

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Industri *financial technology* (*fintech*) telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. *Fintech* menjadi layanan jasa keuangan *online* yang sederhana, aman, dan berkualitas tinggi. (Kang 2018; Daragmeh, 2021). *Fintech* adalah inovasi teknologi keuangan yang menawarkan produk, aplikasi, dan model bisnis baru yang dapat mempermudah penyediaan layanan keuangan dan menunjang pertumbuhan industri keuangan (Thakor, 2020; Daragmeh, 2021). Menurut *Global Islamic Fintech Report 2021* pertumbuhan volume transaksi *Islamic Fintech* di berbagai negara OKI (Organisasi Kerja sama Islam) tumbuh sekitar 21% per tahun selama periode 2020-2025, maka hal tersebut menunjukkan *Islamic Fintech* mulai banyak di terima di berbagai negara khususnya negara OKI. Organisasi Kerjasama Islam merupakan sebuah organisasi antarpemerintah dengan 57 negara anggota yang memiliki perwakilan tetap di perserikatan bangsa-bangsa dan Uni Eropa. Berdasarkan data dalam *Global Islamic Fintech Report 2021*, negara Malaysia memimpin negara OKI dengan peringkat pertama dalam perkembangan *islamic fintech* dari tahun 2020-2025. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan objek negara Indonesia dan Malaysia.

Secara internasional, industri *fintech* terbagi menjadi beberapa sektor, antara lain, 1) *payment* 2) *e-wallet* 3) *lending*, 4) *crowdfunding*, dan 5) *fintech* lainnya (*insurtech*, *wealthtech*, *remittech*, *blockchain*, *regtech*, dan *proptech*). (*Fintech News Malaysia*, 2020). *E-wallet* adalah teknologi yang bisa dipasang di alat elektronik dan memungkinkan pelanggan untuk menyimpan uang dan melakukan transaksi online langsung dari dompet elektronik (Madan & Yadav, 2016; Singh, 2021). Fungsi *e-wallet* mencakup pembelian *online* dan pembayaran tagihan sehingga fungsinya tidak terbatas pada transfer rekening bank. Pengguna

e-wallet juga dapat memantau atau melacak transaksi yang mereka lakukan (Chandra, dkk, 2017; Ridaryanto, 2020).

Pembayaran non tunai global semakin meningkat dari tahun tahun, dalam sebuah *report* menunjukkan bahwa 45% konsumen sering menggunakan *e-wallet* untuk melakukan pembayaran, naik 23% dari tahun 2020. Transaksi non-tunai global juga diprediksi akan meningkat mencapai hampir sejumlah 200 miliar transaksi pada tahun 2025 dari 121,5 miliar transaksi pada tahun 2020. Selain itu pada laporan tersebut menemukan bahwa tahun 2025 pembayaran instan dan pembayaran *e-wallet* akan mencakup lebih dari 25% non tunai global, naik dari 14,5% pada tahun 2020. (*The World Payments Report*, 2021)

Perkembangan *e-wallet* di Indonesia beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang signifikan. Bersumber pada rangkuman informasi pada perusahaan *Fintech & Payment Gateway* Xendit (2021) yang menemukan bahwa *e-wallet* mengalami pertumbuhan yang signifikan dari tahun ke tahun, terutama sepanjang pandemi. Total pertumbuhannya sampai 300% dari awal tahun 2021. Jumlah pengguna *e-wallet* juga bertambah 2,4 kali lipat dibandingkan periode yang sama di tahun sebelumnya. Tidak hanya itu Xendit (2021) menemukan bahwa alat pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah *e-wallet* (>40%), *Virtual Account* (>40%), Kartu Kredit (>5%) dan *QR Code* (>5%). (Xendit, 2021)

Di sisi lain, perkembangan *e-wallet* juga terus mengalami kemajuan di Malaysia. Berdasarkan *The MasterCard Impact Study* (2020) *e-wallet* berkembang dan menjadi tren metode pembayaran di Malaysia. Negara ini memimpin Asia Tenggara dengan peningkatan penggunaan *e-wallet* sebesar 40%. Selama pandemi COVID-19, adopsi *e-wallet* berkembang pesat di Malaysia karena orang khawatir tentang penularan virus melalui uang kertas dan koin.

Setelah perkembangan *e-wallet* cukup pesat, di Indonesia salah satu *e-wallet* mulai mengeluarkan *e-wallet* syariah yaitu Layanan LinkAja

Syariah yang berdiri pada April 2020. Perbedaan e-wallet syariah dan e-wallet syariah e-wallet biasa adalah segala kegiatan dan konsep produk e-wallet syariah sesuai dengan prinsip syariah, Berdasarkan Fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 akad yang digunakan dalam uang elektronik syariah adalah akad wadiah antara lembaga e-wallet dengan pemilik dana. Selain itu bank pengumpul bekerjasama dengan bank syariah, produk dan tata cara bertransaksi juga sesuai dengan prinsip syariah yaitu tidak menimbulkan riba, gharar, maysir dan sejenisnya.. Sesuai dengan ayat Al-Qur'an yang memerintahkan untuk bertransaksi secara syariah yaitu Surah Al-Baqarah ayat 275 :

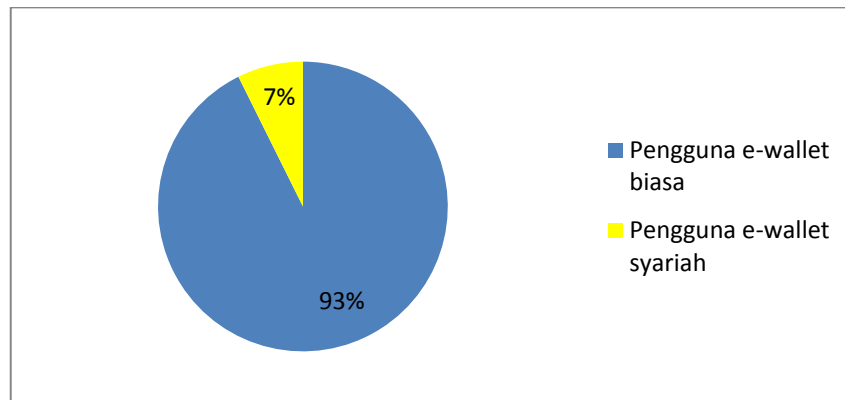
الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ
 إِنَّمَا قَالُوا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ وَحَرَ الْبَيْعَ مِثْلُ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ
 مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Allazīna ya`kulunar-ribā lā yaqumūna illā kamā yaqumullazī
 yatahabbatuḥusy-syaiṭānu minal-mass, zālīka bi`annahum qālū innamal-
 bai'u miṣlur-ribā, wa aḥallallāhul-bai'a wa ḥarramar-ribā, fa man jā'ahu
 mau'izatum mir rabbihī fantahā fa lahu mā salaf, wa amruhū ilallāh, wa
 man 'āda fa ulā'ika aṣ-ḥābun-nār, hum fihā khālidūn

Artinya :

Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Selain itu, *e-wallet* syariah di Indonesia juga memprioritaskan tiga kategori utama produk layanan, yaitu Ekosistem ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, Wakaf), pemberdayaan ekonomi berbasis masjid, serta digitalisasi Pesantren dan UMKM. (OJK, 2020).



Sumber : Sindo News (2021)

Gambar 1.1.

Presentase Perbandingan Pengguna *E-Wallet* di Indonesia

Di Indonesia *e-wallet* syariah yang tersedia jumlahnya masih ada satu yaitu Layanan LinkAja Syariah. Namun pengguna yang mengaktifkan fitur layanan syariah jumlahnya masih sangat sedikit jika dibandingkan dengan yang tidak mengaktifkan fitur layanan syariah. Sesuai yang tertera pada Gambar 1.1. bersumber dari Sindo News (2021) bahwa dari 79 juta pengguna *e-wallet* LinkAja, yang mengaktifkan fitur syariah hanya sebesar 5,8 juta (7%) pengguna.

Sedangkan di Malaysia sudah terdapat berbagai macam jenis *e-wallet* yang sesuai aturan syariah. Seperti yang disebutkan dalam penelitian Zulkefli (2020) bahwa beberapa *e-wallet* di Malaysia yang diteliti diantaranya FavePay, MAE Maybank, dan Touch n Go sebenarnya sudah mematuhi aturan syariah namun tidak mengeluarkan pernyataan patuh syariah, sedangkan *E-wallet* syariah di Malaysia yang sudah meluncurkan layanan patuh syariah yaitu aplikasi Zapp yang meluncurkan layanan *Islamic Zapp*. Selain itu ada Touch n Go yang meluncurkan fitur

Go+ yang sudah sesuai dengan syariah. Jadi keberadaan *e-wallet* syariah juga masih terbatas di Malaysia.

Melihat pesatnya perkembangan fintech syariah di Indonesia dan Malaysia, namun tidak dibarengi dengan perkembangan *e-wallet* syariah, menimbulkan pertanyaan mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna untuk merekomendasikan *e-wallet* syariah kepada orang lain. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, studi penelitian mengusulkan beberapa faktor penting yang dapat mempengaruhi *Recommendation to Use e-wallet* syariah. Berbagai model adopsi teknologi, TAM (*Technology Acceptance Model*) dan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), memiliki variabel *Ease of Use*, *Usefulness*, *Perceived Risk* dan *Social Influence* yang merupakan beberapa faktor penting yang memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pengguna dan akhirnya merekomendasikan teknologi ke orang lain (Dwivedi dkk., 2017; N. Singh dkk., 2020)

Pada penelitian sebelumnya beberapa teori model digunakan untuk mengukur perilaku konsumen, diantaranya *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory Planned Behavior* (TPB), *Diffusion of Innovation* (DOI) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Seperti penelitian yang dilakukan oleh Sholihah dkk. (2020) menggunakan teori TAM dan TPB untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi *Intention to Use e-wallet* syariah di Indonesia Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Singh dkk, (2020) menggunakan teori UTAUT dan TAM untuk meneliti faktor – faktor yang mempengaruhi *recommendation to use* pada *e-wallet* di India. Penelitian ini sebagai penelitian keberlanjutan dari penelitian sebelumnya yang menggunakan teori TAM dan UTAUT untuk menganalisis mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi *recommendation to use* pada *e-wallet* syariah di Indonesia dan menambahkan negara Malaysia sebagai objek penelitian. Penelitian ini menjadi penelitian pertama mengenai perilaku konsumen terhadap *e-wallet*

syariah yang menggunakan objek dua negara dan menjadi penelitian tentang adopsi *e-wallet* syariah pertama di Malaysia.

Banyak studi penelitian terdahulu yang meneliti perilaku konsumen baik sebelum dan pasca penggunaan suatu teknologi (Groß, 2016; N. Singh dkk., 2020); Namun, peneliti memiliki studi terbatas mengenai perilaku konsumen dalam penggunaan *e-wallet* yang lebih spesifik membahas mengenai *recommendation to use* pada *e-wallet* syariah. Penelitian mengenai *recommendation to use* pada *e-wallet* memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan dan perkembangan *e-wallet*, karena pengguna *e-wallet* dapat meningkat akibat adanya rekomendasi dari orang lain untuk menggunakan *e-wallet* (Oliveira dkk., 2016; Singh dkk., 2020). Maka penelitian ini dapat bermanfaat baik untuk industri *fintech* syariah itu sendiri maupun untuk perkembangan ekosistem ekonomi syariah di Indonesia dan Malaysia. Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh faktor *Ease of Use*, *Usefulness*, *Perceived of Risk*, dan *Social Influence* terhadap *Recommendation to Use* pada *e-wallet* syariah dengan studi kasus pengguna *e-wallet* syariah di Indonesia dan Malaysia.

1.2.Kesenjangan Penelitian

Pada penelitian sebelumnya oleh Singh dkk, (2020) meneliti mengenai pengaruh *perceived of ease of use*, *perceived of usefulness*, *perceived of risk*, dan *attitude* terhadap *recommendation to use e-wallet* di India . Hasil dalam penelitian ini menemukan bahwa *perceived of ease of use*, *perceived of usefulness*, dan *attitude* berpengaruh positif terhadap *recommendation to use e-wallet* kepada orang lain di India, sementara *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *recommendation to use e-wallet* di India.

Studi lain, Kaur dkk. (2020) meneliti pengaruh dari variabel *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, dan *observability* terhadap niat individu untuk merekomendasikan *e-wallet* kepada orang lain. Kaur, dkk (2020) menemukan bahwa *relative advantage*, *compatibility* dan

observability berpengaruh positif terhadap *recommendation to use e-wallet*. Sedangkan *complexity* berpengaruh signifikan negatif terhadap *recommendation to use e-wallet* karena semakin tidak kompleks atau semakin mudah penggunaan *e-wallet* maka semakin banyak pengguna yang berniat merekomendasikan *e-wallet* tersebut ke orang lain. Selain itu *trialability* tidak berpengaruh terhadap *recommendation to use e-wallet*.

Dalam sebuah studi oleh Oliveira dkk (2016) membahas mengenai pengaruh *compatibility*, *perceived technology security*, *performance expectations*, *innovativeness*, dan *social influence* terhadap adopsi pembayaran seluler dan *intention to recommendation e-wallet*. Hasilnya menemukan bahwa *compatibility*, *perceived technology security*, *performance expectations*, *innovativeness*, dan *social influence* memiliki efek langsung dan tidak langsung yang signifikan terhadap niat untuk merekomendasikan *e-wallet*.

Oleh karena itu, jika pada penelitian sebelumnya membahas mengenai faktor yang mempengaruhi *recommendation to use* diterapkan pada *e-wallet* biasa dan objek penelitian hanya pengguna *e-wallet* di satu negara. Maka, penelitian ini sebagai bentuk kebaruan dari penelitian sebelumnya yaitu meneliti faktor *recommendation to use* pada *e-wallet* syariah dengan objek penelitian pengguna *e-wallet* syariah di dua negara yaitu Indonesia dan Malaysia.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor *Ease of Use* terhadap *Recommendation to Use e-wallet* syariah
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor *Usefulness* terhadap *Recommendation to Use e-wallet* syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor *Perceived of Risk* terhadap *Recommendation to Use e-wallet* syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor *Social Influence* terhadap *Recommendation to Use e-wallet* syariah.

1.4. Ringkasan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan algoritma *Partial Least Square* (SEM PLS). Peneliti menggunakan metode SEM PLS untuk menguji secara empiris model penelitian yang diajukan. SEM adalah prosedur statistik yang sangat berguna dalam survei menggunakan data cross-sectional, berupa analisis faktor untuk mengevaluasi instrumen pengukuran dan menguji hipotesis (Bagozzi & Yi, 2012; Singh, 2020). Peneliti menggunakan SEM-PLS karena penggunaannya dalam analisis data didasarkan pada tujuan penelitian yang difokuskan untuk memprediksi tren perilaku konsumen. SEM-PLS merupakan metode yang tepat untuk digunakan dalam penelitian ini, karena mampu menganalisis lebih dari satu variabel independen secara simultan. (Hair dkk., 2014)

1.5. Ringkasan Hasil Penelitian

Hasil dari berbagai rangkaian prosedur penelitian, menunjukkan bahwa variabel *ease of use*, *usefulness*, dan *social influence* berpengaruh signifikan positif terhadap *recommendation to use* pada *e-wallet* syariah. Sementara, variabel *perceived risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap *recommendation to use e-wallet* syariah di Indonesia dan Malaysia. Selain itu berdasarkan hasil Uji MGA dinyatakan bahwa tidak ada perbedaan pengaruh signifikan antara negara Indonesia dan Malaysia, yang artinya di kedua negara ini, keempat faktor tersebut memiliki pengaruh yang sama terhadap *recommendation to use e-wallet* syariah.

1.6. Kontribusi Penelitian

1. Untuk Pemerintah : Dapat mendukung perkembangan ekosistem ekonomi syariah secara luas termasuk diantaranya industri halal, keuangan sosial, institusi pendidikan Islam dan lain sebagainya baik di Indonesia dan Malaysia.

2. Untuk Industri *Fintech* Syariah : Dapat merancang, meningkatkan, dan menyempurnakan layanan, baik dari segi aplikasi, produk, dan fungsionalitas *e-wallet* syariah untuk mencapai penerimaan, nilai, dan tingkat rekomendasi positif konsumen yang tinggi di Indonesia dan Malaysia.

1.7.Sistematika Kepenulisan

1. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang penulisan, beserta gap penelitian, tujuan penelitian, ringkasan metode penelitian, ringkasan hasil penelitian, kontribusi penelitian terkait pengaruh *Ease of Use*, *Usefulness*, *Perceived Risk*, dan *Social Influence* terhadap *Recommendation to Use e-wallet* syariah di Indonesia dan Malaysia.

2. BAB II : LANDASAN PUSTAKA

Bab ini akan memaparkan tentang landasan teori yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini. Landasan teori yang digunakan berasal dari literatur dan jurnal. Selain itu, juga terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan kerangka berpikir penulis dalam penelitian ini.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan bagaimana metode penelitian yang digunakan, seperti pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis data yang akan digunakan, teknik pengumpulan data serta teknik analisis yang akan digunakan oleh penulis.

4. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh *EOU*, *USF*, *PER*, dan *SIF* terhadap *Recommendation to Use e-wallet* syariah di Indonesia dan Malaysia. Setelah itu, terdapat pembahasan pada data yang telah dihasilkan sesuai dengan metode penelitian dan teknik analisis yang digunakan.

5. BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan singkat beserta jawaban terhadap hipotesis-hipotesis. Pada bab ini juga memuat saran atau rekomendasi untuk pihak-pihak yang relevan dengan penelitian ini.