

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
INTENSITAS PENGGUNAAN APLIKASI DANA SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Progam Studi Perbankan Syariah



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

Disusun oleh:

Lutfiyeh

NIM 21612061018

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT

MALANG

2025

HALAMAN

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
INTENSITAS PENGGUNAAN APLIKASI DANA SYARIAH**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA
PADA PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

Disusun oleh:

Lutfiyeh

NIM 21612061018

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT**

MALANG

2025



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Inspiring, Excellent, Humble

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS KEPuasan KONSUMEN TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN
APLIKASI DANA SYARIAH
Disusun oleh : LUTFIYEH
NIM : 21612061018
Prodi : PERBANKAN SYARIAH
Konsentrasi : -

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Didepan tim penguji

Malang, 26 Mei 2025

Mengetahui & menyetujui

Kaprodi,

(ANDRIATI AZHIZAH SYAFITRI, S.pd./M.AE.

NIDN. 0714049303

Pembimbing,

(Huda Sanjayawati Sab, Mub.

NIDN. 0722058806,

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

Lantai II, Gedung K.H. Mahmud Zubaidi, Jalan Raya Mojosari 02, Kepanjen – Malang Jawa Timur
Telp. (0341) 399099 – Kode POS, 65163 Email: feb@uniramalang.ac.id Website: <http://www.feb.uniramalang.ac.id>

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI, PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG:

NAMA : Lutfiyeh
NIM : 21612061018
HARI : Rabu
TANGGAL : 11 Juni 2025
JUDUL : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Intensitas Penggunaan Aplikasi Dana Syariah

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI



Dr. Abdillah Ubaidi, S.E., M.M
NIDN. 2102127702

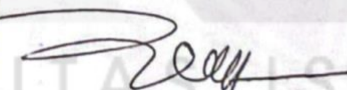


M. Romli Muar S.Ag, M.HI
NIDN. 0706076704



Hilda Sanjayawati, M.AB
NIDN. 0722058806

MENGESAHKAN,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Raden Rahmat Malang
Dekan,



Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M
NIDN. 0713047901

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 yang berbunyi: lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya dan pasal 70 yang berbunyi: lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)).

Malang, 26 Mei 2025

Yang menyatakan



Lutfiyah

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Orang lain gak akan bisa faham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*. Berjuanglah diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!□

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan cinta, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta

Bapak dan Ibu, terima kasih atas doa yang tiada henti, kasih sayang yang tak tergantikan, serta dukungan tanpa batas dalam setiap langkah hidup saya. Kalian adalah sumber kekuatan dan inspirasi terbesar dalam perjalanan ini.

Suamiku Tersayang

Terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan semangat yang selalu kamu berikan. Dukunganmu adalah pelita di saat lelah, dan keyakinanmu pada kemampuanku membuatku terus maju.

Mertua Tercinta

Terima kasih atas kasih sayang dan doa yang tulus. Kehangatan dan dukungan kalian membuat saya merasa diterima dan dimotivasi untuk terus berjuang.

Semoga skripsi ini menjadi langkah awal untuk membalas segala cinta, pengorbanan, dan kebaikan kalian.

ABSTRAK

Lutfiyeh. 2025. Analisis Kepuasan konsumen Terhadap Intensitas Penggunaan Aplikasi Dana Syariah. Pembimbing Hilda Sanjayawati S.A.B.,M.A.B

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap intensitas penggunaan aplikasi Dana Syariah sebagai pendanaan properti. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Dana Syariah memperoleh rating rata-rata sebesar 4,0 dari 5 dengan lebih dari 11.555 ulasan dan lebih dari 1 juta kali diunduh. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan adalah kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka yang sederhana dan intuitif, proses transaksi yang cepat dan mudah, serta pelayanan customer service yang responsif dan ramah. Selain itu, penggunaan prinsip syariah yang konsisten dalam setiap transaksi turut memberikan nilai tambah dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

Kata Kunci: *Kepuasan nasabah, Intensitas Pengguna, Aplikasi Dana Syariah*



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

ABSTACT

Lutfiyeh. 2025. Analysis of Consumer Satisfaction on the Intensity of Use of the Sharia Fund Application. Supervisor Hilda Sanjayawati S.A.B., M.A.B

This study aims to analyze customer satisfaction in relation to the intensity of using the Dana Syariah application as a property funding platform. The research employs a qualitative method with a descriptive analysis approach. The results indicate that the Dana Syariah application has received an average rating of 4.0 out of 5, with more than 11,555 reviews and over 1 million downloads. The main factors influencing user satisfaction include ease of use, a simple and intuitive user interface, fast and convenient transaction processes, as well as responsive and friendly customer service. In addition, the consistent application of Sharia principles in every transaction provides added value and enhances user trust.

Keywords: *Customer satisfaction, User intensity, Dana Syariah application*



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Intensitas Penggunaan Aplikasi DANA Syariah" dengan baik.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap intensitas penggunaan aplikasi DANA Syariah, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang keuangan dan perbankan syariah, khususnya dalam konteks teknologi finansial.

Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Raden Rahmat Malang KH. Imron Rosyid Hamid, S.E.,MSi.,Ph.D yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam penyelesaian studi ini.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Syariah Universitas Islam Raden Rahmat Malang Bapak M.Yusuf Azwar Anas, S.E.,M.M.
3. Ibu Andriati Aziizah Syafitri S.pd., M.Ak selaku Kaprodi Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Hilda Sanjayawati S.A.B,M.A.B selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
5. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun.

6. Seluruh dosen Universitas Islam Raden Rahmat Malang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi.
7. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis persembahkan kepada Ibu dan Bapak tercinta, atas dorongan, kasih sayang, serta do \square a yang tak pernah putus.
8. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Suami tercinta atas kesabaran, pengertian, serta dukungan yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Malang, 26 Mei 2025



Lutfiyeh

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kepuasan.....	8
2.3 Kepuasan Konsumen.....	10
2.3.1 Elemen Kepuasan Konsumen.....	12
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
2.3.3 Kepuasan Konsumen melalui Ulasan.....	14
2.4 Intensitas Penggunaan.....	15
2.4.1 Pengertian Intensitas.....	15
2.4.2 Pengertian Penggunaan.....	17
2.4.3 Pengertian Intensitas Penggunaan.....	19
2.5 Aplikasi Dana (Dompet Digital).....	21
2.6 Aplikasi Dana Syariah (Dompet Digital Syariah).....	23
2.7 Kerangka berpikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Lokasi & Waktu Penelitian.....	29

3.3	Fokus Penelitian	30
3.4	Sumber Data	30
3.5	Metode Pengumpulan Data	31
3.6	Teknik Analisa Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN		36
4.1	Gambaran Singkat Obyek Penelitian.....	36
4.1.1	Gambaran Umum Aplikasi Dana Syariah.....	36
4.2	Penyajian Data dan Analisis	42
4.2.1	Tingkat Kepuasan Nasabah	42
4.2.2	Intensitas Penggunaan Aplikasi Dana Syariah	49
4.3	Pembahasan	52
4.3.1	Intensitas Penggunaan	52
4.3.2	Hubungan Antara Kepuasan dan Intensitas Penggunaan Dana Syariah 55	
4.4	Hasil Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN		69

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Hal
Tabel 2. 1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3. 1	Tabel Rating.....	32



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Hal
Gambar 2. 1	Logo Aplikasi Dana Syariah	25
Gambar 2. 2	Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 3. 1	Analisis Matriks Dari Miles Dan Huberman.....	34
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi PT. Dana Syariah Indonesia	40
Gambar 4. 2	Tingkat Kepuasan Nasabah	42
Gambar 4. 3	Brosur Dana Syariah	47



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia telah mendorong perubahan signifikan dalam industri keuangan, termasuk dalam sektor pembiayaan properti. Industri pendanaan secara umum mencakup berbagai sektor yang menyediakan modal atau dana untuk berbagai tujuan, baik untuk individu, perusahaan, maupun proyek-proyek tertentu. Pendanaan ini terbagi dalam beberapa kategori utama, seperti pendanaan tradisional yang melibatkan bank dan lembaga keuangan, serta pendanaan alternatif yang berkembang pesat melalui platform digital seperti peer-to-peer lending dan crowdfunding. Fintech syariah hadir sebagai solusi bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pembiayaan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, salah satunya melalui aplikasi DANA Syariah. Aplikasi ini menawarkan layanan pendanaan properti berbasis syariah dengan skema bagi hasil, sehingga menjadi alternatif bagi masyarakat yang menghindari transaksi berbasis bunga. Dalam Islam, sistem keuangan dan pembiayaan harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang menekankan keadilan, transparansi, dan menghindari riba (bunga), gharar (ketidakpastian), serta maysir (spekulasi), sebagaimana Jabir radhiyallahu ‘ anhu, Nabi shallallahu ‘ alaihi wa sallam bersabda:

أَكَلَ الرَّبِّبَا وَمُوكَلَّهُ وَكَاتِبُهُ وَشَاهِدِيهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ -صلى الله عليه وسلم- لَعَنَ رَسُولُ هَاللِّ

“Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam melaknat pemakan riba (rentenir), penyeter riba (nasabah yang meminjam), penulis transaksi riba (sekretaris) dan dua saksi yang menyaksikan transaksi riba. □ Kata beliau, “ Semuanya sama dalam dosa. □ (HR. Muslim, no. 1598).

Hadits ini menunjukkan bahwa riba dalam transaksi keuangan dilarang dalam Islam. Oleh karena itu, sistem pendanaan properti melalui aplikasi DANA Syariah yang mengedepankan prinsip bebas dari unsur riba dan menggunakan

skema yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti mudharabah atau murabahah sehingga tidak ada unsur bunga atau yang eksploitasi dalam transaksi keuangan. dan dapat menjadi daya saing dalam lini bisnis properti berbasis syariah. Dengan adanya aplikasi fintech syariah, masyarakat yang ingin berinvestasi atau mendapatkan pendanaan untuk properti memiliki alternatif yang lebih aman dan sesuai dengan ajaran Islam, tanpa harus terlibat dalam sistem keuangan konvensional yang umumnya mengandung riba. Hal ini juga memungkinkan umat Islam untuk menjalankan muamalah secara halal dan berkah, sesuai dengan tuntunan syariah dan menghindari larangan yang disebutkan dalam hadits di atas.

Pada pendanaan properti, banyak individu dan lembaga yang berinvestasi dalam bentuk pembelian langsung atau melalui instrumen seperti Real Estate Investment Trusts (REITs) atau platform investasi properti digital yang memungkinkan akses yang lebih mudah bagi investor. Salah satu layanan fintech yang kini banyak diminati adalah aplikasi berbasis syariah yang menawarkan solusi keuangan sesuai prinsip-prinsip Islam. Salah satu aplikasi yang menonjol adalah DANA Syariah, sebuah platform pendanaan berbasis syariah yang fokus pada pembiayaan properti. Aplikasi ini semakin mendapat perhatian sebagai alternatif pendanaan dalam sektor properti. Keberadaan aplikasi ini tidak hanya menawarkan kemudahan akses dan efisiensi dalam transaksi, tetapi juga menawarkan pengelolaan pendanaan yang sesuai dengan nilai-nilai agama, sehingga menarik minat masyarakat Muslim di Indonesia. Solusi tersebut menjadi dasar terciptanya hubungan kepuasan antara konsumen dan produsen.

Kepuasan konsumen menjadi faktor kunci dalam menentukan intensitas penggunaan sebuah aplikasi fintech seperti DANA Syariah (Hananto & Amijaya, 2021). Hal ini disebabkan layanan fintech sering kali melibatkan transaksi keuangan yang bersifat sensitif, seperti penyimpanan data pribadi, informasi

rekening, dan transaksi pembayaran. Jika konsumen merasa puas terhadap suatu aplikasi fintech, mereka akan lebih cenderung menggunakannya secara rutin dan dalam berbagai keperluan. Lisdayanti & Padmanegara (2024) menunjukkan bahwa kepuasan dapat dibangun melalui berbagai aspek, seperti keamanan data, transparansi layanan, dan reputasi penyedia layanan. Kepuasan dari pelanggan memang memegang point serta peranan penting dalam bisnis online. Terutama banyaknya isu “penipuan” dan beragam bentuk ketidakjujuran lain dalam dunia bisnis online. Yang pada akhirnya menjadikan pelanggan pun enggan untuk mulai menggunakan platform maupun aplikasi online (Hidayah et al., 2022). Dalam konteks DANA Syariah, tingkat kepuasan konsumen sangat memengaruhi sejauh mana pengguna bersedia menggunakan aplikasi ini untuk mendanai properti, baik sebagai investor maupun peminjam. Namun, meskipun DANA Syariah menawarkan manfaat besar, tantangan masih ada, terutama dalam membangun kepuasan konsumen di tengah persaingan dengan platform konvensional yang lebih mapan. Banyak konsumen masih ragu untuk menggunakan aplikasi ini secara intensif karena kurangnya pemahaman terhadap mekanisme syariah, keraguan terhadap keamanan data, atau ketidakjelasan manfaat yang ditawarkan.

Akan tetapi, mayoritas pengguna aplikasi Dana Syariah mengandalkan platform ini sebagai sarana untuk berinvestasi di sektor properti. Pengguna yang lebih sering menggunakan aplikasi cenderung memiliki latar belakang ekonomi menengah ke atas dan tertarik pada solusi keuangan berbasis syariah. Berdasarkan analisis terhadap frekuensi dan durasi penggunaan aplikasi, mayoritas konsumen mengakses aplikasi ini secara berkala, terutama pada akhir bulan ketika terdapat dana yang siap untuk diinvestasikan. Meskipun penggunaan aplikasi Dana Syariah meningkat, kepuasan konsumen terhadap keamanan transaksi dan transparansi informasi masih menjadi perhatian utama. Beberapa pengguna menyatakan bahwa mereka merasa lebih percaya

terhadap aplikasi ini karena adanya fitur keamanan berlapis dan kepatuhan terhadap prinsip syariah yang jelas. Namun, terdapat juga beberapa keluhan terkait kurangnya edukasi lebih lanjut mengenai mekanisme pendanaan properti melalui aplikasi ini, yang menyebabkan sebagian konsumen ragu untuk meningkatkan intensitas penggunaannya. Pengalaman positif yang didapat oleh sebagian pengguna, terutama yang telah berhasil mendapatkan keuntungan dari pendanaan properti, berkontribusi pada meningkatnya kepuasan terhadap aplikasi ini.

Didasarkan pada sejumlah alasan yang mencerminkan pentingnya untuk menganalisis bagaimana kepuasan konsumen memengaruhi intensitas penggunaan aplikasi DANA Syariah sebagai pendanaan properti. Dengan memahami hubungan ini, penyedia layanan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memperluas pangsa pasar di industri fintech syariah. Maka, penulis menulis skripsi dengan judul " ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN DANA SYARIAH"

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap intensitas penggunaan aplikasi DANA Syariah? ★★★★★

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap intensitas penggunaan aplikasi DANA Syariah

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Referensi

Penelitian ini dapat menambah literatur akademik terkait kepuasan konsumen, intensitas penggunaan aplikasi berbasis keuangan syariah, dan kaitannya dengan pendanaan properti, sehingga memperkaya kajian di bidang pemasaran digital dan ekonomi syariah.

b. Literatur Pertimbangan

Memberikan wawasan baru mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks aplikasi berbasis syariah, khususnya untuk platform pendanaan properti.

2. Manfaat Praktis

a. Memberikan masukan terkait faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan strategi pemasaran, pengembangan fitur, dan pelayanan pada aplikasi.

b. Menjadi referensi untuk memahami manfaat, keamanan, dan keunggulan menggunakan aplikasi DANA Syariah dalam mendukung kebutuhan pendanaan property.

c. Memberikan data empiris terkait penggunaan aplikasi syariah dalam pendanaan properti, yang dapat menjadi dasar dalam menyusun kebijakan atau regulasi yang mendukung perkembangan fintech syariah di Indonesia.