

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini kemunculan media atau *platform* yang berbasis teknologi tidak bisa dipungkiri lagi. Bahkan hampir setiap aspek sudah menggunakan teknologi, salah satunya dalam aspek keuangan, yang biasanya dikenal dengan sebutan *Financial Technology (Fintech)*. Istilah itu tentunya familiar hampir diseluruh masyarakat. *Fintech* merupakan salah satu bisnis dengan model baru yang menggabungkan antara perkembangan, kemajuan teknologi serta perangkat digital dengan tujuan supaya bisa memudahkan seseorang dalam melakukan transaksi. *Fintech* dijadikan sebagai upaya baru untuk pembaharuan layanan bidang keuangan karena bisa mengubah berbagai produk keuangan tradisional menjadi beragam variasi.<sup>1</sup> *Fintech* semakin mengalami perkembangan, dan berusaha untuk menyelaraskan dengan berbagai macam kegunaan yang dibutuhkan oleh penggunanya. *fintech* mulai tumbuh di Indonesia dari berbagai sektor, mulai dari *start up* pembayaran, pinjaman (*lending*), perencanaan keuangan (*personan finance*), investasi ritel, pembiayaan (*crowdfunding*), remiintasi, riset keuangan dan lainnya.<sup>2</sup>

Banyak sekali manfaat menggunakan *fintech*, diantaranya yaitu dalam melakukan transaksi bisa lebih cepat dan mudah, akses pendanaan lebih baik karena nyaman digunakan oleh berbagai kalangan apalagi bisa diakses melalui smartphone yang memang hampir setiap individu memilikinya, jadi masyarakat tidak lagi kesulitan untuk menggunakannya, selain itu *fintech* juga dapat mempercepat perputaran ekonomi. Fasilitas *fintech* terdapat berbagai macam, ada yang berbasis donasi, transfer, investasi, dan lain sebagainya. Dengan lahirnya digitalisasi menyebabkan pertumbuhan industri digital sangat berpengaruh terhadap aktivitas bisnis dalam kehidupan sehari-hari. Diantaranya dalam proses pembayaran, dimana banyak masyarakat yang sudah menggunakan dompet digital, mereka lebih mudah melakukan pembayaran melalui *e-money* daripada menggunakan uang tunai secara langsung terlebih ketika berbelanja online.

---

<sup>1</sup> Wasiaturrahm, dkk. *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019),34

<sup>2</sup> Phaureula Arta Wulandari, *Analisis SWOT Perkembangan Financial Technology di Indonesia*, (Banjarmasin:Politeknik Negri Banjarmasin, 2017),377

Berkembangnya *fintech* model konvensional diiringi dengan *fintech* yang berbasis syariah. Ke-duanya mempunyai beberapa perbedaan yang cukup signifikan. Jika *fintech* yang berbasis konvensional merupakan penggabungan antara teknologi dengan lembaga keuangan konvensional, maka *fintech* syariah merupakan kombinasi dari berbagai inovasi antara teknologi, lembaga keuangan serta menerapkan beberapa sistem syariah untuk transaksi tidak lupa juga dapat berinvestasi menggunakan prinsip syariah. Meskipun pengguna *fintech* syariah lebih sedikit dibanding dari *fintech* konvensional.<sup>3</sup>

Aplikasi yang bisa digunakan dalam pembayaran elektronik *fintech* yang berkembang dizaman sekarang ada berbagai macam, salah satunya adalah linkaja. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) meluncurkan aplikasi terakhir yakni linkaja syariah yang bertransformasi dalam antara dompet digital, adapun beberapa perusahaan yang bergabung ialah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, PT. Bank Mandiri Tbk, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, dan PT. Bank Negara Indonesia Tbk. PT Fitek Karya Nusantara mulai mengembangkan linkaja dan sudah diresmikan oleh kementerian BUMN pada tanggal 30 Juni 2019. LinkAja merupakan satu-satunya dompet elektronik yang dimiliki pemerintah, aplikasi ini mempunyai *privilege* khusus. Layanan yang terdapat dalam LinkAja terintegrasi dengan layanan yang berada di BUMN. Beragami kemudahan yang disediakan oleh LinkAja bisa meningkatkan persepsi pengguna mengenai kemanfaatan aplikasi tersebut. Konsumen dengan mudah dapat menempatkan uangnya diaplikasi LinkAja serta bisa melakukan pembayaran, transfer uang, dan juga tarik tunai.

Pada pertengahan bulan April tahun 2020 lalu, LinkAja meluncurkan layanan LinkAja Syariah. LinkAja syariah dirancang sesuai dengan syariat islam, meliputi layanan bebas dari riba, maysir, gharar, risywah (suap), dan israf. Beberapa point tersebut bisa dijadikan sebagai harapan oleh para pengguna yang berminat menggunakan transaksi keuangan secara syariah. Akad yang digunakan diaplikasi linkaja syariah adalah akad qard. Segala promosi yang disediakan oleh linkaja syariah disesuaikan dengan prinsip syariah yaitu sesuai dengan akad hibah atau hadiah. Terobosan-terobosan itu bisa dilakukan guna memberikan pelayanan

---

<sup>3</sup> Agus Siswanto,dkk, *HRD Syariah (Teori dan Implementasi)*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama,2014),199

terbaik supaya bisa mendapatkan pangsa pasar yang tinggi sesuai dengan targetnya.<sup>4</sup>

Syarat dan ketentuan yang berlaku di linkaja syariah seperti jenis layanan yang ada, penggunaan aplikasi dan layanan informasi lainnya sama dengan syarat dan ketentuan linkaja. Hanya saja layanan LinkAja Syariah lebih mengedepankan pada tiga kategori utama produk layanan syariah yaitu mengenai zakat, infak, shodaqoh, dan wakaf, pemberdayaan bidang ekonomi pada masjid, digitalisasi pesantren serta UMKM. Layanan syariah LinkAja tercatat sudah melakukan kerjasama dengan kurang lebih 242 lembaga dan institusi penyaluran ZISWAF, lebih dari 1.000 masjid dan pesantreen, serta beberapa *e-commerce* ataupun *offline merchant*. Pada bulan febuari 2020 PT. Fintek Karya Nusantara dinyatakan sebagai pendiri uang elektronik. LinkAja sudah serifikasi yang sesuai dengan prinsip syariah DSN MUI No.116/DSN-MUI/IX/2017 mengenai uang elektronik syariah serta izin untuk mengembangkan produk uang elektronik *server-based* dan Bank Indonesia.<sup>5</sup>

Munculnya Linkaja syariah sebagai dompet elektronik tidak dengan mudah diminati oleh kalangan luas, pasti ada alasan mereka menggunakan aplikasi tersebut, selain itu persaingan yang ketat dengan *fintech payment* lainnya juga bisa menjadi kendala perusahaan untuk mengembangkan produk yang diciptakannya. Dari berbagai keunggulan yang sudah dijelaskan ada beberapa persepsi yang muncul, diantaranya adalah persepsi kemudahan, risiko dan manfaat.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan bentuk rasa percaya yang muncul pada diri seseorang terhadap teknologi baru, dimana cara gunanya dinilai cukup mudah untuk dimengerti sehingga pengguna tidak dituntut mempelajari teknologi yang muncul secara mendalam. Syaninditha dan Setiawan ikut serta melakukan pengembangan teori Davis yang menjabarkan bahwa minat penggunaan teknologi informasi dapat dikarenakan oleh faktor persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan, dalam penelitiannya

---

<sup>4</sup> Riana Mahfuroh dan Aditya Pandu Wicaksono, "Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Financial Technology LinkAja Sebagai Alat Pembayaran Elektronik", *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, Vol.3 No.2, 2020, 161-162

<sup>5</sup> Nisa Lusiana,dkk, "Faktor Transaksi Non Tunai Melalui Layanan Syariah LinkAja pada Ekosistem Keislaman di Kota Cirebon", *Bilancia*, Vol.05 No.1, 2021, 87-88

menemukan kalau persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang terhitung signifikan terhadap minat menggunakan *E-Filing*.<sup>6</sup>

Persepsi risiko keamanan dikategorikan sebagai salah satu peranan yang berpengaruh dalam sistem informasi. Keamanan dalam bertransaksi secara online merupakan bagaimana cara mencegah adanya unsur penipuan, minimal bisa mendeteksi adanya penipuan dalam sistem informasi. Kejahatan *Cyber bisa* mengancam transaksi apapun yang dilakukan oleh para konsumen, termasuk keamanan data pribadi pengguna. Berbagai potensi yang merugikan pengguna dan pihak perusahaan seharusnya dapat mengembangkan *fintech* dalam meningkatkan keamanan dari sistem yang sedang dijalaninya. Persepsi risiko yakni persepsi konsumen mengenai ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan dalam melakukan kegiatan.<sup>7</sup>

Manfaat penggunaan merupakan tingkatan seseorang yang memercayai adanya penggunaan sistem tertentu yang dapat mendorong prestasi kerja individu. Manfaat menggunakan pembiayaan non tunai dapat kita lihat dari seseorang yang telah menerapkan teknologi dan melakukan *feed back* antara yang menggunakan dan setelah menggunakannya. Ketika konsumen merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan menggunakan teknologi informasi lebih efisien dibanding manual, berarti mereka sudah merasakan persepsi manfaat. Karena kemanfaatannya, konsumen ingin kembali atau berminat untuk menggunakan teknologi tanpa mereka sadari. Berbagai manfaat yang akan didapatkan oleh penikmat dompet digital dalam melakukan transaksi, sebagaimana pembayaran pada tagihan listrik, BPJS, PDAM, ataupun yang lainnya. Sehingga konsumen lebih dapat mengefisieni waktu, tenaga ataupun biaya.<sup>8</sup>

Latifah Robaniyah dan Heny Kurnianingsih dalam penelitiannya menjelaskan bahwa persepsi manfaat, kemudahan dan keamanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat menggunakan aplikasi OVO. Persepsi manfaat yang signifikan dalam aplikasi ini memberikan kecepatan dalam proses transaksi, dirasa

---

<sup>6</sup> Maulida Swara Mahardika, dkk, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan *Financial Technology*", *Indonesian Journal Of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, Vol. 1, No. 3, (2021), 236

<sup>7</sup> Imam Wibowo dan Mutiara, "Pengaruh Kepercayaan Keamanan, Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian, *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 8, No.2, (2020), 192

<sup>8</sup> Wiwik Widiyanti, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet OVO* di Depok", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 7, No.1, (2020), 168

lebih efisien, dan menghemat waktu. Selain karena persepsi manfaat, alasan lain yaitu adanya kemudahan menggunakan aplikasi OVO yang bisa meningkatkan jumlah pengguna. Media informasi yang mudah dipelajari dan dimengerti, serta fitur yang disediakan mempermudah kebutuhan transaksi disetiap harinya. Persepsi keamanan juga memiliki pengaruh signifikan serta positif dalam menggunakan aplikasi ini. Hal tersebut disebabkan karena, apabila keamanan diperhatikan maka akan terjadi peningkatan konsumen, karena mereka percaya dengan aplikasi tersebut.<sup>9</sup>

Ketiga persepsi tersebut memang dapat dijadikan alasan Mahasiswa FEBI IAIN Kudus menggunakan aplikasi linkaja syariah. Mereka menginginkan sistem transaksi yang praktis, aman, nyaman, dan cepat. Menurut narasumber linkaja syariah berfungsi sama dengan linkaja, hanya saja layanan syariah linkaja lebih mengaplikasikan prinsip sesuai dengan kaidah islam. Linkaja syariah sudah dilengkapi dengan fitur yang dapat memudahkan pengguna untuk bertransaksi melalui digital dan non tunai. Fitur yang ada didalamnya bisa meliputi pembelian pulsa atau paket data, pembayaran tagihan, kebutuhan transportasi, tidak lupa juga dilengkapi dengan fitur zakat dan wakaf, investasi dan pinjaman syariah, serta pembayaran haji dan umroh. Linkaja syariah juga dapat menghemat pengeluaran dan juga waktu, sehingga mereka menganggap lebih efisien. Keamanan data pribadi juga sangat diperhatikan, buktinya selama menggunakan linkaja syariah tidak pernah terjadi kebocoran data.<sup>10</sup>

Dunia persaingan bisnis semakin ketat, baik domestik ataupun internasional. Perusahaan yang masih ingin bertahan harus pintar dalam memunculkan inovasi-inovasi baru menyesuaikan dengan zaman. Konsumen merupakan bagian terpenting dalam sebuah kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut dapat memuaskan konsumen dari berbagai kalangan untuk dipenuhi kebutuhan dan keinginannya. Semakin banyak konsumen yang beralih ke perusahaan lain, menandakan bahwa produk yang kita tawarkan belum sesuai dengan yang konsumen inginkan, alasan tersebut bisa membuat perusahaan turun laba. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan salah satu caranya dengan melakukan

---

<sup>9</sup> Latifah Robaniyah dan Heny Kurnianingsih, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi OVO", *Journal IMAGE*, Vol.10, NO.1, (2021), 19

<sup>10</sup> Wawancara dengan Lina Zazinatul, Mahasiswa FEBI IAIN Kudus, pada tanggal 22 Mei 2022 pukul 20.10 WIB



peningkatan kualitas layanan. Kualitas pelayanan dimaknai sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan pemenuhan keinginan pelanggan.<sup>11</sup>

Untuk menarik minat konsumen supaya menggunakan aplikasi yang diciptakan, perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanannya. *Electrenic service quality* adalah kualitas pelayanan berdasarkan media internet. Dimana pelanggan yang sekarang lebih sering menggunakan media elektronik akan merasa lebih efektif ketika melakukan transaksi, baik dari efisiensi waktu ataupun biaya. Selain itu informasi yang tersedia serta kecepatan transaksi juga menjadi salah satu penyebab yang dilirik pelanggan untuk melakukan transaksi melalui tersedianya fasilitas sistem juga jaringan internet yang mencukupi, dan tersedianya penjaminan rahasia data pribadi konsumen. *E service quality* yang dirancang sedemikian rupa oleh perusahaan apakah bisa memuaskan atau tidak bagi konsumen, karena kualitas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan akan berpengaruh dengan tingkat kepuasan pelanggan.<sup>12</sup> Berdasarkan uji pengamatan penelitian yang pernah dilakukan oleh Ayu Puspa dan Magnaz tahun 2022, diketahui bahwa *e service quality* berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan. Darisana dapat kita lihat bahwa semakin baik layanan yang disajikan untuk pelanggan semakin tinggi pula peminat untuk menggunakan.<sup>13</sup>

Banyaknya aplikasi *fintech payment* mengharuskan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus tahun 2018 sampai 2021 untuk memilah dan memilih aplikasi mana yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Ada beberapa mahasiswa yang melirik dan menggunakan aplikasi linkaja untuk dijadikan sebagai alat transaksi dikehidupannya, namun ada pula yang kurang berminat menggunakannya, tapi mereka hanya sekedar mengenal aplikasi tersebut.

Ada beberapa pendapat bahwa aplikasi linkaja syariah lebih terfokus pada pengguna kartu telkomsel saja, dan lebih mengenal linkaja dengan sebutan Telkomsel-CASH (T-CASH), tapi realitanya linkaja bisa digunakan oleh pengguna operator apapun. Pendapat tersebut dapat muncul disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan

---

<sup>11</sup> Lena dan Lina Ananta, *Strategic Operation Management*, (Tangerang Selatan: Pasca Books, 2021), 168

<sup>12</sup> Laela dan M.Asdar, *Manajemen Pemasaran Digital*, (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022), 148

<sup>13</sup> Ayu Pusparani dan Magnaz Lestira, "Pengaruh Keamanan Data dan *E-Service Quality terhadap Minat Menggunakan Peer to Peer Lending*" *Journal Accountancy*, Vo.2, No. 1, (2022), 552

promosi dari perusahaan. Fitur yang disediakan oleh aplikasi linkaja syariah dianggap masih kurang, dan layanan yang disediakan masih standar. Salah satu responden jug menjelaskan bahwa dia pernah menggunakan aplikasi linkaja syariah, tapi hanya digunakan beberapa waktu saja, padahal responden tersebut sudah mengisi saldo didalamnya. Karena kurangnya kepaahaman tentang linkaja syariah mengakibatkan kurangnya ketertarik menggunakannya dan akhirnya *mengunistal* aplikasi tersebut tanpa menarik saldonya terlebih dahulu.<sup>14</sup> Alasan- alasan tersebut yang menyebabkan aplikasi linkaja syariah jarang digunakan, walaupun linkaja pernah dijadikan objek perbincangan disalah satu seminar fakultas.

Dari uraian diatas dapat dilihat ada alasan tersendiri untuk mahasiswa memilih menggunakan atau hanya sekedar mengenal linkaja syariah. Alasan mereka tidak menggunakan bisa dijadikan evaluasi bagi perusahaan guna meningkatkan kualitasnya supaya dapat menarik minat konsumen lebih luas lagi. Berdasarkan permasalahan diatas peneliti berminat melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Persepsi dan *Electronic Service Quality* Terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan LinkAja Syariah”**.

## B. Rumusan Masalah

Berlandaskan hasil dari uraian masalah yang telah disebutkan, selanjutnya bisa dirumuskan masalah dalam riset ini, yaitu:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa IAIN Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2018-2021 terhadap keputusan dalam menggunakan LinkAja Syariah?
2. Apakah *Electronic Service Quality* berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan LinkAja Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus tahun 2018-2021?

## C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dari riset yang dilakukan yakni untuk membantu pembaca mengetahui hal-hal berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsii mahasiswa IAIN Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2018-2021 terhadap keputusan dalam menggunakan LinkAja Syariah.
2. Untuk mengetahui apakah *Electronic Service Quality* mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Zika Dwi Fionika, Mahasiswa FEBI IAIN Kudus, pada tanggal 28 Mei 2022 pukul 10.30 WIB.

layanan syariah LinkAja di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus tahun 2018-2021.

#### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, hasil riset yang dilakukan oleh peneliti secara praktis dapat memberikan wawasan baru dalam berpikir tentang keilmuan guna menganalisis beberapa sebab yang dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk menggunakan LinkAja Syariah
2. Bagi perusahaan, riset yang dilakukan oleh peneliti dapat dijadikan sebagai media informasi pembentukan bahan pertimbangan evaluasi untuk perusahaan yang baru *start-up*, terutama perusahaan LinkAja Syariah. Selain itu, bagi perusahaan perbankan penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan bagi perusahaan untuk memanfaatkan industri digital.
3. Bagi Akademisi, hasil riset ini bisa digunakan sebagai informasi tambahan atau sumber pendukung bagi pihak yang mempunyai keterkaitan dalam hal perkembangan sumber daya manusianya.
4. Bagi periseti selanjutnya, dengan munculnya riset ini bisa dijadikan sebagai bahan referensi untuk mendapatkan sumber mengenai kajian yang relevan jika peneliti selanjutnya ingin melakukan riset yang serupa.

#### E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memiliki tujuan untuk mempermudah seseorang dalam mengetahui isi skripsi, diantaranya :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I memaparkan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah yang diteliti, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian yang diterima, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan teori membahas mengenai pemaparan kerangka teori dan penjelasan materi yang bisa mengantarkan kita menuju pembahasan tentang tingkat persepsi masyarakat dan *electronic service quality* terhadap keputusan menggunakan linkaja syariah.

##### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam metodologi penelitian dijelaskan mengenai berbagai metode atau cara yang digunakan dalam



menyusun penelitian, yaitu dari jenis dan pendekatan, *setting* penelitian, populasi dan sampel, pengujian keabsahan data, identifikasi variabel dan teknik yang digunakan untuk mengolah data, uji instrumen penelitian, dan uji asumsi klasik.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab IV memaparkan mengenai hasil dari penelitian dan pemaparan hasil analisis yang mencakupi: gambaran objek penelitian, deskripsi data penelitian, deskripsi data pervariabel, hasil analisis data, hasil uji hipotesis dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Memaparkan penutup dan hasil kesimpulan yang berisi uraian singkat mengenai pokok permasalahan yang peneliti lakukan serta berisi berbagai saran yang akan bermanfaat bagi peneliti pada khususnya serta pihak lain pada umumnya.

