

Skripsi

**ANALISIS KEMUDAHAN DAN MANFAAT TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN E-WALLET
DANA DI KOTA BANDA ACEH DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI SYARIAH**



Disusun Oleh:

**M. Farhan
NIM. 200602036**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/ 1446 H**

SKRIPSI

ANALISIS KEMUDAHAN DAN MANFAAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN E-WALLET DANA DI KOTA BANDA ACEH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH



Disusun Oleh:

**M. Farhan
NIM: 200602036**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/ 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : M. Farhan

NIM : 200602036

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

AR - RANIRY

Banda Aceh, 21 Agustus
2025

Yang Menyatakan



(M. Farhan)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Analisis Kemudahan dan Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan
Digitalisasi E-Wallet Dana di Kota Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi**

Syariah

Disusun Oleh:

M Farhan

NIM: 200602036

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II

Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., Ak., CA

NIP. 198307092014032002

Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak.

NIP. 199112102019032018

Mengetahui,

Ketua Prodi,

Dr. Intan Qurratulaini, S.Ag., M.S.I.

NIP. 197612172009122001

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan E-Wallet DANA Di Kota Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

M. Farhan
NIM: 200602036

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 12 Agustus 2025 M
18 Shafar 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Sekretaris


Cut Dian Fitri, S.E., M.Si. Ak. CA
NIP. 198307092014032002

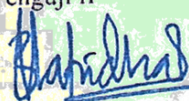

Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak
NIP. 199112102019032018

Penguji I

Penguji II


Seri Murni, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197210112014112001

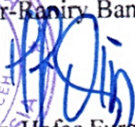
AR - RANIRY


Hafidhah, SE., M.Si., Ak, CA
NIP. 198210122023212028



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh.


Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : M. Farhan
NIM : 200602036
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail : 200602036@student.ar-raniry.ac.id
demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh,
Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas
karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi (tuliskan jenis karya ilmiah)

Yang berjudul: **Analisis Kemudahan dan Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Digitalisasi E-wallet DANA di Kota Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 19 Agustus 2025

Mengetahui

Penulis

M. farhan
200602036

Pembimbing I

Cut Dian Fitri, S.E., M.Si. Ak. CA
NIP. 198307092014032002

Pembimbing II

Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak
NIP. 199112102019032018

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Alhamdulillah atas nikmat yang Allah berikan, skripsi yang berjudul “**Analisi Kemudahan dan Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Digitalisasi E-wallet DANA di Kota Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah**” dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan dan untuk mendapatkan gelar sarjana di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut, maka peneliti dengan kesungguhan hati menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

2. Dr. Intan Qurratulaini, S. Ag., M. Si dan Muksal, S.E.I., M.E.I selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Khairul Amri S.E., M.Si., Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Ekonomi Syariah dan Seluruh Staf dan Dosen-dosen yang mengajar pada Program Studi Ekonomi Syariah selama proses belajar mengajar.
4. Cut Dian Fitri, S.E., M.Si. Ak. CA selaku pembimbing I dan Azimah Dianah, S.E. M.Si., Ak selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan nasehat bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Ejonomi Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah membantu, mendidik, dan memberikan ilmu dengan ikhlas dan tulus selama proses perkuliahan.
6. Teristimewa kepada kedua Orangtua saya Alm bapak Adami dan ibunda Rahmiati S.Pd yang telah mengisi dunia peneliti dengan begitu banyak kebahagiaan, sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas segala pengorbanan,

kasih sayang, kesabaran, nasehat dan do'a baik yang tidak pernah berhenti.

7. Kepada seluruh pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan satu- persatu yang telah banyak memberikan bantuan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Kepada diri saya sendiri terima kasih telah menjadi kuat sehingga mampu bertahan dengan penuh perjuangan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya hanya Allah sang pemilik kesempurnaan. Peneliti sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga saran dan kritik yang bersifat membangun sangat dibutuhkan agar dapat memberi manfaat.

Banda Aceh, 22 Juli 2025

Penulis,

M. Farhan

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / آ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/
alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَة : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : M. Farhan
NIM : 200602036
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Kemudahan dan Manfaat Terhadap
Kepuasan Pelanggan Menggunakan E-wallet
DANA di Kota Banda Aceh Dalam
Perspektif Ekonomi Syariah
Ekonomi Syariah
Pembimbing I : Cut Dian Fitri, S.E., M.Si. Ak. CA
Pembimbing II : Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak

Perkembangan teknologi informasi dan penggunaan internet yang semakin meningkat telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dan bertransaksi, sehingga menghasilkan inovasi dalam layanan keuangan elektronik yang dikenal DANA sebagai alat pembayaran dengan kemudahan dan manfaat penggunaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan manfaat terhadap kepuasan pelanggan digitalisasi e-wallet DANA di Kota Banda Aceh dalam perspektif ekonomi syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kepada 105 responden yang mengisi kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kemudahan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan digitalisasi e-wallet DANA di Kota Banda Aceh dalam perspektif ekonomi syariah. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan dan manfaat merupakan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan digitalisasi e-wallet DANA di Kota Banda, terutama jika ditinjau perspektif ekonomi syariah.

Kata Kunci : Kemudahan, Manfaat, Kepuasan pelanggan, Perspektif Ekonomi Syariah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Kepuasan pelanggan	14
2.1.1 Pengertian Kepuasan pelanggan.....	14
2.1.2 Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan..	16
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi.....	24
2.2 Kemudahan	25
2.2.1 Pengertian Kemudahan	25
2.2.2 Indikator Kemudahan.....	29
2.2.3 Kemudahan dalam Perspektif Ekonomi syariah	31
2.3 Manfaat	32
2.3.1 Pengertian Manfaat.....	32

2.3.2 Indikator Persepsi Manfaat.....	35
2.3.2 Manfaat dalam Perspektif Ekonomi Syariah.....	38
2.4 Perspektif Ekonomi Syariah dalam Penggunaan Aplikasi DANA.....	39
2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan dikaitkan dalam Perspek Ekonomi Syariah	47
2.4.2 Indikator Kemudahan dikaitkan dalam Perspektif Ekonomi syariah.....	48
2.4.3 Indikator Manfaat dikaitkan dalam Perspektif Ekonomi Syariah.....	51
2.4.4 Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Perspektif Keuangan Syariah	53
2.5 Penelitian Terkait	55
2.5.1 Keterkaitan Manfaat dengan Kepuasan Pelanggan..	65
2.5.2 Keterkaitan Manfaat dengan Kepuasan Pelanggan..	65
2.6 Kerangka Pemikiran.....	67
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
3.1 Desain Penelitian	70
3.2 Populasi dan Sampel	70
3.2.1 Populasi	70
3.2.2 Sampel	71
3.3 Sumber Data.....	73
3.4 Teknik Pengumpulan Data	73
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	74
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	75
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	75
3.6.2 Analisi Regrasi Linear.....	77
3.7 Pengujian Hipotesis.....	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN81

4.1 Gambaran Umum Kota Banda Aceh.....	81
4.2 Karakteristik Responden	81
4.2.1 Jenis Kelamin	82
4.2.2 Usia.....	83
4.3 Uji Validitas Instrument Penelitian	84
4.3.1 Uji Validitas.....	84
4.3.2 Uji Relibilitas.....	86
4.4 Uji Asumsi Klasik	87
4.4.1 Uji Normalitas	88
4.4.2 Uji Multikolinieritas	89
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	90
4.5 Uji linear Regresi Berganda	91
4.6 Uji Hipotesis.....	92
4.6.1 Uji T (Parsial)	92
4.6.2 Uji F (Simultan).....	94
4.6.3 Uji Koefiesien Determinasi	94
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	95
4.8.1 Analisi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Digitalisasi E-wallet DANA dikota Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.....	95
4.8.2 Analisi Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Digitalisasi E-wallet DANA dikota Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.....	99
4.8.3 Analisi Kemudahan dan Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Digitalisasi E-wallet DANA dikota Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	103

BAB V PENUTUP105

5.1 Kesimpulan	105
----------------------	-----

5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	113



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	68
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	74
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	85
Table 4.1 Hasil Uji Reliabilitas	86
Table 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	89
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolinieritas.....	90
Tabel 4.1 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	91
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Parsial (T).....	93
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Stimulan (F)	94
Tabel 4.1 Hasil Uji Determinasi	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	68
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jeni Kelamin	82
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	84
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas	88
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi dalam beberapa tahun terakhir memberikan pengaruh besar terhadap kemajuan teknologi berbasis internet. Kini, akses internet menjadi semakin mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga memudahkan komunikasi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Berdasarkan laporan We Are Social (2023), jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahun, yakni mencapai 213 juta pengguna atau sekitar 77% dari total populasi yang berjumlah 276,4 juta jiwa.

Perkembangan teknologi informasi dan penggunaan internet yang semakin meningkat telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dan bertransaksi. Hal ini telah menghasilkan inovasi dalam layanan keuangan *Financial Technology (Fintech)*. Menurut (Mohamed & Ali, 2018) Perkembangan FinTech turut menjadi sorotan para akademisi muslim. Mereka meneliti hubungan antara FinTech dan prinsip-prinsip syariah, yang saling melengkapi atau justru bertentangan. Setelah dilakukan kajian mendalam, ditemukan bahwa FinTech dapat memberikan kemudahan melalui otomatisasi transaksi. Dalam perspektif ekonomi syariah, Islam menekankan pentingnya menghadirkan kemaslahatan bagi manusia. Kedua aspek tersebut dianggap tidak saling bertentangan oleh para akademisi muslim. (Laldin & Furqani, 2018) menyatakan bahwa FinTech

merupakan salah satu wujud penerapan nilai masalah dalam syariah Islam. Bahkan, seorang akademisi muslim dari Indonesia menegaskan bahwa FinTech adalah bagian dari praktik muamalah syariah yang berkembang seiring kemajuan zaman. Meski demikian, pelaku industri FinTech tetap harus mematuhi larangan-larangan dalam syariah seperti adanya unsur dharar, gharar, dan maysir..

Di Indonesia sendiri, sektor *fintech* yang mengalami pertumbuhan tertinggi yaitu sektor pembayaran digital atau e-wallet. Saat ini, berbagai layanan keuangan terus bermunculan, termasuk sistem pembayaran digital yang hadir untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Keberadaan digital payment ini membuat proses transaksi menjadi lebih efisien, cepat, dan terjamin keamanannya. Selain itu, pengguna juga dapat menikmati beragam penawaran menarik saat berbelanja, baik secara online maupun langsung di toko..

Pada tanggal 14 Agustus 2014, Bank Indonesia (BI) meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan membangun sistem pembayaran yang lebih aman, efisien, dan mudah diakses. Inisiatif ini diharapkan mampu mendukung terciptanya sistem keuangan nasional yang berjalan secara optimal dan efisien. GNNT juga ditujukan untuk meminimalisasi kendala dalam pembayaran tunai, seperti penolakan uang karena kondisi fisik yang rusak atau tidak layak edar. Selain itu, GNNT dapat meningkatkan efisiensi transaksi karena masyarakat tidak perlu membawa uang dalam jumlah

besar, serta mengurangi kesalahan hitung atau human error. Secara keseluruhan diharapkan mampu mewujudkan ekosistem *cashless society* di Indonesia.

Terdapat berbagai aplikasi *online* dalam memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran baik secara *online* maupun *offline* seperti Link Aja, ShopeePay, Ovo, DANA dan lainnya. Berikut merupakan data yang diperoleh dari Top Publisher Awards 2024 Katagori Top Indonesia Pass Powered By Mobile Performance Score (Finance Genre)



Sumber : Dana.id (2024)

Berdasarkan pada Gambar 1.1 pada tahun 2024 E-wallet DANA menduduki peringkat teratas sebagai aplikasi pembayaran digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia.

Di Indonesia sendiri, salah satu provinsi yang berhasil meraih peringkat pertama pada tahun 2023 dalam penghargaan kategori keuangan syariah antar Pulau Sumatera yaitu provinsi Aceh. Terkait hal tersebut, dalam pandangan islam penggunaan sistem pembayaran digital atau non-tunai diperkenankan, sebab Islam memberikan ruang bagi umatnya untuk berinovasi dalam bidang muamalah sesuai dengan kebutuhan zaman. Dari perspektif ekonomi syariah, transaksi digital telah memperoleh dasar hukum melalui Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 mengenai Uang Elektronik Syariah. Fatwa tersebut menegaskan bahwa transaksi menggunakan uang elektronik dibolehkan karena mengandung unsur kemanfaatan dan maslahat bagi masyarakat (DSN-MUI, 2017). Sehingga DANA menjadi salah satu pembayaran digital yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Aceh.

DANA merupakan sebuah aplikasi yang berfungsi untuk menggantikan peran dompet tradisional dengan dompet digital yang praktis dan mudah dibawa ke mana saja, memungkinkan pengguna untuk tidak perlu membawa uang fisik. Mekanisme pembayaran digital menggunakan e-wallet DANA hanya membutuhkan waktu singkat untuk menyelesaikan transaksi hingga dinyatakan berhasil dengan koneksi internet yang stabil. Selanjutnya, bukti transaksi secara otomatis akan dikirim ke riwayat transaksi konsumen (Putri & Indraswono, 2023). Dengan

adanya metode pembayaran elektronik e-wallet DANA, menjadi lebih mudah serta juga membantu penjual untuk terhindar dari penipuan uang palsu.

Penggunaan DANA telah menjadi sebuah aktivitas umum, khususnya di kalangan masyarakat Aceh saat ini. Melalui dompet digital (e-wallet) DANA, masyarakat dapat melakukan transaksi dengan mudah seperti membayar tagihan, membeli pulsa, berbelanja *online*, dan mentransfer uang tanpa harus menggunakan uang tunai. Kemudahan ini membuat DANA semakin diminati karena menawarkan efisiensi waktu dan kenyamanan dalam bertransaksi, terutama di era digital yang serba praktis.

Tingginya tingkat penggunaan DANA mencerminkan bahwa terdapat respon positif dari pengguna yang menjadikannya sebagai salah satu ikon utama dalam sistem pembayaran digital. Respon positif dari pengguna biasanya terjadi ketika harapan individu terhadap suatu produk terpenuhi. Semakin sesuai harapan tersebut dengan persepsi pengguna, maka kepuasan pun akan meningkat. Kepuasan ini mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian atau pemakaian secara berulang dan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain (Kasmir, 2017).

Kepuasan pelanggan berperan penting dalam mendorong individu untuk kembali menggunakan suatu produk. Sebaliknya, rasa kecewa dapat menyebabkan pelanggan enggan untuk

kembali menggunakan produk tersebut di masa mendatang. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan hasil dari evaluasi setelah proses pembelian, yang pada umumnya diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara kualitas produk maupun layanan yang diterima dengan harapan pelanggan sebelumnya.. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang dirasakan ketika mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa (Rangkuti, 2013).

Keputusan pelanggan dalam menerima suatu sistem teknologi ditunjukkan melalui kepuasannya terhadap penggunaan sistem tersebut. kepuasan ini dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan serta pemahaman dan keterampilan pengguna dalam menggunakan suatu produk. Jika pengguna dapat dengan mudah menggunakan maka akhirnya bisa meningkatkan kepuasan bagi penggunanya.

Kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa individu tidak akan mengalami hambatan saat menggunakan suatu sistem, yang merujuk pada keyakinan seseorang bahwa sistem tersebut dapat mempermudah aktivitas mereka tanpa memerlukan usaha yang signifikan selama penggunaannya. Menurut Davis dan Wang (dalam Rithmaya, 2016), kemudahan diartikan sebagai sejauh mana pengguna memandang suatu sistem sebagai sesuatu yang bebas hambatan dalam penggunaannya di masa depan. (Fatonah & Hendratmoko, 2020) menyatakan kemudahan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang merasa yakin bahwa

suatu teknologi mudah untuk dipahami dan dipelajari, serta tidak membutuhkan usaha yang berlebihan atau terasa menyulitkan dalam penggunaannya.

Teknologi yang rumit untuk dipahami cenderung kurang diminati dan dapat menimbulkan sikap negatif dari calon pengguna. Oleh sebab itu, penyedia layanan biasanya menghadirkan teknologi yang bersifat inovatif dan unik, namun tetap mudah digunakan agar tidak menyulitkan pengguna. Sejalan dengan pendapat (Ernawati & Noersaanti, 2020), kemudahan dipahami sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa mengalami kesulitan. (Abrilia, 2020) menyebutkan bahwa indikator yang diterapkan dalam persepsi kemudahan meliputi: kemudahan dalam belajar, kemampuan untuk mengendalikan, kejelasan dan pemahaman, fleksibilitas, kesederhanaan dalam mencapai keterampilan, dan kenyamanan dalam penggunaan.

Minat pengguna juga dipengaruhi oleh manfaat kegunaan. Manfaat merujuk pada keyakinan mengenai nilai guna suatu sistem, yakni tingkat di mana pengguna merasa yakin bahwa sistem tersebut bisa memperbaiki kinerja mereka di tempat kerja (Yasar, 2022). Istilah manfaat yang dirasakan digunakan untuk menggambarkan pandangan pengguna tentang sejauh mana mereka percaya bahwa sistem tertentu bisa meningkatkan kinerja pekerjaan mereka (Rahmi et al., 2019). (Rahmawati & Murtanto, 2023) mendefinisikan persepsi manfaat sebagai ukuran seberapa jauh seseorang meyakini penggunaan teknologi tertentu akan

meningkatkan kinerja mereka. Fahlevi & Dewi (2020) mengemukakan bahwa indikator persepsi manfaat terdiri dari: mempercepat tugas, meningkatkan kinerja, meningkatkan efisiensi, efektivitas, menyederhanakan pekerjaan, dan memberikan manfaat. Individu cenderung mengadopsi sistem atau produk tertentu apabila teknologi tersebut memberikan keuntungan bagi penggunanya, sedangkan jika teknologi tersebut tidak memberikan kegunaan, maka pengguna tidak akan memanfaatkannya.

Kemudahan dan manfaat yang didapatkan atau dirasakan oleh pengguna dengan perkembangan teknologi saat ini telah dianggap menjadi hal yang lumrah dimiliki oleh masyarakat. Terlebih lagi teknologi sedang berkembang pesat menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari sehingga kepuasan pengguna menjadi sebuah kepuasan pelanggan yang telah manfaat berkali-kali dan setiap hari untuk memudahkan berbagai aktivitas yang mendukung.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Meileny & Wijaksana, 2020) mengenai persepsi manfaat, kemudahan dan fitur layanan terhadap kepuasan pelanggan mengungkapkan bahwa semua variabel (manfaat, kemudahan, fitur layanan dan kepercayaan) berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik manfaat, kemudahan, fitur layanan dan kepercayaan yang dimiliki pelanggan maka tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi. Penelitian yang

dilaksanakan oleh (Musdalifah & Hadisaputro, 2022) tentang analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* menunjukkan bahwa dari lima variabel TAM yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward Using*, *behavior intention to use* dan *actual use*, para pengguna layanan pada aplikasi DANA merasakan kepuasan dalam menggunakan layanan tersebut. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Prasetia & Suwitho, 2022) mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan manfaa terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang mengungkapkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun manfaat terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tersebut.

Sehingga, dengan adanya perbedaan dalam hasil penelitian, penulis merasa terdorong untuk memilih tema penelitian yang menjadi menarik untuk diteliti kembali. Penulis juga ingin membahas salah satu merek pembayaran digital yang populer di Indonesia yang telah banyak digunakan oleh masyarakat Aceh yaitu aplikasi DANA, yang akan mengungkapkan faktor-faktor penerimaan teknologi yang menyebabkan kepuasan pengguna yang dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Oleh karena itu, peneliti ingin melaksanakan penelitian yang mirip dengan objek, lokasi, dan waktu yang berbeda untuk menciptakan analisis perbandingan dan pengembangan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini berjudul “**Analisis Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Layanan Digitalisasi E-Wallet Dana Dikota Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi Syariah**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis merumuskan permasalahan utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan digitalisasi E -Wallet DANA dikota Banda Aceh?
2. Apakah manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan digitalisasi E -Wallet DANA dikota Banda Aceh?
3. Apakah kemudahan dan manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan digitalisasi E -Wallet DANA dikota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Selanjutnya, merujuk pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pelanggan digitalisasi E -Wallet DANA dikota Banda Aceh
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap kepuasan pelanggan digitalisasi E -Wallet DANA dikota Banda Aceh
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan manfaat terhadap kepuasan pelanggan digitalisasi E-Wallet DANA dikota Banda

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan sejumlah manfaat yang dapat dirasakan oleh berbagai pihak, baik oleh peneliti sendiri, kalangan akademisi, maupun instansi atau lembaga yang relevan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi publikasi tambahan untuk melakukan penelitian terkait dengan cakupan yang lebih luas
2. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan digitalisasi e-wallet DANA sebagai metode pembayaran
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Bidang ekonomi syariah yang berkaitan dengan perspektif ekonomi syariah dan dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi penelitian selanjutnya

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat mencakup peningkatan kepuasan pelanggan melalui kemudahan penggunaan e-wallet dalam transaksi ekonomi syariah. Hal ini dapat membantu lembaga keuangan dalam

merancang layanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Banda Aceh.

1.5 Sistematika Pembahasan

Agar dapat mengetahui hasil dari penelitian ini, maka secara singkat disusun dalam 5 bab, yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi bagian pembuka dari keseluruhan skripsi yang disusun oleh peneliti, yang meliputi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, serta sistematika penulisan skripsi secara menyeluruh..

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini juga dibahas mengenai landasan teori, hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka berpikir, serta perumusan hipotesis. Landasan teori berisi kumpulan teori yang berkaitan langsung dengan topik penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya disertakan untuk memperkuat dasar teori yang digunakan serta memberikan gambaran mengenai kesamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian lain yang relevan di bidang yang sama.

BAB III METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yang mencakup jenis penelitian, lokasi pelaksanaan, sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan oleh penulis dalam proses penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini disusun dalam format yang ringkas dan mudah dipahami, yang mencakup uraian mengenai objek penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan terhadap temuan yang diperoleh dari pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini disajikan kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan di bab-bab sebelumnya, serta saran yang diajukan oleh penulis sebagai bentuk kontribusi terhadap penelitian yang dilakukan.

