



**ANALISIS PRESEPSI PENGGUNA LAYANAN LINKAJA
SYARIAH DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

YULIA SHYFA PERTIWI 1810116049

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022



**ANALISIS PRESEPSI PENGGUNA LAYANAN LINKAJA
SYARIAH DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

YULIA SHYFA PERTIWI 1810116049

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yulia Shyfa Pertiwi

NIM : 1810116049

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Juli 2022

Yang menyatakan,



(Yulia Shyfa Pertiwi)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulia Shyfa Pertiwi
NIM : 1810116049
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Analisis Persepsi Pengguna Layanan LinkAja Syariah di Kota Bekasi

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 4 Juli 2022
Yang menyatakan



(Yulia Shyfa Pertiwi)

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN LINKAJA
SYARIAH DI KOTA BEKASI**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

YULIA SHYFA PERTIWI 1810116049

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 04 Juli 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Ade Nur Rohim, S.H.I., M.E.I., CDIF.
Ketua Penguji



Prima Dwi Priyatno, B.A., M.E.
Penguji I



Dra. Fitri Yetty, M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS.
Dekan



Muhammad Anwar Fathoni, Lc., M.A., CDIF.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 04 Juli 2022

Analysis of User Perceptions of LinkAja Syariah Services in Bekasi City

By Yulia Shyfa Pertiwi

Abstract

The increase in the number of electronic money in circulation every year proves the increasing number of e-wallet users due to the large number of e-wallet products issued by financial institutions, as well as appeals to the public to transact using digital payment instruments. E-wallet is one type of fintech that has a significant development. Several e-wallet brands that have been known to the wider community in the industrial era 4.0 include Go-Pay, OVO, ShopeePay, LinkAja and DANA. According to a survey in 2021, LinkAja occupies the lowest position. This shows that there are still few LinkAja users, which means that the potential for LinkAja Syariah to be used by the community is also low. This study aims to explain how consumers perceive by analyzing stimulus factors and individual factors in the use of LinkAja Syariah services in the city of Bekasi. This research uses descriptive qualitative method with case study type. Data collection techniques using interviews and documentation. The results of this study explain that there are consumer perceptions of stimulus factors and individual factors from different users in using LinkAja Syariah on the credit purchase feature, public transportation feature and social funds feature.

Keywords: *e-wallet, consumer perception, service features*

Analisis Persepsi Pengguna Layanan LinkAja Syariah di Kota Bekasi

Oleh Yulia Shyfa Pertiwi

Abstrak

Peningkatan jumlah uang elektronik beredar setiap tahun membuktikan pengguna *e-wallet* yang terus bertambah akibat banyaknya produk *e-wallet* yang dikeluarkan lembaga keuangan, serta himbauan kepada masyarakat untuk bertransaksi menggunakan alat pembayaran digital. *e-wallet* merupakan salah satu jenis fintech yang memiliki perkembangan cukup signifikan. Beberapa merek *e-wallet* yang telah dikenal masyarakat luas pada era industri 4.0 diantaranya adalah Go-Pay, OVO, ShopeePay, LinkAja dan DANA. Menurut *survey* pada tahun 2021, LinkAja menempati posisi terbawah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna LinkAja masih sedikit yang artinya potensi LinkAja Syariah untuk digunakan masyarakat juga rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana persepsi konsumen dengan menganalisis faktor stimulus dan faktor individu dalam penggunaan layanan LinkAja Syariah di kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat persepsi konsumen pada faktor stimulus dan faktor individu dari pengguna yang berbeda dalam penggunaan LinkAja Syariah pada fitur pembelian pulsa, fitur transportasi umum dan fitur dana sosial.

Kata Kunci: *e-wallet*, persepsi konsumen, fitur layanan



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022**

Hari ini Senin, tanggal 04 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Yulia Shyfa Pertiwi

No.Pokok Mahasiswa : 1810116049

Program : Ekonomi Syariah S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis SWOT Penggunaan E-Wallet Sebagai Alat Transaksi Non -unai (Studi Kasus LinkAja Syariah)
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus**)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ade Nur Rohim, M.E.I.,CDIF.	Ketua	1.
2	Prima Dwi Priyatno, B.A.,M.E.	Anggota I	2.
3	Dra. Fitri Yetti, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 Juli 2022

Mengesahkan
A.n. DEKAN

Kaprod. Ekonomi Syariah S.1

Muhammad Anwar Fathoni, Lc,
MA.,CDIF.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt., atas segala limpahan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah di rencanakan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan April 2022 sampai dengan bulan Juni 2022 dengan judul “Analisis Presepsi Pengguna Layanan LinkAja Syariah di Kota Bekasi”.

Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Ibu Dra. Fitri Yetti, MM selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan arahan kepada penulis selama pengerjaan penelitian skripsi ini. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih yang besar kepada ibunda, yaitu Ibu Suryani. Telah memberikan doa, dukungan, dan pengorbanan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Kepada teman-teman terkasih (Bilqis, Hani, Karina, Akira) dan teman-teman Ekonomi Syariah 2018 dan teman-teman seperjuangan yang telah sama-sama berjuang dalam proses penyelesaian skripsi ini serta saling membantu dalam segala hal. Serta semua pihak yang terlibat. Terakhir, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai sejauh.

Jakarta, 19 Juni 2022

Yulia Shyfa Pertiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	i
DAFTAR GAMBAR	i
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Fokus Penelitian.....	5
I.3 Perumusan Masalah	6
I.4 Tujuan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Penelitian Terdahulu.....	7
II.2 Landasan Teori	13
II.2.1 Persepsi Konsumen	13
II.2.2 Fitur Layanan.....	15
II.2.3 Transaksi.....	18
II.3 Deskripsi Objek Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
III.1 Metode Penelitian.....	27

III.2 Lokasi Penelitian.....	27
III.3 Objek, Subjek Penelitian dan Sumber Data	27
III.3.1 Objek Penelitian	27
III.3.2 Subjek Penelitian.....	27
III.3.3 Sumber Data.....	28
III.4 Teknik Pengumpulan Data	28
III.4.1 Metode Wawancara.....	28
III.4.2 Metode Dokumentasi	29
III.5 Teknik Validitas Data	29
III.6 Teknik Analisis Data.....	30
III.7 Riset Desain Beserta Penjelasan	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	33
IV.1 Kegiatan Wawancara	33
IV.1.1 Wawancara Narasumber Ke-satu.....	33
IV.1.2 Wawancara Narasumber Ke-dua	34
IV.1.3 Wawancara Narasumber Ke-tiga	35
IV.1.4 Wawancara Narasumber Ke-empat	35
IV.1.5 Wawancara Narasumber Ke-lima	36
IV.1.6 Wawancara Narasumber Ke-enam	36
IV.1.7 Wawancara Narasumber Ke-tujuh.....	37
IV.1.8 Wawancara Narasumber Ke-delapan.....	38
IV.1.9 Wawancara Narasumber Ke-semilan.....	38
IV.1.10 Wawancara Narasumber Ke-sepuluh.....	39
IV.2 Dokumentasi	40
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
V.1 Faktor Stimulus	41
V.2 Faktor Individu.....	45
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	53
VI.1 Kesimpulan	53
VI.3 Saran	53

DAFTAR PUSTAKA	55
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2. Perbedaan e-wallet Konvensional dan Syariah.....	26
Tabel 3. Data Informan	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Uang Elektronik Beredar	2
Gambar 2. Survei Kadence 5 Dompot Digital Populer	3
Gambar 3. Riset Desain Beserta Penjelasan	31
Gambar 4. Wawancara dengan narasumber ke-satu (Saudari Soraya)	34
Gambar 5. Wawancara dengan narasumber ke-dua (Saudara Lutfi)	34
Gambar 6. Wawancara dengan narasumber ke-tiga (Kak Eveliny).....	35
Gambar 7. Wawancara dengan narasumber ke-empat (Saudara Isnan).....	36
Gambar 8. Wawancara dengan narasumber ke-lima (Mas Fauzi)	36
Gambar 9. Wawancara dengan narasumber ke-enam (Saudara Arvin)	37
Gambar 10. Wawancara dengan narasumber ke-tujuh (Saudari Indah)	38
Gambar 11. Wawancara dengan narasumber ke-delapan (Kak Elsi).....	38
Gambar 12. Wawancara dengan narasumber ke-sembilan (Saudari Mafi).....	39
Gambar 13. Wawancara dengan narasumber ke-sepuluh (Saudara Azel)	40
Gambar 14. Tampilan fitur pembelian pulsa.....	42
Gambar 15. Tampilan QR Fitur Transportasi Umum di LinkAja Syariah	44
Gambar 16. Tampilan QRIS untuk Amal Infaq di Masjid.....	45
Gambar 17. Tampilan Pilihan Lembaga Pengelola Dana Sosial yang Berpindah ke Browser	49
Gambar 18. Tampilan error pada salah satu lembaga pengelola dana sosial.....	50
Gambar 19. Bentuk receipt bukti donasi di LinkAja Syariah	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-satu
- Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-dua
- Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-tiga
- Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-empat
- Lampiran 6. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-lima
- Lampiran 7. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-enam
- Lampiran 8. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-tujuh
- Lampiran 9. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-delapan
- Lampiran 10. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-sembilan
- Lampiran 11. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ke-sepuluh
- Lampiran 12. Catatan Revisi Skripsi
- Lampiran 13. Lembar Perbaikan Revisi Sidang Skripsi