

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Modernisasi membawa teknologi menjadi semakin pesat perkembangannya hingga saat ini dengan sebuah kemajuan untuk mencapai kebutuhan masyarakat. Dari perkembangan itu pula, dapat mempengaruhi secara luas dalam setiap aspek kehidupan masyarakat baik itu pada bidang pendidikan, ekonomi, pemerintahan, sosial, dan sebagainya. Selain itu, modernisasi dianggap sebagai suatu proses perubahan dari konvensional menuju modernitas (Ariyani & Okta, 2014). Jadi, dari perkembangan teknologi dapat membawa perubahan dan pergeseran pola kehidupan dalam masyarakat dari konvensional menuju modernitas.

Teknologi sebagai alat yang mempermudah dalam mengetahui cara menghasilkan produk-produk yang diinginkan dengan meminimalisir permasalahan yang ada (Rahayu & Syam, 2021). Perkembangan teknologi yang pesat mengakibatkan banyaknya perubahan, seperti: mobilitas masyarakat, distribusi barang, pergerakan modal dan informasi semakin berkembang (Rafalino & Lianah, 2022). Adanya teknologi memberikan banyak kemudahan kepada masyarakat seperti, dengan teknologi segalanya menjadi cepat, praktis digunakan dan mudah dirubah, serta menjadikan hal yang biasa menjadi menyenangkan.

Masuknya arus digitalisasi ke Indonesia menjadikan digitalisasi semakin luas pengaruhnya di masa depan. Dampak digitalisasi sangat kuat, sehingga menjadi fenomena yang secara keseluruhan terjadi di belahan dunia karena akses teknologi

yang semakin mudah didapatkan. Dari inovasi digital tersebut, dapat memungkinkan munculnya industri baru (seperti *start-up*), model bisnis yang baru, dan sumber pertumbuhan ekonomi yang semakin maju (Bank Indonesia, 2019). Perkembangan teknologi terhadap keuangan telah menciptakan munculnya teknologi bisnis di bidang keuangan seperti fintech (*financial technologi*), yang didefinisikan sebagai aplikasi teknologi digital untuk keuangan dengan beragam jenis yaitu pembayaran, kliring, deposito, pinjaman, penambahan modal, manajemen resiko, investasi, *mobile banking*, *e-wallet*, dan sebagainya (Nasution, Aminy, & Ramadani, 2019).

Sejalan dengan perkembangan teknologi, pada aspek ekonomi khususnya dalam pola dan sistem transaksi atau pembayaran juga semakin berkembang selama beberapa tahun terakhir ini. Perkembangan transaksi yang dimaksud adalah transaksi digital (non-tunai), yang mana transaksi ini dilakukan secara virtual dengan menggunakan perangkat dalam bentuk aplikasi atau penyedia jasa seperti *card payment* (kartu pembayaran), *digital banking* (perbankan digital), dan *e-money* (uang elektronik). Dari perkembangan sistem transaksi tersebut, awal mulanya transaksi dilakukan secara barter dengan pertukaran barang yang kemudian berkembang dengan memunculkan sistem pembayaran dengan uang komoditas (900-6000 SM) berupa barang dasar yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari seperti garam, teh, hewan ternak, gandum, sayuran, dan lainnya. Lalu, cangkang kerang sebagai uang primitif telah digunakan sejak 1200 SM dan semakin berkembang menjadi uang logam dan uang kulit dari rusa. Selanjutnya, uang kertas mulai digunakan sebagai alat pembayaran (1661) yang hingga saat ini

masih digunakan dalam bertransaksi (Bank Indonesia). Hingga kini, uang tidak lagi berbentuk fisik melainkan dapat berupa digit-digit elektronik yang telah berevolusi menjadi uang elektronik (Ulfi, 2020).

Sistem transaksi atau pembayaran dibagi menjadi dua berdasarkan instrumen yang digunakan, yaitu transaksi tunai dan transaksi non tunai. Pada transaksi tunai menggunakan uang kartal berupa uang kertas dan uang logam, sedangkan transaksi non tunai menggunakan APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu), nota debit, bilyet giro, cek, dan uang elektronik berupa *card based* dan *server based* (Bank Indonesia). Transaksi non tunai tersebut dapat dikatakan juga sebagai transaksi digital, yang mana transaksi digital ini menggunakan media elektronik sebagai instrumennya seperti *sms banking*, *mobile banking*, *internet banking*, dan *dompet digital* (Purike dkk, 2022). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa transaksi digital terbagi atas pembayaran menggunakan kartu (*card payment*), pembayaran dengan bank (*digital banking*), dan uang elektronik (*e-money*).

Transaksi digital merupakan alat pembayaran yang lebih efisien, mampu menggantikan peranan uang tunai yang terlihat jelas sejak adanya pandemi Covid-19 dan menjadikannya sebagai alternatif paling tepat digunakan. Berangkat dari sebelum terjadinya pandemi Covid-19, Bank Indonesia mencanangkan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 sebagai gerakan yang memiliki tujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, lancar, dan efisien (Bank Indonesia). Selain itu, tujuan GNNT juga untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya melakukan transaksi non-tunai

(digital), dengan diawali pembiasaan penggunaan kartu kredit dan debit, ATM (Anjungan Tunai Mandiri), uang elektronik (*e-money*), dompet digital (*e-wallet*), dan QR Code (Nurjanah, 2021). Pembayaran dengan menggunakan perangkat elektronik memiliki potensi yang besar sebagai pilihan utama pengguna di masa depan, yang mana Bank Indonesia secara aktif mendorong secara luas kepada masyarakat dan secara khusus pada pemerintah dan pebisnis untuk menggunakan pembayaran secara non tunai sebagai alat pembayaran utama dalam setiap transaksi (Hazbiyah & Eka, 2020). Selain itu, Bank Indonesia menggalakkan transaksi non tunai dengan tujuan agar masyarakat mengurangi transaksi secara tunai untuk mengurangi peredaran uang tunai di masyarakat (Tazkiyyaturrohmah, 2018). Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa Bank Indonesia telah menganjurkan kepada masyarakat untuk bertransaksi secara digital dengan melakukan pembayaran non tunai dengan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat.

Pandemi Covid-19 (2020-2022) menjadikan masyarakat Indonesia semakin terbuka terhadap teknologi, dalam hal ini adalah bertransaksi secara digital. Hal ini dikarenakan adanya penetapan protokol kesehatan oleh pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus agar masyarakat tetap produktif dan aman dari Covid-19. Adapun protokol kesehatan yang dimaksud adalah 5M, yaitu (1) Mencuci tangan, (2) Memakai masker, (3) Menjaga jarak, (4) Menjauhi kerumunan, dan (5) Mengurangi mobilitas. Pernyataan dari Presiden Jokowi terkait adaptasi kebiasaan baru dengan protokol kesehatan, dapat diterapkan secara praktis dan dikemas secara digital untuk kedepannya dalam enam aktivitas utama yaitu perdagangan, transportasi, pariwisata, industri, pendidikan, dan

keagamaan (Direktoral Jendral Kesehatan Masyarakat, 2021). Dengan adanya protokol kesehatan dan arahan dari pemerintah, melakukan transaksi secara digital merupakan metode transaksi yang tepat pada saat pandemi Covid-19.

Fenomena Covid-19 tersebut menghasilkan jumlah konsumen baru dalam penggunaan transaksi digital, yang mana Bank Indonesia dalam artikel Liputan6 (2022) mencatat bahwa jumlah pengguna transaksi digital naik mencapai 21 juta pengguna pada 2022. Hal ini agar mengurangi penggunaan uang tunai dalam bertransaksi untuk mencegah penyebaran virus, juga memaksa masyarakat untuk mengurangi mobilitasnya. Bank Indonesia dalam databoks (Kusnandar, 2022), mencatat bahwa pada Februari 2022 jumlah uang elektronik yang beredar mencapai 594,17 juta unit dan meningkat sebesar 3,28% dibanding tahun lalu. Dengan rinciannya yaitu, uang elektronik berbasis server sebanyak 512,98 juta unit (86,34%) dan berbasis kartu atau *chips* sebanyak 81,19 juta unit (13,67%).

Transaksi digital telah meluas dan menjadi sebuah kebiasaan baru dalam bertransaksi di berbagai lapisan masyarakat. Hal ini sejalan dengan peningkatan transaksi elektronik sebesar 40,6% secara tahunan dan mencapai Rp. 185,7 triliun pada semester I (Januari-Juni)/2022 (Elena, 2022). Persentase tersebut sangat tinggi yang dimana sebagian masyarakat Indonesia mulai menggunakan uang non tunai dalam melakukan transaksinya sehari-hari. Selain itu, jumlah transaksi uang elektronik di Indonesia berdasarkan volume dan nilai transaksinya pada tahun 2022 meningkat dibanding tahun sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memaparkan jumlah transaksi uang elektronik Indonesia pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1 Jumlah Transaksi Uang Elektronik Indonesia Agustus 2021-Agustus 2022

No.	Transaksi Uang Elektronik Indonesia	Jumlah	
		Agustus 2021	Agustus 2022
1.	Volume Transaksi	683,135 Ribu	1,078,168 Ribu
2.	Nilai Transaksi	66,505 Miliar	100,582 Miliar

Sumber: Bank Indonesia, 2022 (telah diolah kembali).

Selain karena pandemi Covid-19, juga karena transaksi digital tersebut sangat mudah digunakan. Transaksi digital ini merupakan pembayaran yang aman bagi konsumen dan meningkatkan efisiensi operasional (mengurangi biaya yang tidak perlu dan meningkatkan pendapatan) bagi pedagang sebagai pelaku usaha. Jika dilihat dari perubahan sistem transaksi bagi pedagang, maka sistem transaksi non tunai memiliki tujuan yaitu: sistem pembayaran yang modern dan efisien dengan perkembangan ekonomi, meminimalisir biaya jasa perbankan, mengurangi penggunaan uang tunai karena memiliki resiko yang tinggi terhadap tindak kejahatan, dan membatasi penggunaan uang tunai yang akan menyebabkan uang beredar di luar perekonomian formal dalam hal ini adalah mengelola inflasi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi (Selvia, 2022). Jadi, dapat dikatakan bahwa penerapan transaksi digital ini memiliki tujuan yang sangat membantu kehidupan perekonomian di Indonesia.

Di Indonesia penggunaan *e-money* meningkat secara pesat seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, tak terkecuali Provinsi Kepulauan Riau yang berada di daerah perbatasan namun sudah mulai menerapkan penggunaan uang non tunai sebagai transaksi digital. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan uang elektronik di Provinsi Kepulauan Riau yang meningkat selama pandemi Covid-19. Tercatat penggunaan uang elektronik sebesar 128,3 miliar pada April tahun 2020 yang

meningkat sebesar 34% dibanding bulan sebelumnya. Sedangkan untuk jumlah transaksinya, meningkat 4,2% dengan 1,34 juta transaksi (Media Center Batam, 2020). Selain itu, jumlah uang elektronik di Provinsi Kepulauan Riau pada Agustus 2022 telah mencapai 3,53 juta unit, yang dapat dipaparkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Jumlah Uang Elektronik Provinsi Kepulauan Riau Agustus 2021- Agustus 2022

No.	Instrumen Pembayaran	Jumlah (Juta Unit)	
		Agustus 2021	Agustus 2022
1.	Kartu/Instrumen	0,59	1,76
2.	<i>Chip Based</i> (berbasis chip)	0,05	0,01
3.	<i>Server Based</i> (berbasis server)	0,54	1,76
	Total	1,18	3,53

Sumber: Bank Indonesia, 2022 (telah diolah kembali).

Bank Indonesia mencatat bahwa jumlah penggunaan transaksi non tunai khususnya Uang Elektronik (*e-money*) pada penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Jumlah transaksi menggunakan uang elektronik di Kepulauan Riau pada triwulan II 2022 sebesar 831,99 miliar, pada triwulan II ini lebih tinggi dibanding dengan triwulan I sebesar 700,78 miliar. Dengan meningkatnya transaksi digital tersebut, dapat dikatakan bahwa masyarakat sudah mulai mengenal dan menggunakan transaksi non tunai (KPw Bank Indonesia Kepulauan Riau, 2022).

Dengan perkembangan pembayaran berbasis digital yang pesat tersebut, Bank Indonesia mengatur standarisasinya dengan mewajibkan seluruh penyedia layanan menggunakan QRIS. QRIS sendiri merupakan sistem pembayaran dengan standarisasi Indonesia menggunakan QR (*Quick Response*) Code, yang mana

pengguna hanya perlu membuka aplikasi pembayaran yang nantinya akan muncul *scan barcode* yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran (Hidayah & Mufidati, 2021). QRIS juga memfasilitasi pembayaran digital dengan melalui aplikasi *e-money* berbasis server, *e-wallet* (dompet digital), dan *mobile banking*. Dari QRIS, QR Code yang ditampilkan penyedia barang dan jasa (*merchant*) hanya satu dan tidak perlu memiliki QR Code yang berbeda-beda dari berbagai aplikasi pembayaran. Adapun beberapa aplikasi di Indonesia yang terhubung dengan QRIS yaitu LinkAja, GoPay, Ovo, Dana, Tbank, Yap! (*Your All Payment*), dan Mandiri *e-cash* (Paramitha & Kusumaningtyas, 2020).

QRIS memiliki manfaat bagi penyedia barang atau jasa (*merchant*) yaitu *merchant* dapat mengikuti trend pembayaran digital (seperti LinkAja, Ovo, Dana, dan lain-lain), menurunkan biaya mengelola uang tunai, uang hasil penjualan dapat tersimpan langsung di bank, tidak memerlukan uang kembalian, menurunnya resiko uang tunai yang dicuri, menurunkan resiko rugi menerima uang palsu, transaksi yang berhasil dapat tercatat otomatis, dan mengikuti program pemerintah khususnya dari Bank Indonesia (Paramitha & Kusumaningtyas, 2020).

Selain manfaat QRIS untuk *merchant*, terdapat kelebihan dan kelemahan QRIS yang nantinya akan berdampak pada sistem pembayaran. Beberapa kelebihan QRIS yang memiliki dampak positif terhadap sistem pembayaran yaitu, dengan adanya QRIS pembayaran menjadi lebih efisien, mengantisipasi adanya tindakan kriminal seperti pencurian, meningkatkan persaingan bisnis, dan semua kalangan dapat menggunakan QRIS. Sedangkan QRIS memiliki kelemahan pada

saat ini, kelemahannya adalah penggunaan QRIS masih belum merata karena jangkauan IPTEK (Ilmu pengetahuan dan teknologi) kepada masyarakat belum seluruhnya bisa diterapkan. Selain karena belum meratanya jangkauan teknologi, juga karena beberapa daerah di Indonesia hanya kaum milenial saja yang menggunakan *smartphone*, sedangkan masyarakat golongan ekonomi ke bawah dan lansia belum sepenuhnya dapat mengoperasikan atau menggunakan *smartphone* (Paramitha & Kusumaningtyas, 2020). Hal ini menjadi poin pembahasan dalam penelitian ini terkait dengan penerapan transaksi digital oleh pedagang di Melayu Square.

Provinsi Kepulauan Riau dalam aktivitas transaksi digital, mengalami peningkatan selama masa pandemi Covid-19, yang mana sejalan dengan peningkatan jumlah *merchant* (pedagang) QRIS sebesar 35.343 unit pada Juni 2020. Kota Batam menjadi daerah yang jumlah *merchant* QRIS di Kepulauan Riau paling banyak yaitu 28.230 unit, yang disusul Kota Tanjungpinang sebanyak 4.681 unit dan selanjutnya Kabupaten Bintan sebanyak 1.340 unit (Antarakepri, 2020). Berdasarkan data di atas, Kota Tanjungpinang berada di urutan kedua jumlah *merchant* QRIS terbanyak di Provinsi kepulauan Riau.

Dalam rangka mewujudkan digitalisasi di Kota Tanjungpinang, sebelumnya pada tahun 2018 Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang menerapkan *smart terminal* sebagai bentuk pemberlakuan transaksi digital (*e-money*), yang mana pemberlakuan sistem tersebut menjadi satu-satunya dan pertama diterapkan di pelabuhan seluruh Indonesia (Mc Provinsi kepulauan Riau, 2018). Selanjutnya pada April 2021, kawasan kuliner Melayu Square ditetapkan menjadi kawasan

non tunai dengan metode QRIS, *Card Payment*, dan *E-Money*. Selain itu, pada April 2022 Pulau Penyengat sebagai ikon pariwisata sejarah di Tanjungpinang diresmikan menjadi Pulau Digital. Digitalisasi yang dimaksud adalah segala bentuk transaksi di Pulau Penyengat dengan menggunakan metode QRIS, seperti pembayaran sarana transportasi, perbelanjaan UMKM, hingga pembayaran sedekah, infaq, maupun zakat (Metrokepri, 2022). Dari beragamnya penerapan transaksi digital di Kota Tanjungpinang, penelitian ini mengambil fenomena di kawasan kuliner Melayu Square.

Di Kota Tanjungpinang, Melayu Square sebagai pusat kuliner yang populer dan menjadi destinasi wisata yang ramai dikunjungi bagi penikmat kuliner maupun masyarakat Kota Tanjungpinang itu sendiri. Terletak di tepi pantai, Melayu Square memiliki ciri khas yaitu menjual hidangan laut (*seafood*) yang sering menjadi tujuan utama para pengunjung (Stone, 2022). Kawasan kuliner Melayu Square ini memiliki 22 kios jualan dengan berbagai macam kuliner yang disajikan, misalnya hidangan laut (*seafood*) seperti gonggong dengan sambal merah. Lalu, ada makanan khas melayu Kepulauan Riau seperti Ikan asam pedas, dan Sotong masak hitam. Lalu, ada *Asian food* (makanan asia) seperti, Capcay, Tomyam, Udang goreng tepung, Ikan tiga rasa, Nasi goreng pataya, dan lain-lain. Kemudian ada cemilan-cemilan seperti pisang goreng dan bakwan, serta berbagai macam minuman seperti aneka jus buah, teh obeng (es teh), kopi, dan lain-lain.

Sejak April 2021 Melayu Square menjadi konsep kawasan kuliner dengan metode pembayaran non tunai (*cashless*). Program ini, dilatarbelakangi mandat dari Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 dalam rangka percepatan dan

perluasan digitalisasi daerah (P2DD). Tujuan dari program tersebut, untuk dapat mempercepat dan memperluas digitalisasi di daerah dengan mendorong Melayu Square menjadi kawasan kuliner non tunai. Bank Indonesia perwakilan Kepulauan Riau menyelenggarakan FEKDI (Festival Ekonomi Keuangan Digital Indonesia) sebagai upaya mendorong percepatan dan perluasan ekonomi dan keuangan digital di Kepulauan Riau. Pada acara tersebut, diluncurkan 12 lokasi kawasan penggunaan transaksi digital dalam hal ini adalah penggunaan QRIS (*QR Code Indonesian Standard*) salah-satunya yaitu Kawasan Kuliner Melayu Square Tanjungpinang. Hal ini menjadikan Melayu Square sebagai percontohan dalam mengembangkan digitalisasi di Kota Tanjungpinang (Saiful, 2021).

Melayu Square dijadikan percontohan bagi tempat-tempat lain (kawasan perekonomian) dalam penerapan transaksi digital dengan menjadikannya sebagai kawasan kuliner non tunai oleh Bank Indonesia sebagai pihak penyelenggara. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Bank Indonesia selaku pihak penyelenggara melakukan sosialisasi penerapan transaksi digital kepada para pedagang dan juga konsumen di Melayu Square. Sosialisasi dilakukan sejak peresmian berlangsung pada 12 April 2021 sampai dua bulan lamanya. Hal ini agar para pedagang Melayu Square paham menggunakan transaksi secara digital dan menerapkannya dalam kegiatan berjualan mereka sehari-hari.

Namun pada kenyataannya, penerapan transaksi digital hanya sementara dilakukan oleh sebagian pedagang di Melayu Square. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, beberapa pedagang sudah tidak menerapkan transaksi digital setelah sosialisasi dilakukan. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan dan

kelemahan dari sistem pembayaran digital yang digunakan, seperti keterbatasan mengakses hasil penjualan karena tidak memiliki *smartphone* dan proses pencairan hasil yang lama menimbulkan keluhan dari para pedagang karena hasil tersebut untuk modal jualan keesokan harinya. Disamping beberapa pedagang mengeluh dan berhenti menerapkan transaksi digital, ada beberapa pedagang lainnya yang masih menerapkan transaksi digital hingga saat ini.

Penerapan transaksi digital tersebut memunculkan suatu hubungan sosial dari para pedagang Melayu Square. Hubungan sosial yang dimaksud adalah pertukaran sosial pedagang dalam menerapkan transaksi digital. Dalam melakukan pertukaran sosial perlu adanya objek yang dipertukarkan oleh setiap pedagang, objek yang dipertukarkan dapat berupa materil (benda) dan immateril (tidak benda/abstrak). Objek-objek yang dipertukarkan itulah yang nantinya akan membawa hasil dari pertukaran sosial tersebut berupa imbalan (*reward*) dan biaya (*cost*) yang dikeluarkan oleh pedagang. Hal tersebut dapat memicu munculnya bentuk-bentuk dari pertukaran sosial yang dilakukan oleh pedagang untuk mendapatkan keuntungan dengan melanjutkan kembali pertukaran sosial atau mendapatkan hukuman (kerugian) dengan menghentikan pertukaran sosial.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik terhadap fenomena pertukaran sosial pedagang dalam menerapkan transaksi digital di kawasan kuliner Melayu Square yang dapat dilihat dari sudut pandang teori pertukaran sosial dari George C. Homans. Maka dengan ini, peneliti mengambil penelitian dengan judul “Pertukaran Sosial Pedagang dalam Menerapkan Transaksi Digital di Kawasan Kuliner Melayu Square Kota Tanjungpinang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut mengenai penerapan transaksi digital oleh pedagang di kawasan Melayu Square, maka peneliti dapat menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalahnya yaitu :

1. Apa alasan pedagang menerapkan transaksi digital di Melayu Square?
2. Bagaimana bentuk pertukaran sosial pedagang dalam menerapkan transaksi digital di Melayu Square?
3. Apa dampak yang dialami pedagang setelah menerapkan transaksi digital di Melayu Square?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti dapat menentukan tujuan dari penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami alasan pedagang dalam menerapkan transaksi digital di Melayu Square.
2. Untuk mengetahui dan memahami bentuk pertukaran sosial pedagang dalam menerapkan transaksi digital di Melayu Square.
3. Untuk mengetahui dan memahami dampak yang dialami pedagang setelah menerapkan transaksi digital di Melayu Square.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Keilmuan Sosiologi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan bacaan dan referensi mengenai kajian sosiologi perilaku, khususnya kajian pertukaran sosial kepada para pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang bermanfaat bagi pembahasan yang serupa dan penelitian ini juga dapat meningkatkan wawasan dan kesadaran kepada masyarakat mengenai penggunaan transaksi digital dan memberikan sumbangan informasi kepada pihak penyelenggara penerapan transaksi digital dan pemerintah untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam penerapan transaksi digital di Melayu Square Kota Tanjungpinang, yang selanjutnya dapat dijadikan bahan evaluasi dalam menerapkan transaksi digital di Kota Tanjungpinang, khususnya di Kawasan Kuliner Melayu Square.