

**PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN *QRIS* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA DOMPET  
DIGITAL PADA UMKM KULINER SIDOARJO  
PERSPEKTIF *HIFDZUL MAL***

**(Studi Kasus Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara)**

**SKRIPSI**

**oleh:**

**Dani Eka Adhitya**

**NIM: G04217016**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Dani Eka Adhitya, G04217016), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.

Surabaya, 28 Februari 2022



Dani Eka Adhitya  
NIM: G04217016

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Dani Eka Adhitya NIM: G04217016 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 29 September 2022

Pembimbing



**Dr. Mustofa, S.Ag, M.EI**  
**NIP: 19771032008011007**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN *QRIS* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA *DOMPET* DIGITAL PADA UMKM KULINER SIDOARJO PERSPEKTIF *HIFDZUL MAL*

Oleh

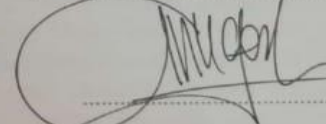
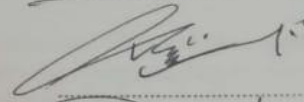
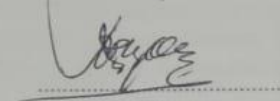

Dani Eka Adhitya

NIM G04217016

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Oktober 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk di terima

#### Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Mustofa, S. Ag, M.El  
NIP. 19771032008011007  
(Penguji 1)
2. Ana Toni Roby Candra Y., M.SEI  
NIP. 201603311  
(Penguji 2)
3. Andhy Permadi, M.Kom  
NIP. 198110142014031002  
(Penguji 3)
4. Rianto Anugerah W., M.SEI  
NIP. 198508222019031011  
(Penguji 4)



Surabaya, 25 Oktober 2022



Dr. Saiful Arifin, S.Ag., S.S., M.El  
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dani Eka Adhitya  
NIM : G04217016  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
E-mail address : dani.eka.adhitya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :  
 Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

Penerapan sistem pembayaran QRIS dalam meningkatkan

kepuasan pengguna dompet pada UMKM kuliner Sidoarjo

perspektif hidzul mal (studi kasus bakso mumet 88 cabang pondok mutiara)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis



( Dani Eka Adhitya )  
nama terang dan tanda tangan

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Penerapan Sistem Pembayaran QRIS dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dompot Digital pada UMKM bidang kuliner di Sidoarjo Perspektif *Hifdzul Mal* (Studi Kasus Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara)**” menjelaskan mengenai kepuasan pengguna dompet digital dengan hadirnya sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara. Tidak hanya mengenai kepuasan pengguna dompet digital akan tetapi juga berkaitan dengan penerapan sistem pembayaran QRIS dalam perspektif *maqashid syariah*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menyajikan data deskriptif. Adapun data primer dalam penelitian ini dijadikan sebagai acuan data utama dan data sekunder dalam penelitian ini di jadikan sebagai pendukung untuk melengkapi data primer. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan diantaranya ialah observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara merasakan kepuasan atas hadirnya sistem pembayaran QRIS. Dimana hadirnya sistem pembayaran QRIS dapat menghadirkan rasa kemudahan, keamanan, serta kenyamanan bagi pengguna dompet digital dan menghilangkan keraguan untuk bertransaksi dengan aplikasi yang dimiliki oleh UMKM. Selain itu, hadirnya sistem pembayaran QRIS juga menerapkan prinsip *maqashid syariah* di antara lain menjaga agama, menjaga jiwa/nyawa, menjaga harta, menjaga keturunan, dan menjaga akal.

Dari hasil penelitian ini peneliti memiliki saran bagi UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara Cabang Pondok Mutiara dan Pengguna dompet digital. Adapun bagi UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara Cabang Pondok Mutiara lebih ditingkatkan lagi kualitas Sumber Daya Manusia terlebih yang berkaitan dengan sistem pembayaran digital. Bagi pengguna dompet digital lebih dipersiapkan lagi berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan transaksi pembayaran secara digital antara lain koneksi internet dan saldo uang dompet digital pada aplikasi pengguna,

**Kata Kunci: Dompot Digital; *Maqashid Syariah*; QRIS; Sistem Pembayaran**

## DAFTAR ISI

<b>PROPOSAL SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TRANSLITERASI</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Kajian Pustaka .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Kegunaan Hasil Penelitian .....	15
1.7 Definisi Operasional.....	15
1.8 Sistematika Pembahasan .....	18
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS</b> .....	<b>21</b>
2.1 Landasan Teori .....	21
2.1.1 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	21
2.1.2 Dompet Digital ( <i>E-Wallet</i> ).....	28
2.1.3 Sistem Pembayaran QRIS ( <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> ) .....	32
2.1.4 <i>Maqashid Syariah</i> .....	37
2.2 Kerangka Konseptual .....	42

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	45
3.2 Pendekatan Penelitian.....	45
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	46
3.3.1 Jenis dan sumber data primer .....	46
3.3.2 Jenis dan sumber data sekunder .....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4.1 Observasi.....	47
3.4.2 Wawancara .....	48
3.4.3 Dokumentasi .....	48
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	49
3.5.1 Triangulasi.....	49
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	50
3.6.1 Mengedit data ( <i>editing</i> ).....	50
3.6.2 Mengelompokkan data ( <i>organizing</i> ).....	50
3.6.3 Menganalisis data ( <i>analysis</i> ).....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara .....	51
4.1.1 Profil.....	51
4.1.2 Slogan.....	51
4.1.3 Jam operasional.....	52
4.1.4 Pelayanan .....	52
4.2 Mekanisme Sistem Pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara .....	54
4.3 Peran Penerapan Sistem Pembayaran QRIS dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dompot Digital.....	56
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Analisis Penerapan Sistem Pembayaran QRIS dalam meningkatkan kepuasan pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara .....	59
5.2 Analisis Penerapan Sistem Pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara Perspektif <i>Hifdzul Mal</i> .....	61



<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>74</b>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2. Jam Operasional UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara.....	52



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konspetual.....	43
Gambar 2. <i>Flowchart</i> mekanisme sistem pembayaran QRIS.....	55



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

### A. Konsonan

No	Arab	Indonesia	No	Arab	Indonesia
1.	ا	'	16.	ط	t
2.	ب	B	17.	ظ	z
3.	ت	T	18.	ع	'
4.	ث	Th	19.	غ	gh
5.	ج	J	20.	ف	f
6.	ح	h	21.	ق	q
7.	خ	Kh	22.	ك	k
8.	د	D	23.	ل	l
9.	ذ	Dh	24.	م	m
10.	ر	R	25.	ن	n
11.	ز	Z	26.	و	w
12.	س	S	27.	ه	h
13.	ش	Sh	28.	ء	'
14.	ص	s	29.	ي	y
15.	ض	d			

Sumber: Kate L.Turabian. *A Manual of Writers of Term Papers, Dissertations* (Chicago and London: The University of Chicago Press, 1987).

### B. Vokal

#### 1. Vokal Tunggal (monoftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
—	<i>fathah</i>	a
ـَ	<i>Kasrah</i>	i
ـُ	<i>ḍammah</i>	u

Catatan: Khusus untuk *hamzah*, penggunaan apostrof hanya berlaku jika *hamzah* ber $\}araka$ t sukun atau didahului oleh huruf yang ber $\}araka$ t sukun.

Contoh: *iqtiḍā'* (اقتضاء)

## 2. Vokal Rangkap (diftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Keterangan
ـَي	<i>fathah dan ya'</i>	<i>Ay</i>	a dan y
ـَو	<i>fathah dan wawu</i>	<i>Aw</i>	a dan w

Contoh : *bayna* (بين)

: *mawḍū'* (موضوع)

## 3. Vokal Panjang (mad)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Keterangan
ـَا	<i>fathah dan alif</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
ـِي	<i>kasrah dan ya'</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
ـُو	<i>ḍammah dan wawu</i>	<i>Ū</i>	u dan garis di atas

Contoh	: <i>al-jamā'ah</i>	( الجماعة )
	: <i>takhyīr</i>	( تختيار )
	: <i>yadūru</i>	( يدور )

### C. Ta' Marbuṭah

Transliterasi untuk *tā' marbuṭah* ada dua :

1. Jika hidup (menjadi *muḍāf*) transliterasinya adalah *t*.
2. Jika mati atau sukun, transliterasinya adalah *h*.

Contoh	: <i>sharī'at al-Islām</i>	( شريعة الاسلام )
	: <i>sharī'ah islāmīyah</i>	( شريعة إسلامية )

### D. Penulisan Huruf Kapital

Penulisan huruf besar dan kecil pada kata, *phrase* (ungkapan) atau kalimat yang ditulis dengan transliterasi Arab-Indonesia mengikuti ketentuan penulisan yang berlaku dalam tulisan. Huruf awal (*initial letter*) untuk nama diri, tempat, judul buku, lembaga dan yang lain ditulis dengan huruf besar.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini teknologi dan informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga sangat berpengaruh signifikan terhadap aspek kehidupan manusia, salah satunya pada aspek ekonomi. Pada dasarnya, aspek ekonomi tidak terlepas pada kegiatan jual-beli yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan yang diinginkan. Suatu kegiatan jual-beli tersebut sangat berkaitan dengan sistem pembayaran yang akan digunakan. Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi tersebut maka sistem pembayaran yang ada di Indonesia dapat dilakukan secara non-tunai atau *cashless* (Tita Claudia Aprilia, 2020:2).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa pengguna telepon seluler di Indonesia pada tahun 2020 sebanyak 62,84%, hal ini meningkat secara drastis jika dibandingkan pada tahun 2017 yang hanya mencapai 59,59% (BPS, 2021:124, 2019:124). Sehingga dengan peningkatan tersebut berdampak pada peningkatan presentase pengguna akses internet dalam kurun waktu 2016-2020, dimana data presentase yang mengakses internet pada 2020 mencapai 53,73% yang semula pada 2016 hanya mencapai 25.37% (BPS, 2021:20). Sedangkan dari segi tujuan dalam mengakses internet untuk keperluan transaksi pembelian barang dan jasa juga mengalami peningkatan yang

sebelumnya pada tahun 2019 mencapai 12,83% kini pada tahun 2020 menjadi 14,33% (BPS, 2019:275, 2020:275).

Meningkatnya jumlah pengguna telepon seluler dalam mengakses internet menjelaskan bahwa masyarakat sudah mulai sadar begitu pentingnya mengakses internet. Adapun salah satu tujuan masyarakat mengakses internet adalah melakukan transaksi pembelian barang dan jasa. Sehingga hal tersebut berdampak pada perkembangan transaksi pembayaran secara non-tunai. Adapun bentuk inovasi dari sistem pembayaran secara non-tunai salah satu diantaranya adalah uang elektronik.

Bank Indonesia (BI) mencatat, jumlah transaksi uang elektronik di Indonesia pada tahun 2020 mencapai Rp 204,9 triliun mengalami peningkatan yang sangat signifikan hingga 41% jika dibanding tahun 2019 yang hanya mencapai Rp 145,1 triliun (bi.go.id., 2021). Akan tetapi dari volume transaksi mengalami penurunan sebesar 12%, dimana pada tahun 2020 mencapai sebanyak 4.625 juta transaksi dibanding 2019 sebanyak 5.226 juta transaksi (BI, 2021).

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan jumlah transaksi uang elektronik, yaitu adanya aplikasi dompet digital (*e-Wallet*). Dompet digital merupakan salah satu produk uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran secara non-tunai dengan berbasis *server*. Secara konseptual dompet digital hampir sama dengan dompet pada umumnya, namun pada dompet digital uang disimpan pada aplikasi yang berada di telepon seluler.



Dalam penerapannya, dompet digital mampu memberikan manfaat bagi penggunanya, seperti halnya dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Selain itu juga dengan adanya dompet digital pelanggan tidak lagi menerima penganti uang kembalian (permen) dikarenakan dompet digital secara otomatis akan terbayar sesuai dengan jumlah yang ditransaksikan. Selain itu bagi pelaku usaha juga tidak repot untuk mencari uang dengan nominal kecil untuk kembalian pelanggan.

Namun, dompet digital masih memiliki banyak keluhan antara lain kesulitan dalam melakukan transaksi pembayaran, dimana pelaku usaha memaksa pelanggan dengan melakukan pembayaran sesuai dengan dompet digital yang dimilikinya. Sehingga pelanggan dipaksa untuk mengunduh aplikasi yang dimiliki kios (*merchant*) tersebut apabila ingin membeli produk serta melakukan pembayaran secara non-tunai. Contohnya, Saya ingin membeli makanan pada kios yang terdaftar pada OVO, namun saya hanya memiliki LinkAja. Sehingga saya harus mengunduh aplikasi OVO untuk bertransaksi di kios tersebut. Selain itu juga permasalahan yang berhubungan secara langsung dengan pengguna dompet digital. Dimana sistem pembayaran menggunakan aplikasi dompet digital dapat terealisasi apabila tersambung dengan teknologi (internet). Sehingga memberikan kesulitan bagi pengguna dompet digital apabila tidak memiliki internet.

Dengan banyaknya keluhan pada masyarakat terkait sistem pembayaran non-tunai menggunakan dompet digital tersebut, Bank Indonesia (BI) selaku regulator kebijakan sistem pembayaran memberikan solusi dengan melakukan

inovasi dengan menghadirkan kanal sistem pembayaran yang dapat dikenal dengan istilah QRIS (Quick Response Code Indonesian Standart). QRIS merupakan instrumen yang dirancang oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi dengan gengaman ponsel.

Selain itu, dengan hadirnya QRIS tersebut dapat mempersatukan kode QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menjadi satu standar kode QR untuk seluruh sistem pembayaran non-tunai di Indonesia. Sehingga yang awalnya pembayaran memaksa konsumen untuk mengunduh aplikasi dompet digital yang tersedia pada pelaku usaha kini mereka hanya perlu memindai kode QR yang ada dikarenakan QRIS sudah mempersatukannya.

Seiring berjalannya waktu, kanal sistem pembayaran QRIS mulai diimplementasikan dan digencarkan oleh Bank Indonesia agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat mengenai sistem transaksi secara non-tunai, khususnya pada dompet digital.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan suatu usaha yang bergerak dalam memajukan perekonomian Indonesia, khususnya dalam menyediakan lapangan pekerjaan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah UMKM di Indonesia menyentuh angka 96% serta sebagai penyedia serapan tenaga kerja sebesar 99%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa UMKM dapat menopang ekonomi disaat sedang krisis seperti yang dialami Indonesia pada awal tahun 2020.

Sedangkan kriteria UMKM menurut Undang-undang No 20 Tahun 2008 ialah sebagai berikut:

- 1) Usaha Mikro memiliki aset maksimal sebanyak Rp. 50.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan) dan memiliki hasil penjualan maksimal sebanyak Rp. 300.000.000 (per tahun).
- 2) Usaha Kecil memiliki aset maksimal sebanyak Rp. 50.000.000 – Rp. 500.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan) dan memiliki hasil penjualan maksimal sebanyak Rp. 300.000.000 – Rp. 2.500.000.000 (per tahun).
- 3) Usaha Menengah memiliki aset maksimal sebanyak Rp. 500.000.000 – Rp. 10.000.000.000 (tidak termasuk tanah dan bangunan) dan memiliki hasil penjualan maksimal sebanyak Rp. 2.500.000.000 – Rp. 50.000.000.000 (per tahun).

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan dengan yang akan diterima. Jika suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya maka pelanggan akan merasakan kepuasan. Dan jika suatu produk atau jasa yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasakan tidak kepuasan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan suatu perusahaan perlu memperhatikan faktor yaitu, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Dalam ilmu ekonomi Islam juga menjelaskan mengenai kepuasan pelanggan. Dimana dalam bertransaksi jual-beli seorang muslim harus memiliki sifat *qana'ah*, yang berarti harus memiliki rasa syukur atas nikmat

yang diberikan oleh Allah SWT dengan cara memperhatikan aspek yang berhubungan baik dengan Allah SWT (*hablum minallah*), berhubungan baik dengan sesama manusia (*hablum minannas*), dan berhubungan baik dengan alam atau lingkungan (*hablum minal alam*).

Apabila kita tarik kesimpulan pada segala aspek diatas, bahwasanya telah dijelaskan pada perspektif *maqashid syariah*. *Maqashid syariah* merupakan tujuan hukum-hukum Allah SWT yang harus ditaati oleh manusia agar terciptanya kemaslahatan. Kemaslahatan akan terwujud apabila lima unsur dapat diterapkan dan dipelihara. Kelima unsur itu ialah menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga keturunan, menjaga akal, serta menjaga harta.

Sebagai makhluk sosial, manusia dalam berkehidupan pasti menemukan berbagai macam masalah. Akan tetapi manusia sebagai makhluk yang sempurna (memiliki akal) harus bisa menyikapinya dengan mencari solusi yang baik dan tepat. Berhubungan dengan permasalahan yang berkaitan dalam penelitian ini, pengguna dompet digital merasakan kesulitan saat ingin bertransaksi di kios yang tidak sesuai dengan dompet digital yang dimilikinya. Sehingga Bank Indonesia selaku regulasi yang memiliki wewenang untuk mengatur kebijakan sistem pembayaran yang ada di Indonesia memiliki inovasi dengan menghadirkan sistem pembayaran QRIS untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Dengan hadirnya sistem pembayaran QRIS sedikitnya telah memberikan jawaban bagi pengguna dompet digital atas keluhan dalam menerapkan sistem pembayaran non-tunai. Dimana yang awalnya hanya dapat digunakan pada

kios yang sesuai aplikasi yang dimilikinya kini telah dapat digunakan untuk melakukan transaksi pada semua kios. Namun hadirnya sistem pembayaran QRIS juga masih memberikan keluhan sehingga menimbulkan permasalahan yang baru, dikarenakan masih banyaknya pelaku UMKM yang hanya mengikuti trend atau sekedar mendaftarkan usahanya untuk bertransaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS tanpa mengetahui tujuan sistem pembayaran tersebut yang dapat mempermudah bagi pengguna aplikasi dompet digital.

UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara merupakan salah satu UMKM yang sadar begitu pentingnya perkembangan teknologi dan informasi. Dimana UMKM tersebut telah menerapkan sistem pembayaran non-tunai melalui kode QR dari GO-PAY, namun dengan adanya kebijakan baru dari Bank Indonesia kini UMKM tersebut sudah menerapkan sistem pembayaran melalui QRIS. Sehingga dengan terkait adanya penerapan sistem pembayaran melalui QRIS diperlukan penilaian apakah pelanggan dompet digital sudah merasakan kepuasan atau masih memiliki keluhan seperti sebelum diterapkannya QRIS. Selain itu juga diperlukan penilaian dengan pandangan ekonomi islam, yaitu dengan *maqashid syariah*. Dimana *maqasid syariah* bertujuan untuk melihat nilai dan sasaran dalam berorientasi kemaslahatan manusia.

Sehingga dengan berhubungan permasalahan diatas maka peneliti sangat tertarik untuk mengetahui dan menjelaskan dari segi kepuasan pengguna dompet digital serta pandangan *maqashid syariah*, dimana salah satu unsurnya

ialah *hifdzul mal*. Adapun judul dalam penelitian ini ialah, “**Penerapan Sistem Pembayaran QRIS dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dompot Digital pada UMKM bidang kuliner di Sidoarjo Perspektif *Hifdzul Mal* (Studi Kasus Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara)**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di paparkan diatas, maka penulis perlu mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- 1) Peran penerapan sistem pembayaran QRIS dalam meningkatkan kepuasan pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.
- 2) Belum adanya kepuasan pada pengguna dompet digital dengan hadirnya mekanisme sistem pembayaran QRIS.
- 3) Masih kurangnya edukasi terkait sistem pembayaran QRIS pada pelaku UMKM.
- 4) Masih minimnya edukasi pada pelanggan dompet digital tentang sistem pembayaran QRIS dengan sudut pandang perspektif ekonomi islam, khususnya *maqashid syariah*.
- 5) Belum adanya cakupan pembahasan mengenai perspektif *maqashid syariah* terhadap kepuasan pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.
- 6) Masih sedikitnya perkembangan pengguna dompet digital di Indonesia, khususnya daerah pulau terluar.

Sehingga dengan adanya identifikasi permasalahan diatas maka penulis memerlukan pembatasan masalah dikarenakan terkendala dengan waktu, biaya, dan lain lain. Adapun batasan pada penelitian ini adalah:

- 1) Peran penerapan sistem pembayaran QRIS dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.
- 2) Belum adanya cakupan pembahasan mengenai perspektif *maqashid syariah* terhadap kepuasan pelanggan dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Bagaimana peran penerapan sistem pembayaran QRIS dalam meningkatkan kepuasan pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara?
- 2) Bagaimana penerapan sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara perspektif *maqashid syariah*?

### **1.4 Kajian Pustaka**

Pengkajian teori tidak terlepas pada kajian pustaka karena teori akan didapatkan melalui kajian kepustakaan. Adapun kegiatan tersebut bertujuan untuk mengumpulkan data serta informasi ilmiah, bisa berupa teori-teori, metode, ataupun pendekatan yang pernah berkembang dan telah

didokumentasikan dalam bentuk buku, jurnal, naskah, catatan, dokumen, dan lain-lain yang terdapat di perpustakaan (Prastowo, 2012:81). Selain itu juga, bertujuan untuk mendapatkan inspirasi dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan judul pada penelitian ini, sebelumnya peneliti telah melakukan penelusuran terhadap kajian kepustakaan baik yang berkaitan dengan sistem pembayaran QRIS, kepuasan pelanggan dompet digital, serta *maqashid syariah*. Hal ini dilakukan agar mendapatkan wawasan penelitian terdahulu serta dapat membedakan antara persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan.

Adapun penelusuran kajian kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Afif Muamar, Samsudin, dan Linda Fitriyah dengan judul “Dompet Elektronik dalam Transaksi Pelanggan OVO Menurut Perspektif *Maqashid Syariah*” berfokus pada menentukan kesesuaian nilai *maqashid syariah* pada dompet elektronik, aplikasi OVO. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah sistem transaksi menggunakan aplikasi OVO terhindar dari hal-hal yang dilarang oleh syariat. Selain itu juga pada aplikasi OVO dilindungi oleh keamanan aplikasi seperti halnya PIN, sidik jari, dan sebagainya. Sehingga aplikasi OVO sesuai dengan nilai *maqashid syariah* dengan terpenuhinya prinsip menjaga harta dan kemaslahatan (Muamar dkk., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Said Abadi (2021) yang berjudul “Perlindungan Nasabah Muslim dalam Transaksi Non-Tunai Perspektif *Al-*



*Dharuriyat Al-Khamsah*” yang berfokus pada keamanan transaksi non-tunai, regulasi transaksi non-tunai, perlindungan nasabah non-tunai, serta perlindungan nasabah non-tunai ditinjau dari segi perspektif *al-Dharuriyat al-Khamsah*. Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan nasabah non-tunai terhadap bertransaksi sudah diatur sesuai hukum yang sudah lengkap akan tetapi secara praktik di lapangan masih belum bisa dikatakan melindungi dengan baik dikarenakan masih terdapat pencurian data dan rekening nasabah (skimming). Sedangkan dari perspektif *al-Dharuriyat al-Khamsah* bahwa upaya untuk melakukan perlindungan terhadap perlindungan nasabah non-tunai telah diterapkan dikarenakan telah dilakukan upaya memenuhi hak konsumen mengenai hal-hal keabsahan akad dan keamanan nasabah (Abadi, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati Megayani, Abadi Sanosra, dan Tatit Diansari Reskiputri (2021) dengan judul “Pembayaran *Cashless* dengan Sistem QR Code dan *Perceived Trust* terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel pembayaran *cashless* dengan nilai Sig  $0,000 < 0,05$  dan variabel *Perceived Trust* dengan nilai Sig  $0,000 < 0,05$ , artinya semakin baik serta mudah dalam bertransaksi dalam menggunakan sistem pembayaran non-tunai maka kepuasan pengguna akan meningkat. Selain itu, apabila besar kepercayaan yang dirasakan, maka akan memberikan dampak peningkatan pada kepuasan pelanggan (Megayani dkk., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Josef Evan Sihaloho, Atifah Ramadani, dan Suci Rahmayanti (2020) yang berjudul “Implementasi Sistem Pembayaran *Quick Response Indonesian Standard* bagi Perkembangan UMKM di Medan” yang berfokus pada penerapan sistem pembayaran QRIS pada UMKM di Medan serta menjelaskan peranan dan kendala pada UMKM dengan adanya sistem pembayaran QRIS. Hasil dari penelitian ini adalah sistem pembayaran QRIS sangat membantu dalam proses transaksi, meminimalisir terjadinya peredaran uang palsu, serta pencurian uang sehingga sistem pembayaran QRIS memiliki pengaruh terhadap perkembangan UMKM di Medan (Sihaloho dkk., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Gerhad Zeremia Ginting (2020) yang berjudul “Perbandingan Kepuasan Pelanggan (Pengguna OVO, Gopay, dan Dana) pada Konsumen di Kota Medan” yang berfokus pada perbandingan kepuasan pelanggan pada aplikasi dompet digital yang diteliti. Hasil dari penelitian adalah tidak adanya perbedaan yang signifikan kepuasan pelanggan pada aspek kepuasan pelanggan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*). Sehingga tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pelanggan pengguna (OVO, Gopay, dan DANA) pada konsumen di kota Medan (Ginting, 2021).

**Tabel 1.1**

**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

Judul dan Nama	Perbedaan dan Persamaan
Dompet Elektronik dalam Transaksi Pelanggan OVO	Perbedaan

<p>Menurut Perspektif <i>Maqashid Syariah</i> (Afif Muamar, Samsudin, dan Linda Fitriyah)</p>	<p>1. Objek yang digunakan ialah dompet digital OVO</p> <p>2. Tidak ada pembahasan sistem pembayaran QRIS</p> <p>Persamaan</p> <p>1. Penilaian dalam ilmu ekonomi islam dengan perspektif <i>maqashid syariah</i></p>
<p>Perlindungan Nasabah Muslim dalam Transaksi Non-Tunai Perspektif <i>Al-Dharuriyat Al-Khamsah</i> (Said Abadi)</p>	<p>Perbedaan</p> <p>1. Variabel yang digunakan ialah perlindungan nasabah muslim</p> <p>2. Tidak ada pembahasan sistem pembayaran QRIS</p> <p>3. Tidak adanya pembahasan mengenai kepuasan pelanggan</p> <p>Persamaan</p> <p>1. Penilaian dalam ilmu ekonomi islam dengan perspektif <i>maqashid syariah</i></p>
<p>Pembayaran <i>Cashless</i> dengan Sistem QR Code dan <i>Perceived Trust</i> terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay (Nurhayati Megayani, Abadi Sanosra, dan Tatit Diansari Reskiputri)</p>	<p>Perbedaan</p> <p>1. Objek yang digunakan ialah dompet digital Shopeepay</p> <p>Persamaan</p> <p>1. Variabel yang digunakan adalah kepuasan pelanggan</p> <p>2. Membahas sistem pembayaran QRIS</p>
<p>Implementasi Sistem Pembayaran <i>Quick Response Indonesian Standard</i> bagi</p>	<p>Perbedaan</p> <p>1. Objek yang digunakan ialah UMKM di Medan</p> <p>Persamaan</p>

Perkembangan UMKM di Medan (Josef Evan Sihaloho, Atifah Ramadani, dan Suci Rahmayanti)	1. Membahas penerapan sistem pembayaran QRIS
Perbandingan Kepuasan Pelanggan (Pengguna OVO, Gopay, dan Dana) pada Konsumen di Kota Medan (Gerhad Zeremia Ginting)	Perbedaan 1. Objek yang digunakan ialah dompet digital OVO, Gopay, dan Dana 2. Tidak ada pembahasan sistem pembayaran QRIS Persamaan 1. Variabel yang digunakan adalah kepuasan pelanggan

Sehingga berkaitan dengan adanya perbedaan dan persamaan pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini merupakan penelitian yang baru dan belum pernah diteliti dengan melihat dari hasil penelusuran kajian kepustakaan terdahulu.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis untuk melakukan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menjelaskan mekanisme sistem pembayaran QRIS dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.
- 2) Untuk menjelaskan perspektif *maqashid syariah* pada penerapan sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.

## 1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat agar berguna bagi mereka yang berkaitan dalam penelitian ini maupun bagi pembaca. Adapun manfaat dalam penelitian ini dilihat dari dua aspek, antara lain:

### 1) Aspek Teoritis

Dari segi aspek teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk dijadikan sebagai acuan sumber referensi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh kalangan akademisi. Terlebih penelitian ini berkontribusi dalam bidang ilmu ekonomi islam.

### 2) Aspek Praktis

Dari segi aspek praktis, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk dijadikan sebagai ilmu pengetahuan serta wawasan dalam permasalahan pada penelitian ini. Selain itu juga dapat bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan sistem pembayaran QRIS.

## 1.7 Definisi Operasional

Dalam penelitian yang berjudul “Penerapan Sistem Pembayaran QRIS dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dompas Digital pada UMKM Kuliner Sidoarjo Perspektif *Maqashid Syariah* (Studi Kasus Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara)” peneliti memerlukan definisi operasional untuk

mempermudah dalam mengumpulkan data sehingga dapat meminimalisir kekeliruan ataupun melewati batas dalam penelitian.

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1) Penerapan sistem pembayaran QRIS

QRIS merupakan standar kode QR pembayaran yang digunakan untuk mengintegrasikan sistem metode pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI) dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QRIS tersebut diluncurkan pada tanggal 17 Agustus 2019 dan secara nasional mulai efektif berlaku mulai 1 Januari 2020.

Sistem pembayaran QRIS bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh metode pembayaran yang dilakukan oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) agar menjadi satu QR Code.

Peluncuran QRIS ini mengusung jargon UNGGUL diantaranya ialah:

- a. UNiversal, inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat serta dapat digunakan di domestik maupun di luar negeri;
- b. GampanG, transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan aman dalam satu genggam;
- c. Untung, efisien sebab satu kode QR untuk semua aplikasi yang dimiliki oleh PJSP;
- d. Langsung, transaksi cepat dan seketika serta mendukung kelancaran sistem pembayaran

## 2) Pengguna dompet digital

Dompet digital (Panjaitan, 2020:18) merupakan alat pembayaran non-tunai terbaru yang disebabkan oleh perkembangan teknologi dimana uang yang dimiliki nasabah (pelanggan) akan tersimpan secara digital pada suatu aplikasi di ponsel yang dimiliki oleh konsumen..

## 3) Kepuasan pelanggan

Kotler dan Keller (Sumartini dan Tias, 2019:113) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu ungkapan perasaan senang ataupun kekecewaan yang didapatkan dari membandingkan antara kualitas produk ataupun layanan jasa yang dirasakan dengan suatu harapan.

Sedangkan menurut Bachtiar (Apriyani dan Sunarti, 2017:3) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan yang ditunjukkan oleh konsumen sewaktu atau setelah menggunakan suatu produk ataupun jasa.

## 4) *Maqashid Syariah*

*Maqashid Syariah* berasal dari dua kata yaitu *maqashid* dan *al-assyari'ah*. *Maqashid* itu memiliki arti sebagai tujuan, keinginan atau kesengajaan. Sedangkan *as-syari'ah* berasal dari kata *syara'a* yang memiliki arti jalan menuju sumber air sebagai kehidupan. Pengertian

dari *maqashid syariah* dari segi istilah (Muzlifah, 2013:78) adalah kandungan nilai yang menjadi tujuan hukum syariat.

Sehingga *maqashid syariah* dapat disimpulkan menjadi suatu tujuan hukum yang ditetapkan oleh Allah agar dapat memenuhi kebaikan, kesejahteraan, keuntungan, dan kebahagiaan hidup di dunia maupun di akhirat serta menghindari dari keburukan sifat tercela.

Imam Syatibi (Ningrum, 2014:147) menjelaskan bahwa tujuan dari *maqashid syariah* bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan umat manusia dan menghindari dari segala kemudharatan baik di dunia maupun di akhirat.

Adapun pengukuran penilaian *maqashid syariah* dalam penelitian ini menggunakan aspek-aspek yang telah diteliti pada penelitian sebelumnya. Adapun aspek dari tersebut antara lain, *hifdz al-din* (menjaga agama), *hifdz al-nafs* (menjaga diri), *hifdz al-'aql* (menjaga pikiran), *hifdz al-nasl* (menjaga keturunan), dan *hifdz al-mal* (menjaga harta).

## 1.8 Sistematika Pembahasan

Sebagai gambaran umum dalam menyusun isi dari penelitian yang diteliti, penulis menyusun ringkasan isi pada setiap bab, sub bab, dan sub sub bab.

Adapun penyusunan pada penelitian ini yaitu:

### BAB I PENDAHULUAN



Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

## BAB II KERANGKA TEORITIS

Dalam bab ini menjelaskan mengenai landasan teori dan kerangka konseptual. Adapun pembahasan mengenai landasan teori yaitu, kepuasan pelanggan {aspek kepuasan pelanggan, parameter kepuasan pelanggan, dan faktor kepuasan pelanggan}, dompet digital (E-Wallet) {manfaat dompet digital dan motif pengguna dompet digital}, sistem pembayaran QRIS {sejarah QRIS, mekanisme QRIS, dan manfaat QRIS}, dan *maqashid syariah*.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai lokasi penelitian, pendekatan penelitian, jenis data dan sumber data {jenis dan sumber data primer serta jenis dan sumber data sekunder}, teknik pengumpulan data {observasi dan wawancara}, teknik keabsahan data, dan teknik pengolahan data {editing, organizing, dan penemuan hasil}.

## BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara {profil, slogan, jam operasional, dan

pelayanan}, mekanimse sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara, sistem pembayaran QRIS dalam meningkatkan kepuasan pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara, dan penerapan sistem pembayaran QRIS pada kepuasan pengguna dompet digital perspektif *maqashid syariah*.

## BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai analisis sistem pembayaran QRIS dalam meningkatkan kepuasan pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara dan analisis nilai *maqashid syariah* pada penerapan sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.

## BAB VI PENUTUPAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan serta saran penulis dalam melakukan penelitian ini.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB II

### KERANGKA TEORITIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Tujuan perusahaan pada hakikatnya ialah menciptakan serta mempertahankan para pelanggan untuk selalu membeli barang atau memakai jasa yang dimilikinya. Dalam mempertahankan pelanggan tentu saja suatu perusahaan memerlukan suatu visi dan misi yang sebanding dengan keinginan serta kebutuhan pelanggan agar dapat terciptanya kepuasan pada pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (Megayani dkk., 2021:66) kepuasan pelanggan adalah suatu ungkapan perasaan senang ataupun kekecewaan yang didapatkan dari membandingkan suatu kualitas produk atau layanan jasa yang dirasakan dengan harapan.

Sedangkan menurut Bachtiar (Apriyani dan Sunarti, 2017:3) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan yang ditunjukkan oleh konsumen sewaktu atau setelah menggunakan suatu produk ataupun jasa.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ungkapan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan pada suatu produk atau

jasa sewaktu ataupun setelah menggunakannya. Seorang pelanggan akan merasakan senang saat produk atau jasa yang diinginkannya atau yang dibutuhkannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara maksimal. Begitupun sebaliknya, apabila keinginannya atau kebutuhannya tidak sesuai yang diharapkan maka pelanggan tersebut akan merasakan kekecewaan.

#### 2.1.1.1 Aspek kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptiono yang dikutip oleh Gerhard untuk mengetahui tingkatan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat diketahui dengan lima aspek (Ginting, 2021:10). Adapun lima aspek untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Bukti fisik (*Tangible*)

Sesuatu yang menggambarkan fisik dan layanan yang akan dirasakan oleh konsumen sebagai penerima jasa. Dalam hal ini berkaitan dengan peralatan, material yang dipasang, dan pegawai perusahaan. Seperti halnya, fasilitas restoran, desain gedung, maupun kerapian pada penampilan pegawai.

- 2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan jasa secara handal dan akurat. Seperti halnya kemampuan seorang karyawan atau pelaku usaha dalam memberikan pelayanan

dengan teknologi masa kini agar memberikan pelayanan yang sigap dan akurat.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan jasa dengan cepat tanggap. Seperti halnya kemampuan seorang karyawan atau pelaku usaha dalam melakukan pelayanan pada konsumen dengan cepat tanggap.

4) Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan rasa keyakinan dan kepercayaan pada konsumen serta terbebas dari risiko dan bahaya. Seperti halnya kemampuan seorang karyawan atau pelaku usaha untuk menjamin keamanan perihal kerahasiaan data konsumen serta jaminan atas produk ataupun jasa.

5) Empati (*Empathy*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam memperhatikan bentuk empati atau kepedulian yang diberikan pada konsumen. Seperti halnya komunikasi yang baik antar karyawan sehingga akan mudah untuk memahami kebutuhan pelanggan.

### 2.1.1.2 Parameter kepuasan pelanggan

Berkaitan dalam hal memenuhi aspek-aspek kepuasan pelanggan di atas maka diperlukan suatu parameter untuk mengetahui bahwa pelanggan tersebut memenuhi aspek atau sebaliknya. Menurut Consuegra (Sari, 2016:29) parameter untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat diketahui dari tiga cara, yaitu:

- 1) Kesesuaian harapan, dimana suatu produk ataupun jasa yang ditawarkan pada konsumen sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan.
- 2) Persepsi kinerja, dimana suatu kinerja pelayanan pada suatu perusahaan yang di terima oleh konsumen sudah baik ataupun belum.
- 3) Penilaian pelanggan, dimana pelanggan membandingkan pelayanan di satu perusahaan dengan perusahaan lainnya dari secara pelayanan yang diterima oleh pelanggan atas penawaran produk atau jasa yang sama.

Parameter diatas dapat dilakukan oleh perusahaan dengan melakukan berbagai macam cara. Menurut Kotler (Ginting, 2021:9) terdapat empat cara untuk menilai parameter, diantaranya:

- 1) Membuat sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*), artinya semua perusahaan harus memberikan kesempatan kepada para pelanggannya untuk menyampaikan

saran, pendapat, maupun keluhan pada produk ataupun jasa. Seperti halnya kotak saran maupun *call center* 24 jam.

- 2) Pembeli bayangan (*ghost shopper*), artinya suatu perusahaan harus memiliki data mengenai kepuasan pelanggan dengan menyewa jasa beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan yang membeli produk perusahaan pesaing.
- 3) Analisis pelanggan yang hilang (*Lost Customer Analysis*), artinya suatu perusahaan melakukan analisis terkait pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah agar dapat memahami mengapa pelanggan tersebut pindah atau pindah. Sehingga perusahaan tersebut dapat mencari solusi agar pelanggan tersebut kembali memakai dan membeli produk ataupun jasa.
- 4) Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survey*), artinya suatu perusahaan menggunakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Biasanya perusahaan akan melakukan sewa jasa pada perusahaan analisitor. Namun disisi lain perusahaan akan melakukan promo terkait produk ataupun jasa yang baru diluncurkan (*launching*).

#### 2.1.1.3 Faktor kepuasan pelanggan

Berhubungan dengan kepuasan pelanggan terdapat beberapa faktor yang menjadikan pelanggan bergerak untuk memiliki suatu produk atau memilih jasa yang ditawarkan. Irawan (Daga, 2017:78)

menjelaskan bahwa terdapat lima faktor yang menjadi pendorong kepuasan pelanggan diantaranya:

1) Kualitas produk (*Product Quality*)

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang akan membentuk kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (Weenas, 2013:609) pengertian kualitas produk adalah *the characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied customer*, yang artinya suatu bentuk kemampuan pada produk untuk melakukan segala fungsi yang berkaitan dengan hal kemudahan dalam penggunaan, kehandalan, daya tahan, ketepatan, serta atribut lainnya untuk memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan karena sangat berkaitan atas terciptanya kepuasan pelanggan. Sehingga diperlukan suatu alat ukur untuk mewujudkan kualitas produk.

2) Harga (*Price*)

Harga merupakan sesuatu nilai yang ditukarkan dengan produk ataupun jasa yang memiliki manfaat oleh pelanggan dan menjadikan suatu landasan bagi pelanggan untuk memutuskan membeli/mengambil produk ataupun jasa tersebut. Terlebih apabila nilai manfaat pada produk atau jasa lebih besar.



### 3) Kualitas pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Supranto (Apriyani dan Sunarti, 2017) kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan penyedia jasa. Adapun kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat dirasakan oleh pelanggan dalam membandingkan antara sesuatu yang ditawarkan perusahaan dengan harapan dan kinerja yang dilakukan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam sebuah perusahaan karena berkaitan dengan produk maupun jasa yang ditawarkan pada pelanggan.

### 4) Faktor emosional (*Emotional Factor*)

Faktor emosional merupakan faktor yang akan muncul setelah pelanggan membeli/memutuskan untuk memakai produk maupun jasa atau dapat diartikan sebagai rasa puas atau ketidakpuan pelanggan pada produk/jasa tersebut. Hal ini dapat dilihat dari raut wajah maupun perilaku pelanggan itu sendiri.

### 5) Faktor kemudahan

Kemudahan merupakan suatu faktor yang menjadi acuan yang penting terlebih dengan adanya perkembangan teknologi, dimana pelanggan ingin memilih kemudahan menjadi pilihan yang utama tanpa memalingkan rasa kenyamanan. Baik dari

kemudahan untuk menjangkau produk atau jasa maupun kemudahan dalam bertransaksi.

Dalam ilmu ekonomi islam kepuasan pelanggan dikenal dengan istilah *qana'ah*. Pengertian dari *qana'ah* adalah ungkapan perasaan seseorang baik secara *lahiriyah* (jasmani) dan *bathiniyah* (rohani). Konsep kepuasan islam itu sendiri saling berkaitan dengan keimanan yang akan melahirkan rasa syukur atas nikmat yang diberikan sang pencipta (Noor, 2020:24).

Dalam hal ini dijelaskan dalam Al-Quran Surah At-Taubah:59

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ ۗ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

“Dan sekiranya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata "Cukuplah Allah bagi kami, Allah dan Rasul-Nya akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah.””

Kepuasan pelanggan dalam Islam harus mempertimbangkan berbagai hal diantaranya ialah (Salma & Ratnasari, 2015:327) barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, dalam mengonsumsi barang ataupun jasa tidak berlebihan, dan tidak mengandung unsur riba.

### 2.1.2 Dompot Digital (*E-Wallet*)

Dompot digital merupakan alat pembayaran non-tunai terbaru yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dimana uang yang dimiliki pelanggan (pengguna) akan tersimpan secara digital pada suatu aplikasi di ponsel cerdas yang dimiliki oleh pelanggan (Panjaitan, 2020:18).

Oleh sebab itu, dompet digital dapat diartikan sebagai aplikasi yang terdapat pada ponsel cerdas yang fungsinya sama dengan dompet seperti halnya, menyimpan kartu pembayaran, struk, dan sebagainya. Sehingga juga dapat difungsikan sebagai instrumen yang dapat digunakan untuk membantu proses transaksi pembayaran.

#### 2.1.2.1 Manfaat dompet digital

Munculnya pembayaran secara non-tunai atau *cashless society* memberikan dampak positif pada penggunaan dompet digital di kalangan masyarakat dikarenakan ketika menggunakan uang fisik memiliki beberapa faktor kelemahan semisalnya, memerlukan biaya lebih untuk biaya penerbitan dan perawatan. Selain itu terdapat faktor-faktor yang dapat memicu gagasan *cashless society* ini tetap digunakan (Rif'ah, 2019:4), yaitu:

- 1) Kesadaran dengan banyaknya kecurangan serta kejahatan yang disebabkan oleh uang fisik seperti halnya, beredarnya uang palsu.
- 2) Kesadaran dalam masyarakat yang menggunakan uang elektronik dapat mempermudah dan mempercepat tugas pemerintah dalam mengelola serta mengawasi transaksi keuangan melalui akses laporan elektronik.

- 3) Transaksi menggunakan uang elektronik dapat mengurangi risiko terjadinya korupsi dan kolusi yang disebabkan oleh oknum yang merugikan masyarakat.

Dampak adanya dompet digital juga memberikan berbagai manfaat pada masyarakat yang menggunakannya. Adapun dampak manfaat dari penggunaan dompet digital (Susisanti, 2020:12) diantaranya:

- 1) Praktis, mudah, dan efisien, artinya dompet digital dapat digunakan sesuai kebutuhan transaksi pembayaran dengan mudah dan efisien karena dapat dibawa dimana karena tersedia di *smartphone*.
- 2) Banyak promo dan diskon, dengan adanya dompet digital biasanya penyelenggara dompet digital akan memberikan diskon atau promo, berupa *cashback*, *reward*, ataupun diskon pada *merchant* pilihan.
- 3) Lebih aman dan risiko lebih rendah artinya dana yang disimpan di dompet digital akan aman karena aplikasi tersebut dikunci dengan sistem keamanan PIN, sidik jari, atau deteksi wajah. Selain itu aplikasi tersebut berada di *smartphone* yang kita miliki.
- 4) Memudahkan pengaturan uang artinya dengan adanya dompet digital maka terdapat histori pengeluaran pembelian setiap transaksinya. Sehingga pengguna dompet digital akan lebih

mudah dalam mengatur pengeluaran setiap bulan maupun *budget* untuk bulan berikutnya.

- 5) Membayar dengan nominal yang sesuai artinya dengan adanya dompet digital akan memudahkan bagi pelaku usaha maupun pelanggan yang menggunakan dompet digital tersebut. Dikarenakan saat melakukan transaksi bagi pelaku usaha tidak perlu menyediakan uang kembalian. Sedangkan bagi pelanggan cukup membayar dengan nominal yang sesuai dengan acuan harga pada produk atau jasa tersebut.

#### 2.1.2.2 Motif penggunaan dompet digital

Menurut Ramadhan (Aulia, 2020:315) menjelaskan bahwasanya dompet digital berdasarkan motif pengguna dikelompokkan menjadi 8 bagian, antara lain:

- 1) Kenyamanan (*enjoyment*) artinya sebagai motif yang didasari dengan kenyamanan pengguna saat bertransaksi.
- 2) Keramahan (*conviviality*) artinya sebagai motif yang didasari dengan rasa ingin tahu yang kuat untuk mencoba suatu produk yang baru.
- 3) Kepemilikan (*belonging*) artinya sebagai motif yang didasari dari bentuk loyalitas pengguna terhadap merek tertentu. Seperti halnya layanan Gojek Indonesia dengan membuat dompet digital Go-Pay.

- 4) Keamanan (*security*) artinya sebagai motif yang didasari dari tingkat keamanan yang tinggi baik dari segi hukum atau keamanan dompet digital.
- 5) Kontrol (*control*) artinya sebagai motif yang didasari dengan adanya data transaksi sehingga dapat dilakukan evaluasi oleh pengguna.
- 6) Pengakuan (*recognition*) artinya sebagai motif yang didasari dengan adanya pengakuan dari pengguna lama sehingga akan memberikan dampak pada pengguna yang belum mengetahui manfaatnya.
- 7) Kekuatan (*power*) artinya sebagai motif yang didasari dengan adanya kekuatan serta kemampuan bagi pengguna.
- 8) Daya hidup (*vitality*) artinya sebagai motif yang didasari dari segi ketahanan dompet digital yang akan berdampak pada masa depan.

### 2.1.3 Sistem Pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

Sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) merupakan standar kode QR pembayaran yang digunakan untuk mengintegrasikan sistem metode pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI) dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Bank Indonesia, 2019). QRIS tersebut diluncurkan bertepatan dengan Hari Kemerdekaan Republik Indonesia yang ke 74 tahun pada tanggal 17 Agustus 2019.

Peluncuran QRIS ini mengusung jargon UNGGUL diantaranya ialah:

- 1) UNiversal, inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat serta dapat digunakan di domestik maupun di luar negeri.
- 2) GampanG, transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan aman dalam satu gengaman.
- 3) Untung, efisien sebab satu kode QR untuk semua aplikasi yang dimiliki oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP).
- 4) Langsung, transaksi cepat dan seketika serta mendukung kelancaran sistem pembayaran.

Implementasi QRIS secara nasional efektif berlaku mulai 1 Januari 2020 guna memberikan waktu untuk beradaptasi dan mempersiapkan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP).

#### 2.1.3.1 Sejarah QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat serta mengembangkan tatanan kehidupan baru sehingga mendorong terjadinya perubahan ekonomi seperti halnya pada sistem pembayaran yang digunakan oleh masyarakat dalam bertransaksi sehari-hari. Saat ini hampir keseluruhan transaksi dapat dilakukan dengan teknologi (internet) dimana dengan adanya teknologi (internet) dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi tanpa harus bertatap muka dengan orang yang bersangkutan.

Adanya perubahan pola perilaku kehidupan di masyarakat sangat berdampak pada perusahaan yang bergerak dalam bidang *financial* khususnya FinTech (*Financial Technology*) atau Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Semakin berkembangnya perusahaan FinTech (*Financial Technology*) atau Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) tersebut memberikan pengaruh yang sangat besar pada masyarakat sehingga Bank Indonesia selaku otoritas mengambil peran penting untuk mengeluarkan regulasi mengenai sistem pembayaran melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018.

Dengan adanya Peraturan Bank Indonesia (PBI), perusahaan FinTech (*Financial Technology*) atau Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) masih menggunakan kode QR yang berbeda-beda pada setiap *merchant*. Misalnya, pembeli (konsumen) harus memiliki GoPay jika *merchant* hanya terdaftar di Gopay atau hanya menyediakan kode QR GoPay, begitu juga dengan OVO, Link Aja, dan ShopeePay.

Namun Bank Indonesia (BI) menganggap implementasi metode tersebut tidak praktis sehingga Bank Indonesia (BI) memutuskan untuk mengintegrasikan seluruh sistem pembayaran yang dilakukan oleh perusahaan FinTech (*Financial Technology*) atau Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan disahkan pada 16 Agustus 2019 melalui penerbitan Peraturan Anggota Dewan



Gubernur (PADG) No. 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Sistem Nasional Quick Response Code untuk pembayaran. Penerbitan ketentuan tersebut bertujuan untuk memastikan agar PJSP yang menggunakan QRIS berjalan dengan ketentuan yang berlaku.

#### 2.1.3.2 Mekanisme transaksi QRIS

Dalam melakukan transaksi menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) terdapat 2 mekanisme (Sihaloho dkk., 2020:291) yaitu:

##### 1) *Merchant Presented Mode*

Mekanisme kode QR pada *Merchant Presented Mode* (MPM) ialah dimana pelanggan (konsumen) melakukan dengan cara memindai kode QR yang terdapat pada *merchant*. Terdapat 2 bentuk kode QR pada mekanisme *Merchant Presented Mode* (MPM) diantaranya ialah:

- a. Statis, dimana memiliki karakteristik yaitu, kode QR berisikan *merchant ID* serta bersifat tetap dengan ditampilkan dalam sticker atau *print-out* (QR di-generate satu kali) dan nominal transaksi dilakukan oleh pelanggan (pengguna) pada *mobile device customer*.
- b. Dinamis, dimana memiliki karakteristik yaitu, mesin EDC akan mencetak struk pembayaran dengan tertera kode QR

sesuai dengan yang diminta oleh Pelanggan (pengguna) dan nominal pembayaran telah terdapat pada kode QR.

## 2) *Customer Presented Mode*

Mekanisme kode QR pada *Customer Presented Mode* ialah dimana *merchant* melakukan dengan cara memindai kode QR yang akan ditampilkan pada telepon seluler pelanggan pada aplikasi yang telah diunduh. Namun pelanggan perlu mengunduh terlebih dahulu pada aplikasi pembayaran. Cara menerapkan mekanisme ini adalah pelanggan dituntut untuk menggunakan paket data internet dan tersedianya saldo pada aplikasi agar penerapan mekanisme dapat berjalan.

### 2.1.3.3 Manfaat QRIS

Dengan hadirnya sistem pembayaran kode QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sangat bermanfaat pada *merchant*. Adapun manfaat QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) bagi *merchant* (Nasution, 2021:20) ialah:

- 1) Mengikuti trend pembayaran yang terkini menggunakan dompet digital (*useless society*) dapat berupa aplikasi OVO, GoPay, LinkAja, DANA, dan lain-lain.
- 2) Dapat meningkatkan *traffic* penjualan yang dimana dapat berpotensi meluasnya penjualan.

- 3) Dapat akselerasi penanganan pada pelanggan semisalnya tidak memerlukan uang kembalian.
- 4) Penurunan risiko rugi baik yang disebabkan penerimaan pembayaran dengan uang palsu maupun uang tunai dicuri atau hilang.
- 5) Transaksi tercatat secara otomatis dan dapat dilihat dari *history* transaksi.
- 6) *Building credit profile* bagi bank serta mendapatkan peluang untuk mendapatkan modal bisnis yang lebih besar dikarenakan sebagian uang penjualan langsung tersimpan di bank.
- 7) Mempermudah dalam membayar tagihan, retribusi, serta pengadaan barang secara non-tunai tanpa meninggalkan *merchant*.
- 8) Mengikuti program pemerintah (Bank Indoneisa, Kementerian, dan Pemerintah Daerah) dalam mempercepat digitalisasi dan akselerasi transaksi ekonomi dan keuangan digital.

#### 2.1.4 *Maqashid Syariah*

Dalam *maqashid syariah* (Shidiq, 2009:114) menurut bahasa ialah *maqashid* dan *al-assyari'ah*. *Maqashid* itu sendiri merupakan bentuk plural (*jama'*) dari kata *maqshud* yang berasal dari kata *qashada*, yang memiliki arti sebagai tujuan, keinginan atau kesengajaan. Sedangkan *as-syari'ah* berasal dari kata *syara'a* yang memiliki arti jalan menuju sumber air sebagai kehidupan. Adapun *maqashid syariah* dari segi istilah (Muzlifah, 2013:78)

adalah kandungan nilai yang menjadi tujuan hukum syariat. Jadi *maqashid syariah* dapat diartikan sebagai tujuan yang hendak dicapai dari penetapan hukum.

Sehingga *maqashid syariah* dapat disimpulkan menjadi suatu tujuan hukum yang ditetapkan oleh Allah agar dapat memenuhi kebaikan, kesejahteraan, keuntungan, dan kebahagiaan hidup di dunia maupun di akhirat serta menghindari dari keburukan sifat tercela.

Penekanan *maqashid syariah* menurut Imam Syatibi adalah bertitik tolak dari sumber kandungan ayat suci Al-qur'an yang menunjukkan bahwa hukum atau ketetapan Allah memiliki nilai kemaslahatan.

Kemaslahatan umat akan terwujud apabila lima unsur pokok kehidupan dipelihara dengan baik. Adapun lima unsur pokok kehidupan menurut Imam al-Ghazali (Sarwat, 2019:40) adalah:

- 1) Memelihara agama

Setiap manusia pasti membutuhkan agama, sebab dalam agama diajarkan aturan-aturan atau syari'at untuk membimbing manusia berbuat sesuai dengan kehendak-Nya.

Setiap manusia juga diberikan kebebasan untuk meyakini dan beribadah, dalam Islam tidak boleh memaksa seseorang untuk berpindah atau meninggalkan agamanya.

Hal ini juga dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al- Baqarah

256:

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ۗ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۚ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ  
بِاللَّهِ فَقَدْ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انْفِصَامَ لَهَا ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

“Tidak ada paksaan dalam (menganut) agama (Islam), sesungguhnya telah jelas (perbedaan) antara jalan yang benar dengan jalan yang sesat. Barang siapa ingkar kepada Tagut dan beriman kepada Allah, maka sungguh, dia telah berpegang (teguh) pada tali yang sangat kuat yang tidak akan putus. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui.”

Isi kandungan dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa tidak boleh adanya paksaan dalam menganut agama Islam. Dan apabila seseorang itu telah menganut agama Islam maka syariat Islam melarang keras untuk keluar dari agama (*murtad*). Sehingga seorang muslim harus terus belajar memperdalam agama khususnya agama Islam agar saling dapat menjaga atau memelihara agamanya.

## 2) Memelihara nyawa/jiwa

Dalam agama Islam sangat menghargai nyawa/jiwa seseorang. Secara tegas, Al-qur'an mengharamkan seseorang yang membunuh orang lain tanpa sebab. Selain itu, apabila menyelamatkan seseorang maka dianggap menyelamatkan seluruh orang.

Seperti yang dijelaskan dalam Al-qur'an Surah Al-Maidah

32:

مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ ۖ كَتَبْنَا عَلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ  
فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا ۖ وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا  
النَّاسَ جَمِيعًا ۖ وَلَقَدْ جَاءَتْهُمْ رُسُلُنَا بِالْبَيِّنَاتِ ثُمَّ إِنَّ كَثِيرًا مِّنْهُمْ بَعَدَ ذَلِكَ فِي  
الْأَرْضِ لَمُسْرِفُونَ

“Oleh karena itu, Kami tetapkan (suatu hukum) bagi Bani Israil, bahwa barang siapa membunuh seseorang, bukan karena orang itu membunuh orang lain, atau bukan karena berbuat kerusakan di bumi, maka seakan-akan dia telah membunuh semua manusia. Barang siapa memelihara kehidupan seorang manusia, maka seakan-akan dia telah memelihara kehidupan semua manusia. Sesungguhnya rasul Kami telah datang kepada mereka dengan (membawa) keterangan-keterangan yang jelas. Tetapi kemudian banyak di antara mereka setelah itu melampaui batas di bumi.”

Dalam ayat diatas dijelaskan bahwa seseorang harus saling menjaga atau memelihara kehidupan orang lain. Dan apabila seseorang melakukan kesalahan dilarang keras untuk saling membunuh. Sehingga dapat dikatakan wajib untuk menjaga atau memelihara jiwa diri sendiri maupun orang lain.

### 3) Memelihara akal

Dalam agama Islam dianjurkan untuk meningkatkan kualitas akal dengan menuntut ilmu. Sehingga manusia berhak dijadikan sebagai pemimpin di muka bumi dengan landasan makhluk yang sempurna sebab memiliki akal.

Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surah Al-Isra

70:

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ  
عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا

"Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak-cucu Adam, dan Kami angkut mereka di darat dan di laut, dan Kami beri

mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna."

Dalam ayat diatas dijelaskan bahwa manusia diciptakan melebihi dari makhluk hidup yang lainnya dikarenakan diberikan akal. Maka dari itu manusia harus menjaga/memelihara akal dengan memanfaatkan sebaik mungkin untuk hal-hal yang bermanfaat. Selain itu juga sebagai muslim dituntut untuk terus mengembangkan akal pikiran dengan terus menerus mendalami ilmu pengetahuan baik bidang agama maupun bidang yang lainnya.

#### 4) Memelihara keturunan

Untuk memenuhi kelangsungan hidup pasti setiap manusia ingin memiliki keturunan. Dengan hal itu Islam memberikan ketentuan dengan melarang perbuatan zina.

Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surah Al-Isra ayat 32:

وَلَا تَقْرَبُوا الزَّوْجَىٰ إِنَّهُ كَانَ فَا جِشَّةً ۖ وَسَاءَ سَبِيلًا

“Dan janganlah kamu mendekati zina; (zina) itu sungguh suatu perbuatan keji, dan suatu jalan yang buruk.”

#### 5) Memelihara harta

Harta merupakan salah satu kebutuhan dalam keberlangsungan hidup sehingga manusia sulit untuk

memisahkannya. Dalam Islam juga mengatur tentang harta dan hukumannya bagi yang mencuri harta.

Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 29:

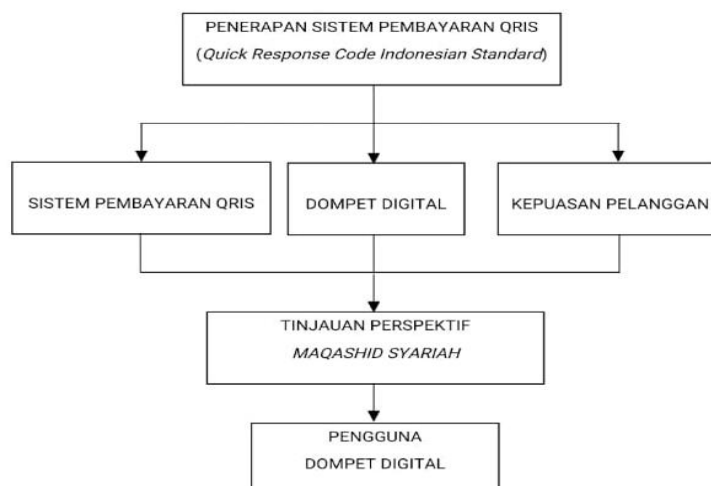
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”

Sehingga apabila lima unsur pokok kehidupan tersebut maka akan mewujudkan tercapainya kemaslahatan baik di dunia maupun di akhirat.

## 2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu hubungan yang mengaitkan antara teori-teori yang mendukung untuk dijadikan pedoman dalam menyusun sistematika penelitian. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:





### Gambar 2.1 Analisis data

Dari kerangka konseptual di atas dapat dijelaskan bahwa penelitian ini diawali dengan adanya sistem pembayaran QRIS yang menjadikan sistem pembayaran non tunai menjadi satu kode QR. Sehingga diperlukan analisis terhadap kepuasan pengguna dompet digital dari perspektif *maqashid syariah*.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada pengguna aplikasi (PJSP non-bank) atau dompet digital yang resmi terdaftar di Bank Indonesia dan UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara yang terletak di Perumahan Pondok Mutiara, Blk. A, No. 19, Ds. Jati, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian yang membahas tentang peran sistem pembayaran QRIS dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM bidang kuliner di Sidoarjo menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Strauss dan Corbin (Nugrahani, 2014:89) pendekatan kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang hasilnya tidak didapatkan dengan prosedur secara statistik ataupun bentuk hitungan apapun, meskipun data yang diperoleh dapat dihitung dan disampaikan dengan angka. Sedangkan deskriptif itu sendiri peneliti menekankan pada kalimat yang rinci, lengkap, dan mendalam yang akan menggambarkan situasi serta kondisi guna mendukung penyajian data yang ditemukan di lapangan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif deskriptif merupakan pendekatan yang menjelaskan suatu kondisi di lapangan dengan

menekankan pada suatu kalimat yang rinci, lengkap, serta mendalam sesuai dengan data yang diperoleh .

Dalam penelitian ini penulis akan menjelaskan segala sesuatu pada UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara yang berkaitan dengan sistem pembayaran QRIS, mulai dari penerapan yang dilakukan oleh pihak UMKM maupun pengguna dompet digital dari sudut pandang *maqashid syariah*

### **3.3 Jenis Data dan Sumber Data**

Menurut Edi Subroto (Nugrahani, 2014:211) data penelitian merupakan informasi atau bahan yang didapatkan dari segala sesuatu dengan sasaran sesuai dengan penelitian yang akan dibahas.

#### **3.3.1 Jenis dan sumber data primer**

Data primer adalah data yang didapatkan dari informan dapat berupa penggalan data dengan alat ukuran maupun secara langsung seperti halnya wawancara (Hardani dkk., 2020:121). Dalam penelitian ini data primer dapat diperoleh dari wawancara pada pengguna dompet digital yang telah menerapkan sistem pembayaran QRIS serta karyawan UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara.

#### **3.3.2 Jenis dan sumber data sekunder**

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari informan secara tidak langsung atau tangan kedua misalnya dari sumber tertulis milik pemerintah ataupun perpustakaan (Hardani dkk., 2020:401). Dalam

penelitian ini data sekunder didapatkan melalui website resmi Bank Indonesia (bi.go.id), Aplikasi Instagram milik UMKM, dan studi kepustakaan seperti halnya, jurnal, buku, ataupun sumber lainnya terkait pembahasan mengenai obyek maupun variabel yang akan diteliti.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Observasi**

Observasi merupakan suatu pengamatan atau melakukan pencatatan mengenai tingkah laku individu maupun kelompok secara langsung yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dengan melakukan pencatatan, pengambilan gambar, maupun perekaman.

Menurut Farida observasi (Nugrahani, 2014:295) merupakan bagian dari teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggali data dari berbagai sumber yang didapatkan baik berupa tempat, aktivitas, benda ataupun rekaman gambar.

Dalam penelitian ini pengumpulan data observasi secara langsung dilakukan dengan mengamati tentang kondisi UMKM yang berkaitan dengan kegiatan transaksi melalui sistem pembayaran QRIS maupun berkaitan dengan sarana gedung pada UMKM yang akan menunjang pada penelitian ini.

### 3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan bagian dari teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab untuk mengumpulkan suatu informasi agar dapat melengkapi data pada penelitian yang akan diteliti (Nugrahani, 2014:125). Dalam wawancara ini telah dibuatkan beberapa pertanyaan yang akan mengarah pada kepuasan pelanggan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pengguna aplikasi dompet digital yang bertransaksi menggunakan QRIS dan karyawan UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara.

### 3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bagian dari teknik pengumpulan data informan yang dilakukan dengan cara mengamati serta mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian untuk melengkapi data yang akan dibutuhkan. Selain itu, dokumentasi juga sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian ini. Dokumentasi dapat diperoleh dengan melalui tulisan, gambar, karya monumental dari objek yang akan diteliti (Ulfatin,2014).

Dalam penelitian ini dokumentasi berupa wawancara dengan mencatat pada catatan kecil dan pengambilan gambar yang berhubungan dengan penerapan sistem pembayaran dan kepuasan pelanggan aplikasi dompet digital dan karyawan UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara serta objek yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.5 Teknik Keabsahan Data

#### 3.5.1 Triangulasi

Dalam melakukan suatu penelitian dibutuhkan pengujian keabsahan data untuk membuktikan kebenaran data yang didapat selama melakukan penelitian. Dalam menggunakan metode kualitatif, uji keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi itu sendiri terdapat berbagai macam jenis diantaranya triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode sebagai uji keabsahan data.

Triangulasi sumber (Nugrahani, 2014:116) adalah teknik yang digunakan dengan mengumpulkan data yang sejenis dari berbagai sumber. Sedangkan triangulasi metode adalah teknik (Nugrahani, 2014:116) yang didapatkan dengan mengumpulkan data yang sejenis dengan metode yang berbeda.

Dalam menggunakan metode triangulasi sumber peneliti mendapatkan data pada pengguna aplikasi dompet digital maupun karyawan pada UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara, dimana UMKM tersebut telah menerapkan sistem pembayaran QRIS. Sedangkan metode triangulasi metode dengan melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu wawancara dan observasi yang didapatkan.

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data pada penelitian ini meliputi dari penggalian data, klasifikasi data, dan mengamati data. Teknik pengolahan data yang didapatkan di lapangan akan diolah sehingga menemukan hasil dan kesimpulan (Sugiyono, 2008:243).

#### 3.6.1 Mengedit data (*editing*)

Pada tahapan ini melakukan pemeriksaan pada data yang didapatkan di lapangan terutama dari sisi kelengkapan, kejelasan makna, serta adanya relevansi pada pembahasan penelitian yang diteliti. Selain itu, data yang diperoleh juga harus diperiksa terlebih dahulu agar dapat mengetahui apakah ada jawaban yang belum terjawab atau pertanyaan yang terlewat.

#### 3.6.2 Mengelompokkan data (*organizing*)

Data yang didapatkan akan disusun kembali dengan memaparkan sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Menyusun data yang baik akan mempermudah membuat rangkaian pembahasan sehingga akan memperjelas untuk merumuskan hasil dari penelitian.

#### 3.6.3 Menganalisis data (*analysis*)

Suatu rangkaian pembahasan dari data yang telah dianalisis sesuai dengan rumusan masalah akan dilakukan perumusan hasil penelitian. Hasil penelitian tersebut akan dijelaskan secara deskriptif pada penelitian ini.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara**

##### 4.1.1 Profil

UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara terletak di Perumahan Pondok Mutiara, Blk. A, No. 19, Ds. Jati, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur lebih tepatnya berada di kawasan Perumahan Pondok Mutiara. UMKM tersebut berdiri sejak bulan April, 2008, dimana UMKM tersebut merupakan perkembangan atau cabang dari UMKM Bakso Mumet 88 Sukodono.

UMKM Bakso Mumet 88 memiliki keunikan dari nama, dimana nama tersebut diperoleh dari bahasa jawa *mumet* yang memiliki arti kebingungan. Konon nama tersebut didapatkan karena pemilik UMKM merasa kebingungan saat mencari nama.

Selain dari segi nama, UMKM ini juga sangat unik dari cara penyajiannya. Dimana UMKM tersebut menyajikan bakso tanpa mangkok melainkan dengan wajan. Sehingga memberikan nilai keunikan yang lebih.

##### 4.1.2 Slogan

“RA PENTOL RA BAKSO MUMET”



#### 4.1.3 Jam operasional

Jam operasional atau pelayanan pada UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara sesuai dengan ketentuan dari pemiliknya. Terdapat dua jenis pelayanan di UMKM yaitu, pelayanan *offline* dengan makan di tempat maupun *online* dengan menggunakan aplikasi Go-Jek atau memesan melewati aplikasi WhatsApp.

**Tabel 4.1**  
**Jam Operasional UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara**

<b>Hari</b>	<b>Jam (WIB)</b>
Senin	10.00 – 20.30
Selasa	10.00 – 20.30
Rabu	10.00 – 20.30
Kamis	10.00 – 20.30
Jumat	10.00 – 20.30
Sabtu	10.00 – 20.30
Minggu	10.00 – 20.30

Sumber: (Sari, 2022)

Selain itu, untuk jam operasional atau pelayanan yang kerjasama dengan GoFood (GO-JEK Indonesia) atau memesan dengan aplikasi WhatsApp disesuaikan dengan jam operasional atau pelayanan saat *offline*.

#### 4.1.4 Pelayanan

Berbagai macam pelayanan diterapkan pada UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara. Mulai dari sistem transaksi jual beli yang diterapkan, menu

makanan dan minuman dengan penyajiannya, serta sistem pembayaran yang dilakukan pada UMKM tersebut.

Awal mula UMKM ini berdiri sistem transaksi yang digunakan yaitu dengan menyediakan secara langsung atau makan di tempat serta bekerja sama dengan GoFood (GO-JEK Indonesia). Namun, UMKM tersebut pernah mendapatkan kesulitan untuk mencari pelanggan dikarenakan faktor wabah virus COVID-19. Sehingga UMKM tersebut melakukan inovasi dengan melakukan jasa antar jemput melalui aplikasi WhatsApp.

Menu yang ditawarkan oleh UMKM sangat beragam baik dari makanan maupun minuman. Selain itu juga cara penyajian makanan pada UMKM tersebut cukup kreatif yaitu menggunakan wajan. Adapun menu makanan dan minuman yang ditawarkan pada UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara. Makanan yang ditawarkan antara lain, 1) Bakso biasa, 2) Bakso tusuk biasa, 3) Bakso kotak warisan, 4) Bakso beranak pinak, 5) Bakso udang, 6) Bakso iga. Dengan varian kuah antara lain, kuah merah (sangat pedas), kuah orange (pedas), dan kuah bening (tidak pedas). Selain itu minuman yang tersedia pada UMKM tersebut antara lain, 1) Es teh/teh hangat, 2) Es jeruk/jeruk hangat, 3) Es milo/milo hangat, 4) Aneka kopi.

Sedangkan sistem pembayaran yang digunakan pada UMKM tersebut terdapat dua jenis, yaitu pembayaran tunai maupun non-tunai. Adapun pembayaran tunai yang dilakukan dengan membayar secara langsung dan

pembayaran non-tunai dengan menggunakan kartu debit atau aplikasi dompet digital dengan memindai QRIS.

#### **4.2 Mekanisme Sistem Pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara**

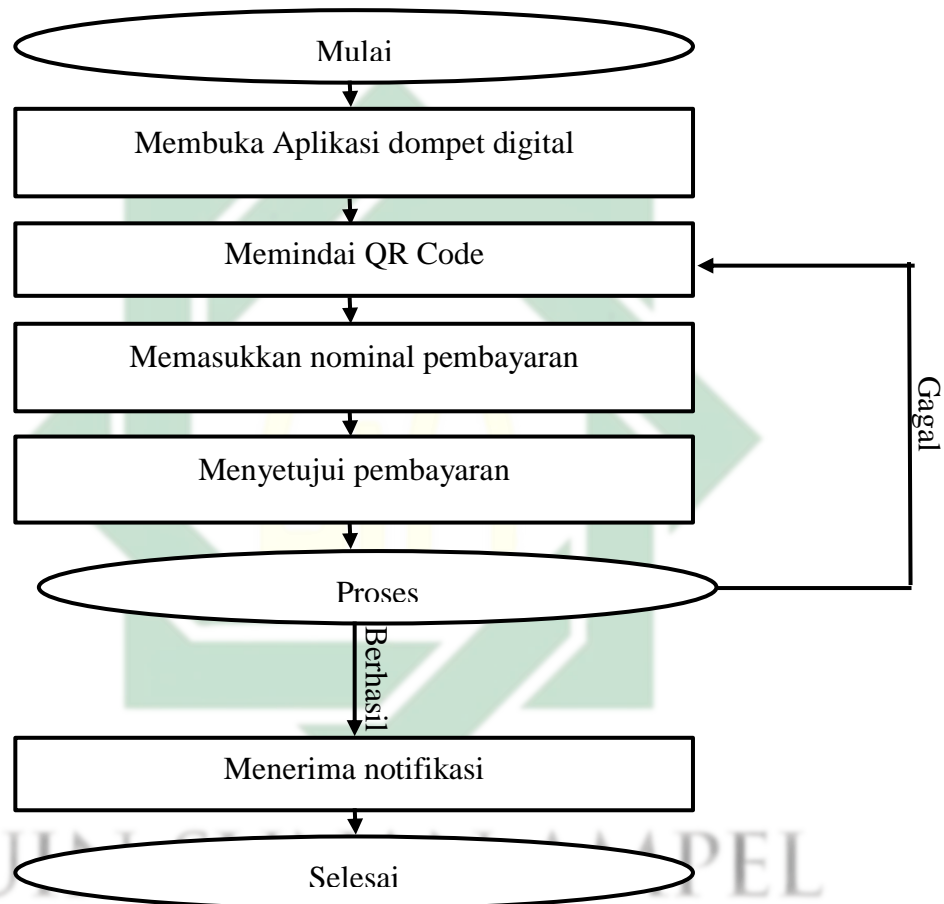
Berawal dari peranan Bank Indonesia sebagai pemangku kebijakan yang mengatur tentang sistem pembayaran terutamanya sistem pembayaran non-tunai. Dimana Bank Indonesia memberikan kebijakan untuk mempermudah pada pengguna dompet digital. Hal ini dengan di dasari dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas sistem pembayaran dengan menyatukan berbagai sistem pembayaran non-tunai dengan layanan QR Code dengan melalui kanal pembayaran QRIS.

Sebelum menerapkan sistem pembayaran melalui kanal pembayaran QRIS, UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara hanya dapat ditransaksikan secara non-tunai dengan dompet digital GO-PAY dikarenakan UMKM tersebut hanya terdaftar pada mitra PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang dikenal dengan produknya Gojek.

Sehingga dengan hadirnya kanal sistem pembayaran QRIS, kini UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara dapat ditransaksikan melalui berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang terdaftar di Bank Indonesia, terutama dompet digital.

Adapun mekanisme pembayaran non-digital menggunakan dompet digital yang dilakukan oleh UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara seperti pada umumnya, dimana pelanggan melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan aplikasi dompet digital melalui kanal sistem pembayaran QRIS.

Adapun mekanisme sistem pembayaran melalui kanal QRIS yang ada di UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara menggunakan mekanisme *Customer Presented Mode*.



Gambar 4.1 *Flowchart* sistem pembayaran QRIS

Pada *flowchart* diatas dijelaskan bahwa saat akan melakukan transaksi menggunakan kanal sistem pembayaran QRIS, pelanggan harus memiliki aplikasi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) atau lebih khususnya aplikasi dompet digital. Transaksi dapat dilakukan dengan memindai QR Code pada kanal sistem pembayaran QRIS yang berada pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara dan kemudian memasukkan sejumlah nominal

uang yang telah di transaksikan. Apabila tidak berhasil maka pelanggan mengulangi pemindaian QR Code dan apabila berhasil pelanggan akan menerima notifikasi pembayaran.

Sehingga dengan adanya mekanisme sistem pembayaran QRIS dapat meningkatkan pelanggan terutama pada pelanggan yang menggunakan dompet digital selain Go-Pay (Sari, 2022).

#### **4.3 Peran Penerapan Sistem Pembayaran QRIS dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dompet Digital**

Kepuasan pelanggan adalah ungkapan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan pada suatu produk atau jasa sewaktu ataupun setelah menggunakannya. Seorang pelanggan akan merasakan senang saat produk atau jasa yang diinginkannya atau yang dibutuhkannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara maksimal. Begitupun sebaliknya, apabila keinginannya atau kebutuhannya tidak sesuai yang diharapkan maka pelanggan tersebut akan merasakan kekecewaan. Berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini ialah kepuasan pengguna dompet digital dalam melakukan transaksi setelah diberlakukannya QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.

Menurut Mas Ridwan dengan hadirnya sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara sejauh ini merasakan kepuasan dari segi kenyamanan dan keamanan saat bertransaksi dan merasakan kemudahan dalam penggunaan sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.

Menurut Mbak Shindy dengan hadirnya sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara merasakan kepuasan saat bertransaksi. Dikarenakan sedari awal hanya memiliki aplikasi dana saja dan hadirnya sistem pembayaran QRIS kini dapat bertransaksi menggunakan aplikasi yang saya miliki. Namun terdapat kendala saat jaringan koneksi internet yang dimilikinya melemah akan tetapi hal itu bisa diatasi dikarenakan UMKM ini memfasilitasi WIFI.

Menurut Mbak Diah dengan hadirnya sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara merasakan kepuasan dari segi keamanan dan kenyamanan saat bertransaksi dikarenakan sesimpel itu bertransaksi menggunakan dompet digital dan sangat efisien dikarenakan tidak menunggu uang kembalian. Akan tetapi merasakan ketidakpuasan saat ingin mengisi saldo dikarenakan terdapat biaya administrasi. Selain itu, juga kendala saat susah sinyal atau sinyal melemah namun pada UMKM ini dikarenakan sudah ada WIFI sejauh ini masih aman.

Menurut Ibu Rina dengan hadirnya sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara merasakan kepuasan dalam menggunakan QRIS karena dipermudah dengan melakukan pembayaran menggunakan dompet digital dimana yang awalnya hanya berlaku bagi satu aplikasi PJSP tertentu kini sudah dapat digunakan oleh berbagai aplikasi PJSP.

Menurut Mbak Rohma dengan hadirnya sistem pembayaran QRIS yang ada pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara merasakan kepuasan

serta kemudahan dalam menggunakannya. Sejauh ini pun masih belum ada kendala terkait bertransaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS.

Menurut Ibu Siti hadirnya sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet Cabang Pondok Mutiara merasakan kepuasan dikarenakan dapat mempermudah saat bertransaksi. Selain itu juga merasakan kenyamanan dan efisiensi dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS dikarenakan tidak perlu lagi menunggu uang kembalian. Namun terdapat kendala pada salah satu UMKM saat memidai kode QR dimana kode tersebut tidak terbaca akan tetapi pada UMKM ini transaksi berjalan dengan lancar.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **5.1 Analisis Penerapan Sistem Pembayaran QRIS dalam meningkatkan kepuasan pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara**

Mekanisme sistem pembayaran yang dilakukan pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara menggunakan mekanisme sistem pembayaran non digital maupun digital. Adapun mekanisme pembayaran non digital dilakukan saat pembeli memesan menu atau produk di kasir dengan membayar uang cash atau secara tunai. Sedangkan, mekanisme pembayaran digital dapat dilakukan saat pembeli memesan menu atau produk di kasir dengan menggunakan instrumen QRIS atau cashless.

Akan tetapi sebelum menerapkan sistem pembayaran menggunakan QRIS, UMKM tersebut menerapkan Go-Pay sebagai sistem pembayaran bagi pengguna dompet digital. Sehingga dengan perubahan penerapan sistem pembayaran digital yang dilakukan oleh UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara berdampak pada peningkatan kepuasan bagi pengguna dompet digital.

Berkaitan dengan peningkatan kepuasan pengguna digital, menurut Consuegra dapat diketahui dengan tiga cara antara lain, kesesuaian harapan, persepsi kinerja, dan penilaian pelanggan.

##### **1. Kesesuaian harapan**

Kesesuaian harapan yang didapatkan pada pengguna dompet digital dengan hadirnya sistem pembayaran QRIS adalah harapan yang



diinginkan oleh pengguna dompet digital sebelum adanya QRIS menginginkan terdapat sistem pembayaran yang dapat menyatukan berbagai macam aplikasi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dimana konsumen sangat kesulitan untuk mendapatkan penjual (*outlet*) yang sesuai dengan aplikasi PJSP yang dimilikinya.

## 2. Persepsi kinerja

Persepsi kinerja yang dilakukan oleh UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara memberikan dampak bagi konsumen dimana UMKM tersebut menyediakan WIFI sehingga akan mempermudah pengguna dompet digital untuk melakukan transaksi apabila konsumen tidak memiliki koneksi internet. Selain itu konsumen merasakan kepuasan dikarenakan tidak menemukan *barcode* yang rusak seperti halnya pada UMKM yang pernah ditransaksikan.

## 3. Penilaian pelanggan

Penilaian pelanggan, dimana dengan adanya sistem pembayaran QRIS konsumen menilai bahwa sistem pembayaran tersebut dapat meningkatkan rasa keamanan dimana uang tersebut sudah berada dalam satu genggam atau berada di ponsel pribadi. Selain itu juga dapat mengurangi dari segi waktu untuk menunggu kasir untuk menerima uang kembalian seperti halnya sistem pembayaran secara tunai.

Sehingga sesuai dengan analisis diatas dengan adanya mekanisme sistem pembayaran non-tunai menggunakan instrumen QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara seluruh responden merasakan kepuasan

dari segi keamanan, kenyamanan, serta kemudahan dalam penggunaannya. Sehingga dapat disimpulkan hadirnya sistem pembayaran QRIS tersebut dapat meningkatkan rasa kepuasan pelanggan pada pengguna dompet digital pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara.

## **5.2 Analisis Penerapan Sistem Pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara Perspektif *Hifdzul Mal***

Berkaitan dengan penerapan sistem pembayaran non-tunai yang dilakukann pada UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara dengan meggunakan instrumen QRIS maka peneliti ingin menganalisis dari segi perspektif *maqashid syariah*.

Dalam agama Islam seorang muslim dituntut untuk memenuhi nilai *maqashid syariah* dengan bertujuan agar terciptanya kemaslahatan manusia. Adapun teori yang dikemukakan oleh Imam Al-Ghazali bahwa dalam memenuhi nilai *maqashid syariah* harus memenuhi lima prinsip antara lain, menjaga/memelihara agama, menjaga/memelihara harta, menjaga/memelihara nyawa/jiwa, menjaga/memelihara akal, dan menjaga/memelihara keturunan.

Adapun perspektif menjaga/memeliha harta yang ada pada penerapan sistem pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) ialah sistem pembayaran menggunakan QRIS sangat bermanfaat bagi UMKM Bakso Mumet 88 Cabang Pondok Mutiara dimana selaku penjual merasakan keamanan serta kenyamanannya. Dimana sebelum hadirnya sistem pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merasakan kesulitan untuk menghitung keuntungan/kerugian.

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Adapun penerapan sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melihat dari tiga cara sudut pandang, diantaranya:

a. Kesesuaian harapan

Dengan hadirnya sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara merupakan sesuatu hal yang diinginkan oleh para pelanggan dompet digital. Dikarenakan sistem pembayaran QRIS dapat menyatukan berbagai macam Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang telah terdaftar di Bank Indonesia.

b. Persepsi kinerja

Upaya yang dilakukan pada UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara agar dapat melancarkan dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS antara lain dengan memfasilitasi WIFI. Dimana WIFI tersebut sangat berguna ketika ada pelanggan yang mengalami jaringan yang kurang baik ataupun tidak memiliki paketan data.

c. Penilaian Pelanggan

Adanya Sistem pembayaran menggunakan QRIS, pelanggan merasakan kepuasan dengan merasakan keamanan dan kenyamanan saat menggunakannya. Dimana rasa kenyamanan dan keamanan tersebut hadir dikarenakan pelanggan tidak lagi menunggu untuk

menerima uang kembalian sehingga tidak mengakibatkan pada antrian yang panjang dan meminimalisir terjadinya kejahatan.

2. Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah di analisis maka dapat disimpulkan bahwa perspektif *maqashid syariah* yang tercakup pada penerapan sistem pembayaran QRIS pada UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara diantaranya ialah:

a. Menjaga/memelihara agama

Menjaga/memelihara agama dalam penerapan sistem pembayaran QRIS terjadi dikarenakan saat bertransaksi berlangsung adanya saling ridha sehingga hal tersebut terhindar dari pertikaian/bermusuhan.

b. Menjaga/memelihara harta

Adanya sistem pembayaran menggunakan QRIS selaku pembeli merasakan keamanan dalam membayar dikarenakan merasa terhindar dari kriminalitas yang sulit dihindarkan, seperti halnya pencurian.

c. Menjaga/memelihara jiwa

Dengan adanya sistem pembayaran QRIS, selaku pembeli juga merasakan keamanan dari segi fisiknya dimana dapat meminimalisir kejadian perampokan yang akan berpengaruh banyaknya korban atau kekerasan yang dapat mengakibatkan pada pembunuhan.

d. Menjaga/memelihara akal

Dengan adanya sistem pembayaran QRIS membuktikan bahwa perkembangan teknologi semakin maju sehingga secara tidak langsung manusia diharuskan untuk mengembangkan wawasan atau ilmu yang

berkaitan dengan pembayaran menggunakan QRIS tersebut. Dimana tujuan dari memperdalam ilmu itu sendiri sama halnya menjaga/memelihara akal.

## **6.2 Saran**

### **1. Bagi UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara**

Untuk karyawan UMKM Bakso Mumet 88 Pondok Mutiara harus meningkatkan SDM untuk memahami tentang sistem pembayaran secara non-tunai, khususnya melalui kanal sistem pembayaran QRIS. Tujuan dari meningkatkan SDM itu sendiri pastinya sangat berkaitan erat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya pelanggan dompet digital.

Selain itu, juga harus menjaga QR Code secara aman agar dapat terbaca bagi pelanggan dompet digital yang ingin membayar uang secara non tunai.

### **2. Bagi Pengguna Dompet Digital**

Pembayaran dompet digital pastinya tidak terlepas dengan koneksi internet agar pembayaran dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pelanggan dompet digital harus mempersiapkan koneksi saat menginginkan melakukan pembayaran dengan sistem pembayaran QRIS.

Selain itu pelanggan dompet digital juga harus mempersiapkan uang yang ada di aplikasinya agar pembayaran dapat dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, S. (2021). *Perlindungan Nasabah Muslim dalam Transaksi Non-Tunai Pesrspektif Al-Dharuriyat Al-Khamsah*. 1(2).
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1–7.
- Aulia, S. (2020). Pola Perilaku Konsumen Digital dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompot Digital. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 311–324. <https://doi.org/10.24912/jk.v12i2.9829>
- Bank, I. (2019). *QR Code Indonesian Standard (QRIS)*. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/QR-Code-Indonesian-Standard.aspx>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gobal Research and Consulting Institute (Global-RCI).
- Ginting, G. Z. (2021). *Perbandingan Kepuasan Pelanggan (Pengguna OVO, Gopay, dan Dana) Pada Konsumen di Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Megayani, N., Sanosra, A., & Reskiputri, T. D. (t.t.). PEMBAYARAN CASHLESS DENGAN SISTEM QR CODE DAN PERCEIVED TRUST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEPAY. *Journal of Business*, 9.
- Muamar, A., Samsudin, S., & Fitriyah, L. (2020). Dompot Elektronik dalam Transaksi Pelanggan OVO Menurut Perspektif Maqashid Syariah. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 5(1), 92. <https://doi.org/10.24235/jm.v5i1.6814>
- Mulyono, B. H. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Muzlifah, E. (2013). Maqashid syariah sebagai paradigma dasar ekonomi islam. *Economic: Journal of Economic and Islamic Law*, 3(2), 73–93.
- Nasution, R. A. (2021). *Analisis Persepsi Pedagang pada Penggunaan QRIS sebagai Alat Transaksi UMKM di Kota Medan*. UIN Sumatera Utara.

Ningrum, R. T. P. (2014). Pemikiran Asy-Syaitibi Tentang Maqashid Syari'ah dan Implikasinya terhadap Teori Perilaku Ekonomi Modern. *El-Wasathiya: Jurnal Studi Agama*, 2(2), 142–159.

Noor, F. V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*. Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Cakra Books.

Panjaitan, E. A. (2020). *Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Perceived Trust terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pemanfaatan Aplikasi E-Wallet OVO (Studi Kasus pada Mahasiswa Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara)*. Universitas Sumatera Utara.

Prastowo. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media.

Rifah, S. (2019). Fenomena Cashless Society di Era Milenial dalam Perspektif Islam. *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, 2(1), 1–14.

Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 2(4), 322. <https://doi.org/10.20473/vol2iss20154pp322-339>

Shidiq, G. (2009). *Teori Maqashid Al-syari'ah dalam Hukum Islam*. 44(118), 117–130.

Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287. <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384>

Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan: (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.

Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>

Tita Claudia Aprilia. (2020). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL GOPAY DI DKI JAKARTA* [Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta]. <https://doi.org/10/LAMPIRAN.pdf>

Weenas, J. R. S. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), 607–618.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A