

Risiko Aplikasi Dana dan Tingkat Kepuasan Konsumen di Provinsi Jambi Dalam Perspektif Islam: Studi Kasus Generasi Z

Ary Dean Amri¹, Hesti Imraatun Nadziroh², Asroful Anam³

Novita Sari⁴, Nadhilah Putri Riani⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Jambi

arydeanamry@unja.ac.id¹, hestimraatunnadziroh@gmail.com²

arche1620@gmail.com³, novi60524@gmail.com⁴, nadhilap2@gmail.com⁵

ABSTRACT

This study aims to determine the risks of use, the level of consumer satisfaction, as well as the general and Islamic legal basis for generation z in Jambi province. This research is a Mixed Research (Quantitative-Qualitative) using a Descriptive Approach. The test method used is the Reliability Test and Validity Test with the SPSS 26 Analysis Tool, and the test uses a Likert scale. The results showed that 243 respondents were declared neutral on the Likert Scale Analysis Test. Meanwhile, the reliability and validity test shows that research on the risk of application of funds and the level of consumer satisfaction in Jambi Province from an Islamic perspective (Case Study of Generation Z) is reliable or consistent.

Keywords: E-Wallet; Dana; Fintech; Generation Z.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui resiko penggunaan, tingkat kepuasan konsumen, serta dasar hukum umum maupun islam bagi generasi z di provinsi jambi. Penelitian ini merupakan Penelitian Campuran (Kuantitatif-Kualitatif) dengan menggunakan Pendekatan Deskriptif. Metode Pengujian yang dipakai adalah Uji Reliabilitas dan Uji Validitas dengan Alat Analisis SPSS 26, dan pengujian menggunakan skala likert. Hasil Penelitian menunjukkan 243 responden adalah menyatakan netral pada Uji Analisis Skala Likert. Sedangkan pada Uji Reliabilitas dan Validitas menunjukkan bahwa Penelitian Resiko Aplikasi Dana Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Provinsi Jambi Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Generasi Z) adalah Reliabel atau Konsisten.

Kata kunci: Dompot Digital, Dana, Fintech, Resiko, Generasi Z.

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya Zaman, Penggunaan Fintech semakin merebak hingga ke semua kalangan masyarakat. Dalam fenomena tersebut, salah satu Produk Fintech yaitu E-Wallet menjadi salah satu yang sering dipakai oleh kebanyakan orang sekarang, tak terkecuali di Indonesia. Maraknya Penggunaan Fintech membuat kemajuan dalam Bidang Perekonomian dan Perbankan yang tentu saja membuat sebuah Progress nyata bagi pertumbuhan Ekonomi di Indonesia.

E-Wallet atau Dompot Digital adalah jenis akun prabayar yang dilindungi kata sandi saat digunakan. Di sinilah pengguna juga dapat menyimpan uang pada setiap transaksi online, seperti membayar makanan, belanja online, dan tiket pesawat.

Dompot digital juga bisa di unduh secara gratis lewat smartphone oleh setiap orang. (Situmorang, 2021)

Salah satu E-Wallet yang disorot adalah E-Wallet Dana. Dana adalah startup pembayaran digital yang memudahkan masyarakat untuk melakukan berbagai jenis transaksi tanpa uang tunai. Aplikasi ini juga dapat digunakan untuk pembayaran transaksi di tempat untuk membayar pembelian online sehingga pengguna aplikasi ini tidak perlu lagi pergi ke ATM, bank atau minimarket dan mengantri untuk melakukan pembayaran. (Laode et al., 2022)

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang besar. Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik), jumlah penduduk Indonesia adalah 277.858.332 jiwa. Selain itu, Indonesia juga merupakan negara kepulauan dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia dengan jumlah penduduk sebanyak 277.858.332 jiwa yang tersebar di 34 provinsi Indonesia.

Dari sekian banyak provinsi Indonesia, Jambi merupakan salah satu provinsi dengan jumlah penduduk sebanyak 3.631,1 jiwa. Jambi memiliki 11 kabupaten yang terdiri dari Muara Jambi, Kota Jambi, Batanghari, Sarolangun, Merangin, Muara Bungo, Muara Tebo, Kerinci, Sungai Penuh, Tanjung Jabung Timur, Tanjung Jabung Barat.

Tabel 1.1 Jumlah penduduk jambi dalam usia 15 tahun keatas

No	Kabupaten/Kota	Populasi
1	Kota Jambi	303.517
2	Muaro Jambi	255.033
3	Batanghari	129.347
4	Sarolangun	151.895
5	Merangin	203.256
6	Kota Sungai Penuh	43.304
7	Kerinci	139.997
8	Bungo	194.319
9	Tebo	185.722
10	Tanjung Jabung Barat	177.204
11	Tanjung Jabung Timur	120.684
		1.904.278

(Sumber : Jambi dalam angka 2023, bps.go.id)

Dari sekian banyak penduduk di provinsi jambi yang dimana sebagian besar penduduk jambi rentang umur dari 15-29 tahun yang dimana dikelompokkan pada generasi Z dengan jumlah penduduk sebesar 1.904.278 jiwa. Generasi Z merupakan generasi millennial yang dimana semua aktivitas dilakukan menggunakan teknologi berbasis digital seperti dompet digital, E-money, E-commerce, dan lain-lain.

Di era globalisasi saat ini, teknologi berperan penting dalam perkembangan Generasi Z, membuat Generasi Z bergantung pada Internet dan Generasi Z juga harus memberikan dampak positif bagi Internet itu sendiri dan sekitarnya. Ketika globalisasi semakin dalam, perubahan generasi mungkin memainkan peran yang

lebih besar dalam menentukan perilaku daripada perbedaan sosial ekonomi. Dengan demikian, Generasi Z memiliki pengaruh yang kuat di segala usia dan pendapatan. (Firamadhina & Krisnani, 2021)

Tabel 1.2 Jumlah Unduhan DANA di Indonesia 2019-2022

Tahun	Jumlah Unduhan
2019	10.000.000
2020	50.000.000
2021	95.000.000
2022	135.000.000

(Sumber : Sumber diolah dari berbagai macam data)

Aplikasi Dana banyak digunakan oleh masyarakat terutama pada generasi Z. dengan adanya Dana memudahkan orang-orang dalam melakukan transaksi pembayaran baik via online maupun offline. Selain memudahkan para konsumen untuk melakukan transaksi pembayaran, aplikasi ini juga berguna untuk mempermudah konsumen berinvestasi melalui via online. Kepuasan konsumen adalah kunci utama dalam menunjang ke-efektifan aplikasi dana dikalangan generasi Z. (Putri et al., 2022)

Dalam pengoperasian aplikasi dana tentu saja tidak terlepas dari dampak baik dari positif maupun negatif sehingga menimbulkan keterkaitan antara konsumen Dengan aplikasi dana itu sendiri. Sehingga dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen yang menggunakan aplikasi dana sebagai media transaksi pembayaran dan transfer. (Naomi & Priyanto, 2020)

Dana adalah platform portofolio e-wallet yang telah mendapat lisensi dari Bank Indonesia, dengan nomor lisensi 20/1370/DSSK/Srt/B disetujui pada 28 Agustus 2018. Berdasarkan Fatwa MUI, implementasi *cryptocurrency* seperti DANA dan sejenis dompet digital lainnya menggunakan akad ijarah sebagaimana tertuang dalam DSN/MUI No. 112/DSN/MUI/1X/2017 tentang akad ijarah. Berdasarkan fatwa MUI aplikasi dana diperbolehkan selama dalam akad dan prosenya dijamin tidak melanggar prinsip syariah islam.

Dalam penerapannya tidak jarang Dana memiliki Pro dan Kontra bagi pengguna. Permasalahan dana yang sering terjadi adalah saldo yang bermasalah saat dilakukan transaksi, transaksi yang batal tanpa pemberitahuan dari sistem, hingga sudut pandang Aplikasi Dana dalam Perspektif Syariah. Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti ingin mengambil langkah untuk meneliti Resiko Aplikasi Dana Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Provinsi Jambi Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Generasi Z).

KAJIAN TEORI

Dompet Digital

Dompet digital adalah jenis akun Prabayar yang dilindungi kata sandi tempat pengguna dapat menyimpan dana untuk transaksi online apa pun, seperti

pembayaran makanan, pembelian online, dan tiket pesawat terbang. Dompet digital dapat diunduh ke smartphone semua orang secara gratis. Hadirnya dompet digital seperti OVO, Gopay, Dana dan Linkaja membuat masyarakat menjadi lebih konsumtif karena kemudahan layanan transaksi digital. Menurut bagan klik lembaga penelitian berbasis aplikasi, transaksi yang paling umum digunakan adalah toko ritel (28%), pesanan pengiriman online (27%), dan pesanan makanan online (20%). Transaksi e-commerce (15%) dan pembayaran tagihan (7%) merupakan sisanya. Segmen transaksi pemesanan transportasi online dan pengiriman makanan online, data penelitian Snapcart menunjukkan posisi ovo sebagai dompet digital layanan Grab dan Grab Food menunjukkan 71% responden yang menggunakan ovo untuk transaksi ini (Situmorang, 2021).

Dana

Salah satu E-Wallet yang banyak digunakan dan telah dilisensi oleh Bank Indonesia adalah DANA, dompet digital yang bertujuan untuk memfasilitasi transaksi non tunai digital, cepat dan nyaman. Dengan DANA, banyak keuntungan, kemudahan, dan keamanan yang membantu masyarakat bertransaksi di Dompet Digital/E-Wallet. (Cahyono & Adha, 2022)

DANA adalah perusahaan fintech Indonesia yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia melakukan pembayaran dan transaksi digital cashless dan cardless baik online maupun offline dengan cepat, nyaman dan terjamin keamanannya. Dompet digital DANA memiliki konsep open platform, artinya aplikasi DANA dapat disematkan dan digunakan di berbagai platform baik offline maupun online, namun tetap terintegrasi.

Konsep *open-platform* ini tidak hanya menawarkan kemungkinan untuk menghubungkan DANA dengan berbagai instrumen pembayaran lainnya, tetapi juga dapat digunakan di berbagai sektor termasuk pendidikan, layanan publik, layanan sosial, dan pedagang kaki lima. DANA juga dapat digunakan di sejumlah platform dan aplikasi seperti Bukalapak, TIX ID dan Shoopepay, serta akan tersedia di banyak merchant lainnya.

Pengguna mendapatkan keuntungan menggunakan DANA yaitu transaksi yang cepat, nyaman dan efisien tanpa harus keluar rumah, serta mengurangi kontak langsung dengan orang lain. DANA memiliki antarmuka tampilan yang mudah dipahami oleh pengguna baru, karena di dalamnya terdapat petunjuk untuk pendaftaran dan transaksi awal. Hal ini terlihat pada proses transfer saldo tambahan (top up) yang dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus ke bank, ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan merchant-merchant yang sudah bekerja sama sebelumnya. Fitur keamanan tidak lupa diberikan guna menjaga data diri pengguna agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, karena saat masuk ke dalam aplikasi dan bertransaksi dibutuhkan kode keamanan atau pin yang memberikan rasa aman bagi pengguna.

Analisis Resiko

Secara linguistik, kata risiko atau resiko berasal dari bahasa Inggris yaitu "risk" yang berarti kemungkinan kerugian. Dalam bahasa Arab istilah risiko dikenal juga dengan nama "al khathru" atau "al khasarah". Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata risiko berarti sesuatu yang kurang menyenangkan sebagai akibat dari perbuatan. (Qadrunnanda, 2017)

Pengertian lebih luas bisa di lihat dari beberapa pendapat pakar di antaranya (Suparmin, 2019):

- a) Dalam bukunya Bank dan Lembaga Keuangan Bank, Ade Arthesa dan Edia Handiman membicarakan kemungkinan kejadian yang dapat merugikan bank.
- b) Ferry N. Idroes dalam bukunya Manajemen Risiko Perbankan menyatakan bahwa risiko adalah ancaman atau peluang terhadap suatu kegiatan atau peristiwa yang menimbulkan akibat yang berlawanan dengan tujuan yang hendak dicapai.
- c) Menurut Muhammad Ma'sum Billah, risiko adalah kejadian yang tidak terduga dimana asuransi menanggung kerugian.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat emosi pasca perbandingan (kinerja atau hasil) yang dialami dibandingkan dengan harapan mereka. Konsumen dapat mengalami satu dari tiga tingkat kepuasan keseluruhan: ketika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen kecewa, ketika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, dan ketika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang, atau gembira. Kepuasan konsumen adalah istilah yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas serangkaian kegiatan yang tampak atau berkaitan dengan suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen, di sisi lain, berarti perasaan positif yang dimiliki konsumen terhadap produk / layanan selama atau setelah menggunakan layanan atau produk tersebut. Untuk memastikan kepuasan konsumen, perusahaan harus memperhatikan untuk memahami perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen, yang berubah hampir setiap waktu. Pembeli bergerak ketika mereka membentuk gagasan tentang nilai penawaran. Kepuasan pasca pembelian tergantung pada kinerja penawaran dibandingkan dengan harapan. (Surti & Anggraeni, 2020)

Generasi Z

Generasi Z atau dikenal juga dengan iGeneration, Net Generation atau Internet Generation adalah generasi yang hidup di era digital. Generasi Z termasuk mereka yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010. Generasi ini sangat intensif menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Saragih (2012) menyatakan bahwa Generasi Z merupakan anak yang sangat melek teknologi atau generasi online. Mereka lebih suka berinteraksi dengan komputer dan berkomunikasi dengan sistem online, sehingga kecil kemungkinannya untuk bertemu dengan teman-temannya.

Generasi Z memiliki karakter yang unik dan sangat berbeda dengan karakter generasi sebelumnya. Pengaruh teknologi yang sangat kuat ini tercermin pada,

misalnya, ketergantungan generasi Z dengan gadget dan durasi konsentrasi yang singkat Generasi Z memiliki karakteristik unik dimana internet mulai berkembang dan tumbuh sejalan dengan perkembangan media digital (Bhakti & Safitri, 2017).

Dasar Dana Secara Umum

E-wallet Dana masuk ke dalam kategori Uang elektronik, karena Transaksi yang dilakukan bisa melalui jarak jauh ataupun Online. Artinya di dalam penyelenggaraannya dana haruslah terpaku pada dasar hukum penyelenggaraan uang elektronik di Indonesia.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik, Uang Elektronik adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor dahulu oleh pemegang kepada penerbit, yang tersimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, dan nilai uang tersebut bukan merupakan simpanan serta digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut (Bank Indonesia, 2009).

Dasar Hukum Penyelenggaraan Uang Elektronik telah diatur dalam :

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money).
2. Surat Edaran Bank Indonesia No.11/11/DASP tanggal 13 April 2009 perihal Uang Elektronik (Electronic Money).

Dasar Dana Menurut Islam

Dasar penyelenggaraan dari Dana diatur dalam Fatwa MUI. Beberapa Fatwa yang mengatur penyelenggaraan Dana selaku dompet digital dan Uang elektronik adalah:

1. Fatwa No: 116/DSN-MUI/IX/2017

Dalam Fatwa MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017, Ketentuan Umum dari penyelenggaraan Uang Elektronik atau E-Money adalah Alat Pembayaran yang memenuhi unsur-unsur berikut (DSN-MUI, 2017):

- diterbitkan atas dasar jumlah nominal uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- jumlah nominal uang disimpan secara elektronik dalam suatu media yang teregistrasi;
- jumlah nominal uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan; dan
- digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.

Selain unsur tersebut, dalam beberapa poin dalam Fatwa tersebut berbunyi bahwa Uang elektronik syariah adalah uang elektronik yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu tertera beberapa akad yang diperbolehkan dalam pelaksanaan transaksi Uang Elektronik. Diantaranya Akad Wadi'ah, Akad Qardh, Akad Ijarah, Akad Ju'alah, dan Akad Wakalah bi Al-Ju'alah. Adapun terdapat beberapa akad yang dilarang seperti akad

ataupun transaksi yang mengandung Riba, Maysir, dan Gharar. Dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa pelaksanaan Transaksi atau Kegiatan Uang Elektronik haruslah sesuai dengan Prinsip Syariah dengan tidak boleh sedikitpun mengandung unsur yang dilarang dalam Islam seperti Riba, Maysir, dan Gharar. Kesimpulannya Uang elektronik dapat digunakan sebagai alat pembayaran jika mengikuti ketentuan fatwa Fatwa MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017.

2. Fatwa MUI No: 117/DSN-MUI/IX/2017

Dalam Fatwa MUI No: 117/DSN-MUI/IX/2017, Ketentuan Hukum dari penyelenggaraan Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi menyatakan bahwa Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi dibolehkan dengan syarat sesuai dengan prinsip syariah.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Oleh Sri Lestari dan Khairunnisa Tri Indriana (2021), tentang Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana). Dengan hasil penelitian menunjukkan Aplikasi DANA mudah digunakan diberbagai situasi, Akun pada aplikasi DANA sulit untuk diretas oleh pihak yang tidak berwenang, dan masyarakat sangat puas dengan aplikasi dana dan masyarakat akan menggunakan terus akun dana.

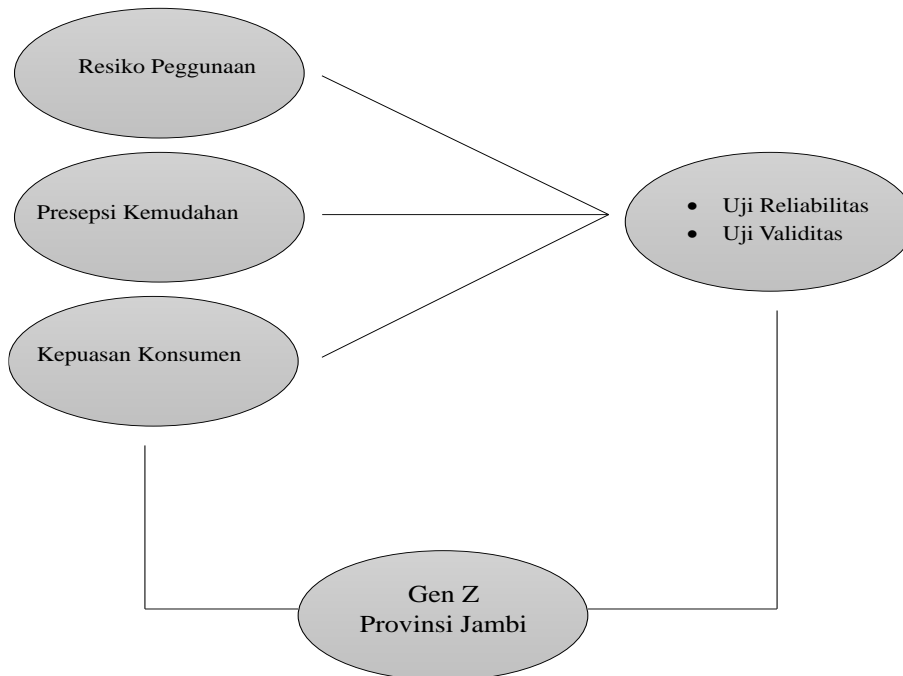
Penelitian yang dilakukan Oleh Jafar Shadiq Laode (2022), tentang Analisis Preferensi Generasi Z Sebagai Pengguna Dompot Digital Di Kota Jambi. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi penggunaan e-wallet yakni faktor Kemanfaatan dan faktor Kenyamanan, Faktor Biaya, Faktor Populer, Faktor Efisiensi, Faktor Kecepatan, Faktor Promo, dan Faktor Usaha Jasa Pembayaran Pulsa/Token.

Penelitian yang dilakukan Oleh Fitriani Hasanah (2021), tentang Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Penyedia Jasa Dompot Digital (Studi Kasus Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aplikasi DANA pada pelayanannya kepada konsumen baik dan harapan konsumen pada kualitas pelayanan DANA dirasa biasa saja dan tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan ditinjau dari semua dimensi belum memuaskan.

Kerangka Penelitian

Tabel 1.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka Berpikir



METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian mix method (kualitatif dan kuantitatif) dengan menggunakan pendekatan deskriptif dengan mengambil referensi dari beberapa buku yang didapatkan dari perpustakaan dan sumber dari website atau internet. Dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan data dan gambaran tentang analisis resiko dompet digital dana dan tingkat kepuasan konsumen di kota jambi dalam perspektif islam (studi kasus generasi Z). Penulis mengambil data sumber yaitu kuesioner dengan pengguna dana, disamping itu penulis juga mengambil sumber dari web yang dianggap relevan. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran resiko dan tingkat kepuasan konsumen terhadap dana dalam perspektif islam.

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

- Kualitatif, secara sederhana dapat disebut sebagai data hasil kategori(pemberian kode) untuk isis data dapat berupa kata atau dapat di definisikan sebagai data bukan angka,tetapi diangkakan,misalnya: jenis kelamin,status,dan sebagainya
- Kuantitatif, data berupa angka dalam arti sebenarnya,jadi berbagai operasi matematika dapat dilakukan pada data kuantitatif.

2. Sumber Data

- Data Sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data literature yang digunakan dapat berupa jurnal, artikel, buku, dan data pustaka lainnya.
- Data primer, merupakan data yang dikumpulkan dari sumber subjek penelitian, proses pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Dengan mengukur data primer penelitian ini dengan skala Likert.

Tabel 1.4 Skala Likert

Keterangan	Bobot
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Metode Pengambilan Data

Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dompet digital dana di provinsi jambi pada generasi z berjumlah 1.904.278 orang.

Sampling

Ukuran sampel ini diambil dengan menggunakan Rumus Slovin.

Populasi = 1.904.278 Jiwa

Tingkat Kekeliruan = 5% (0,05)

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi, yaitu Seluruh Rakyat Jambi Berumur 15 Tahun Keatas

e = Persen Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sebanyak 0,05

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.904.278}{1 + 1.904.278 (0,05)^2} \\ &= \frac{1.904.278}{1 + 1.904.278 (0,0025)} \\ &= \frac{1.904.278}{4.761.695} \\ n &= 250 \end{aligned}$$

Tabel 1.5 Jumlah sampel berdasarkan Penduduk Provinsi Jambi Usia 15 Tahun Ke atas

	Kabupaten/Kota	Populasi	Perhitungan	Sampel
1	Kota Jambi	303.517	$\frac{303.517}{1.904.278} \times 250$	39
2	Muaro Jambi	255.033	$\frac{255.033}{1.904.278} \times 250$	33
3	Batanghari	129.347	$\frac{129.347}{1.904.278} \times 250$	16
4	Sarolangun	151.895	$\frac{151.895}{1.904.278} \times 250$	19
5	Merangin	203.256	$\frac{203.256}{1.904.278} \times 250$	26
6	Kota Sungai Penuh	43.304	$\frac{43.304}{1.904.278} \times 250$	5
7	Kerinci	139.997	$\frac{139.997}{1.904.278} \times 250$	18
8	Bungo	194.319	$\frac{194.319}{1.904.278} \times 250$	25
9	Tebo	185.722	$\frac{185.722}{1.904.278} \times 250$	24
10	Tanjung Jabung Barat	177.204	$\frac{177.204}{1.904.278} \times 250$	23
11	Tanjung Jabung Timur	120.684	$\frac{120.684}{1.904.278} \times 250$	15
Jumlah		1.904.278		243

Teknik Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala likert berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

- a. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju
- b. Skor 4 untuk jawaban Setuju
- c. Skor 3 untuk jawaban Kurang Setuju
- d. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju
- e. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju

Teknik Analisis Deskriptif

Penentuan Rentang Skala

$$\text{Rentang Skala (RS)} = n \frac{(m-1)}{m}$$

Dimana :

- RS = Rentang Skala
- n = Jumlah Sampel
- m = Jumlah Alternatif Jawaban Item

Penentuan Rentang Skor

- Rentang Skor Terendah = (n x skor terendah)
- Rentang Skor Tertinggi = (n x skor tertinggi)

Rentang Skor Setelah itu, jika sudah diketahui nilai terendah dan tertinggi maka akan digunakan untuk mencari interval skor untuk pemberian nilai pada setiap kategori. Karena skala yang digunakan dalam Penelitian ini adalah skala likert 1-5 , maka kategori pengklasifikasian untuk variabel dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1.6 Rentang Pengklasifikasian Variabel

Interval	Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan Aplikasi
243 - 437	Sangat Tidak Setuju	Sangat tidak Setuju
438 - 632	Tidak Setuju	Tidak Setuju
633 - 827	Netral	Netral
828 - 1.022	Setuju	Setuju
1.023 - 1.215	Sangat Setuju	Sangat Setuju

Metode Pengujian Kualitas Data

Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Validitas dan Reliabilitas ini nantinya dihitung dan diolah menggunakan Alat Bantu Analisis SPSS 26.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan pada penelitian untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data yang diperoleh peneliti melalui kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran validitas dilakukan dengan membandingkan antar r hitung dengan r table.

Jika:

- R hitung > R table (valid)
- R hitung < R table (tidak valid)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya instrumen cukup reliabel untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cornbach's Alpha, dimana jika 0,60 menunjukkan instrumen tersebut reliabel dan jika nilai alpha Cornbach jika (maka item variabel dinyatakan tidak reliabel).

Operasional Variabel

Variable yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

1. Variabel Independen (variabel bebas)
 - Resiko Penggunaan Aplikasi Dana
 - Persepsi Kemudahan
2. Variabel Dependen (variabel terikat)
 - Kepuasan Konsumen

Tabel 1.7 Operasional Variabel

Variabel	Defines variable	Indikator variabel	Pengukuran
Resiko penggunaan aplikasi dana X1	Resiko merupakan prospek suatu hasil yang tidak disukai operasional sebagai deviasi standar dalam penggunaan aplikasi dana (Arthur J.Keown 2000)	Kelengkapan fitur	Skala likert 1-5
		Kecepatan fitur	Skala likert 1-5
		Menjawab kebutuhan informasi	Skala likert 1-5
Persepsi Kemudahan X2	persepsi kemudahan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.(David 1989)	Mudah dipelajari	Skala likert 1-5
		Mudah digunakan	Skala likert 1-5
		Mudah mendapat tujuan	Skala likert 1-5
Kepuasan Konsumen Y	Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.	Kesediaan Harapan	Skala likert 1-5
		Menggunakan kapan saja	Skala likert 1-5
		Renacana untuk menggunakan dimasa datang	Skala likert 1-5

	Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016)		
--	------------------------------------	--	--

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Variabel Penelitian

1. Variabel Resiko Penggunaan Aplikasi Dana

Berikut ini adalah jawaban responden yang dimana merupakan pengguna e-wallet Dana di provinsi jambi terkait resiko penggunaan aplikasi dana.

Tabel 1.8 Tanggapan responden terkait Resiko penggunaan aplikasi dana

Item	N O	Keterangan	Skor					Total
			SS	S	N	TS	STS	
			5	4	3	2	1	
Kelengkapan fitur	1	Jumlah	15	43	80	50	55	243
		%	6,17 %	17,69 %	32,92 %	20,57 %	22,63 %	100%
		Skor	75	172	240	100	55	642
	2	Jumlah	13	58	69	52	51	243
		%	5,34 %	23,86 %	28,39 %	21,39 %	20,98 %	100%
		Skor	65	232	207	104	51	659
Menjawab Kebutuhan Informasi	3	Jumlah	14	41	91	57	40	243
		%	5,76 %	16,87 %	37,44 %	23,45 %	16,46 %	100%
		Skor	70	164	273	114	40	661
	4	Jumlah	13	37	99	56	38	243
		%	5,34 %	15,22 %	40,74 %	23,04 %	15,63 %	100%
		Skor	65	148	297	112	38	660
Kecepatan Fitur	5	Jumlah	19	50	73	59	42	243
		%	7,81 %	20,57 %	30,04 %	24,27 %	17,28 %	100%
		Skor	95	200	219	118	42	674
Rata-rata							659.2	
keterangan							Netral	

Dari total 243 Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, dapat dilihat pada **Tabel 1.8** diatas menunjukkan bahwa indikator variabel Resiko Penggunaan Aplikasi Dana memperoleh skor rata-rata 656,2. Artinya, variabel Resiko Penggunaan Aplikasi Dana masuk dalam kategori rentang skala 633 - 827.

Dari total jumlah indikator sebanyak 5 pernyataan tersebut, nilai skor tertinggi didapat dari indikator “Kecepatan Fitur” dengan nilai skor 674. Sedangkan nilai skor terendah didapat dari indikator “Kelengkapan Fitur” dengan nilai skor 642.

2. Variabel Persepsi Kemudahan

Berikut ini adalah jawaban responden yang dimana merupakan pengguna e-wallet Dana di provinsi jambi terkait Persepsi Kemudahan dalam Aplikasi Dana.

Tabel 1.9 Tanggapan Responden terkait Persepsi kemudahan Aplikasi Dana

Indikator	NO	Keterangan	Skor					Total
			SS	S	N	TS	STS	
			5	4	3	2	1	
Mudah digunakan	1	Jumlah	22	47	68	49	57	243
		%	9,05 %	19,34 %	27,98 %	20,16 %	23,45 %	100%
		Skor	110	188	204	98	57	657
	2	Jumlah	12	49	81	57	44	243
		%	4,93 %	20,16 %	33,33 %	23,45 %	18,10 %	100%
		Skor	60	196	243	114	44	657
Mudah dipelajari	3	Jumlah	23	44	71	45	60	243
		%	9,46 %	18,10 %	29,21 %	18,51 %	24,69 %	100%
		Skor	115	176	213	90	60	654
	4	Jumlah	18	33	82	60	50	243
		%	7,40 %	13,58 %	33,74 %	24,69 %	20,57 %	100%
		Skor	90	132	246	120	50	638
Mudah mendapat tujuan	5	Jumlah	20	49	72	43	59	243
		%	8,23 %	20,16 %	29,62 %	17,69 %	24,27 %	100%
		Skor	100	196	216	86	59	657
Rata-rata							652.6	
keterangan							Netral	

Dari total 243 Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, dapat dilihat pada **Tabel 1.9** diatas menunjukkan bahwa indikator variabel Persepsi Kemudahan memperoleh skor rata-rata 652,6. Artinya, variabel Persepsi Kemudahan masuk dalam kategori rentang skala 633 – 827.

Dari total jumlah indicator sebanyak 5 pernyataan tersebut, nilai skor tertinggi didapat dari indicator “Mudah digunakan” dengan nilai skor 657. Sedangkan nilai skor terendah didapat dari indicator “Mudah Dipelajari” dengan nilai skor 638.

3. Variabel Kepuasan Konsumen

Berikut ini adalah jawaban responden yang dimana merupakan pengguna e-wallet Dana di provinsi jambi terkait Kepuasan Konsumen dalam Aplikasi Dana.

Tabel 1.10 Tanggapan Responden terkait Kepuasan Konsumen

Indikator	N O	Keterangan	Skor					Total
			SS	S	N	TS	STS	
			5	4	3	2	1	
Kesediaan Harapan	1	Jumlah	14	48	76	51	54	243
		%	5,76 %	19,75 %	31,27 %	20,98 %	22,22 %	100 %
		Skor	70	192	228	102	54	646
	2	Jumlah	11	50	98	47	37	243
		%	4,52 %	20,57 %	40,32 %	19,34 %	15,22 %	100 %
		Skor	55	200	294	94	37	680
Menggunakan kapan saja	3	Jumlah	20	46	70	42	65	243
		%	8,23 %	18,93 %	28,80 %	17,28 %	26,74 %	100 %
		Skor	100	184	210	84	65	643
Rencana untuk menggunakan dimasa mendatang	4	Jumlah	13	51	81	50	48	243
		%	5,34 %	20,98 %	33,33 %	20,57 %	19,75 %	100 %
		Skor	65	204	243	100	48	660
	5	Jumlah	14	46	99	41	43	243
		%	5,76 %	18,93 %	40,74 %	16,87 %	17,69 %	100 %
		Skor	70	184	297	82	43	676
Rata-rata							661	
keterangan							Netral	

Dari total 243 Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, dapat dilihat pada **Tabel 1.10** diatas menunjukkan bahwa indikator variabel Kepuasan Konsumen memperoleh skor rata-rata 661. Artinya, variabel Persepsi Kemudahan masuk dalam kategori rentang skala 633 – 827.

Dari total jumlah indicator sebanyak 5 pernyataan tersebut, nilai skor tertinggi didapat dari indicator “Kesediaan Harapan” dengan nilai skor 680. Sedangkan nilai skor terendah didapat dari indicator “Menggunakan kapan saja” dengan nilai skor 643.

Hasil Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Untuk menilai apakah nilai (validitas item dan reliabilitas item) benar dan reliabel, dibandingkan dengan R-tabel dengan $DF=N-2$ dan probabilitas 0,05. Nilai DF pada tabel penelitian ini: Jumlah sampel $(243)-2=241$.

- R Tabel pada DF 241
- Probabilitas 0,05 adalah 0,1259.

Tabel 1.11 Tabel Reliability Statistic

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.964	.964	15

(Sumber data : Diolah melalui SPSS)

Pada tabel *Reliability Statistics*, Nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items*, nilai tersebut $0,964 > R$ tabel $0,1259$. Berarti Tes Secara Keseluruhan **Reliabel**.

2. Uji Reliabilitas

- *Case Processing Summary*

Tabel 4.12 Tabel Case Processing Summary

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	243	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	243	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

(Sumber data : Diolah melalui SPSS)

Tabel hasil di atas memberikan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang dianalisis dalam program SPSS yaitu 243 orang. Karena tidak ada data yang kosong (tanggapan responden diisi), maka nilai validnya adalah 100%.

- *Reliability Statistics*

Table 4.13 Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.965	15

(Sumber data: Diolah melalui SPSS)

Dari tabel hasil di atas diketahui bahwa ada N item (jumlah item atau item kuesioner), yaitu 15 item dengan nilai cronboach alpha 0,965. Karena nilai Cronboach Alpha $0,965 > 0,60$. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke-15 atau semua item pertanyaan angket untuk penelitian “Resiko Aplikasi Dana Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Provinsi Jambi Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Generasi Z)” adalah Reliabel atau Konsisten.

Pembahasan

Resiko Penggunaan Dana

Hasil penelitian pada tabel 1.8 Menunjukkan bahwa Resiko Penggunaan E-Wallet Dana menunjukkan hasil rentang skor sebesar 659,2 yang berarti bahwa Penggunaan Aplikasi Dana menurut Resiko penggunaan ada di tahap netral. Hasil ini menunjukkan bahwa E-Wallet Dana secara tidak langsung masih belum diterima secara luas oleh masyarakat sekitar. Hal ini disebabkan karena masyarakat masih mengeluhkan beberapa hal terkait transaksi melalui aplikasi dana. Seperti saldo yang tiba-tiba berkurang saat transaksi berjalan, gagalnya transaksi saat beberapa persyaratan tidak terpenuhi, hingga hacking yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Selain itu juga dalam e-wallet dana dinilai memiliki potensi untuk terjadi Riba didalamnya. Riba sendiri merupakan transaksi dimana terjadi penetapan bunga atau melebihi jumlah pinjaman saat pengembalian berdasarkan persentase tertentu dari jumlah pinjaman pokok yang dibebankan kepada peminjam. Dalam hal ini, pada e-wallet dana kerap terjadi bilamana pembelian top-up terjadi maka akan terjadi penambahan jumlah pembayaran yang tidak sesuai dengan nilai nominal. Riba sendiri dilarang dalam Islam seperti pada Firman Allah dalam Al-Qur’an Surat Al-Baqarah 278 dibawah ini yang artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman”.

Karena berpotensi mengandung riba, juga karena Riba sangat dilarang dalam islam apapun bentuk transaksinya, maka beberapa orang memilih untuk menjauhi E-Wallet Dana hingga mereka mengetahui secara jelas. Menghindari riba sendiri diperintahkan oleh Allah melalui Firmannya dalam Al-Qur’an Surah Al-Baqarah ayat 279 yang artinya:

“Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zhalim (merugikan) dan tidak dizhalimi (dirugikan)”.

Persepsi Kemudahan Aplikasi Dana

Hasil penelitian pada tabel 1.9 diatas menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi dana menunjukkan hasil rentang skor sebesar 652,6 yang berarti bahwa penggunaan Aplikasi Dana menurut persepsi kemudahan penggunaan aplikasi dana di tahap netral. Hasil ini menunjukkan bahwa E-Wallet Dana tidak selalu memberikan kemudahan. Hal ini disebabkan karena banyak

masalah yang terjadi di aplikasi dana. Seperti saldo yang tidak bisa dikembalikan saat transaksi dibatalkan. Selain itu juga dalam e-wallet dana dinilai merugikan orang lain.

Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian pada tabel 1.10 diatas menunjukkan bahwa indikator variabel kepuasan konsumen penggunaan aplikasi dana menunjukkan hasil rentang skor sebesar 661 yang berarti bahwa penggunaan Aplikasi Dana menurut kepuasan konsumen di tahap netral. Hasil ini menunjukkan bahwa E-Wallet Dana tidak selalu memberikan kepuasan terhadap konsumennya. Hal ini disebabkan karena banyak masalah yang terjadi di aplikasi dana. Seperti saldo yang tidak bisa dikembalikan saat transaksi dibatalkan, aplikasi sering eror, aplikasi belum bisa menjangkau usaha kecil sepeerti pedagang kaki lima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis regresi serta uji validitas dan realibilitas Penelitian ini (Analisis Resiko Aplikasi Dana Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Indonesia Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Generasi Z) menghasilkan beberapa pengujian secara statistik terhadap pengaruh masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa resiko aplikasi Dana dan tingkat Kepuasan konsumen dari hasil 100 responden adalah menyatakan netral, hal ini disebabkan konsumen tidak terlalu puas terhadap aplikasi dana tersebut karena banyak terjadi masalah dalam aplikasi tersebut seperti saldo yang tidak bisa dikembalikan saat transaksi dibatalkan, aplikasi sering eror, aplikasi belum bisa menjangkau usaha kecil sepeerti pedagang kaki lima, hingga hacking yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dan juga resiko yang tinggi dalam menggunakan aplikasi tersebut seperti jangan terlalu menaruh uang di dalam apliasi dana terlalu banyak karena akan mengkhawatirkan bila tiba tiba uang tersebut hilang tanpa transaksi.

Bagi perusahaan Dana, E-wallet Dana harus lebih efektif untuk dapat meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepercayaan ketika pengguna menggunakan aplikasi dana tersebut, maka semakin tinggi kepuasan konsumen kepada pelanggan maka semakin tinggi pula penggunaannya. Dan E-wallet dana jugs harus meningkatkan pelayanan dengan cara mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen agar dapat terbentuk kepercayaan dari koinsumen tersebut, hal ini dapat meningkatkan kepuasan terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2009). Bank Indonesia E-money. *E-Finance*, 11/12/PBI/. https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI_111209-Emoney.pdf
- Bhakti, C. P., & Safitri, N. E. (2017). Peran Bimbingan Dan Konseling Untuk Menghadapi Generasi Z Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling Perkembangan. *Konseling GUSJIGANG*, 3(1), 10.

- Cahyono, Y. T., & Adha, A. H. (2022). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Pada Aplikasi Dana Di Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 1, 439–444. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol1.2022.71>
- DSN-MUI. (2017). Uang Elektronik Syariah. *Fatwa Dewan Syariah Nasional*, 19, 1–12.
- Firamadhina, F. I. R., & Krisnani, H. (2021). PERILAKU GENERASI Z TERHADAP PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL TIKTOK: TikTok Sebagai Media Edukasi dan Aktivisme. *Share: Social Work Journal*, 10(2), 199. <https://doi.org/10.24198/share.v10i2.31443>
- Laode, J. S., Study, P., Keuangan, M., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Universitas, I., Negeri, I., Thaha, S., & Jambi, S. (2022). *ANALISIS PREFERENSI GENERASI Z SEBAGAI PENGGUNA DOMPET DIGITAL DI KOTA JAMBI*.
- Naomi, F. P., & Priyanto, I. M. D. (2020). Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 9(1), 24. <https://doi.org/10.24843/ks.2020.v09.i01.p03>
- Putri, D. E., Tinggi, S., Ekonomi, I., Agung, S., Sinaga, O. S., Julyanthry, J., & Sudirman, A. (2022). MENINGKATKAN NIAT MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL PADA GENERASI Z DAN MILENIAL DENGAN CASHBACK PROMOTION SEBAGAI MEDIATOR Edy Dharma. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10, 2022.
- Qadrunnanda, L. (2017). Analisis Pengaruh Pendidikan Pertumbuhan Ekonomi dan Rasio Gini Terhadap Tingkat Pengangguran Terbuka di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2010-2015. *Skripsi*, 1–34.
- Situmorang, M. K. (2021). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompot Digital) Sebagai alat Pembayaran pada Masa Pandemi Covid – 19 di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 123–130.
- Suparmin, A. (2019). Manajemen Resiko Dalam Perspektif Islam. *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 2(02), 27–47. <https://doi.org/10.34005/elarbah.v2i02.551>
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>