

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. *Theory Technology Acceptance Model (TAM)***

*Theory Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya pengguna teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. *Technology Acceptance Model* merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1980.

Berdasarkan Teori TAM, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan ialah faktor penentu utama dalam memperkirakan penerimaan pengguna pada pemanfaatan dan keuntungan teknologi dalam pekerjaan. Persepsi manfaat menjadi suatu konstruk keyakinan seseorang bahwa pemanfaatan suatu teknologi dapat mengembangkan kinerja mereka Dalcher dan Shine, pada tahun 2003.<sup>1</sup>

##### **2. Persepsi Kemudahan Pengguna**

###### **a. Pengertian Persepsi Kemudahan Pengguna**

Menurut Davis pada tahun 1989 persepsi kemudahan pengguna adalah suatu kegiatan yang dapat digunakan untuk memudahkan usaha baik waktu

---

<sup>1</sup> Tri Irawati1 , Elistya Rimawati2 , Nayu Ariloka Pramesti3 @is The Best: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise

dan tenang.<sup>2</sup> Kemudahan pengguna juga dapat didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa kemudahan dapat memberikan akses kenyamanan bagi pengguna sama seperti halnya yang terjadi pada pembayaran non tunai melalui e-wallet. Hal ini di artikan bahwa kemudahan pada pengguna fitur e-wallet membuat mahasiswa yakin dan percaya dengan adanya fitur tersebut dapat memberikan rasa nyaman dan aman menggunakannya sehingga e-wallet tersebut dapat dipercaya karna memberikan kesan yang baik bagi penggunanya dan mudah dimengerti.

#### **b. Indikator Kemudahan**

1. E-wallet mudah di pelajari, Suatu kondisi dimana pelaku usaha percaya bahwa penggunaan sistem baru yang baru dapat dengan mudah untuk dipelajari.
2. E-wallet bekerja dengan mudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna, Suatu kondisi dimana pelaku usaha percaya bahwa penggunaan sistem baru yang baru mudah untuk digunakan.
3. E-wallet mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna, Suatu kondisi dimana pelaku usaha percaya bahwa dengan menggunakan sistem baru akan menjadi individu yang terampil dalam penggunaan teknologi.

---

<sup>2</sup> Tri Irawati<sup>1</sup>, Elistya Rimawati<sup>2</sup>, Nayu Ariloka Pramesti<sup>3</sup> @is The Best: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise

4. E-wallet mudah dioperasikan, kondisi dimana sistem baru yang akan digunakan akan mudah dalam pengoperasiannya.<sup>3</sup>

### **3. Persepsi Kemanfaatan pengguna**

#### **a. Pengertian Persepsi Kemanfaatan Pengguna**

Menurut Davis pada tahun 1989 Persepsi Kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Thompson pada tahun 1991 menyebutkan bahwa individu yang merasa semakin mudah menggunakan internet, akan merasa semakin mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Pengguna teknologi akan melakukan pembayaran melalui e-wallet di marchat yang disediakan oleh pihak e-commerce karena adanya manfaat dari transaksi tersebut.<sup>4</sup> Hal ini dapat diartikan bahwa e-wallet dapat memberikan manfaat dari kelebihan-kelebihan fitur yang tersedia pada aplikasi e-wallet tersebut salah satunya sebagai fasilitas pembayaran yang paling nyaman serta memberikan kemudahan dalam mempersiapkannya tanpa memerlukan uang tunai dan dapat tarik tunai kapan saja yang diinginkan.

---

<sup>3</sup> Priambodo, Singgih dan Prabawani, Bulan (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Semarang), Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 5, pp. 1–9, Diakses 20 Juli 2018, dari [www.ejournal3-undip.ac.id](http://www.ejournal3-undip.ac.id).

<sup>4</sup>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)|Vol. 26 No. 2 September 2015| [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)

Menurut William & Tjokrosaputro, pada tahun 2021 persepsi yang ada atas manfaat yang telah dirasakan itu nantinya akan dibagi menjadi dua kategori:

1. Manfaat yang dirasakan penggunaannya dengan memperkirakan beberapa factor yang dapat dijadikan suatu pekerjaan nantinya akan dapat lebih mudah untuk dikerjakan, berguna serta dapat meningkatkan efektifitas dalam pekerjaan serta meningkatkan sebuah kinerja.
2. Manfaat yang akan dirasakan dengan dua perkiraan berupa suatu indikator kemanfaatan yang meliputi suatu dimensi yang lebih mudah, berguna serta dapat meningkatkan produktivitas. Adapun perkiraan yang kedua ini meliputi suatu dimensi peningkatan efektifitas dan pengembangan kinerja.<sup>5</sup>

#### **b. Indikator Kemanfaatan Pengguna**

1. Pengguna sistem mampu meningkatkan kinerja individu (*improves job performance*), Suatu keadaan dimana pelaku usaha akan mengalami peningkatan kinerja pekerjaan individu setelah menggunakan suatu sistem yang baru.
2. Pengguna sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu (*increases productivity*), Suatu kondisi dimana dalam penggunaan sistem baru akan memberikan peningkatan pada produktivitas suatu usaha di bandingkan dengan sebelum penggunaan sesuatu yang baru.

---

<sup>5</sup> Salsabila Rahma (2022). Pengaruh Kemudahan Pengguna, Manfaat, Risiko, dan Kepercayaan dalam Menggunakan E-Wallet (electronic wallet) di Yogyakarta (Studi Kasus: Pengguna E-Wallet ShopeePay di Yogyakarta)

3. Pengguna sistem mampu meningkatkan efektivitas (*enhances effectiveness*), Suatu keadaan dimana pelaku usaha akan mengalami peningkatan kinerja pekerjaan dan usahanya menjadi lebih efektif setelah menggunakan suatu sistem yang baru.
4. Pengguna sistem bermanfaat bagi individu (*the system is usefull*). suatu kondisi dimana dalam penggunaan suatu sistem yang baru akan memberikan dampak yang positif pada perkembangan suatu usaha yang dijalani.<sup>6</sup>

#### **4. Fitur E-wallet**

##### **a. Pengertian Fitur E-wallet**

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Sakti, pada tahun 2014 fitur merupakan sarana perusahaan untuk membedakan atau mendefinisikan dengan produk lain dari perusahaan pesaing.<sup>7</sup> Hal ini dapat diartikan bahwa e-wallet terdapat beberapa fitur layanan yang berbeda untuk menarik minat bagi penggunanya.

Menurut wijaya pada tahun 2018 menjelaskan e-wallet adalah media elektronik yang berbentuk server based dan digunakan sebagai alat pembayaran non tunai dengan menggunakan koneksi internet terlebih

---

<sup>6</sup> Priambodo, Singgih dan Prabawani, Bulan (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Semarang), Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 5, pp. 1–9, Diakses 20 Juli 2018, dari [www.ejournal3-undip.ac.id](http://www.ejournal3-undip.ac.id).

<sup>7</sup> Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

dahulu. Dengan adanya fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi e-wallet maka seseorang dapat memilih aplikasi e-wallet yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan

masing-masing. E-wallet artinya salah satu teknologi keuangan yang memiliki fungsi untuk menyimpan dana serta dapat dipergunakan untuk mempermudah transaksi.

Pada masa pandemi covid-19 lalu banyak bisnis e-commerce yang mempengaruhi masyarakat terutama mahasiswa sehingga mempermudah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menerapkan kebijakan pyhtical distancing oleh pemerintah. Dengan adanya e-commerce mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari tanpa keluar rumah. Selain itu juga e-commerce menjadi perhatian masyarakat indonesia selama masa pandemi hingga sekarang dan juga semakin banyaknya pengguna e-commerce karna aktivitas mahasiswa diluar rumah menjadi terbatas.<sup>8</sup> Sehingga kemudahan bertransaksi secara non tunai juga salah satu fasilitas yang ditawarkan dalam e-commerce berikut ini 3 aplikasi e-wallet populer yang menjadi objek penelitian ini sebagai berikut :

#### 1. DANA

Dana mulai dioperasikan pada 20 Juli 2016 oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Sebagai pendatang baru aplikasi dompet digital di

---

<sup>8</sup> Prosiding Konferensi Nasional Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia, Vol. 01, No. 01, (2021)

Indonesia, Dana langsung menunjukkan kegigihannya sebagai pioneer aplikasi dompet digital di Indonesia. Hal ini terbukti dengan pengguna aktif yang relatif stabil sejak 04 2018 hingga 02 2019. Dana merupakan aplikasi layanan dompet digital hasil kerjasama Antara Financial dan Emtek group yang secara resmi digunakan untuk transaksi di e-commerce Bukalapak melalui Buka Dompet. Dana merupakan platform pembayaran digital yang mempermudah mahasiswa dalam melakukan pembayaran secara non tunai melalui scan barcode maupun tranfer , dana juga mempermudah pengguna melakukan aktivitas diberbagai marchat online maupun offline, dana banyak digunakan pengusaha kecil sebagai pembayaran non tunai tidak hanya itu dana juga menyediakan tarik tunai yang tersedia di gerai alfamart.tidak hanya itu kelengkapan Kepuasan Fitur layanan pada aplikasi dana dapat dimanfaatkan mahasiswa dalam melakukan kebutuhan sehari-sahari seperti membeli token listrik ,pulsa , pdam , bpjs dan lain sebagainya.

## 2. Gopay

Gopay didirikan oleh PT Dompet Anak Bangsa yang mulai dioperasikan pada 29 september 2014. Gopay yang merupakan produk startup decacrorn pertama di Indonesia menjadi aplikasi layanan dompet digital dengan 90% pengguna aktif. Berdasarkan data Iprice 30% dari total transaksi e-money di Indonesia berasal dari Gopay. Pada tahun 2019, GoPay berhasil menyentuh angka transaksi sebesar USD 6,3 milliar

dengan total 70% didapatkan dari transaksi Go-Jek menggunakan Gopay sebagai metode pembayaran.<sup>9</sup>Gopay merupakan dompet digital yang bisa digunakan oleh customer maupun driver, dan juga sebagai alat pembayaran non tunai yang dapat digunakan dalam transaksi transformasi secara online. gopay awalnya khusus digunakan sebagai sistem pembayaran online untuk memesan transformasi seiring berkembangnya waktu gopay diperbarui sehingga dapat memesan makanan secara online, mengantarkan barang, top up dan lain sebagainya.<sup>10</sup>

### 3. ShopeePay

Shopee adalah sebuah situs e-commerce (elektronik komersial) yang didirikan oleh sebuah perusahaan di Singapura, SEA Group yang telah berdiri sejak 2009 oleh Forrest Li. Shopee pertama kali hadir di Singapura pada tahun 2015, dan sejak pada saat itu, Shopee melebarkan sayapnya ke berbagai negara di Asia, seperti Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Pada tahun pertama Shopee hadir, ia hanya mengusung sebagai marketplace consumer to consumer. Shopee mulai memasuki pasar Indonesia pada akhir Mei 2015, sedangkan Shopee baru mulai beroperasi di Indonesia pada akhir Juni 2015.

---

<sup>9</sup> Yuliawati, "Dompet Digital Saling Berebut Pasar" dalam amp diakses Sabtu, 02 Mei (2020).

<sup>10</sup> JURNAL MANAJEMEN - VOL. 13 (1) 2021, 26-36



Shopeepay merupakan salah satu dompet digital yang digunakan sebagai sistem pemabayaran non tunai dan menyimpan uang kembalian dari marchat shopee. Tidak hanya itu shopeepay juga menjadi salah satu sistem pembayaran online pada marchat ecommerce lain nya yang bekerjasama pada pihak shopee.<sup>11</sup>

#### **b. Indikator Fitur E-wallet**

Indikator fitur layanan menurut Ponn pada tahun 2008 yaitu:

1. Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa, Fitur layanan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan untuk mengakses informasi mengenai produk dan jasa yang akan digunakan.
2. Keberagaman layanan transaksi, Fitur layanan yang memiliki beragam layanan untuk mempermudah transaksi pengguna.
3. Keberagaman fitur, Beragamnya fitur yang disediakan oleh pihak E-wallet dapat membantu pengguna untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka.
4. Inovasi produk, Banyaknya fitur-fitur tambahan hasil inovasi menambah rasa minat pengguna menggunakan layanan m-banking.<sup>12</sup>

#### **c. Fitur E-wallet Dalam Perspektif ekonomi islam**

---

<sup>11</sup> Jurnal Komunika Vol. 17, No. 2, (2021)

<sup>12</sup> Poon, W. C. (2008). Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective. Journal of business & industrial marketing.

Kemajuan teknologi ini juga membawa perubahan besar bagi sistem pembayaran yang menghadirkan E-wallet sehingga dapat menyimpan uang secara digital. E-wallet juga berfungsi untuk melakukan pembayaran online di platform market e-commerce manapun yang telah berkerjasama dengan E-wallet tersebut. Pada dasarnya Indonesia merupakan mayoritas Islam terbesar di dunia sebab itu perlu kita terapkan sistem ekonomi syariah yang menjadi sumber hukum sesuai syariat Islam dalam melakukan segala aktivitas perekonomian yang ada.<sup>13</sup>

Akibat kemajuan teknologi saat ini, ternyata jual beli tidak dapat dilakukan secara konvensional saja. Dalam Al-Qur'an, ekonomi bisnis yang berarti al-tijarah yang bermakna berdagang, berniaga, perdagangan, perniagaan kata ini disebutkan dalam Al-Qur'an sebanyak 8 kali.<sup>14</sup>

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 diciptakan karena akal manusia yang bermanfaat bagi sesama untuk menciptakan kemudahan dalam bertaranski selagi tidak bertentangan dengan hukum-hukum Islam.

firman Allah SWT :

---

<sup>13</sup> Annisa 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

<sup>14</sup> Sains dan Kesehatan dalam Perspektif ekonomi Islam 1 – (2022) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam\_ Universitas Islam Indonesia

## يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ

Terjemahannya : “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu”. (al- Baqarah 2: 185).<sup>15</sup>

Tafsir al-mishbah menurut Prof. Quraish Shihab : (Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, (bulan) yang di dalamnya diturunkan (permulaan) al-Qur’an (sebagai) petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk (itu) serta pembeda (antara yang haq dan yang batil). Karena itu, barang siapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya di) bulan (itu), maka hendaklah dia berpuasa (pada bulan itu), dan barang siapa sakit atau dalam perjalanan (lalu dia berbuka), maka (wajiblah baginya berpuasa) sebanyak (hari yang ditinggalkan) pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagi kamu dan tidak menghendaki kesukaran bagi kamu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangan-(nya) dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepada kamu, supaya kamu bersyukur.<sup>16</sup> Maka E-wallet atau dompet digital mempermudah segala aktivitas pembayaran secara online boleh digunakan sesuai syariat islam yang berlaku Pada dasarnya tidak dipermasalahkan kalo islam memandang suatu perubahan sebagai sunahtullah. Terdapat beberapa akad pada e-wallet :

---

<sup>15</sup> Departemen Agama RI, Al-qur’an dan Terjemahannya (Bandung : Syaamil Quran, 2012).  
h. 5

<sup>16</sup> Tafsir al-mishbah menurut Prof. Quraish Shihab “Terjemahannya : “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu”. (al- Baqarah 2: 185).

1. Akad jual beli
2. Akad wadiah (titipan)
3. Akad Qardh (Pinjaman)
4. Akad ijarah (sewa menyewah)

## **5. Kepuasan Pengguna**

### **a. Definisi Kepuasan Pengguna**

Menurut Kotler arti dari kepuasan pengguna adalah tanggapan perasaan pengguna dalam melakukan penilaian terhadap pengguna dari produk.<sup>17</sup> Dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau pun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu hal. Kualitas layanan merupakan salah satu harapan bagi pengguna tentang seberapa baiknya kualitas yang diberikan kepada pengguna pada saat menggunakan aplikasi e-wallet. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah keamanan dan kenyamanan. Seperti pernyataan yang dijelaskan pada penelitian terdahulu pujianto pada tahun 2018 bahwa semakin tinggi tingkat keamanan maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Zeithaml dan Bitner berpendapat bahwa apabila konsumen merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali

---

<sup>17</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, manajemen pemasaran, terj. Bob Sabran, (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2009), hlm. 139.

menggunakan produk/jasa tersebut lagi maka itu disebut kepuasan pengguna<sup>18</sup>.

Day (dalam Tjiptono yang dikutip oleh Cut Putroe Yuliana di dalam skripsinya) berpendapat bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai”.

Pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan salah satu faktor yang menarik minat pengguna dalam menggunakan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak e-wallet.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna**

Dalam menentukan kepuasan pengguna terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Selain itu, faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga dan merek.<sup>19</sup>

Ekspektasi terhadap suatu kinerja produk atau jasa setelah pembelian atau menggunakan ini dapat berbentuk sebagai hasil pengaruh oleh berbagai faktor, seperti adanya pengalaman-pengalaman sebelumnya, iklan terhadap

---

<sup>18</sup> Etta Mamang Sangadji, Sopiah, Perilaku konsumen, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 181.

<sup>19</sup> Lailatus Sa'adah dan Abdullah Fajarul Munir, Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen, (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020), h. 5.

produk tersebut, komunikasi word-of-mouth dan lainnya. Apabila ekspektasi tersebut sesuai dengan yang diharapkan sebelum melakukan pembelian, maka dapat dikatakan pengguna puas. Namun, apabila ekspektasi setelah pembelian atau pengguna suatu produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.<sup>20</sup> Terdapat empat tipe ekspektasi yang biasa digunakan oleh konsumen dalam berbagai situasi konsumen, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. *Predictive expectation*, yaitu ekspektasi terkait kinerja yang dianggap oleh pengguna untuk diterima secara aktual selama pengalaman konsumsi.
2. *Normative expectation*, yaitu ekspektasi terkait kinerja yang dianggap oleh pengguna sebagaimana seharusnya diterima dengan berdasarkan pengalaman sebelumnya dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa.
3. *Ideal expectation*, yaitu ekspektasi terkait kinerja yang sangat diharapkan oleh pengguna diterimanya selama pengalaman konsumsi jika segala sesuatunya ideal
4. *Equitable expectation*, yaitu ekspektasi terkait kinerja yang dianggap oleh pengguna seharusnya diterima oleh konsumen atas biaya dan usaha yang

---

<sup>20</sup> Ibid, h. 5

telah dikeluarkannya demi membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa tertentu.<sup>21</sup>

### **c. Indikator Kepuasan Pengguna**

Menurut Kotler & Keller Pada tahun 2012 indikator kepuasan terdiri dari tiga bagian yaitu :

1. Kepuasan terhadap produk, Suatu keadaan dimana pelaku usaha akan mengalami peningkatan kinerja pekerjaan terhadap suatu produk yang disediakan oleh pihak e-wallet dan usahanya menjadi lebih efektif setelah menggunakan suatu sistem yang baru.
2. Proses pembelian, suatu kondisi dimana pengguna merasa puas saat melakukan proses pembelian terhadap layanan yang telah disediakan pihak e-wallet.
3. Pelayanan, Suatu keadaan dimana pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang di lakukan pihak e-wallet.

## **6. Analisis tinjauan pengguna e-wallet dalam perspektif ekonomi islam**

Kemudahan dan manfaat yang dirasakan saat memanfaatkan pembayaran digital berdampak pada gaya hidup masyarakat. Dimana saat ini masyarakat cenderung memiliki perilaku konsumtif, yaitu mengonsumsi secara berlebihan, sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan prinsip konsumsi Islam. Islam merupakan kepercayaan yang mengatur seluruh aspek kehidupan, termasuk

---

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran, & Strategi*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019), h. 92.n

cara manusia berperilaku untuk mencapai kebutuhan dasar yang sesuai ketentuan Al-Qur'an supaya mendapatkan berkah dalam hidup. Hal ini telah dinyatakan dalam Al-Qur'an Allah berfirman :

□ *يٰۤاَيُّهَا اٰدَمُ خُذُوْا زِيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا تُسْرِفُوْا اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ*

Artinya : *Wahai anak cucu Adam! Pakailah pakaianmu yang bagus pada setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, tetapi jangan berlebihan. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan. (Q.S Al-A'raf ayat 31).*<sup>22</sup>

Menurut tafsir Al-Mukhtashar / Markaz Tafsir Riyadh, di bawah pengawasan Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin Humaid (Imam Masjidil Haram) Wahai anak-anak Adam! Kenakanlah pakaian yang menutupi aurat dan mempercantik penampilan kalian, yaitu pakaian yang bersih dan suci, ketika kalian menunaikan salat dan melaksanakan tawaf. Makanlah dan minumlah apa saja yang baik yang dihalalkan oleh Allah, tetapi jangan berlebih-lebihan dan jangan melampaui batasan yang wajar dalam hal itu. Dan jangan beralih dari yang halal menuju yang haram. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas-batas yang wajar.<sup>23</sup>

Tafsir ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan dalam hal mengonsumsi makanan dan minuman. Karena

---

<sup>22</sup> Q.S Al-A'raf (31) "Wahai anak cucu Adam! Pakailah pakaianmu yang bagus pada setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, tetapi jangan berlebihan. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan."

<sup>23</sup> Tafsir Al-Mukhtashar / Markaz Tafsir Riyadh, di bawah pengawasan Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin Humaid (Imam Masjidil Haram) Referensi :<https://tafsirweb.com/2485-surat-al-araf-ayat-31.html>



sesuatu yang berlebihan akan mendatangkan penyakit dan bahaya. Jika dikaitkan dengan perilaku konsumsi islami bahwa pengguna E-wallet hendaknya menggunakan aplikasi tersebut untuk sesuatu hal yang sesuai dengan kebutuhannya bukan hanya untuk keinginan yang terlalu banyak dan menimbulkan mubadzir.

Dalam hal ini kita tidak boleh terpengaruh terhadap suatu hal yang berlebihan pada penggunaan E-wallet dapat menyebabkan terjadinya sesuatu hal yang melanggar ajaran agama islam. ketika kita menggunakan e-wallet kita akan terpengaruh untuk mendapatkan fasilitas yang disediakan pihak e-wallet dengan menyediakan berbagai macam promo menarik seperti voucher diskon, cashback dan juga biaya gratis ongkir serta menyediakan Kepuasan Fitur payllater yang dilarang dalam perspektif ekonomi islam ketika berlebihan saat menggunakannya.

Dengan itu kemudahan yang diberikan oleh pihak e-wallet dapat kita manfaatkan secara secukupnya tidak berlebihan dalam berbelanja online menggunakan metode pembayaran digital karna berlebihan dapat menghancurkan kehidupan kita yang melanggar apa yang dilarang dalam ajaran agama islam. Yang perlu diperhatikan dalam menggunakan e-wallet dalam perspektif ekonomi islam, teori ekonomi tidak hanya tentang konvensional adapun syariah yang mengatur sistem perekonomian sesuai dengan konsep” islam yang berlaku.

Terutama untuk transaksi jual beli diantaranya jual beli online hukumnya dianggap sah seperti jual beli konvensional, pembayaran dengan transfer juga diperbolehkan apabila sudah jelas nominalnya (tidak ada unsur gharar), harus cermat ketika akan menggunakan fitur penundaan pembayaran (pay later) karena seringkali kali penggunaan fitur ini dianggap bermakna riba karena harga barang saat dibayar lunas dan dibayar dengan sistem cicil berbeda jumlahnya sehingga tidak ada pemberitahuan maupun kesepakatan tentang penambahan harga barang dalam cicilan. Jika pembeli ingin membeli barang terlebih dahulu maka harga barang harus diketahui konsumen sejak melakukan proses pembelian dan praktik pembayaran dengan menunda bayar dibolehkan jika harga barang masih umum (sesuai dengan kondisi pasar). Pada dasarnya hukum menggunakan e-wallet ini tergantung dari diri kita pribadi yang dapat menilai mana yang halal dan mana yang haram. Namun sebagai umat islam kembali lagi ke akad , memahami nilai-nilai riba . dalam hal ini kita harus pelajari lebih dalam tentang riba agar terhindar dari kesalah pahaman. E-wallet juga memberikan inovasi agar memudahkan kita dalam belanja online sehingga praktis tidak perlu membawa uang cash. Pemakaian e-wallet sebagai transaksi jual beli di perbolehkan sah-sah saja namun sesuai dengan syariat yang di tetapkan htidak melanggar aturan islam. Menurut Ancok (dalam Adhim, 2009) dimensi religiusitas terbagi atas 5 , yaitu:

1) Keyakinan, yang berisi pengharapan-pengharapan dimana orang religiusitas berpegang teguh pada pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran doktrin-doktrin tersebut.

2) Praktik Agama, dimensi ini mencakup perilaku pemujaan, ketaatan dan hal-hal yang dilakukan orang untuk menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianutnya

3) Pengalaman, berisikan dan memperhatikan fakta bahwa semua agama mengandung pengharapan-pengharapan tertentu, meski tidak tepat jika dikatakan bahwa seseorang yang beragama dengan baik pada suatu waktu akan mencapai pengetahuan subjektif dan langsung mengenai kenyataan terakhir.

4) Pengetahuan Agama, dimensi ini mengacu kepada harapan bahwa orang-orang yang beragama paling tidak memiliki sejumlah minimal pengetahuan mengenai dasar-dasar keyakinan, kitab suci dan tradisi-tradisi.

5) Pengamalan atau Konsekuensi, dimensi ini mengacu pada identifikasi akibat-akibat keyakinan keagamaan, praktik, pengalaman, dan pengetahuan seseorang dari hari ke hari. Sedangkan Menurut El-Menouar dan Stifung, indikator religius meliputi :

1). Kepercayaan

2). Ritual

- 3). Ketaatan
- 4). Pengalaman
- 5). Pengetahuan
- 6). Konsekuensi<sup>24</sup>

## **B. Telaah Pustaka**

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian-penelitian terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan kemudahan, kemanfaatan, fitur, dan kepuasan pengguna e-wallet yang telah diteliti pada berbagai penelitian terdahulu.

Guna mendukung penelitian dengan penelitian sebelumnya, berikut akan dibahas beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian yang berjudul pengaruh kemudahan, kemanfaatan, fitur terhadap kepuasan pengguna e-wallet (dana, gopay dan shopeepay) dan analisis dalam perspektif ekonomi islam (survei pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang).

Penelitian pertama dilakukan oleh Singgih Priambodo dan Bulan Prabawauyhni pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh persepsi manfaat, persepsi

---

<sup>24</sup> Diah Retno Sufi Fauziah, Edriana Pangestu, and Aniesa Samira Bafadhal, "Pengaruh Religius, Sertifikasi Halal, Bahan Produk Terhadap Minat Beli Dan Keputusan Pembelian, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 66, no. no 1 (2019) : 37-46

kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik (studi kasus pada masyarakat di kota Semarang)” dengan hasil persepsi kemudahan dan kemanfaatan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan layanan uang elektronik.<sup>25</sup>

Penelitian kedua dilakukan oleh Esthiningrum dan Permatasari pada tahun 2019 dengan judul “Pendekatan Theory Rasoned Action (TRA) dan Technology Acceptance Model (TAM) dalam minat transaksi menggunakan e-money” dengan hasil persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat transaksi menggunakan e-money.<sup>26</sup>

Penelitian ketiga dilakukan oleh Kim, J. pada tahun 2019 “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Diskon, dan Cashback, terhadap Konsumsi Mahasiswa Menggunakan E-wallet” dengan hasil persepsi kemudahan dalam menggunakan layanan e-wallet serta persepsi manfaat memiliki pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap presentase konsumsi mahasiswa dalam menggunakannya.<sup>27</sup>

Penelitian keempat dilakukan oleh Permadi dkk pada tahun 2020 “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital OVO di Kota Mataram” dengan hasil persepsi manfaat dan persepsi

---

<sup>25</sup> Singgih Priambodo dan Bulan Prabawauyhni (2016) dengan judul “Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik (studi kasus pada masyarakat di kota Semarang)”

<sup>26</sup> Esthiningrum dan Permatasari (2019) dengan judul “Pendekatan Theory Rasoned Action (TRA) dan Technology Acceptance Model (TAM) dalam minat transaksi menggunakan e-money” Seminar Nasional dan Call For Paper Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif di Era 4.0

<sup>27</sup> Kim, J. (2019) “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Diskon, dan Cashback, terhadap Konsumsi Mahasiswa Menggunakan E-wallet”

kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan dompet elektronik.<sup>28</sup>

Penelitian kelima dilakukan oleh Rosma pada tahun 2021 “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kegunaan, Persepsi Risiko dan Norma Subjektif Terhadap Minat Menggunakan Gopay” dengan hasil persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan dompet elektronik Go-Pay.<sup>29</sup>

Penelitian keenam dilakukan oleh Dina, Nurya Abrilia & Tri Sudarwanto, pada tahun 2020 “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet” dengan hasil fitur layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada minat menggunakan terhadap aplikasi DANA di Surabaya.<sup>30</sup>

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Dede Sunaryo & Khorida AR pada tahun 2022 “Analisis fitur layanan dan keamanan terhadap penggunaan dompet digital

---

<sup>28</sup> Permadi dkk (2020) “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital OVO di Kota Mataram” JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora) Volume 6 Nomor 1, Juni 2020 (PP. 54-61)

<sup>29</sup> Rosma (2021) “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kegunaan, Persepsi Risiko dan Norma Subjektif Terhadap Minat Menggunakan Gopay”

<sup>30</sup> Dina, Nurya Abrilia & Tri Sudarwanto, (2020) “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet”, Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Volume 8 No 3 Tahun 2020 ISSN 2337-6078

(shopee pay)” dengan hasil fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dompet digital<sup>31</sup>

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Rodiah & Melati pada tahun 2020 “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang” dengan hasil persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet.<sup>32</sup>

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Risma Weti Aprilia & Dewi Noor Susanti pada tahun 2022 “Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen” dengan hasil kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.<sup>33</sup>

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Gita Nadia & Driya Wiryawan pada tahun 2022 “Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap niat penggunaan e-wallet shopeepay (studi pada pengguna shopeepay di bandar

---

<sup>31</sup> Dede Sunaryo & Khorida AR (2022) “Analisis fitur layanan dan keamanan terhadap penggunaan dompet digital (shopee pay)”, DIGIBIS: Digital Business Journal Volume 1 No. 1 Januari 2022

<sup>32</sup> Rodiah & 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) (2020)

<sup>33</sup>Risma Weti Aprilia & Dewi Noor Susanti (2022) “Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen” Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 4(3) Juni 2022

lampung)” dengan hasil Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan pada E-wallet ShopeePay.<sup>34</sup>

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil
1	Singgih Priambodo dan Bulan Prabawauyhni (2016) <sup>35</sup>	Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik (studi kasus pada masyarakat	Sama-sama menggunakan variabel persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan membahas tentang e-wallet. Menggunakan teori TAM	Menggunakan variabel fitur e-wallet dalam analisis perseptif ekonomi islam	persepsi kemudahan dan kemanfaatan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan layanan uang elektronik.

<sup>34</sup>Gita Nadia & Driya Wiryawan (2022) “Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap niat penggunaan e-wallet shopeepay (studi pada pengguna shopeepay di bandar lampung)”, Jurnal Manajemen Bisnis Islam Volume 3, No 2(2022)

<sup>35</sup>Singgih Priambodo dan Bulan Prabawauyhni (2016) ”Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik (studi kasus pada masyarakat dikota Semarang)”



		dikota Semarang)			
2	Esthiningrum &Permatasari (2019) <sup>36</sup>	Pendekatan Theory Rasoned Action (TRA) dan Technology Acceptance Model (TAM) dalam minat transaksi menggunakan e-money	Sama-sama menggunakan n teori TAM, Membahas tentang pembayaran non tunai variabe penelitian kemudahan dan kemanfaatan	Menggunakan n variabel fitur e-wallet dalam analisis perspektif ekonomi islam	persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat transaksi menggunakan e-money.
3	Kim, J. (2019) <sup>37</sup>	Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Diskon, dan Cashback, terhadap Konsumsi	Sama-sama menggunakan n variabel kemudahan dan kemanfaatan dan	Menggunakan n variabel fitur e-wallet terhadap kepuasan pengguna dalam	persepsi kemudahan dalam menggunakan layanan e- wallet serta persepsi

<sup>36</sup> Esthiningrum &Permatasari (2019) “Pendekatan Theory Rasoned Action (TRA) dan Technology Acceptance Model (TAM) dalam minat transaksi menggunakan e-money”

<sup>37</sup> Kim, J. (2019) “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Diskon, dan Cashback, terhadap Konsumsi Mahasiswa Menggunakan E-wallet”

		Mahasiswa Menggunakan E-wallet	membahas tentang e-wallet	analisis perseptif ekonomi islam	manfaat memiliki pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap presentase konsumsi mahasiswa dalam menggunakannya.
4	Permadi dkk (2020) <sup>38</sup>	Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan	Sama-sama menggunakan variabel persepsi manfaat dan kemudahan dan membahas e-	Menggunakan variabel fitur e-wallet terhadap kepuasan pengguna dan mwmbahas	persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap

<sup>38</sup> Permadi dkk (2020) "Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO di Kota Mataram"

		Dompet Digital OVO di Kota Mataram	wallet / dompet digital	tentang Gopay, Dana dan shopeepay dalam analisis perseptif ekonomi islam	minat menggunakan dompet elektronik
5	Rosma (2021) <sup>39</sup>	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kegunaan, Persepsi Risiko dan Norma Subjektif Terhadap Minat Menggunakan Gopay	Sama-sama menggunakan variabel persepsi manfaat dan kemudahan serta membahas e-wallet gopay	Menggunakan variabel fitur e-wallet terhadap kepuasan pengguna dan menggunakan objek dana dan shopeepay, menggunakan	persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan dompet elektronik

<sup>39</sup>Rosma (2021) "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kegunaan, Persepsi Risiko dan Norma Subjektif Terhadap Minat Menggunakan Gopay"

				teory TAM dalam perspektif ekonomi islam	Go-Pay.
6	Dina, Nurya Abrilia & Tri Sudarwanto, (2020) <sup>40</sup>	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet	Sama-sama menggunakan variabel kemudahan dan fitur terhadap pengguna e- wallet	Menggunakan variabel kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna e- wallet dalam analisis perseptif ekonomi islam	dengan hasil fitur layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada minat menggunakan terhadap aplikasi DANA di Surabaya
7	Dede Sunaryo & Khorida AR (2022) <sup>41</sup>	Analisis fitur layanan dan keamanan terhadap	Sama-sama menggunakan variabel fitur layanan	Menggunakan varibel kemudahan dan	dengan hasil fitur layanan berpengaruh positif dan

<sup>40</sup>Dina, Nurya Abrilia & Tri Sudarwanto, (2020) "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet"

<sup>41</sup>Dede Sunaryo & Khorida AR (2022) "Analisis fitur layanan dan keamanan terhadap penggunaan dompet digital (shopee pay)"

		penggunaan dompet digital (shopee pay)	terhadap penggunaan dompet digital shopeepay	kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna e-wallet gopay dan dana dalam analisis perspektif ekonomi islam	signifikan terhadap penggunaan dompet digital
8	Rodiah & Melati (2020) <sup>42</sup>	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi	Sama-sama menggunakan variabel kemudahan dan kemanfaatan terhadap pengguna e-wallet Dan	Menggunakan variabel fitur e-wallet terhadap kepuasan pengguna dalam analisis perspektif ekonomi	persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet

<sup>42</sup>Rodiah & Melati (2020) "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang"

		Milenial Kota Semarang	menggunakan teori TAM	islam	
<b>9</b>	Risma Weti Aprilia & Dewi Noor Susanti (2022) <sup>43</sup>	Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen	Sama-sama menggunakan variabel kemudahan dan fitur layanan terhadap pengguna e-wallet	Menggunakan variabel manfaat terhadap kepuasan pengguna e-wallet dalam analisis perspektif ekonomi islam	dengan hasil kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.
<b>10</b>	Gita Nadia & Driya Wiryawan (2022) <sup>44</sup>	Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap niat	Sama-sama menggunakan variabel persepsi kemudahan terhadap	Menggunakan variabel kemanfaatan ,fitur terhadap kepuasan	Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan

<sup>43</sup>Risma Weti Aprilia & Dewi Noor Susanti (2022) “Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen”

<sup>44</sup>Gita Nadia & Driya Wiryawan (2022) “Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap niat penggunaan e-wallet shopeepay (studi pada pengguna shopeepay di bandar lampung”

		penggunaan e-wallet shopeepay (studi pada pengguna shopeepay di bandar lampung	pengguna e-wallet shopeepay	pengguna e-wallet dalam analisis perspektif ekonomi islam	pada E-wallet ShopeePay.
<b>11</b>	Teresia Miranti Kesumastuti 2020 <sup>45</sup>	The Process of Adoption Interest in Using Digital Wallet in Central Jakarta (Case Study on Go-Pay Users)	Sama-sama menggunakan variabel pengguna e-wallet Go-Pay	Menggunakan variabel kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna e-wallet dalam analisis perseptif ekonomi islam	Dengan memahami tahapan minat adopsi penggunaan dompet digital khususnya pada GO PAY dari GO-JEK, maka dapat dilihat dari

<sup>45</sup> Teresia Miranti Kesumastuti 2020 “The Process of Adoption Interest in Using Digital Wallet in Central Jakarta (Case Study on Go-Pay Users)” Volume 7

					proses awal sehingga GO-PAY menjadi pilihan utama.
12	Naufal Armanditya, Filda Rahmiati 2020 <sup>46</sup>	Use Intention Of Fintech Services For E-Wallet Users: An Examination With An Extended Technology Acceptance Model	Sama-sama menggunakan variabel persepsi kemudahan terhadap pengguna e-wallet dan menggunakan teori model TAM	Menggunakan variabel kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna e-wallet dalam analisis perseptif ekonomi islam	Berdasarkan temuan tersebut, risiko yang dirasakan berdampak negatif terhadap penerimaan dompet elektronik. Untuk mendapatkan lebih banyak

---

<sup>46</sup> Naufal Armanditya, Filda Rahmiati 2020 "Use Intention Of Fintech Services For E-Wallet Users: An Examination With An Extended Technology Acceptance Model"



					pengguna, peneliti menyarankan untuk mengurangi potensi risiko e-wallet aplikasi.
13	Candy Shellyna, Justyanita, Nathalia Kristiani 2022 <sup>47</sup>	E-wallet Adoption: Technology Acceptance Model and COVID-19	Sama-sama menggunakan variabel persepsi kemudahan terhadap pengguna e-wallet dan menggunakan teori model TAM	Menggunakan variabel kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna e-wallet dalam analisis perseptif ekonomi islam	Dalam penelitian ini PU dan PEU sama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap BI terhadap penggunaan ShopeePay di Kota Batam.

<sup>47</sup> Candy Shellyna, Justyanita, Nathalia Kristiani 2022 “E-wallet Adoption: Technology Acceptance Model and COVID-19”

14	Humairoh Humairoh, Mohammad Annas 2022 <sup>48</sup>	Tam Model: What Affects Gen Z Interest in the Use of e- Wallets	Sama-sama menggunakan variabel persepsi kemudahan terhadap pengguna e- wallet dan menggunakan teori model TAM	Menggunakan variabel kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna e- wallet dalam analisis perseptif ekonomi islam	Dari hasil evaluasi faktor dapat disimpulkan bahwa persepsian kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang luar biasa dan besar terhadap manfaat yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan penggunaan
----	---	---	---	--	--

<sup>48</sup> Humairoh Humairoh, Mohammad Annas 2022 “Tam Model: What Affects Gen Z Interest in the Use of e-Wallets”

						berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku menggunakan e-wallet
15	Felicia Koo Fendy Cuandra 2022 <sup>49</sup>	Analysis Of Factors Affecting International E-Wallet Use	Sama-sama menggunakan variabel pengguna e-wallet	Menggunakan variabel kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna e-wallet dalam analisis perseptif ekonomi islam		Hasil dari penelitian ini adalah manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif

---

<sup>49</sup>Felicia Koo Fendy Cuandra 2022 “Analysis Of Factors Affecting International E-Wallet Use”

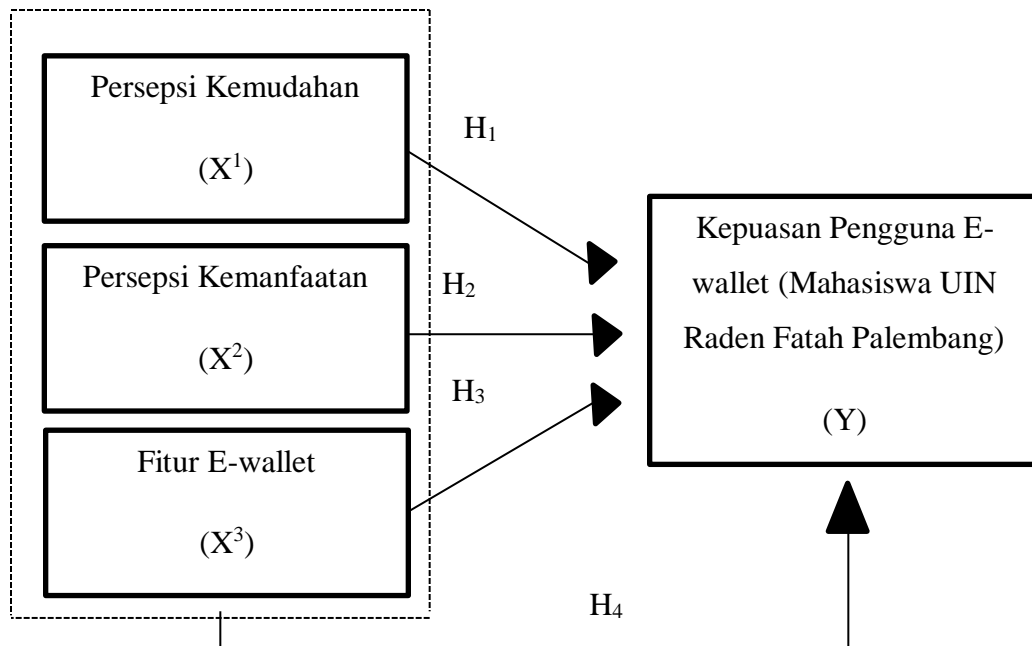
					niat perilaku dan penggunaan e-wallet.
--	--	--	--	--	---

*Sumber : Dikumpulkan dari berbagai jurnal*

### **C. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran pada penelitian ini terdiri dari pengaruh variabel independen terhadap dependen. Adapun variabel dependen pada penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel yaitu mahasiswa uin raden fatah Palembang yang menggunakan e-wallet (Y) sedangkan variabel independen terdiri dari tiga variabel yaitu persepsi kemudahan (X1), persepsi kemanfaatan (X2), Fitur e-wallet (X3). Kerangka pemikiran yang melandasi penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



#### **D. Pengembangan Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada faktor-faktor empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (Bandung : Alfabeta, 2014)

Berikut ini adalah hipotesis penelitian yang digunakan penelitian untuk mempertajam tujuan penelitian ini adalah :

**1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan mahasiswa terhadap kepuasan pengguna e-wallet (dana, gopay dan shopeepay)**

Menurut Davis pada tahun 1989 persepsi kemudahan pengguna adalah suatu kegiatan yang dapat digunakan untuk memudahkan usaha baik waktu dan tenaga. Hal ini di artikan bahwa kemudahan pada pengguna fitur e-wallet membuat mahasiswa yakin dan percaya dengan adanya fitur tersebut dapat memberikan rasa nyaman dan aman menggunakannya sehingga e-wallet tersebut dapat dipercaya karna memberikan kesan yang baik bagi penggunanya dan mudah dimengerti.

Persepsi kemudahan dapat didefinisikan sebagai tingkatan kepercayaan individu bahwa menggunakan sebuah teknologi akan terbebas dari usaha. Hal ini menggambarkan bahwa individu akan lebih suka untuk berinteraksi dengan teknologi baru jika mereka mempersiapkan bahwa usaha kognitif mereka relatif kecil menurut Venkatesh dan Morris pada tahun 2003.

Kemudahan pengguna juga dapat didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa kemudahan dapat memberikan akses kenyamanan bagi pengguna sama seperti halnya yang terjadi pada pembayaran non tunai melalui e-wallet. Menurut Hidayat et al., pada tahun 2017.

Penelitian yang dilakukan oleh Dina, Nurya Abrilia & Tri Sudarwanto,<sup>51</sup> pada tahun 2020 membuktikan bahwa persepsi kemudahan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Semakin tinggi kemudahan yang diterima pengguna maka semakin tinggi pula minat seseorang untuk terus menggunakan uang elektronik tersebut. Terkait dengan hal tersebut hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> = Persepsi kemudahan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna e-wallet.

## **2. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan mahasiswa terhadap kepuasan pengguna e-wallet (dana, gopay dan shopeepay)**

Menurut Davis pada tahun 1989 Persepsi Kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Hal ini dapat diartikan bahwa e-wallet dapat memberikan manfaat dari kelebihan-kelebihan fitur yang tersedia pada aplikasi e-wallet tersebut salah satunya sebagai fasilitas pembayaran yang paling nyaman serta memberikan kemudahan dalam mempersiapkannya tanpa memerlukan uang tunai dan dapat tarik tunai kapan saja yang diinginkan.

---

<sup>51</sup>Dina, Nurya Abrilia & Tri Sudarwanto, (2020) "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet"

Menurut *Techonology Acceptance Model* persepsi manfaat merupakan tingkatan kepercayaan individu untuk pemakaian teknologi bisa menaikkan kinerja dan minat memakinya.

Persepsi adalah proses penggambaran arti dunia dimana kita memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi informasi yang digunakan menurut Kotler 23 dan Keller, pada tahun 2016

Penelitian yang dilakukan oleh Rosma<sup>52</sup> pada tahun 2021 membuktikan bahwa Variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli konsumen. Terkait dengan hal tersebut hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub> = Persepsi manfaat berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna e-wallet.

### **3. Bagaimana pengaruh fitur e-wallet terhadap kepuasan pengguna e-wallet (dana, gopay dan shopeepay)**

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Sakti, pada tahun 2014 fitur merupakan sarana perusahaan untuk membedakan atau mendefinisikan dengan produk lain dari perusahaan pesaing. Hal ini dapat diartikan bahwa e-wallet terdapat beberapa fitur layanan yang berbeda untuk menarik minat bagi penggunanya. Dengan

---

<sup>52</sup>Rosma (2021) "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kegunaan, Persepsi Risiko dan Norma Subjektif Terhadap Minat Menggunakan Gopay"



adanya fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi e-wallet maka seseorang dapat memilih aplikasi e-wallet yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. E-wallet artinya salah satu teknologi keuangan yang memiliki fungsi untuk menyimpan dana serta dapat dipergunakan untuk mempermudah transaksi.

Menurut wijaya pada tahun 2018 menjelaskan e-wallet adalah media elektronik yang berbentuk server based dan digunakan sebagai alat pembayaran non tunai dengan menggunakan koneksi internet terlebih dahulu. Dengan adanya fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi e-wallet maka seseorang dapat memilih aplikasi e-wallet yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Schmitt pada tahun 2010 fitur merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik yang berbeda. Dengan adanya fitur memilih suatu produk untuk memilih produk yang diinginkannya. dan bagi seorang pemasar fitur adalah kunci penting bagi perusahaan agar mereka dapat membandingkan dengan produk pesaing lainnya.

Artinya dengan adanya Fitur Layanan yang semakin memudahkan akses pengguna maka akan meningkatkan jumlah pengguna Dompot Digital. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurya Dina Abrilia & Tri Sudarwanto pada tahun 2020, Heny Agustina pada tahun 2017, dan heny Kurnianingsih & Trisna Maharani pada tahun 2020, bahwa Fitur Layanan berpengaruh positif terhadap Dompot Digital. Terkait dengan hal tersebut hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H<sub>3</sub> = Fitur e-wallet berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna e-wallet.

**4. Bagaimana analisis tinjauan perspektif ekonomi islam terhadap kemudahan, kemanfaatan ,fitur pada kepuasan pengguna e-wallet (dana, gopay dan shopeepay)**

Kepuasan pengguna adalah salah satu faktor yang menarik minat pengguna dalam menggunakan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak e-wallet. Kepuasan pengguna yang disediakan pada fitur e-wallet bisa memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunanya adalah keamanan dan kenyamanan.

Menurut Lovelock & Wright pada tahun 2011, kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja layanan di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa.

Menurut Kotler dan Keller pada tahun 2012, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Dengan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Putri & Hastuti pada tahun 2017 , Putrianti dan Pradama pada tahun 2015, Faiza dkk pada tahun 2019, dan Wicaksono dkk pada tahun 2019 <sup>53</sup>mengenai Pengaruh persepsi mahasiswa terhadap kepuasan pengguna e-wallet pada transaksi jual beli dalam perspektif ekonomi islam? (Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang). Variabel kepuasan pengguna e-wallet berpengaruh positif dan signifikan terhadap transaksi jual beli online.

H4 = kepuasan pengguna berpengaruh secara positif terhadap transaksi jual beli dalam perspektif ekonomi islam

---

<sup>53</sup> Wicaksono dkk 2019 “Pembangunan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Menggunakan Rapid Application Development (RAD),3.”