

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perguruan Tinggi Muhammadiyah ‘Aisyiyah merupakan salah satu universitas yang tak terhitung dan tersebar diseluruh Indonesia salah satunya Universitas Ahmad Dahlan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Universitas ‘Aisyiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu perguruan tinggi yang mendapatkan perhatian besar dari masyarakat. Jika membicarakan tentang perguruan tinggi maka berhubungan dengan mahasiswa. Mahasiswa kini tidak jauh erat kaitannya dengan kemajuan teknologi yang canggih dan praktis yaitu dompet digital. Dompet digital tersebut adalah LinkAja Berbasis Syariah. Kesadaran mahasiswa dalam menggunakan aplikasi LinkAja Syariah semakin meningkat. LinkAja Syariah adalah uang elektronik syariah yang diciptakan pertama kali di Indonesia yang memfasilitasi berbagai jenis pembayaran sesuai dengan kaidah syariah.

Di era industri 4.0 zaman mengalami perkembangan yang sangat canggih dan praktis dalam dunia teknologi hanya dalam beberapa waktu singkat saja. Hadirnya teknologi baru menciptakan inovasi yang sangat bermanfaat bagi semua masyarakat, yakni seperti keuangan digital yang bermanfaat serta mudah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berkembangnya teknologi kini membuat jaringan internet dan *smartphone* semakin meluas karena bisa mendorong dan menciptakan produk-produk dompet digital (Zustika & Fageh, 2022).

Dompot digital atau *E-Wallet* di negara berkembang tumbuh sangat drastis, salah satunya di Indonesia. *E-Wallet* mempunyai keunggulan yang banyak dari berbagai macam sisi contohnya kemudahan dalam melakukan transaksi, mempersingkat waktu dalam bertransaksi serta dapat dilakukan kemampuan untuk mengisi saldo di berbagai pelayanan umum. Dalam *E-Wallet* menyediakan pembayaran dalam bentuk chip maupun server. Flazz dan Brizzi merupakan contoh pembayaran dalam bentuk chip, sedangkan Gopay, LinkAja, Dana merupakan contoh pembayaran dalam bentuk server (Latief & Dirwan, 2020).

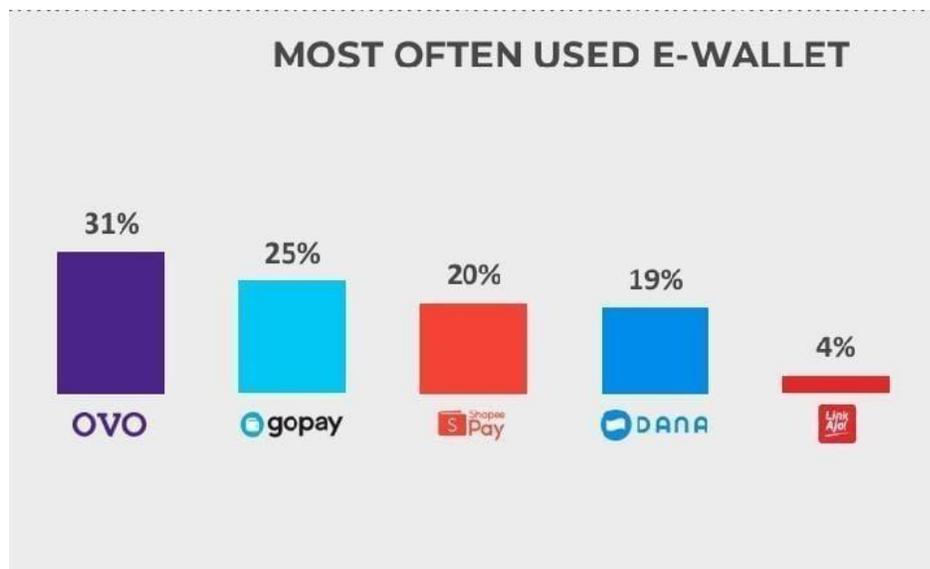
Jika dibandingkan pengguna *E-Wallet* dengan penggunaan uang tunai akan memiliki beberapa keunggulan antara lain, Pertama, terhindar dari uang palsu, dimana penggunaan *E-Wallet* dapat mengurangi adanya peredaran uang palsu. Kedua, transaksi pada *E-Wallet* lebih efisien karena terdapat fitur pemindaian *barcode* untuk mengurangi saldo sesuai jumlah transaksi tanpa mengeluarkan uang tunai. Akan tetapi, terdapat kekurangan dalam penggunaan *E-Wallet* yaitu jika pengamanan pada e-wallet kurang kuat maka akan muncul risiko terhadap hilangnya uang elektronik (Pratama & Rakhmadani, 2022).

Pembayaran menggunakan dompet digital telah diterima di negara maju dan berkembang sebagai metode pembayaran ketika bertransaksi. Fungsi terpenting dalam pembentukan ekosistem memulai dompet digital ini mulai dari institusi keuangan, manufaktur alat, penjual, serta konsumen sendiri. Pada masa pandemi Covid-19, *e-wallet* sangat sering digunakan guna untuk meminimalisir penyebaran

virus saat bertransaksi sehingga tidak perlu bersentuhan dengan uang (*Cashless*). Hal ini sesuai dengan aturan *World Health Organization* (WHO) yang ditetapkan oleh pemerintah mengenai jaga jarak atau *physical distancing*, kegiatan yang dilakukan oleh semua orang saat melakukan aktivitas transaksi dengan kontak sedikit mungkin (Aulia, 2020).

Hasil survey pada bulan agustus lalu yang dilakukan oleh Kadance internasional terdapat lima e-wallet terbanyak yang digunakan di Indonesia yaitu OVO berhasil meraih posisi pertama sebesar 31%, Gopay sebesar 25%, ShopeePay sebesar 20%, Dana sebesar 19% dan LinkAja sebesar 4% (Kadance International, 2021).

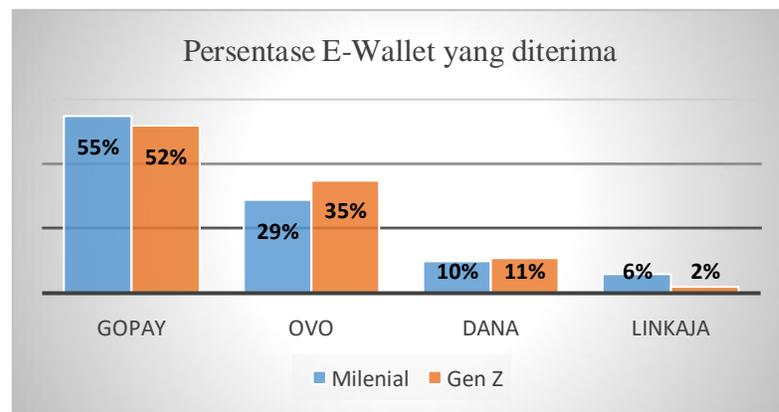
**Gambar 1.1 Produk E-wallet yang paling banyak digunakan**



Sumber: Kadance.com (2023)

Kemudian dari hasil penelitian dari perusahaan prancis yaitu yang dilakukan oleh Ipsos, yang mengarahkan eksplorasi untuk melihat desain pemanfaatan dompetdigital atau *E-wallet* dikalangan generasi milenial dan generasi Z terhadap perkembangan industri dompet digital, ditemukan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Presentase *E-wallet* yang diterima tahun 2022**



**Sumber: Ipsos (2022)**

Berdasarkan table 1.1 diatas, persentase *E-Wallet* pengguna aplikasi LinkAja dikalangan generasi milenial termasuk paling kecil diantara *E-Wallet* yang lainnya yaitu sebesar 6%, dan dikalangan generasi Z yaitu sebesar 2%. Dari hasil tabel diatas minat pengguna layanan LinkAja dikalangan generasi milenial dan generasi Z belum banyak diminati dibandingkan dengan *E-Wallet* lainnya.

Permasalahan yang muncul pada masyarakat muslim di Indonesia yaitu memiliki keterbatasan pada produk dompet digital khususnya pada dompet digital. Akan tetapi pada 14 April 2020 lalu PT Fintech Karya Nusantara (Finarya) mengeluarkan Layanan berbasis syariah dalam dompet digital buatannya yaitu

LinkAja Syariah. Peluncuran Layanan LinkAja Syariah merupakan bentuk inisiatif untuk memberikan peningkatan layanan kepada pengguna *e-wallet* (LinkAja, 2022).

**Tabel 1.2 Data Pengguna LinkAja & LinkAja Syariah (2020-2022)**



**Sumber: LinkAja (24 Maret 2023)**

Pada tabel 1.2 menyatakan tahun 2020 LinkAja mencatat 60 juta pengguna, kemudian di tahun 2022 mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu 86 juta pengguna. LinkAja Syariah pada tahun 2020 mencatat sekitar 1,6 juta pengguna. Kemudian pada akhir tahun 2021 jumlah pengguna LinkAja syariah mencapai 5,8 juta pengguna. Pada Juli 2022, pengguna LinkAja Syariah berkembang sangat pesat yang mana meningkat 24% sejak akhir 2021 lalu yaitu mencapai 7,5 juta pengguna. Dari tahun ke tahun pengguna LinkAja Syariah semakin meningkat sebab bentuk kerjasama antara LinkAja Syariah dengan berbagai mitra strategis seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), Koperasi Syariah, dan BMT UGT Nusantara.

LinkAja Syariah mendapatkan sertifikasi dari DSN MUI setelah terbitnya FATWA DSN MUI No.116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah, mendapatkan izin pengembangan produk uang elektronik *server-based* dari Bank Indonesia. LinkAja Syariah merupakan *e-wallet* syariah pertama dan satu-satunya di Indonesia. *Masterplan* Ekonomi Syariah Indonesia tahun 2019-2024 yaitu “Menjadikan Indonesia yang Mandiri, Makmur, dan Madani dengan menjadi Pusat Ekonomi Syariah Terkemuka di dunia”, perlu adanya uang elektronik syariah sebagai sistem pembayaran (LinkAja, 2022).

Ada tiga perbedaan antara LinkAja Syariah dan LinkAja Reguler yaitu Pertama, Mode promosi dan transaksi disesuaikan dengan metode transaksi prinsip dasar syariah dan tanpa riba. Kedua, penyimpanan dana pengguna layanan LinkAja Syariah dihimpun di bank syariah. Ketiga, Uang elektronik pertama dan satu-satunya yang tersertifikasi halal oleh DSN MUI dan fitur khusus layanan syariah terdiri atas zakat, infaq, wakaf, investasi syariah, asuransi syariah juga iuran sekolah Islam dan pesantren (LinkAja, 2022).

Dalam sebuah aplikasi, fitur menjadi faktor yang paling dominan yang diharapkan mampu membuat penggunanya merasa puas. Pada aplikasi satu dengan lainnya memiliki fitur dengan keistimewaannya masing-masing yang menjadi daya tarik untuk penggunanya. Semakin lengkap fitur yang disediakan, akan semakin meningkat keinginan dari pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut secara lanjut.

Selain fitur terdapat faktor yang dapat menjadi pertimbangan bagi konsumen yaitu kepercayaan. Kepercayaan pada sistem pembayaran online dapat diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa transaksi pembayaran online akan diproses sesuai harapan konsumen. Kepercayaan pada sebuah teknologi oleh penggunanya dianggap penting untuk mempengaruhi minat menggunakan LinkAja Syariah. Kepercayaan adalah sejauh mana konsumen yang percaya diri memiliki sikap positif terhadap niat baik dan keandalan orang lain yang dapat dipercayai dalam situasi-situasi yang beresiko dan berubah. Oleh karena itu, penilaian kepercayaan pengguna terhadap suatu teknologi dikatakan konsisten dengan minat pengguna (Adiyanti, 2015).

Selain faktor kepercayaan terdapat faktor lain yaitu manfaat. Menurut Ulansari dan Putu (2021) manfaat merupakan sebuah tingkatan dimana individu percaya atau meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja pengguna. Dapat diartikan bahwa manfaat dalam teknologi dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja masyarakat dalam menggunakannya. Sehingga manfaat dapat didefinisikan sebagai ukuran terhadap kemampuan dari sebuah teknologi dalam mendatangkan manfaat bagi penggunanya.

Selain faktor manfaat, faktor keamanan dalam teknologi juga merupakan suatu hal yang mempengaruhi minat menggunakan LinkAja Syariah. Pada era digital saat ini, keamanan merupakan hal penting untuk di prioritaskan terkait dengan data pribadi. Menurut Aisyah et al., (2021) Penyalahgunaan data pribadi yang marak dilakukan akibat kebocoran sistem yang memiliki keamanan yang

rendah. Keamanan juga berkaitan dengan saldo *e-wallet* yang berkurang atau hilang ketika terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi. *E-wallet* yang memberikan rasa aman bagi pengguna akan menjadi pilihan utama dalam melakukan pembayaran ditengah banyaknya pilihan alat pembayaran.

Faktor yang mempengaruhi minat untuk menggunakan LinkAja yang berbasis syariah menggunakan pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu teori yang dipaparkan oleh Davis (1989). Dalam teori TAM, terdapat dua aspek utama keputusan individu dalam menggunakan teori TAM, yaitu manfaat dan kemudahan. Ketika sebuah teknologi dapat dipercaya dan diandalkan serta memberikan manfaat dan kemudahan, maka seseorang akan memutuskan untuk menggunakan teknologi tersebut (Dharmawan, 2018).

Hasil penelitian dari Siti Mahmudah (2022) menyimpulkan bahwa pengaruh manfaat dan kepercayaan dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam penggunaan LinkAja Syariah di Kota Surakarta. Semakin mudah saat menggunakan, semakin banyak memberikan keamanan dan menjamin risiko penggunaan LinkAja Syariah, maka akan semakin menarik perhatian kepada masyarakat untuk menggunakan LinkAja Syariah (Maulida, 2021).

Hasil penelitian Siti Khatidjah (2023) menunjukkan hasil yang sama terkait pengaruh variabel fitur layanan, kepercayaan dan keamanan dan menggunakan analisis regresi linier berganda, tetapi tidak mengacu pada penggunaan aplikasi LinkAja Syariah. Menunjukkan bahwa variabel fitur layanan, kepercayaan dan keamanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap minat

generasi milenial menggunakan internet banking pada bank syariah.

Hasil penelitian Artina (2021) terdapat variabel bebas persepsi manfaat, kepercayaan dan fitur layanan sebagai faktor yang berpengaruh secara individual dan secara simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan *E-Money* di Kota Palembang. Hal ini berarti tingkat kepuasan konsumen menggunakan *E-Money* akan semakin meningkat jika persepsi manfaat, kepercayaan dan fitur layanan mengalami peningkatan.

Menurut penelitian dari Alfarizi, Hanum, & Hidayat (2021) bahwa terdapat banyak pelanggan LinkAja yang belum mengaktifkan layanan Syariah dengan berbagai alasan diantaranya belum meluasnya informasi secara menyeluruh mengenai Layanan LinkAja Syariah, pengetahuan masyarakat terhadap berbagai macam manfaat yang akan didapatkan hingga faktor kepercayaan pengguna Layanan LinkAja Syariah.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang masalah diatas, maka peneliti berupaya untuk membuktikan hasil dari faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan LinkAja Syariah di Perguruan Tinggi Muhammadiyah ‘Aisyiyah Yogyakarta. Dengan demikian judul penelitian ini adalah: **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan LinkAja Syariah (Studi Kasus Di Perguruan Tinggi Muhammadiyah ‘Aisyiyah Yogyakarta)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka terdapat beberapa masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel fitur layanan, kepercayaan, manfaat dan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap minat mahasiswa menggunakan LinkAja Syariah di PTMA Yogyakarta?
2. Apakah variabel fitur layanan, kepercayaan, manfaat dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat mahasiswa menggunakan LinkAja Syariah di PTMA Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui variabel fitur layanan, kepercayaan, manfaat dan keamanan secara parsial terhadap minat menggunakan LinkAja Syariah di PTMA Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui variabel fitur layanan, kepercayaan, manfaat dan keamanan secara simultan terhadap minat menggunakan LinkAja Syariah di PTMA Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait pengaruh fitur layanan, kepercayaan, manfaat dan keamanan terhadap minat menggunakan LinkAja Syariah di PTMA Yogyakarta.

##### 2. Bagi Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak manajemen perusahaan dalam menganalisis pengaruh dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan layanan uang elektronik berbasis syariah.

##### 3. Bagi Pembaca

Hasil ini mempunyai keinginan agar bisa menjadi patokan dan tambahan referensi mengenai fitur layanan, kepercayaan, manfaat dan keamanan dalam minat menggunakan LinkAja Syariah. Tak hanya itu, diharapkan bisa mendapatkan tambahan wawasan serta memberikan pengetahuan mengenai aplikasi LinkAja Berbasis Syariah.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Penulisan skripsi ini dapat dijelaskan secara garis besar dengan maksimal 5 bab yang ada didalamnya dan berisikan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN.**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan dari masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA.**

Bab ini berisi tinjauan pustaka, kerangka teoritis dan diakhiri dengan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN.**

Bab ini menjelaskan tentang sumber-sumber data dan analisisnya untuk menjawab permasalahan yang ada dengan metode yang sesuai.

## **BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang hasil pengumpulan data, profil responden, hasil uji validitas, uji reliabilitas, statistik deksriptif dan penelitian, olah data serta pembahasan uji hipotesis.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang saran dan kesimpulan yang diperoleh dari hasil temuan peneliti selama meneliti dan merupakan rangkaian akhir dari penulisan penelitian ini.