

ABSTRAK

Nama: Dewi Ulfah Anggreini, NIM: 1620210045, Judul: Perilaku Konsumen Islami dalam Penggunaan Uang Elektronik (Studi Fenomenologi Konsumen Indomaret Klaling Kudus)

Perkembangan penggunaan uang elektronik dalam beberapa tahun terakhir berlangsung dengan cepat di masyarakat. Dalam berbagai aspek tentunya aktivitas pembayaran digital dengan uang elektronik akan mempengaruhi perilaku penggunaannya. Karena itu lah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen muslim dalam menggunakan uang elektronik. Hal-hal yang disoroti dalam penelitian ini meliputi; pengalaman konsumen dalam menggunakan uang elektronik di Indomaret Klaling Kudus, perubahan perilaku konsumen akibat penggunaan uang elektronik, serta tanggapan konsumen muslim terhadap penggunaan uang elektronik dalam prespektif Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Dimana sumber data primer didapatkan melalui wawancara terstruktur yang dikumpulkan dari 17 konsumen muslim, yang terdiri dari 15 pengguna uang elektronik di Indomaret Klaling dan 2 karyawan Indomaret Klaling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, analisis dokumen, dan fenomenologi. Sebagai langkah untuk menguji keabsahan data dalam penelitian penulis melakukan perpanjangan penelitian, meningkatkan ketekunan, triangulasi data, menggunakan bahan referensi, serta mengadakan *member check*. Sedangkan penggunaan teknik analisis data dalam penelitian ini sesuai dengan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari; pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta verifikasi data.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penggunaan uang elektronik oleh konsumen memberikan pengalaman penggunaan produk (*experience in product*) dan pengalaman menyeluruh di lingkungan usaha (*experience in environment*) dalam bentuk positif dan negatif. Pengalaman positif seperti transaksi yang lebih mudah dan cepat, lebih praktis, multifungsi, serta banyaknya diskon. Dan pengalaman negatif yang terbentuk akibat hambatan dalam bertransaksi seperti kendala sinyal dan masalah server down yang menghambat transaksi. Penggunaan uang elektronik secara *continue* didukung oleh faktor internal dan eksternal menyebabkan perubahan perilaku konsumen dalam beberapa aspek. Hal positif yang berubah adalah semakin diminatinya uang elektronik karena faktor kemudahan dan manfaatnya sehingga volume transaksi uang elektronik meningkat. Uang elektronik juga akhirnya berkembang menjadi *trend* dan gaya hidup masyarakat. Namun uang elektronik juga memberikan efek negatif seperti peningkatan pengeluaran dan tindakan belanja konsumtif akibat semakin banyaknya diskon dari transaksi uang elektronik yang tidak sesuai dengan prinsip konsumsi Islam. Lebih lanjut, uang elektronik menyebabkan persaingan antar brand karena persaingan promosi. Melihat fenomena penggunaan uang elektronik sebagai alat transaksi yang semakin populer ini, partisipan muslim menganggap bahwa uang elektronik sudah sesuai dengan prinsip Islam karena tidak menerapkan riba. Disamping itu uang elektronik juga sesuai dengan konsep kemanfaatan/maslahah dan prinsip menjaga harta dalam *maqasid syariah*. Karena menganggap semua uang elektronik sama dan memiliki fitur yang mirip, minat partisipan terhadap uang elektronik layanan syariah pun minim. Singkatnya, hal ini disebabkan kurangnya literasi tentang uang elektronik syariah kepada masyarakat.

Kata kunci: Uang elektronik, perilaku konsumen, Indomaret Klaling Kudus.