha, yang dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989). Sebagaimana dijelaskan dalam buku Soetam Rizky Wicaksono, model ini menitikberatkan pada persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Wicaksono, 2022). Lebih lanjut, Schorr menegaskan bahwa bagi pelaku UMKM, kemudahan penggunaan menjadi penentu utama dalam menjaga niat perilaku untuk terus mengadopsi teknologi secara berkelanjutan (Schorr, 2023). Dalam konteks *reseller fashion*, sistem pembayaran digital berperan krusial dalam mengelola transaksi *multi-channel* secara terkoordinasi dan mengurangi risiko kebocoran data akibat pencatatan manual (Rogers, 2016). Dengan demikian, sistem ini dianggap sangat berguna apabila mampu memberikan notifikasi *real-time* yang akurat sebagai langkah preventif terhadap manipulasi bukti transfer oleh pelanggan (Wicaksono, 2022).

Selain faktor kemudahan teknologi, keputusan ekonomi informan juga dipengaruhi oleh pertimbangan rasional yang dianalisis menggunakan Teori *Risk-Return Trade-Off* dari Harry Markowitz. Sebagaimana dijelaskan oleh Nadia et al., pelaku ekonomi rasional pada dasarnya berupaya memaksimalkan imbal hasil (*return*) pada tingkat risiko tertentu yang dapat diterima (Nadia et al., 2026). Selaras dengan hal tersebut, pemahaman mengenai risiko sangat krusial agar pelaku usaha dapat membuat keputusan yang lebih rasional demi menjaga stabilitas pendapatan (Khaddafi et al., 2025). Dalam perspektif ini, individu akan memilih strategi yang berada pada *efficient frontier*, yaitu titik keseimbangan optimal di mana pelaku usaha dapat memaksimalkan potensi keuntungan (*return*) dengan menanggung tingkat risiko yang paling minimal sesuai dengan preferensi mereka (Nadia et al., 2026). Dalam operasional bisnis, *reseller fashion* kerap dihadapkan pada dilema antara efisiensi transaksi tunai yang membawa risiko operasional tinggi, dengan keamanan sistem pembayaran digital yang menawarkan keamanan lebih baik namun menyertakan biaya administrasi. Dalam hal ini, *reseller fashion* dihadapkan pada pertukaran (*trade-off*) antara beban biaya administrasi dengan jaminan keamanan transaksi yang lebih kuat (Bilgies et al., 2025). Keputusan tersebut selaras dengan prinsip *masalah* dalam Islam, di mana pelaku usaha didorong mengambil keputusan yang mendatangkan manfaat terbesar bagi keberlanjutan usaha dengan meminimalisir *mudharat* yang dapat dihindari. Secara teoretis, kerangka kerja tersebut akan diintegrasikan untuk membedah bagaimana para *reseller fashion* melakukan identifikasi risiko, meresponsnya secara teknis, dan mengambil keputusan ekonomi di tengah dilema tersebut.

Dilema pemilihan strategi tersebut menjadi sangat relevan jika dikorelasikan dengan realitas pasar saat ini, di mana data Bank Indonesia menunjukkan dinamika yang beragam pada sistem pembayaran di Jawa Timur. Secara nominal, pertumbuhan transaksi nontunai melambat dari 11,21% menjadi 8,13% (yoy) (Bank Indonesia, 2025). Dinamika pertumbuhan antar-instrumen pembayaran dapat dilihat pada Gambar 1:



Gambar 1. Pertumbuhan Transaksi Sistem Pembayaran Nontunai melalui APMK, UE, dan QRIS
 Sumber: Bank Indonesia (2025)

Berdasarkan Gambar 1, tren pertumbuhan instrumen pembayaran menunjukkan fluktuasi yang tajam. QRIS melandai ke angka 95,16% (yoy) dari sebelumnya 157,91% (yoy), sementara Uang Elektronik (UE) tercatat tumbuh 3,64% (yoy) (Bank Indonesia, 2025). Selain instrumen nontunai, transaksi melalui sistem transfer juga mengalami perlambatan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.

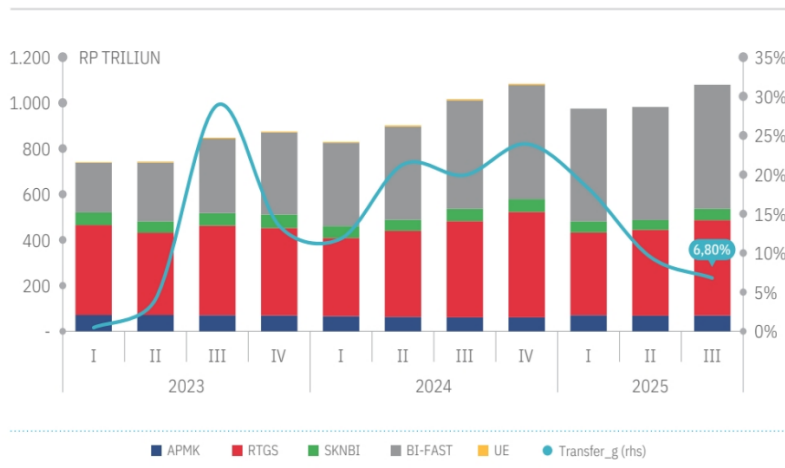
Sebagaimana terlihat pada Gambar 2, nominal transaksi sistem pembayaran kategori transfer tumbuh sebesar 6,80% (yoy), melambat dibandingkan triwulan sebelumnya yang mencapai 9,49% (yoy) (Bank Indonesia, 2025). Pergeseran preferensi instrumen pembayaran ini merupakan bentuk adaptasi pelaku usaha terhadap dinamika pasar, termasuk *reseller fashion* yang mengadopsinya sebagai langkah strategis untuk tetap kompetitif.

Secara konseptual, *reseller* merupakan model usaha di mana pelaku usaha memperoleh barang dari distributor atau pemasok untuk dipasarkan kembali kepada pembeli akhir guna meraih laba (Asmiranti, 2025). Dalam sektor *fashion* di Kabupaten Probolinggo, model usaha ini menjadi salah satu segmen yang berkembang pesat di antara 73.115 unit UMKM berbagai sektor yang tercatat oleh BPS (Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo, 2025). Karakteristik operasional





reseller fashion di wilayah ini, meliputi penjualan *multi-channel* yang memadukan *marketplace*, media sosial, dan transaksi tatap muka atau *Cash on Delivery* (COD), sehingga pengelolaan risiko transaksi menjadi aspek krusial bagi keberlanjutan usaha.



Gambar 2. Transaksi Sistem Pembayaran melalui Transfer
 Sumber: Bank Indonesia (2025)

Di balik pertumbuhan ekosistem *multi-channel* tersebut, risiko nyata yang dihadapi mencakup kesalahan pencatatan manual, sulitnya verifikasi pembayaran, kehilangan uang fisik, peredaran uang palsu, hingga penipuan pembayaran digital (Nadhifa et al., 2024). Kekhawatiran ini dipertegas oleh laporan OJK yang mencatat 432.637 aduan penipuan digital dengan nilai kerugian mencapai Rp9,1 triliun (Otoritas Jasa Keuangan, 2026a). Meskipun platform *marketplace* menyediakan verifikasi otomatis, banyak *reseller fashion* masih bergantung pada transaksi manual di luar ekosistemnya yang rentan terhadap manipulasi bukti transfer palsu (Maghfiroh, 2024). Implementasi sistem pembayaran digital dinilai berpotensi memperkuat mitigasi risiko melalui akurasi pembayaran, otomatisasi pencatatan, minimalisasi penanganan uang tunai, serta verifikasi *real-time* (Siregar et al., 2025). Namun, transisi menuju sistem pembayaran digital juga membawa tantangan baru bagi pelaku usaha. Selain ketergantungan pada koneksi internet dan ancaman siber seperti *phishing* (Harahap, 2025), kebijakan biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) serta jeda waktu pencairan dana seringkali mengganggu likuiditas *reseller fashion* yang memiliki *margin* tipis (Alwi Akbar, Imsar, 2024). Tidak hanya itu, adopsi uang elektronik juga berisiko meningkatkan perilaku konsumtif pengguna, yang berpotensi menggerus modal kerja secara tidak langsung (Hafifa et al., 2025).

Merespons kompleksitas risiko tersebut, sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji efektivitas sistem pembayaran digital ini, seperti penelitian oleh Rukayyah et al. yang menjelaskan bahwa pemanfaatan QRIS di area *Car Free Day* Kraksaan mampu mempermudah pembayaran serta memberikan jaminan keamanan (Rukayyah et al., 2024). Temuan ini didukung oleh Mai Susanti et al. yang menyoroti aspek kecepatan dan kenyamanan bagi pelanggan di Kota Probolinggo (Susanti et al., 2025). Sejalan dengan hal tersebut, Ende Riki Permana et al. turut mengakui efisiensi proses pembayaran melalui QRIS (Permana et al., 2025), yang diperkuat pula oleh Rahmah et al. melalui hasil studi pada institusi lokal di Kraksaan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi operasional harian (Rahmah et al., 2025). Meskipun demikian, studi-studi lokal tersebut pada umumnya mengonfirmasi adanya hambatan yang sama, yaitu rendahnya literasi digital dan ketidakstabilan koneksi. Di sisi lain, Anjas Juliansyah Siregar et al. menekankan manfaat signifikan QRIS dalam memitigasi risiko penerimaan uang palsu, kehilangan uang tunai, hingga meminimalisasi kompleksitas uang kembalian (Siregar et al., 2025). Efektivitas serupa ditemukan oleh Ramadhan & Afandi yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS sangat efektif dalam mempercepat transaksi, meski tetap terkendala koneksi internet yang tidak stabil (R. Ramadhan & Afandi, 2025).

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji penggunaan sistem pembayaran digital pada UMKM, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada satu saluran penjualan (*single channel*). Penelitian mengenai strategi mitigasi risiko transaksi pada model bisnis *reseller fashion multi-channel* masih relatif terbatas, terutama dalam konteks daerah seperti Kabupaten Probolinggo. Daerah ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena karakteristik literasi digital dan infrastruktur pembayarannya memiliki disparitas unik dibandingkan wilayah urban lainnya, yang secara langsung menciptakan kompleksitas risiko transaksi lebih tinggi akibat integrasi berbagai saluran penjualan.

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini mengisi celah literatur dengan mengembangkan model manajemen risiko yang adaptif dan integratif bagi bisnis *multi-channel*, di mana kerangka kerja ERM COSO, TAM, dan *Risk-Return Trade-Off* dikombinasikan untuk membedah perilaku mitigasi pelaku usaha mikro. Model ini melampaui studi terdahulu yang umumnya bersifat parsial dengan cara mengaitkan literasi digital dan pengalaman empiris kerugian masa lalu sebagai penentu utama adopsi teknologi. Secara praktis, hasil penelitian ini menawarkan rekomendasi strategi mitigasi risiko yang aplikatif bagi *reseller fashion* dalam mengelola dilema *trade-off* biaya administrasi dan keamanan transaksi. Bagi pembuat kebijakan dan lembaga keuangan di Kabupaten Probolinggo, hasil kajian ini menjadi acuan strategis untuk menyusun program edukasi literasi digital serta





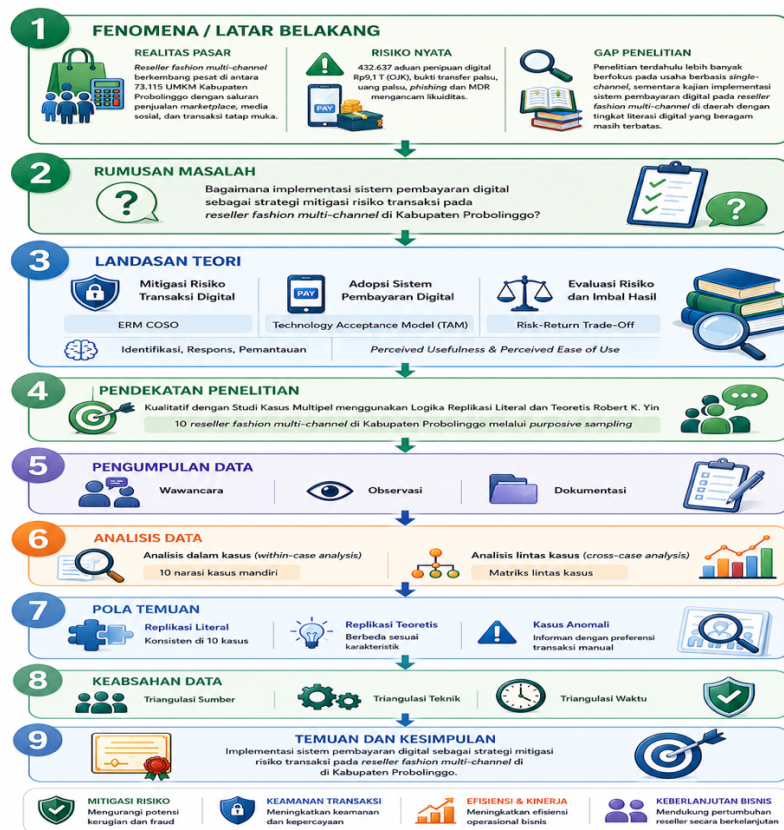
pengembangan infrastruktur yang berbasis pada segmentasi risiko, sehingga dukungan terhadap UMKM menjadi lebih tepat sasaran dan inklusif.

Sebagai langkah konkret untuk mewujudkan kontribusi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pembayaran digital sebagai strategi mitigasi risiko transaksi pada *reseller fashion multi-channel* di Kabupaten Probolinggo. Secara spesifik, tujuan penelitian dijabarkan dalam tiga aspek utama. Pertama, mengkaji penerapan sistem pembayaran digital sebagai instrumen mitigasi oleh pelaku usaha. Kedua, mengevaluasi pertukaran antara efektivitas pengurangan risiko tunai dengan munculnya ancaman baru pada sistem pembayaran digital. Ketiga, mendeskripsikan pola integrasi mitigasi risiko transaksi pada berbagai saluran penjualan yang dikelola. Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya menjaga stabilitas arus kas dan ambang batas toleransi risiko pelaku usaha dari ancaman penipuan transaksi digital yang kian marak. Melalui pemahaman yang komprehensif, integrasi sistem pembayaran digital dapat bertransformasi menjadi pilar perlindungan aset yang kokoh bagi keberlanjutan usaha di tengah dinamika pasar kontemporer.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus multipel (*multiple-case study*) yang berlandaskan pada logika replikasi dari Robert K. Yin (Yin, 2018). Pemilihan desain ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami fenomena manajemen risiko transaksi secara mendalam, kontekstual, dan holistik dalam ekosistem bisnis *reseller fashion* yang dinamis. Dalam kerangka kerja ini, setiap informan tidak dianggap sebagai sampel statistik, melainkan ditempatkan sebagai unit analisis mandiri yang setara dengan satu eksperimen tunggal. Melalui logika replikasi, peneliti dapat membandingkan bagaimana pola mitigasi risiko muncul secara konsisten maupun berbeda di antara para pelaku usaha. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak sekadar menyajikan deskripsi tunggal, melainkan membangun eksplanasi yang lebih kokoh dan memiliki tingkat generalitas teoretis yang lebih tinggi dibandingkan desain studi kasus tunggal. Sebagai penelitian kualitatif eksploratif, penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis formal maupun hubungan kausal antar variabel, melainkan berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap fenomena mitigasi risiko transaksi yang dialami pelaku usaha secara kontekstual.

Guna memberikan gambaran komprehensif mengenai alur pemikiran, posisi penelitian terhadap keilmuan saat ini, serta tahapan sistematis yang dilalui dalam menjawab rumusan masalah, peneliti menyusun kerangka penelitian yang mengintegrasikan seluruh variabel dan tahapan analisis. Kerangka penelitian tersebut digambarkan secara sistematis dalam Gambar 3 berikut:



Gambar 3. Kerangka Penelitian

Sumber data primer diperoleh melalui *purposive sampling* terhadap sepuluh *reseller fashion* di Kabupaten Probolinggo dengan kriteria aktif menjalankan bisnis melalui berbagai saluran penjualan (*multi-channel*) dan telah





menggunakan sistem pembayaran digital. Kriteria inklusi ini ditetapkan secara ketat agar setiap informan yang terpilih benar-benar merepresentasikan kompleksitas transaksi *multi-channel* yang menjadi fokus utama penelitian, sehingga data yang diperoleh memiliki relevansi dan kedalaman analitis yang memadai.

Logika perbandingan antar kasus dibangun dengan membagi sepuluh informan ke dalam dua kondisi pembeda utama guna mencapai replikasi teoretis. Kondisi pembeda pertama didasarkan pada riwayat risiko, yang membandingkan kelompok informan dengan pengalaman kerugian nyata akibat penipuan transaksi yaitu Harisa, Siti, Via, Wulandari, dan Putriana, terhadap kelompok yang bersifat preventif seperti Yanto, Eni, Sholehatin, Anisa, dan Rusyami. Kelompok pertama dalam sejarah operasionalnya pernah mengalami kerugian nyata akibat berbagai bentuk penipuan transaksi, mulai dari penipuan saat pengadaan stok barang secara *online*, penerimaan uang palsu, hingga manipulasi bukti transfer, sementara kelompok kedua belum pernah mengalami kerugian finansial besar namun mengadopsi sistem pembayaran digital atas dasar kehati-hatian. Kondisi pembeda kedua didasarkan pada prioritas penggunaan, yang membedakan informan dengan orientasi keamanan modal, seperti Siti dan Harisa yang fokus utamanya adalah perlindungan aset dan keabsahan dana, terhadap informan yang lebih mengejar efisiensi operasional seperti Via, Wulandari, Putriana, Yanto, Eni, Sholehatin, Anisa, dan Rusyami yang mengutamakan kecepatan transaksi serta kemudahan pembukuan otomatis.

Untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai posisi setiap informan dalam kerangka analitis tersebut, profil mereka diklasifikasikan ke dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Profil Informan dan Kondisi Pembeda Analisis

Nama Informan	Kategori Riwayat Risiko	Orientasi Utama
Harisa	Pernah mengalami kerugian	Keamanan modal
Siti	Pernah mengalami kerugian	Keamanan modal
Via	Pernah mengalami kerugian	Efisiensi
Wulandari	Pernah mengalami kerugian	Efisiensi
Putriana	Pernah mengalami kerugian	Efisiensi
Yanto	Preventif	Efisiensi
Eni	Preventif	Efisiensi
Sholehatin	Preventif	Efisiensi
Anisa	Preventif	Efisiensi
Rusyami	Preventif	Efisiensi

Perbedaan karakteristik pada Tabel 1, digunakan sebagai instrumen analitis untuk memetakan bagaimana pola mitigasi risiko berdasarkan dengan pengalaman masa lalu dan alasan ekonomi masing-masing *reseller fashion*. Pengelompokan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi apakah adopsi sistem pembayaran digital didorong oleh respons reaktif terhadap kerugian yang pernah dialami, ataukah merupakan keputusan proaktif yang berlandaskan pada pertimbangan efisiensi dan keamanan jangka panjang.

Untuk menjaga ketajaman analisis selama proses koding data, penelitian ini menerjemahkan konstruk penelitian ke dalam indikator empiris yang dapat diamati di lapangan. Tabel 2 berikut menyajikan instrumen operasional yang digunakan peneliti sebagai panduan saat melakukan wawancara dan koding terhadap narasi para informan:

Tabel 2. Konstruk dan Indikator Penelitian

Konstruk	Definisi Operasional	Indikator
Mitigasi Risiko (ERM COSO)	Langkah sistematis identifikasi, respons, dan pemantauan risiko transaksi	Rekonsiliasi harian, validasi mutlak, delegasi verifikasi
Adopsi Teknologi (TAM)	Penerimaan sistem pembayaran digital berdasarkan persepsi kegunaan dan kemudahan	<i>Perceived usefulness & perceived ease of use</i>
<i>Trade-Off</i> Keputusan	Pertimbangan rasional antara biaya MDR dan risiko yang dihindari	Keputusan menanggung MDR vs ketelitian manual
Profil Risiko	Karakteristik ancaman transaksi pada setiap saluran penjualan	Risiko <i>marketplace</i> , media sosial, tatap muka

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik sinergis, yaitu wawancara mendalam, observasi aktivitas transaksi, serta dokumentasi (Sugiyono, 2022). Wawancara mendalam dilakukan menggunakan pedoman semi-terstruktur guna memberikan kebebasan kepada informan dalam mengekspresikan pengalaman mereka, namun tetap menjaga alur pembicaraan pada konteks penelitian. Fokus wawancara meliputi persepsi kegunaan teknologi, dilema pertukaran risiko dan imbal hasil, langkah operasional mitigasi, serta aspek etika ekonomi Islam. Wawancara direkam secara digital atas izin informan dan ditranskripsikan secara verbatim guna menjaga orisinalitas data serta meminimalisir bias interpretasi peneliti terhadap pengalaman subjektif informan. Observasi partisipan dilakukan untuk mengamati perilaku informan saat melayani transaksi *multi-channel*, cara mereka memverifikasi kesesuaian dana yang masuk, serta bagaimana hambatan teknis seperti gangguan koneksi internet yang dihadapi di lapangan. Teknik dokumentasi digunakan sebagai pendukung





melalui pencatatan lapangan (*field notes*) selama proses wawancara dan observasi berlangsung, guna merekam poin-poin krusial yang muncul secara spontan dan memastikan tidak ada informasi penting yang terlewat dari narasi informan.

Analisis data dijalankan melalui dua tahapan, yaitu analisis dalam kasus (*within-case analysis*) untuk mendalami profil tiap informan secara detail, yang dilanjutkan dengan analisis lintas kasus (*cross-case analysis*) menggunakan matriks sistematis (Yin, 2018). Sebagaimana telah dirancang dalam kerangka penelitian pada Gambar 3, analisis lintas kasus ini difokuskan pada tiga pola utama yaitu replikasi literal jika pola mitigasi muncul secara konsisten di berbagai kasus, replikasi teoretis jika terdapat perbedaan hasil yang disebabkan oleh perbedaan karakteristik informan, serta analisis kasus anomali untuk mendalami temuan unik yang menyimpang dari pola umum terutama pada kasus Sholehatin yang memiliki preferensi risiko berbeda dibanding mayoritas informan lainnya. Proses pemetaan temuan ke dalam ketiga kategori tersebut dilakukan secara integratif dengan mempertimbangkan kondisi pembeda yang telah disusun pada Tabel 1. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu untuk menghasilkan kesimpulan penelitian yang kredibel dan sistematis (Sugiyono, 2022). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan kesesuaian data antar informan serta melakukan konfirmasi dengan literatur regulasi Bank Indonesia dan OJK. Triangulasi teknik diterapkan dengan memverifikasi data wawancara melalui hasil observasi langsung. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan membandingkan perspektif informan mengenai evolusi strategi mitigasi risiko mereka, dari masa awal berbisnis hingga kondisi saat ini, guna melihat konsistensi dan adaptasi pola perilaku terhadap ancaman penipuan transaksi seiring berjalannya waktu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Sistem Pembayaran Digital sebagai Strategi Mitigasi Risiko

Implementasi sistem pembayaran digital oleh *reseller fashion* di Kabupaten Probolinggo menunjukkan pola mitigasi sistematis yang dipetakan melalui tiga komponen ERM COSO (Commission, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan telah melewati tahap identifikasi, respons, dan pemantauan risiko meskipun dengan intensitas yang berbeda sesuai kondisi operasional masing-masing. Perbedaan intensitas ini tidak bersifat acak, melainkan memiliki korelasi langsung dengan pengalaman kerugian masa lalu dan skala usaha masing-masing informan.

Proses identifikasi risiko dimulai saat informan mengenali uang palsu dan manipulasi bukti transfer sebagai ancaman utama. Siti mengungkapkan, "Pengalaman buruk saya mulai dari menerima bukti transfer palsu hingga uang palsu," sementara Harisa pernah menjadi korban *phishing* hingga saldo digitalnya hilang. Kedua pengalaman ini merepresentasikan dua kategori risiko yang berbeda, yaitu risiko tunai konvensional dan risiko digital yang muncul sebagai konsekuensi transisi sistem pembayaran. Temuan ini mengonfirmasi bahwa ekosistem *multi-channel* menciptakan paparan risiko yang lebih kompleks dibandingkan transaksi saluran tunggal, karena setiap saluran membawa karakteristik ancaman yang berbeda dan menuntut kewaspadaan berlapis dari pelaku usaha.

Seluruh informan menerapkan strategi *reduce* dengan intensitas berbeda sesuai skala usaha. Eni mendelegasikan pengelolaan pembayaran kepada karyawan khusus, Siti mengintegrasikan seluruh transaksi melalui aplikasi Gampang Kasir, Harisa melakukan rekonsiliasi foto bukti transfer per *shift*, sedangkan Via menyatukan seluruh catatan ke satu sistem rekapan terpadu. Di sisi lain, Rusyami menyatukan seluruh catatan dari berbagai platform ke dalam satu buku manual yang disiplin sebagai mekanisme kontrol utamanya. Masing-masing pendekatan tersebut mencerminkan adaptasi yang disesuaikan dengan kapasitas sumber daya dan preferensi operasional pelaku usaha. Perbandingan antar kelompok menunjukkan bahwa informan dengan riwayat kerugian nyata seperti Harisa dan Siti cenderung menerapkan kontrol berlapis dan proaktif. Sementara itu, kelompok preventif seperti Rusyami, Yanto, dan Anisa lebih mengandalkan sistem pembayaran digital sebagai pencegahan dasar, perbedaan ini konsisten dengan proposisi replikasi teoretis.

Terkait mekanisme pemantauan, rekonsiliasi harian antara saldo aplikasi dan barang keluar ditemukan sebagai temuan replikasi literal terkuat di seluruh kasus, meskipun tingkat sofistikasinya bervariasi mulai dari pencatatan manual hingga sistem komputer terintegrasi. Praktik ini merupakan wujud nyata *hifdz al-mal* yang mengintegrasikan deteksi dini ke dalam rutinitas operasional, sebagaimana diperlihatkan oleh Yanto yang memverifikasi mutasi saat transaksi terjadi dan Eni yang turun langsung untuk memastikan akurasi saldo.

Konsistensi praktik tersebut menunjukkan bahwa para *reseller fashion* memahami pentingnya kontrol arus kas secara *real-time* sebagai fondasi keberlanjutan usaha. Dalam ekosistem digital yang transparan, kejujuran dalam verifikasi transaksi mampu membangun *trust* sebagai aset tak berwujud yang sulit dipalsukan kompetitor. Dengan demikian, budaya mitigasi risiko yang terinternalisasi secara organik ini bukan sekadar upaya menghindari kerugian, melainkan strategi proaktif untuk membangun reputasi dan ketahanan usaha yang lebih tangguh terhadap guncangan pasar, meskipun mayoritas informan tidak memiliki latar belakang pendidikan manajemen risiko formal.

Untuk menyederhanakan pemahaman mengenai bagaimana elemen manajemen risiko diintegrasikan ke dalam rutinitas usaha, berikut adalah ringkasan implementasinya sebagaimana disajikan dalam Tabel 3:

Tabel 3. Implementasi Komponen ERM COSO pada *Reseller Fashion*

Komponen COSO	Fokus Implementasi	Contoh Praktik Nyata
Identifikasi risiko	Pengenalan ancaman	Deteksi bukti transfer palsu dan <i>phishing</i>
Respons risiko	Strategi mitigasi (<i>reduce</i>)	Delegasi tugas dan integrasi sistem pembayaran





Komponen COSO	Fokus Implementasi	Contoh Praktik Nyata
Pemantauan risiko	Kontrol arus kas	Rekonsiliasi harian antara saldo dan barang keluar

Data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa rekonsiliasi harian merupakan praktik mitigasi paling krusial bagi seluruh *reseller fashion*. Berbeda dengan studi (Siregar et al., 2025) yang menempatkan QRIS sebagai instrumen strategis untuk percepatan transaksi dan peningkatan omzet pada UMKM kuliner, penelitian ini menemukan bahwa bagi *reseller fashion multi-channel*, sistem pembayaran digital diintegrasikan ke dalam kerangka ERM COSO sebagai instrumen mitigasi risiko yang proaktif. Temuan ini menegaskan bahwa kompleksitas operasional pada model *multi-channel* menuntut pelaku usaha untuk mentransformasi peran teknologi dari sekadar alat pembayaran menjadi bagian dari mekanisme kontrol arus kas yang lebih formal dan sistematis. Dengan demikian, integrasi antara nilai-nilai ekonomi Islam dan kerangka ERM COSO terbukti menciptakan mekanisme pertahanan yang adaptif terhadap volatilitas pasar digital di Kabupaten Probolinggo.

3.2 Adopsi Sistem Pembayaran Digital dalam Perspektif TAM

Adopsi sistem pembayaran digital dipengaruhi oleh dua faktor utama yang dirasakan secara dinamis oleh para informan (Wicaksono, 2022). Dalam praktiknya, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) ditemukan tidak dirasakan secara merata oleh para informan, di mana Yanto mencatat, "Jeda waktu pencairan dana pada sistem QRIS terkadang mengganggu perputaran modal cepat," sementara Putriana masih menganggap perhitungan tunai secara manual terasa lebih cepat untuk skala usahanya. Ketidakmerataan persepsi kegunaan ini menunjukkan bahwa manfaat sistem pembayaran digital sangat bergantung pada konteks operasional dan volume transaksi masing-masing pelaku usaha.

Berbanding terbalik dengan hal tersebut, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dirasakan sangat positif dan merata oleh seluruh informan karena fitur aplikasi yang intuitif dan dapat dipelajari tanpa pelatihan teknis. Fenomena ini dibuktikan oleh Wulandari yang menguasai sistem pembayaran digital secara mandiri melalui YouTube, serta Anisa yang mengaku tidak menemui kendala sejak awal penggunaan. Kemudahan akses informasi melalui platform digital turut berkontribusi pada percepatan proses penguasaan teknologi oleh pelaku usaha dalam mengadopsi sistem pembayaran digital. Mayoritas informan tetap bertahan dengan sistem pembayaran digital karena manfaat keamanan dianggap melampaui hambatan teknis, hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang tinggi mampu mempertahankan *usage behavior* meski persepsi kegunaan terdistorsi oleh kendala jeda waktu pencairan (Schorr, 2023).

Secara lintas kasus, pola perbedaan persepsi ini tidak acak. Pengalaman kerugian nyata secara signifikan menggeser faktor penentu adopsi informan. Jika informan seperti Harisa dan Siti lebih menekankan persepsi kegunaan akibat pengalaman traumatik, maka kelompok preventif seperti Rusyami, Yanto, dan Anisa menjadikan kemudahan penggunaan sebagai pendorong utama adopsi teknologi. Pola ini mempertegas bahwa pengalaman empiris secara langsung membentuk konstruksi persepsi teknologi pada pelaku usaha. Implikasinya, program literasi digital yang efektif bagi pelaku UMKM seharusnya tidak hanya berfokus pada pelatihan teknis, tetapi juga menyertakan simulasi skenario kerugian nyata. Langkah ini krusial agar pelaku usaha dapat merasakan urgensi adopsi teknologi secara lebih konkret, personal, dan memiliki keterikatan emosional terhadap sistem keamanan yang digunakan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Susanti et al., 2025) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan QRIS memberikan dampak positif bagi pengguna di Kota Probolinggo, meskipun penelitian tersebut berfokus pada persepsi pelanggan dan belum mengkaji perbedaan orientasi adopsi berdasarkan riwayat kerugian pelaku usaha sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini.

3.3 Trade-Off antara Risiko Pembayaran Tunai dan Risiko Baru Sistem Pembayaran Digital

Sembilan dari sepuluh informan secara rasional memilih menanggung biaya *Merchant Discount Rate* (MDR) sebagai kompensasi atas hilangnya risiko kerugian yang lebih besar. Yanto menegaskan, "Bagi saya membayar biaya admin tidak masalah demi ketenangan hati." Pola ini merupakan bukti nyata *trade-off* rasional di mana *reseller fashion* bersedia menanggung biaya administrasi sebagai kompensasi atas risiko penipuan (Bilgies et al., 2025). Keputusan rasional untuk menanggung biaya administrasi demi keamanan transaksi mencerminkan penerapan prinsip *maslahah* dalam memprioritaskan manfaat jangka panjang di atas biaya operasional. Dalam perspektif ekonomi, efisiensi biaya administrasi tidak dapat dilihat secara isolasi karena bagi *reseller fashion* dengan *margin* tipis, biaya tersebut adalah faktor yang menentukan titik *efficient frontier*. Namun, temuan menunjukkan bahwa mereka yang mampu melakukan penyesuaian operasional melalui kenaikan harga jual secara moderat atau melakukan promosi tetap mampu menjaga daya saing pasar. Ini membuktikan bahwa rasionalitas ekonomi *reseller fashion* tidak hanya berkat pada nominal biaya melainkan pada kemampuan mengelola nilai yang dirasakan konsumen. Keberhasilan para informan tersebut terletak pada kemampuan mengomunikasikan aspek keamanan transaksi sebagai nilai tambah yang membuat pembeli tetap loyal, meskipun terdapat penyesuaian harga sebagai konsekuensi logis dari penggunaan sistem pembayaran digital yang terpercaya.

Di sisi lain, ditemukan satu kasus anomali pada Sholehatin yang secara sadar menghindari sistem pembayaran digital. Ia memilih menanggung risiko uang palsu dengan mengandalkan ketelitian manual sebagai mekanisme kontrol utama. Sholehatin berpendapat, "Lebih baik saya menerima tunai meskipun ada risiko uang palsu, asalkan saya tetap teliti... keuntungan saya tidak terpotong biaya tambahan." Fenomena ini mengonfirmasi bahwa perbedaan pemahaman risiko menghasilkan keputusan mitigasi yang berbeda (Khaddafi et al., 2025). Pilihan tersebut menempatkan Sholehatin pada titik *efficient frontier* yang berbeda, di mana efisiensi biaya operasional ditempatkan sebagai prioritas utama di atas





minimalisasi risiko kecurangan (Nadia et al., 2026). Secara keseluruhan, hasil replikasi menunjukkan bahwa sembilan dari sepuluh kasus mengonfirmasi adanya *trade-off* rasional terhadap biaya admin. Keberadaan satu kasus anomali ini justru memperkuat validitas temuan, karena menunjukkan bahwa posisi *efficient frontier* setiap pelaku usaha tidak bersifat seragam, melainkan sangat bergantung pada karakteristik individu dan orientasi keuntungan masing-masing sejak awal.

Untuk mempermudah pemahaman mengenai posisi rasionalitas setiap informan dalam kerangka *efficient frontier*, berikut adalah Tabel 4 yang menyajikan klasifikasi keputusan strategis informan:

Tabel 4. Klasifikasi Keputusan Strategis Informan dalam Kerangka *Efficient Frontier*

Kategori Pengambil Keputusan	Orientasi Utama	Keputusan Strategis
Penerima MDR (9 informan)	Keamanan transaksi lebih bernilai daripada biaya admin	Menanggung MDR demi Ketenangan dan kepercayaan
Penghindar MDR (1 informan)	<i>Margin</i> laba lebih bernilai daripada jaminan keamanan digital	Menghindari MDR dengan mengandalkan ketelitian

Sistem pembayaran digital juga menghadirkan tiga risiko baru yang dikelola secara adaptif oleh informan. Pertama, jeda pencairan QRIS diatasi melalui penyediaan dana *stand-by* untuk pengadaan stok barang oleh Yanto, Putriana, Via, dan Rusyami, atau pengalihan ke *mobile banking* yang *real-time* oleh Eni, Harisa, dan Wulandari. Harisa mencatat bahwa sistem QRIS membebankan biaya sekitar Rp5.000 per Rp1.000.000 dengan dana baru masuk pukul 12 malam, sementara Siti menghadapi batasan transaksi QRIS maksimal Rp500.000, sehingga keduanya mengalihkan transaksi besar ke transfer bank langsung agar operasional usaha tidak terhambat. Kedua, ancaman *phishing* diantisipasi seluruh informan melalui kerahasiaan PIN/OTP serta penggunaan verifikasi dua langkah. Ketiga, ketidakstabilan sinyal yang disiasati Wulandari dengan menyediakan *Wi-Fi/hotspot* bagi pembeli. Kemampuan adaptif para informan dalam merespons risiko-risiko baru tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha skala mikro memiliki kapasitas improvisasi yang tinggi meskipun tanpa dukungan sistem manajemen risiko formal. Respons adaptif ini sejalan dengan logika penyesuaian efisiensi atau *operational adjustment* dalam kerangka *efficient frontier*, di mana setiap pelaku usaha secara intuitif mencari titik keseimbangan optimal antara biaya mitigasi dan manfaat perlindungan yang dihasilkan (Nadia et al., 2026).

3.4 Integrasi Mitigasi Risiko pada Saluran Penjualan *Multi-Channel*

Setiap saluran menghadirkan profil risiko berbeda dan menuntut respons yang terdiversifikasi. Pada *marketplace*, risiko bergeser ke operasional seperti *retur* barang dan kerugian biaya pengemasan karena verifikasi otomatis platform melindungi pembayaran. Sholehatin memitigasi beban biaya administrasi dengan menaikkan harga jual 15%, Siti menaikkan harga jual 5% hingga 10% untuk menutupi biaya administrasi dan *affiliate* yang totalnya bisa mencapai 25%, sementara Wulandari menerapkan strategi *voucher* bagi pembeli yang memberi bintang lima untuk menjaga rating toko agar tidak berdampak pada kepercayaan dan volume penjualan. Strategi penyesuaian harga dan program loyalitas ini mencerminkan upaya pelaku usaha dalam mengintegrasikan mitigasi risiko finansial ke dalam kebijakan penetapan harga secara langsung, sehingga beban biaya operasional pada *multi-channel* tetap dapat terkendali tanpa mengorbankan daya saing pasar.

Untuk memetakan kompleksitas mitigasi di berbagai saluran penjualan, berikut adalah klasifikasi strategi yang diterapkan oleh informan sebagaimana dijelaskan dalam Tabel 5:

Tabel 5. Strategi Mitigasi Risiko Berdasarkan Saluran Penjualan

Saluran Penjualan	Profil Risiko Utama	Strategi Mitigasi Utama
<i>Marketplace</i>	Retur barang dan beban admin	Penyesuaian harga (10%-15%) dan program loyalitas
Media sosial	Bukti transfer palsu dan penipuan	Validasi mutlak sebelum proses dan pemisahan rekening
Tatap muka	Uang palsu dan kesalahan hitung	Deteksi fisik dan pengarahannya ke pembayaran digital

Klasifikasi pada Tabel 5, membuktikan bahwa strategi mitigasi bersifat situasional. Temuan ini memberikan perbedaan signifikan dibandingkan penelitian (Susanti et al., 2025) yang menyarankan pendekatan seragam dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Penelitian ini membuktikan bahwa spesifikasi risiko pada masing-masing kanal (*marketplace*, media sosial, tatap muka) memerlukan respons yang terdiferensiasi. Fleksibilitas operasional ini menjadi kunci mengapa *reseller fashion* di Kabupaten Probolinggo mampu bertahan, melampaui temuan (R. Ramadhan & Afandi, 2025) yang menempatkan ketergantungan koneksi internet sebagai hambatan utama, karena bagi informan penelitian ini, manfaat keamanan yang dirasakan telah melampaui kendala teknis tersebut. Hal ini terlihat dari adaptasi intuitif informan dalam menggeser beban biaya mitigasi ke harga jual atau memperketat verifikasi pada kanal yang paling rentan terhadap penipuan.

Pada saluran media sosial, seluruh informan menerapkan validasi mutlak sebelum barang diproses. Siti menegaskan, "Barang tidak akan saya proses sebelum saya memastikan mutasi benar-benar sudah masuk," sementara Harisa memfoto setiap bukti transfer per *shift*, dan Putriana mewajibkan bukti transfer sebelum pesanan diproses. Selain itu, Via meminta pembeli mengirimkan foto bukti transfer sebagai validasi jika notifikasi belum masuk. Anisa memisahkan rekening penjualan *online* dan *offline* guna memudahkan audit alur kas antar saluran. Pemisahan rekening





ini terbukti efektif sebagai mekanisme deteksi dini terhadap ketidaksesuaian arus kas antar saluran yang berpotensi tidak terdeteksi jika transaksi digabungkan dalam satu akun.

Berbeda dengan saluran digital, Eni dan informan lainnya mengelola transaksi tatap muka melalui kombinasi deteksi fisik dan pengarahan aktif ke sistem pembayaran digital. Strategi ini menunjukkan bahwa informan telah menginternalisasi sistem pembayaran digital sebagai instrumen mitigasi risiko primer, bukan sekadar alat pembayaran. Data lintas kasus mengonfirmasi bahwa jenis saluran penjualan, bukan karakteristik informan, menjadi faktor utama dalam menentukan profil ancaman dan respons mitigasi yang diperlukan. Lebih jauh lagi, pola penjualan *multi-channel* ini sebenarnya merupakan cerminan dari adaptasi terhadap perilaku konsumen yang kini menuntut instanitas dan keamanan. *Reseller fashion* di Kabupaten Probolinggo tidak lagi hanya bertindak sebagai penjual, melainkan sebagai penjaga keamanan transaksi. Ketangkasan mereka dalam merespons ancaman *phishing* atau bukti transfer palsu merupakan evolusi dari peran tradisional ke peran manajerial yang lebih kompleks. Dinamika ini menandakan bahwa kedewasaan digital informan telah melampaui sekadar penggunaan alat melainkan mencakup kesadaran penuh akan posisi mereka sebagai titik akhir dalam rantai pasok ekonomi digital yang sangat rentan. Oleh karena itu, dukungan infrastruktur kebijakan tidak boleh lagi bersifat generalis, melainkan harus menyentuh spesifikasi risiko di masing masing kanal penjualan guna memastikan pertumbuhan yang inklusif bagi seluruh pelaku usaha di wilayah ini.

Berdasarkan analisis lintas kasus, tiga pola utama berhasil diidentifikasi. Pertama, replikasi literal ditemukan pada dua praktik yang berlaku konsisten di seluruh 10 kasus, yaitu rekonsiliasi harian antara saldo digital dan stok barang keluar, serta kebijakan validasi mutlak sebelum barang diproses pada saluran media sosial. Kedua, replikasi teoretis terkonfirmasi pada intensitas mekanisme kontrol, di mana informan dengan riwayat kerugian nyata menerapkan sistem lebih berlapis dibanding kelompok preventif, sehingga membuktikan bahwa pengalaman kerugian masa lalu secara langsung memengaruhi kedalaman strategi mitigasi. Ketiga, satu kasus anomali ditemukan pada Sholehatin yang menempati titik *efficient frontier* berbeda dari mayoritas, yang memunculkan pertanyaan apakah preferensi ini akan bertahan seiring meningkatnya literasi digital atau merupakan strategi rasional jangka panjang bagi *reseller fashion* dengan *margin* tipis.

Ringkasan dari temuan analisis lintas kasus ini disajikan dalam Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Ringkasan Hasil Analisis Lintas Kasus

Kategori Replikasi	Fokus Temuan	Bukti Empiris
Replikasi literal	Konsistensi praktik	Rekonsiliasi harian dan validasi mutlak (10/10 kasus)
Replikasi teoretis	Pengaruh riwayat	Kontrol berlapis pada kelompok traumatik vs preventif
Kasus anomali	Penyimpangan rasional	Sholehatin (manual vs digital)

Temuan menarik juga muncul dari kasus Rusyami, yang membuktikan bahwa disiplin pencatatan manual yang konsisten mampu menghasilkan *zero incident* tanpa pernah mengalami kerugian apapun sepanjang usaha berjalan. Hal ini memperkuat argumen bahwa efektivitas mitigasi lebih ditentukan oleh konsistensi praktik daripada kecanggihan sistem. Fenomena ini mengonfirmasi temuan Billah & Rahmah bahwa hambatan utama adopsi sistem pembayaran digital bukanlah pada kecanggihan teknologi, melainkan pada *reconciliation gap* yang muncul akibat ketidaksiapan operasional pengguna (Billah & Rahmah, 2025). Oleh karena itu, konsistensi praktik internal informan menjadi penentu utama efektivitas mitigasi sehingga melampaui ketergantungan terhadap sistem yang canggih.

Secara keseluruhan, integrasi antara pencegahan, deteksi dini, dan respons cepat terbukti mampu mengelola kompleksitas risiko pada transaksi *multi-channel* secara sistematis. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi *reseller fashion* di wilayah dengan karakteristik serupa, di mana adopsi sistem pembayaran digital direkomendasikan untuk diprioritaskan pada saluran dengan risiko tertinggi, yakni media sosial, sebelum diperluas ke seluruh kanal penjualan. Pola ini konsisten di seluruh kasus dan menjadi temuan utama penelitian ini, dengan catatan bahwa efektivitasnya tetap bergantung pada keandalan infrastruktur digital serta literasi teknologi pelaku usaha.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan tiga temuan utama yang menjawab permasalahan implementasi sistem pembayaran digital sebagai strategi mitigasi risiko transaksi pada *reseller fashion multi channel* di Kabupaten Probolinggo. Pertama, seluruh informan telah mengimplementasikan tiga komponen ERM COSO secara organik meskipun tanpa latar belakang manajemen risiko formal, di mana identifikasi risiko berfokus pada ancaman uang palsu, manipulasi bukti transfer, dan *phishing*, sementara strategi respons yang dominan adalah *reduce* melalui delegasi tugas, integrasi aplikasi kasir, dan rekonsiliasi harian yang terbukti menjadi praktik replikasi literal terkuat di seluruh sepuluh kasus. Kedua, adopsi sistem pembayaran digital dalam perspektif TAM menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dirasakan merata oleh seluruh informan, sedangkan persepsi kegunaan bersifat kontekstual dan sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerugian masa lalu, di mana informan dengan riwayat kerugian nyata lebih menekankan kegunaan sistem sebagai pelindung modal, sementara kelompok preventif menjadikan kemudahan sebagai pendorong utama adopsi. Ketiga, *trade off* antara risiko tunai konvensional dan risiko baru sistem pembayaran digital menunjukkan bahwa sembilan dari sepuluh informan secara rasional memilih menanggung biaya MDR demi keamanan transaksi sebagai wujud penerapan prinsip *maslahah*, dengan satu kasus anomali pada Sholehatin yang secara sadar menghindari MDR dan memilih menanggung risiko uang palsu





demikian memaksimalkan *margin* laba, yang membuktikan bahwa posisi *efficient frontier* setiap pelaku usaha bersifat individual dan tidak seragam. Pada dimensi *multi channel*, ditemukan bahwa profil risiko bervariasi sesuai saluran, yakni *marketplace* didominasi risiko retur dan beban admin, media sosial rentan manipulasi bukti transfer, dan tatap muka menghadapi risiko uang palsu, sehingga seluruh informan mengembangkan respons mitigasi yang terdiversifikasi dan situasional per saluran. Keterbaruan penelitian ini terletak pada integrasi kerangka ERM COSO, TAM, dan *Risk Return Trade Off* dalam satu model analitis untuk membedah perilaku mitigasi risiko pelaku usaha mikro pada ekosistem transaksi *multi channel*, yang selama ini belum banyak dikaji secara terpadu dalam konteks UMKM *fashion* di daerah dengan disparitas literasi digital seperti Kabupaten Probolinggo. Secara teoretis, kontribusi utama penelitian ini terletak pada formulasi model manajemen risiko adaptif yang mengintegrasikan prinsip *hifdz al-mal* dan *maslahah* ke dalam operasional bisnis sebagai instrumen perlindungan aset di tengah dinamika pasar digital. Secara praktis, penelitian ini memberikan landasan bagi pembuat kebijakan untuk meninggalkan pendekatan digitalisasi *one-size-fits-all* dan beralih ke kebijakan berbasis segmentasi risiko yang lebih relevan dengan kebutuhan riil di lapangan, sekaligus mengubah perspektif pelaku usaha bahwa mitigasi risiko adalah investasi strategis untuk menjaga keberlanjutan bisnis. Berbeda dengan studi terdahulu yang cenderung memandang adopsi teknologi secara parsial, penelitian ini membuktikan bahwa mitigasi risiko pada *reseller fashion multi-channel* merupakan hasil dari internalisasi budaya organisasi yang adaptif terhadap profil risiko spesifik di setiap saluran. Temuan ini juga mengimplikasikan bahwa intervensi kebijakan digitalisasi bagi UMKM harus bersifat spesifik dan adaptif, yakni berbasis pada segmentasi risiko serta tingkat literasi digital pelaku usaha di masing-masing kanal penjualan. Adapun keterbatasan penelitian ini mencakup tiga hal, yaitu pertama jumlah informan yang terbatas pada sepuluh *reseller fashion* membatasi generalisasi statistik temuan meskipun generalisasi teoretis tetap dapat dibangun melalui logika replikasi Yin, kedua penelitian dilakukan pada periode waktu tertentu sehingga tidak dapat menangkap perubahan perilaku mitigasi yang bersifat dinamis seiring perkembangan teknologi pembayaran dan regulasi, ketiga fokus penelitian pada Kabupaten Probolinggo membatasi transferabilitas temuan ke wilayah dengan karakteristik infrastruktur digital dan literasi yang berbeda, sehingga penelitian lanjutan dengan cakupan geografis lebih luas dan metode campuran kuantitatif kualitatif sangat direkomendasikan untuk memperkuat validitas dan generalisabilitas temuan.

REFERENCES

- Aini, K., Sirojuddin, W., Suharsono, & Irbah, A. N. (2023). Keberadaan Prinsip (Maqashid Al-Syariah) Hifdzul Mal Dalam Kegiatan Investasi Konvensional Non Maisir. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 09(02). <https://doi.org/10.56997/Investamajurnalekonomidanbisnis.V9i2.1006>
- Alwi Akbar, Imsar, P. R. S. (2024). Analisis Penerapan Fintech Pada Umkm Di Kota Medan Dalam Perspektif Maqashid Syariah. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 13(03), 806–820. <https://doi.org/10.22437/Jmk.V13i03.36719>
- Asmiranti, A. (2025). *Analisis Hukum Islam Terhadap Pembelian Keuntungan Oleh Reseller Dalam Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pada Reseller Toko Sumber Sinar)*. Skripsi. Institusi Agama Islam Negeri Parepare.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Probolinggo. (2025). *Kabupaten Probolinggo Dalam Angka 2025*. Bps.
- Bank Indonesia. (2025). *Laporan Perekonomian Provinsi Jawa Timur November 2025* (Issue November). Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jawa Timur.
- Bilgies, A. F., Purnamasari, K., Lubis, N., Inayah, S., & Mardhotillah, B. (2025). *Manajemen Investasi*. U Me Publishing.
- Billah, Z. I., & Rahmah, C. (2025). Analysis Of The Efficiency Of The Application Of Non- Cash Payment System (Cashless) At Pt . Nur Haramain Mulia Tour (Kraksaan Head Office). *Southeast Asia Journal Of Graduate Of Islamic Business And Economics (Sajgabe)*, 4(2), 137–147. <https://doi.org/10.37567/Sajgabe.V4i2.4991>
- Commission, C. Of S. O. Of The T. (2017). *Enterprise Risk Management Integrating With Strategy And Performance: Vol. I*. Aicpa.
- Hafifa, N., Millah, H., & Maulidiyah, N. N. (2025). Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik Terhadap Prilaku Konsumtif Mahasiswa *Febi Unzah*. 10(01), 231–239. <https://doi.org/10.37366/Jespb.V10i01.2436>
- Harahap, K. (2025). *Keuangan Bisnis Dan Fintech (Strategi Inovasi Dalam Era Digital)*. Pt Media Penerbit Indonesia.
- Hopkin, P. (2017). *Fundamentals Of Risk Management*. Kogan Page Limited.
- Khaddafi, M., Mayasari, Y., Juliyanda, R., & Juliani, E. (2025). Demistifikasi Investasi : Memahami Analisis Portofolio Dari Bahasa Sederhana. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 2(3), 3860–3865. <https://doi.org/10.37567/Jicnusantara.Com/Index.Php/Jicn/Article/View/4321>
- Maghfiroh, L. (2024). *Dampak Penggunaan Marketplace Pada Penjualan Produk Hampers Di Aurora Store*. Skripsi. Institut Agama Islam (Iain) Metro.
- Nadhifa, A., Erwin, P., & Harnovinsah. (2024). Analisis Penggunaan Qris Terhadap Peningkatan Pendapatan Umkm. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi (Jrpe)*, 9(1), 102–115. <https://doi.org/10.21067/Jrpe.V9i1.9940>
- Nadia, F., Batubara, T. K., Saragih, B. R., Hamidah, N., Pratama, D., Annisa, T., Sari, D. A., & Harahap, M. I. (2026). Analisis Kinerja Portofolio Optimal Menggunakan Model Markowitz Pada Instrumen Saham Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen (Jiem)*, 4(1), 1338–1355. <https://doi.org/10.61722/Jiem.V4i1.8626>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2026a). *Siaran Pers: Indonesia Anti-Scam Centre Berhasil Kembalikan Rp 161 Miliar Dana Masyarakat Korban Scam*. No. Sp 15/Gkpb/Ojk/I/2026.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2026b). *Siaran Pers: Perkuat Talenta Digital, Ojk Dan Bi Inisiasi Pusat Inovasi Digital Indonesia*. No. Sp 40/Gkpb/Ojk/Ii/2026.
- Peraturan Bank Indonesia. (2021). *Nomor 23/6/Pbi/2021 Tentang Penyedia Jasa Pembayaran, Pasal 1 Angka 1*.
- Permana, E. R., Maulana, Y. S., Mulyana, A. E., & Lazuardi, B. (2025). Analisis Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (Qris) Dalam Mempermudah Pembayaran (Studi Pada Umkm Desa Cibeureum). *Jurnal Ilmiah Adbis (Administrasi Bisnis)*, 9(2), 106–126. <https://doi.org/10.37567/Jurnal.Stisipbp.Ac.Id/Index.Php/Adbis/Article/View/243/164>





- Rahmah, C., Ghafur, A., & Aqidah, W. (2025). Analisis Efisiensi Pembayaran Nontunai (Cashless Payment) Pada Manajemen Bisnis Pondok Pesantren Al-Mashduqiah Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 8(1), 93–104. [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.Vol8\(1\).22507](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.Vol8(1).22507)
- Ramadhan, R., & Afandi, A. (2025). Effectiveness Of Using Qris Payment As A Digital Payment Solution In Coffee Shop Business (Case Study Of Circle Coffee Medan Coffee Shop). *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics (Ijse)*, 8(2), 4371–4387. <https://doi.org/10.31538/ijse.V8i2.6750>
- Ramadhan, Y. A., & Renaldy, R. (2024). Analisis Ancaman, Metode Dan Mitigasi Dalam Keamanan Privasi Data Di Internet. *Seminar Nasional Informatika-Fti Upgris*, 2, 607–614. [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.Vol8\(1\).22508](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.Vol8(1).22508)
- Rogers, D. L. (2016). *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business For The Digital Age*. Columbia University Press.
- Rukayyah, Triwisudaningsih, E., & Aqidah, W. (2024). Analisis Pemanfaatan Qris Dalam Kemudahan Pembayaran Konsumen Cfd Kraksaan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(2), 330–336. <https://doi.org/10.37034/infec.V6i2.866>
- Schorr, A. (2023). The Technology Acceptance Model (Tam) And Its Importance For Digitalization Research: A Review. *International Symposium On Teknikpsychologie*, 55–65. <https://doi.org/10.2478/9788366675896-005>
- Siregar, A. J., Azhela, D. A., Dian, A. U., & Nurbaiti. (2025). Penerapan Penggunaan Pembayaran Digital Qris Pada Umkm. *Jurnal Sains Student Research*, 3(1), 344–353. <https://doi.org/10.61722/jssr.V3i1.3483>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Susanti, M., Nuntufa, & Rahman, M. A. (2025). Analisis Persepsi Pelanggan Pada Pengguna Qris Sebagai Alat Transaksi Umkm Di Kota Probolinggo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 8(1), 105–112. [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.Vol8\(1\).22508](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.Vol8(1).22508)
- Wicaksono, S. R. (2022). Teori Dasar Technology Acceptance Model. In *Encyclopedia Of Education And Information Technologies*. Cv. Seribu Bintang.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research And Applications: Design And Methods*. Sage Publications.