
TINGKAT KEPUASAN KONSUMSI PENGGUNA SHOPEE DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

Eka Putri Salsabilla

Universitas Islam Nahdlatul Ulama (Unisnu) Jepara, Indonesia

E-mail: belajepara938@gmail.com

Silviana February

Universitas Islam Nahdlatul Ulama (Unisnu) Jepara, Indonesia

E-mail: silvy@unisnu.ac.id

Abstract

This research was conducted to explain the level of consumer satisfaction of Shopee users from an Islamic economic perspective. Satisfaction is an evaluation of a reaction resulting from consumption and perceived deviations in performance or action as a result of failure to meet expectations. The data analysis method used is qualitative analysis with source triangulation. Collecting data used in this study by using interviews, questionnaires and documentation. The results of this study indicate that consumer satisfaction in shopping through Shopee is obtained through percentages and rating the level of consumer satisfaction with Shopee users.

Keywords: *Satisfaction Level, Consumption*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti ini, persaingan dalam dunia bisnis menjadi sangat ketat. Perusahaan saling berlomba-lomba untuk mempertahankan usaha agar tetap kuat ditengah persaingan yang banyak. Menciptakan pelanggan baru dengan mempertahankan pelanggan yang lama dan meningkatkan penjualan dengan strategi pemasaran melalui internet. Perkembangan teknologi yang semakin canggih telah membawa perubahan dalam masyarakat Indonesia. Dengan kata lain, Internet telah memungkinkan untuk berkomunikasi dengan pihak lain tanpa batasan waktu dan jarak. Inilah yang mempengaruhi orang Indonesia dengan gaya hidup yang seba instan, dan sebagian besar dari orang memiliki mobilitas tinggi dalam kegiatan sehari-harinya. Oleh karena itu, orang sering mencari barang-barang yang praktis dan siap pakai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan memberikan layanan untuk membantu masyarakat.

Setiap perusahaan memberikan sejumlah manfaat kepada konsumen agar dapat terus eksis. Sejumlah besar orang menggunakan Internet dan orang membeli barang secara online (Sriwahyuni et al., 2021). Dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275 Allah menegaskan bahwa: “Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”. Hal yang menarik dari ayat diatas adalah bahwa riba diharamkan sebelum jual beli dihalalkan, jika dilakukan dengan benar sesuai petunjuk ajaran Islam.

Shopee merupakan salah satu aplikasi E-commerce (jual beli online) yang diluncurkan pada tahun 2009 di Singapura dan memperluas jangkauannya ke berbagai negara seperti Indonesia, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Taiwan. Shopee menawarkan berbagai kategori produk, seperti makanan, pakaian pria dan wanita, komputer dan aksesoris, buku dan alat tulis, dan kategori lainnya. Sehingga memungkinkan pengguna berbelanja online dengan mudah hanya menggunakan smartphone. Shopee bertujuan untuk menjadikan pengguna platform sebagai penghubung antara penjual dan pembeli dalam hal belanja yang mudah dan nyaman bagi pengguna yang sekarang cenderung berbelanja di smartphone.

Layanan Shopee meliputi pengiriman produk yang terintegrasi dan banyak fitur sosial yang inovatif seperti fitur live chat yang memungkinkan interaksi antara penjual dan pembeli. Shopee juga menawarkan fitur hashtag yang memungkinkan pengguna untuk mengikuti tren terbaru (Kartika & Ganarsih, 2019 ; Anthony & Sama, 2021). Menurut Ginee (2022), saat ini sudah banyak aplikasi marketplace yang mempermudah penjual dan pembeli untuk berbelanja dan berjualan lewat smartphone. Pada kuartal pertama

tahun 2022, daftar marketplace terbaik dengan jumlah install terbanyak di App store ditempati oleh aplikasi Shopee yang jauh lebih unggul daripada marketplace lainnya. Posisi kedua untuk jumlah install terbanyak di App store ditempati oleh aplikasi Tokopedia. Posisi ketiga ditempati oleh aplikasi Lazada lalu posisi keempat diikuti oleh aplikasi Zalora dan posisi kelima disusul oleh Sociolla. Marketplace terbaik berdasarkan jumlah followers di social media jumlah followers atau pengikut akun marketplace terbanyak di Instagram ditempati oleh Shopee dengan jumlah followers sebanyak 8.518.710 followers. Kemudian diposisi kedua ditempati oleh Tokopedia dengan jumlah 5.194.660 followers. Lalu, diposisi ketiga diikuti oleh Lazada dengan 3.132.270 followers dan posisi keempat diikuti oleh BliBli dengan 2.152.230 followers serta posisi terakhir peringkat kelima ditempati oleh Bukalapak dengan jumlah 1.857.790 followers. Dan dari pernyataan tersebut Shopee menduduki peringkat pertama pada marketplace terbaik.

Kepuasan merupakan evaluasi dari reaksi seorang konsumsi yang dihasilkan dan penyimpanan yang dirasakan dalam kinerja atau tindakan sebagai akibat dari kegagalan memenuhi harapan. Oleh karena itu, kebahagiaan seseorang dapat dikatakan mencerminkan kesenjangan yang dirasakan antara kenyataan dan harapan. Seorang konsumsi kecewa ketika kinerja jauh dari harapan, tetapi puas ketika kinerja memenuhi harapan. Tingkat kepuasan konsumsi dilihat dari kinerja yang melampaui harapan (Indriyani & Helling, 2018 ; Riandy et al., 2021). Kegiatan konsumsi merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang sering dilakukan manusia selain produksi dan distribusi. Tujuan konsumsi muslim bukan semata-mata untuk mencari kepuasan, tetapi untuk mencari kemaslahatan, yaitu kepuasan yang dirasakan tidak hanya oleh pelaku konsumsi, tetapi oleh sekelompok orang. Teori perilaku konsumsi Islam didasarkan pada hukum Syariah Dalam ekonomi Islam, perilaku konsumsi memiliki lima prinsip dasar, yaitu: prinsip keadilan, prinsip kebersihan, prinsip kesederhanaan, prinsip kedermawanan, dan prinsip moralitas (Faturahman, 2021).

Hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rohmatiana & Sadiqin, (2021) menjelaskan bahwa Perusahaan harus mampu menjaga reputasi yang baik di mata pelanggan. Pelayanan yang baik dan ramah akan meningkatkan jumlah pembeli dan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuannya yaitu memaksimalkan keuntungan. Tidak hanya itu, harga juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang murah dapat memikat pelanggan untuk membeli produk yang dijual perusahaan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tripalupi, (2021) mempunyai pendapat bahwa Konsumsi menurut Islam dapat dijelaskan dengan pendekatan teori konsumsi dalam ekonomi mikro konvensional. Perbedaan dari konsumsi menurut Islam adalah bahwa ia memiliki prinsip dan batasan Syariah. Konsep efisiensi dalam ekonomi konvensional memaksimalkan kepuasan keinginan (want), sedangkan dalam kerangka Islam memaksimalkan pemenuhan kebutuhan(need).

Berdasarkan hasil kesimpulan yang menyatakan bahwa Shopee menjadi peringkat pertama pada daftar marketplace terbaik dengan jumlah install terbanyak di App store dan peringkat pertama pada jumlah followers terbanyak di Instagram. Dalam hal itu peneliti tertarik dalam melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan konsumsi pengguna shopee dalam perspektif ekonomi Islam.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Perilaku Konsumsi

Perilaku konsumsi diartikan sebagai setiap perilaku konsumen pada saat menggunakan barang dan jasa untuk kebutuhan hidup. Dalam ilmu ekonomi konvensional, perilaku konsumsi membentuk suatu perilaku konsumsi yang bersifat materialistis, berlebihan, dan boros demi memenuhi kepuasan konsumen. Dalam Islam, konsumsi selalu berpedoman pada ajaran Islam dan perolehan Masalahah (Liling, 2019 ; Fatimah Dalimunthe et al., 2022).

Islam menawarkan solusi dengan mengajarkan konsumsi yang seimbang. Keseimbangan konsumsi dicapai dengan menghindari perilaku tabzir (pemborosan) dan israf (berlebihan). Artinya, konsumsi dalam Islam menekankan kemaslahatan bagi individu maupun bagi masyarakat (Sitepu, 2017 ; Rohim & Priyatno, 2021). Larangan bersikap boros ditegaskan di dalam QS Al-Isra [17]: 26 "Dan berikanlah haknya kepada kerabat dekat, juga kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan; dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros".

Al-Qur'an dengan tegas melarang umat Islam menghambur-hamburkan hartanya dan bersikap sombong (tabzir). Perilaku tabzir diartikan sebagai membelanjakan harta untuk sesuatu yang tidak benar

(Sugianto, 2020 ; Rohim & Priyatno, 2021). Islam mengajarkan norma dan batasan konsumsi. AlQur'an secara eksplisit telah menyebutkan dalam QS Adz-Dzariyat [51]: 19 "Dan pada harta benda mereka ada hak untuk orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak meminta".

Dalam konteks kepemilikan, Islam menegaskan adanya hak-hak orang lain atas harta yang dikuasai oleh seorang muslim. Dia berkewajiban untuk mengeluarkan sebagian harta tersebut dengan mengalokasikannya kepada mereka yang berhak. Bentuk pemberian harta diatur dalam bentuk pemberian yang bersifat wajib seperti zakat maupun pemberian sunnah seperti infak, sedekah dan wakaf (Rohim & Priyatno, 2021).

2. Tingkat Kepuasan Konsumsi Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Kepuasan merupakan bentuk interpretasi setelah menggunakan suatu produk yang meningkatkan daya tarik konsumen terhadap proses penggunaan selanjutnya dengan mengevaluasi aspek-aspek yang terdapat pada produk utama (Hasan, 2013 ; Butarbutar et al., 2020). Hubungan antara ekspektasi menggunakan produk dengan implementasi kenyataan setelah menggunakan produk merupakan suatu wujud hubungan tersebut sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Sehingga dengan adanya rasa kepuasan setelah menggunakan suatu produk diharapkan berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang (Sudirman et al., 2020 ; Butarbutar et al., 2020). Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan keinginan konsumen, setiap perusahaan perlu meningkatkan setiap aspek kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan representasi dari manajemen pelayanan perusahaan yang baik (Sudirman et al., 2020)

Menurut Syafiq, (2019) Lahirnya teori kepuasan konsumen dari perspektif ekonomi konvensional akan melahirkan manusia yang serakah dan egois. Dalam menentukan kepuasan konsumsi, umat Islam harus berorientasi pada optimalisasi kemaslahatan, bukan memaksimalkannya. Karena dalam rasionalitas Islam, prinsipnya adalah lebih banyak tidak selalu lebih baik. Masalah akan tercapai apabila nilai berkah optimum dapat terpenuhi. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut: Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan, tidak mengandung riba.

Teori konsumsi menurut Al Ghazali tidak hanya berorientasi pada kepuasan. Meskipun Al Ghazali tidak memungkiri bahwa sifat manusia cenderung berbuat semaunya. Al Ghazali menganjurkan untuk menjaga harta secara hati-hati, termasuk menjaga harta dari hawa nafsu, yang selalu dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. (Mufidah et al., 2019).

Permintaan ini dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan ekonomi. Tahsiniyyat adalah kebutuhan mewah yang dipenuhi untuk kenyamanan dan kesenangan, kebutuhan yang dipenuhi untuk melindungi diri dari penghinaan orang lain. Pemenuhan ketiga kebutuhan diatas tidak boleh dalam kadar berlebihan, karena akan menimbulkan israf dan tabzir (Mufidah et al., 2019).

Dalam Islam, konsumsi adalah penggunaan barang yang baik, jauh dari sesuatu yang dilarang, sehingga suatu barang dapat menginspirasi seseorang untuk mengonsumsi, yang juga harus sesuai dengan prinsip konsumsi itu sendiri (Mufidah et al., 2019 ; Wati et al., 2022). Jika seseorang menginginkan suatu kebutuhan maka pemenuhan kebutuhan tersebut menimbulkan masalah dan kepuasan, tetapi jika kebutuhan tersebut terpenuhi bukan berdasarkan keinginan hanya mendatangkan manfaat, artinya jika yang diinginkan bukan merupakan kebutuhan, maka pemenuhan keinginan ini hanya memberikan kepuasan (Wahyuni, 2013 ; Wati et al., 2022).

Dalam ekonomi Islam, konsumsi dievaluasi menjadi sarana wajib yang seorang muslim tidak bisa mengabaikannya dalam merealisasikan tujuan yang dikehendaki Allah dalam penciptaan manusia, yaitu merealisasikan pengabdian sepenuhnya hanya kepada Allah. Sesuai dengan firman Allah yang mengatakan bahwa: (Q.S. Az-Dzariyat: 56) "Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku".

Kepuasan seorang muslim tidak didasarkan pada jumlah barang yang dikonsumsi, tetapi pada seberapa banyak nilai ibadah yang diperoleh dan apa yang telah ia lakukan (Wati et al., 2022). Konsumsi Islam selalu memperhatikan halal dan haram, komitmen dan akibat dari aturan dan hukum syariah yang mengatur konsumsi, untuk mencapai manfaat konsumsi yang optimal, menyimpang dari jalan kebenaran, dan menghindari konsekuensi yang merugikan diri sendiri maupun orang lain (Syafiq, 2019).

3. Teori Kepuasan dan Penelitian Terdahulu

Hukum permintaan yang menyatakan bahwa bila harga naik maka kuantitas yang diminta akan

turun adalah karena efek pendapatan dan efek substansi. Pendekatan teori daya guna marjinal tidak dapat memisahkan antara efek pendapatan dan efek substansi. Sementara itu, kedua efek tersebut dapat terlihat dengan menggunakan pendekatan teori kurva indifferensi (M. Dr. Faried Wijaya MA., 1990).

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan karena dapat digunakan sebagai bahan acuan dan pertimbangan serta informasi dalam penelitian. Hasil Penelitian Rohmatiana & Sadiqin, (2021), Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga juga harus dapat memperbaiki kualitas pelayanan, agar pelanggan tetap setia dengan online shop Kara Project.

Hasil Penelitian Adhawiyah & Syahrani, (2021), Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Tabalong diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM masyarakat dari 9 indikator pelayanan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,73 berada tingkat "B" kategori Baik. Hasil Penelitian Munawar & Fuadaturrahmah, (2021), Tingkat kepuasan mahasiswa sudah cukup baik jika ditinjau dari kemampuan dosen dalam menyajikan perkuliahan, pemilihan dan penggunaan media e-learning yang baik dan mudah diakses, sangat tinggi dan memuaskan dalam hal efisiensi pembelajaran.

Hasil Penelitian Zakia et al., (2022), Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, 1) Gaya hidup berpengaruh terhadap Kelas sosial; 2) Kelas sosial berpengaruh terhadap Kelas sosial; dan 3) Tingkat konsumsi berpengaruh terhadap Kelas sosial.

Hasil Penelitian Tripalupi, (2021), Konsep efisiensi dalam ekonomi konvensional adalah memaksimalkan pemuasan kebutuhan (want), sedangkan dalam kerangka Islam memaksimalkan pemuasan kebutuhan (needs). Hasil Penelitian Solechan & Kusumo, (2022), Faktor penting untuk memastikan keberhasilan perusahaan dalam E-CRM adalah layanan pelanggan karena mereka menggabungkan semua umpan balik dari pelanggan dan memahami tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan layanan E-CRM.

Hasil Penelitian Hant & Hendry, (2022), Memberikan manfaat bagi perusahaan Shopee untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Algoritma yang diadaptasi untuk melakukan proses klasifikasi untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen Shopee Indonesia di kalangan milenial dengan tingkat akurasi 89,65%. Hasil Penelitian Sari et al., (2021), Pemanfaatan teknologi UMKM Homstore.byara berdasarkan tingkat kepuasan konsumen dinilai sangat baik meskipun pada masa pandemi Covid-19 terlihat dari respon konsumen yang menyatakan langsung kepada pemilik UMKM itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Kualitatif ialah metode penelitian yang mempelajari keadaan objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2012). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah menemukan fakta dengan interpretasi yang benar. Jenis penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah studi kasus. (Prihatsanti et al., 2018). Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana dan seberapa tingkat kepuasan konsumsi pengguna shopee dalam perspektif ekonomi islam.

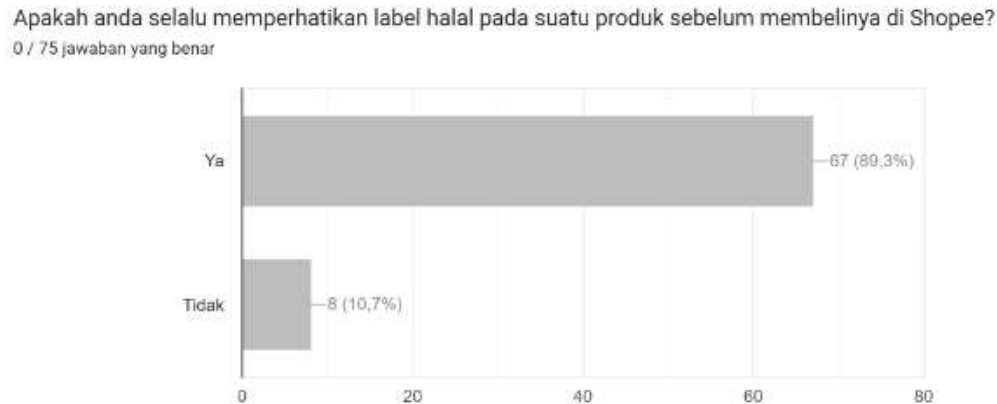
Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah: Data Primer, Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah masyarakat jepara yang menggunakan shopee. Metodenya dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan responden. Tujuannya agar peneliti dapat mengajukan pertanyaan yang mendalam terkait dengan fokus masalah. Sehingga data yang diperlukan untuk penelitian dapat dikumpulkan secara optimal. Kuesioner disebarakan secara online menggunakan Google Form. Kuesioner yang disebarakan diisi oleh responden berdasarkan skala likert. Skala likert digunakan untuk menunjukkan sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena (Sugiyono, 2011). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang tingkat kepuasan konsumsi pengguna shopee dalam perspektif ekonomi islam. Selain wawancara dan kuesioner, penelitian kualitatif ini dapat mencakup berbagai dokumen yang mendukung penelitian. Jika tersedia, dokumentasi dapat meningkatkan akurasi survei. Teknik dokumentasi dapat dilakukan dengan dokumen dan rekaman.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Data

Penelitian ini membahas tentang Tingkat Kepuasan Konsumsi Pengguna Shopee Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Pengumpulan metode data yang dilakukan penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Hasil temuan dari kuesioner dan wawancara.

Gambar 1 Memperhatikan Label Halal Sebelum Membeli



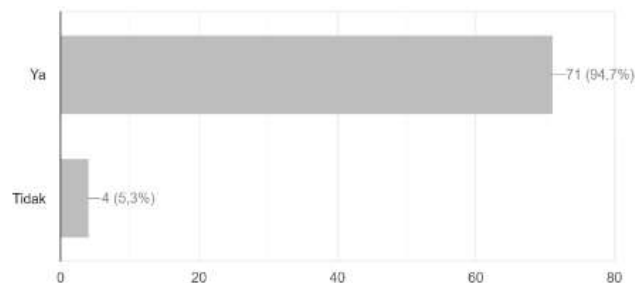
Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui bahwa dari 75 responden 67 responden (89,3%) menjawab “Ya” selalu memperhatikan label halal sebelum membelinya di Shopee. Memperhatikan label halalnya agar saat mengkonsumsi tidak ada rasa kecemasan prdouk yang digunakan memang sudah halal atau belum. Kalau ada label halalnya sudah dijamin pasti halal. Dan 8 responden (10,7%) menjawab “Tidak” karena tidak begitu memperhatikan label halalnya saat mmebeli suatu produk. Dan dari penilaian lebih memilih membeli produk dengan label halal dari pada produk yang tidak memiliki label halal. 75 responden memberikan nilai 1-10 paling banyak memberikan nilai 10 yaitu 32 orang.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pernyataan “membeli produk yang halal, baik dari segi dzat dan kandungannya” dapat disimpulkan dari 4 responden menyatakan bahwa memang mereka membeli produk yang halal seperti melihat label halalnya terlebih dahulu, sudah bersertifikasi halal dari MUI/BPJH atau belum. Dan tidak sembarangan saat membeli suatu produk di Shopee. mereka sangat memperhatikan kehalalannya pada suatu produk tersebut.

Dari hasil kuesioner dan wawancara bahwa masyarakat jepara yang menggunakan Shopee saat melakukan pembelian di Shopee masyarakat Jepara sangat memperhatikan kehalalannya, seperti memperhatikan label halalnya, Sertifikasi kehalalannya dari MUI/BPJH. Masyarakat Jepara begitu antusias dalam pembelian produk Shopee dalam memperhatikan kehalalannya dan tidak sembarangan saat membeli suatu produk di Shopee.

Gambar 2 Mengetahui Kehalalan Produk

Apakah anda mengetahui bahwa halal adalah salah satu bagian penting untuk membeli produk-produk yang di jual di Shopee?
0 / 75 jawaban yang benar



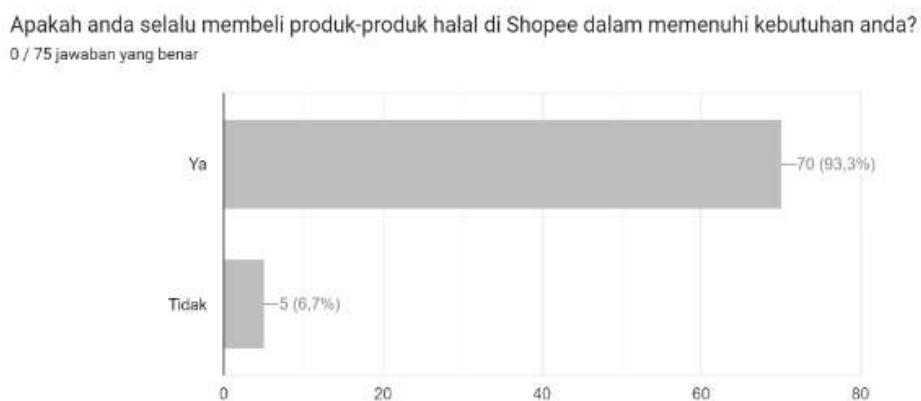
Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui bahwa dari 75 responden 71 responden (94,7%)

menjawab “Ya” mengetahui bahwa halal adalah salah satu bagian penting untuk membeli produk-produk yang dijual di Shopee. Dan 4 responden (5,3%) menjawab “Tidak” sebab belum begitu tahu mengenai kehalalan saat membeli produk. Dan dari penilaian mengetahui bahwa halal adalah salah satu bagian penting untuk membeli produk-produk yang di jual di Shopee. 75 responden memberikan nilai 1-10 paling banyak memberikan nilai 10 yaitu 39 orang.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pernyataan”yakin dalam membeli produk-produk yang dijual di Shopee sudah memiliki sertifikasi halal dari MUI/BPJH” dari 4 responden menyatakan bahwa ada 1 responden yang belum yakin bahwa produk yang dijual di Shopee memiliki sertifikasi halal dari MUI/BPJH. Sebab produk di Shopee tidak semuanya sudah bersertifikasi halal. Tetapi 3 lainnya menyatakan sudah yakin bahwa produk-produk yang dijual di Shopee sudah memiliki sertifikasi halal dari MUI/BPJH. Seperti Shopee Barokah di Shopee Barokah sudah terjamin semua produknya bersertifikasi halal dari MUI/BPJH. Sebab di Shopee Barokah menyediakan semua produk-produk yang halal.

Dari hasil kuesioner dan wawancara bahwa masyarakat Jepara mengetahui bahwa halal merupakan bagian penting dalam membeli suatu produk di Shopee. Berarti masyarakat Jepara paham tentang produk yang dikonsumsi itu memang harus halal. Dan tingkat keyakinan masyarakat Jepara saat membeli produk yang dijual di Shopee sudah memiliki sertifikasi halal dari MUI/BPJH. Dari 4 responden, 3 responden menyatakan sudah yakin bahwa produk-produk yang dijual di Shopee sudah memiliki sertifikasi halal dari MUI/BPJH.

Gambar 3 Pembelian Produk halal di Shopee dalam Memenuhi Kebutuhan



Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui bahwa dari 75 responden 70 responden (93,3%) menjawab “Ya” selalu membeli produk-produk halal di Shopee dalam memenuhi kebutuhan sebab konsumen muslim dituntut semakin selektif untuk memilih produk halal baik kebutuhan sandang, pangan maupun papan. Dan 5 responden (6,7%) menjawab “Tidak” karena produk halal yang ada di Shopee tidak semuanya memenuhi kebutuhan. Dan dari penilaian Shopee sebagai alternatif utama dalam memenuhi kebutuhan. 75 responden memberikan nilai 1-10 paling banyak memberikan nilai 10 yaitu 22 orang.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pernyataan”membeli produk yang halal karena bagian dari kewajiban agama”dari 4 responden menyatakan bahwa dalam islam memang dianjurkan untuk membeli produk yang halal. Maka dari itu wajib bagi orang islam saat membeli suatu produk dicek kehalalannya terlebih dahulu. Ada labeh halalnya dari MUI atau tidak.

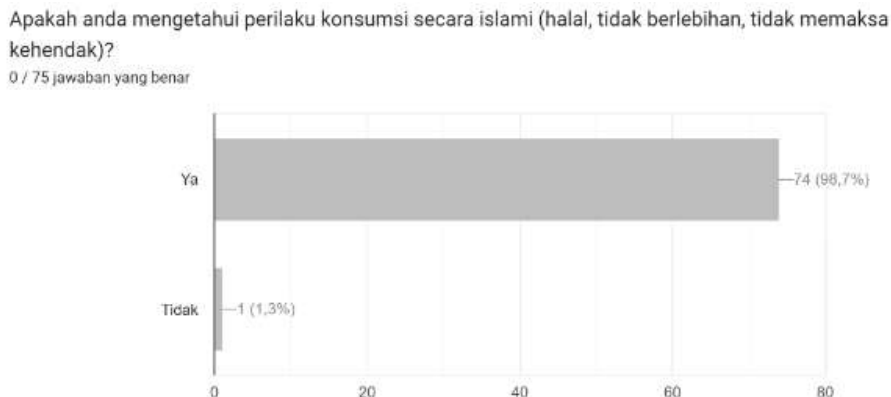
Dari hasil kuesioner dan wawancara bahwa sebagai konsumen muslim memang lebih selektif dalam membeli suatu produk yang halal untuk kebutuhan. Dan dalam agama islam memang diwajibkan membeli produk-produk yang halal yang tidak ada unsur keharamannya apalagi digunakan untuk kebutuhan sandang, pangan, papan harus memilih produk yang halal.

a. Mengkonsumsi Barang Atau Jasa Tidak Berlebih-lebihan

Berdasarkan diagram pada gambar 4, dapat diketahui bahwa dari 75 responden 74 responden (98,7%) menjawab “Ya” mengetahui perilaku konsumsi secara islami bahwa mengonsumsi tidak boleh berlebihan dan harus memperhatikan kehalalannya. Dan 1 responden

(1,3%) menjawab “ Tidak” belum mengetahui perilaku konsumsi secara islami. Dan dari penilaian perilaku konsumsi secara islami (halal, tidak berlebihan, tidak memaksa kehendak). 75 responden memberikan nilai 1-10 paling banyak memberikan nilai 10 yaitu 35 orang.

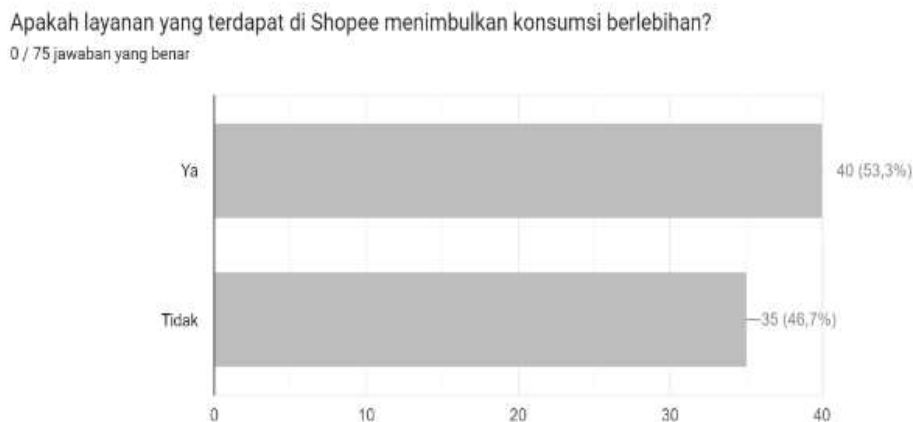
Gambar 4 Perilaku Konsumsi



Berdasarkan hasil wawancara mengenai pernyataan”membeli produk di Shopee berdasarkan keinginan bukan kebutuhan” dari 4 responden menyatakan bahwa saat membeli produk di Shopee sesuai dengan yang dibutuhkan tidak apa yang diinginkan. Mereka membeli sesuai kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan saja yang tidak akan menimbulkan sifat yang boros. Jadi mereka paham bahwa yang berlebih-lebihan itu tidak baik. Dan dalam islam juga tidak boleh mengkonsumsi sesuatu dengan yang berlebih-lebihan.

Dari hasil kuesioner dan wawancara bahwa masyarakat Jepara mengetahui perilaku konsumsi secara islami (halal, tidak berlebihan, tidak memaksa kehendak) dan membeli suatu produk di Shopee sesuai dengan apa yang dibutuhkan tidak berelebihan-lebihan yang akan menimbulkan sifat yang boros. Dan dalam islam memang sudah dijelaskan bahwa mengkonsumsi secara berlebihan tidak akan mendatangkan kebaikan dan berlebih-lebihan sifat yang tidak disukai oleh Allah SWT.

Gambar 5 Layanan yang Menimbulkan Konsumsi Berlebihan



Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui bahwa dari 75 responden 40 responden (53,3%) menjawab “Ya” layanan dalam Shopee menimbulkan konsumsi berlebihan karena membeli barang yang berulang meskipun masih punya barang yang masih bagus, membeli barang yang tidak perlu sebab kemudahan Shopee. Dan 35 responden (46,7%) menjawab “Tidak” karena layanan yang ada di Shopee disediakan sesuai dengan fitur-fitur yang ada di Shopee, yang menimbulkan konsumsi berlebihan itu orangnya yang tidak bisa mengontrol diri dalam pembelian. Dan dari penilaian layanan Shopee dapat menimbulkan konsumsi yang berlebihan. 75 responden memberikan nilai 1-10 paling banyak memberikan nilai 8 yaitu 17 orang.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pernyataan “membeli produk di Shopee selalu melebihi dari tabungan” dari 4 responden menyatakan bahwa dalam membeli produk di Shopee tidak berlebihan dan boros selalu menyisihkan tabungannya untuk dipergunakan dimasa depan.

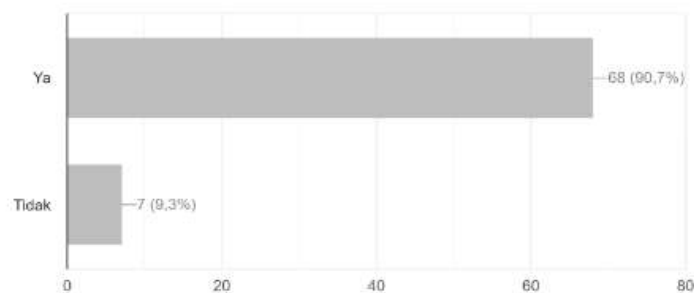
Membeli produk sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan menabung itu lebih baik dari pada dipergunakan untuk mengkonsumsi barang yang yang tidak perlu yang menimbulkan sifat boros.

Dari hasil kuesioner dan wawancara bahwa layanan Shopee menimbulkan konsumsi berlebihan sebab selalu ingin membeli barang padahal barang yang dipunya masih bagus, masih bisa dipakai dan membeli yang tidak perlu sebab kemudahan dalam aplikasi Shopee. Aplikasi Shopee sangat memberi kemudahan sebab itu para konsumen senang membelinya, dengan tinggal mencheck out suatu barang lewat smartphone barangnya akan diantarkan sampai rumah oleh kurir tidak perlu susah-susah keluar rumah. Tetapi juga perlu mengontrol diri agar tidak berlebih-lebihan dalam membeli suatu barang agar tidak menimbulkan sifat yang boros.

b. Tidak Mengandung Riba

Gambar 6 Transaksi Halal

Apakah anda selalu memastikan setiap transaksi dilakukan dengan proses pembayaran yang halal
(contoh: tidak menggunakan kartu kredit)?
0 / 75 jawaban yang benar



Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui bahwa dari 75 responden 68 responden (90,7%) menjawab “Ya” selalu memastikan bahwa saat melakukan pembayaran di Shopee tidak mengandung riba. Dan 7 responden (9,3%) menjawab “Tidak” karena terkadang masih menggunakan kartu kredit saat melakukan pembayaran misalnya memakai SPaylater. Dan dari penilaian setiap transaksi dilakukan dengan proses pembayaran yang halal (contoh: tidak menggunakan kartu kredit). 75 responden memberikan nilai 1-10 paling banyak memberikan nilai 10 yaitu 25 orang.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pernyataan “membeli produk di Shopee tidak menggunakan kartu kredit” dari 4 responden menyatakan bahwa saat membeli produk di Shopee tidak menggunakan kartu kredit saat melakukan pembayaran. Mereka tahu bahwa kartu kredit mengandung unsur riba sebab ada bunganya saat melakukan cicilan pembayaran. Dan mereka juga tidak senang melakukan dengan menggunakan kartu kredit sebab akan menambah beban pikiran dengan cicilan.

Dari hasil kuesioner dan wawancara bahwa saat melakukan transaksi saat pembayaran lewat Shopee rata-rata responden memang tidak menggunakan kartu kredit saat melakukan transaksi di Shopee. Sebab kartu kredit mengandung unsur riba. Mereka mengetahui bahwa kartu kredit itu diharamkan sebab ada unsur riba. Dalam islam sudah dijelaskan bahwa riba tidak diperbolehkan dalam jual beli.

PEMBAHASAN

a. Barang Atau Jasa Yang Di Konsumsi Harus Halal

Terkait pernyataan tentang “memperhatikan label halal sebelum membeli” pada gambar 1 dan dari hasil wawancara mengenai pernyataan “membeli produk yang halal, baik dari segi dzat dan kandungannya” Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden selalu memperhatikan label halal pada suatu produk sebelum membelinya di Shopee dan membeli produk yang halal, baik dari segi dzat dan kandungannya. Kegiatan mengkonsumsi barang yang halal ialah sikap patuh kepada perintah Allah dengan memperoleh pahala. Pahala inilah yang dapat dirasakan sebagai keberkahan dari dikonsumsi barang dan jasa tersebut. Demikian pula sebaliknya, konsumen tidak akan mengkonsumsi barang dan jasa yang haram karena itu merupakan perbuatan

dosa yang akan mendatangkan siksa dari Allah.

Terkait pernyataan tentang “mengetahui kehalalan produk” pada gambar 2 dan dari hasil wawancara mengenai pernyataan “yakin dalam membeli produk-produk yang dijual di Shopee sudah memiliki sertifikasi halal dari MUI/BPJH”. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden sudah mengetahui bahwa halal adalah salah satu bagian penting untuk membeli produk-produk yang dijual di Shopee. Sebagai umat islam harus memperhatikan kehalalannya dalam membeli produk tidak boleh sampai sembarangan dalam membeli produk yang haram. Dan mengetahui kejelasan terlebih dahulu produknya sebelum dibeli dengan sertifikasi kehalalannya sudah BPOM atau melihat sudah berlabel halal atau belum dan memastikan sudah memiliki sertifikasi halal dari MUI/BPJH.

Terkait pernyataan tentang “pembelian produk halal di Shopee dalam memenuhi kebutuhan” pada gambar 3 dan dari hasil wawancara mengenai pernyataan “membeli produk yang halal karena bagian dari kewajiban agama”. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden membeli produk-produk halal di Shopee dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam agama islam memang diwajibkan untuk membeli produk yang halal dalam memenuhi kebutuhannya. Karena semua produk halal yang dibutuhkan tersedia di Shopee dan konsumen muslim dituntut semakin selektif untuk memilih produk halal baik kebutuhan sandang, pangan maupun papan.

b. Mengkonsumsi Barang Atau Jasa Tidak Berlebih-lebihan

Terkait pernyataan tentang “mengetahui perilaku konsumsi secara islami (halal, tidak berlebihan, tidak memaksa kehendak)” pada gambar 4 dan dari hasil wawancara mengenai pernyataan “membeli produk di Shopee berdasarkan keinginan bukan kebutuhan”. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden sepenuhnya memahami bahwa dalam mengkonsumsi tidak boleh berlebihan dan harus memperhatikan kehalalannya. Dan dalam membeli produk di Shopee sesuai dengan kebutuhan tidak sesuai dengan keinginan. Islam melarang mengkonsumsi secara berlebihan dapat menimbulkan sifat boros, sifat yang tidak akan mendatangkan kebaikan dan sifat yang tidak disukai oleh Allah SWT. Prinsip kesederhanaan dalam mengkonsumsi sesuai dengan kebutuhan dan tidak berlebih-lebihan. Melakukan konsumsi secara berlebih-lebihan agar tidak terjadi kemubadziran dan dapat dipergunakan untuk menabung dihari tua. Perilaku berlebihan sangat dilarang oleh Islam sebagaimana firman Allah dalam surah Al-A’raf ayat 31 ”Wahai anak cucu Adam! Pakailah pakaianmu yang bagus pada setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, tetapi jangan berlebihan. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan”.

Terkait pernyataan tentang “layanan yang terdapat di Shopee menimbulkan konsumsi berlebihan” pada gambar 5 dan dari hasil wawancara mengenai pernyataan “membeli produk di Shopee selalu melebihi dari tabungan”. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden dalam menggunakan layanan di Shopee menimbulkan konsumsi berlebihan dengan membeli barang yang berulang-ulang kali meskipun masih punya dan membeli barang yang tidak sangat diperlukan sebab kemudahannya dalam aplikasi Shopee itu. Dengan kemudahan aplikasi Shopee saat membeli produk di Shopee juga tidak boleh melebihi dari tabungan akan menimbulkan sifat boros sifat yang berlebih-lebihan yang tidak baik.

c. Tidak Mengandung Riba

Terkait pernyataan tentang “selalu memastikan setiap transaksi dilakukan dengan proses pembayaran yang halal (contoh:tidak menggunakan kartu kredit)” pada gambar 6 dan dari hasil wawancara mengenai pernyataan “membeli produk di Shopee tidak menggunakan kartu kredit” Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden memang selalu memastikan bahwa transaksi yang dipergunakan tidak menggunakan kartu kredit atau tidak mengandung unsur riba. Kartu kredit yang digunakan dalam pembayaran di Shopee memang ada unsur ribanya. Memang menggunakan kartu kredit lebih meringankan ketika belum punya uang atau kurang saat membeli suatu produk di Shopee. Tetapi kartu kredit itu mengandung riba dan dalam islam tidak diperkenankan membeli tanpa ada unsur riba. Lebih baik menunda untuk membeli suatu produk kalau memang tidak sangat dibutuhkan daripada menggunakan kartu kredit. Riba merupakan tambahan pembayaran dalam utang piutang atau jual beli. Sebab Allah SWT sudah jelas menyatakan bahwa telah mengharamkan riba saat melakukan jual beli. Dan tidak diragukan lagi, bahwa riba perbuatan hukum yang dilarang secara tegas dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 275 Allah menegaskan bahwa ”Allah

menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”

d. Kepuasan Konsumsi Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam perspektif ekonomi islam, pemanfaatan dalam islam yaitu selalu fokus pada masalah ekonomi. Dalam masalah keuangan Islam adalah ilmu yang mengkaji masalah ekonomi pribadi yang didasarkan kualitas Islam yang konsisten dengan masalah pemanfaatan dalam studi Islam. Dalam Islam, pemanfaatan tidak lepas dari peran iman. Peran iman menjadi tolok ukur penting, karena memberikan perspektif Islam yang seringkali berdampak pada fitrah manusia, yaitu perilaku, gaya hidup, selera, persepsi individu, aset dan alam. Keyakinan sangat mempengaruhi gagasan jumlah, dan sifat penggunaannya baik dalam jenis material maupun realisasi dunia lain. Dalam hal ini, dapat menjelaskan jenis-jenis halal dan haram, larangan israf, larangan pemborosan dan kemunafikan, eksploitasi sosial dan sudut pandang Islam lainnya (Thohir et al., 2021).

Perilaku konsumsi bersifat materialistis, berlebihan dan boros dalam islam itu dilarang karena telah dijelaskan didalam Al-Qur'an bahwa menghambur-hamburkan harta secara boros dan bersikap sombong (tabzir). Perilaku tabzir diartikan membelanjakan harta untuk sesuatu yang tidak benar. Islam juga mengajarkan norma dan batasan dalam konsumsi. Seorang muslim sebagai konsumen merencanakan alokasi kekayaannya tidak hanya konsumsi tetapi juga untuk sarana distribusi kekayaan seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf. Kepemilikan harta seorang muslim sejatinya merupakan hak milik atas orang lain yang membutuhkan. Sebab wajib untuk mengeluarkan sebagian harta tersebut dialokasikan kepada yang berhak menerima.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tentang tingkat kepuasan konsumsi pengguna Shopee, diketahui bahwa semua responden pernah terlibat dalam e-commerce Shopee. Pengguna Shopee dalam membeli produk-produk di Shopee dengan memperhatikan kehalalan produknya, mengkonsumsi barang dengan tidak berlebih-lebihan dan tidak mengandung riba. Shopee juga memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen agar mampu menjadikan pengguna Shopee merasa puas pada produk dan layanan yang diberikan Shopee. Dalam perspektif ekonomi Islam, pemanfaatan dalam islam tidak lepas dari peran iman pada fitrah manusia, yaitu perilaku, gaya hidup, selera, persepsi individu, aset dan alam. Perilaku konsumsi dalam islam dilarang bersifat materialistis, berlebihan dan boros sebab Allah tidak menyukai orang yang suka menghambur-hamburkan harta dan lebih baik berbelanja sesuai dengan porsinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhawiyah, K. R., & Syahrani. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Tabalog. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 1683–1694.
- Anthony, L., & Sama, H. (2021). Studi Kualitatif Mengenai Faktor Penerimaan Aplikasi E-Commerce Shopee Dan Fintech Shopeepay Bagi Masyarakat Senior. *Journal Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Science*, 1(1), 678–686.
- Butarbutar, N., Silalahi, M., Julyanthry, & Sudirman, A. (2020). Kepuasan pengguna Market Place Shopee yang ditinjau dari aspek Word of Mouth dan pengalaman konsumen. *Al Tijarah*, 6(3), 135–146. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5681>
- Dr. Faried Wijaya M., M. (1990). *Ekonomikamikro*. BPFE-Yogyakarta.
- Faturahman, N. A. (2021). Perilaku Konsumsi Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Karyawan Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Bandung Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 08(01), 148–168.
- Ginee. (2022). *5 Top Marketplace Indonesia Q1 2022 Sumber Peluang Bisnis*.
- Hant, M. I. P., & Hendry. (2022). *Data Mining Technique Using Naïve Bayes Algorithm To Predict Shopee Consumer Satisfaction Among Millennial Generation*. 3(4), 829–838.

- Hasan, A. (2013). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan* (Edisi 1). CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Indriyani, F., & Helling, L. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(1), 56–68. <https://doi.org/10.32477/jrm.v5i1.285>
- Kartika, M., & Ganarsih, R. L. (2019). Analisis E-Wom, Online Shopping Experience dan Trust Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XI(2), 289–307.
- Liling, A. (2019). Konsep Utility Dalam Prilaku Konsumsi Muslim. *Jurnal Balanca*, 1(1). <https://doi.org/10.35905/balanca.v1i1.1040>
- Mufidah, J. E., Hidayat, A. R., & Hidayat, Y. R. (2019). Tinjauan Teori Konsumsi Menurut Al Ghazali Terhadap Pola Konsumsi Mahasiswa. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 420–427.
- Munawar, A. Al, & Fuadaturrahmah. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Media E-Learning Di Era Pandemi Covid 19. *Journal of Chemistry, Education, and Science*, 5(1), 1–5. <https://doi.org/10.30743/cheds.v5i1.3885>
- Prihatsanti, U., Suryanto, S., & Hendriani, W. (2018). Menggunakan Studi Kasus sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi. *Buletin Psikologi*, 26(2), 126–136. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.38895>
- Riandy, M. D., Erida, E., & Nifita, A. T. (2021). Analisis Kepuasan Dari Perspektif Tingkat Kepentingan Layanan Jamaah Ibadah Umrah PT. Attin Tour Travel Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(3), 163–176.
- Rohim, A. N., & Priyatno, P. D. (2021). Pola Konsumsi dalam Implementasi Gaya Hidup Halal. *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 4(2), 26–35. <https://doi.org/10.31949/maro.v4i2.1302>
- Rohmatiana, W., & Sadiqin, A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Kara Project. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial*, 2(1), 62–67.
- Sari, N. R., Awaliah, V., Agnyoto, P., & Meiyanti, F. (2021). Analysis of Technology Utilization and Innovation of Consumer Satisfaction in Pandemic Covid-19. *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)*, 1(02), 51–68.
- Sitepu, N. I. (2017). Perilaku Konsumsi Islam Di Indonesia. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 2(1), 91–106. <https://doi.org/10.24815/jped.v2i1.6650>
- Solechan, A., & Kusumo, H. (2022). Strategi e-CRM Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen : Sebuah Literatur Review. *Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi (DINAMIKA)*, 2(1), 64–74.
- Sriwahyuni, T., Junarti, & Ningrum, I. K. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Shopee. *Pendidikan Edutama*, 1–8.
- Sudirman, A., Sherly, Butarbutar, M., Nababan, T. S., & Puspitasari, D. (2020). Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 63–73.
- Sugianto, E. (2020). Distribusi Ekonomi Islam Dalam Perspektif Pendidikan Qs. Al-Isra' Ayat 29-30. *Tawshiyah*, 15(1), 72–84.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Alfabeta.
- Syafiq, A. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam. *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5(1), 96–113. <https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54>
- Thohir, M., Sari, A. I., & Aini, E. N. (2021). *Konsumerisme dan E-commerce: Perilaku Konsumen Online Saat Pandemi dalam Tinjauan Pendidikan Ekonomi Islam*. XII(II), 121–136.

- Tripalupi, R. I. (2021). Konsumsi Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Ekonomi Mikro Islam. *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah*, iii(1), 29–48.
- Wahyuni, S. (2013). Teori Konsumsi Dan Produksi Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Akuntabel*, 10(1), 74–79.
- Wati, D. E., Madnasir, & Hilal, S. (2022). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Perilaku Belanja Online Pada Ibu-Ibu Pegawai Honorer Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Tanggamus Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03).
- Zakia, A., Adisti, A. A., & Asmarani, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelas Sosial, Gaya Hidup, Daya Beli Dan Tingkat Konsumsi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(5), 449–457.