

**IMPLEMENTASI AKAD KHIYAR MAJLIS  
MENGUNAKAN QRIS DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DI CEUCEU COFFEE  
CIREBON**

**Sri Intan Wulandari**

Institut Agama Islam IAI Bunga Bangsa Cirebon, Indonesia

Email: intanwulandari@gmail.com

<b>INFO ARTIKEL</b>	<b>ABSTRAK</b>
<p>Diterima : 05 September 2020 Diterima dalam bentuk revisi : 07 November 2020 Diajukan : 15 Desember 2020</p> <hr/> <p><b>Kata kunci:</b> khiyar; qris; loyalitas.</p>	<p>Penelitian ini membahas implementasi akad khiyar majlis menggunakan QRIS dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Ceuceu Coffee Cirebon. Kajiannya dilatar belakangi oleh banyaknya perusahaan yang belum menerapkan akad khiyar majlis dan pembayaran menggunakan QRIS dalam bisnisnya. Padahal dengan menerapkan akad khiyar majlis menggunakan sistem pembayaran QRIS ini selain mendapatkan keuntungan kemudahan dalam bertransaksi melainkan mendapatkan Ridha Allah SWT dan nama perusahaan pun akan terlihat baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Akad Khiyar Majlis menggunakan QRIS dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Ceuceu Coffee Cirebon dan apakah dengan khiyar majlis menggunakan QRIS dapat meningkatkan loyalitas di Ceuceu Coffee Cirebon. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif analitis. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dari data yang diperoleh dengan menggunakan observasi dan wawancara langsung dari sumbernya ialah pada 5 informan antara lain: Pemilik Toko, Karyawan, dan 3 Pelanggan Ceuceu Coffee Cirebon. Teknik Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, ialah: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa Ceuceu Coffee Cirebon sudah menguasai konsep khiyar majlis dan menerapkannya sesuai dengan syariat Islam dengan menggunakan sistem pembayaran digital scan barcode QRIS dengan tujuan untuk mempermudah bagi pembeli dengan kemudahan. Hal ini dianggap dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Dilihat dari hasil omset mingguan industri yang terus bertambah dan ramai didatangi para pelanggan terutama dihari libur (weekend).</p>

**Abstract:**

*This study discusses the implementation of the khiyar majlis contract using QRIS in increasing customer loyalty at Ceuceu Coffee Cirebon. His study is motivated by the number of companies that have not implemented the khiyar majlis contract and payments using QRIS in their business. Even though by implementing the khiyar majlis contract using the QRIS payment system, besides getting the benefit of ease of transactions, but getting Ridha Allah SWT and the company name will look good. This study aims to determine how the implementation of the Khiyar Majlis Akad using QRIS in increasing customer loyalty at Ceuceu Coffee Cirebon and whether by using QRIS khiyar majlis can increase loyalty at Ceuceu Coffee Cirebon. The research method used a qualitative approach with a descriptive analytical design. Sources of data used are primary data sources from data obtained by using observations and interviews with informants in this study, namely: shop owners, employees, and 3 customers of Ceuceu Coffee Cirebon. Data processing and analysis techniques are carried out in three stages, namely: data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study prove that Ceuceu Coffee Cirebon has mastered the concept of khiyar majlis and has implemented it in accordance with Islamic law by using a QRIS barcode scanning digital payment system with the aim of making it easier for buyers with ease. This is considered to increase customer loyalty. Judging from the results of the industry's weekly turnover which continues to grow and is crowded with customers, especially on holidays (weekends).*

**Keywords:**

*khiyar, qris, loyalty*

**Corresponden author: Sri Intan Wulandari**

Email: [intanwulandari@gmail.com](mailto:intanwulandari@gmail.com)

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi



---

**Pendahuluan**

Seiring berjalannya waktu, teknologi dan sistem informasi juga semakin berkembang di masyarakat, yang memudahkan manusia dalam mewujudkan kehidupannya sehari-hari. Perkembangan teknologi dan informasi tidak hanya dimanfaatkan untuk kebutuhan pendidikan, tetapi juga untuk pengembangan teknologi informasi dalam bidang ekonomi.

Kegiatan ekonomi pada saat ini menggunakan kemajuan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat, seperti transaksi pembelian dan penjualan online,

transfer seluler, atau pembayaran melalui kartu kredit atau debit yang diterbitkan oleh bank untuk membeli dan membayar tagihan.

Kemajuan teknologi informasi, serta kemajuan sistem digital untuk layanan keuangan dan alat transaksi pembayaran, perkembangan sistem pembayaran terus berinovasi setiap tahunnya. Inovasi sistem pembayaran yang semula berupa sistem manual/ konvensional harus membawa mata uang fisik dan ikut antrian di loket pembayaran bank, kemudian berinovasi menjadi sistem pembayaran dengan instrumen non tunai memakai APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) seperti kartu ATM/Debet dan kartu kredit, inovasi baru ini telah dilakukan adalah penggunaan digitalisasi sistem pembayaran dengan model uang elektronik (e-electronic) (Manik, 2019).

Uang elektronik pada hakikatnya adalah mata uang non tunai yang nilainya berasal dari nilai uang yang pertama kali disimpan di penerbitnya kemudian disimpan secara elektronik di media elektronik berupa server atau kartu chip. Mata uang tersebut digunakan sebagai alat non pembayaran chas ke penerbit. Pedagang yang tidak terkait dengan penerbit uang elektronik (Usman, 2017).

Transaksi elektronik adalah bagian dari e-commerce (transaksi yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik). Pada Pasal 1 angka 1 UU ITE mendefinisikan transaksi elektronik sebagai, “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, dan/atau media elektronik lainnya.” Perbuatan hukum adalah perbuatan subjek hukum yang ditunjukkan untuk menimbulkan akibat hukum yang sengaja dikehendaki oleh subjek hukum, yaitu hak dan kewajiban yang melekat pada para pihak yang melakukan perbuatan hukum tersebut, dalam hal ini adalah pihak konsumen dan pihak pelaku usaha (Priowirjanto, 2014).

Di Indonesia sendiri terdapat beberapa aplikasi dompet digital yang populer di kalangan masyarakat, seperti OVO, GoPay, Dana, Doku dan LinkAja. Keuntungan menggunakan dompet digital untuk pembayaran adalah kepraktisan, kemudahan dan keamanan. Mekanisme pembayaran hanya perlu melakukan beberapa langkah sederhana untuk menyelesaikannya, hingga transaksi dinyatakan berhasil, dan bukti transaksi akan otomatis terkirim ke riwayat transaksi konsumen (Saputri & Eriana, 2020).

Metode pembayaran digital ini, penjual atau merchant cukup memberikan Quick Response (QR) Code atau kode QR sedangkan konsumen hanya perlu memindai / mendownload kode QR. Selama dana yang tersedia di aplikasi dompet digital konsumen mencukupi dan koneksi jaringan internet harus mencukupi, maka transaksi pembayaran akan mudah dilakukan.

Dengan adanya beberapa macam aplikasi dompet digital, menyebabkan penjual perlu menyediakan beberapa layanan kode QR sebanyak jumlah aplikasi dompet digital yang tersedia untuk dapat dipindai oleh masing-masing aplikasi tersebut. Sedangkan, dengan adanya berbagai macam dompet digital, yang disediakan oleh penjual menyebabkan konsumen memiliki kerepotan sendiri untuk melakukan pemindahan kode QR, karena syarat dan ketentuan masing-masing kode QR yang berbeda-beda.

Bank Indonesia memetakan fenomena tersebut ke dalam regulasi Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), sehingga diperlukan suatu sistem yang dapat mengintegrasikan berbagai alat dan saluran pembayaran di seluruh nusantara. Untuk mendukung terciptanya sistem terintegrasi ini, Bank Indonesia telah menetapkan standar kode QR untuk pembayaran guna memfasilitasi transaksi pembayaran digital di Indonesia, dan kode QR Standar untuk pembayaran guna memudahkan transaksi pembayaran digital di Indonesia ini disebut QRIS (Quick Response Indonesia Standard).

Sebagai regulator sistem pembayaran Indonesia, Bank Indonesia telah meluncurkan payment channel berbasis shared delivery channel pada Agustus 2019 untuk alat pembayaran berbasis server yaitu Quick Response Indonesia Standar (QRIS). Saluran pembayaran ini digunakan untuk menstandarisasi semua pembayaran non tunai menggunakan QR code (Sihaloho et al., 2020).

Menurut (Sihaloho et al., 2020), Quick Response Indonesia Standard (QRIS) adalah sistem pembayaran berbasis shared delivery channel, yang digunakan untuk menstandarkan transaksi pembayaran menggunakan QR Code. Sistem tersebut diprakarsai oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Standar internasional EMV Co (European MasterCard Visa) digunakan sebagai standar dasar penyusunan QRIS. Standar tersebut digunakan untuk mendukung interkoneksi dan interoperabilitas antar provider, tools, dan negara, sehingga dapat bersifat open source (Sihaloho et al., 2020).

Pedoman tersebut tertuang dalam "Pedoman Anggota Pengurus" (PADG) Nomor 21/18 / PADG / 2019 tentang Penerapan "Standar Pembayaran Nasional Kode Respon Cepat". QRIS adalah pembayaran kode QR standar. Berdasarkan aturan ini, pembeli / konsumen dapat melakukan pembayaran ke merchant melalui bank atau penyedia layanan sistem pembayaran (PJSP) yang terdaftar di QRIS Bank Indonesia (BI). Penerbitan regulasi ini bertujuan agar penyelenggaraan layanan pembayaran dengan menggunakan QRIS di Indonesia berjalan dengan baik. Dengan ketentuan ini, saya berharap pedagang tertentu tidak lagi memiliki monopoli atau eksklusivitas layanan platform pembayaran (Lestari, 2020).

Menurut penjelasan dalam buku "Fathul mu'in" oleh Syekh Zainuddin bin Abdul Aziz: Menurut bahasanya, jual beli adalah menukar sesuatu dengan hal lain. Pada saat yang sama, menurut Syara, harta benda dipertukarkan dengan muka tertentu (Siswadi, 2013).

Menurut Fuqaha, Khiyar pada dasarnya memberikan suara pada pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak atau membatalkan hak suara atas transaksi yang telah terjadi. Karena hak khiyar ini menjadi peluang bagi para pihak untuk membuat pilihan yang lebih baik. Hal ini tentunya berdasarkan pendapat para ulama fiqih yang meyakini bahwa Khiyar merupakan cara yang baik bagi kedua belah pihak untuk terus melaksanakan akad atau membatalkan akad (Az-Zuhaili, 2011).

Islam mengakui semua aktivitas ekonomi manusia yang legal, yaitu aktivitas yang sesuai dengan hukum Islam. Oleh karena itu, Islam telah menetapkan aturan

tentang kegiatan perdagangan, termasuk penggunaan akad khiyar majlis. Firman Allah dalam Q.S Al-maidah ayat 1, isinya adalah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُم بَيْعُوتُ الْأَنْفُسِ بِالْأَمْوَالِ هَذَا بَيْعُكُمْ  
هُجُلِي الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِئِيَّ اللَّيْلِ بَيْعُكُمْ هَذَا بَيْعُكُمْ غَيْرَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah memerintahkan pelaksanaan akad, perintah menunjukkan kewajiban, karena perintah tidak dapat membawa apa pun selain kewajiban, dan tidak ada tanda dapat menyimpang darinya, dan ini tidak dapat diartikan sebagai kinerja. adanya kontrak setelah pemisahan atau adanya khiyar bersama, yang menunjukkan bahwa kontrak tersebut dipenuhi secara mutlak baik di dalam majlis atau sesudahnya dengan begitu ia menafikan adanya khiyar majlis (Eliska, 2017).

Mengenai asas jual beli, atas dasar kesepakatan bersama, syara memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam jual beli untuk memilih di antara dua kemungkinan yaitu membeli atau menjual atau membatalkan jual beli; membeli adalah disebut khiyar.

Menurut (Ghazaly, A. R., hsan, G., & Shidiq, 2010) menunjukkan bahwa al-khiyar dalam bahasa Arab berarti pilihan. Ulama Fikh mengemukakan pembahasan al-khiyar dalam hal-hal yang berkaitan dengan transaksi sektor sipil, khususnya transaksi ekonomi, sebagai salah satu hak kedua belah pihak atas transaksi (akad) ketika terdapat beberapa kendala dalam bertransaksi. Transaksi bermasalah. Firman Allah terdapat pada Q.S An-Nisa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَلَّا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُاطِلِ إِلَّا مِمَّا كَسَبْتُمْ  
تَكَسُّبًا طَيِّبًا وَتَزَوَّجْتُمْ حُرًّا طَيِّبًا وَكُنْتُمْ رَحِيمًا ۙ  
بَيْنَ رَحِيمًا ۙ ٩٢

Artinya : “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 diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.

Ayat ini dengan jelas melarang melahap harta benda orang lain atau harta milik sendiri dengan cara yang salah. Makan harta milik sendiri dengan cara yang tidak etis berarti menghabiskan kekayaan dengan cara yang tidak etis. Sementara itu, merampok harta milik orang lain dengan cara yang salah juga bisa diartikan sebagai situasi jual beli berdasarkan kebohongan.

Menurut hukum Islam, orang yang melakukan transaksi perdata menikmati hak khiyar, sehingga tidak dirugikan dalam bertransaksi, sehingga sedapat mungkin dapat merealisasikan keuntungan bertransaksi. Dengan kata lain, Syara memegang khiyar agar kedua belah pihak bisa lebih mempertimbangkan manfaat dari masing-masing kontrak penjualan, agar tidak menyesal di kemudian hari dan tidak tertipu.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, QRIS sudah banyak digunakan dalam alat pembayaran transportasi umum, merchantmerchant di tempat pembelanjaan, minimarket, cafe dan masih banyak lagi. Saat ini segala aktivitas jual beli sangat dimudahkan dengan adanya QRIS karena dengan layanan sistem pembayaran yang berbasis shared delivery channel dengan ini segala transaksi pembayaran bisa dilakukan hanya dengan menggunakan QR Code.

Dalam hal ini loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam suatu perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Manfaat dari loyalitas pelanggan adalah berkurangnya pengaruh serangan dari para kompetitor dari perusahaan sejenis, tidak hanya kompetisi dalam hal produk namun juga kompetisi dalam hal persepsi.

Loyalitas merupakan suatu kondisi psikologis yang berkaitan dengan sikap produk, konsumen akan membentuk keyakinan, menentukan kesukaan dan ketidaksukaannya, dan memutuskan apakah akan membeli produk tersebut. Hasan (2014) mengemukakan dalam majalah "Putrid a Utomo" tahun 2017 bahwa loyalitas konsumen adalah perilaku yang berkaitan dengan merek produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek di masa mendatang. Seberapa besar kemungkinan konsumen ingin meningkatkan dampak positifnya gambar produk (Putri & Utomo, 2017).

Berdasarkan dari manfaat loyalitas pelanggan tersebut, maka suatu perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan para pelanggannya. Contohnya seperti pelayanan dari karyawan kepada pelanggan dengan ramah, tempat yang memadai, bersih dan nyaman.

Penelitian ini dilakukan di Ceuceu Coffee Cirebon yaitu sebuah usaha yang bergerak dibidang industri kuliner makanan dan minuman. Ceuceu Coffee Cirebon ini juga merupakan salah satu merchant yang menerapkan sistem pembayaran menggunakan QRIS dengan anggapan dan pertimbangan bahwa Ceuceu Coffee Cirebon selalu ramai pengunjung terutama kalangan millennial dan warga masyarakat Cirebon.

Kota Cirebon memiliki potensi tingkat menengah dalam menanggapi perkembangan zaman. Salah satunya adalah dengan menggunakan sistem pembayaran berbasis QRIS. Akan tetapi, kelebihan yang dimiliki oleh QRIS diduga masih belum optimal dikarenakan masyarakat masih terbiasa menggunakan uang tunai, belum meratanya informasi kepada masyarakat mengenai sistem pembayaran yang berbasis shared delivery channel dan belum optimal diterapkan di merchant- merchant yang ada di Kota Cirebon. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penggunaan QRIS (Quick Response Indonesia Standard) dalam bentuk skripsi dengan judul "Implementasi Akad Khiyar Majelis Menggunakan Qris Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Ceuceu Coffee Cirebon".

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk menunjukkan hasil implementasi akad *khiyar majlis* dengan menggunakan QRIS di Ceuceu Coffee Cirebon. 2) Untuk menemukan *khiyar majlis* yang menggunakan QRIS dapat meningkatkan loyalitas pelanggan di

Ceuceu *Coffee* Cirebon. 3) Untuk mengetahui kendala dalam implementasi penggunaan QRIS di Ceuceu Coffee Cirebon.

Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu dapat memberikan pengalaman dalam penerapan khiyar majlis yang sesuai dengan prinsip syariah dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dalam sebuah usaha. Selain itu penelitian ini juga diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi. Manfaat penelitian ini bagi pembaca diharapkan dapat bermanfaat untuk memperluas wawasan dan pandangan pembaca terhadap implementasi akad khiyar majlis menggunakan QRIS terhadap peningkatan loyalitas pelanggan.

### **Metode Penelitian**

Peneliti memusatkan perhatiannya pada implementasi akad *khiyar majlis* menggunakan QRIS terhadap peningkatan loyalitas pelanggan ditinjau dari sumber-sumber data yang diperoleh, beberapa hal yang dilakukan dalam transaksinya mengedepankan prinsip syariah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, penelaahan dokumen. Pendekatan penelitian ini diambil karena beberapa pertimbangan dalam penelitian tersebut yang bersifat mencari dan menelaah sumber data yang diperoleh.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana dalam penelitian tersebut menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu (Creswell, 2010). Penelitian ini dilaksanakan di Ceuceu *Coffee* Cirebon secara terintegrasi, yang beralamat di Belakang ATM BTN Drive Through, Jl. Tuparev Area Mukti Park No.36, Sutawinangun Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat 45153.

Menurut Strauss dan Corbin, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Menurut (Nawawi Uha, 2012) Penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian lain. Untuk mengetahui perbedaan tersebut ada beberapa ciri penelitian kualitatif, yaitu:

1. Data yang dikumpulkan dalam kondisi yang asli atau alamiah (*natural setting*).
2. Peneliti sebagai alat penelitian, artinya peneliti sebagai alat utama pengumpulan data yaitu dengan metode pengumpulan data berdasarkan metode pengumpulan data berdasarkan pengamatan dan wawancara.
3. Dalam penelitian kualitatif diusahakan pengumpulan data secara deskriptif yang kemudian ditulis dalam laporan. Data yang diperoleh dari penelitian ini berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.
4. Penelitian kualitatif lebih mementingkan proses daripada hasil, artinya dalam pengumpulan data sering memperhatikan hasil dan akibat dari berbagai variabel yang saling mempengaruhi.

5. Mengadakan analisis sejak awal penelitian. Data yang diperoleh langsung dianalisa, dilanjutkan dengan pencarian data lagi dan dianalisis, demikian seterusnya sampai dianggap mencapai hasil yang memadai.

## Hasil dan Pembahasan

### Profil Ceuceu Coffee Cirebon

Ceuceu Coffee Cirebon merupakan cafe yang didirikan oleh sepasang suami istri yaitu Ibu Ela Nurlela dan Bapak Tri . Didirikan pada tahun 2017 tepatnya 15 November 2017. Awal berdirinya berlokasikan di Kesambi dalem dengan konsep warung kopi sederhana, lalu berjalan 2 tahun Ceuceu Coffee pindah lokasi di Jalan Tuparev Area Mukti Park No.36, Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat 45153 dengan konsep baru yang bernuansakan *classic vintage*.

Catatan sejarah awal berdirinya Ceuceu coffee Cirebon hanya mempunyai 1 karyawan saja. Pemilik Ceuceu coffee ikut andil dalam pelayanan dan segi manajemen Café tersebut. Hingga akhirnya sekarang jumlah karyawannya ada 6 orang 1 perempuan dan 5 laki-laki.

**Tabel 1. Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	5
Perempuan	1
Total	6

Sumber: hasil wawancara dengan Bapak Tri *Owner Cafe*, 13 Maret 2021.

Hal lain yang menarik dari Ceuceu Coffee adalah Cafe yang awal didirikannya tidak bertujuan *profit oriented*. Melainkan mengedukasi para masyarakat untuk menikmati kopi yang baik dan enak. Hal ini diterapkan dengan menerima kegiatan *open bar* dari para penikmat kopi di Kota Cirebon untuk mengikuti kegiatan pelatihan barista di Ceuceu Coffee.

Ceuceu coffe ini berawal hanya menyediakan dua jenis kopi saja hingga akhirnya kini memiliki dua belas jenis kopi yang ditawarkan. Biji kopi yang didapatkan langsung dari para petani kopi se-Nusantara yang tergabung dalam sebuah komunitas yang di ikuti oleh Bapak Tri. Ceuceu coffe juga merosting atau mensangrai kopina sendiri. Dengan maksud untuk mendapatkan hasil atau kualitas yang terbaik.

Sekarang ini Ceuceu Coffee Cirebon menyediakan berbagai macam minuman baik dari coffee ataupun non coffee dengan berbagai varian rasa. Disini juga para pelanggan akan dimanjakan dengan suasana café yang minimalis perpaduan antara rotan dan kayu.



## Implementasi Akad Khiyar Majelis Menggunakan Qris dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Ceuceu Coffee Cirebon

Antusias yang cukup baik dari para kaum millennial dan para pegawai yang pulang kantor ingin santai dengan menikmati coffee membuat Ceuceu coffee mampu menghabiskan minimal 200 gelas setiap harinya.



**Gambar 1. Ceuceu Coffee Cirebon**

Jl. Tuparev Area Mukti Park No.36, Sutawinangun Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat 45153.

### **2. Visi dan Misi Ceuceu Coffee Cirebon**

#### **a. Visi**

Mampu bertahan dibidang kopi dan menjadikan tempat edukasi dalam menikmati kopi yang diolah dengan baik.

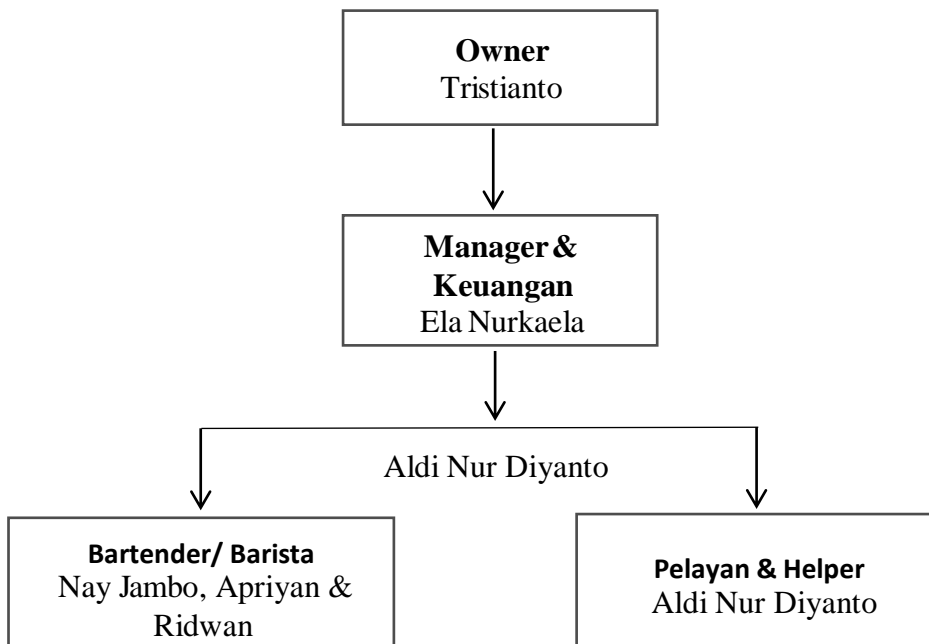
#### **b. Misi**

- 1) Mempererat silaturahmi sesama teman pencinta kopi.
- 2) Mengadakan kegiatan *open bar*.
- 3) Mengedukasi para petani kopi dari hulu ke hilir.

### **3. Struktur Organisasi Ceuceu Coffee Cirebon**

Struktur organisasi adalah suatu susunan diagram yang menggambarkan rantai perintah, hubungan pekerjaan, tanggung jawab, rentang kendali dan pimpinan organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja dan tugas pekerjaan yang dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang mengidentifikasi jabatan pekerjaan yang harus di pertanggungjawabkan oleh masing-masing karyawan. Berikut struktur organisasi Ceuceu Coffee Cirebon :

**Tabel 2. Struktur Organisasi Ceuceu Coffee**



**Deskripsi Tugas organisasi:**

Deskripsi tugas adalah fungsi-fungsi, bagian-bagian ataupun posisi yang menunjukkan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda dalam suatu struktur organisasi. Berdasarkan struktur organisasi diatas, maka akan dijelaskan tugas-tugas pokok dari masing-masing bagian yang terdapat dalam Ceuceu Coffee Cirebon yaitu sebagai berikut:

1. *Owner*
  - a. Menjalankan bisnis perusahaan.
  - b. Memimpin seluruh pegawai dalam menjalankan bisnis perusahaan.
  - c. Menetapkan kebijakan-kebijakan perusahaan.
  - d. Menetapkan dan merumuskan strategi bisnis perusahaan.
  - e. Memilih staff-staff yang membantu di bawahnya, biasanya level *General Manager, senior manager* bahkan *manager*.
  - f. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.
  - g. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham.
  - h. Meningkatkan *performance* perusahaan.
  
2. *Manager dan Keuangan*
  - a. Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi pegawainya.
  - b. Mengelola operasional harian perusahaan.
  - c. Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan.

- d. Mengelola anggaran keuangan perusahaan (Menyusun, menyiapkan dan menafsirkan laporan anggaran dan laporan keuangan).
- e. Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan.
- f. Merencanakan dan mengeksekusi rencana strategis perusahaan jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan perusahaan.

### 3. *Bartender* / Barista

- a. Meracik dan menyediakan minuman untuk para *customer*.
- b. Melayani setiap tamu yang berkunjung ke cafe.
- c. Selalu menciptakan resep berbagai minuman yang baru dan mampu menghitung harga jual.
- d. Bertanggung jawab atas pengadaan kebutuhan bahan, peralatan dan garnish pada minuman yang akan disajikan.
- e. Berkreasi dan menciptakan daya Tarik kepada *customer* pada setiap minuman yang disajikan.

### 4. Pelayan dan *Helper*

- a. Mencatat, melayani dan mengantarkan pesanan *customer*.
- b. Membersihkan dan merpihkan gelas atau piring di meja *customer*.
- c. Menggantikan barista yang tidak bisa masuk jam kerja.

## B. Pembahasan

### 1. Penerapan Akad Khiyar Majelis menggunakan QRIS di

#### *Ceuceu Coffee Cirebon*

Jual beli (Bisnis) dimasyarakat merupakan kegiatan rutinitas yang dilakukan setiap waktu oleh semua manusia. Dalam kegiatannya jual beli itu bertujuan mencari keuntungan. Akan tetapi, dalam Islam dijelaskan bahwasannya jual beli adalah suatu kegiatan tolong menolong sesama manusia. Oleh karena itu didalam jual beli tidak hanya semata-mata mencari sebuah keuntungan tanpa memikirkan perlindungan terhadap pelanggan baik yang dilakukan secara langsung ataupun tidak. Dalam hal ini jual beli yang benar menurut hukum islam belum tentu semua orang muslim melaksanakannya bahkan ada pula yang tidak memahami sama sekali tentang ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pada hukum Islam dalam jual beli.

Salah satu perlindungan terhadap pelanggan yang telah disebutkan dalam syara" yaitu adanya hak khiyar antara penjual dan pembeli. Hak khiyar ini bertujuan supaya tidak adanya salah satu pihak yang merasa dirugikan. Dalam Islam hak khiyar di tetapkan untuk menjamin kerelaan dan timbal balik antara penjual dan pembeli yang melakukan transaksi.

Ulama hanafiyah berpendapat bahwa yang dimaksud dua orang yang akad pada jual-beli adalah orang yang melakukan tawar-menawar sebelum akad, untuk berakad atau tidak. Adapun maksud dari berpisah adalah berpisah dari segi ucapan dan bukan baadan. Dengan kata lain, bagi yang menyatakan *ijab*, ia boleh menarik

ucapannya sebelum dijawab *qabul*, sedangkan bagi yang lainnya (penerima) boleh memilih apakah ia akan menerimanya ditempat tersebut atau menolaknya (Syafe'i, 2001, p. 114).

Dalam hal ini akad khiyar yang digunakan yaitu akad *khiyar majlis* yang artinya adalah tempat yang dijadikan berlansungnya transaksi jual beli. Kedua belah pihak yang melakukan transaksi memiliki hak untuk melanjutkan atau membatalkan selama masih berada di tempat dan belah berpisah secara fisik.

Menindaklanjuti penelitian yang sedang dilakukan, peneliti menemukan beberapa temuan yang terdapat pada rumusan masalah. Berikut temuan yang terjadi di lapangan antara lain yaitu:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Trisianto selaku owner dari Ceuceu Coffee Cirebon, pada hari sabtu tanggal 13 Maret 2021 pukul 20.00 WIB menyatakan:

“Ceuceu Coffee Cirebon menerapkan sistem pelayanan yang sama seperti café pada umumnya. Dimana ketika pelanggan datang ke café langsung melakukan pemesanan di bagian depan, terkadang ada juga yang memilih untuk duduk terlebih dahulu hingga di datangi karyawan untuk ditanyakan mau memesan apa. Jika sudah ada menu yang ingin dipilih oleh pelanggan biasanya hanya memberikan kode saja dengan kata “yang biasa ya” lalu ada juga tipe pelanggan baru yang menanyakan terkait menu yang sudah dipasang dimeja pesanan tersebut, setelah dijelaskan dan pelanggan memesan, kemudian pelayan melakukan input data pesanan yang tersedia di sistem Ceuceu Coffee Cirebon. Sejauh ini pesanan yang kami hidangkan tidak pernah mengecewakan para pelanggan. Prinsip kami dalam usaha ini bukanlah hanya keuntungan tetapi kami ingin memberikan edukasi cara ngopi yang baik selain itu juga menyediakan tempat yang nyaman agar apa yang kami berikan mampu membuat para pengunjung datang kembali dan mengajak para teman-temannya untuk kembali menikmati kopi di Ceuceu Coffee Cirebon. Dalam pemberian hak khiyar di café kami mengutamakan kepuasan pelanggan dengan menyediakan semua olahan kopi yang kami sangria sendiri. Hingga akhirnya, dalam tahap pembayaran biasanya kami menawarkan ingin menggunakan pembayaran chas (uang tunai) atau chasless (tanpa uang tunai atau uang elektronik) yang tersedia barcode di meja pemesanan yaitu QRIS. Di era digitalisasi seperti saat ini tidak dipungkiri pelanggan tidak hanya mencari apa yang diinginkan namun harus adanya kecepatan dan efisiensi dalam pembayaran. Hal inilah yang membuat para pelanggan di Café kami menggunakan QRIS selain cepat dan efisien mereka juga mempercayai bahwa ini akan mengurangi penyebaran covid-19”.

Sedangkan menurut Mas Aldi Nur Diyanto selaku karyawan Ceuceu Coffee Cirebon, pada Sabtu, di Ceuceu Coffee Cirebon tanggal 13 Maret 2021 pukul 17.00 WIB mengatakan:

“Akad khiyar majlis di Ceuceu Coffee Cirebon itu melakukan seluruh pemesanan hingga pembayaran itu langsung di tempatnya. Kami juga menyajikan kopi dengan kopi berkualitas terbaik, pelayanan dengan penuh kehati-hatian namun tetap cepat

dan tanggap sesuai dengan aturan yang berlaku di Café ini. Hal ini kami lakukan agar para pelanggan yang datang ke Café ini tidak merasakan kecewa. Dalam transaksi pembayaran menggunakan *chassless* di Café sudahlah cukup baik hanya saja kendalanya yaitu masih banyak masyarakat yang ternyata belum mengetahui cara penggunaan QRIS. Yang Akhirnya harus kami jelaskan terlebih dahulu. Padahal bagi para pelanggan yang sudah mengetahuinya ini dianggap sangat memudahkan”.

Kemudian menurut Bapak Agus Sumarno merupakan Pegawai Dinas sekaligus pelanggan Ceuceu Coffee Cirebon yang diwawancarai pada hari Minggu, 14 Maret 2021 pukul 16.00 WIB menyatakan:

“Menurut saya pribadi Ceuceu Coffee Cirebon sama halnya seperti Café pada umumnya namun disini memunyai nilai plusnya yaitu suasananya tenang. Selama saya ngopi disini belum pernah mendapatkan pelayanan yang kurang baik ataupun kesalahan menu yang diantarkan jadi pelayanan disini sangatlah prima. Keunggulan lainnya, Café ini bersih dan free wifi”

Sedangkan menurut Irfan Mahasiswa UGJ Cirebon dan merupakan pelanggan Ceuceu Coffee Cirebon yang diwawancarai pada hari Minggu, 14 Maret 2021 pukul 18.00 WIB menyatakan: “Ketika saya datang ke Ceuceu Coffee saya tidak pernah melihat menu ataupun hanya sekedar nongkrong untuk ngobrol dengan barista. Tapi saya berlangganan di Ceuceu Coffee ini sejak dulu masih berlokasi di Kesambi dalem jadi karyawan dan kedekatan saya dengan pemiliknya sudah cukup baik. Dalam pemesanan menu saya juga hanya memberikan kode saja “Kopi yang Biasa” karyawan disini sudah sangat paham. Hal ini juga merupakan habit dalam implementasi akad *khiyar majlis* karena tidak sedikitpun unsur paksaan dan suka relanya antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi.”

Dan menurut Krisna salah satu pegawai PLN Cirebon dan merupakan pelanggan Ceuceu Coffee Cirebon yang diwawancarai pada Hari Minggu di Ceuceu Coffee Cirebon tanggal 14 Maret 2021 pukul 19.30 WIB menyatakan:

“Saya dan temen-temen kerja senang sekali nongkrong disini karena nyaman nuansanya dominan rotan dan kayu, *wifinya* lancar. Tapi mungkin akan lebih nyaman lagi jika seluruh kursi yang di sediakan ada senderannya karena bisa dilihat yang datang kesini dominan para pegawai, sore-sore gini ngopi ya ingin santai kalo tidak ada senderannya jadi kurang nikmat. Dalam proses pelayanan di Café ini sangatlah baik selama disini saya belum pernah mendapatkan menu yang tidak sesuai dengan yang saya pesan. Akan tetapi saya pernah terpaksa melakukan pembatalan transaksi dengan alasan istri saya telfon memberi kabar ada hal penting yang harus segera diselsaikan dengan kebijakannya Ceuceu Coffee tidak mempermasalahkan hal tersebut. Dengan begitu pemberian hak *khiyar majlis* Café ini sangatlah baik karena bisa meneruskan transaksi atau tidak selama masih berada di *majlis* atau tempat yang sama”.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian dengan beberapa informan yaitu owner karyawan dan pelanggan Ceuceu Coffee Cirebon dalam penerapan akad

*khiyar majlis* menggunakan QRIS menyimpulkan bahwa telah memahami dan menerapkan konsep *khiyar majlis* dalam aktivitas transaksi jual belinya sudah sesuai dengan syariat Islam. Karena dalam setiap transaksinya menghadirkan kedua belah pihak yang berkepentingan. Lalu, sistem transaksi dari mulai pemesanan hingga sampai pada pembayaran tidak ada unsur paksaan sedikitpun bahkan ketika terjadinya pembatalan pemesanan dengan alasan yang masuk akal atau logis selama masih dalam *majlis* yang sama pihak Ceuceu menerima dengan baik. Dalam hal ini kedua belah pihak tidak akan merasa dirugikan karena pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Café, dan Pihak Cafépun tidak akan kehilangan pelanggan yang loyal.

Kadang-kadang terjadi, salah satu yang berakad tergesa-gesa dalam ijab atau kabul. Setelah itu, tampak adanya kepentingan yang menuntut dibatalkannya pelaksanaan akad. Karena itu, syariat mencarikan jalan baginya untuk ia dapat memperoleh hak yang mungkin hilang dengan ketergesa-gesaan tadi. Bukhari dan Muslim meriwayatkan dari Hakim bin Hazam bahwa Rasulullah *saw* Bersabda yang artinya:

“Dua orang yang melakukan jual beli boleh melakukan *khiyar* selama belum berpisah. Jika keduanya bennar dan jelas maka keduanya diberkahi dalam jula beli mereka. Jika mereka menyembunyikan dan berdusta, maka akan dimusnahkanlah keberkahan jual beli mereka”. (Bukhari Muslim) (Ghazaly, A. R., hsan, G., & Shidiq, 2010)

Dalam penjelasan diatas dapat di artikan bahwasannya, tiaptiap pihak dari kedua belah pihak ini mempunyai hak antara melanjutkan dan membatalkan selama keduanya belum berpisah secara fisik. Sedangkan kaitan pengertian *berpisah* dinilai sesuai dengan situasi dan kondisi tempatnya.

Ketika dalam proses transaksi sudah selesai, pihak perusahaan membuatkan produk yang dipesan oleh pelanggan. Dalam penyajiannya terdapat kesalahan, bukan tidak mungkin terdapat aib (cacat) pada objek yang diperjualbelikan oleh pihak perusahaan sehingga terjadi pembatalan oleh pelanggan Café.

Menurut Fuqaha, *Khiyar* pada dasarnya memberikan suara pada pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak atau membatalkan hak suara atas transaksi yang telah terjadi. Karena hak *khiyar* ini menjadi peluang bagi para pihak untuk membuat pilihan yang lebih baik. Hal ini tentunya berdasarkan pendapat para ulama fiqih yang meyakini bahwa *Khiyar* merupakan cara yang baik bagi kedua belah pihak untuk terus menekuni akad atau membatalkan akad (Az-Zuhaili, 2011).

Hak *khiyar* ditetapkan syariat Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-baiknya. Tujuan diadakannya *khiyar* oleh syara” berfungsi agar kedua orang yang berjual beli dapat memikirkan kemaslahatan masing-masing lebih jauh, supaya tidak akan terjadi penyesalan di kemudian hari karena merasa tertipu. Hak *khiyar* itu ditetapkan dalam

Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik pihak-pihak yang melakukan jual beli.

## 2. Penggunaan QRIS dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Ceuceu Coffee Cirebon

Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009, menjelaskan bahwa uang elektronik pada dasarnya sama seperti uang karena memiliki fungsi sebagai alat pembayaran atas transaksi jual beli barang. Uang elektronik dipersamakan dengan uang karena pada saat pemegang menggunakannya sebagai alat pembayaran kepada pedagang, bagi pedagang nilai uang elektronik merupakan nilai yang berpindah dari media uang elektronik yang dimiliki oleh pemegang ke penampungan uang elektronik milik pedagang (Hardiky et al., 2021).

Uang elektronik pada hakikatnya adalah mata uang non tunai yang nilainya berasal dari nilai uang yang pertama kali disimpan di penerbitnya kemudian disimpan secara elektronik di media elektronik berupa server atau kartu chip. Mata uang tersebut digunakan sebagai alat non pembayaran chas ke penerbit. Pedagang yang tidak terkait dengan penerbit uang elektronik (Nawawi, 2020).

Dengan segala kemudahan dan kentungan yang ada pada sistem pembayaran non-tunai berbasis QRIS, diharapkan transaksi dapat dilakukan lebih cepat, mudah, dan aman.

Penerapan QRIS di Ceuceu Coffee Cirebon apakah mampu meningkatkan loyalitas pelanggan? Dalam hal ini untuk mengetahui lebih dalam penelitian ini melakukan wawancara pada 5 (lima) informan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Trisianto selaku *Owner* Ceuceu Coffee Cirebon yang diwawancarai pada Hari Sabtu tanggal 13 Maret 2021 pukul 20.15 WIB menyatakan:

“Tidak bisa dipungkiri perkembangan zaman sudah sangat canggih sekali, masyarakat sudah bukan hanya menginginkan apa yang ia inginkan saja. Akan tetapi, mereka juga ingin efektif dan efisien baik dalam pemesanan ataupun pembayaran. QRIS ini sudah biasa dilakukan untuk transaksi baik dalam mall, pelayanan kesehatan, restoran ataupun rumah makan sederhana. Dengan inilah kami sebagai salah satu *merchant* yang berkerjasama menyikapi berbagai jenis transaksi yang sekarang diterapkan dengan tujuan untuk memudahkan para pelanggan dalam melakukan pembayaran. Dengan adanya QRIS ini banyak manfaat yang kami dan pelanggan rasakan diantaranya: efisien, fleksibel, tidak perlu menyediakan uang kembalian. Karena setiap transaksinya pelanggan hanya perlu *scan barcode* lalu input nominal pembayaran dan otomatis pembayaran berhasil selama dalam mobile banking/ mobile payment tersebut memiliki saldo yang cukup”.

Metode pembayaran digital ini, penjual atau merchant cukup memberikan *Quick Response (QR) Code* atau kode QR sedangkan konsumen hanya perlu memindai / mendownload kode QR. Selama dana yang tersedia di aplikasi dompet digital konsumen mencukupi dan koneksi jaringan internet harus mencukupi, maka transaksi pembayaran akan mudah dilakukan.

Sedangkan menurut pemaparan Aldi Nur Diyanto selaku Karyawan Ceuceu Coffee Cirebon pada hari Sabtu tanggal 13 Maret 2021 WIB pukul 17.30 WIB menyatakan:

“Adanya QRIS ini sangat memudahkan sekali karena kebanyakan masyarakat yang datang di Ceuceu Coffee Cirebon itu Para Pegawai dan Kaum Millennial hal ini yang mempengaruhi masifnya penggunaan QRIS di Cafe ini. Tetapi, ada juga beberapa masyarakat yang belum mengetahui apa itu QRIS. Namun, ini tidak begitu menjadi kendala”.

Kemudian menurut Bapak Agus Sumarno selaku pelanggan Ceuceu Coffee Cirebon yang diwawancarai pada hari Sabtu tanggal 13 Maret 2021 pukul 18.30 WIB mengatakan: “Dalam hal ini menurut saya pribadi selaku pegawai solusi pembayaran menggunakan QRIS atau *Barcode* itu sangatlah memudahkan. Pembayarannya bisa menjembatani seluruh dompet digital yang ada hal ini akhirnya mampu memberikan pengaruh baik untuk para penggunanya.”

Juga menurut Irfan yang merupakan Mahasiswa UGJ selaku pelanggan di Ceuceu Coffee Cirebon yang diwawancarai di Ceuceu Coffee Cirebon pada hari Sabtu tanggal 13 Maret 2021 pukul 19.20 WIB mengatakan:

“Menurut saya penggunaan QRIS ini sudah sangat baik. Dengan adanya kerjasama antara merchant-merchant, swalayan, café dan mall. Kita bisa mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi. Sehingga saya sangat tertarik dengan menggunakan QRIS pada beberapa merchant yang menyediakan pembayaran menggunakan barcode. Apalagi akhir-akhir ini COVID-19 semakin menyebar dan sulit dideteksi penyebarannya. Saya menganggap pembayaran ditempat dengan menggunakan QRIS ini akan mencegah penyebaran tersebut.”

Menurut Krisna salah satu pegawai PLN dan merupakan pelanggan di Ceuceu Coffee Cirebon yang diwawancarai pada Sabtu tanggal 13 Maret 2021 pukul 20.00 WIB mengatakan: “Adanya QRIS ini sangatlah membantu sekali karena ketika saya lupa membawa dompet ataupun uang saya tetap mampu melakukan transaksi. Apalagi sudah banyak sekali merchant-merchant yang menyediakan QRIS ini. Hanya saja masyarakat awam masih banyak yang belum memahami tinggal bagaimana dari Bank Indonesia melakukan edukasi yang lebih massif agar hal ini lebih efektif.”

Dalam ekonomi Islam, secara etimologi uang berasal dari kata *al-naqdu* yang berarti yang baik dari dirham, menggenggam dirham, dan *al-naqdu* juga berarti tunai. Kata *nuqud* tidak terdapat dalam Al-Qur’an dan hadis karena bangsa Arab umumnya tidak menggunakan *nuqud* untuk menunjukkan harga. Mereka menggunakan kata *dinar* untuk menunjukkan mata uang yang terbuat dari emas dan kata *dirham* untuk menunjukkan alat tukar yang terbuat dari perak. Mereka juga menggunakan *wariq* untuk menunjukkan dirham perak, kata *„ain* untuk menunjukkan dinar emas. Sementara itu kata *fulus* (uang tembaga) adalah alat tukar tambahan yang digunakan untuk membeli barang-barang murah.



Telah dijelaskan bahwasannya uang sebagai alat transaksi, jelas bukan sebagai alat komoditas maka tidak boleh diperjualbelikan dan juga tidak boleh diperanakkan, uang harus mempunyai nilai dan di back up oleh pemerintah.

*E-money* yang dikeluarkan oleh penerbit sudah dibutuhkan oleh masyarakat pada zaman sekarang dan diharapkan tidak menimbulkan inflasi dimana kedepannya akan menjadi beban bagi masyarakat, ditakutkan penerbit menerbitkan banyak *e-money* yang tidak ada basisnya sehingga akan banyak uang yang beredar dipasar tanpa ada barang yang mencukupi (Wastakbaru, 2018).

Sebagai regulator sistem pembayaran Indonesia, Bank Indonesia telah meluncurkan payment channel berbasis *shared delivery channel* pada Agustus 2019 untuk alat pembayaran berbasis server yaitu *Quick Response Indonesia Standar* (QRIS). Saluran pembayaran ini digunakan untuk menstandarisasi semua pembayaran non tunai menggunakan QR code (Sihaloho et al., 2020).

Menurut (Sihaloho et al., 2020) QUICK RESPONSE INDONESIA STANDARD (QRIS) adalah sistem pembayaran berbasis *shared delivery channel*, yang digunakan untuk menstandarkan transaksi pembayaran menggunakan QR Code. Sistem tersebut diprakarsai oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Standar internasional EMV Co (European MasterCard Visa) digunakan sebagai standar dasar penyusunan QRIS. Standar tersebut digunakan untuk mendukung interkoneksi dan interoperabilitas antar provider, tools, dan negara, sehingga dapat bersifat open source (Sipangkar & Sihaloho, 2020).

Hasil Observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Ceuceu Coffee Cirebon bahwa dengan adanya kerja sama antara Café dengan perbankan dan pihak LinkAja yang mana pembayaran disana sudah bisa menggunakan QRIS dapat meningkatkan loyalitas para *customer* karena perkembangan transaksi digital saat ini sangatlah berpengaruh pada cara masyarakat bertransaksi. Adanya layanan *barcode* tentu memudahkan banyak pelanggan, karena tidak perlu menyediakan uang tunai atau *chas*.

Manfaat bagi *merchant* yang bergabung dengan pihak perbankan ataupun LinkAja yang menyediakan pembuatan QRIS ini dapat meraih, di antaranya: Proses transaksi yang lebih mudah, dapat terhindar dari uang palsu, tidak perlu menyediakan uang kembalian dan dalam proses pendaftaran merchant atau toko lebih mudah dikarenakan tidak perlu mendaftarkan sebagai merchant di aplikasi pembayaran digital. Sedangkan manfaat lain yang bisa dirasakan oleh pembeli atau pelanggan yaitu: alternatif pembayaran semakin simple, aman, dan proses transaksi yang lebih mudah.

### **3. Hal-hal yang menjadi kendala dalam implementasi penggunaan QRIS di Ceuceu Coffee Cirebon**

Sebagai regulator sistem pembayaran Indonesia, Bank Indonesia telah meluncurkan payment channel berbasis *shared delivery channel* pada Agustus 2019

untuk alat pembayaran berbasis server yaitu *Quick Response Indonesia Standar* (QRIS). Saluran pembayaran ini digunakan untuk menstandarisasi semua pembayaran non tunai menggunakan QR code (Sihaloho et al., 2020).

Hal-hal yang harus diketahui dari QRIS adalah keunggulan dan kekurangannya, keunggulan QRIS adalah sesuai dengan karakteristik QRIS yaitu UNGGUL (Universal, Gampang, Untung dan Unggul). Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti di Ceuceu Coffee Cirebon mengenai hal-hal yang menjadi kendala atau hambatan dalam implementasi penggunaan QRIS menurut Bapak Trisianto selaku pemilik cafe pada hari Sabtu tanggal 13 Maret 2021 pukul 20.20 WIB mengatakan:

“Sejak penerapan pembayaran menggunakan QRIS tidak ada kendala dari server, akan tetapi kami meminimalisir hal tersebut dengan memberikan standar operasional untuk melakukan pengecekan antara data penjualan dengan jumlah nominal pembayaran yang masuk dalam rekening. Dalam pembayaran non tunai ini juga kesadaran masyarakat yang masih minim haruslah dibentuk habit baru untuk menggunakan pemaksimalannya.”

Sedangkan menurut pemaparan Aldi Nur Diyanto selaku Karyawan Ceuceu Coffee Cirebon pada hari Sabtu tanggal 13 Maret 2021 WIB pukul 17.35 WIB mengatakan:

“Barcode QRIS ini berbeda dengan server dompet digital minim sekali terjadinya eror. Hanya saja kendalanya itu ketika di scan ada beberapa handphone yang responnya lama dan tiba-tiba kembali akan tetapi saat dicek mutasinya sudah sukses bertransaksi. Ketika hal ini solusinya kami sinkronkan antara data penjualan dengan hasil transaksi dengan melakukan pengecekan dan rekapan secara berkala agar ketika ada hal yang tidak diinginkan terulang kembali kami bisa segera tindak lanjut”.

Kemudian menurut Bapak Agus Sumarno selaku pelanggan Ceuceu Coffee Cirebon yang diwawancarai pada hari Sabtu tanggal 13 Maret 2021 pukul 18.35 WIB mengatakan:

“Kendala untuk saat ini ketika saya memesan makanan secara *online* di Ceuceu Coffee Cirebon dengan pembayaran menggunakan QRIS itu belum sinkron, jadi di dalam transaksi tersebut belum tersedianya *barcode* yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi”.

Juga menurut Irfan yang Merupakan Mahasiswa UGJ selaku pelanggan di Ceuceu Coffee Cirebon yang diwawancarai di Ceuceu Coffee Cirebon pada hari sabtu tanggal 13 Maret 2021 pukul 19.25 WIB menyatakan:

“Kendala dalam penggunaan QRIS itu biasanya karena jaringan tidak terkoneksi yang mengakibatkan akses pada m-banking terkendala dan saya pernah mengalami satu kali dalam bertransaksi *barcode* yang tersedia tidak bisa di scan”.

Dan menurut Krisna salah satu pegawai PLN dan merupakan pelanggan di Ceuceu Coffee Cirebon yang di wawancarai pada sabtu tanggal 13 maret 2021 pukul 20.10 WIB mengatakan:

“Hal yang menjadi kendala itu ketika saya tidak membawa uang chas lalu ingin menggunakan pembayaran QRIS m-banking saya susah sekali di akses hal ini yang menjadi kesulitan. Sebenarnya untuk Pembayaran *barcode* nya memudahkan hanya saja jaringan kadang yang menjadi masalahnya”.

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan para informan (pemilik, karyawan dan beberapa *customer*) menyatakan bahwa kendala-kendala yang terjadi dari QRIS yaitu diakibatkan oleh jaringan internetnya sedang memburuk atau *error system*, *barcode* yang tidak dapat di scan ketika melakukan transaksi pembayaran *scan barcode*, dan tidak sinkronnya pendapatan penjualan dengan saldo perusahaan serta kesadaran masyarakat yang masih minim dalam menggunakan pembayaran non tunai.

Solusinya bagi perusahaan adalah ketika terjadinya ketidak sinkronan antara data penjualan dengan hasil rekapan. Setiap sebelum *closed* kasir melakukan pengecekan dan rekapan ulang. Hal-hal ini dilakukan guna meminimalisir hal yang tidak diinginkan, dan jika ada pun bisa segera dilaporkan pada PJSP terkait untuk disikapi serta harus adanya edukasi yang intens oleh pihak Perbankan ataupun PJSP agar penerapan pembayaran non tunai ini bisa dilakukan secara maksimal.

Kendala yang disampaikan diatas dapat diminimalisir dengan penggunaan kartu perdana yang jaringannya sangat kuat. Hal ini akan lebih memudahkan dalam bertransaksi karena permasalahan yang dirasakan tidak pada server QRIS nya melainkan pada kanal yang digunakan oleh pelanggan.

## Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas, dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis meneliti, membahas dan menguraikan tentang masalah bagaimana “Implementasi Akad *Khiyar Majelis* Menggunakan QRIS dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Ceuceu *Coffee* Cirebon” dengan dilandaskan pada rumusan dari masalah yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan akad khiyar majlis di Ceuceu *Coffee* Cirebon adalah penerapan akad khiyar majlis menggunakan QRIS dapat disimpulkan bahwasanya telah memahami konsep khiyar majlis dan telah menerapkannya dalam transaksi jual beli di Café tersebut yang sesuai dengan ajaran islam. Transaksi yang dilakukan oleh Ceuceu *Coffee* Cirebon termasuk dalam Khiyar Majelis karena melakukan tranasakasi dalam tempat yang sama. Artinya suatu transaksi dianggap sah apabila kedua belah pihak yang yang melaksanakan akad telah berpisah badan atau salah seorang diantara mereka telah menentukan pilihan untuk menjual dan atau membeli.
2. Menggunakan QRIS dalam transaksi jual beli di Ceuceu *Coffee* Cirebon dapat meningkatkan loyalitas pelanggan selain mempermudah, memberikan efesiensi dalam pembayaran. Dalam ini juga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan

karena tidak perlu menyediakan uang receh dan dapat meminimalisir penyebaran COVID-19.

3. Kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan menggunakan QRIS yaitu terkadang jaringan internetnya sedang memburuk *error system* yang terjadi karena signal dari pelanggan, ketika melakukan transaksi pembayaran *scan barcode*, tidak sinkronnya pendapatan penjualan dengan saldo perusahaan, dan pengetahuan masyarakat mengenai manfaat pembayaran QRIS belum menyeluruh. Solusi bagi perusahaan adalah ketika terjadinya ketidak sinkronan antara data penjualan dengan hasil yang ada di QRIS harus melakukan pengecekan dan rekapan ulang. Lalu melakukan pelaporan kepada pihak PJSP jika terdapat eror pada sistem barcode QRIS serta melakukan edukasi ringan pada setiap pelanggan yang berkunjung.

## Bibliografi

- Az-Zuhaili, W. (2011). [Fiqih Islam wa adillatuhu](#), terj. *Abdul Hayyie Al-Kattani*, Dkk. Jakarta (ID): Gema Insani.
- Creswell, J. W. (2010). [Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed](#). Yogyakarta: *Pustaka Pelajar*.
- Eliska, E. (2017). [Analisis Eksistensi Khiyar dalam Akad Jual Beli \(Studi Perbandingan Empat Mazhab\)](#). UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ghazaly, A. R., hsan, G., & Shidiq, S. (2010). *Fiqh Muamalat (C. Design (ed.); pertama)*. Kencana.
- Hardiky, M. I., Nova, D. K., Rahmadewi, A., & Kustiningsih, N. (2021). Optimalisasi Digital Payment Sebagai Solusi Pembayaran Umkm Roti Kasur. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 44–48. DOI: <http://dx.doi.org/10.30587/jre.v4i1.2193>
- Lestari, E. A. P. (2020). Kajian Perlindungan E-Payment Berbasis Qr-Code dalam E-Commerce. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 4(1), 28–36. DOI: <http://dx.doi.org/10.23887/jppsh.v4i1.24323>
- Manik, T. (2019). [Analisis pengaruh transaksi digitalisasi uang elektronik terhadap cashless society dan infrastruktur uang elektronik sebagai variabel pemoderasi](#). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia*, 2(2), 27–40.
- Nawawi, H. H. (2020). [Penggunaan E-wallet di Kalangan Mahasiswa](#). *Emik*, 3(2), 189–205.
- Nawawi Uha, I. (2012). Metode Penelitian Kualitatif. *Dwiputra Pustaka Jaya*.
- Priowirjanto, E. S. (2014). Pengaturan transaksi elektronik dan pelaksanaannya di Indonesia dikaitkan dengan perlindungan e-konsumen. *Padjadjaran Journal of Law*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.22304/pjih.v1n2.a5>
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Among Makarti*, 10(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Saputri, G., & Eriana, E. S. (2020). [Implementasi Metode Waterfall Pada Perancangan Sistem Informasi Koperasi Simpan Pinjam Berbasis Web dan Android \(Studi Kasus PT. Peb\)](#). *Jurnal Teknik Informatika*, 13(2), 133–146.
- 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), 287–297. DOI: <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384>

- Sipangkar, Y. H., & Sihaloho, E. D. (2020). Analisis efisiensi industri perbankan Indonesia setelah merger dan akuisisi: Pendekatan data envelopment analysis. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 159–168. DOI: <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2428>
- Siswadi, S. (2013). [Jual Beli dalam Perspektif Islam](#). *Ummul Qura*, 3(2), 59–65.
- Usman, R. (2017). Karakteristik uang elektronik dalam sistem pembayaran. *Yuridika*, 32(1), 134–166. = <http://dx.doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4431>
- Wastakbaru, A. L. A. (2018). [Analisis Pandangan Penggunaan Uang Elektronika \(E-Money\)–Cash Sebagai Alat Transaksi Pada Pelanggan Terkomsel \(Tinjauan Ekonomi Keuangan Islam\)](#). Banda Aceh. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry. Banda Aceh*.