
Penerapan Model UTAUT terkait akseptasi mahasiswa terhadap *Cashless Payment* di masa Pandemi COVID-19

Rizka Elisa Rahmawati^{1*}, M. Ruslianor Maika²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the level of student acceptance of the cashless society era which is now being promoted by the Government as an effort to stop the spread of the Covid-19 virus in Indonesia. The occurrence of coronavirus transmission through physical contact or droplets makes people have to keep their distance and reduce the intensity of social interaction with other people. Therefore, public awareness is needed to reduce the use of cash transactions which are one of the means of spreading Covid-19 and switch to non-cash payments so that they can continue to carry out economic activities, which are the spearheads of human life. The method chosen by the author was qualitative as a combined research method with a phenomenological approach that was carried out directly to students about the changes that occurred during the pandemic. The results showed that the level of student acceptance of cashless payments was quite good with 85% of respondents using non-cash payments and this will continue to grow along with the provision of more modern technology and according to student interests.

Keywords: Cashless payment, Covid-19, payment system, UTAUT

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat akseptasi mahasiswa terhadap era *cashless society* yang kini banyak digalakkan oleh pemerintah sebagai upaya untuk menghentikan penyebaran virus Covid-19 di Indonesia. Terjadinya penularan virus Corona melalui kontak fisik maupun droplet membuat masyarakat harus menjaga jarak dan mengurangi intensitas dalam berinteraksi sosial dengan orang lain. Oleh karenanya dibutuhkan kesadaran masyarakat untuk mengurangi penggunaan transaksi tunai yang mana merupakan salah satu sarana penyebaran Covid-19 dan beralih kepada pembayaran non-tunai agar tetap mampu menjalankan kegiatan ekonomi yang menjadi salah satu tombak kehidupan manusia. Metode kualitatif dipilih penulis sebagai metode penelitian dikombinasikan dengan pendekatan fenomenologi yang dilakukan secara langsung kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo tentang perubahan yang dialami selama masa pandemi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat akseptasi mahasiswa terhadap *cashless payment* sudah cukup baik dengan 85% responden yang telah menggunakan pembayaran non-tunai dan akan terus bertambah seiring dengan penyediaan teknologi yang lebih modern dan sesuai dengan minat mahasiswa.

Kata kunci: Pembayaran non-tunai, Covid-19, sistem pembayaran, UTAUT

Permalink/DOI : <https://doi.org/10.21067/jem.v17i1.5228>

How to cite : Rahmawati, R. E., & Maika, M. R. (2021). Penerapan Model UTAUT terkait akseptasi mahasiswa terhadap Cashless Payment di masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 17(1), 1–14.

Article info : Received: Januari 2021; Revised: Januari 2021; Accepted: Februari 2021

Alamat korespondensi*:
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia
Jl. Mojopahit No.666 B, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo,
Jawa Timur 61215
E-mail: rizkaelisa2@gmail.com

ISSN 0216-373X (print)
ISSN 2502-4578 (online)

Pendahuluan

Penelitian ini didasari oleh dua peluang utama. Pertama, yaitu terjadinya pandemi Covid-19 memicu revolusi layanan keuangan di Asia Tenggara (Bharadwaj *et al.*, 2020), kedua, perkembangan signifikan yang terjadi pada penggunaan uang elektronik di masa pandemi yang terjadi di Indonesia menunjukkan sinyal positif terhadap realisasi Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang telah dirancang oleh Bank Indonesia (Bank Indonesia, 2019a).

Pada akhir 2019 ditemukan kasus pneumonia jenis baru di Wuhan China dan akhirnya pada awal 2020 berhasil diidentifikasi sebagai *coronavirus disease* atau Covid-19 (Kemenkes, 2020). Jenis penyakit ini menyerang sistem pernapasan yang dapat menyebar melalui kontak langsung maupun *droplet* (World Health Organization, 2020) sehingga untuk mencegah agar tidak semakin menyebar masyarakat harus membatasi kontak langsung dengan orang lain. Kegiatan ekonomi yang erat hubungannya sebagai kegiatan sosial tentunya memiliki intensitas kontak langsung yang tinggi. Oleh karena itu, untuk mengurangi interaksi sosial dapat dilakukan dengan cara berbisnis secara *online* dan melakukan pembayaran non tunai.

Berdasarkan bukti ilmiah, penularan Covid-19 dapat terjadi melalui *droplet* dan kontak fisik yang dilakukan dengan seorang pasien Covid-19. Jadi, orang yang memiliki peluang besar tertular virus ini adalah orang berkontak fisik ataupun berada dekat dengan pasien Covid-19 (Susilo *et al.*, 2020). Situasi tersebut akhirnya membuat masyarakat harus membatasi diri dalam berinteraksi sosial dan mengurangi kontak fisik dengan orang lain. WHO dan pemerintah menghimbau agar masyarakat mulai beralih pada pembayaran non-tunai atau menerapkan gaya hidup *cashless*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa virus Corona dapat bertahan hidup pada kertas tisu selama 3 jam, kayu dan kain selama 2 – 3 hari, uang kertas selama 4 hari,

serta plastik dan *stainless steel* selama 7 hari. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penggunaan uang kertas di masa pandemi memberikan resiko lebih besar terinfeksi virus Covid-19 (Woodward & Gal, 2020).

Kasus pertama Covid-19 di Indonesia dikonfirmasi pada awal Maret 2020 dan pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di beberapa wilayah di Indonesia mulai dilakukan pada awal April (Putri, 2020). Akan tetapi, situasi ini tidak begitu berpengaruh terhadap tingkat akseptasi masyarakat agar mentaati himbuan Pemerintah untuk mulai beralih pada pembayaran non tunai. Dari data Bank Indonesia menunjukkan bahwa volume transaksi uang elektronik pada April 2020 tercatat sebesar 324,878,568, lebih rendah dibandingkan Maret 2020 yang mencapai 401,008,518.

Jauh sebelum terjadi pandemi Covid-19, ternyata masyarakat sudah mulai menggunakan transaksi non tunai. Dari data yang dihimpun oleh OJK per 14 Agustus 2020 dapat diketahui bahwa sudah ada 157 perusahaan penyelenggara *fintech lending* yang secara resmi berizin terdaftar di OJK (OJK, 2020). Perusahaan *fintech* yang adapun didominasi oleh layanan pembayaran karena banyaknya inovasi di bidang pembayaran yang dihadirkan. Sejalan dengan itu, tingkat penggunaan internet di Indonesia di tahun 2020 juga mengalami peningkatan sebesar 17% jika dibandingkan dengan periode 2019 yaitu menjadi 175,5 juta pengguna (M Ramli, 2020).

Tak ketinggalan pula, pada tahun 2014 Bank Indonesia telah menciptakan sebuah gerakan baru yaitu Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) untuk beralih kepada pembayaran non tunai (Sutarmin & Susanto, 2018). Langkah ini diambil Bank Indonesia untuk mulai membiasakan masyarakat beralih pada setiap instrumen pembayaran non tunai yang telah disediakan seperti kartu, cek, bilyet giro, nota debit, dan uang elektronik

pada setiap kegiatan ekonominya (Bank Indonesia, 2014). Bekerjasama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), Bank Indonesia menghadirkan standar pembayaran baru berupa *QR Code*. Dengan ini diharapkan masyarakat dan para pelaku usaha mampu melawan *cash-based behavior* melalui manfaat QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) yaitu universal, unggul, gampang, dan langsung (Bank Indonesia, 2019b). Tetapi hal itu ternyata masih belum mampu mendongkrak tingkat penetrasi masyarakat terhadap penggunaan uang elektronik. Dengan 260 juta jiwa yang ada di Indonesia, jumlah penetrasi transaksi uang elektronik terhadap keseluruhan transaksi hanya berkisar pada angka 25%. Sangat jauh berbeda jika dibandingkan dengan Korea Selatan yang sudah mencapai *cashless society* dengan tingkat transaksi 83% (Eastspring Investment, 2019).

Meskipun begitu, Indonesia cukup berpeluang besar untuk menuju masyarakat yang *less cash*. Hal ini karena dalam laporan tahunan yang diterbitkan Indonesia selama periode waktu 2017 hingga 2019 menunjukkan peningkatan dalam segi transaksi *e-commerce*, jumlah pengguna uang elektronik, dan transaksi *fintech payment* (Bank Indonesia, 2019a). Survey yang dilakukan oleh Boston Consulting Group pada Maret hingga April 2020 juga menunjukkan bahwa akan ada peningkatan penggunaan layanan pembayaran elektronik melalui *e-wallet* selama 6 bulan ke depan. Peningkatan tersebut juga akan didominasi oleh kaum milenial yang berumur antara 24-60 tahun sebesar 37% (Bharadwaj *et al.*, 2020).

Ada banyak penelitian terdahulu yang membahas mengenai fenomena *cashless society*, namun belum banyak yang dapat menjawab tentang bagaimana sebenarnya tingkat akseptasi anak muda khususnya mahasiswa sebagai pangsa pasar terbesar dari gaya *less cash* terlebih di tengah pandemi Covid-19 yang seharusnya menunjukkan sinyal positif. Dalam penelitian yang

dilakukan oleh Jati (2015) menunjukkan bahwa adanya inovasi pada bidang teknologi dan konsumsi yang menghadirkan uang elektronik membuat masyarakat menjadi lebih konsumtif. Pada penelitian yang dilakukan oleh Humbani dan Wiese (2018) menyatakan bahwa keberhasilan pembayaran non tunai maupun *mobile payment* bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap model pembayaran tersebut. Sedangkan dalam penelitian Hastomo dan Aras (2018) menunjukkan adanya sosialisasi yang dilakukan dengan cara represif yang meskipun banyak dianggap kurang populer di kalangan masyarakat tapi ternyata mampu memberikan efek kuat terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pembayaran non tunai.

Oleh karena itu, peneliti ingin menghadirkan penelitian yang berbeda dan *up-to-date* dimana situasi pandemi Covid-19 mau tidak mau mengharuskan masyarakat untuk mulai mengubah gaya hidupnya dari segi interaksi sosial salah satunya dari model pembayaran yang dilakukan. Terlebih untuk mengurangi tingkat penyebaran virus Corona yang dapat terjadi melalui kontak fisik membuat pemerintah mulai gencar mengampanyekan gerakan non tunai. Dengan ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi para pemangku kebijakan untuk menentukan langkah yang akan diambil sebagai bentuk realisasi dalam mewujudkan *cashless society* berdasarkan faktor-faktor yang terbukti berpengaruh terhadap penerimaan *cashless payment*. Terwujudnya *cashless society* dimasa pandemi ini tidak hanya sebagai langkah pencegahan penyebaran virus corona tapi juga sebagai bentuk adaptasi dalam menghadapi era 4.0 dimana segala sesuatu dapat dengan mudah dilakukan dengan bantuan teknologi.

Metode

Dalam penelitian ini hal yang ingin dicapai yaitu informasi terkait pengalaman langsung mahasiswa dalam melakukan

transaksi keuangan, oleh karena itu dibutuhkan pengamatan secara langsung kepada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sehingga metode yang digunakan penulis yaitu metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi merupakan pendekatan yang dilakukan secara sistematis dengan cara menggali informasi dari suatu fenomena dan pengalaman secara kritis yang bertujuan agar penulis mampu mengetahui gambaran yang terjadi dari pengalaman tersebut. Terdapat 40 responden Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang menjadi subyek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada responden sebagai data primer serta penggunaan data sekunder yang diperoleh melalui buku, jurnal, dan hasil pemikiran lain. Teknik pengumpulan data untuk memilih responden, penulis menggunakan cara *non-probability sampling* dengan teknik *self selection sampling* yang tiap responden mampu merepresentasikan setiap karakteristik mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. *Non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kemungkinan yang sama terhadap semua pihak untuk dapat dimasukkan dalam sampel penelitian (Etikan, 2017).

Pengumpulan data dimulai dengan mempersiapkan teks pertanyaan saat melakukan penelitian, pemilihan metode wawancara yang akan dilakukan, serta proses perekaman dan transkripsi data. Penulis melakukan wawancara dengan menggunakan dua metode yaitu wawancara langsung dan tidak langsung (*online*) yang dilakukan dalam kurun waktu sebulan. Sebagai bentuk validasi keaslian informasi yang diperoleh dari narasumber selama wawancara online, narasumber diminta untuk mengirimkan bukti data berupa *screenshot* dari setiap aplikasi non tunai yang digunakan dan fitur-fiturnya yang sering digunakan narasumber.

Dari hasil wawancara, penulis

mendapatkan data berupa audio dan gambar yang kemudian diolah dengan mengubah data audio menjadi transkrip data agar lebih mudah dalam menganalisa. Penyajian tampilan transkrip berisi tentang nama narasumber, waktu dan durasi wawancara. Data yang telah diperoleh selama wawancara akan diklasifikasikan kembali oleh penulis berdasarkan kesesuaian tema. Software aplikasi ATLAS.ti dipilih penulis sebagai alat bantu dalam menganalisis data yang berupa audio, transkrip, dan gambar.

Hasil *coding networking* dari ATLAS.ti akan disajikan dalam bentuk deskripsi *networking Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* menggunakan empat bentuk konstruk utama yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influency, dan facilitating condition*.

Hasil

Proses analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan dari aplikasi ALAS.ti 9 yang nantinya akan menghasilkan gambaran berupa jaringan *network* yang menghubungkan hasil analisis dengan setiap kategori yang ada. Berdasarkan hasil analisis menggunakan model UTAUT dapat dilihat gambaran jelas terkait tingkat ekseptasi mahasiswa terhadap *cashless payment* berdasarkan tingkat keuntungan, tingkat kemudahan, tingkat ketertarikan, dan tingkat kualitas kondisi teknologi berpengaruh terhadap penggunaan sistem pembayaran *cashless*.

Performance Expectancy

Sistem pembayaran menjadi sesuatu yang krusial dalam kehidupan sehari-hari. Dibutuhkan pengembangan yang sistematis untuk memastikan sistem pembayaran yang ada dapat memudahkan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Seperti halnya yang terjadi di lingkungan kampus dimana perguruan tinggi tentunya memiliki kegiatan operasional yang berkaitan dengan masalah keuangan. Dengan banyaknya pihak seperti mahasiswa dan tenaga

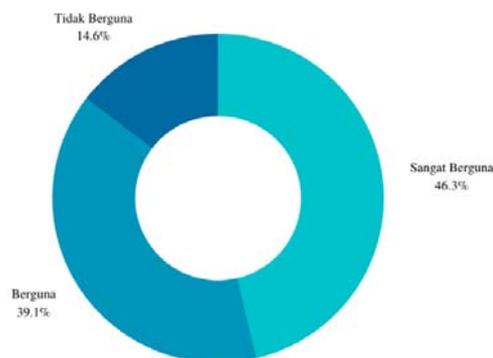
pendidik tentunya kegiatan pembayaran harus mampu mengakomodasi setiap proses pembayaran dengan cepat dan terpercaya. Hadirnya teknologi di era digital seperti ini sangatlah membantu bagi perguruan tinggi untuk turut berinovasi menghadirkan layanan pembayaran yang professional.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kemajuan sistem pembayaran non-tunai cukup signifikan dirasakan banyak pihak. Dari total 40 responden sebanyak 46,3% responden menyatakan bahwa pembayaran non-tunai sangat berguna dan 39,1% menyatakan berguna. Sisanya, 14,6% responden menyatakan bahwa pembayaran non-tunai tidak berguna karena tingkat kepercayaan yang rendah. Dari sini dapat dilihat bahwa ternyata sebagian besar mahasiswa sudah merasakan tentang manfaat penggunaan pembayaran non-tunai tetapi karena keterbatasan layanan pembayaran yang baik membuat beberapa mahasiswa memiliki pandangan yang rancu dalam memutuskan penggunaan layanan pembayaran.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Guo *et al.* (2015) yang menunjukkan bahwa adanya layanan pembayaran non tunai dapat mempermudah proses pembayaran tanpa perlu datang dan antri di loket pembayaran serta memberikan rasa aman karena tidak perlu membawa uang tunai yang dapat mengundang kejahatan sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan pembayaran non tunai.

Teknologi pembayaran dapat dikatakan berguna saat seseorang merasa bahwa dengan menggunakan teknologi pembayaran beberapa kegiatan dapat dengan mudah dilakukan seperti efisiensi waktu saat ingin membayar belanja *online*. Untuk kategori sangat berguna maka indikator yang digunakan yaitu saat responden merasa bahwa teknologi pembayaran merupakan solusi terbaik disaat keadaan tidak memungkinkan seperti situasi saat ini yaitu disaat pandemi. Sedangkan untuk kategori tidak berguna yaitu saat

responden merasa bahwa tanpa menggunakan sistem pembayaran berbasis teknologi tidak berdampak besar terhadap kelancaran dan kelangsungan aktivitas sehari-hari.



Gambar 1. Diagram Persepsi Kegunaan Pembayaran Berbasis Teknologi (Sumber data primer diolah)

Pada kategori *performance expectancy* terdapat dua hal yang menjadi tolak ukur untuk menentukan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap manfaat dari penggunaan pembayaran non-tunai. Berdasarkan hasil *network* pada gambar 2 dapat diketahui bahwa mahasiswa menganggap sistem pembayaran berbasis teknologi berguna bagi mereka karena mudah dan praktis saat digunakan. Penyedia pembayaran non-tunai juga semakin berinovasi dengan menghadirkan layanan yang mudah dipahami dan dapat digunakan untuk memudahkan kegiatan sehari-hari.

Hadirnya teknologi menjadi kunci penting dalam perkembangan pembayaran berbasis *cashless*. Pada awalnya pembayaran non-tunai dilakukan dengan cara menyimpan sejumlah uang pada sebuah kartu. Namun dengan berkembangnya teknologi kini semua orang dapat menyimpan uang pada *e-wallet* yang dapat diakses melalui *smartphone*. Oleh karena itu *cashless payment* kini identik dengan *mobile payment* (Tarantang *et al.*, 2019). Jangkauannya pun juga lebih luas karena menggunakan media *smartphone* yang mana

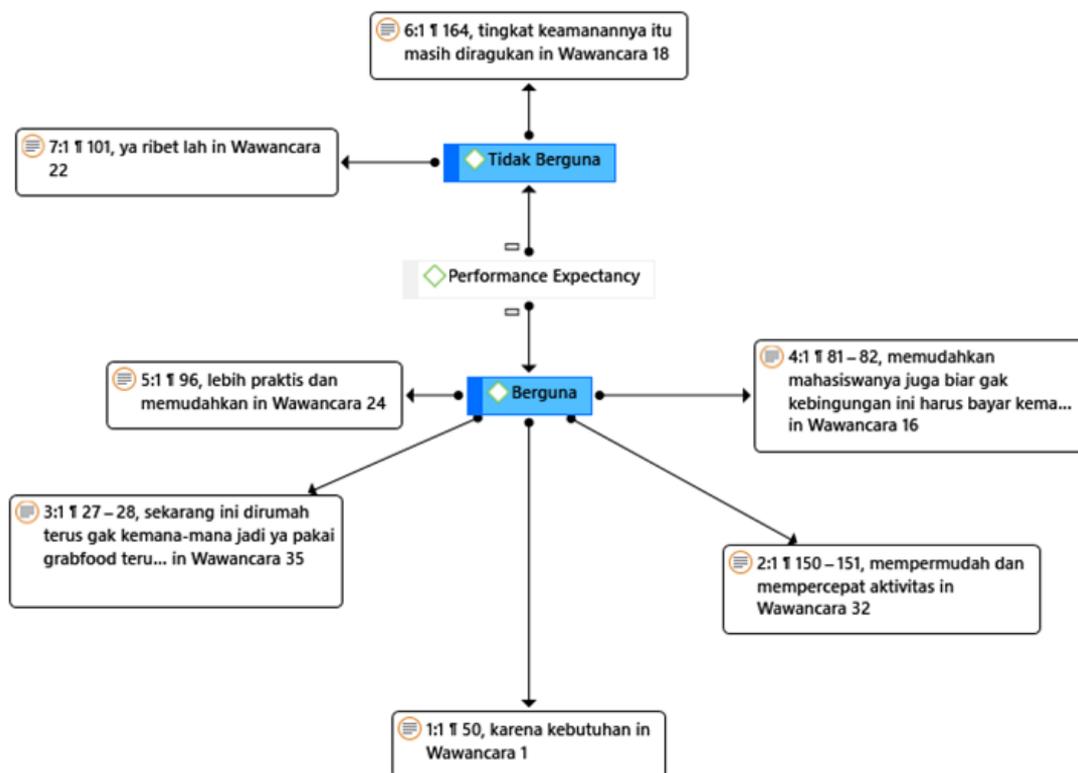
kini merupakan item wajib yang harus di bawa oleh siapa saja.

Situasi pandemi juga turut berdampak pada keputusan pengguna dalam memilih sebuah teknologi pembayaran dimana kini mulai banyak diberlakukan pembatasan sosial di berbagai wilayah sehingga beberapa aktivitas terpaksa dihentikan agar penyebaran coronavirus tidak semakin membahayakan. Hal ini sangat berdampak pada perubahan gaya hidup masyarakat yang sebelumnya dapat bertemu secara langsung kini hanya dapat dilakukan melalui virtual. Layanan Gojek dan Grab kini menjadi salah satu kebutuhan utama karena berbagai layanan yang ditawarkan sangat sesuai dengan situasi sekarang.

Untuk mereka yang menganggap bahwa sistem pembayaran cashless tidak berguna hal ini disebabkan karena beberapa aplikasi pembayaran diragukan tingkat keamanannya. Masalah uang merupakan masalah sensitif sehingga dibutuhkan

transparansi dalam setiap transaksi pembayaran. Oleh karena itu untuk melakukan transaksi dengan nominal yang cukup banyak membuat mahasiswa berpikir dua kali untuk menggunakan metode cashless payment. Rendahnya literasi tentang keuangan digital juga membuat beberapa mahasiswa yang minim informasi mengalami kesulitan dalam pengoperasian pembayaran non-tunai. Jadi, dengan adanya teknologi itu mereka bukan malah terbantu tapi terganggu.

Rendahnya tingkat literasi dan akseptasi terhadap sistem pembayaran berbasis non-tunai turut mempengaruhi pandangan mahasiswa tentang manfaat dari menggunakan pembayaran non-tunai. Hal ini karena mahasiswa seperti buta akan teknologi pembayaran dan dibutuhkan sosialisasi dan pembiasaan terhadap penggunaan sistem pembayaran berbasis teknologi.



Gambar 2. Hasil *Network Performance Expectancy*

Effort Expextancy

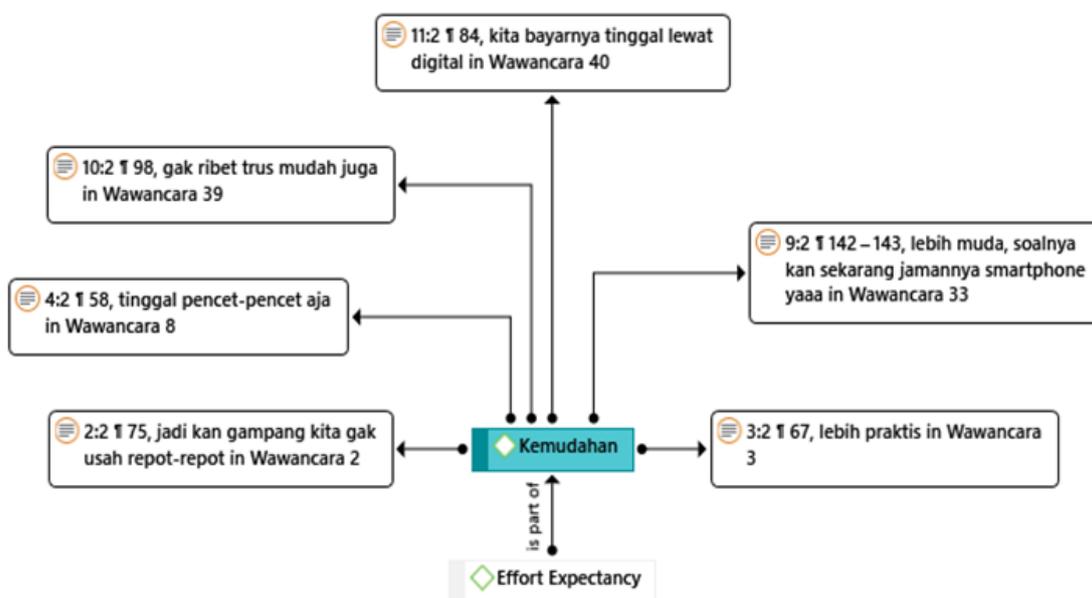
Asas kemudahan di era 4.0 kini telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Tidak ketinggalan sektor pembayaran yang menjadi jantung dari aktivitas ekonomi juga turut mengalami inovasi pembayaran berbasis teknologi. Tetapi penyebaran informasi tentang pembayaran *cashless* masih belum merata menyentuh semua lini. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 57,5% responden tidak mengetahui *cashless payment* dan 42,5% mengatakan mengetahui tentang *cashless payment*. Namun meskipun begitu ternyata banyak dari mereka yang tidak mengetahui definisi tepat terkait *cashless payment* telah menggunakan *cashless payment*.

Dari hasil penelitian sebesar 85% reponden telah menggunakan pembayaran *cashless*. Oleh karena itu pengembangan dan inovasi sistem pembayaran *cashless* di lingkungan kampus akan efektif meningkatkan tingkat pemahaman, ketertarikan, penggunaan dan akseptasi mahasiswa terhadap pembayaran *cashless*.

Kategori *effort expectancy* berisi tentang besaran tingkat kemudahan yang dirasakan oleh responden akan memberikan dampak terhadap antuasisme responden dalam

menggunakan sistem pembayaran berbasis teknologi. Jadi semakin mudah penggunaan *cashless payment* semakin tinggi pula minat masyarakat untuk beralih pada teknologi baru dalam bidang pembayaran yaitu *cashless payment* seperti *e-wallet*.

Dari hasil *network* pada gambar 3 dapat diketahui bahwa mahasiswa menyikapi kemudahan penggunaan pembayaran non-tunai karena perkembangan setiap lini kehidupan yang menjadi serba digital. Digitalisasi merubah kebiasaan manusia menjadi cenderung bergantung kepada sesuatu yang berbau teknologi. Adanya *smartphone* yang mampu mengatasi setiap problematika hidup membuat *smartphone* menjadi salah satu item wajib yang harus digunakan. Ketersediaan aplikasi pembayaran pada *smarthphone* akan menambah peluang pembayaran non-tunai semakin digemari. Selain lebih praktis karena tidak harus menyiapkan uang kecil atupun repot membawa banyak uang, dompet digital juga terasa lebih aman karena memiliki beberapa lapisan keamanan yang disediakan oleh pihak penyedia layanan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Venkatesh *et al.* (2003) yang menyatakan



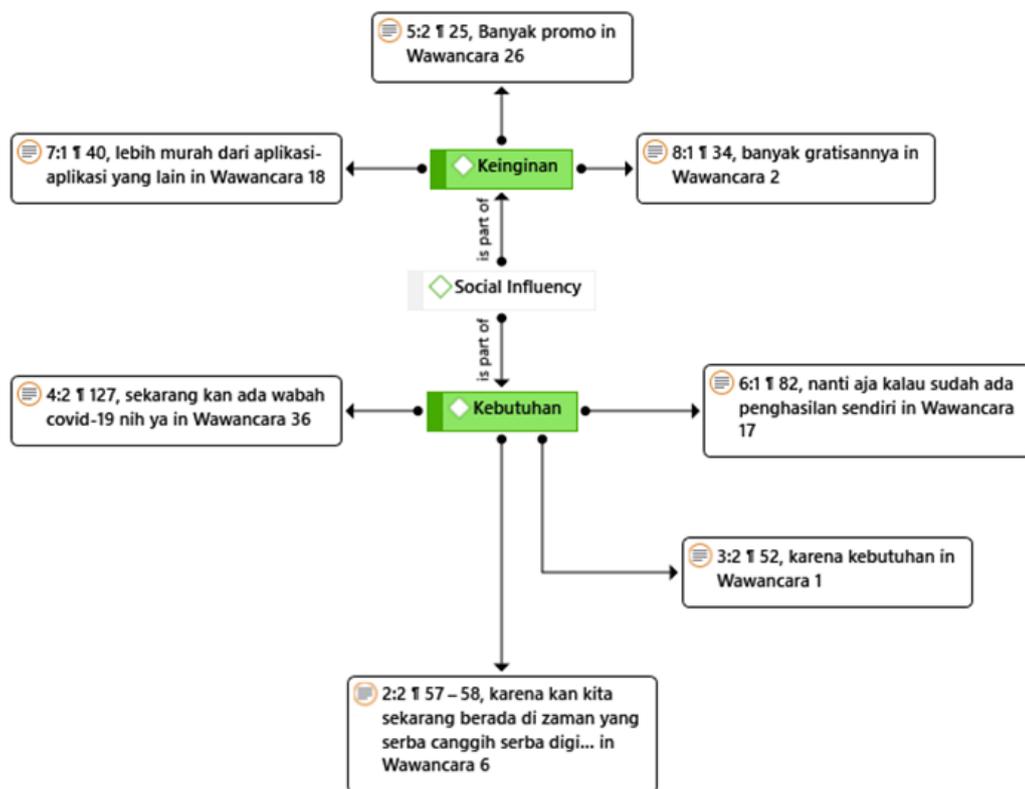
Gambar 3. Hasil *Network Effort Expectancy*

bahwa tingkat kemudahan yang diperoleh melalui penggunaan sistem informasi yang dapat mempermudah dan mengurangi beban seseorang dalam melakukan sesuatu dapat meningkatkan niat seseorang dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Mahasiswa sebagai generasi muda yang aktif dan menginginkan hal-hal praktis akan cocok menggunakan sistem pembayaran jenis ini yang dapat dilakukan hanya dengan jangkauan jari. Proses pembayaran yang lebih sederhana dan mudah juga mampu menghemat birokrasi pembayaran yang terkenal panjang dan rumit. Kemudahan akses dan adanya penjelasan ringkas tentang cara pengoperasian aplikasi pembayaran non-tunai juga dapat ditargetkan pada pengguna setiap lapisan usia. Hanya dengan bermodalkan *smarthyphone* maka anak muda dan orang tua akan mulai terbiasa dengan kehadiran pembayaran non-tunai ini.

Social Influency

Untuk kategori *social influency*, ada dua faktor yang menjadi garis besar penentu tingkat keinginan mahasiswa dalam menggunakan *cashless payment* yaitu faktor keinginan dan kebutuhan. Dalam hal keinginan, pihak penyedia layanan pembayaran non-tunai harus mengetahui bagaimana jenis keinginan target pasarnya. Hal ini terbukti dengan ketertarikan mahasiswa terhadap pembayaran non-tunai meningkat seiring dengan berbagai penawaran menggiurkan yang ditawarkan. Penawaran tersebut di antaranya yaitu diskon besar-besaran terhadap beberapa item unggulan, harga yang lebih terjangkau dan dapat bersaing dengan aplikasi lain serta promosi tentang produk atau jenis layanan yang gratis. Cara ini terbukti mampu membuat mahasiswa yang awalnya tidak begitu membutuhkan layanan pembayaran menjadi tertarik untuk mencobanya.



Gambar 4. Hasil *Network Social Influency*

Penggunaan media sosial sebagai media promosi terbukti sangat efektif menjangkau kaum milenial. Apalagi data menunjukkan bahwa pada tahun 2019 Indonesia menempati peringkat keenam sebagai negara dengan tingkat penggunaan media sosial rata-rata harian tertinggi yaitu 195 menit, lebih tinggi daripada Amerika Serikat (Duarte, 2019). Usia juga turut berdampak pada rata-rata waktu penggunaan media sosial. Semakin muda populasinya maka semakin tinggi pula tingkat penggunaannya. Oleh karena itu anak muda menjadi potensi besar sebagai sasaran pengguna pembayaran non-tunai yang target iklannya melalui media sosial. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwandi dan Azis (2018) yang menyatakan bahwa *social influency* memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh dari orang sekitar seperti keluarga dan teman yang mendorong untuk ikut menggunakan *e-money* mampu mempengaruhi seseorang untuk turut serta menggunakan *e-money* karena dianggap sesuai dengan kebutuhan orang sekitar.

Dari segi kebutuhan, sistem pembayaran berbasis teknologi saat ini memiliki peluang yang sangat besar. Hal ini karena adanya pandemi *Covid-19* mengharuskan pemerintah mengeluarkan kebijakan bagi masyarakat untuk membatasi kegiatan yang berhubungan dengan interaksi sosial bersama orang lain. Kebijakan *work from home* dan *social distancing* menjadi salah satu alasan terbesar kenapa masyarakat ataupun mahasiswa harus mulai berpaling menggunakan sistem pembayaran berbasis teknologi. Sistem ini dapat membantu mengentikan penyebaran virus karena meminimalisir penggunaan uang kertas yang mana merupakan salah satu media penularan *coronavirus*. Dengan menggunakan aplikasi *cashless payment* yang saat ini banyak terintegarsi dengan layanan lain seperti jasa antar makanan dan transportasi mampu mengoptimalkan fungsi dari *cashless payment* ini sendiri.

Peluang pembayaran non-tunai di tengah pandemi juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Boston Consulting Group (Bharadwaj *et al.*, 2020). Dari penelitian ini menyatakan bahwa akan terjadi revolusi layanan keuangan di Asia karena dampak *Covid-19* sehingga gebrakan baru yang menggabungkan teknologi dan sistem pembayaran akan berpeluang untuk menjadi pilihan utama masyarakat.

Berdasarkan keadaan saat ini ditengah pandemi, mahasiswa memang banyak yang berpindah orientasi kebutuhan. Akan tetapi ada beberapa mahasiswa yang dengan teguh memegang kepercayaannya terkait tingkat dan jenis kebutuhan. Bagi beberapa orang *cashless payment* mengakibatkan kecenderungan untuk lebih bersikap konsumtif sehingga untuk menghindari terjadinya konsumsi berlebih maka mahasiswa memilih untuk tidak menggunakan aplikasi berbasis teknologi. Apalagi jika uang yang didapat masih bersumber dari orang tua.

Facilitating Conditions

Beragam inovasi terhadap berbagai aspek kehidupan memiliki daya tarik bagi masyarakat. Kaum milenial yang memiliki jiwa muda dan menyukai hal-hal baru sangat terbuka dengan perubahan zaman yang saling terikat dengan teknologi. Penambahan fitur teknologi yang mampu memberikan kesan mudah dan trendi dalam beraktivitas memiliki peluang besar untuk menjadi primadona dikalangan kaum muda. Oleh karenanya fasilitas penunjang berbagai jenis teknologi baru akan sangat berpengaruh terhadap pilihan kaum muda atau mahasiswa dalam menentukan pilihannya terhadap teknologi baru.

Kategori *facilitating conditions* dipengaruhi oleh kualitas teknologi pembayaran yang dihadirkan. Sebagai generasi muda, mahasiswa memiliki tingkat ketertarikan tinggi terhadap sesuatu yang mampu menarik perhatian mereka. Oleh karena itu desain yang *stylist* menjadi salah satu faktor utama yang akan menentukan

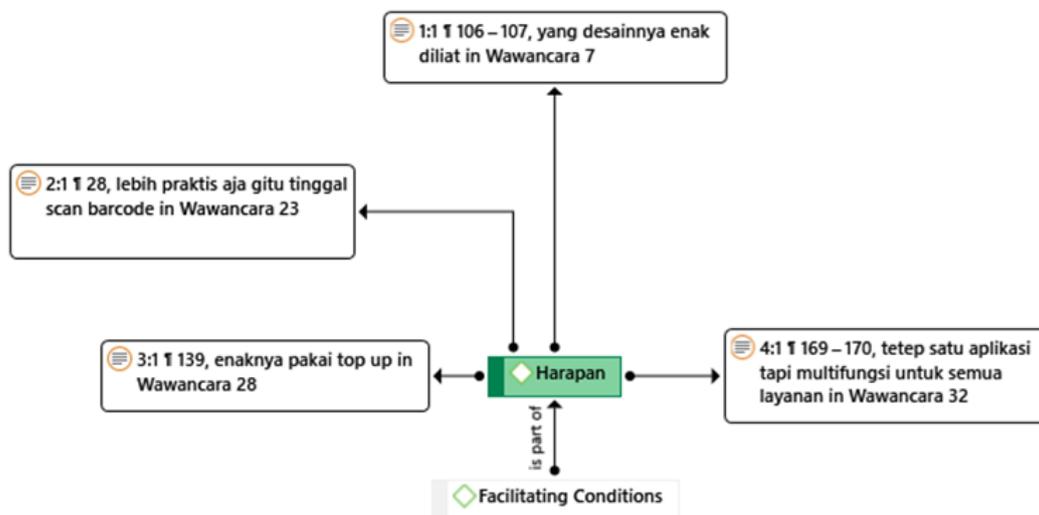
minat mahasiswa dalam menggunakan suatu sistem *cashless payment*. Sebuah desain dan tampilan akan memberikan gambaran dan karakteristik suatu aplikasi karena tampilan menjadi hal pertama yang akan dilihat oleh para pengguna. Penyedia jasa layanan *cashless payment* harus benar-benar menentukan tampilan apa yang dapat memberikan penilaian singkat dan gambaran visual yang sesuai dengan karakter pengguna.

Berbagai pilihan layanan yang tersedia dalam satu aplikasi juga menjadi faktor penting. Ketersediaan banyak fasilitas yang multifungsi membuat mahasiswa hanya membutuhkan satu aplikasi untuk dapat melakukan berbagai hal. Aplikasi pembayaran yang terhubung dengan banyak layanan selain pembayaran non tunai seperti layanan transportasi, pesan antar makanan, pesan antar barang, pengiriman uang, dan bahkan layanan kesehatan menjadi aplikasi yang banyak dipilih oleh masyarakat terutama mahasiswa yang memiliki jenis kebutuhan dan aktivitas yang beragam.

Harapan lain yang mungkin ada dalam aplikasi pembayaran yaitu fasilitas yang dapat memudahkan dalam mengisi uang atau *top-up*. Dengan semakin berkembangnya teknologi dan bantuan dari dukungan Pemerintah untuk mulai beralih pada gerakan non-tunai membuat semakin

banyak fasilitas yang dihadirkan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam masa peralihan dari sistem pembayaran tunai menjadi pembayaran non-tunai. Seperti sistem *scan barcode* dan *QR-Code* yang dikeluarkan oleh pemerintah terbukti efektif membantu proses pengisian uang dan pembayaran. Dengan *QR-Code* pengguna layanan tidak perlu dirisaukan tentang pengisian jumlah dan alamat tujuan pembayaran. Karena hanya dengan melakukan *scan* pada *QR-Code* yang tersedia maka jumlah tagihan sudah secara otomatis muncul (Musyaffi & Kayati, 2019).

Adanya pengembangan terhadap fitur-fitur yang ada dalam aplikasi pembayaran non-tunai juga sangat dibutuhkan. Dari hasil penelitian terdapat beberapa fitur yang banyak diinginkan mahasiswa. Ketersediaan fitur *top-up* menjadi pilihan terbanyak dengan 65% responden. Hal ini karena banyak mahasiswa yang mengharapkan sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai media pembayaran tapi juga media penyimpanan uang dengan fleksibilitas tinggi. Fitur *top-up* yang diharapkan berupa kemudahan saat ingin melakukan pengisian dana. Sehingga pengguna tidak perlu keropotan harus pergi ke bank untuk *top-up* dana tapi cukup hanya pergi ke *mini market* terdekat yang

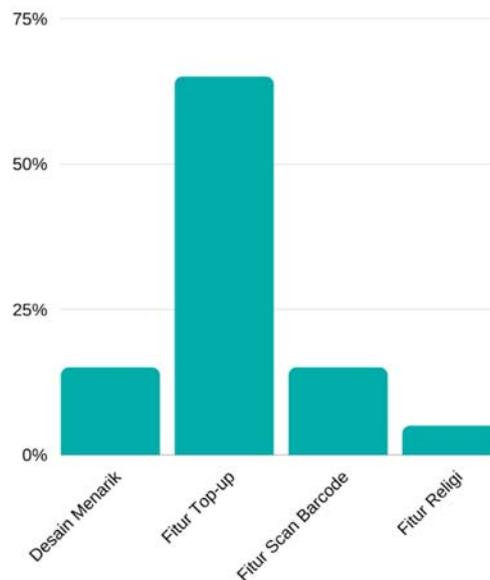


Rahmawati & Maika / Penerapan Model UTAUT terkait akseptasi mahasiswa

bekerjasama dengan penyedia jasa pembayaran non-tunai.

Masing-masing 15% responden juga mengharapkan adanya desain menarik yang fashionable dan adanya fitur *scan barcode* agar mempermudah dan mempercepat proses pembayaran yang biasanya terkenal sangat lama dan ribet. Tampilan desain aplikasi menjadi satu hal yang dilihat pertama kali saat menggunakan aplikasi. Sehingga tampilan yang menarik sangat penting untuk diperhatikan agar dapat menggugah minat pengguna dalam menggunakan pembayaran non-tunai. Kemudahan dari adanya *scan barcode* juga penting karena dapat meningkatkan efektifitas pembayaran non-tunai. Dengan fitur ini akan ada perubahan

yang jelas antara penggunaan pembayaran dengan menggunakan kertas dan yang telah menggunakan teknologi. Sisanya dengan 5% responden berharap ketersediaan fitur keagamaan penunjang sisi religius seperti layanan wakaf, sedekah, dan zakat. Kemudahan beribadah yang terintegrasi dengan aplikasi pada *smartphone* akan mendorong mahasiswa untuk menyisihkan sebagian uang yang dimiliki demi kepentingan umat. Sehingga selain membantu budaya baru agar beralih pada *cashless payment*, penyedia jasa pembayaran berbasis teknologi juga dapat mendorong minat pengguna untuk mudah menyisihkan sebagian dananya demi keperluan ummat.



Gambar 6. Grafik Fitur Pembayaran Non-tunai yang Diinginkan Responden

(Sumber Data Primer Diolah)

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Indah dan Agustin (2019) yang menyatakan bahwa *facilitating condition* berpengaruh positif bagi perilaku pengguna dalam menggunakan layanan Go-Pay. Ketersediaan fasilitas dan kondisi pendukung yang baik akan turut meningkatkan penggunaan Go-Pay dan perusahaan harus meningkatkan *facilitating*

conditionnya jika ingin meningkatkan penggunaannya.

Pembahasan

Berdasarkan analisis yang dihasilkan menunjukkan bahwa tingkat akseptasi mahasiswa terhadap penggunaan metode pembayaran non tunai cukup baik.

Keempat faktor utama yang menjadi tolak ukur minat pengguna dalam menggunakan teknologi seperti harapan akan kinerja (*performance expectancy*), harapan akan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influency*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*) memberikan hasil yang positif. Jika sebuah teknologi baru yang dihadirkan mampu memenuhi harapan mahasiswa dan dapat memberikan kemudahan pada situasi saat ini maka dapat dipastikan bahwa teknologi tersebut akan menjadi gaya baru masyarakat. Oleh karena itu, jika pemerintah mampu mengedukasi masyarakat untuk beralih pada sistem pembayaran non tunai dan masyarakat sadar akan pentingnya penggunaan sistem pembayaran non tunai terlebih di tengah pandemi *Covid-19* yang mengharuskan adanya pembatasan sosial dan meminimalisir kontak fisik dengan orang lain, akan berdampak pada peningkatan aktivitas belanja *online* yang secara otomatis juga mendorong penggunaan layanan non tunai sebagai metode pembayaran.

Hasil ini tidak sejalan dengan hasil dari penelitian Suwandi dan Azis (2018) yang menyatakan bahwa *effort expectancy* tidak cukup berpengaruh terhadap sistem pembayaran *e-money*. Hal ini karena faktor kemudahan yang diharapkan pada mahasiswa saat itu tidak sekrusial saat ini. Di tengah situasi pandemi seperti ini, kemudahan pembayaran dengan mengurangi penggunaan uang tunai menjadi salah satu langkah preventif agar masyarakat terhindar dari resiko penularan Covid-19. Namun hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rahmatika dan Fajar (2019) dan Utami (2017). Kedua penelitian ini juga turut menghasilkan kesimpulan bahwa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi pendukung memberikan pengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *e-money* ataupun metode pembayaran yang lebih kompleks seperti pembayaran non-tunai.

Simpulan

Meskipun tingkat literasi mahasiswa tentang *cashless payment* masih kurang, tapi tingkat akseptasi terhadap *cashless payment* sudah cukup baik. Terbukti terdapat 85% responden yang sudah menggunakan pembayaran non-tunai. 90% responden juga menyatakan keinginannya terhadap perubahan sistem pembayaran agar lebih modern dan *up-to-date*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat akseptasi mahasiswa terhadap sistem pembayaran non-tunai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tingkat seberapa bermanfaat teknologi pembayaran, tingkat kemudahan dalam menggunakan teknologi pembayaran, tingkat peminatan mahasiswa untuk beralih menggunakan pembayaran non-tunai, dan bagaimana tingkat fasilitas yang ada mampu mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan pembayaran non-tunai.

Suatu teknologi termasuk pembayaran dapat dengan mudah diminati oleh mahasiswa saat teknologi tersebut memiliki manfaat yang optimal dengan kebutuhan dan sesuai dengan keadaan terkini. Gambaran aplikasi yang dapat dengan mudah penggunaan fitur dan layanannya juga menjadi poin penting. Bahkan aspek kemudahan penggunaan dapat menjangkau minat pengguna dari berbagai kalangan terlebih orang yang gagap teknologi. Ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang kebutuhan dan tingkat kualitas untuk menarik lebih banyak penggunaan pembayaran non-tunai, kampus juga dapat mulai mengembangkan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan saat ini. Terlebih di tengah pandemi Covid-19 yang mulai mengubah gaya hidup baru dari belanja secara langsung dan tatap muka menjadi belanja dengan menggunakan layanan *e-commerce* yang berdampak pada peningkatan penggunaan pembayaran non tunai.

Demi menghadirkan gaya hidup baru yang lebih modern dan solutif, Pemerintah

dan para pihak terkait diharapkan mampu menghadirkan layanan pembayaran non tunai yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mengedepankan kepentingan masyarakat. Selain bertujuan untuk meningkatkan tingkat literasi keuangan hal ini juga merupakan salah satu bentuk kecil kontribusi masyarakat dalam memutus mata rantai penyebaran Covid-19.

Daftar Pustaka

- Bank Indonesia. (2014). Mengurangi Ketergantungan pada Uang Tunai. *Gerai Info Bank Indonesia*, 50, 1–24. <https://doi.org/www.bi.go.id>
- Bank Indonesia. (2019a). *Laporan Perekonomian Indonesia 2019*. 1–128.
- Bank Indonesia. (2019b). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>
- Bharadwaj, A., Sanghi, K., Jain, N., Azevedo, D., Chen, C., Kotov, I., Koslow, L., & Patrick, W. (2020). *Edition 1: COVID-19 and the Emerging-Market Consumer— Five Trends to Watch*. Boston Consulting Group.
- Duarte, F. (2019). *Berapa banyak waktu yang dihabiskan rakyat Indonesia di media sosial?* BBC News.
- Eastspring Investment. (2019). *Spring of Life Slice of Life From Eastspring Investments*. 1–9.
- Etikan, I. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 215–217. <https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149>
- Guo, H., Huang, X., & Craig, P. (2015). *Factors Influencing the User Acceptance of Alipay*. *Icemet*, 344–347. <https://doi.org/10.2991/icemet-15.2015.73>
- Hastomo, A. D., & Aras, M. (2018). Influence of Cashless Society Socialization toward Trust Transaction Culture in Jakarta, Indonesia. *Humaniora*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v9i1.4174>
- Humbani, M., & Wiese, M. (2018). A Cashless Society for All: Determining Consumers' Readiness to Adopt Mobile Payment Services. *Journal of African Business*, 19(3), 409–429. <https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1396792>
- Indah, M., & Agustin, H. (2019). Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang. *Aktual, Perilaku Di, Pengguna Go-Pay Padang, Kota Jurusan, Alumni Fakultas, Akuntansi Padang, Universitas Negeri*, 1(4), 1949–1967.
- Jati, W. R. (2015). Less Cash Society: Menakar Mode Konsumerisme Baru Kelas Menengah Indonesia. *Jurnal Sosioteknologi*, 14(2), 102–112. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2015.14.2.1>
- Kemenkes. (2020). Pedoman kesiapan menghadapi COVID-19. *Pedoman Kesiapan Menghadapi COVID-19*, 0–115.
- M Ramli, A. (2020). No Title. *Webinar Kominfo Bertajuk Cerdas Bertelekomunikasi Melindungi Data Pribadi*.
- Musyaffi, A. M., & Kayati, K. (2019). Dampak kemudahan dan risiko sistem pembayaran QR Code: Technology acceptance model (TAM) extension. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 161–176.
- OJK. (2020). *Per 14 agustus 2020*.
- Putri, R. N. (2020). Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 705. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.1010>

- Rahmatika, U., & Fajar, M. A. (2019). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money: Integrasi Model Tam – Tpb Dengan Perceived Risk. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 8(2), 274–284. <https://doi.org/10.21831/nominal.v8i2.26557>
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksum, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Sutarmin, & Susanto, A. (2018). Potensi Pengembangan Transaksi Non Tunai Di Indonesia. *Sustainable Competitive Advantage-7 (Sca-7) Feb Unsoed*, 7 (September), 292–302.
- Suwandi, M. A., & Azis, E. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Money pada Generasi Millenials. *E-Proceeding of Management*, 5 (3), 3104–3111.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75. <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>
- Utami, S. S. (2017). Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-Money (Studi pada Mahasiswa STIE Ahmad Dahlan Jakarta). *Balance*, XIV (2), 29–41.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.1201/9780849375477.ch23>
- Woodward, A., & Gal, S. (2020). *Coronavirus Life Span on Surfaces like Cardboard, Plastic, Wood, Steel*. Business Insider.
- World Health Organization. (2020). Transmisi SARS-CoV-2: implikasi terhadap kewaspadaan pencegahan infeksi. *Pernyataan Keilmuan*, 1–10.