

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi semakin tidak terhindarkan dalam kehidupan, terlebih di zaman revolusi industri 5.0 saat ini. Dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini segalanya dapat dipermudah. Mulai dari berinteraksi, mencari informasi ataupun bertransaksi. Munculnya era digital pada revolusi industri 5.0 ini mampu mendorong perilaku manusia dalam menjelajah berbagai macam informasi dan fasilitas layanan elektronik. Salah satu pertumbuhan kemajuan teknologi di Indonesia yang menjadi bahan kajian saat ini adalah Financial Technology (Fintech) atau Teknologi Finansial. Salah satu jenis fintech yang memiliki perkembangan yang cukup signifikan. (Yulia Shyfa Pertiwi. Fitri Yetti, 2022)

Perdagangan yang efektif dan efisien merupakan cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh setiap perusahaan dalam pengembangan sistem informasi dan komunikasi. Namun, sebagian besar masyarakat Indonesia masih belum mengetahui dan menggunakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya dari sistem yang lebih kompleks yang diterapkan di industri perbankan. Di era saat ini dimana kemajuan teknologi semakin canggih seharusnya masyarakat mampu dan memahami kemajuan teknologi dimana pada era revolusi industry 5.0 masih banyak masyarakat di Desa Mompang jae yang belum mengetahui atau menggunakan aplikasi LinkAja syariah yang bisa mempermudah masyarakat tersebut untuk bertransaksi. Seperti yang saya amati masih banyak orang tua dan remaja di Desa Mompang Jae yang belum banyak menggunakan aplikasi LinkAja mereka lebih percaya pada saat menstransfer langsung saja ke banknya padahal dengan menggunakan LinkAja Syariah mereka lebih mudah dan praktis.

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Desember 2022, mengenai kepercayaan dan persepsi konsumen dalam

meningkatkan layanan LinAja syari'ah di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten mandailing Natal, peneliti bertanya kepada beberapa masyarakat Desa Mompang jae yaitu bu Halimah beliau mengatakan bahwasanya dia tau apa itu aplikasi LinkAja syari'ah tetapi tidak tau cara penggunaannya dimana bu tu mengatakan dia lebih sering pergi ke bank karna menurutnya kalo bertransaksi di bank nya langsung tidak ada biaya admin dan lebih gampang kalo mentransfer disana dan jauh dari penipuan. Selanjutnya peneliti bertanya kepada Bapak Mhd Erwin dimana pada saat bertanya mengenai LinkAja syari'ah beliau mengatakan dia sudah menggunakan aplikasi LinkAja hampir 2 tahun menurutnya aplikasi ini dapat mempermudah dia pada saat membeli kebutuhan jualannya dengan Linkaja Syari'ah dia tidak perlu susah-susah harus ke bank dengan menggunakan LinkAja syari'ah bu Hikmah dengan mudah bertransaksi dengan baik. (Wawancara, Desember 2022).

Persepsi konsumen mengenai penggunaan layanan LinkAja Syariah berbeda-beda karena pada dasarnya manusia beraneka ragam sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda-beda. Berdasarkan observasi sementara yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Desember 2022, mengenai persepsi konsumen tentang layanan LinkAja Syari'ah di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal. Peneliti bertanya kepada salah satu masyarakat Desa Mompang Jae yaitu ibu Rahmawati beliau mengatakan bahwasanya LinkAja syariah sangatlah mudah digunakan dengan aplikasi ini kita tidak perlu ke bank apalagi pada saat waktu mendesak seperti belanja kebutuhan sehari-hari melalui online dengan Linkaja syari'ah semuanya dapat dilakukan dengan mudah. Selanjutnya peneliti bertanya kepada bu Misbah beliau mengatakan bahwasanya LinkAja syariah ini mempersulit dia saat melakukan transaksi dan ibu misbah juga mengatakan takut terjadi penipuan apalagi karena ibu misba kurang paham cara penggunaannya dan menurutnya lebih baik ke bank langsung agar lebih udah dan tidak terjadi penipuan (Wawancara, Desember 2022).

Kepercayaan dan persepsi konsumen sangatlah penting dalam meningkatkan layanan LinkAja Syariah meskipun biaya settingnya pasti ada. Dalam rangka

meningkatkan dan mewujudkan inklusi keuangan, Otoritas kondisi masyarakat dapat dengan mudah memperoleh layanan keuangan dan memiliki budaya yang mengoptimalkan penggunaan layanan keuangan. Terminologi atau istilah yang terkait dengan akses keuangan yang saat ini sedang dibicarakan oleh berbagai pihak adalah Inklusi Keuangan yang artinya proses memastikan akses yang layak terhadap produk dan layanan keuangan yang dibutuhkan oleh kelompok rentan, seperti bagian terlemah dari kelompok berpendapatan rendah.

Sistem keuangan di Indonesia dilaksanakan dengan dua sistem yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan konvensional atau disini yang kita bahas adalah bank menurut falsafat menggunakan atas dasar bunga serta sistem operasionalnya yang dilaksanakan setiap dana masyarakat berupa simpanan harus dibayar bunganya pada saat jatuh tempo serta penyaluran pada sektor yang menguntungkan, tidak mempertimbangkan aspek halal maupun haram. Bank adalah salah satu badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya. Lembaga keuangan syariah yaitu lembaga yang sistem operasionalnya bersumber pada prinsip-prinsip syariah. Operasional badan keuangan syariah wajib terlepas dari bunga uang, gharar dan maisir. Tujuan sempurna dari menegakan badan keuangan syariah yakni untuk menunaikan tugas dari Allah dalam aspek ekonomi dan muamalah serta melepaskan masyarakat dari kegiatan yang dilarang agama Islam.

Permasalahan pokok dalam bermuamalah adalah unsur kemaslahatan. Jika terdapat masalah maka sangat dimungkinkan transaksi tersebut diperbolehkan. Seperti halnya diperbolehkan transaksi transfer tunai dan pembayaran uang elektronik. Seperti halnya diperbolehkan transaksi transfer tunai dan pembayaran uang elektronik. Kini telah populer apa yang disebut uang elektronik (E-Money) yaitu alat pembayaran dengan nilai uang telah tersimpan secara elektronik pada server ataupun kartu. Kartu E-Money ini kemudian dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di internet maupun merchant yang telah berkerja sama dengan bank penerbit kartu E-Money. (Nurrizqi, 2021)

Bank Indonesia sendiri bersama dengan instansi terkait pelaku sistem pembayaran Indonesia menyelenggarakan gerakan nasional pada 14 Agustus 2014. Gerakan tersebut dinamakan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk mendorong masyarakat untuk mengurangi transaksi menggunakan uang tunai (cash less society). LinkAja Syariah adalah sebuah layanan uang elektronik berbasis aplikasi yang dibuat untuk memudahkan transaksi penggunanya. LinkAja Syariah hadir dengan memberikan fitur yang lebih lengkap, kelengkapan informasi tentang penggunaannya baik di dalam aplikasinya maupun di social media miliknya, serta memberikan promo berupa cashback dan discount yang dapat menguntungkan penggunanya. Dimana dengan kelengkapan fitur serta informasi yang diberikan dapat membuat transaksi penggunanya menjadi mudah sehingga dapat mempengaruhi behavioral belief seseorang untuk menunjukkan attitude yang positif terhadap penggunaan LinkAja Syariah.

LinkAja merupakan join venture dari 6 (enam) BUMN, yaitu Telkom, Pertamina, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, dan Bank BTN. Telkomsel sebagai operator selular terbesar di Indonesia dengan jangkauan yang luas hingga ke lebih dari 95% populasi. Telkomsel selaku operator telekomunikasi terbesar di Indonesia mempunyai produk jasa dalam bentuk electronic money. TCash adalah layanan uang elektronik yang mana nantinya uang akan di gantikan dengan uang elektronik. TCash sebagai produk e-money pertama Indonesia pada tanggal 21 Februari 2019 Telkomsel mengumumkan melakukan perubahan TCash menjadi LinkAja Syariah. LinkAja Syariah merupakan peleburan atau kerja sama pelayanan keuangan elektronik yang dimiliki Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Pada pertengahan April 2020 LinkAja meluncurkan fitur baru yaitu layanan berbasis syariah. Layanan Syariah LinkAja mengedepankan 3 (tiga) kategori utama produk layanan syariah yaitu ekosistem ZISWAF (Zakat, Infak, Sadaqoh dan Wakaf), pemberdayaan ekonomi berbasis masjid serta digitalisasi pesantren dan UMKM. Saat ini Layanan Syariah LinkAja telah bekerjasama dengan lebih dari 242 lembaga dan institusi penyaluran ZISWAF, lebih dari 1000

masjid, pesantren serta beberapa mitra e-commerce dan offline merchant. (Jamin, 2022)

Salah satunya yaitu Peluncuran layanan Link Aja Syariah sebagai inisiatif untuk memberikan peningkatan layanan kepada uang elektronik. Fintek Karya Nusantara (Finarya) sebagai penerbit uang elektronik LinkAja, sudah menadapat sertifikat kesesuaian dengan prinsip syariah DSN MUI No.16/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah. Jumlah pengguna terdaftar LinkAja Syariah pun telah berkembang sangat pesat dimana pada tahun 2021 jumlah pengguna 1.8 juta sedangkan pada tahun 2022 mencapai 7,5 juta, meningkatkan 24% sejakakhir 2021 lalu. Dimana jumlah penggunanya akan semakin meningkat dan terus berjalan sesuai dengan Jumlah pengguna akan terus bertambah sejalan dengan komitmen bersama beberapa mitra strategis seperti pemerintah daerah dan lembaga lainnya untuk mencapai perluasan ekosistem syariah digital di seluruh Indonesia.

Diharapkan perbankan dengan menggunakan agen menjadi penyaluran yang penting bagi jasa keuangan dalam membantu biaya operasional bank. Tingkat kepentingan masyarakat terkait kegiatan transaksi keuangan kian hari semakin tinggi. Tetapi keterbatasan waktu atau jarak ke bank atau ATM kerap menjadi faktor penghalangan transaksi keuangan. Solusi dari permasalahan diatas diharapkan layanan LinkAja Syariah hadir sebagai jawaban atas segala permasalahan tersebut. Layanan LinkAja Syariah, layanan ini sebagai alat pembayaran dalam bentuk aplikasi yang inovatif dan praktis. Dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi yang bersifat massal. Dan layanan layanan perbankan tanpa kantor yang diinisiasi oleh bank membantu masyarakat untuk memanfaatkan layanan perbankan sesuai kebutuhan. Dari tahun ke tahun masyarakat yang bertransaksi bertambah dan mulai menyadari akan kegunaannya memudahkan masyarakat.

Dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait judul :

**“ ANALISIS KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LAYANAN LINKAJA SYARIAH ” (STUDI KASUS DI DESA MOMPANG JAE KECAMATAN PANYABUNGAN UTARA KABUPATEN MANDAILING NATAL )**

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya Kepercayaan masyarakat di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal dalam menggunakan layanan LinkAja Syariah
2. Perbedaan persepsi masyarakat dalam layanan LinkAja Syariah di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal

**C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas ,bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kepercayaan konsumen di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal dalam meningkatkan LinkAja Syariah ?
2. Bagaimana persepsi konsumen di Desa Mompang Jae Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal dalam meningkatkan layanan LinkAja Syariah?

**D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepercayaan konsumen dalam meningkatkan layanan LinkAja Syariah

2. Untuk mengetahui persepsi konsumen dalam meningkatkan layanan LinkAja Syariah

### **E. Manfaat penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

1. Bagi peneliti

Menambah wawasan bagi peneliti dan menjadi referensi pengembangan ilmu yang akan datang. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendukung pengetahuan yang baru kepada pembaca.

2. Bagi akademisi

Menjadi informasi lapangan terkait persepsi masyarakat terhadap layanan LinkAja Syariah.

3. Bagi pembaca

Diharapkan pembaca dapat memberikan masukan kepada peneliti terkait penelitian yang diambil. Dan diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu ekonomi pada umumnya dan perbankan pada khususnya, serta dapat dipakai sebagai acuan terhadap penulisan maupun penelitian sejenis untuk tahap pengamatan yang serupa.