

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan alat mempermudah masyarakat dalam memanfaatkan sumber daya yang dibutuhkan baik dalam sosial maupun bidang ekonomi. Dengan adanya teknologi, pemanfaatan terhadap sumber daya menjadi lebih mudah dan efisien. Teknologi yang sedang berkembang pesat di kalangan masyarakat ini adalah internet. Pesatnya perkembangan internet saat ini di beberapa kalangan masyarakat, teknologi dan informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya di teknologi financial atau disebut Fintech.

Penyelenggara teknologi finansial di Indonesia dalam sistem pembayaran di Indonesia telah diatur oleh Bank Indonesia dalam peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran. Sumber : (www.bi.go.id) Hal tersebut membuka peluang pertumbuhan perusahaan Fintech di Indonesia, terutama perusahaan pengembangan layanan *Fintech Payment*.

Perkembangan *fintech payment* berupa layanan *e-wallet*, *e-wallet* sendiri merupakan salah satu jenis pembayaran elektronik. Transaksi pembayaran seperti ini sudah menggantikan uang fisik oleh pembayaran non tunai. Metode pembayaran elektronik ini utamanya menggunakan *smartphone* dan dilakukan secara online sehingga tidak menyita banyak waktu. Layanan online ini terdiri dari aplikasi yang membantu memberikan layanan meningkatkan fleksibilitas dan efisiensi bagi pengguna dalam bisnis dan kehidupan.

Fintech payment yang cukup populer salah satunya di Indonesia adalah Dompot Digital DANA merupakan dompet digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi nontunai dan nonkartu secara digital, baik online maupun offline dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. Perjalanan DANA dimulai pada tahun 2018 sebagai aplikasi yang menawarkan pembayaran, poin loyalitas, dan layanan keuangan yang didukung oleh lengan digital KMK online. DANA mendapat izin untuk beroperasi sebagai perusahaan fintech di seluruh Indonesia pada 5 Desember 2018. Aplikasi DANA saat ini tersedia untuk platform Android dan iOS.

Menurut fatwa DSN MUI tentang uang elektronik syariah (No. 116/DSN-MUI/IX2017) dan fatwa tentang layanan pembiayaan yang berbasis teknologi informasi berbasis syariah (No. 117/DSN-MUI/IX/2018) merupakan dua fatwa yang berkaitan dengan lembaga keuangan syariah dan lembaga bisnis syariah dalam melakukan transaksi uang elektronik. MUI memberikan ketentuan umum terhadap fintech tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah.

Dalam Islam uang elektronik merupakan alat transaksi jual beli barang yang hukumnya adalah halal, Kehalalan berdasarkan kaidah setiap transaksi dalam muamalah di perbolehkan kecuali ada dalil yang mengharamkan, maka hukumnya berubah menjadi haram. Uang elektronik harus memenuhi ketentuan dalam Al-Qur'an dan Sunnah, atas dasar kaidah umum yang berlaku dalam Syari'at Islam. (Tazkiyyaturromah, 2018)

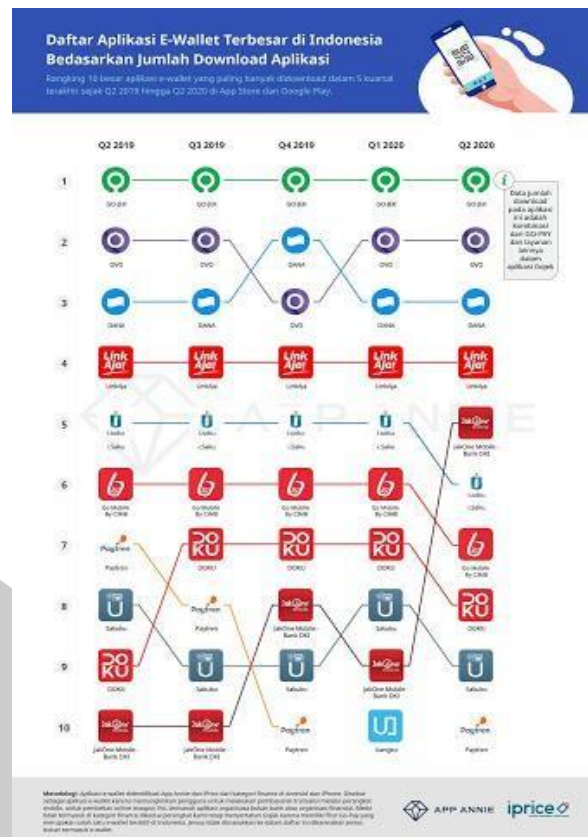
Menurut Madjid & Siti, (2018) Muamalah merupakan salah satu bagian dari hukum Islam. Hal ini sesuai dengan pendapat para ahli bahwa hukum muamalah merupakan bagian dari hukum islam, yaitu hal yang mengatur hubungan antar manusia dalam masyarakat berkenan dengan kadaan dan kewajiban. Berbagai bentuk muamalah yang dapat membantu aktivitas manusia salah satunya yaitu jual beli. Firman Allah :

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“...dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...” (QS. Al-Baqarah [2]: 275)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa islam telah memberikan aturan, sebagaimana rukun dan syarat jual beli yang dilarang maupun di perbolehkan. Dalam penerapannya memiliki dampak dan manfaat bagi pihak yang melakukannya. Pinsip dasar dan kaidah muamalah dinamakan riba.

Penerbit atau penyedia uang elektronik di Indonesia pun beragam seperti *e-money* yang merupakan produk dari Bank Mandiri, Brizzi yang merupakan produk dari BRI, *Tapcash* yang merupakan produk dari BNI, Flazz yang merupakan produk dari BCA, Go-pay yang merupakan produk dari Go-jek, DANA, OVO, dll. Kemunculan e-wallet lainnya menjadikan persaingan yang ketat bagi DANA, sesuai presentase peringkat yang dirilis oleh *Fintech Report 2020* pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa DANA menduduki peringkat ketiga setelah Go-pay dan OVO, hal ini menandakan bahwa DANA masih dapat bersaing dengan penyedia uang elektronik lainnya.



Sumber: Ariq Naufal (2020) Dari Gopay sampai Dana, Pemain Lokal Dominasi Pasar Dompot Digital <http://news.gunadarma.ac.id/2020/08/dari-gopay-sampai-dana-pemain-lokal-dominasi-pasar-dompot-digital/> diakses 24 Agustus 2020

Gambar 1. 1
Data Pengguna Digital Wallet Tahun 2020

Gambar di jelaskan DANA yang muncul pada tahun 2020 berada di posisi tiga besar. Tentu untuk bertahan pada posisi tiga besar tidak mudah bagi DANA, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan jumlah pengguna. Vincent Henry Iswaratio, selaku CEO DANA memulai pengenalan DANA dengan tagline “Apapun transaksinya selalu ada DANA #GANTIDOMPET”. *Tagline* tersebut menjadi suatu komitmen DANA sebagai dompet digital yang dapat digunakan penggunanya untuk melakukan transaksi apapun sehingga memudahkan penggunanya untuk membayar tanpa menggunakan uang tunai. Selain

memudahkan penggunaannya, pihak pemerintah juga tidak perlu khawatir aliran dana mengalir ke luar negeri, karena DANA merupakan salah satu *e-wallet* asuhan Indonesia yang menggunakan bank domestik dalam melakukan transaksinya. di sisi lain, tujuan dibentuknya DANA adalah sebagai infrastruktur transaksi pembayaran non-tunai dan non-kartu yang mengedepankan kemudahan, fleksibilitas, kecepatan, dan jaminan keamanan.

Sudah banyak pelanggan yang menggunakan sarana transaksi menggunakan aplikasi DANA baik muslim maupun non muslim yang mempunyai daya tarik terhadap pelanggan agar menggunakan sarana dalam melakukan pembayaran secara elektronik. Menurut Badri, (2020) menemukan bahwa dompet digital daerah di masyarakat Kota Pekanbaru sangat aktif, sehingga munculnya manfaat dan memiliki keunggulan terhadap aplikasi dompet digital. Sekitar 68 % pengguna dompet digital. Meski demikian intensitas penggunaan aplikasi dompet digital di wilayah kota pekanbaru belum tinggi, karena separuh dari memilih menggunakan uang tunai ketika bertransaksi dengan pembayaran tunai non tunai. Adapun presentase pengguna aplikasi dompet digital di Kota Pekanbaru yaitu DANA, GoPay, dan OVO secara umum tiga peringkat atas di indonesia.

Berkat adanya Aplikasi dompet digital sangat memudahkan dan membantu masyarakat menggunakan transaksi. Di indonesia pengguna dompet digital tidak hanya diminati oleh masyarakat non-muslim saja tetapi muslim juga banyak menggunakan dompet digital. Menurut (Muhammad, 2020) penggunaan non-muslim dompet digital bermanfaat untuk melaksanakan kegiatan ekonomi, sebagai masyarakat non-muslim membeli suatu produk atau jasa untuk memenuhi

kebutuhan pokoknya. Setiap masyarakat bebas mengatur diri sendiri dan bebas bersaing untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kemampuannya yang tidak terikat dengan siapapun. Dapat kita pahami dalam prinsip-prinsip dari sistem ekonomi konvensional adalah *freedom*, kebebasan prinsip ini menjadikan individu berfikir rasional dan menganggap keagamaan tidak relevan untuk memahami masalah *socio-ekonomi*, *Self Interest* setiap manusia memiliki kebutuhan untuk memenuhi kepentingan pribadi, *Materiabilitas* prinsip yang menepatkan materi sumber kebahagiaan dan kepuasan.

Sedangkan menurut Muhammad (2020) terhadap penggunaan dompet digital bermanfaat untuk melakukan kegiatan yang baik dan jauh dari sesuatu yang diharamkan untuk memenuhi kebutuhan baik jasmani maupun rohani sehingga mampu memberikan nilai kesejahteraan sebagai hamba Allah SWT atau mendapatkan kebahagiaan di dunia dan akhirat. Setiap masyarakat muslim yang menggunakan dompet digital yang berpegang teguh pada ketentuan prinsip keadilan, kesederhanaan, kemurahan hati dan moralitas yang sesuai syariat Islam. Pengguna dompet digital Terdapat berbagai faktor menjadi alasan menggunakan dompet digital baik non-muslim maupun muslim yang ada di Indonesia yang diantaranya, faktor agama, keuntungan, kepercayaan, tingkat keamanan, pelayanan, dan lainnya.

Menurut badri (2020) Masyarakat menggunakan dompet digital DANA karena lebih mudah dan praktis serta memberikan pengguna keuntungan bertransaksi menggunakan Aplikasi DANA. Pada aplikasi Dana termasuk paling banyak pengguna di wilayah Kota Pekanbaru. Hal ini sudah dapat membuktikan

bahwa aplikasi pembayaran digital Aplikasi DANA ini mendapatkan responden yang positif di masyarakat muslim, dapat dilihat dari beberapa testimoni masyarakat muslim yang menggunakan Aplikasi DANA di wilayah Kota Pekanbaru yaitu :

“T.Syahri, 22 Tahun saya pengguna Aplikasi DANA sejak 2 tahun terakhir Alhamdulillah selama saya menggunakan Aplikasi DANA sangat membantu saya untuk melakukan transaksi, fitur di dalamnya juga bagus, Keamanan transaksi juga bisa di andalkan. Mungkin untuk kedepannya lebih baik lagi”

“Refi Rindyani, 20 Tahun, menurut saya Aplikasi DANA sangat membantu saya melakukan pembelian atau pembayaran kebutuhan pribadi seperti Pulsa, Token, Listrik dan pembayaran lain. Aplikasi dana juga mempermudah saya melakukan Transaksi ke Bank lain.”

“Monica Safitri, 29 Tahun menurut saya Aplikasi DANA sangat baik, dan layanan yang di berikan kepada saya sangat memuaskan, Keamanan dari Aplikasi DANA sangat terjaga apalagi saya sudah terdaftar sebagai pengguna premium, sehingga dapat terjamin keamanan akun saya.”

“Azmi, 35 Tahun, Menurut saya Aplikasi DANA sangat memudahkan saya dalam bertransaksi apalagi saya sebagai pekerja kantor yang mempunyai waktu sedikit, sehingga tidak ada waktu saya untuk melakukan pembayaran secara tunai. Aplikasi dana juga memudahkan saya untuk menabung karena tidak ada potongan adminnya.”

Kualitas layanan adalah banyaknya fitur dan produk atau karakteristik layanan yang bergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Kotler & Keller, 2016). Semakin baik kualitas layanan aplikasi DANA akan menjadikan pengguna merasa kebutuhannya terpenuhi dengan adanya layanan yang baik tersebut, maka loyalitas pengguna otomatis meningkat. Kualitas layanan perspektif Islam bila ingin memberikan hasil usaha yang baik dan bukan yang buruk yang berupa pelayanan atau jasa hendaknya yang berkualitas, jangan memberikan yang tidak ada harga nilai kualitas kepada orang lain.

Kepercayaan adalah suatu kepercayaan terhadap kata-kata atau janji-janji yang diberikan oleh partner seseorang yang dapat dipercaya dan memenuhi semua syarat melangsungkan suatu hubungan Almana *et al.*, (2018). Kepercayaan pelanggan adalah rasa percaya yang tumbuh pada pihak pelanggan yang disebabkan oleh kalimat dan janji yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa atau produk yang dapat dipercaya, sehingga terjadi transaksi antara pelanggan dengan perusahaan.

Semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan maka akan mengakibatkan hubungan baik antara pelanggan dengan perusahaan yang dapat berlangsung lebih lama atau dengan kata lain, Kepercayaan yang tinggi pada aplikasi DANA akan menyebabkan loyalitas meningkat. Kepercayaan dalam bisnis Islam apabila ingin memberikan jasa atau produk yang dapat terpercaya dan akurat terhadap pelanggan, maka harus membeikan jasa atau produk yang baik. Allah juga mengkehendaki umat nya agar tidak boleh menghianati kepercayaan yang telah dibuat.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang disebabkan oleh tindakan membandingkan antara produk atau jasa dari apa yang pikirkan dengan apa yang diharapkan Zulkarnain *et al.*, (2020). Kepuasan terhadap seorang muslim dalam menjalankan bisnis merupakan Ibadah, kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa yang di peroleh dari kegiatan transaksi. Islam telah mengatur bagaimana menghasilkan produk yang berkualitas untuk pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas

Masyarakat Muslim pengguna Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) di Kota Pekanbaru” akan meningkatnya kepuasan pengguna aplikasi DANA akan menjadikan pengguna menginginkan terulangnya perasaan atau pengalaman tersebut, atau dengan loyalitas pengguna otomatis meningkat.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan DANA oleh masyarakat muslim di Kota Pekanbaru?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan DANA oleh masyarakat muslim di Kota Pekanbaru?
3. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan DANA oleh masyarakat muslim di Kota Pekanbaru?
4. Apakah kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, berpengaruh simultan terhadap loyalitas pengguna layanan DANA oleh masyarakat muslim di Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disampaikan diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna layanan DANA oleh masyarakat muslim di Kota Pekanbaru.
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna layanan DANA oleh masyarakat muslim di Kota Pekanbaru.

3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh pelanggan terhadap loyalitas pengguna layanan DANA oleh masyarakat muslim di Kota Pekanbaru.
4. Menguji dan menganalisis simultan pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna layanan DANA oleh masyarakat muslim di Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusuan masalah penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi layanan aplikasi DANA

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengguna layanan dana yaitu pentingnya membangun hubungan antara kepercayaan dan manfaat yang dirasakan terhadap pengguna aplikasi DANA.

2. Bagi Peneliti dan penelitian lain

Penelitian ini diharapkan peneliti memberi mendapat pengetahuan tambahan dan informasi terbaru dengan variabel yang sama. Sehingga dapat menambah wawasan tentang pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pengguna aplikasi DANA. Peneliti diharap memberi refrensi atau informasi untuk penelitian lain dan mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut kedalam dunia kerja, agar ilmu yang diperoleh bermanfaat.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan bacaan serta sebagai sarana bagi peneliti yang akan datang membandingkan dan

menggunakan sebagai bahan acuan atau referensi bagi mahasiswa yang mengambil topik yang serupa sebagai bahan penelitian.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Sub bab ini menjelaskan sistematika pada penulisan Skripsi kali ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan berisi uraian yang berisikan latar belakang yang akan diteliti oleh peneliti, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan pada penelitian ini

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian ini adalah rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, instrumen penelitian, pengukuran variabel, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran subyek, karakteristik responden analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan hasil analisis yang sudah dilakukan, dan juga membahas evaluasi mengenai saran dan keterbatasan dalam melakukan penelitian. Pada bab ini terdapat kesimpulan, keterbatasan dan saran.