

Peran *financial technology* LinkAja pada mahasiswa di Kota Malang

Vira Anandha, Imam Mukhlis*

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: imam.mukhlis.fe@um.ac.id

Paper received: 2-5-2022; revised: 20-5-2022; accepted: 27-5-2022

Abstract

One of the contactless payment phenomena in Indonesia is progressing rapidly with the presence of various types of digital payments, which has gained popularity among the community. Bank Indonesia provides a QR Code payment standard through server-based electronic money applications. This relatively speedy technological progression is followed by technological developments in the financial sector with the term Financial Technology (Fintech). Several Payment System Service Providers (PJSP) have obtained QRIS approval for the Non-Bank category, one of which is LinkAja, which supports the BI program. This study aims to determine the roles, functions, and benefits of digital payment systems among students in Malang City, as well as deepen the knowledge and behavior of students as application users. The research method used in this research is qualitative research. The study results show that LinkAja's features and services are helpful for students' daily activities. LinkAja's also collaborates with universities, providing booth services in several locations, along with cooperating with various platforms providing transportation services, lifestyle, and daily necessities, such as in traditional markets, merchants in malls, MSME players in Malang City to expand the distribution of usage non-cash transactions to create transactions that are safe, easy, practical, and structured.

Keywords: e-wallet LinkAja; consumer behavior; contactless payment

Abstrak

Salah satu fenomena *contactless payment* di Indonesia saat ini berkembang cukup pesat dengan hadirnya berbagai macam jenis pembayaran digital yang menjadi *trend* bagi masyarakat. Bank Indonesia menyediakan standar pembayaran QR Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik berbasis server. Perkembangan teknologi yang cukup pesat diikuti dengan perkembangan teknologi pada bidang keuangan dengan istilah *Financial Technology (Fintech)*. Beberapa Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang telah memperoleh perijinan QRIS kategori Non Bank salah satunya LinkAja yang mendukung program BI, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran, fungsi, dan manfaat dari sistem pembayaran digital pada kalangan mahasiswa di Kota Malang serta memperdalam pengetahuan dan perilaku mahasiswa sebagai pengguna aplikasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan fitur dan layanan LinkAja bermanfaat bagi mahasiswa untuk kegiatan sehari-hari. Dengan upaya LinkAja melalui bekerjasama dengan universitas, menyediakan layanan *booth* di beberapa lokasi, kerjasama dengan berbagai platform penyedia jasa layanan transportasi, *lifestyle*, kebutuhan sehari-hari seperti di pasar tradisional, *merchant* di dalam mall, pelaku UMKM di Kota Malang dengan tujuan memperluas sebaran penggunaan transaksi non tunai agar tercipta transaksi yang aman, mudah, praktis, dan terstruktur.

Kata kunci: e-wallet LinkAja; perilaku konsumen; *contactless payment*

1. Pendahuluan

Semakin berkembangnya zaman dengan diiringi meningkatnya kemajuan di bidang industri teknologi yang mengharuskan masyarakat mengikuti perubahan teknologi yang sangat pesat dan inovatif. Salah satu yang termasuk kedalam gaya hidup masyarakat melalui

metode pembayaran yang disebut *contactless payment* di Indonesia saat ini berkembang cukup pesat dengan hadirnya berbagai macam jenis pembayaran digital yang menjadi trend bagi masyarakat. Adanya tujuan-tujuan untuk menjaga serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat agar sistem berkelanjutan dalam kehidupan sosial dan menjaga kualitas dari lingkungan hidup pembangunan yang menyeluruh agar pelaksanaan dari tata kelola dan kebijakan yang ada dapat meningkatkan tingkat kehidupan yang lebih baik dari generasi ke generasi (Bappenas, 2021).

Sesuai dengan tujuan SDGs yang ke 9 yaitu berfokus pada industri, inovasi dan membangun infrastruktur. Terutama pada target 9.5 dimana negara-negara berkembang diutamakan untuk memperkuat riset ilmiah, meningkatkan kapabilitas teknologi dari segi industry dan mendorong inovasi untuk meningkatkan jumlah pekerja penelitian dan pengembangan dalam meningkatkan pembelanjaan publik dan swasta (Ministry of National Development Planning, 2017).

Perkembangan teknologi yang cukup pesat diikuti dengan perkembangan teknologi pada bidang keuangan dengan istilah *Financial Technology (Fintech)*. Berbagai kemudahan dalam menggunakan *fintech* serta manfaat dari layanan keuangan digital memiliki peran dalam membantu lembaga keuangan dalam penilaian atau pemeringkatan kredit serta pengenalan secara langsung kepada konsumen mengenai *fintech* (Fajar & Larasati, 2021). Dengan perkembangan teknologi yang pesat maka akan terbentuk pola gaya hidup dikarenakan adanya faktor-faktor yang akan mempengaruhi pembelian konsumen dari sisi personal (Kotler, 2000).

Kotler dan Keller (2008), keduanya sepakat bahwa teori perilaku konsumen adalah sebuah studi yang mempelajari individu, kelompok, maupun organisasi dalam memilih, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Menghubungkan literasi digital melalui pemahaman mengenai media digital itu sendiri yang memiliki arti media digital lebih mudah dipahami jika penggunaannya bukan hanya dianggap terkait mesin dan teknik namun dapat dipahami bahwa media digital bukan hanya sebatas teknologi, tetapi juga sebuah budaya (Buckingham, 2015).

Dalam penelitiannya, menjelaskan bahwa generasi milenial adalah kalangan mahasiswa sarjana yang mengerti teknologi serta prioritasnya, meliputi kemudahan, kecepatan, efisiensi, dan kenyamanan. Maka dari kalangan mahasiswa seharusnya memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai sistem informasi dan sistem digital. *E-wallet* berperan sebagai alasan mahasiswa untuk menentukan keputusan pembelian, alasan tersebut diantaranya penawaran promo, banyak merchant yang bekerjasama, kenyamanan penggunaan, dan kemudahan mengoperasikan aplikasi (Nadhilah, Jatikusumo, & Permana, 2021).

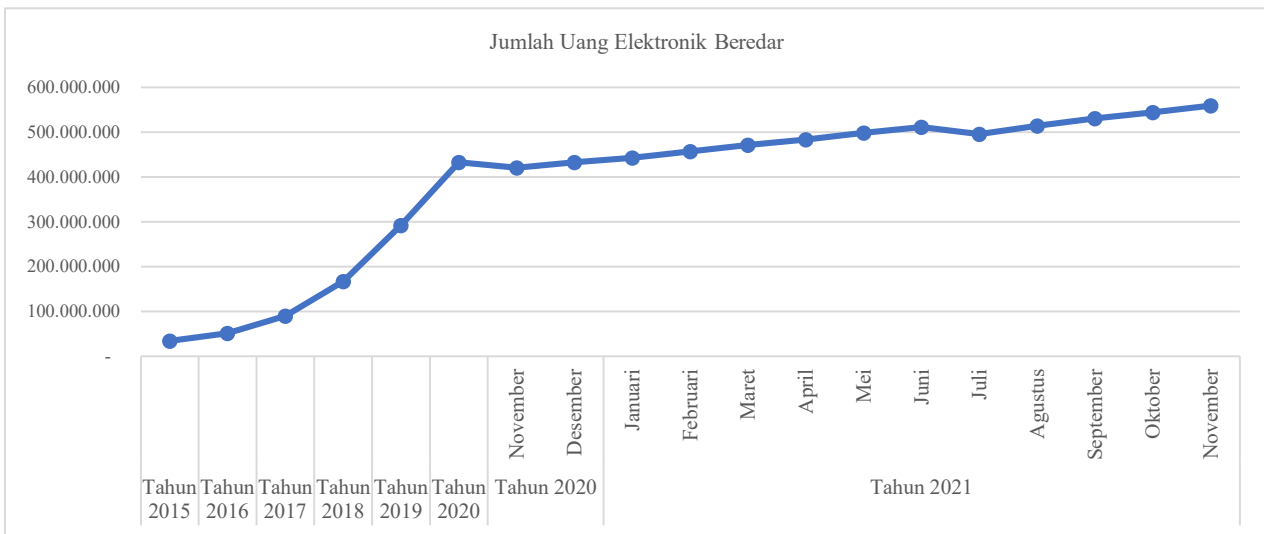
Salah satu upaya meningkatkan penggunaan transaksi non tunai melalui program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) oleh Bank Indonesia dengan tujuan mendorong penggunaan transaksi non tunai, salah satunya adalah adanya fasilitas penggunaan uang elektronik pada sektor transaksi publik dan strategi GNNT yang sedang dijalankan adalah Pembentukan Kawasan Non Tunai di lingkungan kampus (Bank Indonesia, 2011).

Dalam sistem pembayaran non tunai terdapat instrument alat pembayaran menggunakan kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debit, ataupun uang elektronik berbasis kartu atau server. Dalam sistem pembayaran non tunai berbasis server, Kepala Departemen

Komunikasi Onny Widjanarko bahwa Bank Indonesia menyediakan transaksi QR Code dengan sistem QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standard*) sebagai standar QR Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik *server based*, dompet elektronik, atau *mobile banking* dan mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran QR yang beroperasi di Tanah Air menggunakan sistem QRIS (Bank Indonesia, 2019).

Selain itu salah satu upaya Bank Indonesia dalam melakukan aksi kolektif, kolaboratif, dan inklusif antara negara maju dan negara berkembang yaitu melalui percepatan konsolidasi industry sistem pembayaran yang terdiri dari perbankan ataupun *fintech*. Pengembangan melalui sistem pembayaran yang terhubung berupa Standar Open API Pembayaran (SNAP) dengan ekspansi 15 juta pengguna QRIS dan BI-FAST (Departemen Bank Indonesia, 2022). Penerapan penggunaan QRIS sebagai salah satu upaya perwujudan Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) tahun 2025. Kepala Departemen Komunikasi mengharapkan dengan adanya QRIS, transaksi pembayaran bisa lebih efisien atau murah, inklusi keuangan di Indonesia lebih cepat, UMKM bisa lebih maju, dan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi (Bank Indonesia, 2019).

Berdasarkan jumlah instrument uang elektronik yang beredar di Indonesia pada tahun 2015 hingga September 2021 terus mengalami peningkatan pada statistik sistem pembayaran yang dapat digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Jumlah Uang Elektronik Beredar di Indonesia
Sumber: Bank Indonesia (2021)

Beberapa Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang telah memperoleh perijinan QRIS kategori Non Bank yaitu OVO, Gopay, Telkom, LinkAja, Dana, Paytren, ShopeePay, BluePay, Transaksi Artha Gemilang (Ottocash), dan DOKU (Bank Indonesia, 2020). Sebagai PJSP milik Negara yaitu Telkom dan LinkAja memiliki penawaran dan fasilitas yang berbeda dibandingkan dengan e-wallet lainnya. LinkAja sebagai salah satu layanan keuangan digital hasil pembaharuan dari produk Telkomsel bernama "T-Cash". Saat ini layanan uang elektronik LinkAja dikelola oleh PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya). Finarya telah resmi sebagai penerbit uang elektronik dan penyedia jasa keuangan digital yang berbadan hukum serta telah mendapatkan izin *e-money* dari Bank Indonesia No. 21/65/DKSP/SRT/B yang diterbitkan pada Februari 2019 (Aftech Indonesia, 2020). Finarya merupakan anak

perusahaan yang terbentuk dari 10 Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan satu perusahaan teknologi swasta melalui anak perusahaannya yaitu PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel), PT. Mandiri Capital Indonesia, PT. BRI Ventura Investama, PT. BNI Sekuritas, PT. Pertamina Retail (Persero), PT. Asuransi Jiwasraya (Persero), PT. Danareksa Capital (Persero), PT. Kereta Commuter Indonesia, PT. Jasamarga Toll Road Operator, dan PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero). Finarya sebagai salah satu platform sistem pembayaran BUMN yang memiliki tujuan untuk membantu mendorong ekosistem holistic transaksi keuangan non tunai dan inklusi keuangan di Indonesia (Aftech Indonesia, 2020). Melalui produk unggulannya yakni LinkAja berperan mendukung penggunaan QR Code dalam sistem pembayaran yang berfokus pada kebutuhan pembayaran yang diperlukan masyarakat terutama meningkatkan jumlah pengguna aktif untuk meningkatkan pembayaran transaksi non tunai pada masyarakat salah satunya melalui para generasi muda yaitu mahasiswa dan pada bidang UMKM.

Berdasarkan penelitian (Sari, Mintarti, & Utomo, 2020) menunjukkan secara keseluruhan penggunaan *e-wallet* LinkAja oleh mahasiswa jurusan Ekonomi Pembangunan Angkatan 2018 membentuk perilaku konsumsi yang rasional. Selain itu pada penelitian (Nadhilah et al., 2021) terdapat tiga alasan yang menjadi dasar pada penggunaan *e-wallet* yaitu penawaran promo dan fitur menarik, kenyamanan dan kemudahan penggunaan *e-wallet* itu sendiri yang menjadikan penggunaan cukup efektif dalam proses menentukan keputusan pembelian di kalangan mahasiswa. Dalam penelitiannya (Shin, 2009) mengemukakan bahwa selain dari rasa keamanan, pengaruh sosial dan kepercayaan seseorang dalam menggunakan *e-wallet*, TAM membangun persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sehingga memiliki efek signifikan pada sikap pengguna terhadap dompet ponsel. Pada penelitian (Sukis Warningsih, 2021) menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan dompet digital. Sedangkan risiko yang dirasakan tidak mempengaruhi niat penggunaan dompet digital. Persepsi manfaat, kemudahan, fitur layanan, kepercayaan dan tingkat kepuasan pelanggan dalam kategori kurang baik. Variabel kepercayaan paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan LinkAja (Findy & Wijaksana, 2020). Dengan kemudahan dalam penggunaan aplikasi selama transaksi dapat membentuk persepsi mengenai kemanfaatan aplikasi LinkAja yang dirasakan oleh pengguna (Mahfuroh, Wicaksono, & Akuntansi, 2020).

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti telah lakukan secara langsung dan nyata pada lingkungan disekitar kampus dan ditemukan adanya mahasiswa pengguna E-Wallet LinkAja di Kota Malang yang tidak memahami dan tidak menggunakan layanan yang disediakan selama bertransaksi namun pernah menggunakan salah satu layanan aplikasi LinkAja yang terhubung dengan aplikasi lainnya. Namun tidak semua mahasiswa berperilaku seperti itu ada pula yang sering menggunakan aplikasi LinkAja hingga terhubung dengan aplikasi lain yang bekerjasama untuk investasi, menabung, dan pembayaran transportasi. Selain itu hasil pengamatan di lapangan secara langsung melihat banyaknya usaha-usaha di Kota Malang yang sudah menggunakan LinkAja dalam proses transaksi. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka peneliti ingin memperdalam informasi mengenai pengetahuan mahasiswa mengenai *e-wallet*, perilaku mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja, dan Analisis penggunaan aplikasi LinkAja pada kalangan mahasiswa dan upaya pihak LinkAja sebagai PJSP mendukung program Bank Indonesia dalam Gerakan Nasional Non Tunai.

Derajat kemutakhiran bahan yang diacu dengan melihat proporsi 10 tahun terakhir dan mengacu pustaka primer. Permasalahan dan tujuan, serta kegunaan penelitian ditulis secara

naratif dalam paragraf-paragraf, tidak perlu diberi subjudul khusus. Demikian pula definisi operasional, apabila dirasa perlu, juga ditulis naratif.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan melalui studi kasus. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami perilaku manusia dari kerangka acuan pelaku, yakni merepresentasikan bagaimana pelaku memandang dan menafsirkan apa yang telah dilakukan oleh diri sendiri. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2009). Peneliti dalam hal ini berusaha memahami dan memberikan gambaran mengenai apa yang dipahami dan dipaparkan oleh subjek penelitian.

Berdasarkan yang telah diamati secara nyata di lapangan serta pencarian informasi oleh peneliti dengan para mahasiswa yang berlokasi di Kota Malang, maka pemilihan informan yakni kepada Business Development LinkAja selaku informan kunci dan kepada 7 mahasiswa aktif di Kota Malang sebagai informan pendukung. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2009). Pertimbangan dalam pemilihan informan dengan kategori informan yang memiliki akun dan pernah menggunakan aplikasi LinkAja dalam bertransaksi. Pemilihan informan dalam penelitian ini berdasarkan informasi langsung yang di dapatkan secara langsung dari informan kunci. Pertimbangan dalam pemilihan informan dengan kategori informan yang memiliki akun dan pernah menggunakan aplikasi LinkAja dalam bertransaksi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan triangulasi. Lokasi yang dipilih berdasarkan dengan hasil observasi dengan gejala dan realita yang sudah diamati sebelumnya oleh peneliti dengan kota yang di dominasi oleh mahasiswa dan cukup cepat dalam perkembangan penggunaan *e-wallet* dalam bertransaksi di kehidupan sehari-hari. Subjek penelitian di peroleh dari sasaran informan kunci dengan mekanisme pihak Telkomsel untuk ketersediaan menjadi informan serta dibantu dengan arahan dari pihak LinkAja. Waktu penelitian dilakukan mulai dari tanggal 18 November 2021 hingga 20 Desember 2021.

Setelah mendapatkan data dari para informan selanjutnya menyusun hasil wawancara yang telah dilakukan secara ringkas dan mengklasifikasi agar dapat diatur dan dipahami. Teknik pengumpulan data untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber data untuk mengecek atau membandingkan hasil temuan dengan data yang ada diluar temuan (Raco, 2018). Dalam melakukan analisis pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis dalam bentuk narasi dari sebuah program yang dilakukan oleh pihak LinkAja dan penggunaan aplikasi LinkAja pada kalangan mahasiswa di Kota Malang.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil dari observasi yang telah dilakukan melalui wawancara dengan informan, penulis berhasil mendapatkan beberapa temuan data. Temuan – temuan data yang peneliti dapatkan selama berada dilapangan sebagai berikut :

3.1. Pengetahuan Mengenai Teknologi dan Penggunaan E-wallet kepada Mahasiswa dalam Kegiatan Sehari-hari

Terdapat 7 informan yang merupakan seorang mahasiswa dari berbagai jurusan dan universitas yang ada di Kota Malang menyatakan menggunakan transaksi secara tunai dan non

tunai namun lebih sering menggunakan transaksi secara non tunai dengan berbagai alat pembayaran seperti OVO, Gopay, ShopeePay, LinkAja, dan Dana. Intensitas untuk penggunaan e-wallet LinkAja pada 7 mahasiswa mulai dari 1 kali seminggu hingga 6 kali dalam seminggu. Pengetahuan mengenai produk *e-wallet* LinkAja ini dirasakan oleh para pengguna lama Telkomsel yang dulunya menggunakan T-Cash dalam bertransaksi. Seperti yang di sampaikan informan 1 dalam wawancara pengetahuan mengenai *e-wallet* LinkAja di dapatkan oleh penjelasan salah satu *customer service* di Grapari :

“Waktu itu karena saya pake kartu Telkomsel jadi punya Tcash terus berubah jadi LinkAja Taunya dari pihak Telkomselnya pas lagi dateng ke GraPARI”.

Pengetahuan mengenai sistem pembayaran digital dan khususnya *e-wallet* LinkAja didapatkan oleh para informan dari berbagai sumber mulai dari ajakan teman, keluarga, SPG LinkAja, Tim Telkomsel dan Pegawai Kereta Api Indonesia(KAI), seperti yang disampaikan informan 3 dalam wawancara :

“Aku sebelumnya gatau karna aku tau LinkAja pas mau beli tiket kereta api karena sebelumnya aku belum tau juga e-wallet secara detail kayak apa dulu aku pake Gopay sama OVO aja. Nah setelah itu aku baru tau ada LinkAja itu waktu di KAI itu jadi LinkAja ini aplikasi e-wallet ketiga ini yang aku ketahui “

3.2. Keputusan Penggunaan e-wallet LinkAja Pada Mahasiswa melalui Gaya Hidup

Penggunaan LinkAja di kalangan mahasiswa sudah tersebar baik berdasarkan temuan penelitian dalam observasi dan wawancara. Keputusan penggunaan sesuai dengan gaya hidup dan kebutuhan masing-masing informan. Informan yang menggunakan LinkAja dalam pembelian tiket KAI lebih banyak dibanding mahasiswa yang membeli makanan dan minuman di *merchant* yang bekerjasama dengan LinkAja. Keputusan dalam penggunaan LinkAja salah satunya yang disampaikan oleh informan 4 :

“Ya, saya punya aplikasi LinkAja dan juga akun LinkAja, untuk transaksinya sendiri pernah beberapa kali menggunakan aplikasi LinkAja seperti pembelian pulsa, pembayaran tiket KAI, karena saya termasuk mahasiswa dari luar kota jadi untuk menghemat biaya pulang ketika pembelian tiket kereta menggunakan LinkAja pada saat pembayaran. Selain itu diperingatan hari-hari tertentu ada promo ketika bertransaksi menggunakan LinkAja”

Selain itu adanya informasi mengenai *e-wallet* LinkAja yang dinilai oleh para informan yaitu memberikan transaksi yang lebih aman, praktis, proses yang mudah dan cepat dalam bertransaksi serta tanpa adanya biaya tambahan. Ketertarikan untuk memutuskan menggunakan *e-wallet* LinkAja selalu berlandaskan apa yang dirasakan selama penggunaan aplikasi tersebut, sesuai dengan hasil wawancara oleh informan 6 :

“Alasan memilih LinkAja untuk beberapa transaksi itu lebih mudah, aman, cepet juga sih contohnya seperti membeli token listrik atau pulsa, paket data itu lebih mudah dibanding e-wallet yang lain.”

3.3. Program yang dilakukan oleh LinkAja

Layanan dan fitur yang diberikan oleh pihak LinkAja terhadap pengguna yaitu dengan memberikan program-program yang bertujuan meningkatkan pengguna sehingga kebijakan Bank Indonesia pun dapat di realisasikan dengan baik seperti yang disampaikan oleh informan kunci Bussiness Development LinkAja:

“Saat ini LinkAja sedang melakukan program digitalisasi pasar tradisional yang ada dikota Malang dimana hasil yang diharapkan dari program tersebut adalah bisa terus meningkatnya jumlah pengguna yang ada selain itu LinkAja juga bekerjasama dengan beberapa Universitas sebagai alat pembayaran dibeberapa program kampus.”

Selain itu pihak LinkAja meningkatkan pengguna aktif melalui mahasiswa berdasarkan hasil observasinya bahwa mahasiswa lebih cepat dalam memahami suatu produk dan menggunakan teknologi yang baru, sesuai dengan yang disampaikan Bussiness Development LinkAja dalam kegiatan wawancara :

“Kita akan terus cari downloader baru ya disebutnya untuk nambah pengguna LinkAja juga di Kota Malang ini selain dari UMKM itu sama B2B atau B2C karena cukup menguntungkan buat kita apalagi kalangan anak-anak muda jaman sekarang mahasiswa yang sering pulang tiap minggu pake kereta lokal tuh pasti mereka butuh produk dan layanan kita”

3.4. Pengetahuan dan Minat Penggunaan e-wallet LinkAja pada Mahasiswa

Keputusan dalam menggunakan *e-wallet* diikuti dengan pengetahuan serta minat dalam penggunaan *e-wallet* tersebut. Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan mahasiswa dari berbagai universitas di Kota Malang memiliki pengetahuan yang baik mengenai *e-wallet* yaitu berupa alat pembayaran yang digunakan dalam bertransaksi dalam bentuk dompet digital atau berupa *QR Code* yang memberikan kemudahan, praktis, dan aman. Terdapat 7 informan menyatakan menggunakan transaksi secara tunai dan non tunai namun sering menggunakan transaksi secara non tunai dengan berbagai alat pembayaran seperti OVO, Gopay, ShopeePay, LinkAja, dan Dana. Intensitas untuk penggunaan *e-wallet* LinkAja pada 7 mahasiswa mulai dari 1 kali seminggu hingga 6 kali dalam seminggu, sejalan dengan penelitian (Sari et al., 2020) intensitas yang di maksudkan yaitu keinginan untuk menggunakan aplikasi LinkAja pada mahasiswa. Keputusan yang dilakukan oleh informan hingga memutuskan menggunakan produk dan layanan dari *e-wallet* LinkAja yaitu adanya ketertarikan terhadap produk, keamanan, bebas biasa tambah an seperti biaya admin saat melakukan transfer akan meningkatkan keinginan mahasiswa untuk menggunakan *e-wallet* tersebut sesuai dengan penelitian (Punwatkar & Verghese, 2018). Pengetahuan yang didapatkan para informan yaitu mahasiswa mengenai LinkAja didapatkan dari berbagai sumber seperti melalui teman, keluarga, dari pihak Universitas yang bekerjasama dengan LinkAja, pihak Telkomsel yang mensosialisasikan melalui sekolah atau melalui program magangannya, dan salah satunya adalah pengguna lama saat masih dalam bentuk TCash. Pada hasil wawancara terdapat beberapa informan yang belum terlalu sering menggunakan LinkAja dikarenakan pengetahuan yang kurang mengenai kegunaan LinkAja. Seperti yang dijelaskan oleh informan 7 lebih sering menggunakan jenis pembayaran secara tunai dikarenakan lingkungan yang kurang mendukung untuk melakukan pembayaran secara nontunai.

3.5. Penggunaan e-wallet LinkAja pada Mahasiswa di Kota Malang

Teknologi yang terus berkembang salah satunya melalui teknologi keuangan yang dapat berinovasi dalam memberikan layanan keuangan secara praktis dengan tujuan dapat memberikan kemudahan dalam pembayaran, efisiensi waktu, kemudahan dalam berinvestasi, dan menjalin kerjasama dalam berinovasi secara luas melalui *Business to Business* (B2B) atau melalui *Business to Consumer* (B2C) sesuai dengan penelitian (Prayustika, Suryadi, Arsawan, & Widiantara, 2020).

Penggunaan LinkAja di kalangan mahasiswa sudah tersebar cukup baik berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan informan yang berasal dari berbagai macam universitas yang ada di Kota Malang. Keputusan dalam penggunaan LinkAja menurut informan 2, informan 3, dan informan 4 mengutarakan bahwa adanya kemudahan melakukan tahapan transaksi yang ada serta dengan terhubungnya LinkAja dengan pihak lain atau aplikasi yang memberikan suatu keuntungan berupa *discount*, *cashback*, dan proses transaksi yang lebih cepat. Selain itu adanya informasi yang diberikan melalui teman, keluarga, dan PT. Telkomsel yang ikut andil dalam peran mensosialisasikan penggunaan *e-wallet* LinkAja dalam bertransaksi kegiatan sehari-hari salah satunya melalui program magang yaitu Telkomsel Apprentice Program (TAP) yang memberikan dampak positif yang dirasakan oleh informan 3 dan informan 5.

Berdasarkan paparan ke 7 informan menyatakan adanya kemudahan mengakses aplikasi dengan fitur dan layanan yang disediakan, keamanan selama proses bertransaksi dengan menggunakan pin mulai dari *top up* saldo, transfer, dan pembayaran di *merchant* atau di aplikasi yang terhubung dengan LinkAja. Para mahasiswa menggunakan LinkAja dalam berbagai transaksi seperti melakukan pembayaran tiket kereta api melalui aplikasi KAI *Access*, pembelian pulsa & paket data, pembayaran listrik, PDAM, pembayaran pada aplikasi transportasi online seperti Gojek dan Grab, sesuai dengan penelitian (Frączek & Urbanek, 2021) menyatakan digitalisasi pembayaran khususnya dalam transportasi akan meningkatkan efisiensi bagi penumpang dalam layanan yang diberikan akan terus mengembangkan pembayaran digital serta berinvestasi, pembayaran jaminan kesehatan, transfer antar teman, dan pembayaran di *merchant* yang bekerjasama dengan LinkAja dengan proses transaksi yang lebih cepat dibandingkan menggunakan *e-wallet* lainnya. Hasil penelitian ini sesuai dengan (Surekha, Rubesh Anand, & Indu, 2015) dimana penggunaan QR Code dalam bertransaksi untuk pemesanan tiket perjalanan kereta api atau jika ingin memesan tiket menonton film dapat dilakukan dengan mudah dan menghemat waktu. Selain itu adanya kendala yang dirasakan informan 2, informan 4, dan informan 6 yaitu keterlambatan notifikasi pembayaran. Menurut informan 3 kendala yang di alami yaitu proses pergantian pin oleh sistem yang membutuhkan waktu cukup lama jika terjadi kesalahan memasukan pin saat bertransaksi.

3.6. Peran FinTech LinkAja Dalam Mendukung Kebijakan Bank Indonesia Melalui Mahasiswa di Kota Malang

Dengan berbagai fitur serta layanan yang digunakan oleh para mahasiswa ditemukan adanya peran perusahaan serta aplikasi lain yang menunjang penggunaan LinkAja lebih merata sehingga mahasiswa dapat meningkatkan penggunaan transaksi secara non tunai. Mahasiswa yang dapat dikategorikan sebagai generasi muda dengan pemenuhan gaya hidup

yang bisa dilakukan secara *online*, sehingga penggunaan *e-wallet* sangat diminati agar terlihat lebih bergaya dan dapat mengikuti zaman (Nadhilah et al., 2021). Pada generasi *millennial* teknologi dalam sistem pembayaran yang digital terkesan sangat konsumtif dalam melakukan pembelian sesuatu barang dikarenakan proses yang mudah, efisien, dan lebih cepat karena para generasi *millennial* ini akan lebih memilih hal-hal yang cenderung praktis dan cepat (Nawawi, 2020). Pola hidup dan keinginan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang ada maka para mahasiswa di Kota Malang mengharapkan LinkAja dapat bekerjasama untuk terhubung dengan *platform* lainnya dalam pembayaran, menambah fitur yang dapat digunakan untuk mentransfer ke *e-wallet* lain, menambahkan jumlah limit transfer, memperluas jangkauan UMKM serta universitas yang bekerjasama dengan LinkAja.

LinkAja dalam meningkatkan pelayanan dari produk dan jenis layanan yang terdapat di aplikasi maka pihak LinkAja melakukan beberapa tindakan *intangibility* atau tidak berwujud dalam bentuk pengalaman-pengalaman pengguna melalui diadakannya promo pada aplikasi, *cashback* agar pengguna mendapatkan manfaat dari produk tersebut (Fatihudin, D; Firmansyah, 2019). Pihak LinkAja melalui Business Development mengutarakan upaya dalam mendukung program Bank Indonesia akan selalu dilakukan dengan mengembangkan produk dan layanan yang sudah diberikan dengan tujuan memperluas sebaran penggunaan transaksi non tunai agar terciptanya transaksi yang aman, mudah, praktis, dan terstruktur. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Gubernur Bank Indonesia dalam upaya mendorong pemulihan ekonomi melalui layanan digital dalam dunia perbankan yang telah berkembang dengan baik dalam pembayaran ritel maka harus diiringi dengan keseimbangan antara inovasi dan mitigasi risiko, serta berkolaborasi dan aksi bersama dalam G20 melalui pendekatan yang inovatif dan kolaboratif (Departemen Bank Indonesia, 2022). LinkAja telah melakukan kerjasama dengan berbagai platform penyedia jasa layanan transportasi, *lifestyle*, kebutuhan sehari-hari seperti di pasar tradisional, *merchant* di dalam mall, pelaku UMKM di Kota Malang, serta bekerjasama dengan universitas agar meningkatkan pengguna melalui mahasiswa dari universitas tersebut, menyediakan *booth* di beberapa lokasi di Kota Malang seperti di pasar tradisional, di stasiun, di *Coffeshop* yang mana mobilitas masyarakat yang tinggi di tempat tersebut sehingga layanan yang diberikan apabila ada pengguna mengalami kendala dapat segera teratasi selain itu meningkatkan jumlah pengguna baru yang cukup signifikan dari ketertarikan orang untuk mengunjungi *booth* yang ada. Dengan adanya kebijakan Bank Indonesia untuk para PJSP menyebarluaskan penggunaan alat pembayaran digital sehingga LinkAja akan terus berupaya lebih baik dalam mengembangkan produk serta memperluas jalinan kerjasama dengan universitas-universitas lainnya yang ada di Kota Malang sehingga jumlah pengguna aktif juga akan lebih cepat meningkat dan akan menguntungkan bagi negara melalui sistem pembayaran digital ini akan mengurangi biaya pengelolaan mata uang, memudahkan dalam melacak transaksi, meningkatkan inklusi keuangan, memeriksa penghindaran pajak atau kasus penipuan, dan akan membuat perilaku belanja yang baru di masyarakat khususnya di daerah-daerah (KP & Sumathy, 2017).

4. Simpulan

Pada penelitian ini dapat disimpulkan penggunaan LinkAja di Kota Malang melalui mahasiswa sudah baik mulai dari sosialisasi yang dilakukan, fitur dan layanan yang diberikan serta dengan adanya upaya yang dilakukan LinkAja berupa kerjasama dengan pihak lain seperti transportasi online, aplikasi transportasi lain salah satunya aplikasi Kereta Api Indonesia sehingga informasi mengenai LinkAja dapat menyebar secara luas dan cepat kepada para pengguna. Selain itu produk yang diberikan oleh LinkAja sudah cukup lengkap mulai dari

pembelian atau pembayaran di bagian telekomunikasi, tagihan Pendidikan atau tagihan keperluan rumah tangga, pembayaran pada transportasi dan akomodasi, pengisian saldo kartu uang elektronik, pembayaran dibagian keuangan jaminan kesehatan, asuransi, serta investasi, pembayaran bidang hiburan seperti games dll, dan pembayaran dana sosial, serta produk lainnya dalam pembelian makanan dan minuman serta pembayaran pajak dan redistribusi. Dengan upaya tersebut maka berdampak positif terhadap minat dan pengetahuan pengguna sehingga dapat meningkatkan jumlah masyarakat yang menggunakan transaksi secara non tunai yang dapat mendukung gerakan program Bank Indonesia. Selain itu LinkAja dapat mengoptimalkan keunggulan serta melihat peluang yang ada dalam meningkatkan pengguna baru dan pengguna aktif untuk menghadapi hadirnya e-wallet lainnya yang sejenis serta menambah Sumber Daya Manusia untuk meratakan penyebaran penggunaan sistem pembayaran digital di Kota Malang dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi.

Daftar Rujukan

- Aftech Indonesia. (2020). *Profil perusahaan PT Fintek Karya Nusantara*. Retrieved from <https://fintech.id/index.php/id/member/detail/227>
- Bank Indonesia. (2019). *Majalah Bank Indonesia bicara*, 78.
- Bank Indonesia. (2020). *Bahan sosialisasi QRIS*.
- Bank Indonesia. (2021). *Statistik sistem pembayaran (SSP)*. Retrieved from <https://www.bi.go.id/id/statistik/-ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-jumlah.aspx>
- Bappenas, S. N. S. (2021). *Sekilas SDGs*.
- Buckingham, D. (2015). Defining digital literacy: What do young people need to know about digital media? *Nordic Journal of Digital Literacy*, 2015(4), 21–34. <http://doi.org/10.18261/issn1891-943x-2015-jubileumsnummer-03>
- Departemen Bank Indonesia, K. (2022). *Tiga insiatif pembayaran digital untuk pemulihan ekonomi*.
- Fajar, M., & Larasati, C. W. (2021). Peran financial technology (Fintech) dalam perkembangan UMKM di Indonesia: Peluang dan Tantangan. *Humanis 2021*, 1(2), 702–715.
- Fatihudin, D; Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa; Strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*.
- Findy, M., & Wijaksana, I. T. (2020). Fitur layanan dan kepercayaan terhadap tingkat kepuasan pelanggan linkaja di Indonesia. *Ecodemica*, 4(2), 1–9.
- Fraçzek, B., & Urbanek, A. (2021). Financial inclusion as an important factor influencing digital payments in passenger transport: A case study of EU countries. *Research in Transportation Business and Management*, (xxxx), 100691. <http://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100691>
- KP, V., & Sumathy, M. (2017). Digital payment systems: Perception and concerns among urban consumers, 3(6), 1118–1122. Retrieved from www.allresearchjournal.com
- Mahfuroh, R., Wicaksono, A. P., & Akuntansi, P. S. (2020). Financial technology linkaja sebagai alat pembayaran elektronik. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 3(November), 160–173. <http://doi.org/10.35326/jiam.v3i2>
- Ministry of National Development Planning. (2017). *Pilar pembangunan ekonomi*.
- Nadhilah, P., Jatikusumo, R. I., & Permana, E. (2021). Efektifitas penggunaan E-Wallet di kalangan mahasiswa dalam proses menentukan keputusan pembelian. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 4(2), 128. <http://doi.org/10.35914/jemma.v4i2.725>
- Nawawi, H. H. (2020). Penggunaan E-wallet di kalangan mahasiswa. *Emik*, 3(2), 189–205. <http://doi.org/10.46918/emik.v3i2.697>
- Prayustika, P. A., Suryadi, I. G. I., Arsawan, I. W. E., & Widiantara, I. M. (2020). Peran financial technology dalam meningkatkan literasi keuangan mahasiswa. *Artificial Intelligence and the Law*, 6(2), 31–48.

- Punwatkar, S., & Verghese, M. (2018). Adaptation of e-wallet payment: an empirical study on consumers' adoption behavior in central India. *International Journal of Advanced in Management, Technology and Engineering Sciences*, 8(1ii), 1147–1156.
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. [http://doi.org/10.31219-osf.io/mfzuj](http://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj)
- Sari, A. N., Mintarti, S. U., & Utomo, S. H. (2020). Penggunaan e-wallet dalam membentuk perilaku konsumsi mahasiswa. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 5(12), 1860. <http://doi.org/10.17977/jptpp.v5i12.14365>
- Shin, D. H. (2009). Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet. *Computers in Human Behavior*, 25(6), 1343–1354. <http://doi.org/10.1016/j.chb.2009.06.001>
- Sugiyono. (2009). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sukis Warningsih, N. M. (2021). Determining factors of digital wallet usage. *Jurnal Manajemen*, 25(2), 271. <http://doi.org/10.24912/jm.v25i2.740>
- Surekha, A., Rubesh Anand, P. M., & Indu, I. (2015). E-payment transactions using encrypted QR codes. *International Journal of Applied Engineering Research*, 10(77), 460–463.