

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pesat teknologi di era digital telah memengaruhi perkembangan kehidupan masyarakat segi ekonomi, sosial, budaya, juga pendidikan dalam memudahkan masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya, salah satunya adalah kemudahan dalam bertransaksi (Irma Muzdalifa, Inayah Aulia Rahma, 2018; Ma et al., 2022; Rabbani et al., 2020; Werdi Apriyanti, 2018).

Perkembangan ekonomi dalam meningkatkan kemudahan bertransaksi juga semakin mudah, serta cara bertransaksi. Hal ini juga memengaruhi persaingan dalam dunia bisnis, sehingga pihak perusahaan diharuskan memiliki inovasi dan strategi yang tepat agar mempertahankan kredibilitas perusahaan di tengah perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin ketat, alhasil harus bisa mempertahankan kepuasan pengguna. Oleh karena itu perusahaan harus lebih mengembangkan inovasi kreatif bisnis yang dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. (Werdi Apriyanti, 2018).

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan

bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ

الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ

وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Al-Baqarah ayat 267)

Bagaimana seorang pelayan publik bisa memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati sesuai standar yang telah ditentukan, sebagai pelayan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar (IKM) indeks kepuasan masyarakat terpenuhi.

Kemudian Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur’an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia.

Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman:

وَابْتَغِ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: "Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah

dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan." (Al-Qashash: 77)

Ayat di atas agar kita selalu menggunakan harta dan nikmat sebagai bekal bentuk ketaatan dan untuk mendekatkan diri kepada Allah dengan mengerjakan berbagai macam kebaikan agar mendapat pahala di dunia dan kebaikan diakhirat. Diperbolehkan kepadamu oleh Allah untuk makan, minum, pakaian, rumah dan nikah. Sebab engkau punya kewajiban terhadap Tuhanmu, dirimu, dan keluargamu. Maka penuhilah kewajiban tersebut

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya minat beli atau keinginan memiliki barang/jasa didasarkan pada faktor kebutuhan ataupun faktor keinginan. Dalam Islam sesuatu yang hendak dipenuhi kebutuhannya itu didapatkan secara halal dan tidak bertentangan dengan hukum Islam berdasarkan apa yang telah diusahakannya. Firman Allah SWT berfirman dalam surah An Najm/53: 39–40 yang berbunyi:

وَأَنْ لِّي لِسَانَ إِنِّ سَانَ إِلَّا مَا سَعَى ۝ ٣٩ وَأَنْ سَعَىٰ يَهْ سَوْفَ يُرَىٰ

٤٠ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْوَاقِئِ ۝ ٤١ وَأَنْ إِلَىٰ رَبِّكَ

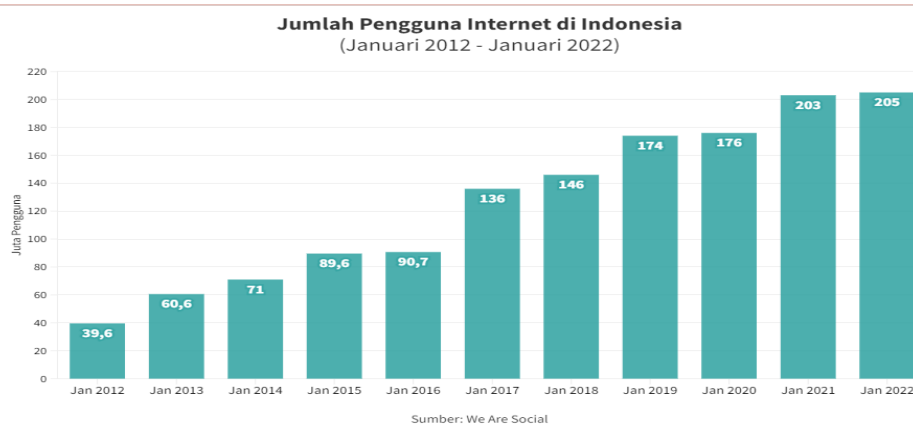
الْمُنْتَهَىٰ ۝ ٤٢

Artinya: “Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain

apa yang telah diusahakannya”, “dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya)” QS. An Najm/53: 39–40)

Berdasarkan kandungan ayat di atas minat beli didasarkan kepada kehendak seseorang untuk membeli atau memiliki suatu barang/jasa bisa muncul karena faktor kebutuhan ataupun faktor keinginan. Islam juga mengatur manusia dalam memnuhi kebutuhan maupun keinginan secara sederhana atau tidak berlebihan. Demi terwujudnya hal tersebut, saat ini sudah banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam berbisnis, (Kusuma & Syahputra, 2020) diantaranya ialah meningkatkan daya saing di pasar. Peningkatan daya saing pasar tentunya dapat dilihat dari perkembangan teknologi saat ini negara negara berkembang bahkan pada negara maju yang ada di dunia. Pemakai internet di Indonesia sudah lebih dari 210 juta jiwa pada bulan Juni 2022 dari data APJII. Dengan demikian, Dari data ini Indonesia dalam pemakai internet semakin tahun semakin meningkat seperti data dibawah ini.

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2012-2022



Sumber: We Are Social, 2022

Di tahun yang sama, mengacu dari data Badan Pusat Statistik membuktikan bahwa total jumlah generasi millennial di Indonesia sudah lebih dari 81 juta jiwa. Dengan demikian, sudah lebih dari 50% pemakai internet di Indonesia di dominasi oleh kaum Milenial di tahun 2022.

Kaum Millennial juga dikenal dengan generasi yang memiliki pemikiran yang berkembang pesat masa kini dalam penggunaa sosial media, pembelian dengan metode online, investasi online dan lain-lain.(Kalbuana et al., 2022) Maka dari itu, tidak mengagetkan jika generasi ini bisa guna mengubah fundamental korporasi saat berbisnis (Sachida dalam www.businessdailyafrica.com, 2016). Penjualan dan pemasaran menggunakan metode offline sedikit banyaknya sudah mulai berkembang jadi pemasaran serta penjualan berbasis online. Untuk buktinya, sekarang ini banyak bermunculan aplikasi-aplikasi market place contoh Bukalapak, Tokopedia, Shopee, Lazada, Blibli dan sebagainya.

Pada beberapa tahun ini, ada empat korporasi berbasis online, yang disebut perusahaan startup, sudah mempunyai tanduk unicorn. Startup sendiri merupakan perusahaan rintisan yang baru didirikan dan masih berada dalam fase pengembangan untuk menentukan pasar yang tepat.(Lutfiani et al., 2020; Syauqi, 2016) Melihat perkembangan starup tentunya beberapa pihak keuangan tertarik untuk kerjasama di antaranya: Go-Jek, OVO, Dana, Tokopedia bahkan Link Aja.(Abrilia & Sudarwanto, 2020; Ar Rasyid et al., 2020; Rabbani et al., 2020; silaen, elsa, prabawani, 2019) Link Aja pun disini sebagai alat pembayaran dalam transaksi yang

dapat membantu konsumen kemudian kersama ini pula menjadikan kemudahan bagi konsumen untuk menyimpan dana. Penyimpanan dana yang ada pada Link Aja tidak hanya bersifat umum saja namun lebih uniknya ada yang dinamakan Link Aja Syariah. Kemudian penulis membatasi penelitian ini dan berfokus pada pengguna E-Wallet Syariah yaitu Link Aja Syariah yang menjadi objek penelitian. E-wallet merupakan bentuk alternatif metode pembayaran berbasis *finansial technology* (fintech) yang menggunakan media jaringan internet atau online.

Penggunaan ini merupakan sistem yang berhubungan dengan rekening pemakai guna dibayarkan untuk penjual berwujud pengurangan langsung saldo yang terdapat dalam rekening pemakai. E-wallet juga memungkinkan pemakai yang sudah terdaftar guna melaksanakan transaksi online dengan mudah, aman dan nyaman serta pengguna dapat mengirim atau menerima uang cuma dengan menuliskan nomor telepon yang akan dituju serta kini sedang jadi gaya pengguna bisa bertransaksi menggunakan E-wallet dengan melakukan scan kode QR atau barcode dari smartphone.

E-wallet sendiri bertujuan guna memudahkan setiap pengguna menyimpan uang pada wujud elektronik serta pengguna bisa menjalankan semua aktivitas transaksi dengan lebih mudah, efisien, efektif, aman, dan nyaman. Salah satu aktivitas yang lagi digandrungi generasi saat ini yaitu berbelanja dengan online yang berakibat pada naiknya pemakai E-wallet. Oleh karena itu, dalam penelitian ini berfokus pada faktor-faktor

yang memengaruhi kemudahan penggunaan E-wallet sebagai alat transaksi. (Humairoh et al., 2020; Kusuma & Syahputra, 2020; Teoh Teng Tenk, M., Yew, H. C., & Heang, 2020)

Kemudian terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu memaparkan bahwasannya berbagai faktor yang bisa memengaruhi adopsi E-wallet yaitu keamanan serta kerahasiaan, manfaat kegunaan, kepraktisan pengguna, kesenangan, keyakinan, kecukupan informasi, serta sikap pengguna. (Purwani, 2013) Penelitian tersebut adalah replikasi dari penelitian yang dijalankan oleh (Priyono, 2017) menguji mengenai transaksi elektronik dengan memanfaatkan dompet elektronik (Electronic Wallet) yang disediakan dari Go-Jek yaitu Go-Pay serta dilaksanakan tahun 2017, namun penelitian itu cuma bertumpu pada sampel mahasiswa cuma dari satu universitas, yakni mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dari penelitian terdahulu ini bahwa dapat diambil kesimpulan beberapa penelitian yang meneliti E-Wallet dalam kemudahan transaksi bisnis tidak dalam hal kebaikan seperti membayar zakat, infaq dan wakaf dalam bidang Sosial Funds. Dalam hubungan bisnis ini tentunya dapat dihubungkan pula dengan sosial yang menjadikan kemudahan dari berbagai aspek termudahkan, maka penulis mengambil sebuah judul **“Pengaruh Fitur Layanan, Minat, Kemudahan, Kebermanfaatan terhadap penggunaan transaksi online E-Wallet link aja syariah di Banjarmasin Selatan”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka fokus penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah fitur layanan, minat, kemudahan, kebermanfaatan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan transaksi online E-Wallet link aja syariah di Banjarmasin Selatan?
2. Apakah fitur layanan, minat, kemudahan, kebermanfaatan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan transaksi online E-Wallet link aja syariah di Banjarmasin Selatan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di uraikan, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui

- 1 Minat, kemudahan, kebermanfaatan, fitur Layanan berpengaruh secara persial terhadap penggunaan transaksi online E-Wallet link aja syariah di Banjarmasin Selatan
- 2 Minat, kemudahan, kebermanfaatan, fitur Layanan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan transaksi online E-Wallet link aja syariah di Banjarmasin Selatan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah, atau transaksi E-Wallet maupun menjadi referensi bagi para peneliti yang lain yang ingin mengangkat masalah yang sama dimasa yang akan datang.

2. Secara Praktis

- a. Bagi kampus, agar dapat mengukur tingkat efektifitas kemudahan bertransaksi menggunakan e-wallet sehingga mempermudah dalam metode pembayaran akademik.
- b. Bagi mahasiswa, agar mengetahui kemudahan bertransaksi menggunakan e-wallet sehingga dapat menggunakannya secara optimal.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Minat

Minat adalah kesadaran atau ketertarikan seseorang terhadap suatu objek, orang, masalah, atau situasi yang mempunyai kaitan dengan dirinya. Artinya, minat harus dipandang sebagai sesuatu kesadaran. Karenanya minat merupakan aspek psikologis seseorang yang menaruh perhatian tinggi terhadap kegiatan tertentu dan mendorong yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan tersebut.

2. Kemudahan, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah mudah(<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>, 2020). Kata kemudahan dalam hal ini dapat diartikan bahwa sesuatu yang dapat dijalankan tanpa ada sesuatu yang diragukan. Dalam penelitian ini kemudahan yang dimaksud ialah

kemudahan transaksi bisnis atau *social funds*.

3. Kebermanfaatan

Kebermanfaatan adalah adanya peningkatan kinerja karena seseorang menggunakan sebuah sistem teknologi. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

4. Transaksi Online

Transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli secara online melalui media internet, tanpa adanya pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli.

5. E-Wallet, adalah dompet Elektronik atau dompet sementara atau akun yang berisikan sejumlah dana pada suatu aplikasi online sebagai pengganti pembayaran non tunai, guna mempermudah konsumen dalam membayar produk-produknya.(Kusuma & Syahputra, 2020; permana, 2021; Tan et al., 2020) E-Wallet yang dimaksud disini ialah Link Aja Syariah.

F. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan dengan pembahasan yang dikemukakan dalam penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut.

Pertama, Analisis Pengaruh Trust dan Risk Dalam Penerimaan Teknologi Dompet Elektronik Go-Pay disusun oleh Anjar Priyono (2017) dengan hasil temuan 1.Persepsi manfaat, kemudahan, risiko berpengaruh positif terhadap minat memakai. Sementara kepercayaan berpengaruh negatif 2. Persepsi

kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat
3.Kepercayaan berpengaruh negatif terhadap risiko 4.Persepsi kemudahan,
kepuasan dan familiaritas berpengaruh positif terhadap kepercayaan.
5.Familiaritas berpengaruh negatif terhadap persepsi kemudahan.(Priyono,
2017)

Kedua, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan,
Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang
Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang) disusun oleh
Singih Priambodo dan Bulan Prabawani (2015) dengan hasil penelitian 1.
Persepsi manfaat mempunyai pengaruh positif serta signifikan kepada minat
memanfaatkan 2. Persepsi kemudahan pemanfaatan mempunyai pengaruh
positif serta signifikan pada minat memanfaatkan 3. Persepsi risiko
mempunyai pengaruh negatif serta signifikan terhadap minat
memanfaatkan.(Priambodo & Prabawani, 2015)

Ketiga, *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk
Impact to Lecturers' Internet Banking Adoption* disusun oleh Langelo (2013)
dengan hasil penelitian tentang Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan
persepsi risiko berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet
banking.(E Langelo, 2013)

Dari beberapa penelitian ini pula ada beberapa jurnal tentang penelitian
E-Wallet yang berkaitan diantaranya ialah penelitian tentang pengaruh
persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap minat menggunakan E-Wallet
pada aplikasi Dana di Surabaya, Analisis faktor-faktor yang memengaruhi
minat pengguna E-wallet (electronic wallet) sebagai alat transaksi terhadap
mahasiswa di Yogyakarta (Studi Kasus : Mahasiswa Pengguna Layanan E-

Wallet OVO di Yogyakarta), Analisis Minat Menggunakan Mobile Payment Dengan Pendekatan Technology Accetance Model Pada Penggunaan LINK AJA Sukabumi, dan beberapa kajian terdahulu.(Abrilia & Sudarwanto, 2020; Kusuma & Syahputra, 2020; Rabbani et al., 2020) Maka dari itu, penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat dibedakan dari segi objek, subjek dan E-Wallet yang digunakan yaitu Link Aja Syariah.

G. Kerangka Berpikir

Dapat digambarkan hubungan variabel independen dan variabel dependen sebagai berikut

Skema Kerangka Berpikir

Gambar 1.2



Sumber, diolah sendiri 2023

Keterangan:

→ = Pengaruh

X1 = Minat

X2 = Kemudahan

X3 = Kebermanfaatan

X4= Fitur Layanan

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian Dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara minat, kemudahan, kebermanfaatan, fitur layanan terhadap penggunaan transaksi online e-wallet link aja syariah di banjarmasin selatan

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara minat, kemudahan, kebermanfaatan, fitur layanan terhadap penggunaan transaksi online e-wallet link aja syariah di banjarmasin selatan

H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara minat, kemudahan, kebermanfaatan, fitur layanan terhadap penggunaan transaksi online e-wallet link aja syariah di banjarmasin selatan

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara minat, kemudahan, kebermanfaatan, fitur layanan terhadap penggunaan transaksi online e-wallet link aja syariah di banjarmasin selatan

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah susunan tahapan penelitian secara menyeluruh antara lain adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini akan diuraikan tentang (latar belakang masalah, definisi operasional, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, Kerangka berpikir, Hipotesis penelitian dan sistematika penulisan).

Bab II Landasan Teori, pada bab ini akan diuraikan tentang tinjauan teori yang berisi tentang pengertian

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini akan diuraikan mengenai layanan yang digunakan dalam penelitian ini yang berisi tentang (jenis dan pendekatan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan prosedur penelitian).

Bab IV Laporan Hasil Penelitian, pada bab ini berisi gambaran umum tentang paparan data-data penelitian dan analisis data.

Bab V Penutup, pada bab ini berisi tentang (simpulan dan saran yang bermanfaat bagi para pembaca) sedangkan bagian akhir berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.