

SKRIPSI
PENGARUH PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT*
DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
PERILAKU KONSUMTIF MASYARAKAT
KOTA BANDA ACEH



Disusun Oleh:
MUHAMMAD ZACKY RIFAZ
NIM: 200603049

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H

SKRIPSI
PENGARUH PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT*
DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
PERILAKU KONSUMTIF MASYARAKAT
KOTA BANDA ACEH



Disusun Oleh:

MUHAMMAD ZACKY RIFAZ
NIM. 200603049

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zacky Rifaz
NIM : 200603049
Program Studi : Perbankan Syariah
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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 5 Mei 2025

Penulis

Muhammad Zacky Rifaz

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Penggunaan Digital Payment Dan E- Service Quality Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Banda Aceh

Disusun Oleh:

Muhammad Zacky Rifaz
NIM. 200603049

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

Pembimbing I



Muhammad Arifin, Ph. D.
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II



T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak.
NIP. 198511222023211015

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Penggunaan Digital Payment Dan E- Service Quality Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Banda Aceh

Muhammad Zacky Rifaz

NIM. 200603049

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 Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 5 Mei 2025
7 Dzulqa'dah 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



Muhammad Arifin, Ph. D.
NIP. 197410152006041002

Sekretaris,



T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak.,
NIP. 198511222023211015

Penguji I,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag
NIP.197711052006042003

Penguji II,



Riza Aulia, S.E.I., M.Sc
NIP: 198801302018031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



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 : Muhammad Zacky Rifaz
NIM : 200603049
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 200603049@student.ar-raniry.ac.id

Demi 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

Yang berjudul: Pengaruh Penggunaan *Digital Payment* Dan *E-Service Quality* Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Banda Aceh

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 : 5 Mei 2025

Mengetahui,

Penulis

Muhammad Zacky Rifaz
200603049

Pembimbing I

Muhammad Arifin, Ph. D.
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II

T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak.
NIP. 198511222023211015

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala kebaikanNya laporan Tugas Akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Digital Payment Dan E- Service Quality Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Banda Aceh”, dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun dengan melewati beberapa tahapan yang melibatkan berbagai pihak sebagai pendukung. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu saya dalam proses penyusunan laporan ini:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA Selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Hafiih Maulana, S.P., S.H.I., M.E.. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E.,M.Acc., Ak., selaku Penasehat Akademik serta dosen Pembimbing II, yang telah membimbing serta memberikan nasihat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh Pendidikan di Program Studi Strata Satu (S1) Perbankan Syariah
5. Muhammad Arifin, Ph. D. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam

memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
7. Teristimewa kedua orang tua yang terhormat ayah Zulkifli dan mamak Hayatun yang sangat penulis cintai, *jazakumullah khairan*, terima kasih sudah senantiasa mendo'akan, memberikan dukungan moral maupun financial, bimbingan, nasehat, motivasi, dan kasih sayang tak terhingga yang terus diberikan sehingga penulis sudah mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Ucapan terima kasih yang tulus kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Dukungan dan bantuan kalian sangat berarti bagi penulis selama proses penulisan skripsi ini

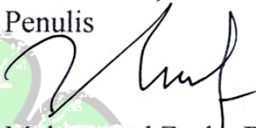
Sangat besar harapan penulis agar semua dukungan moral serta materil dapat dibalas kebaikannya oleh Allah Swt dengan keberkahan dan pahala yang berlipat ganda. Penulis sangat berharap terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini agar nantinya dapat berguna dan memberikan banyak manfaat terutama kepada penulis, pembaca dan pihak-pihak lainnya yang membutuhkan serta menjadi hal positif bagi banyak orang.

Pada akhir kata pengantar ini, penulis memiliki keinginan yang besar agar penelitian pada skripsi ini tidak hanya dilakukan sebagai

syarat kelulusan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi semata, namun juga memberikan edukasi dan pemahaman yang tidak didapatkan dari bahan bacaan lainnya dan memberikan dampak positif yang berguna untuk membangun perkembangan ilmu pengetahuan. Aamiin Ya Rabbal ‘Aalamiin.

Banda Aceh, Mei 2025

Penulis



Muhammad Zacky Rifaz



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987–Nomor: 0543 b/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	H	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>Fatḥah</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>Fatḥah</i> dan ya	Ai
وِ	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haulā*

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
يَ / اَ	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

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

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة)hidup

Ta *marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *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/ rauḍatul atfāl*

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

al-Madīnatul Munawwarah

طَلْحَةُ : *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 : Muhammad Zacky Rifaz
Nim : 200603049
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Penggunaan *Digital payment* Dan *E-service Quality* Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Banda Aceh
Pembimbing I : Muhammad Arifin, Ph. D.
Pembimbing II : T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E.,M.Acc.,Ak.,

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh Perilaku Konsumtif yang dipengaruhi oleh *Digital payment* dan *E-service quality*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda, dengan sumber data menggunakan data primer. Penentuan sampel menggunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh sebanyak 100 responden yang diperoleh dari populasi masyarakat Banda Aceh. untuk membagi setiap kecamatan terdapat responden sesuai dengan jumlah populasinya digunakan *stratified random sampling*. Berdasarkan hasil dalam penelitian ini pada variabel X_1 didapatkan $t_{hitung} (4,192) > t_{tabel} (1,985)$ dan $Sig. (0,000) < 0,05$. Dan pada X_2 $t_{hitung} (2,003) > t_{tabel} (1,985)$ dan $Sig. (0,048) < 0,05$. Sehingga dalam penelitian ini disimpulkan bahwa variabel X_1 (*digital payment*) dan X_2 (*e-service quality*) berpengaruh secara parsial terhadap perilaku konsumtif masyarakat Banda Aceh. Lalu didapatkan $f_{hitung} (28,963) > f_{tabel} (3,091)$ dan $Sig. (0,000) < 0,05$, sehingga variabel *digital payment* dan *e-service quality* secara simultan berpengaruh terhadap perilaku konsumtif masyarakat Banda Aceh. Dari kedua variabel independen dalam penelitian ini sebanyak 36,1% mempengaruhi perilaku konsumtif masyarakat Banda Aceh.

Kata Kunci: *Digital payment*, *E-service quality*, Perilaku Konsumtif

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
KATA PENGANTAR	iv
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	viii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
 BAB II LANDASAN TEORI	 12
2.1 <i>Islamic Financial Technology</i>	12
2.1.1 Definisi <i>Islamic Financial Technology</i>	12
2.2 <i>Digital Payment</i>	14
2.2.1 Definisi <i>Digital Payment</i>	14
2.2.2 Jenis-Jenis <i>Digital Payment</i>	15
2.3.1 Indikator <i>Digital Payment</i>	17
2.3 <i>E-Service Quality</i>	19
2.3.1 Definisi <i>E-Service Quality</i>	19
2.3.2 Indikator <i>E-Service Quality</i>	20
2.4 Perilaku Konsumtif	24
2.4.1 Definisi Perilaku Konsumtif	24
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumtif	30
2.4.3 Ciri-Ciri Perilaku Konsumtif	31
2.4.4 Indikator Perilaku Konsumtif	32

2.5 Penelitian Terkait.....	33
2.6 Kerangka Berpikir	37
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	38
2.7.1 <i>Digital Payment</i> Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Banda Aceh	38
2.7.2 <i>E-Service Quality</i> Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Banda Aceh	39
2.7.3 <i>Digital Payment</i> dan <i>E-Service Quality</i> terhadap Perilaku Konsumtif.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis penelitian.....	43
3.2 Populasi Dan Sampel.....	44
3.2.1 Populasi.....	44
3.2.2 Sampel.....	44
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Skala Pengukuran	49
3.6 Variabel Penelitian.....	50
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	52
3.7.1 Uji Validitas	52
3.7.2 Uji Reabilitas.....	53
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.8.1 Uji Normalitas.....	54
3.8.2 Uji Multikolinearitas	54
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.9 Uji Regresi Linier Berganda	56
3.10 Pengujian Hipotesis	57
3.10.1 Uji Simultan (Uji f).....	57
3.10.2 Uji Parsial (Uji t).....	58
3.11 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	61
4.1 Gambaran Umum Banda Aceh	61
4.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	62
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan).....	63

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna <i>Digital payment</i> Atau Tidak.....	67
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis <i>Digital Payment</i> Yang Digunakan	68
4.3	Deskriptif Variabel Penelitian	69
4.3.1	Deskriptif Variabel <i>Digital Payment</i> (X_1).....	69
4.3.2	Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_2)	71
4.3.3	Deskriptif Variabel Perilaku Konsumtif (Y).....	72
4.4	Hasil Uji Kelayakan Kuesioner Penelitian	74
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	74
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	75
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.5.1	Hasil Uji Normalitas	76
4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas	77
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
4.6	Hasil Uji Analisa Regresi Linear Berganda	78
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	81
4.7.1	Hasil Uji Parsial (Uji t)	81
4.7.2	Hasil Uji Simultan (Uji f).....	82
4.8	Hasil Uji Determinasi Regresi Linear Berganda	83
4.9	Pembahasan Hasil Analisis Penelitian.....	84
4.9.1	Pengaruh <i>Digital Payment</i> Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Banda Aceh.....	84
4.9.2	Pengaruh <i>E-Service Equality</i> Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Banda Aceh.....	87
4.9.3	Pengaruh <i>Digital Payment</i> dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat B. Aceh	89
BAB V PENUTUP		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan B. Aceh....	47
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Data	50
Tabel 3.3 Variabel Penelitian	51
Tabel 3.4 Kriteria Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan)	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna <i>Digital payment</i> Atau Tidak	67
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis <i>Digital payment</i> Yang Digunakan.....	68
Tabel 4.8 Variabel X_1 (<i>Digital Payment</i>).....	69
Tabel 4.9 Variabel X_2 (<i>E-service quality</i>)	71
Tabel 4.10 Variabel Y (Perilaku Konsumtif)	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Parsial</i> (Uji t).....	81
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Simltan</i> (Uji f)	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi Regresi Linear Berganda	83

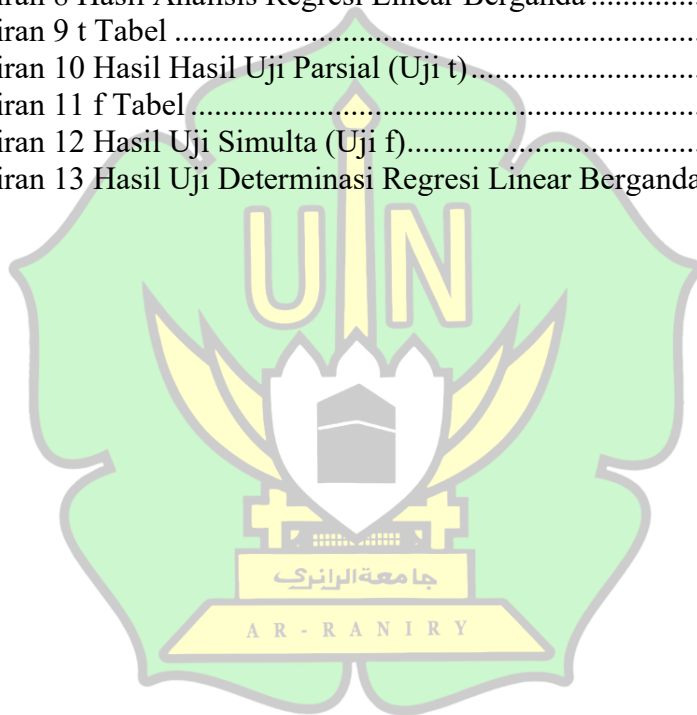
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	76
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	76
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2 r Tabel	109
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	109
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	122
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	123
Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	124
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas	124
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	124
Lampiran 9 t Tabel	125
Lampiran 10 Hasil Hasil Uji Parsial (Uji t).....	125
Lampiran 11 f Tabel	126
Lampiran 12 Hasil Uji Simulta (Uji f).....	126
Lampiran 13 Hasil Uji Determinasi Regresi Linear Berganda.....	127



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi berkembang dengan pesat dalam memenuhi kebutuhan manusia untuk mendapatkan informasi dan berbagai layanan elektronik lainnya. Hal ini dapat disebabkan oleh manfaat yang didapatkan dari pemanfaatan media teknologi tersebut. Tentu saja perkembangan tersebut juga berdampak pada bidang keuangan atau *financial*. Menurut Miswan (2019), di era sekarang teknologi semakin berkembang yang menuntut segalanya menjadi cepat dan praktis. Hal tersebut juga yang menjadi salah satu alasan untuk mengoptimalkan suatu sistem pembayaran yang berlaku di Indonesia dengan melibatkan teknologi. Perubahan yang terjadi pada sistem pembayaran yakni beralihnya pembayaran tunai ke pembayaran yang berbasis digital atau disebut *digital payment*.

Adopsi teknologi ke dalam sektor layanan keuangan dapat menyediakan berbagai layanan digital untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi, salah satu implikasi dari adopsi perkembangan teknologi ke dalam layanan keuangan adalah transaksi pembayaran non-tunai (*cashless payments*). Pembayaran non-tunai dapat meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi, karena dengan hal tersebut tentunya dapat mengurangi ketergantungan terhadap uang fisik dengan risiko yang melekat pada uang fisik seperti kecerobohan yang dapat menghilangkan maupun risiko lainnya seperti uang yang terkena cairan atau cipratan air yang dapat

merusak kondisi fisik uang tersebut. Keuntungan lainnya yang didapatkan melalui adaptasi teknologi pada sistem pembayaran yakni efisiensi waktu yang ditawarkan, dimana dengan adanya transaksi non-tunai tersebut maka transaksi dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun (Nanda dkk., 2023).

Penggunaan transaksi digital payment atau pembayaran elektronik mengalami peningkatan, salah satunya dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang semakin banyak melakukan pembayaran dengan uang elektronik pada transaksi melalui platform *e-commerce*. Pesatnya perkembangan teknologi juga memberikan pengaruh terhadap sistem pembayaran pada transaksi. Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang dipakai untuk melakukan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi (Wati, 2020).

Adanya transaksi menggunakan *e-money* adalah wujud dari perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi telah mengubah sistem pembayaran dari sistem pembayaran tunai ke nontunai. Dengan perkembangan tersebut menjadikan sebuah inovasi bagi perusahaan penyedia sistem pembayaran dengan mengikuti perkembangan saat ini dengan memunculkan sistem pembayaran digital. Masyarakat pun telah dikenalkan dengan gaya hidup tanpa uang tunai (*cashless society*) atau dikenal dengan Gerakan Non Tunai.

QRIS atau *Quick Response Indonesian Standard* merupakan inovasi pembayaran elektronik berbasis kode QR yang dapat diakses dan diproses oleh berbagai macam (universal) sistem pembayaran secara elektronik secara instan dan efisien (Nanda dkk., 2023). QRIS tercatat telah mengalami pertumbuhan pesat hingga 194,06% secara tahunan pada april 2024 dengan jumlah pengguna mencapai 48,90 juta dan jumlah merchant 31,86 juta. Selain itu, pada bulan agustus 2024 transaksi QRIS tumbuh 217,33% secara tahunan dengan jumlah pengguna mencapai 52,55 juta dan jumlah merchant 33,77 juta (Perbanas.org diakses pada 25 Nov 24).

Sejalan dengan berkembang pesatnya transaksi yang dilakukan melalui *e-commerce*, pada era modern teknologi semakin berkembang yang menuntut segalanya menjadi cepat dan praktis. Hal tersebut juga mendorong semakin berkembangnya sistem pembayaran yang berlaku di Indonesia. Penggunaan uang elektronik sendiri telah menyebar ke berbagai sektor perekonomian. Mulai dari shopping, transportasi, akomodasi, makanan, tiket bioskop, *e-tol*, berbagai macam tagihan rumah tangga seperti listrik, air, telepon, dan sebagainya. Berbagai tempat seperti supermarket, minimarket, warung makan, bahkan kini telah banyak tempat ibadah yang sudah mulai menyediakan fasilitas uang elektronik sebagai media untuk menyalurkan bantuan. Transaksi yang paling sering digunakan menurut hasil riset lembaga riset berbasis aplikasi snapchart yaitu transaksi ritel (28%), pemesanan transportasi online (27%), dan pemesanan makanan online (20%). Sisanya, untuk transaksi *e-*

commerce (15%) dan pembayaran tagihan (7%) (Rivani, E., & Rio, E., 2021).

Kemudahan akses berbelanja secara online tersebut semakin meningkat dengan didukung adanya pembayaran menggunakan *digital payment*. Akses belanja secara online juga didukung dengan adanya layanan elektronik yang berkualitas (*e-service quality*) sebagai wujud visual yang dilihat oleh masyarakat ketika akan melakukan transaksi. Kualitas pelayanan sangat penting untuk membuat calon konsumen merasa tertarik dan bertahan. Sehingga hal ini dapat memberikan rasa kepuasan kepada konsumen sebagai penggunaan dan layanan ini disebut *electronik service quality (e-service quality)*. Menurut Zeithmal dkk. (2002), *e-service quality* memiliki beberapa dimensi diantaranya yaitu: efisiensi (*efficiency*), fleksibilitas (*fulfillment system availability*), privasi (*privacy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*compensation*) dan kontak (*contact*).

Kepuasan akan kualitas produk maupun kualitas pelayanan dapat menciptakan rasa kepercayaan untuk melakukan pembelian kembali pada marketplace *e-commerce* seperti Tokopedia, Lazada, Shopee, Bukalapak, Blibli dan lain-lain. Jika pelanggan merasa percaya dan puas dengan kualitas produk maupun layanan nya pada marketplace yang ada di *e-commerce* maka pelanggan tidak merasa ragu untuk berbelanja di marketplace tersebut. Seiring dengan berkembangnya teknologi memunculkan alternatif pembayaran seseorang untuk mendapatkan barang yang mereka inginkan.

Namun, hal tersebut juga memunculkan hal negatif bagi seseorang yang tidak dapat mengendalikan diri dalam melakukan transaksi pembelian.

Menurut Parasuraman dalam Widayanti (2023), mendefinisikan *e-service quality* sebagai tingkat di mana situs web secara efektif dan efisien memfasilitasi belanja, pembelian, dan proses pengiriman produk dan layanan pelanggan. Menurut Santos (Nasser et al., 2015), *e-service quality* adalah keseluruhan pendapat dan evaluasi pelanggan yang berkaitan dengan pengiriman secara online serta penanganan perusahaan terhadap layanan yang memiliki masalah. Model *e-service quality* mencakup tujuh dimensi menurut Parasuraman (Budiman et al., 2020), yaitu: *Efficiency, Fulfilment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri (2023), didapatkan bahwa dengan keberagaman fitur, penawaran dan kemudahan menemukan produk, serta perlindungan keamanan yang didapatkan oleh masyarakat membuat minat serta menaikkan tingkat konsumtif masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka. Banyak masyarakat menjadi aktif dalam menggunakan teknologi karena hal tersebut membuat transaksi serta menghemat waktu yang diperlukan dibandingkan jika dilakukan secara konvensional seperti sebelum perkembangan teknologi yang kian masif.

Perkembangan pembayaran digital menawarkan kemudahan bagi masyarakat, khususnya konsumen seperti ibu rumah tangga yang berbelanja, untuk mengevaluasi dan memutuskan apakah akan

menerima atau menolak gaya hidup yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kemudahan dari sistem pembayaran digital ini seharusnya membantu seseorang mengatur hidup dengan lebih efisien dan mengelola keuangan dengan lebih mudah. Meskipun begitu, digitalisasi memiliki sisi positif dan negatif. Kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh pembayaran digital dapat mendorong perilaku konsumtif di kalangan penggunanya, terutama masyarakat. Konsumen tersebut akan mudah menerima dan membeli berbagai peralatan dan alat komunikasi yang modern dan selalu tertarik membeli suatu yang baru. Dengan demikian, konsumen akan terus melakukan pembelian di luar yang menjadi kebutuhannya. Hasrat untuk membeli barang dan jasa di luar kebutuhan konsumen inilah yang membuat seorang konsumen berperilaku konsumtif untuk mendapatkan kepuasan, mempertahankan status sosial, dan pamer di media sosial demi kebahagiaan, yang sering kali berujung pada pengeluaran yang tidak terkendali.

Bank Indonesia perwakilan Aceh menekankan pencapaian signifikan penggunaan QRIS di Aceh, yang rasio penggunaan QRIS dilaporkan mencapai 600 ribu. Untuk total transaksi QRIS juga melonjak hingga 2 juta sejak awal juli lalu (acehprov.go.id diakses pada 24 Nov 2024). Pertumbuhan ini mencerminkan antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan QRIS sebagai alat transaksi digital yang praktis, aman, dan efisien. Alasan utama masyarakat Banda Aceh beralih ke QRIS adalah kemudahan penggunaannya, yang memungkinkan pembayaran dilakukan hanya dengan memindai

kode QR tanpa perlu membawa uang tunai. Selain itu, dukungan dari berbagai sektor, termasuk pelaku usaha dan pemerintah daerah, turut mendorong adopsi QRIS sebagai bagian dari upaya mempercepat transformasi digital dalam sistem pembayaran. Dukungan penuh dari pemerintah Aceh, melalui berbagai program edukasi dan kolaborasi dengan pelaku usaha, telah menjadi pendorong utama dalam mempercepat perkembangan QRIS sebagai solusi pembayaran digital yang inklusif di Banda Aceh.

Perilaku konsumtif memiliki relevansi yang tinggi dalam konteks ekonomi dan sosial, yang dimana perilaku tersebut dapat dikatakan sebagai kecenderungan untuk membelanjakan uang pada barang dan jasa yang tidak selalu dibutuhkan, dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat pendapatan, pengaruh budaya, serta pengaruh media dan iklan. Studi-studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa masyarakat perkotaan cenderung memiliki tingkat konsumtif yang lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat pedesaan, akibat mudahnya akses serta paparan terhadap berbagai pusat perbelanjaan dan juga tren gaya hidup yang lebih modern. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami pola perilaku konsumtif di Banda Aceh.

Salah satu fenomena yang peneliti temukan adalah banyak masyarakat yang tak jarang melakukan banyak transaksi yang terbilang bersifat berlebihan. Hal tersebut dipicu oleh kemudahan serta rasa aman yang dirasakan dalam memperoleh suatu barang atau keperluan mereka. Nyata nya hal tersebut tak jarang justru

menimbulkan kerugian serta berdampak buruk terhadap mereka sendiri. Peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut fenomena tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Naufalia (2022), menunjukkan bahwa *digital payment* memiliki pengaruh positif sebesar 12,7% terhadap perilaku konsumtif. Selain itu, *e-service quality* juga memberikan pengaruh positif sebesar 1,4%. Secara simultan, kedua variabel ini berkontribusi sebesar 13,7% terhadap perilaku konsumtif. Penelitian serupa oleh Zahra dkk. (2023), menemukan bahwa perilaku konsumtif mahasiswa FEB Universitas Telkom dipengaruhi oleh *digital payment* sebesar 47,2%, sementara 52,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan penggunaan *digital payment* cenderung meningkatkan perilaku konsumtif. Namun, penelitian lanjutan diperlukan untuk menguji variabel lain yang diduga mempengaruhi penggunaan pembayaran digital dan dampaknya terhadap perilaku konsumtif.

Dalam era digital metode pembayaran platform *online* semakin diminati. Hal tersebut juga tidak terlepas pada masyarakat Banda Aceh yang menerapkan pemanfaatan teknologi dalam memudahkan kebutuhan mereka. Di sisi lain, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) menjadi faktor penting yang mempengaruhi pengalaman konsumen dalam menggunakan layanan digital. Kombinasi kedua variabel ini dapat mempengaruhi perilaku konsumtif masyarakat, baik dalam hal intensitas, preferensi, maupun

keputusan pembelian. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana *digital payment* syariah dan kualitas layanan elektronik berkontribusi terhadap perilaku konsumtif masyarakat, serta memberikan gambaran kepada pemangku kepentingan terkait pengembangan kebijakan ekonomi dan teknologi berbasis syariah yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Digital Payment* Syariah Dan *E- Service Quality* Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Banda Aceh”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *digital payment* berpengaruh secara parsial terhadap perilaku konsumtif?
2. Apakah *e-service quality* berpengaruh secara parsial terhadap perilaku konsumtif?
3. Apakah *digital payment* dan *e-service quality* berpengaruh secara simultan terhadap perilaku konsumtif?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk Mengetahui apakah *digital payment* berpengaruh secara parsial terhadap perilaku konsumtif
- 2 Untuk Mengetahui apakah *e-service quality* berpengaruh secara parsial terhadap perilaku konsumtif
- 3 Untuk Mengetahui apakah *digital payment* dan *e-service quality* berpengaruh secara simultan terhadap perilaku konsumtif.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dalam bidang keuangan pada masyarakat atau bagi para konsumen, terkhusus tentang perilaku konsumtif yang dihubungkan dengan literasi keuangan dan gaya hidup. Serta dapat digunakan sebagai bahan rujukkan bagi para peneliti selanjutnya pada kajian yang sama namun berbeda pada ruang lingkupnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan kepada penulis dalam menerapkan metode dan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan melihat dan menyelesaikan suatu permasalahan tersebut.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan kepada masyarakat atau konsumen agar dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perilaku konsumtif.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penelitian ini, maka sistematika penulisannya adalah:

Bab I pendahuluan, dalam bab ini akan membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori, bab ini berisikan penjelasan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, seperti definisi, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka penelitian

Bab III metode penelitian, dalam bab ini akan membahas mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

Bab IV, hasil penelitian dan pembahasan, pada bab ini berisi tentang hasil pengujian instrumen, hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan. Bab ini berfungsi sebagai penguji teori dengan data yang diambil sekaligus pembuktian atas teori-teori yang telah dipaparkan.

Bab V penutup, pada bab ini memaparkan tentang kesimpulan dan saran atas hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti. Bab ini berfungsi untuk menyimpulkan hasil pembahasan untuk menjelaskan sekaligus menjawab persoalan.