

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Dompot Digital

2.1.1 Pengertian Dompot Digital

Dompot digital atau *e-Wallet* adalah aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai macam transaksi secara online.¹ Menurut Shuka dan Malhotra dompet digital setara dengan dompet fisik, dompet digital menyediakan penggunanya untuk menyimpan uang seperti pada akun bank yaitu pengguna harus membuat akun dengan penyedia dompet digital menggunakan kartu debit, kartu kredit, rekening bank, dll.²

Pengertian dompet digital atau *e-Wallet* berdasarkan peraturan Bank Indonesia No 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemasaran transaksi pembayaran, yaitu layanan elektronik untuk menyimpan data pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, yang mungkin juga berisi sarana yang diperlukan untuk melakukan pembayaran.³

Menurut pendapat Marc Hollander yang tertuang dalam tulisan Rahmadi Usman, dompet digital merupakan salah satu bentuk produk *e-Money*, yang mana bentuknya berupa kartu atau dapat juga disebut kartu prepaid dan biasanya

¹ Masduki Duryat, Tajudin Arifin, “Manajemen Program Literasi Digital Di Sekolah Madrasah”, (Yogyakarta: K-Media 2023) hal.85

² Rini Sulistyowati, Loria Sara Paais, Rifana Rina, “Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompot Digital” ISOQUANT, Vol 4, No 1 (UI 2020) hal.20

³ Peraturan Bank Indonesia, Nomor 18/40/Pbi/2016 “Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran” (Diakses pada tanggal 1 Juni 2024, pukul 21.00 WIT)

digunakan untuk transaksi secara elektronik. Akan tetapi seiring perkembangan jaman, *e-Money* tidak hanya berbentuk kartu, ada juga yang berbentuk software aplikasi yang dapat dipasang atau diinstal dalam sebuah ponsel, seperti halnya dompet digital yang sekarang banyak beredar.⁴

Dompet digital juga diartikan sebagai suatu bentuk teknologi yang memungkinkan individu untuk menyimpan, mengelola, dan menggunakan uang elektronik melalui perangkat digital seperti ponsel pintar, tablet, atau komputer. Dompet digital berfungsi sebagai pengganti fisik dari dompet konvensional yang biasanya digunakan untuk menyimpan uang tunai, kartu kredit, atau kartu debit.⁵

Sehingga berdasarkan definisi – definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa dompet digital adalah layanan penyimpanan uang secara elektronik sebagai alternatif transaksi non tunai. Dompet digital juga biasanya terhubung dengan rekening bank, *m-Banking* atau metode pembayaran lainnya dan dapat digunakan dalam berbagai transaksi seperti belanja online, transfer uang, pembayaran tagihan, hingga pembayaran pada toko yang menerima pembayaran digital.

⁴ Meinarini Catur Utami, “Implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Pemilihan E-Wallet untuk Mahasiswa”, Jurnal Ilmiah MATRIK, Vol. 21 No. 3, (Desember 2019) hal. 260

⁵ Suyanto, Mengenal Dompet Digital Di Indonesia (Serang Banten: CV.AA.RIZKY, 2023), hal. 1

2.1.2 Daftar Dompot Digital di Indonesia

Dilansir dari situs resmi Bank Indonesia, hingga bulan Desember 2019 terdapat 41 platform aplikasi dompet digital yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia, seperti yang telah dilihat pada tabel dibawah ini :⁶

Tabel 2.1
Lembaga Penerbit Dompot Digital di Indonesia

NAMA	NAMA PRODUK
PT Arjasa Pembayaran Elektronik	MYNT E-Money
PT Bank Central Asia Tbk	Sukuku
PT Bank CIMB Niaga	Rekening Ponsel
PT Bank DKI	Jakarta One (JakOne)
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Mandiri e-Cash
PT Bank Mega Tbk	Mega Virtual
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	UnikQu
PT Bank Nationalnobu	Nobu E-Money
PT Bank Permata	BBM Money
PT Bank Rakyat Indonesia Tbk	T Bank

⁶ Bank Indonesia, <https://www.bi.go.id>, (Diakses pada tanggal 12 Oktober 2023 pukul 10.00 WIT)

PT Finnet Indonesia	Finpay Money
PT Indosat Tbk	PayPro
PT Nusa Satu Inti Arta	DokuPay
PT Skye Sab Indonesia	Skye Mobile Money
PT Telekomunikasi Indonesia Tbk	Flexy Cash
PT Telekomunikasi Seluler	T-Cash
PT XL Axiata Tbk	XL Tunai
PT Smartfren Telecom Tbk	Uangku
PT Dompot Anak Bangsa	Gopay
PT Witami Tunai Mandiri	Truemoney
PT Espay Debit Indonesia Koe	Dana
PT Bank QNB Indonesia Tbk	Dooet
PT BPD Sumsel Babel	BSB Cash
PT Buana Media Teknologi	Gudang Voucher
PT Bimasakti Multi Sinergi	Speed Cash
PT Visionet Internasional	OVO

PT Inti Dunia Sukses	i-saku
PT Viritra Setosa Internasional	Paytren
PT Solusi Pasti Indonesia	Kaspro
PT Bluepay Digital Internasional	Blupay Cash
PT Ezeelink Indonesia	Ezeelink
PT E2Pay Global Utama	M-Bayar
PT Cakra Ultima Sejahtera	DUWIT
PT Airpay Internasional Indonesia	ShopeePay
PT Bank Sinarmas Tbk	Simas E-Money
PT Transaksi Arha Gemilang	OttoCash
PT Fintech Karya Nusantara	LinkAja
PT Ma Interactives Technologies	Zipay
PT Sarana Pactindo	PACCash
PT Datacell Infomedia	PAYDIA
PT Nezime Kreasi Indonesia	Netzme

Sumber : (Bank Indonesia: 2020)

Seiring dengan kemajuan teknologi dan transformasi digital, dompet digital telah menjadi bagian penting bagi kehidupan sehari – hari masyarakat Indonesia. sehingga membawa peluang besar untuk perkembangan dan kemajuan dompet digital di Indonesia. Adapun faktor – faktor yang membuat dompet digital di Indonesia sangat memiliki peluang yaitu ;⁷

- a. Persentase pengguna *smartphone* yang tinggi
- b. Pertumbuhan *e – Commerce*
- c. Kebutuhan akan transaksi non tunai
- d. Peningkatan inklusi keuangan
- e. Kolaborasi dengan instansi keuangan
- f. Peningkatan efisiensi transaksi dan pengelolaan keuangan
- g. Adopsi teknologi *fintech* yang cepat

Dengan melihat peluang dan manfaat yang ditawarkan oleh dompet digital, sangat penting bagi perilaku industry, pemerintah dan masyarakat untuk bekerja sama dalam mendorong adopsi dan pengembangan ekosistem dompet digital yang inklusif dan aman. Dengan kerja yang tepat, dompet digital memiliki potensi yang besar untuk membawa perubahan positif dalam kehidupan sehari – hari masyarakat Indonesia dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif di era digital.⁸

⁷ Suyanto, *Mengenal Dompet Digital Di Indonesia* (Serang Banten: CV.AA.RIZKY, 2023), hal. 11

⁸ Suyanto, *Mengenal Dompet Digital Di Indonesia*. hal. 14

2.1.3 Kelebihan dan Kelemahan Dompot Digital

Dompot digital tentu memberikan beberapa kelebihan maupun kelemahan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Kelebihan Dompot Digital

Transaksi menggunakan dompet digital memiliki banyak kelebihan yaitu transaksi menjadi mudah, cepat, praktis, dan efisien. Dengan menggunakan dompet digital masyarakat tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah banyak ketika bepergian karena itu berisiko yang akan menimbulkan kejahatan.⁹ Cukup mengisi saldo menggunakan masyarakat dapat dengan leluasa melakukan transaksi.

Banyak promo yang ditawarkan oleh dompet digital, berupa potongan harga dan *cashback* untuk setiap transaksi yang dilakukan. Setiap transaksi yang dilakukan dengan menggunakan *e-Wallet* bisa dilacak melalui history, jadi pengguna dapat memonitor berapa pengeluaran yang dilakukan untuk berbagai macam transaksi.¹⁰

Dompot digital dilengkapi teknologi keamanan dan sudah diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).¹¹ Selain itu pada saat bertransaksi akan diminta memasukan pin verifikasi terlebih dahulu, setelah itu scan QR pembayaran dan

⁹ Magareta Sharyl Kurniawan, Phan Oktavius Theo Andreas Riyadi, dkk, “Teknologi Keuangan Anak Muda” (Unika: Soegijapranata) hal 104

¹⁰ Widayat, “Problematika Penggunaan E-Money pada Transaksi Belanja Ritel” (Malang: Media Nusa Creative 2023) hal.25

¹¹ Erlangga Setyawan, Susoliwati, dkk “Voka Preneurship” (Malang: UB Press 2023) hal. 92

akan kembali diminta masukan pin. Verifikasi yang dilakukan untuk memastikan keamanan dari penggunaan dompet digital juga merupakan salah satu kelebihan.

b. Kelemahan Dompet Digital

Kelemahan penggunaan dompet digital adalah perlunya keterbukaan terhadap dompet digital. Pasalnya, masih banyak orang yang belum mengetahui atau memahami cara menggunakannya. Dompet digital juga belum bisa sepenuhnya menghilangkan penggunaan uang fisik, karena banyak tempat pembelian yang masih menggunakan uang fisik sebagai alat pembayaran jika terjadi gangguan pada layanan dompet digital. Terbatasnya Infrastruktur juga merupakan kelemahan dari dompet digital karena tidak semua tempat belanja menyediakan fasilitas pembayaran secara digital.¹²

Kekurangan dari dompet digital yaitu membuat penggunanya menjadi lebih konsumtif, saat banyak promo – promo menarik yang ditawarkan akan membuat penggunanya menjadi lebih konsumtif terlebih dompet digital yang fleksibel dapat secara leluasa melakukan transaksi dimana dan kapan saja tanpa adanya biaya tambahan.¹³

Batasan jumlah saldo juga menjadi kekurangan dari dompet digital, hal ini mengharuskan pengguna untuk sering – sering melakukan Top up atau pengisian

¹² Suci Marina Batubara, “Analisis Preferensi Penggunaan Uang Elektronik dalam Transaksi Ekonomi pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara”, Skripsi, (Sumatera Utara : Universitas Sumatera Utara, 2018) hal . 28-29

¹³ Magareta Sharyl Kurniawan, Phan Oktavius Theo Andreas Riyadi, dkk, “Teknologi Keuangan Anak Muda”, hal 105

ulang.¹⁴ keran itu juga membuat pengguna kurang leluasa untuk melakukan transaksi diatas jumlah tersebut. Kekurangan lain dari dompet digital yaitu tidak banyak merchant yang mendukung penggunaan dompet digita.

2.1.4 Kendala Fungsional Dompet Digital

Menurut Ram dan Sheth, kendala fungsional adalah kendala yang berhubungan langsung dengan inovasi itu sendiri. Tiga aspek keterbatasan fungsional terkait teknologi, khususnya dalam penggunaan dompet digital, adalah sebagai berikut:

a. Kendala Penggunaan (*usage barrier*)

Kendala penggunaan atau *usage barrier* mengacu pada kegunaan fungsional suatu inovasi yang mencakup dua aspek. Aspek pertama berkaitan dengan pengukuran apakah suatu produk atau jasa baru mudah atau sulit digunakan, dan aspek kedua mengacu pada seberapa besar perubahan yang dibutuhkan konsumen ketika menggunakan produk inovatif yang sebagian besar bertentangan dengan kebiasaan mereka.¹⁵

b. Kendala Nilai (*value barrier*)

Kendala nilai atau *value barrier* merupakan resistensi yang timbul terhadap penggunaan produk atau layanan inovasi yang tidak memenuhi persepsi pengguna untuk memberikan nilai tambah dengan memanfaatkan inovasi dibandingkan dengan produk atau layanan alternatif lainnya. Kendala nilai didasarkan pada nilai

¹⁴ Widayat, "Problematika Penggunaan E-Money pada Transaksi Belanja Ritel" hal.25

¹⁵ Tintin Suhaeni, "Analisis Hambatan Fungsional terhadap Adopsi Layanan Mobile Payment", Jurnal Administrasi Niaga (2020) hal.38

sebuah inovasi. Jika suatu inovasi menawarkan nilai kinerja yang tinggi dibandingkan produk atau layanan alternatif, tidak ada alasan bagi konsumen untuk beralih.

c. Kendala Risiko (*risk barrier*)

Konsumen yang sadar akan resiko menolak inovasi tersebut. Kendala risiko merupakan ketidakpastian tentang kemungkinan negatif dari penggunaan produk atau layanan tertentu. Kendala risiko atau *risk barrier* terdiri dari empat jenis risiko yaitu risiko fisik, risiko ekonomi, risiko fungsional, dan risiko sosial. Risiko fisik menggambarkan kenyataan bahwa suatu inovasi dapat merugikan seseorang, dalam hal inovasi teknologi. Risiko fisik mencakup kekhawatiran terhadap privasi dan data pribadi.

Risiko ekonomi berhubungan dengan harga yang dibayarkan untuk produk atau layanan baru yang meningkat ketika harganya tinggi. Selain itu, risiko fungsional mengacu pada fungsi inovasi yang menimbulkan kekuatan karena produk atau layanan tersebut relative baru sehingga tidak akan berfungsi dengan baik. Risiko sosial yang mencerminkan rasa takut dihakimi oleh orang lain ketika menggunakan produk atau layanan baru, namun risiko sosial dianggap kurang penting dalam konteks teknis.

2.1.5 Jenis – Jenis Transaksi Dompot Digital

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Dompot Elektronik, fitur-fitur untuk pembayaran yang dapat dilakukan dengan dompet digital yaitu :¹⁶

a. Pengisian Saldo (Top up)

Saldo dompet digital harus diisi ulang jika pengguna ingin menyelesaikan transaksi. Top up pada dompet digital dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dengan penyetoran uang tunai, di rekening bank, mobile banking atau melalui supermarket yang telah terafiliasi dengan dompet digital.

b. Pembayaran

Pada era teknologi 4.0 seperti sekarang, cara masyarakat melakukan pembayaran mengalami pergeseran ke arah yang lebih modern. Dompot digital memainkan peran penting dalam pembayaran yang lancar. Transaksi pembayaran dengan dompet digital dapat dilakukan di merchant yang menawarkan barcode QR.

c. Pembayaran Tagihan

Selain transaksi pembelian, dompet digital dapat digunakan untuk membayar tagihan rumah tangga seperti, tagihan listrik, air, internet, BPJS sampai dengan pembelian pulsa maupun tagihan aplikasi smartphone.

¹⁶ <https://peraturan.bpk.go.id> (Diakses pada tanggal 22 Juni 2024 Pukul 12.00 WIT)

d. Penyetoran Penerimaan Negara

Kementerian keuangan bekerja sama dengan penyedia dompet digital untuk memudahkan masyarakat membayar kewajibannya.. Tiga jenis pembayaran Penerimaan Negara yang bisa dilakukan lewat aplikasi dompet digital, yaitu pembayaran Pajak Online (DJP), Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) serta Bea Cukai (DJBC) seperti biaya perpanjangan paspor, penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru atau perpanjangan.Transfer uang.

Dompet digital juga dapat mentransfer dana atau uang, dari dompet digital ke akun teman lain, rekening bank maupun sebaliknya. Pengiriman uang tidak memakan waktu lama, cukup beberapa menit setelah pengiriman uang...

e. Tarik Tunai

Dimungkinkan juga untuk menarik uang atau uang tunai di dompet digital..Penarikan tersebut dapat dilakukan di merchant yang memiliki kemampuan menarik uang dari dompet digital.

Selain perusahaan layanan dompet digital dapat melakukan kegiatan keuangan di atas, saat ini mereka juga bekerja sama dengan platform investasi. Fungsi pembayaran dompet digital memungkinkan Anda berinvestasi emas, reksa dana, atau saham, yang sangat penting bagi seorang investor, terutama seorang pemula. Dengan membayar dengan dompet digital, investor semakin mudah dalam menginvestasikan dananya untuk membeli suatu produk investasi, dan

kerjasama ini berdampak besar pada penyebaran industri dompet digital, misalnya industri asuransi dan investasi.

2.2 Indikator Penggunaan Dompet Digital

Adapun penggunaan dompet digital dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu sebagai berikut :

a. Kemudahan

persepsi kemudahan merupakan sejauh mana seseorang merasa percaya bahwa menggunakan suatu sistem sebagai sesuatu yang tidak banyak menggunakan usaha. Persepsi kemudahan juga berpengaruh pada persepsi kegunaan yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan adalah tingkat dimana seseorang merasa bahwa menggunakan sistem tidak diperlukan banyak usaha dan mendapatkan akses yang mudah dalam pemanfaatan. Faktor kemudahan aplikasi dianggap sangat berpengaruh terhadap keputusan membeli oleh konsumen. Kemudahan aplikasi pembayaran saat ini menjadi masalah bagi konsumen yang kurang mengerti mengenai cara mengoperasikan aplikasi tersebut.¹⁷

Sehingga kesimpulan yang dapat peneliti ambil yaitu kemudahan penggunaan dompet digital adalah salah satu faktor kunci yang menentukan apakah seseorang akan memilih untuk menggunakan layanan tersebut atau tidak.

¹⁷ Santoso.E.M.Yessica.Y .”Analisa Pemilihan Aplikasi Pembayaran Dana”. Journal business and banking. (2020) hal.7

Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu proses penggunaan yang mudah dan aman tanpa perlu banyak langkah rumit atau memakan waktu lama.

Adapun indikator dari kemudahan yaitu ;¹⁸

- a. *Easy to learn* (mudah dipelajari)
- b. *Easy to use* (mudah digunakan)
- c. *Timeliness* (cepat)
- d. *understandable dan Clear* (mudah dimengerti dan jelas).
- e. *Become skillful* (terampil dalam menggunakan)

2. Keamanan

Persepsi keamanan adalah sebagai kemungkinan dengan kepercayaan subjektif yang dimiliki oleh seorang konsumen bahwa informasi mereka dalam segala aspek tidak dapat dilihat, disimpan dan dimanipulasi oleh pihak lain, sehingga secara konsisten menimbulkan harapan kepercayaan dari mereka. Mendefinisikan persepsi keamanan sebagai persepsi konsumen atas keamanan dalam melakukan transaksi.¹⁹

Keamanan dan privasi dapat menunjukkan tingkat penggunaan *e-Money* untuk bertransaksi, adapun tingkat keamanan ini diukur dengan indikator, tidak khawatir memberi informasi, memiliki kepercayaan bahwa informasi dapat dilindungi dengan baik, serta kepercayaan bahwa keamanan uang atau saldo yang

¹⁸ Abrilia, N.D dan Tri,S. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E – Wallet Pada Aplikasi DANA Di Surabaya”, Vol.8. Jurnal Pendidikan Tata Niaga. (2020) hal.15

¹⁹ Kinasih,B.S. Albari, “Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online”, Jurnal uii.ac.id (2012), hal.10

ada dalam alat elektronik tersebut terjamin keamanannya pada saat bertransaksi dan sesudah bertransaksi. Sistem pembayaran yang didesain dengan sedemikian rupa dengan pengawasan yang cukup untuk menjamin keamanannya.²⁰

Dari definisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa keamanan adalah penyimpanan informasi seperti data pribadi, pin verifikasi dan informasi pembayaran lainnya sehingga perlu adanya lembaga penjamin yang memastikan keamanan pada dompet digital.

Adapun indikator dari keamanan sebagai berikut ;²¹

a. Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan berperan penting dalam mengurangi dalam mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman.

b. Kerahasiaan Data

Sangat penting nilai sebuah kerahasiaan data. Data yang jatuh ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Untuk itu kerahasiaan data konsumen benar – benar harus dijaga.

²⁰ Dompok Pasaribu, “Kajian Kritis Terhadap Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran Elektronik Non Bank. Jawa Timur” (Medan: Cv Global Aksara Pers 2021) hal.21

²¹ Heriyana. “Pengaruh Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Belanja Online Studi pada mahasiswa STIE Rahmadiyah Sekayu” Vol.10. (Jurnal Ekonomi.2020)

3. Manfaat

Menurut Tjin dan Baridwan, Manfaat berarti seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu adalah mungkin. meningkatkan kinerja dari individu. Adapun manfaat adalah keuntungan yang didapat dalam menggunakan fitur dan fungsi dari suatu produk.²²

Menurut Davis Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) adalah seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Menurut Bailey menjelaskan persepsi manfaat pada *mobile payment* mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa akan mendapat keuntungan dalam menggunakan produk tersebut.²³

Dari definisi diatas maka disimpulkan bahwa manfaat penggunaan dompet digital dapat dilihat dari efisiensi dalam melakukan transaksi sehari - hari, dapat digunakan dalam berbagai hal, mempermudah dan membantu dalam kehidupan .

Chind dan Thon menegaskan terdapat beberapa indikator dari pemanfaatan suatu teknologi yang dijabarkan sebagai berikut :²⁴

- a. Dapat menjadikan pekerjaan lebih mudah
- b. Menambah produktivitas

²² Salepa Celik Misrami Afolo, Ni Nyoman Sri Rahayu Trisna Dewi “Minat Mahasiswa Akuntansi UNTRIM Sebagai Pengguna E-Wallet Dengan Mempertimbangkan Persepsi Kemanfaatan Kepercayaan” Vol.13. (Jurnal Krisna : Kumpulan Riset Akuntansi 2022) hal.269

²³ Asri Pusparani Ilafi, “Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa menghadapi Aplikasi Berbasis Financial Technology”. Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia 2019), hal.26

²⁴ Wui San Taslim, Nadya Felita,. “Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Pengguna E – Wallet OVO dan GOPAY di Pontianak”. Vol.4. (Jurnal Ekonomi dan Bisnis 2022), hal 15

- c. Menambah efektifitas
 - d. Menambah kinerja pekerjaan
4. Kepercayaan

Menurut Nureani dan Bambang Soemantri, kepercayaan terkait dengan kesediaan konsumen untuk mempercayai merek. Dengan segala resiko yang timbul dari harapan yang dijanjikan merek dalam memberikan hasil yang diinginkan baik untuk konsumen. Sedangkan menurut Priyono sebuah kondisi ketidakpastian, akan mengandung unsur resiko. Dalam kondisi yang berisiko ketersediaan pengambilan tindakan dari pihak yang terlibat perlu adanya kepercayaan. Transaksi digital terdapat unsur ketidakpastian dan risiko. Oleh karena itu, perlunya mengurangi anggapan risiko dengan membangun kepercayaan dari pengguna dompet digital.²⁵

Didefinisikan oleh Davis dalam Rodiah dan Melati, kepercayaan adalah keyakinan pengguna terhadap manfaat yang dicapai, yaitu pengguna akan yakin menggunakan teknologi atau suatu sistem jika teknologi tersebut dapat sistem informasi tentang utilitas yang dapat dinikmati langsung oleh konsumen meningkatkan kinerja pengguna dalam bekerja. Sederhananya, *trust* yakni

²⁵ Arif Maulana Nizar, Abdul Yusuf. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Dompet Digital LinkAjA", (Jurnal Manajemen dan Sains. 2022), hal.29

keyakinan konsumen terhadap sistem informasi tentang utilitas yang dapat dinikmati langsung oleh konsumen.²⁶

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan yakni keyakinan bahwa perusahaan dapat membangun hubungan baik terus menerus dengan konsumen serta keinginan atau kepercayaan mitra pertukaran untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna.

Berdasarkan Jimenez dikutip dari Yogananda terdapat tiga indikator kepercayaan sebagai berikut ;²⁷

- a. Percaya bahwa perusahaan membagikan penjelasan produk yang sebenarnya tentang produk kepada pelanggan.
- b. Percaya bahwa produk perusahaan memenuhi keperluan pelanggan.
- c. Percaya bahwa perseroan akan bertanggung jawab apabila pelanggan mengalami masalah dengan produk.

5. *Reward*

Menurut Rita *reward* dalam konteks dompet digital adalah bentuk insentif atau manfaat yang diberikan kepada pengguna sebagai imbalan atas penggunaan atau partisipasi dalam platform dompet digital tertentu. Pemberian *reward* ini

²⁶ Siti Rodiah, Inaya Sari Melati, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Generasi Milenial Kota Semarang” (Journal of Economic Education and Entrepreneurship.2022) hal.68

²⁷ Andean Septa Yogananda, Made Bayu Dirgantara, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik.”, Vol 6 (Journal Of Management. 2017), hal 3

bertujuan untuk mendorong pengguna agar lebih aktif menggunakan dompet digital tersebut dan memberikan nilai tambah bagi para pengguna setia.²⁸

Biasanya, *reward* akan diberikan berdasarkan sejumlah kriteria, seperti melakukan pembayaran dengan dompet digital, mengajak teman bergabung, bertransaksi di *merchant* mitra, atau mencapai target tertentu dalam penggunaan dompet digital. Setiap dompet digital memiliki mekanisme reward yang berbeda-beda dan jenis reward yang ditawarkan juga dapat berbeda-beda tergantung layanan yang ditawarkan oleh penyedia dompet digital.

Sehingga dari definisi diatas disimpulkan *reward* adalah strategi untuk meningkatkan penggunaan layanan dompet digital, *reward* juga dapat berupa *cashback*, diskon, program loyalty, hadiah langsung, referral bonus dan lain sebagainya.

Berikut ini adalah indikator – indikator dari *reward* menurut Devica ;²⁹

- a. Diskon
- b. *Cash Back*
- c. Poin
- d. Program Loyalty
- e. Hadiah Langsung

²⁸ Habibatul Mukarramah. “Pengaruh Dompet Digital (E-Wallet) Terhadap Minat Beli Konsumen”, Tesis (UIN Syarif Hidayatullah, 2023) hal.35

²⁹ Habibatul Mukarramah. “Pengaruh Dompet Digital (E-Wallet) Terhadap Minat Beli Konsumen”, hal 36

6. Promosi

Mengutip Ali Hasan definisi promosi adalah definisi dimana program – program pemasaran dikomunikasikan secara persuasif pada calon pelanggan atau target dimana akan mendorong adanya transaksi dari pelanggan.³⁰

Menurut penelitian Khanfar terbukti bahwa promosi penjualan secara positif mempengaruhi atas keputusan pembelian serta dapat disimpulkan bahwa promosi semakin baik, semakin tinggi pelanggan akan merasakan untuk memutuskan pembelian pada suatu produk tersebut.³¹

Maka dari definisi diatas peneliti menyimpulkan bahwa promosi adalah strategi yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan kesadaran, keterlibatan, dan memperkuat posisi mereka dibandingkan dengan yang lainnya.

Adapun indikator promosi menurut Samosir dan Prayogo yaitu ;³²

- a. Iklan online yang memanfaatkan media social
- b. Bekerja sama dengan instansi lain
- c. Menjadi media pembayaran dalam platform *e-Commerce*

³⁰ Laila Ramadya Sari, RENI Anggriani, dkk., “Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, Serta Kemudahan Pada Keputusan Pemanfaatan Dompot Elektronik ShopeePay” Vol 6 (Metik Jurnal, 2022) hal. 61

³¹ Laila Ramadya Sari, RENI Anggriani, dkk., “Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, Serta Kemudahan Pada Keputusan Pemanfaatan Dompot Elektronik ShopeePay” hal 62

³² Laila Ramadya Sari, RENI Anggriani, dkk., “Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, Serta Kemudahan Pada Keputusan Pemanfaatan Dompot Elektronik ShopeePay” hal 62

7. Pelayanan

Rithmaya, Fitur layanan menjadi salah satu faktor dari pesaing yang akan membuktikan suatu kepercayaan untuk konsumen dalam melakukan transaksi baik secara online atau offline. Fitur layanan merupakan salah satu faktor dalam Produk Dompot Digital.³³ Layanan ini tidak harus bertemu dengan customer service atau teller dan dalam penggunaannya harus dipertimbangkan dalam pengguna melalui transaksi secara online.

Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi secara online. Layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan ada rasa nyaman dan puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kurang baik, pelanggan akan merasa kecewa dan kurang puas dengan pelayanan yang diterima.³⁴

Sehingga dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kemampuan perusahaan mencakup berbagai fitur dan fungsi yang ditawarkan oleh penyedia dompet digital untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan, dalam penggunaan dompet digital juga diharapkan terdapat pelayanan berupa interaksi antara platform dan pengguna.

³³ Wawan Setiawan, Dede Sunaryo, "Analisis Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Pengguna Dompot Digital Shopee Pay" Vol 1 (Digibis: Digital Journal 2022) hal.55

³⁴ Endah Maerendah, Delisman Jaya Hulu, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Melakukan Transaksi Secara Online", Vol.3 No.3 (Jurnal Ekonomi 2024) hal.2

Adapun indikator pelayanan menurut Tjiptono sebagai berikut :³⁵

a. Keandalan

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan, artinya karyawan memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan.

b. Jaminan

Jaminan meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan keandalan personil tanpa kerusakan, resiko atau keraguan, yaitu dalam kaitannya dengan pengetahuan yang baik dari karyawan dalam mengenai pertanyaan atau keluhan pelanggan.

c. Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan dibutuhkan ketika terdapat masalah ketika penggunaan sehingga harus meminta konfirmasi atau penjelasan lebih lanjut.

2.3 Bank Syariah

2.3.1 Pengertian Bank Syariah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Selanjutnya yang

³⁵ Refalda Ayu Derdameza, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Digital OVO" Skripsi (Surakarta: UIN Raden Mas Said 2023) hal.21

dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³⁶

Bank Syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah dan badan usaha syariah, termasuk kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses usaha. Bank syariah berperan sebagai perantara antara investor yang menyumbangkan uangnya kepada bank tersebut, kemudian bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana.³⁷

Bank syariah secara umum dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang bisnis intinya adalah penyediaan jasa penyimpanan, pembiayaan, dan pembayaran. Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam, mengacu pada perintah Al-Quran dan Hadits. Filosofi dasar operasional bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksional didasarkan pada tiga prinsip, yaitu efisiensi, keadilan, dan kohesi. Efisiensi artinya prinsip saling membantu secara sinergis untuk mencapai keuntungan/margin sebesar-besarnya. Kewajaran mengacu pada hubungan yang tidak dipalsukan, ikhlas, dan mempunyai kesepakatan yang matang mengenai hubungan antara

³⁶ A.Wangsawidjaja Z, "Pembiayaan Bank Syariah", (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2012) hal.2

³⁷ Ismail, "Perbankan Syariah", (Jakarta: Preda Media Grup 2016) hal. 21

input dan output. Kebersamaan berarti prinsip saling memberikan bantuan dan nasehat untuk meningkatkan produktivitas satu sama lain.³⁸

Dasar hukum keberadaan bank syariah di Indonesia adalah Undang-Undang (UU) Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008.. Undang-Undang tersebut melengkapi dan menyempurnakan UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang masih belum tepat sehingga harus diatur tersendiri dengan undang-undang tersendiri. Di dalam UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Bank Syariah disebutkan bahwa:³⁹

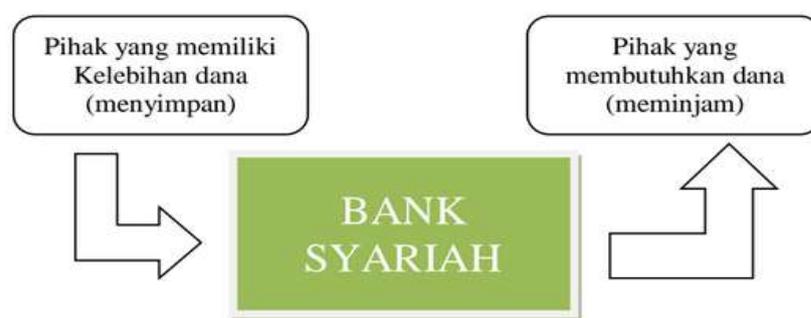
- a. Bank adalah badan usaha yang menghimpun uang masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya melalui kredit dan/atau cara lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.
- b. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan terdiri dari bank umum syariah dan bank perkreditan rakyat syariah.
- c. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam di bidang perbankan yang berdasarkan pada fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang mengeluarkan fatwa di bidang syariah.

³⁸ Maimuna Toatubun. “Fenomena Industri Perbankan Syariah di Maluku”, <http://repository.iainambon.ac.id/3258/1/Buku%20Fenomena%20Industry%20Perbankan%20Syariah%20di%20Maluku.PDF>. (2020). hal.18

³⁹ Otoritas Jasa Keuangan, <https://ojk.go.id>, (Diakses pada tanggal 3 Juni 2024 pukul 23.00 WIT)

2.3.2 Fungsi Bank Syariah

Fungsi bank berdasarkan UU No.10 Tahun 1998 adalah sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat. Fungsi bank adalah menampung tabungan dan deposito serta deposito dalam rekening giro atau giro. Fungsi ini merupakan fungsi utama suatu bank. Sebagai penyalur atau pemberi kredit. Bank menawarkan kredit kepada mereka yang membutuhkan, terutama usaha produktif.⁴⁰



Sumber : Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik

Gambar 2.1
Fungsi Bank Sebagai Lembaga Intermediasi

Tugas dan peran bank syariah tertuang dalam pembukaan Standar Akuntansi AAOIFI (Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions) sebagai berikut:⁴¹

⁴⁰ Mei Santi, “*Bank Konvensional VS Bank Syariah*”, (STAI Muhammadiyah Tulungagung:2015) hal 3

⁴¹ Heri Sudarsono, “*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*”,(Yogyakarta : Ekonisia 2003). hal. 39 - 40

- a. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- b. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dananya sendiri maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- c. Bank syariah, penyedia jasa keuangan dan layanan pembayaran, dapat memberikan layanan perbankan seperti biasa.
- d. Bank syariah wajib mengeluarkan dan mengelola dana sosial (mengumpulkan, mengelola, menyalurkan) zakat dan dana sosial lainnya dalam menjalankan kegiatan sosial khas entitas keuangan syariah.

Keberadaan bank dalam perekonomian sangat penting, berikut fungsi bank yang dapat mempengaruhi perekonomian ;⁴²

- a. Mendukung kelancaran mekanisme pembayaran
- b. Penghimpunan dana simpanan masyarakat
- c. Mendukung kelancaran transaksi internasional
- d. Penyimpanan barang – barang berharga
- e. Pemberian jasa – jasa lainnya.

Fungsi – fungsi diatas tentunya pada bank syariah dijalankan sesuai dengan mengedepankan prinsip – prinsip syariah. Perbankan syariah dalam operasionalnya tidak menerapkan sistem bunga bank, melainkan menerapkan sistem bagi hasil dan risiko (*profit and loss sharing*).

⁴² Mei Santi, “Bank Konvensional VS Bank Syariah” hal.6

2.3.3 Tujuan Bank Syariah

Bank syariah mempunyai beberapa tujuan antara lain sebagai berikut:⁴³

- a. Mengarahkan kegiatan perekonomian umat kepada muamalah Islam, khususnya muamalah yang berkaitan dengan perbankan, untuk menghindari riba atau kegiatan/usaha komersial lainnya yang mengandung unsur gharar (penipuan), dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan perekonomian masyarakat.
- b. Mewujudkan pemerataan sektor perekonomian dengan pemerataan pendapatan melalui kegiatan penanaman modal sehingga tidak terjadi kesenjangan yang besar antara pihak yang mempunyai modal dan pihak yang memerlukan uang..
- c. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan membuka lebih banyak peluang usaha khususnya bagi masyarakat miskin yang berorientasi pada kegiatan usaha produktif, menciptakan kemandirian berusaha
- d. Mengatasi masalah kemiskinan yang biasanya menjadi agenda utama negara-negara berkembang..
- e. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan perbankan syariah, kita dapat terhindar dari *overheating* perekonomian akibat inflasi dan terhindar dari persaingan tidak sehat antar lembaga keuangan.
- f. Menyelamatkan umat Islam dari ketergantungan pada bank non-Syariah.

⁴³ Heri Sudarsono, "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah", hal. 40 - 41

2.4 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penulis tidak dapat menemukan penelitian dengan judul yang sama dengan penelitian penulis.. Namun penulis menggunakan beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

skripsi dengan judul “Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan dompet digital” oleh Sri Afdiani kesimpulan dari skripsi tersebut yakni Hasil uji determinasi besarnya pengaruh variabel fitur, kemudahan, keamanan, kemanfaatan, terhadap minat mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan dompet digital DANA adalah sebesar 53,5% sedangkan 46,5% dipengaruhi oleh variabel luar yang tidak dipakai pada penelitian ini.⁴⁴

Kesamaan dalam penelitian ini yaitu skripsi tersebut menggunakan indikator yang sama untuk penentuan dompet digital, yang juga dibahas dalam penelitian ini.

Selanjutnya skripsi dari Nurcholis Muhammad dengan judul “Studi Kompetitif Minyak Kayu Putih di Pulau Ambon dalam perspektif Ekonomi Islam” Kesimpulan dalam skripsi tersebut yakni dengan menggunakan analisis AHP dan TOPSIS untuk memperoleh satu tempat unggulan yakni lokasi

⁴⁴ Sri afdiani, “Analisis faktor – factor yang mempengaruhi minat mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan dompet digital Aplikasi Dana”,Skripsi, (UIN Ar-Raniry 2022)

pengolahan minyak atsiri kayu putih yang berpotensi dikembangkan dengan 5 (lima) pendukung yakni bahan baku, mutu, pemasaran dan syar,i.⁴⁵

Kesamaan dalam penelitian ini yaitu dalam kajiannya sama – sama menggunakan analisis AHP dan TOPSIS.

Skripsi dengan judul “Studi Keunggulan Produk *Home Industry* Pala Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Masyarakat Pesisir Pulau Ambon”, oleh Candra Hayatul Khoir. Kesimpulan dalam skripsi tersebut yakni dengan menggunakan analisis AHP dan TOPSIS dapat memperoleh satu produk unggulan yakni jus pala yang diprioritaskan dari empat produk untuk selanjutnya dikembangkan melalui lima kriteria terseleksi yakni modal, pemasaran bahan baku, harga, dan syar’i.⁴⁶

Kesamaan dengan penelitian ini yaitu dalam kajiannya menggunakan analisis AHP dan TOPSIS untuk mencapai tujuan, dalam penelitian ini juga menggunakan analisis yang sama dalam penentuan produk unggulan.

Berikutnya skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor Kemudahan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Untuk Menggunakan Aplikasi Dompot Digital” oleh Aldy Yanuar Awwal. Disimpulkan bahwa kemudahan, kepercayaan, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan dompot digital. Mayoritas responden

⁴⁵ Nurcholis Muhammad. “Studi Kompetitif Minyak Atsiri Kayu Putih Di Pulau Ambon Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Skripsi (IAIN Ambon : 2021)

⁴⁶ Candra Hayatul Khoir. “Studi Keunggulan Produk *Home Industry* Pala Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Masyarakat Pesisir Pulau Ambon”. Skripsi (IAIN Ambon : 2019)

memutuskan untuk menggunakan dompet digital karena dianggap mudah dapat digunakan kapan dan dimana saja, serta sebagai alternatif alat pembayaran dimana sudah tidak perlu membawa uang *cash* lagi.⁴⁷

Kesamaan dengan penelitian ini yaitu faktor yang digunakan kemudahan, kepercayaan, dan layanan sama dengan indikator dalam penentuan dompet digital unggulan.

Jurnal dengan judul “Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet LinkAja” oleh Rizal Endriyanto. Dalam penelitian promosi memiliki pengaruh secara positif terhadap minat menggunakan *e-wallet* dalam hal ini LinkAja dengan nilai uji t sebesar 8.602, hal tersebut menunjukkan bahwa promosi sangat berpengaruh dalam menggunakan *e-wallet*. Begitu juga dengan fitur layanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-wallet* dengan hasil uji t sebesar 3.038. maka dapat disimpulkan bahwa promosi dan fitur layanan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan *e-wallet*.⁴⁸

Persamaan dalam penelitian ini yaitu pengaruh yang didapatkan sama dengan indikator yang digunakan yaitu promosi dan pelayanan.

Yang terakhir yaitu Jurnal dengan judul “Pengaruh Keberadaan Dompet Digital (Electronic Wallet) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Pt. Bank

⁴⁷ Aldy Yanuar Awwal, “Pengaruh Faktor Kemudahan, Kepercayaan, Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Untuk Mengungkapkan Aplikasi Dompet Digital (Studi Mahasiswa FEBI UIN PROF.K.HSAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO)”, Skripsi (UIN Prof.K.H.Saifuddin Zuhri 2024)

⁴⁸ Rizal Endriyanto, “Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet LinkAja”. Vol.5 (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam : 2022)

Muamalat Indonesia” oleh Karmilah, dkk. Ditemukan bahwa keberadaan dompet digital (*electronic wallet*) berpengaruh positif signifikan kepada loyalitas nasabah tabungan pada PT.Bank Muamalat Indonesia Cabang Makassar, hal ini juga didukung oleh Bank Muamalat Indonesia yang menghadirkan fitur *top up* saldo untuk beberapa *platform* dompet digital melalui aplikasi *mobile banking*.⁴⁹

Kesamaan dengan penelitian ini terdapat pada objek penelitian dan responden yang berupa nasabah bank syariah, namun dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah nasabah dari bank syariah yang ada di kota ambon yaitu Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat.

⁴⁹ Karmila, dkk. “Pengaruh Keberadaan Dompet Digital (Electronic Wallet) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Makassar” Vol. 2 (Jurnal Business,Technology & Science: 2024)