

**QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS), PENJUALAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS ALFAMART TALAGA WETAN)**

Ayu Indriani^{1*}, E. Mulya Syamsul², Ayu Gumilang Lestari³

^{1,2,3}Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Majalengka. Jawa Barat. Indonesia.
ayurahayuindriani0@gmail.com¹

ABSTRACT

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) is the most efficient instant payment method which is a collaboration product between Bank Indonesia and the Indonesian Payment System Association (ASPI). QRIS as the latest server-based non-cash payment method that is integrated with digital wallets has been used in retails or minimarkets such as Alfamart. The use of server-based electronic money with digital wallets is very popular today. The purpose of this study is to reveal whether the use of QRIS can have an impact on Alfamart Talaga Wetan's sales profit and how Alfamart's customer satisfaction after using QRIS. The research method used is a naturalistic qualitative method to reveal the actual state of social phenomena that are tentative (temporary). Data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation methods. The result of this study is that QRIS has an impact on Alfamart Talaga Wetan's sales profit as seen from the BAP reports in May, June and July 2022 which had a significant impact. The use of QRIS also has an impact on Alfamart's customer satisfaction, seen from the answers of 8 interviewees who all agreed that they were satisfied because QRIS can help speed transactions and minimize queues.

Keywords : QRIS, sales, customers, cashless, profit

ABSTRAK

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan metode pembayaran instan paling efisien yang merupakan produk kolaborasi antara Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QRIS sebagai metode pembayaran non tunai berbasis server teranyar yang terintegrasi dengan dompet digital telah digunakan di retail-retail atau minimarket seperti Alfamart. Penggunaan uang elektronik berbasis server dengan dompet digital memang sangat populer digunakan saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap apakah penggunaan QRIS dapat berdampak pada laba penjualan Alfamart Talaga Wetan dan bagaimana kepuasan pelanggan Alfamart tersebut setelah menggunakan QRIS. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif naturalistik untuk mengungkap keadaan sebenarnya dari fenomena sosial yang bersifat *tentative* (sementara). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah QRIS ternyata berdampak pada laba penjualan Alfamart Talaga Wetan dilihat dari laporan BAP pada bulan Mei, Juni dan Juli 2022 lalu yang berdampak cukup signifikan. Penggunaan QRIS juga berdampak pada kepuasan pelanggan Alfamart tersebut dilihat dari jawaban 8 narasumber yang penulis wawancarai semuanya sepakat menyatakan puas karena QRIS dapat membantu kecepatan transaksi dan meminimalisir terjadinya antrian.

Kata kunci: QRIS, Penjualan, Pelanggan, Non Tunai, Laba

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah merubah kehidupan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran. Masyarakat kini mulai mengandalkan kecanggihan teknologi digital untuk menunjang transaksi pembayaran non tunai yang lebih modern dan efisien. Penggunaan uang tunai hanya dianggap praktis untuk transaksi dengan nilai kecil. Tentu akan sulit membawa fisik uang dalam jumlah banyak untuk transaksi yang bernilai besar. Selain itu, dalam penggunaan uang tunai dapat

memungkinkan terjadinya antrian, peredaran uang palsu dan aksi kejahatan seperti pencurian, perampokan dan pemalsuan. Kendala-kendala tersebut akhirnya memunculkan inovasi dalam menciptakan alat pembayaran non-tunai.

Kemunculan beberapa inovasi besar ditujukan dalam rangka mewujudkan kemudahan pembayaran bagi masyarakat menjadi lebih modern dan efisien. Bentuk alat pembayaran non-tunai pun beragam. Melansir situs resmi dari Otoritas Jasa Keuangan, bentuk alat pembayaran setelah uang kartal adalah *Paper-Based*, kemudian *card-based*, lalu saat ini ada *Electronic Based* dengan bantuan *Smartphone* dan koneksi internet, sehingga perangkat seluler yang terhubung ke internet pun kini semakin tinggi.

Berdasarkan hasil riset *Hootsuite (We Are Social)* per Februari 2022 oleh Riyanto (2022) jumlah pengguna Internet di Indonesia dilaporkan telah mencapai 204,7 juta, meningkat 1% atau 2,1 juta pengguna dibanding tahun sebelumnya. Dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 277,7 juta jiwa, persentase pengguna internet di Indonesia telah mencapai 73,7%. Sementara itu, untuk jumlah pengguna internet dengan perangkat *smartphone* di Indonesia, menunjukkan 370,1 juta orang menggunakan perangkat tersebut. Angka ini menyumbang 133,3% dari total populasi.

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah sistem pembayaran berbasis server dengan cara scan suatu QR Code yang terintegrasi pada suatu aplikasi pembayaran. *QR Code* adalah serangkaian kode yang memuat data, identitas pengguna, nominal pembayaran, dan mata uang yang dapat dibaca dengan alat tertentu dalam rangka transaksi pembayaran. Teknologi *QR Code* saat ini memang telah berkembang ke berbagai industri termasuk pada pembayaran yang digunakan pada instrumen berbasis elektronik seperti *E-Wallet* dan *E-Money*. Deputi Gubernur Bank Indonesia Aida S. Budiman mengatakan bahwa alat pembayaran QRIS hingga saat ini telah diadopsi oleh sebanyak 20,6 juta pengguna. Dari jumlah tersebut, merchant yang telah menggunakan QRIS mencapai 19,3 juta. Angka tersebut naik 3,6 juta dibandingkan bulan Februari sebelumnya (www.bi.go.id).

QRIS di daulat dapat membantu percepatan pembayaran digital yang memang hal tersebut menjadi alasan seseorang dalam melakukan transaksi tanpa ribet mengeluarkan uang tunai. Selain itu juga berpotensi meningkatkan penjualan suatu merchant. Penjualan merupakan bagian penting dan menjadi salah satu fokus yang harus ditingkatkan oleh seorang penjual dengan memperhatikan nilai manfaat (maslahat) dan kepuasan konsumen. Philip Kotler dalam buku *Manajemen Pemasaran Edisi 13* (2015) mengatakan bahwa penjualan adalah tujuan inti suatu perusahaan dimana seorang penjual berusaha membuat apa yang pasar inginkan atau apa yang dapat dijual, bukan menjual apa yang penjual hasilkan.

Definisi penjualan menurut Warren, et, al (2012:256) yakni sejumlah total yang dikenakan kepada pelanggan untuk barang dagangan yang dijual. Sementara menurut Tunggal (2012:92) penjualan didefinisikan sebagai sebuah transaksi pendapatan barang atau jasa. Sementara Philip Kotler dalam jurnal Sasangka dan Rusmayadi (2018), menyatakan bahwa penjualan adalah proses dimana kebutuhan pembeli dan penjual dipenuhi.

Memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan keinginan setiap pelaku usaha, yang dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan usaha. Menurut Kotler dan Keller (2015:128) kepuasan pelanggan adalah perasaan suka atau kecewa seseorang terhadap suatu produk atau

layanan setelah membandingkan kinerja layanan tersebut dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan menurut Indrasari (2019:82) sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Menurut Rezha et, al (2013) kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik. Menurut Fauzi (2021) Konsumen yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk. Sementara pelanggan yang tidak puas cenderung menolak upaya untuk menciptakan hubungan yang lebih dekat dan meningkatkan kemungkinan bahwa langkah-langkah akan diambil untuk mengurangi ketergantungan pada produk tersebut.

Alfamart Talaga Wetan dibawah naungan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, merupakan salah satu perusahaan perdagangan retail yang selalu memperhatikan pelayanan bagi pelanggannya. Alfamart pertama kali didirikan pada tanggal 22 Februari 1989 oleh Djoko Susanto, seorang pengusaha rokok asal Jakarta, sebagai pemegang merek Alfamart dengan motto "*Belanja Puas Harga Pas*". Model bisnisnya adalah menjual berbagai kebutuhan sehari-hari dengan harga cukup terjangkau dan memiliki konsep sebagai *Community Store* (www.alfamart.co.id). Alfamart Talaga Wetan telah menerapkan standar QRIS sejak awal penerapannya yakni tahun 2020 lalu. Hadirnya QRIS di Alfamart diharapkan dapat menunjang optimalisasi pelayanan untuk pelanggannya dan mempengaruhi laba penjualan menjadi lebih meningkat. Efisiensi menjadi latar belakang Bank Indonesia untuk membuat standarisasi layanan QRIS agar merchant tidak perlu lagi memiliki bermacam-macam tempelan stiker kode QR.

Meskipun QRIS menyuguhkan kemudahan dalam transaksi bukan berarti dalam penggunaannya tidak memiliki kendala. Pengguna QRIS masih harus memastikan akses internet stabil terlebih jika menggunakannya di daerah-daerah yang *notabene* jauh dari pusat kota, limit transaksi untuk saat ini dibatasi sebesar 20 juta tetapi bisa berubah kapan saja sesuai arahan BI, edukasi literasi keuangan digital hingga saat ini belum maksimal sehingga penggunaannya masih didominasi sebagian kalangan dan jumlah merchant di banyak daerah non kota masih sangat sedikit. Penelitian yang dilakukan oleh Sihaloho, Ramadani dan Rahmayanti (2020) menyatakan bahwa penggunaan QRIS mengalami beberapa kendala pada kekuatan jaringan internet yang kurang baik di beberapa daerah non kota membuat proses transaksi sedikit terhambat. QRIS masih sulit diterapkan oleh beberapa pedagang karena kurangnya literasi yang dilakukan oleh pihak terkait. Oleh sebab itu penulis mencoba mengeksplorasi QRIS, penjualan dan kepuasan pelanggan di Alfamart Talaga Wetan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif naturalistik untuk mengungkap keadaan sebenarnya dari fenomena sosial, yang bersifat *tentative* (sementara) tergantung fenomena dimasa mendatang. Menurut Anam (2021) kajian naturalistik kualitatif akan meliputi berbagai hal dalam pengumpulan data lapangan seperti *life history*, pengalaman pribadi, wawancara, pengamatan sejarah, teks visual dan sebagainya. Desain penelitian menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Menurut Herdiansyah (2011) konsep utama dalam pendekatan fenomenologi adalah makna, yang berusaha untuk diungkap dan dipelajari serta difahami tentang suatu fenomena

beserta konteksnya yang khas dan unik yang dialami oleh individu dalam konteks kehidupan sehari-hari.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode triangulasi dengan cara observasi lapangan, wawancara bersama kepala toko yakni Pak Iko dan 8 orang pelanggan Alfamart serta penulis juga melakukan dokumentasi. Kegunaan triangulasi menurut Sugiyono (2018) adalah untuk tracking ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari satu informan dengan informan lainnya. Proses tersebut dilakukan agar menghasilkan informasi yang lebih relevan dan dapat menggambarkan situasi yang sesungguhnya di lapangan. Waktu penelitian adalah bulan Juli hingga Agustus 2022 di Alfamart Talaga Wetan.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer menurut Sugiyono (2018:224) adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data dengan observasi langsung, data primer dalam penelitian ini adalah laporan BAP Alfamart (Laporan Penjualan) selama 3 bulan terakhir yakni bulan Mei, Juni dan Juli 2022. Sementara data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dan melalui media perantara, data sekunder melalui wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan dengan bantuan buku, jurnal ilmiah, catatan, internet dan literature dari sumber yang terpercaya (relevan). Rancangan analisis dalam penelitian ini dengan cara mereduksi data dengan merangkum hal-hal pokok kemudian memilih tema/pola, menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, serta melakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Quick Response Code Indonesian Standard

QRIS diluncurkan oleh BI tepat pada Hari Ulang Tahun Republik Indonesia yang ke 74 yaitu pada 17 Agustus 2019, yang kemudian pada 1 Januari 2020 Bank Indonesia mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai menggunakan QRIS (www.bi.go.id). Transaksi QRIS menjadi pembayaran secara global yang memudahkan penggunaannya untuk melakukan pembayaran melalui aplikasi pembayaran digital apapun yang dapat digunakan di seluruh ritel, toko, pedagang, parkir, tiket, wisata, donasi (merchant) berlogo QRIS. Peluncuran QRIS merupakan salah satu implementasi Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025. Ketentuan QRIS dapat dilihat pada No. 21/16/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran. Dahulunya setiap aplikasi pembayaran hanya dapat melakukan pembayaran pada merchant yang memiliki akun dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang sama karena *QR Code* yang digunakan belum terstandarisasi. Kemudian pada tanggal 17 Agustus 2019 Bank Indonesia meluncurkan QRIS sebagai wujud standarisasi pembayaran satu pintu.

Dengan adanya standar QRIS, merchant dan konsumen dapat bertransaksi lintas platform dan saling menguntungkan. Manfaat QRIS bagi Merchant diantaranya: Kekinian, lebih praktis karena cukup menggunakan satu QRIS, terhindar dari uang palsu, tidak perlu menyediakan uang kembalian, transaksi tercatat otomatis dan bisa dilihat setiap saat. Sementara manfaat QRIS bagi pelanggan antara lain: Cepat dan kekinian, tidak perlu repot lagi membawa uang tunai, tidak perlu pusing memikirkan QR siapa yang terpasang, terlindungi karena semua PJSP penyelenggara QRIS sudah pasti memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia.

Sekarsari et, al (2021) menyatakan bahwa kehadiran QRIS mendapat sambutan yang positif dari berbagai pihak dan mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada awal penerapannya di masyarakat. QRIS digadang dapat berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi digital Indonesia. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siyamtinah dan Hendar (2015) menyatakan bahwa nilai manfaat pada suatu layanan dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan dan kepercayaannya, sehingga dapat juga mempengaruhi pembelian ulang atau penggunaan ulang layanan.

Senada dengan penelitian Siyamtinah dan Hendar dalam penelitian yang dilakukan oleh Oktoviana Banda Saputri (2020) menyatakan bahwa terdapat animo yang tinggi dari masyarakat Indonesia untuk dapat bertransaksi dalam pembayaran digital secara mudah, cepat dan aman, hadirnya QRIS ditengah masyarakat mampu menunjang keinginan tersebut. Dan penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Arta Setiawan & Luh Putu Mahyuni (2020) yang menyatakan bahwa intensi penggunaan QRIS dibentuk oleh Persepsi kegunaan, kemudahan, pemahaman, pengaruh pihak luar, serta persepsi hambatan.

Teori Al-Maslahah

Di dalam ekonomi islam sistem pembayaran berkaitan dengan aturan yang mencakup hukum Ibadah dan Muamalah. Hukum Ibadah mengatur hubungan manusia dengan Allah Ta'ala. Sedangkan hukum Muamalah mengatur hubungan manusia dengan manusia lain, benda, dan alam semesta. Dalam bermuamalah, tidak mungkin seseorang hidup menyendiri dan tidak bermasyarakat, karena setiap individu membutuhkan orang lain untuk menyediakan dan mengadakan keperluannya. Oleh sebab itu, dalam bermuamalah ada akad-akad yang harus dipenuhi. Proses pemenuhan akad tersebut tidak bisa dilakukan sendiri, melainkan membutuhkan orang lain karena dalam pemenuhan akad tidak cukup hanya satu pihak saja. Dalam Islam akad difahami sebagai perjanjian, pemufakatan, perikatan dari suatu transaksi (muamalah) dengan tujuh asas berakad, yaitu asas kebebasan, asas persamaan atau kesetaraan, asas keadilan, asas kerelaan, asas kejujuran, dan asas tertulis. Di zaman yang sudah serba modern saat ini, bermuamalah dengan uang tunai sudah mulai tergantikan dengan penggunaan uang elektronik.

Islam adalah agama yang sempurna (komprehensif), menurut Mardani (2012) Islam mengatur aspek kehidupan manusia baik akidah, ibadah, akhlak, maupun muamalah. Salah satu ajaran yang sangat penting adalah bidang muamalah atau iqtishadiyah (ekonomi Islam). Dalam persoalan muamalah syariat Islam lebih banyak memberikan pola-pola, prinsip-prinsip, dan kaidah-kaidah umum dibandingkan memberikan jenis dan bentuk muamalah secara terperinci. Hal ini sesuai dengan kaidah ushul yang berbunyi :

“Segala sesuatu pada dasarnya diperbolehkan (Halal), kecuali bila ada dalil yang mengharamkannya”.

Maksud kaidah tersebut adalah bahwa dalam setiap muamalah dan transaksi, pada dasarnya boleh atau halal, seperti jual beli, sewa menyewa, pinjam meminjam, kerja sama (*mudharabah/musyarakah*), perwakilan (*wakalah*), dan lainnya, kecuali yang tegas diharamkan seperti mengakibatkan kemudharatan yakni tipuan (*tadlis*), ketidakpastian (*taghrir*), perjudian dan riba. Dalam kaidah hikmah Arab juga dikatakan:

“Ambillah buahnya dan buanglah kayunya ke api.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seorang muslim boleh memanfaatkan kemudahan teknologi meskipun teknologi tersebut diciptakan oleh non muslim, karena untuk urusan dunia, Islam memberikan kemudahan bagi pemeluknya. Tidak boleh seorang muslim menolak nikmat Allah dari kemudahan teknologi digital tanpa alasan syar'i dan tidak halal baginya untuk mengharamkan sesuatu tanpa adanya dalil. Hendaknya seorang muslim yang menggunakan alat-alat teknologi modern seperti QRIS meluruskan niatnya terlebih dahulu, dan benar-benar menggunakannya dengan mempertimbangkan manfaatnya.

Uang Elektronik Dalam Fatwa DSN-MUI

QRIS digunakan melalui aplikasi dompet digital seperti *Gopay, ShopeePay, OVO, DANA, LinkAja, iSaku, OCTO Go Mobile, Doku Wallet, Sakuku, JackOne Mobile, Jenius*, dan lainnya yang biasa disebut dengan uang elektronik berbasis *server*. Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 20/6/PBI/2018, yang dimaksud Uang Elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut (www.bi.go.id):

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit.
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip.
3. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.

Uang elektronik diatur dalam Fatwa DSN-MUI No: 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah, fatwa ini berkaitan dengan pedoman penggunaan Uang Elektronik. Uang elektronik BOLEH digunakan sebagai alat pembayaran dengan mengikuti ketentuan sebagai berikut (www.dsnmui.or.id): Transaksi penerbitan dan pengisian ulang (*top-up*) terjadi antara pihak penerbit dan konsumen dengan menggunakan akad *wadi'ah* atau akad *qardh*. Akad antara penerbit dengan para pihak dalam penyelenggaraan uang elektronik (prinsipal, acquirer, Pedagang (merchant), penyelenggara kliring, dan penyelenggara penyelesaian akhir) adalah menggunakan akad *ijarah*, akad *ju'alah*, dan akad *wakalah bi al-ujrah*. Sementara Akad antara penerbit dengan agen layanan keuangan digital atau PJSP adalah menggunakan akad *ijarah*, akad *ju'alah*, dan akad *wakalah bi al-ujrah*.

QRIS Dan Penjualan Alfamart Talaga Wetan

Alfamart Talaga Wetan termasuk gerai yang sering dikunjungi oleh masyarakat Talaga dan sekitarnya karena terletak di tempat yang strategis. Dari pengamatan yang penulis lakukan, pembayaran di Alfamart, kini sudah beragam, konsumen dapat menggunakan berbagai instrumen pembayaran, baik menggunakan kartu maupun server. Pembayaran dengan kode QR (*server based*) memang mulai banyak dipergunakan di masyarakat umum dan merupakan sistem teranyar untuk saat ini. Kini telah banyak pelanggan Alfamart yang menggunakannya sebagai pengganti uang tunai yang tentunya lebih praktis.

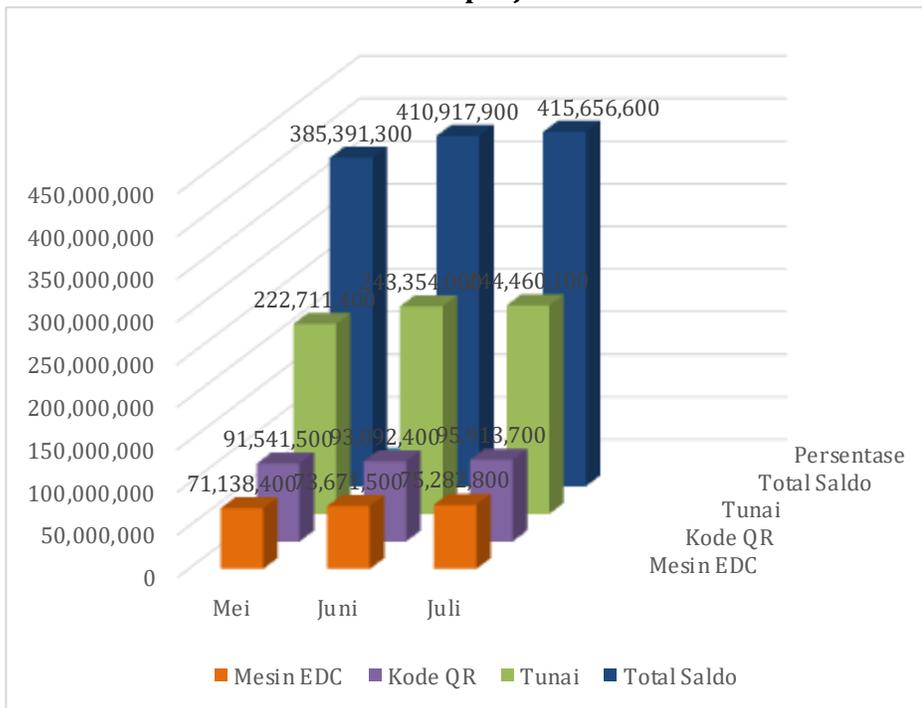
Penulis mengajukan pertanyaan kepada kepala toko yakni pak Iko mengenai bagaimana dampak penerapan QRIS terhadap penjualan di Alfamart?

Penulis mendapat jawaban dari Pak Iko bahwa menurutnya sejak diterapkannya QRIS tahun 2020 lalu, penjualan di Alfamart cenderung naik. Penjualan dengan menggunakan *server*

based dan dan mesin EDC cenderung naik turun. Penggunaanya masih didominasi oleh sebagian kalangan yang telah melek teknologi, penggunaan QRIS menyumbang sekitar 20% saja dari total penjualan. Laba penjualan Alfamart setiap bulannya cenderung naik dikisaran 10% karena pandemi Covid-19 sudah mulai mereda (Senin, 01 Agustus 2022).

Selain jawaban wawancara dengan pak Iko di atas, penulis juga diberikan salinan BAP (Buku Akuntansi Penjualan) Alfamart oleh pak Iko selama 3 bulan terakhir yakni bulan Mei, Juni, dan Juli 2022. Dengan begitu dapat dilihat secara jelas bagaimana penjualan di Alfamart Talaga Wetan setelah menggunakan QRIS, penulis kemudian menyajikannya dalam grafik dan tabel sebagai berikut:

Gambar 1. Grafik penjualan Alfamart



Tabel 1. Laba penjualan Alfamart

2022	Tunai	Mesin EDC	Kode QR	Total Saldo	
Mei	222.711.400	71.138.400	91.541.500	385.391.300	
Persentase	57%	19%	24%		7%
Juni	243.354.000	73.671.500	93.892.400	410.917.900	
Persentase	59%	18%	23%		2%
Juli	244.460.100	75.282.800	95.913.700	415.656.600	
Persentase	58%	19%	23%		

Sumber: Data diolah penulis

Pada grafik dan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pada bulan Mei hingga Juli 2022 penjualan Alfamart Talaga Wetan mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebagaimana yang dikatakan oleh pak Iko, tetapi tidak mencapai angka 10% yang dikatakan oleh pak Iko, setelah penulis menghitung kenaikan laba dari bulan Mei hingga Juni pendapatan laba mencapai 410 juta, naik sekitar 7% dari bulan Mei yang hanya mendapat laba 380 juta. Sementara dari bulan Juni hingga Juli kenaikan laba mencapai 415 juta naik sekitar 2% saja dari bulan Juni. Jika dilihat dari rincian penjualan per harinya rata-rata pendapatan dengan metode Kode QR dan mesin EDC di hari biasa dan akhir pekan cenderung berbeda, pendapatan yang mengalami peningkatan terjadi pada akhir pekan, pendapatan di hari-hari biasa hanya sebesar 11-13 juta sementara pada akhir pekan mencapai 14-16 juta. Pada 3 bulan tersebut dari total saldo yang didapat, penulis mengukur pembayaran dengan menggunakan Kode QR menyumbang 23-24%, sementara mesin EDC menyumbang sebanyak 18-19%. Sedangkan penggunaan uang tunai di Alfamart Talaga Wetan mencapai 57-59%.

QRIS Dan Kepuasan Pelanggan Alfamart Talaga Wetan

Penggunaan dompet digital di Indonesia masih didominasi oleh kalangan muda karena mereka merupakan generasi yang menuntut segala aspek dengan sisi kemudahannya, mereka cenderung melakukan cara-cara yang praktis dan instan, tidak terkecuali dalam urusan pembayaran. Wawancara yang dilakukan penulis bersama pelanggan Alfamart yang menggunakan QRIS, rata-rata merupakan kalangan muda.

Pelanggan Alfamart yang diwawancarai oleh penulis adalah sebanyak 8 orang, penulis mengajukan pertanyaan: Apa saja manfaat yang dirasakan dari adanya QRIS di Alfamart?

Dari 8 pelanggan Alfamart yang penulis wawancarai, mereka menjawab metode pembayaran QRIS telah membantu kecepatan transaksi yang dilakukan mereka saat pembayaran tunai menjadi metode bayar yang dapat menimbulkan terjadinya antrian, metode QRIS cukup membantu untuk meminimalisirnya, karena tidak memerlukan uang tunai sehingga lebih praktis dan aman, Kendala sinyal menurut mereka tidak terlalu sering dan berkepanjangan, karena pada beberapa waktu metode pembayaran tersebut dapat digunakan kembali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penerapan QRIS di Alfamart berdampak pada laba penjualan Alfamart terbukti dari laporan BAP pada 3 bulan terakhir yakni bulan Mei, Juni dan Juli 2022. Pendapatan Alfamart pada Juni mencapai 410 juta naik sebanyak 7% dibandingkan bulan Mei, lalu pada bulan Juli pendapatan laba mencapai 415 juta, naik sebanyak 2% dari bulan sebelumnya. Penggunaan metode pembayaran dengan kode QR menyumbang 23-24%. Penggunaan QRIS di Alfamart juga memberikan efek terhadap kepuasan pelanggan Alfamart Talaga Wetan dilihat dari jawaban 8 narasumber yang penulis wawancarai yang sepakat menyatakan puas ditinjau dari jawaban mengenai manfaat apa saja yang dirasakan dengan adanya QRIS di Alfamart. QRIS dapat membantu kecepatan transaksi digital dan dapat meminimalisir terjadinya antrian.

Saran

Pihak Alfamart perlu menambah jumlah kasir untuk mengurangi tingkat terjadinya antrian atau perlu menyediakan tempat antrian untuk mengurangi keluhan konsumen ketika mengantri saat pembayaran. Stiker kode QR perlu lebih jelas dan tertempel pada stand stiker yang lebih besar dan menyatu dengan meja kasir agar mencegah terjadinya stiker yang terjatuh atau di ambil orang.

Masyarakat umum hendaknya menggunakan pembayaran QR Code demi mensukseskan dan mendukung program *cashless society* agar sistem pembayaran di Indonesia lebih cepat, karena pembayaran non tunai tersebut sudah lazim di gunakan di zaman sekarang.

Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam terkait pembayaran non tunai QRIS yang berdampak pada penjualan suatu retail dengan rentang waktu yang lebih lama, karena penulis baru dapat mengungkap dampak penggunaan QRIS bagi penjualan di Alfamart selama 3 bulan saja dan mengukur Kepuasan pelanggan Alfamart dari narasumber sebanyak 8 orang. Kiranya peneliti selanjutnya juga dapat menganalisis terkait strategi apa yang tepat agar penerapan QRIS dapat merata.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka yang berupa jurnal ilmiah:

- Anam, K. 2020. Implementasi Kegiatan Kepramukaan Terhadap Pembentukan Akhlak Peserta Didik. Buana Pendidikan. 17 (1). E-ISSN: 2622-9218. P-ISSN: 1693-8585
- Fauzi, H. 2021. Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Majalengka Pelanggan E-Commerce Shopee). Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis. 4 (2). E-ISSN: 2621-5012 P-ISSN: 2655-822X
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). Jurnal Administrasi Publik, 1 (5). 2013: 981-990.
- Sasangka, I., & Rusmayadi, R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Minimarket Minamart'90 Bandung. Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi. 2 (1). ISSN: 2541-5255
- Saputri, O. B. 2020. Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital. Jurnal Kinerja. 17 (2). E-ISSN: 2528-1127 237. P-ISSN: 1907-3011
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L.P. 2020. QRIS Di Mata UMKM: Eksplorasi Persepsi Dan Intensi UMKM Menggunakan QRIS. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Udayana. 9 (10). ISSN: 2337-3067
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. 2020. Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard Bagi Perkembangan UMKM Di Medan. Jurnal manajemen bisnis 17 (2). E-ISSN : 2528-1216. P-ISSN: 1829-8486

Siyamtinah, & Hendar. 2015. Meningkatkan Pembelian Ulang Melalui Kepercayaan Dan Kepuasan Pada Pembelanjaan Online. CBAM: Conference In Business, Accounting, And Manajemen. 2 (1). ISSN: 2302-9791

Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Diponegoro Journal Of Management. 4 (4). ISSN: 2337-3792

Pustaka berbentuk buku:

Dahlan, Z., & Nursalim, B. 2021. *Qur'an Karim Dan Terjemahan Artinya*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta

Herdiansyah, H. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika

Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. L. 2015. *Manajemen Pemasaran: Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Mardani. 2012. *Fiqh ekonomi islam*. Jakarta: Prenadamedia Group

Sugiyono. 2018. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suryati, L. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish

Tunggal, A. W. 2012. *Tanya Jawab Akuntansi Biaya Dan Manajemen*. Jakarta: Harvarindo

Warren, C. S., Reeve, J. M., & Feess, P. E. 2014. *Pengantar Akuntansi Adaptasi Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

Pustakan dari Media Online

Alfamart. 2020. PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Diakses dari <https://alfamart.co.id/> pada Senin 13 Juni 2022 pukul 8.20.

Bank Indonesia. 2020. QR Code Indonesian Standard (QRIS). Diakses dari <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx> pada Rabu 8 Juni 2022 pukul 8.50.

Bank Indonesia. 2020. Sistem Pembayaran Dan Pengelolaan Uang Rupiah. Diakses dari <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama> pada Minggu 12 Juni 2022 pukul 11.20.

DSN MUI. 2022. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. Diakses dari <https://dsnmu.or.id/> pada Rabu 31 Agustus 2022 pukul 11.30

QRIS. 2022. Diakses dari <https://qris.id/homepage/open-api> pada Minggu 19 Juni 2022 pukul 15.30

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Volume 5 No 3 (2023) 1482-1492 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v3i1.2233

Riyanto, A. D. 2022. Hootsuite (We Are Social): Indonesian Digital Report 2022. Diakses dari <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/> pada Sabtu 11 Juni 2022 pukul 19.00

Sikapi Uangmu. 2021. Alat Pembayaran Makin Berkembang, Transaksi Makin Mudah, Makin Bijak Mengelolanya. Diakses dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/> pada Jum'at 24 Juni 2022 pukul 10.00