

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara global, perkembangan digital semakin maju dan canggih. Begitu juga di bidang keuangan, yang disebut dengan ekonomi digital. Ekonomi digital didefinisikan sebagai bentuk terapan di mana internet digunakan sebagai sarana komunikasi untuk proses ekonomi, serta aktivitas produksi dan perdagangan barang serta jasa.

Indonesia sendiri termasuk negara dengan jumlah pengguna internet yang sangat tinggi, hal ini dapat membantu kemajuan ekonomi digital. Selain itu dapat memengaruhi beberapa aspek sosial dan budaya. Dengan semakin tinggi dan berkembangnya jumlah pengguna internet di Indonesia juga membantu memudahkan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Berdasarkan *Internet World Stats*, negara Indonesia tahun 2022 mencapai 212,35 juta dengan perkiraan total populasi sebanyak 278,26 juta jiwa. Hal tersebut akan berimbas pada peningkatan transaksi *Financial Technology* (Fintech) di Indonesia.

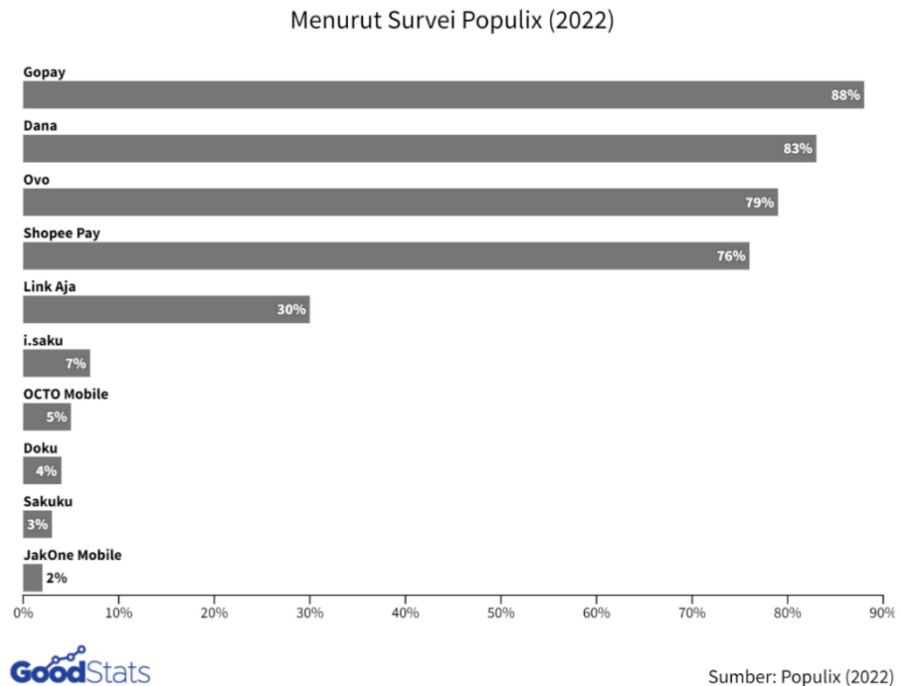
Financial Technology (Fintech) di Indonesia telah berkembang secara signifikan. Meningkatnya jumlah penyedia Fintech yang memperoleh lisensi dalam operasionalnya dan jumlah transaksi masyarakat yang semakin meningkat, menjadikan semakin banyak jenis fitur layanan keuangan secara digital yang diberikan oleh penyedia layanan Fintech. Hal ini sejalan dengan kerja sama Bank Indonesia (BI) dengan pemerintah

dalam mencanangkan sebuah Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014. Tujuan dari kerja sama tersebut untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar yang memungkinkan perekonomian nasional sistem keuangan dapat bekerja secara efektif dan efisien. Sehingga dapat menumbuhkan sekaligus meningkatkan penggunaan pembayaran non tunai melalui penggunaan dompet digital (Pratiwi & Dewi, 2018).

Penggunaan dompet digital di berbagai belahan dunia terus meningkat dari tahun ke tahun. Terlebih dengan berbagai macam pilihan aplikasi dompet digital yang tidak membutuhkan kartu untuk setiap transaksinya. Dompet digital merupakan alat transaksi pembayaran berbasis digital yang menggunakan benda elektornik seperti *smartphone* dengan syarat harus terkoneksi terlebih dahulu ke jaringan internet. Dompet digital menjadi salah satu produk dari fintech yang sangat direkomendasikan. Bank Indonesia menghimbau agar masyarakat lebih sering melakukan transaksi pembayaran menggunakan dompet digital (BankIndonesia, 2022).

Dompet digital menawarkan sisi yang lebih praktis yaitu aman, cepat, dan menguntungkan karena dianggap lebih aman untuk digunakan. Ada 10 jenis dompet digital yang umum digunakan masyarakat Indonesia antara lain: Dana, Gopay, Shopeepay, Ovo, LinkAja, i.saku, OCTO Mobile, Doku, Sakuku dan JakOne Mobile.

Gambar 1.1
Pengguna Dompot Digital



Menurut survey yang dilakukan Populix (2022), Gopay menjadi dompet digital yang paling banyak digunakan. Gopay mencapai penetrasi pasar tertinggi dengan 88%, diikuti oleh DANA 83%, OVO 79%, ShopeePay 76%, LinkAja 30%, i.saku 7%, OCTO Mobile 5%, Sakuku 4%, dan JackMobile 2%. LinkAja memiliki persentase pengguna peringkat ke lima di antara 10 dompet digital di atas. Dari survey tersebut dapat diketahui bahwa sistem pembayaran Indonesia masih didominasi oleh sistem pembayaran konvensional daripada sistem pembayaran berbasis syariah. Perkembangan fintech syariah pada saat ini belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat, infrastruktur yang masih belum mendukung dan masih

minim pengetahuan masyarakat, sehingga masyarakat masih enggan untuk menggunakan teknologi layanan keuangan berbasis syariah (Latifah, 2023)

Perusahaan dompet digital pertama yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia yaitu GoPay. GoPay merupakan layanan uang elektronik yang berafiliasi dengan aplikasi GoJek Indonesia. GoPay bisa digunakan dalam pembayaran semua layanan GoJek (GoCar, GoRide, GoFood dan lain-lain) sampai transaksi non tunai di mitra usaha offline serta online (Anifa et al., 2020). GoPay merupakan alat pembayaran yang sah dan memiliki fungsi yang sama dengan uang tunai serta memiliki nilai yang sama dengan uang tunai yang pertama kali dimasukkan ke dalam akun GoPay. Adapun layanan yang ditawarkan oleh GoPay yaitu *Top-up*, pembayaran dan transfer dana (Ferdiana & Darma, 2019).

Dompet digital kedua yang banyak digunakan oleh masyarakat yaitu DANA. DANA merupakan salah satu dompet digital yang berkembang di Indonesia. Dompet digital DANA didesain untuk menjadikan setiap transaksi non tunai dan non kartu secara digital, sehingga mempermudah kebutuhan masyarakat. DANA mempunyai konsep *open platform* yang dibuat untuk memungkinkan dompet digital tersebut dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran (saldo online, rekening tabungan dan kartu kredit) dan dapat dimanfaatkan dalam berbagai sektor seperti pendidikan, layanan sosial, UMKM serta digunakan untuk aplikasi Lazada, Shopee dan Bukalapak (Angelia & Kartika, 2023).

Berada di urutan ketiga terdapat dompet digital OVO. Aplikasi OVO diterbitkan pada tahun 2017 dengan memberikan banyak manfaat dan kemudahan dalam bertransaksi secara online. OVO telah bekerjasama dengan berbagai aplikasi lainnya untuk membantu memperluas jangkauan OVO, misalnya OVO menggandeng Grab dan Tokopedia sebagai alat pembayaran transportasi, melakukan pembayaran perbelanjaan secara online, ritel dan transaksi perbankan berbasis sistem (non tunai) (Nurjanah, 2020). Dompet digital OVO juga menawarkan penggunanya kesempatan untuk mengumpulkan poin reward yang dapat digunakan untuk membeli dan menukarkan dengan kartu hadiah lainnya, fitur ini dikenal dengan OVO Points. Hal tersebut untuk menjaga dan meningkatkan transaksi penggunan.

Selanjutnya terdapat ShopeePay yang dikenal sebagai dompet digital dengan slogan metode pembayaran dari *e-commerce* nomor satu di Indonesia. Populernya penggunaan dompet digital pada saat ini, membuat salah satu *e-commerce* Shopee membuka layanan dompet digital milik sendiri pada aplikasinya. Adanya hal tersebut memudahkan masyarakat atau para penggunanya dalam berbelanja dan bertransaksi di Shopee (Fikri, 2021). Saat ini ShopeePay juga telah digunakan untuk metode pembayaran di berbagai ritel. Berdasarkan data yang ada ShopeePay menempati urutan keempat dengan kategori penggunaan dompet digital, yang menyebabkan penggunaan dompet digital yang tinggi pada ShopeePay yaitu kemudahan dalam *Top-up* saldo, kemudahan penggunaannya dan dapat bertransaksi di berbagai toko sehingga memudahkan pengguna dan juga dapat memberikan

keuntungan bagi pengguna. Menggunakan ShopeePay juga mempunyai risiko yang rendah akan keamanan data dan saldo pengguna, hal tersebutlah yang menyebabkan minat penggunaan uang elektronik ShopeePay cukup tinggi pada masyarakat di Indonesia (Kinanti & Mukhlis, 2022).

Dompot digital yang menempati peringkat kelima adalah LinkAja, LinkAja adalah satu-satunya dompet digital yang memiliki layanan berbasis syariah dan milik BUMN. LinkAja Syariah merupakan fitur layanan uang elektronik yang diatur dengan prinsip syariah sebagaimana tertuang dalam Fatwa DSN MUI No.116/DSN-MUI/IX/2017 dan layanan uang elektronik yang telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia (LinkAja Syariah, 2022). Didalam LinkAja Syariah terdapat fasilitas mengenai transaksi pembayaran yang sesuai dengan syariat/hukum islam yang dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan terdapat fitur layanan syariah yaitu pembayaran infaq, zakat, qurban, investasi syariah, hingga pendaftaran umroh/haji.

Dikutip dari LinkAja.id, pada tahun 2020 LinkAja mengatakan bahwa terdapat 60 juta pengguna, kemudian di tahun 2022 mengalami peningkatan yang cukup meningkat yaitu 86 juta pengguna atau nasabah. Selanjutnya pada LinkAja Syariah telah memiliki pengguna sekitar 1,6 juta, pada akhir tahun 2021 jumlah pengguna LinkAja Syariah mencapai 5,8 juta pengguna. Kemudian pada juli 2022, pengguna LinkAja Syariah makin berkembang sejak akhir tahun lalu yaitu mencapai 7,5 juta pengguna atau nasabah. Melihat pengguna semakin meningkat dari tahun ke tahun karena bentuk

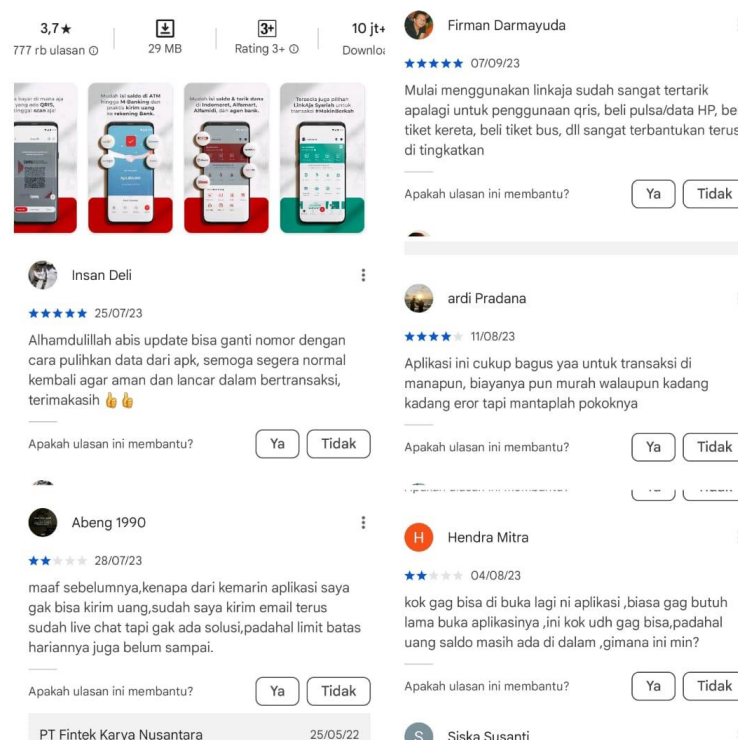
kerjasama antara LinkAja Syariah dengan berbagai mitra seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), Koperasi Syariah BMT UGT Nusantara dan salah satu organisasi kemasyarakatan Nahdatul Ulama (NU).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Alfarizi, Hanum, & Hidayat (2021) bahwa terdapat banyak pelanggan LinkAja Reguler yang belum mengaktifkan layanan LinkAja Syariah dengan berbagai alasan diantaranya belum meluasnya informasi secara menyeluruh mengenai layanan LinkAja Syariah. LinkAja Syariah merupakan layanan uang elektronik pertama di Indonesia berbasis syariah yang diharapkan dapat berpengaruh pada perkembangan ekonomi dan keuangan syariah khususnya dalam hal literasi keuangan syariah untuk mewujudkan ekosistem halal di Indonesia.

Tingkat indeks literasi keuangan syariah di Indonesia saat ini masih tergolong rendah yaitu sebesar 9,14% dibandingkan dengan indeks literasi keuangan konvensional yaitu 49,68% (OJK, 2022). Padahal Indonesia adalah negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Menurut laporan *The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC)*, Jumlah masyarakat muslim di Indonesia yaitu sebesar 237,56 juta jiwa (DataIndonesia, 2022). Dengan adanya layanan LinkAja Syariah dapat memberikan kontribusi untuk perkembangan ekonomi dan keuangan syariah, khususnya dalam hal literasi keuangan syariah. Menurut KNKS (2022) perkembangan digital *payment* berbasis syariah juga dibutuhkan untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat muslim yang berjumlah 85% dari total populasi di Indonesia. Tetapi langkah strategis yang dilakukan oleh KNKS dan LinkAja Syariah

tersebut belum optimal sehingga pangsa pasar pada LinkAja Syariah masih rendah.

Gambar 1. 2
Review LinkAja Syariah



Sumber: Google Playstore

Pada aplikasi LinkAja Syariah yang terdapat di Google Playstore telah di download sebanyak 10 juta lebih pengguna dengan rating 3,7 dan 777rb ulasan oleh pengguna. Dari ulasan yang diberikan pengguna tersebut berisi tanggapan positif dan negatif. Hal ini berpengaruh terhadap tingkat minat masyarakat menggunakan aplikasi LinkAja Syariah.

Beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem pembayaran LinkAja Syariah adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *security*

system dan kepercayaan. Pada persepsi kemudahan penggunaan dapat dilihat bahwa LinkAja Syariah merupakan sebuah solusi baru yang memanfaatkan pengembangan inovasi disruptif dari aplikasi, proses, produk, atau model bisnis dalam industri jasa keuangan yang berlandaskan prinsip syariah, sehingga ruang lingkungannya sangat luas (Latifah, 2023). Menurut Davis (1989), persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan sejauh mana seseorang menggunakan teknologi mudah untuk digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakan sistem tersebut. Ketika teknologi tersebut mudah digunakan dan dipahami, maka pengguna akan terus menggunakannya.

Dompot digital LinkAja Syariah dapat membantu pengguna menyelesaikan berbagai jenis transaksi melalui *mobile device* tanpa batas waktu dan tempat. Pada penelitian (Setyadi et al., 2020) berpendapat bahwa persepsi kemudahan penggunaan mengacu kepada persepsi konsumen mengenai potensi manfaat yang didapat ketika menggunakan *mobile apps*. Pengguna membandingkan beberapa pilihan layanan yang tersedia dan memilih layanan dengan penilaian terbaik. Jadi persepsi seseorang mengenai kemudahan teknologi dapat digambarkan sebagai seberapa mudah mereka berpikir bahwa mereka dapat mempelajari dan menggunakan dompet digital dengan lancar. Oleh karena itu, dapat dikatakan semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna, maka hal ini juga dapat mempengaruhi minat penggunaan.

Dalam persepsi kemudahan penggunaan tersebut pastinya tidak terlepas dari risiko-risiko yang akan terjadi. Melakukan pembayaran dengan nominal yang besar secara instan dengan teknologi yang membuat pengguna tidak perlu membawa uang tunai dan bukti transaksi yang tercatat secara digital tanpa takut hilang merupakan keuntungan dari kemudahan dari pengguna uang elektronik. Faktor selanjutnya yaitu persepsi *security system* yang dijadikan sebagai pertimbangan dalam menggunakan dompet digital LinkAja Syariah (Robaniyah & Kurnianingsih, 2021). Tujuannya tentu agar pengguna dapat menggunakan dompet digital dalam melakukan aktivitas transaksi mendapat keamanan dan kenyamanan dari layanan tersebut, sehingga hal-hal yang tidak diinginkan contohnya seperti saldo tiba-tiba berkurang/hilang, akun pengguna diretas atau hal yang merugikan lainnya dapat dihindarkan.

Munculnya berbagai risiko dalam transaksi digital dapat membuat masyarakat kurang berminat terhadap aplikasi dompet digital tersebut. Selain itu, pengguna dompet digital diwajibkan untuk memasukkan data pribadi ketika mendaftar ke dalam sistem informasi agar dapat mengakses atau menggunakan media tersebut, dalam penggunaan layanan digital dapat memungkinkan terjadinya penyalahgunaan informasi yang dimiliki pengguna (Irawan & Affan, 2020). Beberapa pertimbangan yang dijadikan dasar seseorang untuk bertransaksi melalui dompet digital adalah sistem keamanan pada aplikasi tersebut. Tingkat keamanan merupakan hal yang penting untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna dompet digital,

sehingga keamanan memiliki hubungan positif bagi pengguna dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi *online* (Irawan et al., 2022).

Faktor terakhir yang menarik minat penggunaan teknologi tidak terlepas dari kepercayaan terhadap produk pembayaran digital. Kepercayaan memainkan peran penting dalam penerimaan teknologi baru seperti layanan dompet digital. Menurut Das dan Teng (1989) dalam (Darista & Mujilan, 2021) Kepercayaan menjadi sebuah tingkatan rasa percaya seseorang dengan menaruh sikap positif terhadap sesuatu yang dapat diyakininya dan diandalkan dalam situasi yang sifatnya terus mengalami perubahan atau penuh dengan ketidakpastian serta mempunyai risiko dalam jangka panjang. Oleh karena itu, dibutuhkan kepercayaan untuk menggunakan dompet digital untuk berbagai hal, semakin tinggi tingkat kepercayaan, maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan dompet digital (Hanifah & Mukhlis, 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akan meneliti faktor apa saja yang memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan dompet digital, dilihat dari tiga variabel pengukuran yaitu, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *security system* dan kepercayaan. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan, Persepsi *Security system* dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Dompet Digital LinkAja Syariah”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengangkat beberapa pokok permasalahan, yakni seperti berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah dalam menggunakan dompet digital LinkAja Syariah?
2. Apakah persepsi *security system* berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah dalam menggunakan dompet digital LinkAja Syariah?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah dalam menggunakan dompet digital LinkAja Syariah?
4. Apakah secara simultan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *security system* dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah dalam menggunakan dompet digital LinkAja Syariah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang akan dicapai penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan dompet digital LinkAja berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah dalam menggunakan dompet digital LinkAja Syariah?

2. Mengetahui apakah persepsi *security system* dompet digital LinkAja Syariah berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah dalam menggunakan dompet digital LinkAja Syariah?
3. Mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah dalam menggunakan dompet digital LinkAja Syariah?
4. Mengetahui apakah secara simultan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *security system* dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi nasabah dalam menggunakan dompet digital LinkAja Syariah?

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan perolehan hasil analisis dari penelitian ini diharapkan bisa memiliki manfaat untuk mengetahui bagaimana persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *security system* dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi menggunakan dompet digital LinkAja Syariah.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan sumbangan ilmiah dalam Ekonomi Syariah terkait keuangan syariah.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan dan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penggunaan layanan uang elektronik berbasis syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, dapat menambah pengetahuan serta pengalaman langsung terkait pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *security system* dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi menggunakan dompet digital LinkAja Syariah.
- b. Bagi pihak terkait, sebagai bahan pertimbangan dan acuan terkait pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi *security system* dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi menggunakan dompet digital LinkAja Syariah.

E. Sistematika Penulisan

Secara umum, sistem penulisan membantu memudahkan pembaca untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan jelas mengenai penulisan penelitian skripsi ini. Adapun penjelasan mengenai pemaparan setiap bab yaitu sebagai berikut:

1. Bab I terdapat Pendahuluan. Pendahuluan menguraikan tentang Latar belakang masalah penelitian, dari latar belakang tersebut dapat ditarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.
2. Bab II terdapat Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Tinjauan pustaka terdiri dari jurnal-jurnal sebelumnya dan landasan teori yang berisi kajian teori yang berasal dari buku dan jurnal serta kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

3. Bab III Metode Penelitian. Metode penelitian meliputi penjelasan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.
4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Hasil penelitian meliputi gambaran umum penelitian, hasil penyebaran kuesioner, hasil uji analisis dan pembahasan penelitian.
5. Bab V Penutup. Penutup merupakan bagian terakhir dalam penulisan skripsi. Bagian ini meliputi kesimpulan, keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya serta implikasinya.
6. Lampiran
Lampiran ini berisi dokumen utama dan berisi bahan pendukung isi penelitian.