

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa pandemi covid-19 melanda diindonesia, sistem pembayaran digital kini semakin meningkat dengan adanya pembayaran digital masyarakat dapat melakukan aktifitas secara online. Dengan hal ini pemerintah melakukan physical distancing untuk menghimbau masyarakat terutama mahasiswa untuk tetap belajar secara online dan membatasi aktivitas diluar rumah. Sistem pembayaran digital membantu mahasiswa lebih mudah dalam melakukan transaksi keuangan baik untuk pembayaran belanja secara online maupun transaksi lainnya tanpa harus keluar rumah.

Transaksi menggunakan e-wallet sudah ada sejak sebelum adanya pandemi covid-19, namun secara tidak kita sadari pada masa pandemi hingga sampai saat ini pengguna e-wallet semakin populer dan banyak diminati anak milenial seperti mahasiswa maupun umkm. Dalam hal ini e-wallet menjadi salah satu faktor yang memudahkan mahasiswa dalam melakukan segala aktifitas. Tidak hanya itu kepuasan fitur yang disediakan pada e-wallet dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa sebagai sistem pembayaran online maupun pembelian dan transaksi secara online.

Dalam pertumbuhan ekonomi pembayaran non tunai didukung untuk mendorong meningkatnya volume dan nilai pada transaksi non tunai sehingga memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi secara aman, cepat dan

efisien. E-wallet kini telah diterapkan di Indonesia sebagai uang elektronik yang menyediakan layanan online seperti pembayaran tiket kereta api, ojek online, mini market, online shop, pembayaran tol, dan membeli pulsa. Namun sebagian masih menggunakan uang cash sebagai alat transaksi. Dikarenakan adanya ketakutan dalam menggunakan e-wallet sebagai uang elektronik contoh terjadinya penipuan. Sehingga ada dari beberapa aplikasi e-commerce yang menyediakan fitur COD sehingga mahasiswa dapat menggunakan fitur tersebut sebagai pembayaran tunai ditempat.¹

Dengan adanya perkembangan teknologi digital tentunya memberikan manfaat bagi para penggunanya. Sebelum berkembangnya teknologi digital aktivitas transaksi hanya dapat dilakukan secara offline bertatap muka dan menggunakan uang tunai dalam melakukan pembayaran, namun seiring berkembangnya teknologi transaksi pembayaran dapat dilakukan secara online.²

Fenomena semakin banyak pengguna e-wallet ketika masa pandemi covid-19 menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai pengguna sudah menerima e-wallet untuk menunjang kegiatan mereka dalam melakukan transaksi sehari-hari. Kenaikan jumlah penggunaan e-wallet sejalan dengan meningkatnya minat masyarakat berbelanja online di e-commerce.³ Dari fenomena ini maka dianggap sebagai

¹Bank Indonesia, "Sistem Pembayaran Di Indonesia". <http://www.bi.go.id/sistempembayaran/di-indonesia/contents/default.aspx>

² Bayu, P., & Dewa, S. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Pengguna, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*.

³ Irma Yuliani dan Muhammad Amin, "Integrasi Perceived Security dan Promosi dalam Mendeteksi Perilaku Konsumsi Milenial Sorong di Era Digital: Sebuah Analisis Model UTAUT2," *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Volume 10, Nomor 1, (2022), 196.

suatu hal krusial karena terjadi perubahan baik perilaku maupun budaya masyarakat saat melakukan transaksi secara non tunai (*Less Cash Society*).⁴Istilah *Less Cash Society* (LCS) sendiri merupakan program Bank Indonesia dari tahun 2014 yang diberi nama Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) merupakan suatu gerakan yang dilakukan dengan tujuan menyadarkan masyarakat agar mau menggunakan sarana pembayaran non tunai.⁵ Selama ini Bank Indonesia telah berusaha untuk meningkatkan penggunaan non-tunai pembayaran kepada “*less cash society*” di Indonesia sehingga sistem pembayaran yang efisien dapat terwujud.⁶ Oleh karena hal tersebut, menjadi penting untuk lebih meningkatkan minat penggunaan e-wallet di masyarakat.

E-wallet atau dompet elektronik merupakan salah satu bentuk Fintech (*Finance Technology*) yang memanfaatkan media internet dan digunakan sebagai salah satu alternatif metode pembayaran. E-wallet muncul menawarkan lebih banyak kemudahan dengan teknologi terkini yang dapat diakses oleh semua kalangan, bahkan UMKM dapat menggunakan teknologi Dompet Digital. Indonesia saat ini memiliki generasi millennial, dimana kebanyakan remaja telah mengenal dan menggunakan teknologi. Alasan utama menggunakan E-wallet adalah karena praktis, mereka tidak perlu menyiapkan uang tunai saat bertransaksi.

⁴ Ardianto dan Azizah, “Analisis Minat Penggunaan Dompet Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya.”, *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, Volume 23, Nomor 01, (2021), 14.

⁵ Riska Widya Abiba dan Rachma Indrarini, “Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik (EMoney) Berbasis Server sebagai Alat Transaksi terhadap Penciptaan Gerakan Less Cash Society pada Generasi Milenial di Surabaya,” *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Volume 4, Nomor 1, (2021), 198.

⁶ Mifta Qoirun Nisa Arifin dan Shanty Oktavilia, “Analysis The Use of Electronic Money in Indonesia.” *Economics Development Analysis Journal*, Volume 9, Nomor 4, (2020), 365.

Sedangkan bagi UMKM, mereka tidak perlu menyediakan kembalian karena pembayaran pasti dilakukan dengan nominal yang sesuai. Akses terhadap internet telah dapat dinikmati hampir di setiap kalangan secara merata di seluruh penjuru negeri.

Tabel 1.1

E-wallet yang paling sering digunakan di Indonesia

Menurut Survei Ipsos di Asia Tenggara (2020)

No	Nama Aplikasi	Jumlah Pengguna
1	Shopeepay	34%
2	Ovo	26%
3	Gopay	17%
4	Dana	14%
5	Link Aja	8%

Sumber : Bank Indonesia

Dari tabel diatas, riset yang dilakukan oleh Ipsos di asia tenggara (2020) menjelaskan bahwa dompet digital yang paling sering dipakai di Indonesia dan menempati urutan pertama adalah Shopeepay sebesar 34% lalu diurutan ketiga adalah Gopay sebesar 17% dan urutan ke-empat adalah Dana sebesar 14%.⁷ Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Shopeepay, gopay dan dana banyak diminati dan menempati urutan pertama, ketiga dan keempat sebagai dompet digital yang

⁷ Bank Indonesia : Survei aplikasi dompet digital yang paling populer di kalangan masyarakat indonesia oleh ipsos di Asia Tenggara (2020)

paling banyak digunakan dibandingkan beberapa dompet digital lainnya seperti Ovo dan Linkaja. Sehingga pada tahun 2022 gopay berhasil platform dompet digital yang paling banyak digunakan oleh konsumen.⁸

E-wallet merupakan salah satu teknologi keuangan yang memiliki fungsi untuk menyimpan dana serta digunakan sebagai alat pembayaran non tunai dengan menggunakan jejaringan internet untuk mempermudah transaksi. Dengan adanya fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi e-wallet maka mahasiswa dapat memilih aplikasi e-wallet yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Penggunaan dompet digital sebagai pembayaran non tunai memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi dengan praktis dan menghemat waktu. Dompet digital merupakan sebuah aplikasi berbasis server yang dapat digunakan di handphone dan penggunaanya dapat menyimpan uang pada aplikasi tersebut tanpa harus membawa uang tunai. Bank Indonesia pun telah menerbitkan peraturan dalam PBI No. 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial. Dengan kemudahan dan fitur layanan yang diberikan membuat masyarakat Indonesia mulai beralih menggunakan pembayaran uang elektronik dibandingkan dengan pembayaran konvensional, sehingga penggunaan uang elektronik di Indonesia sangat besar jumlahnya dan terus meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa telah terjadi perubahan gaya hidup

⁸Devi Srihardianti “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Aplikasi Dompet Digital DANA”

masyarakat di era digital saat ini yang lebih memilih menggunakan sistem cashless.

Grafik 1.1

**Jumlah Nilai Transaksi Digital Di Indonesia
Dari Tahun 2017 Sampai Dengan Tahun 2021**



Sumber: www.asliri.id, 2022.

Berdasarkan data grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah nilai transaksi digital di Indonesia dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 122,89% dari Rp. 12,375 triliun dan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya hingga mencapai Rp. 305,435 triliun di tahun 2021. Dikutip dari kadata.co.id, menurut Bank Indonesia peningkatan transaksi uang elektronik tersebut didukung dengan maraknya belanja online selama pandemi karena kemudahan sistem pembayaran digital. Pertumbuhan transaksi pembayaran

digital di Indonesia didominasi oleh financial technology. Hal tersebut seiring dengan upaya negara untuk mencapai cashless society (Kadata.co.id, 2022).⁹

Tren e-wallet atau dompet digital di Indonesia semakin berkembang pesat. Banyak kemudahan yang diberikan dalam menggunakan dompet digital, sehingga membuat banyak masyarakat khususnya kaum milenial seperti mahasiswa memanfaatkan uang elektronik dalam kegiatan sehari-hari. Dengan meningkatnya jumlah nilai transaksi digital di Indonesia tentu saja terdapat beberapa faktor permasalahan dalam penggunaannya sehingga banyak terjadi diantara pengguna e-wallet yang mengalami kesusahan ketika terjadi kesalahan transfer dalam menggunakan e-wallet selain itu juga banyak kasus "penipuan yang digunakan oleh oknum" yang tidak bertanggung jawab dalam kasus ini perlu diterapkan keamanan yang lebih baik untuk para penggunanya dan juga perlu memahami kemudahan dan kemanfaatan fitur e-wallet sehingga mahasiswa merasa puas dalam menggunakannya.¹⁰

Persepsi kemudahan merupakan suatu tanggapan dalam pola pikir seseorang bahwa menggunakan suatu kemajuan teknologi akan mengurangi usaha baik waktu dan tenaga. Sehingga kemudahan ini berdampak baik bagi perilaku. Semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan sistem, maka semakin tinggi pula keputusan pengguna. Seseorang menilai bahwa puncak dari kemudahan

⁹Kadata.co.id. (2022, Desember 6). Retrieved from <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/624d36cc4e54e/transaksipembayaran-digital-di-ri-rp-305-t-fintech-sasar-luar-negeri>

¹⁰ Devi Srihardianti "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Aplikasi Dompet Digital DANA"

dapat digunakan semudah mungkin tanpa mempersulit para penggunanya.

Seorang percaya bahwa kemudahan dapat memberikan akses kenyamanan bagi penggunanya sama halnya seperti kemudahan yang terjadi pada sistem pembayaran non tunai melalui e-wallet . hal ini dapat berdampak pada perilaku seseorang yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi¹¹

Persepsi kemanfaatan dapat diartikan sebagai kepercayaan terhadap pengguna dalam kemajuan teknologi tersebut. Sehingga memberikan keuntungan bersama antar si pengguna dan pihak e-wallet. Sama halnya dengan adanya e-wallet dapat bermanfaat bagi seseorang. Persepsi kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Individu yang merasa semakin mudah menggunakan internet, akan merasa semakin mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Konsumen di internet akan melakukan pembayaran melalui e-wallet di market yang disediakan oleh pihak e-commerce karena adanya manfaat dari transaksi tersebut.¹²

Fitur layanan merupakan salah satu faktor dalam Produk Dompot Digital. Dompot Digital terdapat beberapa fitur layanan yang ada di aplikasi seperti pada

¹¹Arif Fakhrudin “Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah Penerbangan Di Masa Pandemi Covid-19”, Jurnal Manajemen Dirgantara No.1, Juli (2022) |

¹² Giga Bawa Laksana, Endang Siti Astuti & Rizki Yudhi Dewantara “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)” Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| No.2 September (2015)|

Go-pay. Kelengkapan Fitur layanan pada Go-Pay merupakan aplikasi yang dengan kemampuan teknologi dengan pertimbangan untuk melakukan transaksi dalam memfasilitasinya. Layanan ini tidak harus bertemu dengan customer service atau teller dan dalam penggunaannya harus dipertimbangkan dalam pengguna Go-pay melalui transaksi secara online maupun offline. Fasilitas yang dimiliki yaitu dengan fitur Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Fitur Top-Up, Transfer dan Withdraw (menarik uang ke rekening bank).¹³ Sedangkan fitur layanan pada shopeepay dapat melakukan transaksi dimarket e-commerce yang disediakan pada aplikasi tersebut, aplikasi shopeepay tidak hanya menyediakan fitur pembayaran e-wallet melainkan menyediakan fitur layanan yang memfasilitasikan penggunanya sebagai sistem pembelian secara online tidak harus bertemu langsung dengan pedagang tersebut serta dapat memesan makanan siap saji biasa disebut shopee food, terdapat fitur top up, transfer dan tarik tunai ke rekening bank. Begitu juga pada fitur layanan dana, dengan fasilitas yang dimiliki yaitu dengan fitur membeli pulsa, membayar listrik, membayar bpjs, dan fitur top up serta dapat transfer sesama dana maupun pada rekening bank yang berbeda, dana juga dapat melakukan isi ulang atau tarik tunai dana digerai alfamart terdekat tanpa harus bertemu dengan customer service atau teller dalam penggunaannya.

Berdasarkan data yang diberikan oleh bank indonesia (BI), terdapat 38 e-wallet yang telah mendapatkan lisensi resmi. Seiring dengan berkembangnya uang

¹³ Wawan Setiawan, Dede Sunaryo & Khorida AR “ Analisis Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Dompot Digital (shopeepay)”, DIGIBIS : Digital Business Jurnal Volume 1 No. 1 Januari 2022

elektronik, transaksi e-wallet diindonesia mencapai USD 1,5 miliar setara dengan Rp. 21 triliun (1 USD = Rp.14.222) Kemungkinan akan terus meningkat menjadi Rp. 355 triliun pada 2023. Aplikasi e-wallet dengan pengguna aktif bulanan terbanyak masih diduduki oleh pemain lokal yaitu gopay, dana, ovo, link aja, dan shopeepay.¹⁴

Kualitas pelayan merupakan salah satu harapan bagi pelanggan tentang seberapa baiknya kualitas yang diberikan kepada pelanggan pada saat menggunakan aplikasi e-wallet. Salah faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah keamanan dan kenyamanan yang dimaksud keamanan terhadap data pribadi pengguna yang diberikan kepada pihak e-wallet. Resiko terhadap data pribadi membuat pengguna percaya bahwa keamanan terhadap aplikasi e-wallet tidak disalah gunakan oleh pihak lain termasuk pihak e-wallet itu sendiri. Seperti pernyataan yang di jelaskan pada penelitian terdahulu pujianto pada tahun 2018 bahwa semakin tinggi tingkat keamanan maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan pengguna adalah tanggapan pengguna dalam melakukan penilaian terhadap pengguna dari produk e-wallet tersebut. Kepuasan utama seseorang membuka akun e-wallet adalah karena manfaat, praktis, dan dapat diterima secara umum menurut penelitan Hutami & Septyarini, pada tahun 2018. Dengan e-wallet tidak perlu menyiapkan banyak uang tunai saat bertransaksi. Sedangkan bagi

¹⁴BankIndonesia, "SistemPembayaranDiIndonesia".[Http://www.bi.go.id/sistempembayaran/diindonesia/contents/default.aspx](http://www.bi.go.id/sistempembayaran/diindonesia/contents/default.aspx)

pedagang (merchant), tidak perlu susah menyediakan kembalian karena pembayaran pasti disesuaikan dengan nominal yang tersimpan dalam akun e-wallet.

Pada masa pandemi covid 19 melanda indonesia, Pemerintah menghimbau mahasiswa untuk tetap dirumah saja dan tidak boleh melakukan aktivitas diluar rumah, sedangkan kebutuhan sehari-hari harus tetap terpenuhi. Hal tersebut yang membuat mahasiswa beralih untuk menggunakan dompet digital (e-wallet) dalam bertransaksi. Sehingga pertumbuhan pengguna dompet digital semakin meningkat disaat bencana pandemi Covid-19 melanda Indonesia. Dengan adanya dompet digital ini membuat mahasiswa lebih mudah untuk melakukan transaksi keuangan baik untuk pemabayaran belanja secara online maupun transaksi lainnya tanpa harus keluar rumah.¹⁵

Pada dasarnya indonesia merupakan mayoritas islam terbesar didunia sebab itu perlu kita terapkan sistem ekonomi syariah yang menjadi sumber hukum sesuai syariat islam dalam melakukan segala aktivitas perekonomian yang ada.¹⁶

Akibat kemajuan teknologi saat ini, ternyata jual beli tidak dapat dilakukan secara konvensional saja. Dalam Al-Qur'an, ekonomi bisnis yang berarti al-tijarah

¹⁵ Laela Nur Janah, & Supanji Setyawan. (2022). "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Dompet Digital Di Indonesia". *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 1(7), 709–716. Retrieved from <https://bajangjournal.com/index.php/JOEL/article/view/1463>

¹⁶Annisa Nur Ramadhani,Muhammad Iqbal Fasa, Suhart, "Analisis Metode Pembayaran Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada E-commerce: Tinjauan Perspektif Ekonomi islam", *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika* vol.15,No.01, Februari, (2022)

yang bermakna berdagang, berniaga, perdagangan, perniagaan kata ini disebutkan dalam Al-Qur'an sebanyak 8 kali.¹⁷

Islam tidak melarang kita dalam menggunakan kemajuan teknologi selagi tidak bertentangan dengan ajarannya. Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan bahwa manusia adalah seorang khalifah yang artinya seorang pemimpin.

Kemajuan teknologi juga di ciptakan karna akal manusia yang bermanfaat bagi sesama untuk menciptakan kemudahan dalam bertaransksi selagi tidak bertentangan dengan hukum-hukum islam. firman allah SWT :

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ

Terjemahannya :*“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu”.* (al- Baqarah 2: 185)¹⁸.

E-wallet atau dompet digital mempermudah segala aktivitas pembayaran secara online dalam pandangan islam khususnya pada sistem transaksi seacara online. Berdasarkan fenomena tersebut yang diperkuat dengan penelitian terdahulu (Research Gap) dari variabel independen yaitu kemudahan, kemanfaatan, fitur e-wallet terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel dependen.

¹⁷ Sains dan Kesehatan dalam Perspektif ekonomi islam 1 - 2022 Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam_ Universitas Islam Indonesia

¹⁸ Departemen Agama RI, Al-qur'an dan Terjemahannya (Bandung : Syaamil Quran, 2012).
h. 5

Tabel 1.2
Research Gap kemudahan terhadap
kepuasan pengguna e-wallet

	Hasil Penelitian	Penelitian dan Tahun
Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna E-wallet	Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna	- Marra dan Darista (2021)
	Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	- Esthiningrum dan Permatasari (2019)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Penelitian yang dilakukan oleh Marra dan Darista¹⁹ yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan menurut penelitian Esthiningrum dan Permatasari²⁰ menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

¹⁹ Darista, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO sebagai Alat Pembayaran E-Money," *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* Vol 9, No 1 (2021)

²⁰ Esthiningrum dan Permatasari (2019) dengan judul "Pendekatan Theory Reasoned Action (TRA) dan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Minat Transaksi Menggunakan e-money."

Tabel 1.3
Research Gap Kemanfaatan terhadap
kepuasan pengguna e-wallet

	Hasil Penelitian	Penelitian dan Tahun
Pengaruh Kemanfaatan terhadap Kepuasan Pengguna E-wallet	Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna	- Permadi dkk. (2020), - Rodiah & Melati (2020)
	Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	- Esthiningrum dan - Permatasari (2019)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Penelitian yang dilakukan Permadi dkk. Pada tahun 2020, Rodiah & Melati pada tahun 2020²¹ yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet. Namun hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Esthiningrum dan Permatasari pada tahun 2019²² dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa persepsi manfaat

²¹ Rodiah, Siti, Inaya Melati. (2020). "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet Pada Generasi Milenial Kota Semarang". *Journal of Economic Education and Entrepreneurship* 1(2):66-80.

²² Esthiningrum dan Permatasari (2019) dengan judul "Pendekatan Theory Reasoned Action (TRA) dan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Minat Transaksi Menggunakan e-money."

tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan dalam transaksi menggunakan e-money.

Tabel 1.4
Research Gap fitur e-wallet
Terhadap kepuasan pengguna

	Hasil Penelitian	Penelitian dan Tahun
Pengaruh Fitur terhadap Kepuasan Pengguna E-wallet	Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna	- Nurya Dina Abrilia - Tri udarwanto (2020)
	Tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	- Priambodo - Prabwani (2016)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Dalam penelitian Nurya Dina Abrilia & Tri Sudarwanto pada tahun 2020²³ memberikan hasil bahwa Fitur Layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan Dompot Digital. Berbeda Hasil dengan penelitian yang dilakukan oleh Priambodo

²³Dina, Nurya Abrilia & Tri Sudarwanto, 2020, Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet.

& Prabwani pada tahun 2016²⁴ menunjukkan bahwa Fitur Layanan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan Dompot Digital.

Berdasarkan dari Research Gap diatas yang menunjukkan inkonsisten hasil, dan permasalahan yang mendasari pada penelitian ini, maka penelitian menyimpulkan bahwa penelitian mengenai pengaruh kemudahan, kemanfaatan, fitur terhadap kepuasan pengguna e-wallet (dana,gopay dan shopeeday) dan analisis dalam perspektif ekonomi islam (survei pada mahasiswa uin raden fatah Palembang) masih belum konsisten hasilnya, sehingga masih terdapat peluang untuk diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis tertarik mengangkat sebuah topik penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Fitur Terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet (Dana,Gopay Dan Shopeeday) Dan Analisis Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Survei Pada Mahasiswa Uin Raden Fatah Palembang).**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan mahasiswa terhadap kepuasan pengguna e-wallet (dana, gopay dan shopeeday) ?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan mahasiswa terhadap kepuasan pengguna e-wallet (dana, gopay dan shopeeday) ?

²⁴Priambodo & Prabwani (2016), “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang).

3. Bagaimana pengaruh persepsi fitur e-wallet terhadap kepuasan pengguna e-wallet (dana, gopay dan shoepay) ?
4. Bagaimana analisis tinjauan perspektif ekonomi islam terhadap kemudahan, kemanfaatan ,fitur secara bersama-sama pada kepuasan pengguna e-wallet (dana, gopay dan shoepay) ?

C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan pada penelitian ini, maka perlu dibatasi ruang lingkupnya sehingga penelitian ini lebih efektif dan efisien. Adapun penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan,Fitur e-wallet terhadap kepuasan pengguna. Untuk objek penelitian ini adalah mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan e-wallet sedangkan informasi serta bahan digunakan dalam penelitian ini adalah data dokumentasi yang terkait topik pembahasan seperti buku, majalah dan jurnal dan juga penelitian terdahulu sebagai bahan referensi pada penelitian ini.

D. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan fokus penelitan diatas, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis persepsi kemudahan dalam transaksi jual beli mempengaruhi minat mahasiswa terhadap pengguna e-wallet (shoepay,dana dan gopay).
2. Menganalisis persepsi kemanfaatan dalam transaksi jual beli mempengaruhi minat mahasiswa terhadap pengguna e-wallet (shoepay,dana dan gopay).

3. Menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kemudahan, kemanfaatan Fitur pada kepuasan pengguna e-wallet (shopeepay, dana dan gopay).
4. Menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kemudahan, kemanfaatan Fitur secara bersama-sama pada kepuasan pengguna e-wallet (shopeepay, dana dan gopay) dalam perspektif ekonomi islam.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas, maka diharapkan hasil penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak, sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Dengan adanya penelitian, secara teoritis dapat mengetahui ilmu pengetahuan dalam perkembangan ekonomi syariah terutama mengenai minat mahasiswa terhadap kepuasan pengguna e-wallet dalam transaksi jual beli dalam perspektif ekonomi islam.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Program Studi Ekonomi Syariah. Penelitian ini merupakan media untuk merubah wawasan dan khasanah keilmuan bagi peneliti tentang bagaimana menulis karya ilmiah yang baik, guna sebagai bekal mengadakan penelitian dan karya ilmiah

selanjutnya,serta dapat menambah dan memperluas pengetahuan tentang transaksi menggunakan e-wallet dalam perspektif ekonomi islam.

b. Bagi prodi ekonomi syariah

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pemahaman mengenai transaksi menggunakan e-wallet terhadap jual beli dalam perspektif islam.

c. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan sebagai referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan baru pada penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran untuk mempermudah pembahasan dan memperjelas arah pembahasan maka penulis skripsi ini di sistematisasikan menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memuatkan latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas telaah pustaka, landasan teori, hipotesis, kerangka penelitian, pada bab ini menguraikan tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai model penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi konseptual variabel dan definisi operasional variabel instrumen penelitian yang digunakan dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas tentang hasil pengujian analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian Saran disampaikan untuk kepentingan pengembangan riset selanjutnya atau perbaikan terhadap hal-hal yang ditemukan sehubungan dengan hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait.