

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era perkembangan teknologi dan informasi yang sangat berkembang pesat saat ini membuat segala kehidupan manusia banyak dibantu oleh teknologi. Menurut data dari Badan Pusat Statistik pengguna internet mencapai angka 86,54% pada tahun 2022.<sup>1</sup> Tingginya penggunaan internet ini menggambarkan keterbukaan masyarakat Indonesia terhadap teknologi dan informasi. Dari fenomena tersebut tentu memiliki dampak positif yaitu, kehidupan masyarakat dibantu oleh teknologi yang mumpuni sehingga dapat mempermudah dalam aktivitas sehari – hari. Salah satunya dalam aktivitas transaksi pembayaran, masyarakat yang semula menggunakan uang tunai (*cash based*) kini mulai beralih menggunakan pembayaran non tunai.

Dalam pembayaran non tunai ini masyarakat menggunakan dompet digital atau yang lebih dikenal dengan *e-wallet*. Dompet digital atau *e-wallet* merupakan bukti dari kemajuan teknologi dan informasi. Dompet digital atau *e-wallet* adalah salah satu bentuk teknologi yang memungkinkan masyarakat menyimpan, mengelola, dan menggunakan uang elektronik melalui dompet digital seperti ponsel pintar, tablet, atau komputer.<sup>2</sup> Terdapat berbagai macam kegunaan dari dompet digital antara lain pembayaran transportasi, tagihan listrik, BPJS

---

<sup>1</sup> Tri Sutarsih dkk, Statistis Telekomunikasi Indonesia (©Badan Pusat Statistik: BPS-Statistics Indonesia, 2022), hal. 5

<sup>2</sup> Suyanto, Mengenal Dompet Digital Di Indonesia (Serang Banten: CV.AA.RIZKY, 2023), hal. 1

kesehatan, kuota internet, hingga belanja online. Selain sebagai alternatif dalam bertransaksi dompet digital juga sebagai media untuk penyimpanan uang dan dapat terhindar dari peredaran uang palsu.

Pertumbuhan dompet digital di Indonesia sangat baik, diketahui bahwa hingga Bulan Mei 2019 terdapat 38 layanan dompet digital yang diberi izin untuk beroperasi di Indonesia.<sup>3</sup> Seiring dengan meningkatnya popularitas dompet digital di Indonesia juga sangat tinggi. Tercatat pada Bank Indonesia semenjak April 2023, nilai transaksi pembelian yang dilakukan menggunakan uang elektronik melalui berbagai platform dompet digital adalah Rp 37,46 triliun, Nilai ini meningkat 1,4% dibandingkan Maret 2023 dan lebih tinggi 5,8% dibandingkan April 2023. Sementara itu sepanjang awal tahun 2019. Bank Indonesia mencatat lebih dari Rp 56 triliun uang elektronik melalui berbagai platform informasi, termasuk dompet digital.<sup>4</sup>

Dompet digital semakin populer di kalangan masyarakat, dikarenakan kemudahan dalam penggunaannya hanya perlu mendaftar dengan mengisi formulir pada aplikasi yang singkat, dengan persyaratan yang minim dan tidak diperlukannya pemeriksaan kredit, hal ini membuat dompet digital cocok dengan semua kalangan. Selain itu, dompet digital juga memungkinkan pengguna melakukan berbagai macam transaksi tanpa perlu mengungkapkan data keuangan pribadi, Karena itu dompet digital disukai.

---

<sup>3</sup> Ahmad Zaenuddin, “Dompet Digital Semakin Banyak, Pengguna Belum Tentu Diuntungkan”, tirtoid, <https://tirtoid.com/domp-digital-semakin-banyak-pengguna-belum-tentu-diuntungkan-ejx2>, (Diakses pada tanggal 11 Oktober 2023 Puku 21.00 WIT)

<sup>4</sup> Al Hilal, Sumadi, “Determinasi Minat Menggunakan E-Money pada Generasi Milenial di Yogyakarta”, Vol. 02, No.04, Selekt Manajemen (2023), hal.190

Popularitas dompet digital sebagai alternatif pembayaran bisa dikatakan meningkat di kalangan masyarakat. Hal ini merujuk pada hasil survei Insight Asia pada tahun 2022 yaitu terdapat 74% warga perkotaan yang menjadi responden telah menggunakan dompet digital.<sup>5</sup> Banyaknya dompet digital yang beredar di Indonesia dengan fitur yang hampir sama membuat kemudian masing – masing perusahaan bersaing untuk membuat nilai tambah atau keunikan agar membuat pengguna tertarik.



**Gambar 1.1**  
**Dompet Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia**

Pengguna dompet digital semakin mendominasi dan melebihi pengguna kartu kredit. Dompet digital sebagai alternatif transaksi digunakan untuk berbagai kebutuhan, 76% untuk top-up dan pembelian kuota internet, shopping online 56%, untuk melakukan pembayaran produk 41%, dan pembelian makanan pesan antar

<sup>5</sup> Caecilia Brahmana, “Indonesia’s E-Wallet Industry Outlook 2023:E-Wallets Being Used For More Than Just Payments And As Financial Management Tools”, Insight Asia (2022), hal.2

36%.<sup>6</sup> Dapat dilihat dari survei tersebut, dompet digital yang paling banyak digunakan yaitu DANA dengan persentase 99%, disusul pengguna GoPay dengan persentase 98%, OVO pada persentase 97%, ShopeePay dengan persentase 95%, pada urutan kelima yaitu LinkAja dengan persentase 86%, i.saku dengan persentase 41%, Sakuku dengan persentase 18%, dan berada pada urutan tiga terakhir Paytren, Doku, Uangku.

Meningkatnya penggunaan dompet digital pada masyarakat, membuat transaksi digital juga ikut meningkat. Berdasarkan data RedSeer, transaksi *e-commerce* di Indonesia yang menggunakan dompet digital terdapat sebanyak 29% penggunaannya didominasi oleh generasi milenial dengan rata-rata transaksi *top up* mencapai Rp140.663 per minggu.<sup>7</sup> Dengan berbagai macam media *top up* yaitu mulai dari transfer bank, *mobile banking*, hingga *via* minimarket. Hal ini juga berdampak kepada seluruh sektor termasuk perbankan, karena dapat meningkatkan inklusi keuangan secara luas. Bahkan pernah Bank Syariah Indonesia mengeluarkan program pemberian *cashback* sebesar Rp.10.000,- (sepuluh ribu rupiah) diperuntukkan bagi nasabah yang berhasil melakukan *top up* pada dompet digital melalui BSI Mobile minimal Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) yang berlaku pada 16 – 22 Oktober 2023.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Goodstats. “Penggunaan Dompet Digital Di Indonesia Kian Tinggi” <https://goodstats.id/article/penggunaandompet=digital-di-indonesia-kian-tinggidompet%20digital%20apa-paling%20banyakdigunakan-0C7Nx>, (Diakses pada tanggal 11 Oktober 2023 pukul 20.00 WIT)

<sup>7</sup> Wiwin Anggriani, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna E-Wallet” Skripsi,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2022), hal.19

<sup>8</sup> BSI, “Top Up E-Wallet Dapat Cashback 10k”, <https://www.bankbsi.co.id/promo/top-up-e-wallet-dapat-cashback-10k>, (Diakses pada tanggal 1 April 2024 pukul 09.45 WIT)

Dompot digital sebagai infrastruktur pembayaran digital berplatform terbuka, tentunya akan mempengaruhi berbagai hal mulai dari pelaku usaha, pengguna individual, hingga inklusi keuangan. Contohnya dompet digital DANA yang berkolaborasi dengan perbankan untuk meningkatkan jumlah pengguna layanan perbankan. Bank yang memiliki jumlah cabang terbatas dapat meningkatkan jumlah pengguna layanannya karena baik pengguna maupun pengusaha memiliki opsi untuk menyimpan akunya di DANA, ataupun mengirimkan uang ke rekening bank melalui DANA.<sup>9</sup>

Maraknya penggunaan dompet digital juga terjadi di Kota Ambon, tidak terkecuali pada Nasabah Bank Syariah.<sup>10</sup> Berdasarkan observasi ditemukan bahwa sebagian besar Nasabah Bank Syariah yang menggunakan *mobile banking* juga menggunakan dompet digital seperti DANA, GoPay, OVO, ShopeePay, LinkAja, i.saku, dan Sakuku. Biasanya transaksi digital yang dilakukan yaitu belanja online, membayar tagihan listrik, membeli makanan, hingga membeli kuota internet. Karena itu, kolaborasi antara bank dan dompet digital harus dipercepat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Menurut Deputy Direktur Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran dalam rangka memenuhi perkembangan *behavior* dari masyarakat masa kini yang terbiasa dengan faktor budaya lama yang bergantung pada *cash* dalam perbankan itu sendiri. Sementara

---

<sup>9</sup> Ambonesia, "Mengenal DANA Dompet Digital Kini Menyiksa Ambon", <https://kumparan.com/ambonesia/mengenal-dana-dompet-digital-kini-menyiksa-ambon1rZ1J00clMb/3>, (Diakses pada tanggal 1 April 2024 pukul 09.00 WIT)

<sup>10</sup> Antara Maluku. "Dompet Digital Indonesia Dorong Kegiatan Ekonomi Masyarakat Maluku" <https://ambon.antaraneews.com/berita/64604/dompet-digital-indonesia-dorong-kegiatan-ekonomi-masyarakat-maluku>. (Diakses pada tanggal 19 Juni 2024 pukul 14.38 WIT)

produk dan layanan *financial technology* berkembang sesuai dengan kebutuhan nasabah.<sup>11</sup>

Hal ini juga yang dilakukan oleh bank syariah, dengan akselerasi digital menjadi salah satu fokus dalam meningkatkan operasional BSI dan mencapai pertumbuhan berkelanjutan. BSI menerapkan transformasi digital untuk menghadirkan layanan keuangan sederhana kepada nasabah dan masyarakat, termasuk melalui strategi memperluas sinergi dan berkolaborasi dengan mitra strategis.<sup>12</sup> Begitu pula dengan Bank Muamalat untuk memperluas layanan *cash management*, Bank Muamalat menjalin kolaborasi dengan dompet digital. Melalui kerja sama yang dilakukan nasabah Bank Muamalat mendapatkan banyak benefit yang akan meningkatkan bisnis *e-commerce* mereka. Contohnya adalah rekonsiliasi *invoice* digital untuk mempercepat proses *end to end invoice* dari pembuatan sampai rekonsiliasi, sehingga alur kerja menjadi lebih efisien dan efektif.<sup>13</sup>

Dari sekian banyak dompet digital yang berkembang, Bank Syariah perlu mempunyai dompet digital yang sejalan dengan eksistensi Bank Syariah begitupun dengan Bank Syariah di Kota Ambon. Untuk itu penelitian ini akan

---

<sup>11</sup> Kontan.Co.Id. “Ini Empat Metode Kolaborasi yang Bisa Dilakukan Bank dan Fintech”, <https://keuangan.kontan.co.id/news/ini-empat-metode-kolaborasi-yang-bisa-dilakukan-bank-dan-fintech>. (Diakses pada tanggal 14 Juni 2024, Pukul 22.00 WIT)

<sup>12</sup> LinkAja.”LinkAja dan BSI Berkolaborasi, Hadirkan Kemudahan Digital Pacu Literasi keuangan”. <https://www.linkaja.id/artikel/linkaja-dan-bsi-berkolaborasi-hadirkan-kemudahan-digital-pacu-literasi-keuangan>. (Diakses pada tanggal 14 Juni 2024 pukul 22.30 WIT)

<sup>13</sup> Bank Muamalat. “Perluas Layanan Cash Management, Bank Muamalat Kolaborasi dengan DOKU dan Paper.id”. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/perluas-layanan-cash-management-bank-muamalat-kolaborasi-dengan-doku-dan-paper-id>. (Diakses pada tanggal 14 Juni 2024 pukul 23.00 WIT)

membantu menentukan Dompot Digital Unggulan Pada Nasabah Bank Syariah di Kota Ambon.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan gambaran latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Manakah Dompot Digital Unggulan pada Nasabah Bank Syariah di Kota Ambon?
2. Bagaimana kinerja Dompot Digital Unggulan pada Nasabah Bank Syariah di Kota Ambon berbasis kriteria terpilih?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulisan ini terarah dan tidak meluas penulis membatasi penelitian ini hanya pada nasabah Bank Syariah yang ada di Kota Ambon dan tujuh dompet digital yang paling banyak digunakan yaitu DANA, GoPay, OVO, ShopeePay, LinkAja, i.saku,dan Sakuku.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

- a. Tujuan Penelitian
  1. Menentukan Dompot Digital Unggulan pada Nasabah Bank Syariah di Kota Ambon
  2. menganalisis kinerja Dompot Digital Unggulan pada Nasabah Bank Syariah di Kota Ambon berbasis kriteria terpilih.
- b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis ;

1. Manfaat Teoritis

- a.) Untuk menambah dan memperluas wawasan peneliti mengenai Dompot Digital Unggulan agar dapat digunakan pada masa yang akan datang.
- b.) Dalam hal kepentingan ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna untuk Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.
- c.) Dapat dijadikan referensi atau bahan acuan bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian secara mendalam terhadap pada permasalahan yang sama pada periode yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a.) Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi strata I pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ambon.
- b.) Dapat dijadikan pertimbangan kepada Nasabah Bank Syariah di Kota Ambon dalam penggunaan Dompot Digital.
- c.) Sebagai bahan bacaan dan juga sumbangan pemikiran dalam hal memperkaya khazanah literatur Manajemen Keuangan Syariah bagi perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Ambon.

## 1.5 Definisi Operasional

### a. Penentuan

Penentuan adalah proses, cara dalam pengambilan keputusan.<sup>14</sup> Penentuan juga dapat diartikan sebagai proses atau tindakan menetapkan, memutuskan, atau menentukan sesuatu secara jelas dan pasti.

Dalam penelitian penentuan merujuk pada keputusan responden dalam memutuskan dompet digital unggulan melalui kriteria – kriteria yang akan ditentukan oleh para pakar/ahli.

### b. Dompet Digital

Dompet digital atau *e-wallet* adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan berbagai pembayaran.<sup>15</sup>

Dalam penelitian ini terdapat tujuh dompet digital yang paling banyak digunakan masyarakat kemudian dijadikan sebagai objek penelitian yaitu, DANA, GoPay, OVO, ShopeePay, LinkAja, i.saku, dan Sakuku.

### c. Unggulan

Unggulan adalah keadaan lebih dari pada yang lain.<sup>16</sup> Secara umum unggulan juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang lebih baik atau diatas rata – rata dalam hal kualitas, prestasi, atau nilai. Dalam penelitian ini akan dicari

---

<sup>14</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, <https://kbbi.kemdikbud.go.id>, (Diakses pada tanggal 1 Juni 2024 pukul 20.30 WIT)

<sup>15</sup> Peraturan Bank Indonesia, Nomor 18/40/Pbi/2016 “Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran” (Diakses pada tanggal 1 Juni 2024, pukul 21.00 WIT)

<sup>16</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, <https://kbbi.kemdikbud.go.id>, (Diakses pada tanggal 1 Juni 2024 pukul 21.10 WIT)

produk dompet digital unggulan, yang memiliki kualitas dan fitur yang lebih baik dari dompet digital lainnya.

#### d. Nasabah Bank Syariah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah.<sup>17</sup> Bank syariah merupakan Bank yang mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah, imbalan yang diterima Bank Syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad antara nasabah dan Bank.<sup>18</sup>

Pada penelitian ini Nasabah Bank Syariah di Kota Ambon akan menjadi responden untuk menentukan dompet digital unggulan berdasarkan kriteria – kriteria yang telah terseleksi oleh pakar/ahli.



---

<sup>17</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang, “Perbankan Syariah”, <https://www.ojk.go.id>, (Diakses pada tanggal 1 Juni 2023 pukul 21.30 WIT)

<sup>18</sup> Ismail, “Perbankan Syariah”, (Prenada Media Group: Kencana, 2016) hal. 25 – 26.