

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

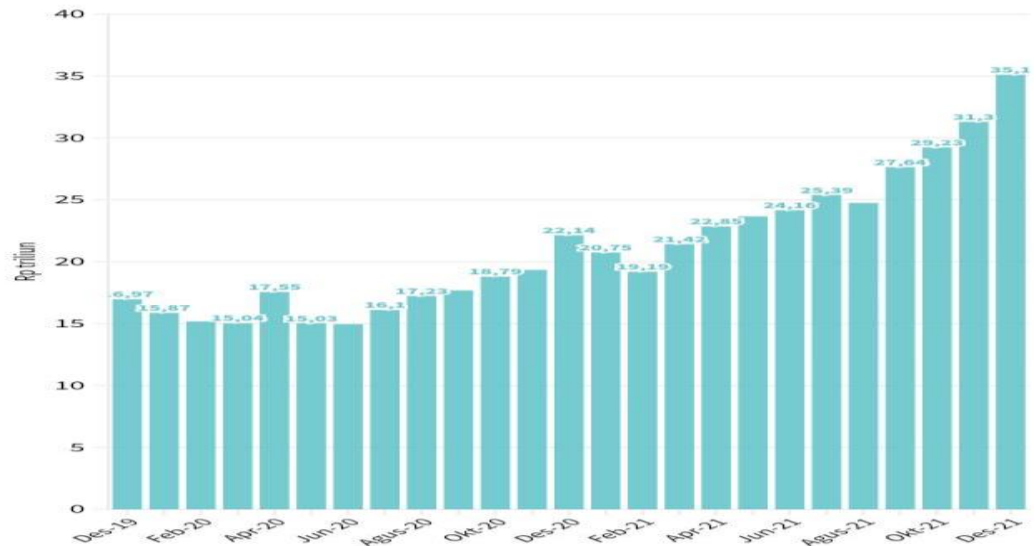
Digitalisasi kehidupan global semakin hari semakin nyata begitu juga di bidang ekonomi yang biasa disebut dengan ekonomi digital. Peran teknologi sangat besar bagi masyarakat, oleh karena itu masyarakat dituntut menyesuaikan dengan kondisi zaman yang serba online, khususnya dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi yang semakin berkembang telah mengubah banyak hal dalam kehidupan manusia, khususnya kebiasaan bertransaksi saat berbelanja, kini masyarakat lebih tertarik pada metode pembayaran yang lebih cepat, aman, dan nyaman. Sementara transaksi tunai mulai ditinggalkan, masyarakat mulai beralih ke transaksi non-tunai. Bila membawa uang banyak saat berpergian dapat beresiko kecopetan, dengan adanya aplikasi dompet digital ini dapat mempermudah pengguna dalam membawa uang.

Kepuasan pelanggan adalah sesuatu hal yang penting bagi sesuatu perusahaan mengenai produk yang dibuat oleh sesuatu perusahaan. Ketika pelanggan puas maka produk itu bisa dianggap berhasil sebaliknya ketika pelanggan tidak puas maka produk yang dibuat bisa dianggap gagal. Dari sudut pandang kepuasan konsumen menyimpulkan bahwa aspek kecepatan, keamanan dan kenyamanan konsumen merupakan determinasi penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna E-wallet. Sementara itu

faktor-faktor lain semisal konektivitas, promosi, efisiensi, profit dan keamanan, faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap pengguna E-wallet.

Saat ini inovasi pada instrument pembayaran elektronik dengan menggunakan kartu telah dikembangkan menjadi bentuk yang lebih praktis. Di Indonesia pada saat ini berkembang suatu instrument pembayaran yang dikenal dengan dompet digital. Dompet digital membawa pengaruh besar terhadap perekonomian Indonesia yang memudahkan pembayaran dan sudah sah digunakan. Penggunaan dompet digital hanya membutuhkan smartphone saja tanpa menggunakan kartu dan uang tunai. Selain memberikan kemudahan dalam bertransaksi, dompet digital juga dinilai lebih aman karena dilindungi kata sandi yang hanya bisa diakses oleh penggunanya saja. Perkembangan aplikasi dompet digital di Indonesia sampai saat ini menunjukkan tren positif. Tetapi yang menjadi kekhawatiran pengguna saat ini dalam menggunakan aplikasi dompet digital yaitu terkait dengan privasi transaksi yang dilakukan dan kekhawatiran bahwa data-data user akan dijual kepada pihak lain. Dengan adanya *E-Wallet* segala transaksi konsumen lebih mudah, cepat, efektif, efisien dan penekanan segala biaya yang lebih murah dengan adanya penerapan teknologi diberbagai sektor tanpa harus menggunakan uang tunai.

Grafik 1.1 Nilai Transaksi Uang Elektronik



(Desember 2019 – Desember 2021)

Sumber : Bank Indonesia

Berdasarkan data diatas, Nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp 35,1 triliun pada Desember 2021. Jumlah itu menjadi angka yang tertinggi pada penghujung tahun 2021. Jumlah tersebut naik mencapai 58,53% jika dibandingkan pada Desember 2020 yang besarnya mencapai Rp 22,14 triliun. Untuk transaksi bulanan uang elektronik juga meningkat mencapai 12,14% dari sebelumnya yang senilai Rp 31,3 triliun. Adapun volume dalam transaksi uang elektronik tercatat sebanyak 602,29 juta kali pada Desember 2021. Jumlah tersebut juga menjadi angka tertinggi pada tahun 2021.

Oleh sebab itu, volume transaksi elektronik mengalami kenaikan mencapai 13,64% dibandingkan dari bulan sebelumnya yang sebanyak

530,02 juta kali . angka transaksi uang elektronik pun tumbuh 37,49% dari periode tahun sebelumnya yang sebesar 438,05 juta kali. Kenaikan tersebut terjadi karena adanya perubahan pola belanja masyarakat dari bertransaksi langsung menjadi via online dikarenakan perkembangan Covid-19 yang semakin pesat. Hal tersebut memunculkan perluasan pembayaran digital dan perbankan digital serta banyak ecommerce yang memunculkan berbagai aplikasi baru agar pengguna tidak perlu keluar rumah untuk melakukan transaksi.

Penggunaan E-wallet bisa membawa kecenderungan perilaku keuangan yang tidak baik dalam hal ini perilaku konsumtif atau yang biasa disebut boros. Hal ini disebabkan karena pada saat bertransaksi online, secara psikologis tidak merasa mengeluarkan uang, sehingga menimbulkan suatu kecanduan untuk melakukan pembelian secara berulang. Sebenarnya pembelian berulang, atau sikap boros tidak selalu memiliki konotasi yang buruk. Akan tetapi pada sisi lainnya, pembelian yang loyal akan meningkatkan perekonomian khususnya jika pengguna e-money mengeluarkan uangnya untuk berbelanja pada produk usaha mikro, kecil dan menengah.

Pembayaran non tunai umumnya dilakukan tidak dengan menggunakan uang sebagai alat pembayaran tetapi dengan cara transfer antar bank maupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank sendiri. Selain itu, pembayaran non tunai juga dapat dilakukan dengan menggunakan fasilitas yang diberikan bank sebagai alat pembayaran,

seperti dengan menggunakan kartu ATM, kartu debit dan uang elektronik. Saat sistem pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal pemindahan dana secara cepat, aman, dan efisien, maka inovasi-inovasi teknologi sistem pembayaran berkembang dengan sangat pesat dan didukung dengan berbagai fasilitas kemudahan dalam bertransaksi. Dengan adanya sistem pembayaran non tunai ini membuat masyarakat terutama mahasiswa lebih mudah untuk bertransaksi.

Perkembangan yang terjadi pada bidang financial tentu sangat berpengaruh bagi mahasiswa. Dunia digital tidak hanya melahirkan peluang dan manfaat besar namun juga banyak resiko yang menjadi pertimbangan dalam kesinambungan usaha dan kredibilitas organisasi. Untuk masa yang akan datang dapat dipastikan bahwa teknologi akan mendominasi segala jenis transaksi. Mahasiswa harus belajar dan berkenalan dengan teknologi agar tidak mengalami kepunahan, sehingga dapat menjaga keutuhan data perusahaan dan mengelola data perusahaan berbasis internet. Seorang perbankan harus mencari cara dalam mengukur dan menilai biaya serta manfaat dari pengguna teknologi. Perkembangan teknologi ini diharapkan dapat memudahkan pekerjaan manusia khususnya dalam hal bertransaksi di perbankan syariah agar lebih cepat dan efisien.

Ketika kita bertransaksi menggunakan layanan E-wallet, bukan berarti transaksi tersebut bebas dari resiko. Karena pada dasarnya transaksi

menggunakan E-wallet akan semakin meninggalkan transaksi dengan wujud fisik, sehingga mendorong timbulnya asumsi yang dapat menimbulkan kekhawatiran.² Dengan adanya fenomena kemudahan bertransaksi dengan E-wallet tentu saja akan membawa dampak positif dan negatif kepada mahasiswa yang menggunakannya. Dampak negatif yang dapat ditimbulkan adalah ketergantungan dengan smartphone yang semakin parah pada mahasiswa, jaringan internet juga mengukur kadar stress seseorang. Untuk itu diharapkan mahasiswa mampu mengontrol diri atau mengendalikan perilaku yang dapat menimbulkan masalah keuangan dimasa yang akan datang. Sedangkan dampak positifnya memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan E-wallet tidak memerlukan waktu lama dalam mengirimkan uang menggunakan E-wallet, transaksi yang efisien dan tidak memerlukan biaya mahal.

Masalah yang akan dihadapi lembaga keuangan syariah adalah bagaimana perusahaan dapat menarik nasabah dan dapat mempertahankan nasabah agar perusahaan dapat bertahan dan mengalami perkembangan. Diperlukan strategi pemasaran yang tepat guna mewujudkan tujuan tersebut. Dalam hal ini kepuasan konsumen sangat diperlukan untuk menunjang perkembangan perusahaan. Agar pemasaran yang dilakukan sesuai dengan sasaran maka si pemasar harus memperhatikan perilaku

² Yaufi Andriyano, Skripsi : ”Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel(Studi Kasus pada Nasabah CIMB Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta)”. (Yogyakarta: UNY, 2014). hlm 22

konsumen dengan baik, seperti halnya penciptaan produk, penentuan sasaran dan melakukan promosi yang tepat.

Menurut Kotler, Perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain:³ faktor budaya, kelas sosial, keluarga, status, kelompok, usia, pekerjaan, gaya hidup, dan lain-lain. Faktor-faktor tersebut yang akan menjadi acuan bagi pemasar untuk memasarkan produknya secara efektif. Selain faktor diatas perilaku konsumen dapat juga dipengaruhi oleh persepsi yang dimiliki oleh konsumen. Adapaun faktor-faktor yang melatar belakangi rendahnya kepuasan minat mahasiswa dalam menggunakan E-wallet bank syariah diantaranya, (1) kurangnya kesadaran mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk menabung menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah, (2) kurangnya fasilitas pelayanan menggunakan smartphone diperbankan syariah, (3) anggota keluarga yang masih datang ke bank langsung untuk menabung atau transfer maka dari itu menyebabkan mahasiswa belum memahami mengenai layanan E-wallet yang diberikan oleh perbankan syariah guna mempermudah kegiatan transaksi menggunakan media online, (4) lokasi bank syariah yang jauh menjadi penghambat dalam proses bertransaksi oleh karena itu, dapat menggunakan layanan E-wallet agar mempercepat mahasiswa dalam melakukan transaksi.

³ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Erlangga) hal 186

Menurut Davis, model *Technology Acceptance Model* (TAM) berdasarkan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Tujuan dari metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu bagaimana menjelaskan tentang standar penerimaan komputer atau sistem secara individu baik secara umum juga memberikan pengetahuan tentang sikap pengguna sistem didalam suatu populasi. Dalam model TAM ini menjelaskan penggunaan suatu system informasi dapat dipengaruhi minat (*behavioral intention*) dalam penggunaan suatu system informasi yang dipengaruhi oleh dua persepsi yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) tentang penggunaan teknologi. Oleh sebab itu penulis akan meneliti faktor yang dapat mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan (*behavioral intention use*) sistem pembayaran E-wallet terhadap mahasiswa sebagai pengguna system tersebut diantara lain persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kepercayaan, dan sikap pengguna.⁴

Persepsi kemudahan adalah kondisi dimana pengguna percaya jika dengan menggunakan atau mengaplikasikan suatu sistem tidak lagi diperlukan upaya apapun. Jika pengguna semakin sering merasa kemudahan akses pada sistem pembayaran E-wallet untuk mempermudah segala transaksinya, karena dengan adanya sistem pembayaran E-wallet akan memberi manfaat efektifitas dan efisiensi waktu bagi pengguna.

⁴ Davis. *Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use, And User Technology Acceptance Of Information Technology*. MIS Quarterly : Management Information System, <https://doi.org/10.2307/249008>

Faktor lain yang mempengaruhi minat dalam menggunakan sistem pembayaran E-wallet yaitu persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan diartikan jika seseorang atau pengguna merasa sistem mudah digunakan dan diaplikasikan maka dari itu sistem tersebut dirasa berguna bagi pekerjaannya.

Kepercayaan merupakan keyakinan terhadap hubungan suatu pihak dengan pihak lain yang melakukan transaksi dan diharapkan sesuai harapan dan asumsi didalam sebuah ruang lingkup tidak pasti. Semakin tinggi anggapan bahwa suatu sistem pembayaran E-wallet memberikan kegunaan dalam bertransaksi bagi penggunanya maka kepercayaan penggunanya semakin akan meningkat. Hal ini terjadi karena rasa kepercayaan memiliki pengaruh yang besar pada minat pengguna dalam melakukan suatu transaksi secara online ataupun offline. Sikap pengguna juga menjadi faktor atau hal yang dapat menyakini minat pengguna dalam menggunakan system pembayaran E-wallet. Sikap pengguna merupakan tingkatan penilaian mengenai dampak terhadap seseorang jika menggunakan suatu system tertentu.

E-wallet sendiri bertujuan guna memudahkan setiap pengguna menyimpan uang pada wujud elektronik serta pengguna bisa menjalankan semua aktivitas transaksi dengan lebih mudah, efisien, efektif, aman, dan nyaman. Salah satu ektivitas yang lagi digandrungi generasi saat ini yaitu berbelanja dengan online yang berakibat pada naiknya pemakai E-wallet. Oleh karena itu dalam penelitian ini berfokus pada faktor-faktor

yang mempengaruhi peminat penggunaan E-wallet sebagai alat transaksi. Dengan perkembangan E-wallet yang sangat cepat sekarang menunjukkan bahwa ini adalah salah satu cara dalam menurunkan peredaran uang tunai.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Irma Andriyaningtyas, keberadaan E-wallet dengan layanan syariah LinkAja, mampu melihat dan menjawab pertanyaan-pertanyaan dasar yang muncul saat teknologi E-wallet syariah yang mulai dikenal masyarakat, dan bisa digunakan sebagai bagian untuk menyusun strategi-strategi dalam mengembangkan E-wallet syariah bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang menjadi bagian dari pengembangan dan pematangan Arsitektur Ekonomi Syariah Indonesia ke arah yang direncanakan.⁵

Dalam penelitian yang dilakukan oleh A Mulyana, H Wijaya, dalam jurnal yang berjudul “Perancangan E-Payment system pada E-wallet menggunakan Kode QR Berbasis Android” menemukan bagaimana membuat E-payment System yang dapat memberikan kemudahan bertansaksi dengan memiliki 3 metode yaitu menggunakan sidik jari, RFID dan QR Code serta pengelolaan keuangan menggunakan aplikasi android.⁶

⁵ Irma Andriyaningtyas, “Penerimaan E-wallet Syariah LinkAja Dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Digital Di Indonesia” (Ekuitas : Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol.5, No.4, 2022) hlm 537

⁶ Mulyana, Wijaya. “Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android”. (Jurnal Sistem Komputer. Vol.7, No.2, 2018)

Tabel 1.1
Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
Tahun 2018-2019, 2019-2020, dan 2020-2021

Jurusan	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Perbankan Syariah	1.704	1.604	1.494
Ekonomi Syariah	2.213	2.377	2.194
Akuntansi Syariah	727	1.143	1.083
Manajemen Zakat dan Waqaf	126	264	258
Manajemen Keuangan Syariah	302	839	832
Manajemen Bisnis Syariah	586	1.221	1.145
Pariwisata Syariah	-	49	49

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung
(tulungagungkab.bps.go.id)

Berdasarkan pada data diatas, menunjukkan bahwa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terbagi menjadi beberapa jurusan, yang pastinya pada setiap jurusan tersebut terdapat beberapa perbedaan cara menangkap pengetahuan yang telah disampaikan kepada mahasiswa. Dengan beragamnya pengetahuan yang dimiliki mahasiswa, hal itu dapat mempengaruhi kepuasan minat mahasiswa untuk menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah. Hal tersebut disebabkan karena beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beranggapan bahwa hanya dapat melakukan transaksi tunai di perbankan syariah saja karena masih

banyak yang belum mengetahui tentang layanan E-wallet yang sudah diberikan oleh perbankan syariah.

Dalam hal ini peneliti tertarik mengambil objek penelitian yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan alasan, karena kesadaran mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam masih rendah, dan kurangnya pengetahuan mahasiswa terkait fungsi dan manfaat penggunaan E-wallet, karena sebenarnya berbeda dari transaksi tunai, transaksi elektronik lebih mudah dan cepat dalam proses perekaman data. Namun, kesadaran macam ini ternyata belum meluas sekalipun bagi para mahasiswa pemakai E-wallet, sehingga menimbulkan berbagai persepsi. Melihat kondisi tersebut sosialisasi atau iklan sebenarnya sangat berperan penting dalam mengarahkan mahasiswa akan pemahamannya produk baru seperti halnya E-wallet, sehingga iklan dapat memberikan pengetahuan, terkhususnya iklan layanan mahasiswa, tidak hanya mempersasi untuk menggunakan, namun juga memberikan pengetahuan dan pemahaman pada mahasiswa terkait produk yang diiklankan.

Dari latar belakang diatas peneliti ingin menguji apakah faktor promosi, efisiensi, keamanan, kecepatan, dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penggunaan E-wallet pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam bertransaksi di perbankan syariah. Maka dari latar belakang tersebut penulis mengambil judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang**

Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Layanan E-Wallet Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung”.

B. Identifikasi Masalah

Berlandaskan dari latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kemudahan berpromosi produk yang dilakukan oleh perbankan syariah kurang meluas, karena banyak mahasiswa yang belum memahami dalam penggunaan jasa layanan E-wallet.
2. Kegunaan data yang masih diragukan oleh banyak mahasiswa, tanpa adanya pengetahuan yang memadai dari pengguna layanan E-wallet tidak bisa berjalan dengan maksimal.
3. Kepercayaan mahasiswa pada saat melakukan transaksi menggunakan uang tunai yang memakan waktu lama menjadi penghambat, karena perlu datang ke lokasi bank syariah.
4. Sikap pengguna sangat dibutuhkan dalam transaksi menggunakan dompet elektronik hal ini karena masih banyak hambatan saat melakukan transaksi dirumah.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah?

2. Bagaimana pengaruh kegunaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah?
4. Bagaimana pengaruh sikap pengguna terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah?
5. Bagaimana pengaruh kemudahan, kegunaan, kepercayaan, dan sikap pengguna terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan mengetahui apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah.
2. Untuk menguji dan mengetahui apakah kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah.

3. Untuk menguji dan mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah.
4. Untuk menguji dan mengetahui apakah sikap pengguna berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah.
5. Untuk menguji dan mengetahui apakah kemudahan, kegunaan, kepercayaan, dan sikap pengguna dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun secara praktis bagi pembaca. Dan berikut ini penjelasan mengenai kegunaan penelitian yang terbagi secara:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi keilmuan yang berguna dalam bisnis dibidang jasa layanan E-wallet. Penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan pembanding, pertimbangan dan

pengembangan bagi penelitian dimasa yang akan datang baik dibidang jasa maupun permasalahan sejenis yang berkaitan. Serta diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu bagi pembaca dan mengembangkan teori mata kuliah sistem perbankan syariah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Perbankan Syariah

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi kepada perbankan syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah, dapat lebih meningkatkan minat dan loyalitas nasabahnya dan juga untuk mengembangkan inovasi-inovasi baru dimasa yang akan datang

b. Bagi Pihak Akademik

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat untuk tambahan informasi dalam bidang perbankan terkait layanan E-wallet di perbankan syariah dan memberikan tambahan untuk perbendaharaan kepustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahamtullah Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, dapat dijadikan rujukan atau bahan acuan bagi peneliti selanjutnya dan akan memberikan masukan serta gambaran yang berkaitan dengan tema yang sama atau sejenis. Dan mampu meningkatkan kualitas penelitian yang

akan datang, sehingga dapat bermanfaat dan lebih baik bagi pihak yang membutuhkan.

F. Ruang Lingkup dan Penelitian

Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian digunakan untuk membatasi permasalahan yang diteliti, sehingga tidak menyimpang terlalu jauh dari tujuan yang dikehendaki.

1. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini menggunakan pengaruh dari pengetahuan, promosi, dan kepuasan terhadap mahasiswa dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah.

2. Keterbatasan Penelitian

Peneliti memberikan batasan penelitian berguna untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Peneliti melakukan pembatasan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh pengetahuan, promosi, dan kepuasan terhadap terhadap mahasiswa dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah.
- b. Objek yang diteliti adalah minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan layanan E-wallet di perbankan syariah, dengan mengambil sampel penelitian pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas dalam memahami judul diatas dan untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul maka penulis perlu menjelaskan istilah sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual

a. Kepuasan

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya.⁷ Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.

b. Layanan E-wallet

E-wallet adalah fitur aplikasi media pembayaran elektronik yang dikembangkan untuk memudahkan pengguna dalam

⁷ Kotler, Philip. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta : Prenhalindo. 2000)
hlm 35

melakukan aktivitas transaksi.⁸ Dari aplikasi E-wallet pengguna dapat langsung bertransaksi dengan merchant terkait yang terdaftar dalam pelayanan dengan pihak pengembang E-wallet. Di Indonesia tren E-wallet mulai terasa ditandai dengan pesatnya perusahaan *start-up* yang mengembangkan bisnis online dalam transaksinya. Pengguna E-wallet dapat menikmati fasilitas yang ditawarkan oleh pihak pengembang, mulai dari promo, diskon, *cashback*, dan gratifikasi dari e-wallet.⁹

2. Definisi Operasional

Berdasarkan penjelasan konseptual diatas, dapat disimpulkan bahwa peneliti ingin membuktikan bahwa adakah pengaruh signifikan promosi, keamanan, kecepatan dan kenyamanan terhadap kepuasan minat menggunakan layanan E-wallet pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dari penelitian ini terdiri dari bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

1. Bagian Awal dari halaman sampul depan
2. Bagian Utama Terdiri dari :

⁸ Rohmatun Ni'mah dan Indah Yuliana, "E-wallet: Sistem Pembayaran Dengan Prinsip *Hifzul Maal*" (Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 5, No. 2, 2020) hlm 53

⁹ Wiroso. *Produk Perbankan Syariah*. (Jakarta: LPFE Usakti, 2009) hal 3

- BAB I** Dalam Pendahuluan, terdiri dari : a) latar belakang, (b) identifikasi, (c) rumusan masalah, (d) tujuan, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan batasan penelitian, (g) penegasan istilah, dan (h) sistematika pembahasan.
- BAB II** Dalam Landasan Teori, terdiri dari uraian-uraian teori yang membahas (a) teori variabel/sub variabel pertama, (b) teori variabel/sub variabel kedua, (c) dan seterusnya, (d) penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, dan (f) hipotesis penelitian
- BAB III** Dalam Metodologi Penelitian, terdiri dari : (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling, dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel, dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.
- BAB IV** Dalam bab ini terdiri dari : (a) hasil penelitian, dan (b) pengujian hipotesis temuan penelitian.
- BAB V** Dalam Pembahasan, berisi tentang masalah penelitian dengan menafsirkan temuan-temuan penelitian, dan memaparkan terkait jawaban dari rumusan penelitian.

BAB VI Dalam Penutup, terdiri dari : (a) kesimpulan, dan
(b) saran-saran yang bermanfaat bagi
lembaga/akademik.

3. Pada bagian akhir, terdiri dari (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, dan (d) daftar riwayat hidup.