

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan melalui penelitian perilaku konsumen islami dalam penggunaan uang elektronik di Indomaret Klaling Kudus, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman konsumen dalam menggunakan uang elektronik terbentuk akibat beberapa bentuk *user experience* yang digolongkan oleh Robinnete dan Brand yakni pengalaman penggunaan produk (*experience in product*) dan pengalaman menyeluruh di lingkungan usaha (*experience in environment*). Bentuk pengalaman dalam penelitian ini dapat digolongkan menjadi pengalaman positif dan negatif. Pengalaman positif dalam menggunakan uang elektronik terbentuk akibat kepuasan dan pemberian layanan uang elektronik yang maksimal berupa manfaat-manfaat yang bisa diambil konsumen. Meliputi kemudahan dan kecepatan transaksi, lebih banyak diskon, lebih praktis dan tidak ribet, serta fungsi uang elektronik untuk pembayaran yang multifungsi. Faktor-faktor ini lah yang akhirnya menarik minat mereka untuk bertransaksi menggunakan uang elektronik. Sementara pengalaman negatif yang partisipan rasakan merujuk pada kendala mereka dalam menggunakan uang elektronik, seperti penggunaan dompet digital yang terkendala sinyal serta masalah server yang menghambat proses transaksi. Pengalaman negatif diatas nantinya akan membentuk persepsi negatif dan ketidaknyamanan transaksi oleh konsumen yang jika kendala ini terus berlanjut maka minat penggunaan uang elektronik akan menurun sehingga nilai transaksi pun akan berkurang. Padahal untuk saat ini saja perkembangan uang elektronik masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai transaksi uang elektronik di Indomaret Klaling yang masih jauh dibawah angka 50% dari nilai transaksi tunai.
2. Sebagaimana teori Swastha dan Handoko, beberapa faktor yang mempengaruhi perubahan penggunaan uang elektronik oleh partisipan adalah keadaan internal maupun

stimulus yang diberikan oleh lingkungan. Dari segi positif faktor eksternal seperti *trend* dan lingkungan sosial menyebabkan tingginya minat bertransaksi elektronik sehingga volume transaksi meningkat. Faktor internal seperti persepsi motivasi partisipan akan manfaat juga membuat partisipan menyadari fungsi dan benefit uang elektronik sehingga kini uang elektronik juga berkembang sebagai gaya hidup yang dapat menyebabkan terbentuknya *less cash society*. Selain perubahan pada arah positif, uang elektronik juga mengakibatkan perubahan negatif oleh konsumen. Yakni terbentuknya gaya hidup konsumtif dan peningkatan pengeluaran konsumen sebagai dampak dari rangsangan faktor eksternal yakni banyaknya promosi sebagai strategi pemasaran konsumen. Padahal dalam ajaran Islam bertransaksi secara boros dan berlebihan sangat tidak dibenarkan. Disisi lain, promosi pada uang elektronik ini bahkan berdampak pada keputusan pembelian sehingga akan mempengaruhi loyalitas konsumen dan berdampak pada persaingan antar produsen.

3. Hasil penelitian menunjukkan tanggapan konsumen muslim terhadap penggunaan uang elektronik sebagai alat transaksi berdasarkan prespektif ekonomi islam lebih menitik beratkan pada aspek-aspek tertentu. Seperti kesesuaian konsep uang elektronik dengan prinsip syariah dan minat terhadap layanan uang elektronik syariah. Analisis data pembahasan ini disesuaikan dengan Teori Multiatribut (*Multi Attribute Models*) menurut Loudon dan Bitta. Yang mana kesesuaian penggunaan uang elektronik dengan prinsip syariah ditunjukkan dengan konsep kemanfaatan/maslahah, terhindari dari prakter ribawi, serta keamanan uang elektronik yang sesuai dengan prinsip menjaga harta menunjukkan tanggapan partisipan yang sesuai dengan komponen kognitif dan afektif. Selanjutnya minat partisipan dalam menggunakan uang elektronik layanan syariah dibentuk berdasarkan komponen afektif dan konatif. Karena merasa penggunaan uang elektronik layanan syariah dan non syariah sama, partisipan menganggap penggunaan layanan uang elektronik syariah tidak terlalu penting. Dampaknya, minat penggunaan uang elektronik syariah oleh partisipan sangat minim.

B. Saran

Berdasarkan pokok kesimpulan yang dijabarkan diatas, peneliti merekomendasikan saran berikut:

1. Bagi penyedia layanan uang elektronik

Bagi penyedia layanan uang elektronik khususnya layanan syariah, peneliti merasa literasi uang elektronik syariah saat ini masih sangat minim dan perlu ditingkatkan secara bertahap. Dengan begitu konsumen dapat mewujudkan transaksi elektronik yang kekinian, bermanfaat, sekaligus yang sesuai dengan nilai-nilai keislaman. Yang kedua, mengingat salah satu hambatan penggunaan uang elektronik oleh partisipan adalah masalah server yang sering mengalami gangguan, untuk kedepannya peneliti berharap penyedia layanan elektronik bisa memperbaiki layanan dan melakukan perbaikan server secara berkala. Harapannya kedepannya dapat tercipta kenyamanan dan kemudahan transaksi yang akan mendorong konsumen meningkatkan transaksi elektroniknya.

2. Bagi pengguna uang elektronik

Sejauh ini hambatan yang dialami partisipan lebih bertitik pada tingkat konsumtif dan peningkatan pengeluaran. Agar pendapatan yang dimiliki partisipan tidak habis hanya untuk bertransaksi, alangkah baiknya pengguna bisa mengerem pengeluaran dengan meningkatkan literasi keuangan. Konsumen harus bisa memilah mana kebutuhan dan keinginan, berbelanja berdasarkan prioritas, serta memahami fitur *history* dan mutasi pada uang elektronik uuntuk mengontrol pengeluaran.