

**TRANSFORMASI KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEKANISME  
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI LEMBAGA KOPERASI  
(Studi Kasus di Koperasi Al Firdaus Pekalongan)**



**PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2025**

**TRANSFORMASI KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEKANISME  
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI LEMBAGA KOPERASI  
(Studi Kasus di Koperasi Al Firdaus Pekalongan)**



**TESIS**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E.)

Oleh:

**INDIARTI AMRIH HANTARI**

**NIM. 50422023**

Pembimbing:

**Dr. H. A.M. MUH. KHAFIDZ MA'SHUM, M.Ag.**

**NIP. 19780616 200312 1 003**

**Dr. KUAT ISMANTO, M.Ag.**



**NIP. 19791205 200912 1 001**

**PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2025**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Indiarti Amrih Hantari  
NIM : 50422023  
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah  
Judul Tesis : TRANSFORMASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEKANISME PEMBIAYAAN MURABAHAH DI LEMBAGA KOPERASI (Studi Kasus di Koperasi Al Firdaus Pekalongan)

Tesis ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian Tesis program Magister.

Jabatan	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Pembimbing 1	Dr. H. A.M. Muh Khafidz Ma'shum, M.Ag 19780616 200312 1 003		3/12 2025
Pembimbing 2	Dr. Kuat Ismanto, M.Ag 197912052 00912 1 001		8/12 2025

Pekalongan, 8 Desember 2025

Mengetahui:  
a.n. Direktur  
Ketua Program Studi  
Magister Ekonomi Syariah



Dr. Ali Muhtarom, M.H.I  
NIP. 19850405 201903 1 007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
PASCASARJANA**

Jalan Kusuma Bangsa Nomor 9 Pekalongan Kode Pos 51141 Telp. (0285) 412575  
www.pps.uingusdur.ac.id email: pps@uingusdur.ac.id

**PENGESAHAN**

Tesis dengan Judul “TRANSFORMASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEKANISME PEMBIAYAAN MURABAHAH DI LEMBAGA KOPERASI (Studi Kasus di Koperasi Al Firdaus Pekalongan)” yang disusun oleh:

Nama : Indiarti Amrih Hantari  
NIM : 50422023  
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan pada tanggal 15 Desember 2025.

Jabatan	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua Sidang	Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag 19750211 199803 2 001		22-12- 2025
Sekretaris Sidang	Dr. Hendri Hermawan Adinugraha, M.S.I. 19870311 201908 1 001		22/12 /25
Penguji Utama	Dr. Zawawi, Lc, M.A. 19770625 200801 1 013		23/12 /25
Penguji Anggota	Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M. 19791030 200604 1 018		24/12 /25



Mengotahai:  
Direktur,  
Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag  
NIP. 19710115 199803 1 005

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister), baik di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Pekalongan, 2 Desember 2025  
Yang membuat pernyataan,



Indiarti Amrih Hantari  
NIM. 50422023

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998.

### I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## II. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan oleh *syaddah* ditulis rangkap.

Contoh: نَزَّلَ = *nazzala*  
الْبِرَّ = *al-birr*

## III. Vokal Pendek

*Fathah* (o`\_) ditulis a, *kasrah* (o\_) ditulis i, dan *dammah* (o \_) ditulis u.

## IV. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis a, bunyi i panjang ditulis i, bunyi u panjang ditulis u, masing-masing dengan tanda penghubung (~) di atasnya.

Contoh :

1. Fathah + alif ditulis a, seperti فلا ditulis *fala*.
2. Kasrah + ya“ mati ditulis i seperti تفصيل: , ditulis *tafsil*.
3. Dammah + wawu mati ditulis u, seperti أصل, ditulis *usul*.

## V. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya“ mati ditulis ai الصَّهْبِيّٰيْ ditulis *az-Zuhaili*
2. Fathah + wawu ditulis au الدَوْلَةُ ditulis *ad-Daulah*

## VI. Ta’ Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis *ha*. Kata ini tidak diperlakukan terhadap arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikendaki kata aslinya.
2. Bila disambung dengan kata lain (frase), ditulis h, contoh: بدايه الهدايه ditulis *bidayah al-hidayah*.

## VII. Hamzah

1. Bila terletak di awal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vocal yang mengiringinya, seperti أن ditulis *anna*.
2. Bila terletak di akhir kata, maka ditulis dengan lambang apostrof, ( , ) seperti شيء ditulis *syai'un*.
3. Bila terletak di tengah kata setelah vokal hidup, maka ditulis sesuai dengan
4. bunyi vokalnya, seperti رباؤه ditulis *raba'ib*.
5. Bila terletak di tengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambang apostrof ( , ) seperti تاخذون ditulis *ta'khuzuna*.

## VIII. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila ditulis huruf qamariyah ditulis al, seperti البقرة ditulis *al-Baqarah*.
2. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf „i“ diganti dengan huruf syamsiyah yang bersangkutan, seperti النساء ditulis *an-Nisa'*.

## IX. Penulisan Kata-kata Sandang dalam Rangkaian Kalimat

Dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dan menurut penulisannya, seperti : ذوي الفرود ditulis *zawi al-furud* atau أهل السنة ditulis *ahlu as-sunnah*.

## MOTTO

“Tidaklah halal bagi seseorang untuk menjual barang yang dibelinya  
hingga ia menerimanya”

(HR. Bukhari)

## PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan untuk :

1. Bapak *rahimahullah* dan Ibu yang telah mendidik serta membesarkan penulis.
2. Suami, anak dan seluruh keluarga yang turut mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Keluarga besar Civitas Akademika Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah berbagi ilmu kepada saya. Insyaa Allah ilmu yang bapak dan ibu bagikan dapat bermanfaat di dunia hingga akhirat, Aamiin.
5. Teman-teman di Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, terima kasih atas segala kebersamaan dan pengalaman yang telah diberikan.

## ABSTRAK

Indiarti Amrih Hantari. 2025. Transformasi Kepuasan Konsumen terhadap Teknologi Digital dalam Mekanisme Pembiayaan Murabahah di Lembaga Koperasi (Studi Kasus di Koperasi Al Firdaus Pekalongan). Tesis Magister Ekonomi Syariah, Program Pascasarjana UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dosen Pembimbing: (1) Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., (2) Dr. Kwat Ismanto, M.Ag.

**Kata kunci** : transformasi, kepuasan konsumen, teknologi digital, murabahah, koperasi

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis penggunaan teknologi digital dan kesiapan koperasi Al Firdaus dalam penggunaan teknologi digital untuk proses pembiayaan dengan akad murabahah. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis mengapa teknologi digital digunakan dalam pengembangan koperasi Al Firdaus, serta untuk menganalisis transformasi kepuasan konsumen terhadap penggunaan teknologi digital dalam proses pembiayaan dengan akad murabahah di koperasi Al Firdaus Pekalongan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian kualitatif. Data yang diolah merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini yaitu pengurus koperasi Al Firdaus, karyawan koperasi Al Firdaus, konsumen koperasi Al Firdaus dan hasil uji coba pembiayaan murabahah di koperasi Al Firdaus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp memiliki peran utama dalam mekanisme pembiayaan murabahah di Koperasi Al Firdaus Pekalongan, didukung oleh penggunaan media sosial, Google Formulir, Gmail, dan layanan perbankan. Teknologi digital digunakan pada tahap pengajuan, komunikasi, dan sebagian pembayaran. Penerapan teknologi digital ini belum sepenuhnya terintegrasi, karena proses akad dan pelunasan masih memadukan sistem digital dan konvensional, sehingga koperasi dapat dikategorikan sebagai koperasi syariah berbasis semi digital. Ditinjau dari teori pembelajaran organisasi Argyris dan Schön (1996), kondisi tersebut mencerminkan penerapan *single-loop learning* dalam perbaikan prosedur operasional, serta menunjukkan arah menuju *double-loop learning* melalui rencana pengembangan sistem digital yang lebih komprehensif, yaitu aplikasi mobile banking koperasi. Penggunaan teknologi digital terbukti memberikan dampak positif terhadap pengembangan kelembagaan koperasi, meningkatkan citra koperasi, serta mendorong kepuasan konsumen. Konsumen Koperasi Al Firdaus merasa cukup puas terhadap mekanisme pembiayaan murabahah berbasis digital. Kepuasan konsumen tidak lagi hanya ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan, tetapi juga oleh aspek rasa aman dalam bertransaksi, yang menjadi variabel baru kepuasan konsumen di era digital. Novelty dalam penelitian ini yaitu ditemukannya rasa aman dalam bertransaksi keuangan digital sebagai variabel baru yang memperluas makna kepuasan konsumen di era digital. Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan saran kepada lembaga koperasi agar dapat meningkatkan layanan dan kepuasan bagi masyarakat di era digital.

## ABSTRACT

Indiarti Amrih Hantari. 2025. The Transformation of Consumer Satisfaction with Digital Technology in the Murabahah Financing Mechanism in Cooperative Institutions (Case Study at Al Firdaus Cooperative in Pekalongan). Master's Thesis in Sharia Economics, Postgraduate Programme, UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Supervisor : (1) Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., (2) Dr. Kuat Ismanto, M.Ag.

**Keywords:** transformation, consumer satisfaction, digital technology, murabahah, cooperative

The purpose of this study is to analyze the use of digital technology and the readiness of Al Firdaus cooperative in the use of digital technology for the financing process with Murabaha contract. This study also aims to analyze why digital technology is used in the development of Al Firdaus cooperatives, as well as to analyze the transformation of consumer satisfaction with the use of digital technology in the financing process with the Murabaha contract in Al Firdaus Pekalongan cooperatives.

This study is a type of field research with a qualitative research approach. The processed Data is data obtained from interviews, observations, and documentation. Sources of data in this study are the board of Al Firdaus cooperatives, employees of Al Firdaus cooperatives, consumers of Al Firdaus cooperatives and murabaha financing trials in Al Firdaus cooperatives.

The results of the study indicate that WhatsApp plays a major role in the murabahah financing mechanism at the Al Firdaus Pekalongan Cooperative, supported by the use of social media, Google Forms, Gmail, and banking services. Digital technology is used in the application, communication, and partial payment stages. The implementation of digital technology is not yet fully integrated, as the contract and repayment processes still combine digital and conventional systems, so that the cooperative can be categorised as a semi-digital sharia-based cooperative. Reviewed from Argyris and Schön's (1996) organisational learning theory, this condition reflects the application of single-loop learning in improving operational procedures and shows a direction towards double-loop learning through a more comprehensive digital system development plan, namely a cooperative mobile banking application. The use of digital technology has proven to have a positive impact on the institutional development of cooperatives, enhancing their image and encouraging consumer satisfaction. Al Firdaus Cooperative consumers are quite satisfied with the digital-based murabahah financing mechanism. Consumer satisfaction is no longer determined solely by product and service quality, but also by the sense of security in transactions, which has become a new variable in consumer satisfaction in the digital era. The novelty in this study is the discovery of a sense of security in digital financial transactions as a new variable that broadens the meaning of consumer satisfaction in the digital era. This study contributes to providing suggestions to cooperative institutions so that they can improve their services and satisfaction for the community in the digital era.

## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Puji dan syukur Alhamdulillah terpanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah dan senantiasa melimpahkan rahmat, inayah dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat teriring salam semoga senantiasa dan selalu tercurahkan kepada Junjungan Agung Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi wa Sallam beserta keluarga, para sahabat, tabi'in, tabi'it tabi'in dan para pengikut setia beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan judul ***“Transformasi Kepuasan Konsumen terhadap Teknologi Digital dalam Mekanisme Pembiayaan Murabahah di Lembaga Koperasi (Studi Kasus di Koperasi Al Firdaus Pekalongan)”*** sebagai syarat untuk mendapat gelar Magister Ekonomi di Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Direktur Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. Ali Muhtarom, M.H.I selaku Ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan..
3. Bapak Dr. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag selaku Pembimbing I yang dengan penuh dedikasi telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan, dan buah pikirannya dalam tesis ini.
4. Bapak Dr. Kwat Ismanto, M.Ag selaku Pembimbing II yang dengan penuh dedikasi telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dan arahnya dalam tesis ini.
5. Segenap Dosen dan Staf Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Suami, anak dan keluarga yang senantiasa mendukung dan mendoakan keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Segenap pengurus, karyawan dan konsumen koperasi Al Firdaus yang telah membantu serta mendukung untuk terwujudnya penelitian tesis ini.

8. Teman-teman seangkatan yang telah menempuh masa perkuliahan bersama-sama di Pascasarjana K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
9. Semua pihak yang telah membantu terwujudnya tesis ini.

Tiada ungkapan yang lebih indah yang dapat penulis ucapkan selain iringan *do'a jazakumullahu khairol jaza'*, semoga bantuan dukungan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin ..

Penulis menyadari bahwa tidak ada karya yang sempurna, begitu pula dengan tesis ini yang tentu masih memiliki kekurangan. Penulis dengan lapang hati menerima sumbangan pemikiran dan koreksi sebagai bekal untuk menyempurnakannya.

Akhirnya, dengan penuh harap, penulis memohon kepada Allah *Azza Wa jalla* semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Pekalongan, 2 Desember 2025

Penulis,



Indiarti Amrih Hantari  
NIM. 50422023

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	v
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG</b> .....	xvi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Fokus Penelitian .....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Teori Perilaku Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.1 Teori Transformasi .....	19
2.1.2 Teknologi Digital dan Digitalisasi.....	23
2.1.3 Pembiayaan Murabahah .....	25
2.1.4 Lembaga Koperasi.....	29
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	33
2.3 Kerangka Berfikir .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Pendekatan Penelitian .....	41
3.3 Data dan Sumber Data Penelitian .....	42
3.3.1 Jenis Data .....	42
3.3.2 Sumber Data .....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Wawancara .....	42
3.4.2 Observasi .....	43
3.4.3 Dokumentasi.....	43
3.4.4 Eksplorasi .....	43
3.4.4.1 Menampung Keluhan dan Saran.....	44
3.4.4.2 Pengumpulan Data Kepuasan Konsumen.....	44
3.4.4.3 Melakukan <i>Ghost Shopping</i> .....	44
3.5 Teknik Analisis Data .....	44
3.5.1 Kondensasi Data.....	45
3.5.2 Penyajian Data.....	45

3.5.3	Penarikan Kesimpulan.....	45
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PENELITIAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Koperasi Al Firdaus Pekalongan.....	46
4.2	Karakteristik Pembiayaan Murabahah di Koperasi Al Firdaus Pekalongan.....	49
4.3	Teknologi Digital dalam Sistem Pencatatan Keuangan Koperasi Al Firdaus .....	52
<b>BAB V</b>	<b>DATA DAN TEMUAN PENELITIAN</b>	
5.1.1	Penggunaan Teknologi Digital dalam Mekanisme Pembiayaan Murabahah di Koperasi Al Firdaus .....	54
5.1.2	Sumber Daya Pendukung Penerapan Teknologi Digital di Koperasi Al Firdaus .....	58
5.2.	Jenis Layanan Berdasarkan Tingkat Digitalisasi di Koperasi Al Firdaus .....	61
5.2.1	Manual – <i>Based service</i> ( Layanan Manual) .....	62
5.2.2	Semi Automatic – <i>Based Service</i> (Layanan Semi Otomatis) ..	63
5.2.3	Digitalized – <i>Based Service</i> (Layanan Digital) .....	64
5.3.	Dampak Penerapan Teknologi Digital Terhadap Kinerja Koperasi Al Firdaus .....	65
5.3.1.	Dinamika kondisi Ekonomi.....	65
5.3.2.	Perkembangan koperasi.....	65
5.3.3.	Kepuasan Konsumen Koperasi Al Firdaus .....	67
5.3.3.1.	Keluhan Konsumen Koperasi Al Firdaus.....	67
5.3.3.2.	Saran dari Konsumen Untuk Koperasi Al Firdaus.....	72
5.3.3.3.	Pendataan Kepuasan Konsumen terhadap Penggunaan Teknologi Digital dalam Mekanisme Pembiayaan Murabahah.....	73
5.3.3.4.	Eksplorasi Kepuasan Konsumen Menggunakan Teknik <i>Ghost Shopping</i> .....	78
<b>BAB VI</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
6.1	Analisis Penggunaan Teknologi Digital dalam Mekanisme Pembiayaan Murabahah di Koperasi Al Firdaus Pekalongan .....	92
6.2	Analisis Kesiapan Penggunaan Teknologi Digital untuk Proses Pembiayaan Murabahah di Koperasi Al Firdaus Pekalongan .....	97
6.3	Pentingnya Penggunaan Teknologi Digital dalam Pengembangan Koperasi Al Firdaus Pekalongan .....	100
6.4	Analisis Transformasi Kepuasan Konsumen terhadap Penggunaan Teknologi Digital dalam Proses Pembiayaan dengan Akad Murabahah di Koperasi Al Firdaus .....	101
<b>BAB VII</b>	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
7.1.	Kesimpulan Penelitian.....	106
7.2.	Implikasi .....	109
7.3.	Saran Penelitian .....	109
7.3.1	Bagi Koperasi Al Firdaus Pekalongan Khususnya dan Lembaga Koperasi di Indonesia pada Umumnya .....	109
7.3.2	Bagi Pemerintah.....	110

7.3.3 Bagi Penelitian Selanjutnya .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>117</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>138</b>



## DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

<b>Singkatan</b>	<b>Kepanjangan</b>	<b>Pertama pada Halaman</b>
BPS	Badan Pusat Statistik	3
PDB	Produk Domestik Bruto	4
UKM	Usaha Kecil Menengah	4
SHU	Sisa Hasil Usaha	5
FGD	Focus Group Discussion	15
KBBI	Kamus Besar Bahasa Indonesia	20
DSN	Dewan Syariah Nasional	27
MUI	Majelis Ulama Indonesia	28
OJK	Otoritas Jasa Keuangan	29
BRI	Bank Rakyat Indonesia	35
BTN	Bank Tabungan Negara	35
PT	Perseroan Terbatas	36
KTP	Kartu Tanda Penduduk	59
BSI	Bank Syariah Indonesia	60
SDM	Sumber Daya Manusia	61
LPS	Lembaga Penjamin Simpanan	70
PDF	Portable Document Format	82

## DAFTAR TABEL

1.1 Data Koperasi di Indonesia Tahun 2021 .....	5
2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	37



## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Berfikir .....	40
4.1	Alur Pembiayaan Murabahah di Koperasi Al Firdaus.....	50
5.1	Link Pendaftaran Koperasi Al Firdaus .....	55
5.2	Mekanisme Pembayaran.....	57
5.3	Jenis Layanan Berdasarkan Tingkat Digitalisasi di Koperasi Al Firdaus ....	62
5.4	Tangkapan Layar Percakapan Peneliti dengan Karyawan Koperasi Al Firdaus melalui Media Aplikasi WhatsApp .....	80
5.5	Tangkapan Layar Percakapan Peneliti dengan Karyawan Koperasi Al Firdaus melalui media aplikasi WhatsApp.....	81
5.6	Tangkapan Layar Percakapan Peneliti dengan Karyawan Koperasi Al Firdaus melalui media aplikasi WhatsApp.....	82
5.7	Tangkapan Layar Percakapan Peneliti dengan Karyawan Koperasi Al Firdaus melalui media aplikasi WhatsApp.....	83
5.8	Tangkapan Layar Percakapan Peneliti dengan Karyawan Koperasi Al Firdaus Melalui Media aplikasi WhatsApp .....	84
5.9	Tampilan Google Formulir untuk Pendaftaran Anggota Koperasi Al Firdaus .....	85
5.10	Pemberitahuan Melalui Aplikasi WhatsApp Mengenai Rekening Transaksi Atas Nama Koperasi Al Firdaus Barokah Umat.....	87



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Koperasi merupakan salah satu jenis lembaga keuangan yang terdapat di negara Indonesia. Keberadaan lembaga koperasi di negara Indonesia didukung oleh tiga landasan. Landasan yang pertama bagi koperasi Indonesia yaitu Pancasila yang berperan sebagai landasan ideal bagi koperasi. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan landasan konstitusional bagi koperasi, sedangkan peraturan perundang-undangan tentang perkoperasian berperan sebagai landasan operasional bagi koperasi di Indonesia (Budiyono & Indah S, 2015).

Islam mengajarkan umatnya agar tolong menolong atau bekerjasama dalam kebaikan, hal ini disebutkan dalam Al Quran surat Al Maidah ayat 2 yang berbunyi

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ

yang artinya: “Tolong menolonglah kamu dalam kebaikan dan ketaqwaan” (Al-Qur’an Dan Terjemahannya, 2002). Koperasi merupakan himpunan orang-orang yang sukarela untuk berjuang bersama-sama demi menaikkan taraf ekonominya menjadi lebih sejahtera, mereka bersama-sama mendirikan suatu badan usaha untuk kemudian dikelola bersama secara demokratis (Prihandani et al., 2018). Koperasi juga memiliki nilai-nilai yang membedakan lembaga koperasi dengan lembaga perekonomian

lainnya di Indonesia. Lembaga koperasi ini dalam menjalankan usahanya lebih cenderung menggunakan nilai-nilai yang bersumber dari ekonomi Islam dibandingkan kepada nilai dalam ekonomi kapitalis maupun ekonomi sosialis (Budiyono & Indah S, 2015). Kegiatan ekonomi yang dijelaskan di dalam ajaran agama Islam, tidaklah didominasi oleh satu kelompok tertentu yang bertindak sebagai kapitalis. Ekonomi yang ada di dalam agama Islam juga tidak mengajarkan dominasi kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh pemerintahan yang otoriter, sebagaimana seperti sistem perekonomian yang diterapkan di negara tertentu yang menganut paham komunisme. Ketauhidan merupakan landasan dari ekonomi Islam. Keadilan, kebersamaan, pemerataan dan keseimbangan lahir batin merupakan prinsip dasar dari ekonomi Islam (Azis & Ulfah, 2010).

Pada umumnya, koperasi dikelola secara bersama-sama oleh seluruh anggotanya. Dalam pengambilan keputusan yang dilakukan koperasi, masing-masing anggota mempunyai hak yang sama untuk turut serta dalam pengambilan keputusan. Sisa hasil usaha di koperasi atau keuntungan yang diperoleh koperasi pada umumnya akan dibagikan kepada para anggotanya. Besar kecilnya pembagian sisa hasil usaha tersebut didasarkan atas peran serta atau andil yang diberikan oleh anggota koperasi (Piliandani et al., 2018). Regulasi terhadap koperasi di Indonesia terdapat dalam regulasi pemerintah yaitu tercantum di dalam UU nomor 25 tahun 1992 yang mengatur perkoperasian (Faedlulloh, 2016).

Parjimin Nurzain dan Djabarudin Djohan dalam (Widiyanti & Sunindhia, 2003) menyebutkan bahwa pengalaman koperasi yang pertama muncul di wilayah Rochdale yang terletak di negara Inggris pada tahun 1884, kemudian menjadi sumber sendi dasar bagi koperasi. Prinsip-prinsip yang diterapkan di koperasi Rochdale tersebut pada masa sekarang disebut juga sebagai sendi dasar bagi organisasi koperasi. Prinsip yang lahir dari pengalaman koperasi di Rochdale kemudian dijadikan panduan bagi para pelopor dan penggerak koperasi di seluruh dunia. Prinsip serupa juga dirumuskan oleh Raffeisen dan Herman Schalze di Jerman pada periode yang hampir bersamaan dengan kemunculan koperasi di Rochdale. Setiap negara kemudian mengadaptasi dan menerapkan prinsip-prinsip koperasi sesuai dengan kondisi di masing-masing negara.

Data yang bersumber BPS menunjukkan bahwa pada tahun 2021 data koperasi di Indonesia yang aktif tercatat ada sebanyak 127846 unit koperasi. Data tersebut dapat memberikan informasi bahwa jumlah koperasi yang aktif pada tahun 2021 lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah koperasi aktif pada tahun 2020 yang hanya berjumlah sebanyak 127124 unit koperasi. Namun demikian, ternyata jumlah koperasi di Indonesia pada tahun 2021 semakin menurun dibandingkan dengan jumlah koperasi pada tahun 2017, yang pada waktu itu tercatat sejumlah 152174 unit. Data koperasi seperti yang tersebut di atas dapat terjadi karena adanya reformasi koperasi yang dilakukan pemerintah dengan program rehabilitasi, pengembangan dan reorientasi koperasi yang

dilaksanakan semenjak tahun 2014. Provinsi Jawa Timur tercatat sebagai wilayah yang memiliki jumlah koperasi paling banyak yaitu mencapai angka 22.845 unit koperasi pada tahun 2021. Sedangkan Provinsi Kalimantan Utara menjadi wilayah yang paling sedikit memiliki koperasi yaitu sejumlah 612 unit (Aristawati & Hartati, 2022).

Lembaga koperasi di Indonesia memiliki kontribusi dalam mendukung dan menggerakkan roda perekonomian di Indonesia. Pada tahun 2020 koperasi mampu memberikan kontribusi terhadap PDB yakni sebesar 5%. Kementerian Koperasi dan UKM mendorong koperasi untuk dapat meningkatkan kontribusinya terhadap PDB hingga mencapai angka 5,5% pada tahun 2024. Jika melihat data dari tahun-tahun sebelumnya, reformasi total yang dilakukan koperasi Indonesia berhasil meningkatkan kontribusi koperasi terhadap PDB negara. Kontribusi koperasi yang semula hanya sebanyak 1,71 persen di tahun 2014, dapat meningkat menjadi 4,48 persen pada tahun 2017. Adanya peningkatan kontribusi koperasi dalam sektor perekonomian, sekaligus juga dapat memperlihatkan ada peningkatan taraf ekonomi dari para anggotanya (Aristawati & Hartati, 2022). Tabel 1.1 menunjukkan data-data yang berhasil dihimpun oleh BPS terkait dengan kondisi lembaga koperasi di Indonesia pada tahun 2021.

Tabel 1.1 :Data Koperasi di Indonesia Tahun 2021

Data Koperasi di Indonesia	Tahun 2021
Jumlah anggota koperasi	27.100.372 orang
Dana masyarakat yang terkumpul di koperasi	Rp 91.606.124.030.000
Modal luar koperasi	Rp 106.360.919.880.000
Total asset koperasi	Rp 250.982.322.950.000
Volume usaha di koperasi	Rp 182.352.358.990.000
Jumlah SHU (Sisa Hasil Usaha)	Rp 7.179.193.890.000

Sumber : (kemenkopukm.go.id, 2021)

Dalam ajaran agama Islam terdapat berbagai macam jenis akad jual beli yang diperbolehkan, salah satu diantaranya yaitu jual beli dengan sistem akad murabahah. Perkiraan Sulaiman Asyqar bahwa pada dekade tahun 1980 an, nilai investasi di kumpulan bank syariah yang berbentuk *murabahah*, hampir senilai 90 %. Dengan demikian, murabahah ini dapat dikatakan sebagai inti dalam produk investasi syariah (Tarmizi, 2014). Koperasi Konsumen Al Firdaus di Kabupaten Pekalongan merupakan salah satu koperasi yang menggunakan prinsip pembiayaan berbasis syariah. Jumlah transaksi pembiayaan dengan akad syariah di Koperasi Al Firdaus Pekalongan tercatat sejumlah 900 transaksi. Dari jumlah tersebut banyaknya transaksi pembiayaan yang menggunakan akad murabahah yaitu sebanyak 887 transaksi. Koperasi Al Firdaus Pekalongan berhasil mendapatkan penghargaan sebagai koperasi berprestasi terbaik pada tahun 2023 di tingkat Kabupaten Pekalongan. Jumlah aset yang dimiliki oleh koperasi Al Firdaus pada tahun 2023 telah mencapai nilai sebesar 3,5 milyar rupiah.

Digitalisasi dalam sistem pembiayaan lembaga keuangan di Indonesia semakin luas penggunaannya. Hal tersebut sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi digital yang semakin marak digunakan untuk membantu dalam proses kegiatan di lembaga keuangan. Penggunaan teknologi digital ini juga semakin berkembang pesat seiring dengan anjuran pemerintah kepada masyarakat untuk melakukan *physical distancing* guna menghindari terpapar virus covid 19 yang muncul sebagai pandemi pada tahun 2019. Carina et.al (2022) dalam (Fadhilah & Darmawati, 2023) menyebutkan bahwa adanya digitalisasi pada koperasi yang menggunakan layanan syariah, dapat memudahkan koperasi tersebut dalam memberikan pelayanan operasional kepada anggotanya. Digitalisasi juga memainkan peran dalam memberikan layanan keuangan yang cepat (Mawarni, 2017). Layanan digital mempunyai peranan penting dalam mengubah perilaku dan harapan konsumen, misalnya dalam mengakses data dan informasi yang dapat dilakukan sewaktu-waktu dan dimana saja (Fadhilah & Darmawati, 2023).

Pada tahun 2021 pejabat menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, memberi arahan kepada koperasi-koperasi di Indonesia dan menyatakan bahwa koperasi seharusnya memanfaatkan teknologi untuk melancarkan kegiatan usahanya. Koperasi yang ada di Indonesia harus berani untuk melangkah menuju ke era digitalisasi. Dengan demikian diharapkan penggunaan teknologi dimanfaatkan oleh koperasi dalam kegiatan operasional usahanya. Teknologi yang digunakan dapat berupa

aplikasi keuangan maupun aplikasi pencatatan. Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk mendukung kegiatan koperasi dalam hal pemasaran produk (Rukmana & Mustofa, 2022). Koperasi Al Firdaus di Pekalongan telah menggunakan teknologi digital yaitu *software* Auliasoft untuk keperluan menyimpan data-data internal di koperasi tersebut. Koperasi Al Firdaus Pekalongan juga telah menggunakan teknologi digital yaitu berupa media Google Formulir dan aplikasi Whatsapp yang dapat diakses melalui *smartphone* maupun komputer untuk melakukan mekanisme pembiayaan dengan akad murabahah.

Salah satu dampak era digital yaitu pemakaian kertas menjadi berkurang dan hal ini menjadi tren. Foto maupun dokumen tidak lagi perlu dicetak pada kertas. Dokumen dapat dikirimkan melalui format digital. Menyimpan dokumen secara digital lebih aman dibandingkan menyimpannya pada kertas (Setiawan, 2017). Kehidupan manusia mengalami banyak perubahan dalam era digital. Teknologi dapat digunakan dengan tujuan untuk meringankan tugas dan pekerjaan manusia. Perkembangan teknologi yang pesat seringkali tidak diimbangi dengan kemampuan kualitas sumberdaya manusia sebagai pendukung maupun pengguna teknologi digital tersebut. Setiawati (2020) dalam jurnal penelitiannya menyatakan bahwa fungsi dan peran koperasi sebagai penggerak ekonomi kerakyatan, masih belum memenuhi hasil yang diharapkan. Belum optimalnya fungsi dan peran koperasi sebagai penggerak ekonomi kerakyatan dapat terjadi karena sumberdaya manusia

yang ada di koperasi masih belum mampu bekerja secara optimal (Setiawati, 2020).

Penggunaan dan adopsi terhadap adanya teknologi baru dapat membawa suatu perubahan sosial dan perilaku dalam masyarakat. Larson dan Rogers dalam (Soekanto, 1990) menjelaskan bahwa perubahan sosial yang berkaitan dengan adopsi teknologi merupakan proses yang berlangsung secara terus-menerus dalam rentang waktu tertentu. Penggunaan teknologi oleh anggota masyarakat akan memicu perubahan sosial, yang dapat diamati melalui perubahan perilaku masyarakat tersebut. *“Navigating Infrastructure and Assets in Digital Economy”* (2019) dalam (Raza et al., 2020) menyebutkan salah satu dari beberapa perubahan penting dalam bisnis yang diakibatkan oleh transformasi digital yaitu adanya perubahan dalam perilaku konsumen. Dampak adopsi teknologi digital tidak hanya terjadi pada cara manusia dalam melakukan komunikasi. Namun hal tersebut juga menuntun manusia untuk menuju cara-cara yang baru dalam berhubungan, baik itu untuk hubungan secara pribadi, kelompok, maupun sosial (Hidayat, 2016).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Teknologi digital dalam lembaga keuangan di Indonesia semakin luas penggunaannya. Pesatnya perkembangan teknologi digital membuat teknologi digital ini menjadi semakin umum digunakan dalam memperlancar proses transaksi di lembaga keuangan. Dengan adanya kejadian pandemi covid 19 yang dimulai pada tahun 2019, semakin memicu penggunaan teknologi digital dalam lembaga keuangan umum dan syariah. Perkembangan teknologi yang

pesat ini seringkali tidak diimbangi dengan kemampuan kualitas sumberdaya manusia sebagai pendukung maupun pengguna teknologi digital tersebut. Koperasi Konsumen Al Firdaus Pekalongan telah menggunakan teknologi digital dalam proses pembiayaan dengan akad murabahah, yaitu melalui media Google Formulir dan aplikasi WhatsApp. Koperasi Al Firdaus juga telah menggunakan software untuk mengelola keuangan. Penerapan teknologi digital yang tergolong masih baru pada lembaga keuangan koperasi, diperkirakan akan memiliki dampak terhadap kinerja lembaga koperasi dan kepuasan konsumen di lembaga koperasi tersebut.

### **1.3 Fokus Penelitian**

Fokus utama dalam penelitian ini yaitu untuk memahami bagaimana transformasi kepuasan konsumen terhadap penggunaan teknologi digital dalam mekanisme pembiayaan dengan akad murabahah pada lembaga koperasi. Khusus dalam riset tesis ini, penulis akan meneliti pada lembaga koperasi Al Firdaus Pekalongan. Diharapkan dari penelitian ini juga dapat memahami bagaimana penggunaan teknologi digital untuk proses pembiayaan murabahah di koperasi Al Firdaus dan mengapa teknologi digital digunakan dalam pengembangan koperasi Al Firdaus.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Masalah yang dirumuskan dalam penelitian di Koperasi Al Firdaus Pekalongan yaitu :

1. Bagaimana penggunaan teknologi digital dan kesiapan dalam penggunaan teknologi digital untuk proses pembiayaan dengan akad murabahah di

koperasi Al Firdaus Pekalongan?

2. Mengapa teknologi digital digunakan dalam pengembangan koperasi Al Firdaus?
3. Bagaimana transformasi kepuasan konsumen terhadap penggunaan teknologi digital dalam proses pembiayaan dengan akad murabahah di koperasi Al Firdaus Pekalongan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian di Koperasi Al Firdaus Pekalongan yaitu :

1. Untuk menganalisis penggunaan teknologi digital dan kesiapan koperasi Al Firdaus dalam penggunaan teknologi digital untuk proses pembiayaan dengan akad murabahah.
2. Untuk menganalisis mengapa teknologi digital digunakan dalam pengembangan koperasi Al Firdaus.
3. Untuk menganalisis transformasi kepuasan konsumen terhadap penggunaan teknologi digital dalam proses pembiayaan dengan akad murabahah di koperasi Al Firdaus Pekalongan.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memiliki kegunaan bagi berbagai pihak, yaitu :

#### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan penulis dalam melakukan riset serta memberikan pengalaman baru di bidang tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat untuk

menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa studi di perguruan tinggi dan sebagai wujud kontribusi kepada masyarakat. Penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat memperkaya wawasan pribadi penulis.

b. Bagi Lembaga Koperasi

Harapan penulis penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi lembaga koperasi pada umumnya, dan koperasi Al Firdaus Pekalongan pada khususnya, sehingga dapat menjadi sebuah lembaga keuangan koperasi yang memiliki pelayanan serta kinerja yang lebih baik.

c. Bagi Pemerintah

Sebagai salah satu lembaga yang didukung oleh pemerintah melalui undang-undang, maka hasil penelitian di koperasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah selaku penentu kebijakan melalui kementerian terkait terhadap lembaga keuangan koperasi.

d. Bagi Teoritis

Hasil dari penelitian di Koperasi Al Firdaus Pekalongan ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bidang perkoperasian dan tema-tema yang terkait dengan judul penelitian.

## BAB VII

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini maka dapat diambil beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut ini :

- a. Whatsapp (*social chat application*) memiliki peran utama dalam mekanisme pembiayaan murabahah di lembaga koperasi Al Firdaus Pekalongan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Koperasi Al Firdaus telah memanfaatkan teknologi digital dalam pembiayaan murabahah melalui media sosial, WhatsApp, Google Formulir, Gmail, dan layanan perbankan untuk mendukung proses pengajuan, akad, dan pembayaran, namun penerapannya belum sepenuhnya terintegrasi. Digitalisasi telah berjalan optimal pada tahap pengajuan dan sebagian pembayaran, sementara tahap akad dan pelunasan masih mengombinasikan sistem digital dan konvensional, sehingga koperasi Al Firdaus dapat dikategorikan sebagai lembaga koperasi syariah berbasis semi digital. Ditinjau dari teori pembelajaran organisasi Argyris dan Schön (1996), kondisi ini menunjukkan adanya *Single-Loop Learning* dalam perbaikan prosedur operasional serta arah menuju *Double-Loop Learning* melalui rencana pengembangan sistem digital yang lebih komprehensif yaitu *mobile*

*banking* koperasi agar meningkatkan keamanan, transparansi, dan kepuasan konsumen.

Koperasi Al Firdaus masih memerlukan tambahan minimal 1 orang karyawan yang memiliki keahlian khusus dalam bidang teknologi informasi agar dapat mendukung perkembangan dan kemajuan koperasi dalam rangka memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital yang lebih canggih lagi pada masa yang akan datang. Koperasi Al Firdaus memiliki potensi yang baik untuk dapat berkembang menuju koperasi berbasis syariah dengan sistem digital untuk mendukung era digitalisasi koperasi di Indonesia. Penggunaan aplikasi digital seperti *mobile banking* untuk koperasi masih memerlukan persiapan dari segi teknis dan biaya dan hingga kini masih menjadi bahan pertimbangan dari pengurus koperasi Al Firdaus.

- b. Teknologi digital penting digunakan dalam pengembangan koperasi Al Firdaus karena penggunaan teknologi digital dapat menjadi inovasi dan solusi untuk mengatasi keterbatasan ruang gerak masyarakat, dapat mendorong jumlah anggota aktif dan volume pembiayaan. Selain itu penggunaan teknologi digital pada koperasi mampu membangun citra positif bagi koperasi sebagai lembaga yang selaras dengan perkembangan zaman. Teknologi digital digunakan dalam pengembangan koperasi Al Firdaus karena membawa dampak positif yang signifikan terhadap perkembangan kelembagaan koperasi.

c. Konsumen koperasi Al Firdaus Pekalongan merasa cukup puas dengan penggunaan teknologi digital untuk mekanisme pembiayaan murabahah di lembaga koperasi Al Firdaus. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi digital dalam mekanisme pembiayaan murabahah di Koperasi Al Firdaus Pekalongan telah memicu transformasi perspektif konsumen. Konsumen yang sebelumnya menilai kepuasan hanya dari kualitas produk dan pelayanan kini mulai mempertimbangkan keamanan dan rasa aman dalam bertransaksi digital sebagai faktor utama, di mana penyediaan rekening atas nama koperasi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital koperasi perlu terus dikembangkan melalui integrasi sistem yang lebih lengkap, seperti aplikasi *mobile banking*, agar konsumen merasa aman, transaksi lebih transparan, dan kepuasan konsumen meningkat secara berkelanjutan. Dengan demikian, kepuasan konsumen pada era digital merupakan hasil dari proses adaptasi bertahap terhadap perubahan sistem dan lingkungan layanan. Penelitian ini menemukan bahwa pada era digital, rasa aman dalam bertransaksi keuangan digital menjadi variabel baru yang memperluas makna kepuasan konsumen pada era digital. Terpenuhinya rasa aman konsumen saat melakukan transaksi pembayaran secara digital merupakan salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

## 1.2 Implikasi

Dalam penelitian ini dapat dikemukakan implikasi sebagai berikut:

- a. Koperasi Al Firdaus Pekalongan perlu meningkatkan level penggunaan teknologi digital dalam mekanisme pembiayaan murabahah untuk meningkatkan kepuasan konsumen, yaitu dengan mewujudkan aplikasi mobile banking untuk koperasi.
- b. Pengembangan aplikasi mobile banking untuk koperasi dapat memfasilitasi transaksi pembayaran secara digital dan meningkatkan kepuasan konsumen. Implementasi aplikasi mobile banking dalam 1 tahun ke depan dan evaluasi hasilnya dalam 2 tahun.
- c. Koperasi Al Firdaus Pekalongan perlu meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dalam bidang teknologi informasi untuk mendukung perkembangan dan kemajuan koperasi.

## 1.3 Saran Penelitian

### 1.3.1 Bagi Koperasi Al Firdaus Pekalongan Khususnya dan Lembaga Koperasi di Indonesia pada Umumnya

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini kepada lembaga koperasi Al Firdaus Pekalongan yaitu :

- a. Koperasi Al Firdaus agar dapat menyediakan layanan fasilitas semacam mobile banking untuk koperasi kepada anggotanya. Pencatatan transaksi keuangan secara digital yang aman, terpantau, akurat dan aktual menjadi harapan konsumen dan mampu meningkatkan kepuasan konsumen koperasi Al Firdaus.

- b. Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini kepada lembaga-lembaga koperasi yang ada di Indonesia yaitu agar setiap lembaga koperasi dapat menggunakan nomor rekening atas nama koperasi dan bukan nomor rekening atas nama individu sebagai sarana untuk mewujudkan rasa aman konsumen saat bertransaksi dengan koperasi. Koperasi-koperasi di Indonesia hendaknya mulai membangun sistem digital yang memadai seperti adanya *mobile banking* untuk koperasi agar dapat meningkatkan rasa aman konsumen dalam bertransaksi sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
- c. Koperasi Al Firdaus Pekalongan dan juga lembaga koperasi lain yang masih dalam tahap perkembangan perlu untuk merekrut karyawan yang memiliki keahlian yang memadai dalam bidang teknologi dan informasi. Hal tersebut dimaksudkan guna mendukung kemajuan dan inovasi koperasi sehingga dapat menyesuaikan dengan kemajuan teknologi dan juga tuntutan masyarakat pada masa yang akan datang.

### 1.3.2 Bagi Pemerintah

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian kepada pemerintah yaitu sebagai berikut:

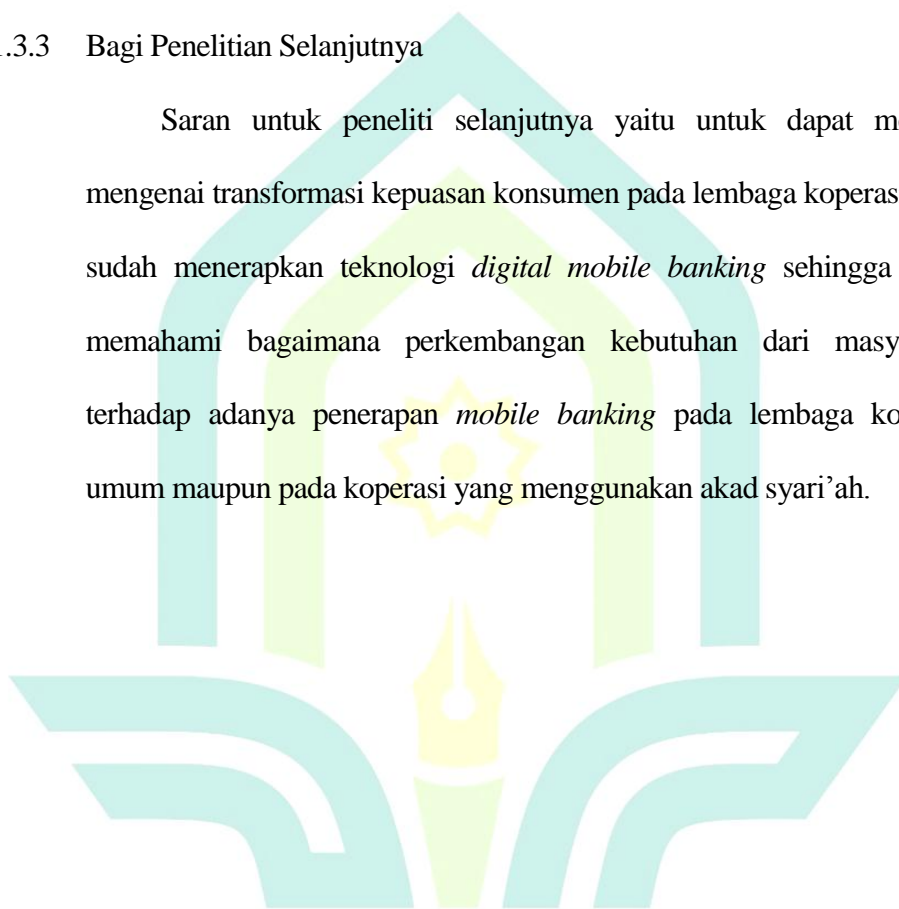
- a. Pemerintah perlu memberikan pengarahan kepada koperasi yang ada di Indonesia agar dalam transaksi keuangan di era digital dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat, salah satu cara yang

ditempuh yaitu dengan menggunakan nomor rekening atas nama koperasi dalam kegiatan usahanya.

- b. Pemerintah diharapkan dapat memberikan fasilitas dan juga regulasi yang mendukung koperasi syariah di Indonesia agar mendapatkan kemudahan dalam mewujudkan aplikasi digital *mobile banking* bagi koperasi.

### 1.3.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu untuk dapat meneliti mengenai transformasi kepuasan konsumen pada lembaga koperasi yang sudah menerapkan teknologi *digital mobile banking* sehingga dapat memahami bagaimana perkembangan kebutuhan dari masyarakat terhadap adanya penerapan *mobile banking* pada lembaga koperasi umum maupun pada koperasi yang menggunakan akad syari'ah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, R. (2016). DIGITALISASI, ERA TANTANGAN MEDIA (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyongsong Era Digital). *Islamic Communication Journal*, 1(1), 43–54. <https://doi.org/10.21580/icj.2016.1.1.1245>
- Al-Qur'an dan Terjemahannya* (2002nd ed.). (2002). CV Darus Sunnah.
- Amin, M. (2023). *Pengaruh Digitalisasi Bank Dan Kualitas Layanan Prontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Pada BANK BRI Cabang Maros*. Universitas Hasanuddin.
- Anggoro, S., Nurhayati, S., Ismail, A., & Yakub. (2024). *Transformasi Digital Panduan Praktis Manajemen Berbasis Teknologi*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Argyris, C., & Schön, D. (1996). *Organizational Learning II: Theory, Method, and Practice*. Addison-Wesley.
- Aristawati, S. B., & Hartati, S. (2022). Perkembangan Koperasi Di Indonesia Sebagai Implementasi Ekonomi Pancasila. *JEB17: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(02), 97–110. <https://doi.org/10.30996/jeb17.v7i02.7360>
- Asakdiyah, S., Hakiki, R., & Tunjungsari, H. K. (2015). *Kepuasan Pelanggan Di Era Digital: Strategi Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Jangka Panjang* (T. Yuwanda, Ed.). Takaza Innovatix Labs.
- Azis, A., & Ulfah, M. (2010). *Kapita Selektu Ekonomi Islam Kontemporer*. Alfabeta.
- Batubara, Z. (2015). Penetapan Harga Jual Beli dalam Akad Murabahah pada Bank Syariah. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 4(2), 163–176.
- Budiyono, T., & Indah S, C. M. (2015). Pergeseran Politik Hukum Koperasi Dalam Uu Ri No. 25 Tahun 1992 dan UU RI No. 17 Tahun 2012 Serta Putusan Mahkamah Konstitusi No. 28/Puu Ri -Xi/2013\*. In *Masalah-Masalah Hukum* (Vol. 44, Issue 3, p. 336). <https://doi.org/10.14710/mmh.44.3.2015.336-347>
- Diah, M., & Zulhamdi, Z. (2022). Implementasi Murabahah Pada Perbankan Syariah. *Al-Hiwalah: Journal Syariah Economic Law*, 1(1), 53–74. <https://doi.org/10.47766/alhiwalah.v1i1.875>
- dsn.mui.or.id. (2000). *FATWA DEWAN SYARI'AH NASIONAL NO: 04/DSN-MUI/IV/2000 Tentang MURABAHAH*. Dsn.Mui.or.Id.

[https://drive.google.com/file/d/0BxTl-INihFyzdVV0TElXWEdZSFk/view?resourcekey=0-lsYIYxp\\_WgutHrwXLadJUQ](https://drive.google.com/file/d/0BxTl-INihFyzdVV0TElXWEdZSFk/view?resourcekey=0-lsYIYxp_WgutHrwXLadJUQ)

- dsn.mui.or.id. (2017). *FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL-MAJELIS ULAMA INDONESIA NO:111/DSN-MUI/IX/2017 Tentang AKAD JUAL BELI MURABAHAAH*. Dsn.Mui.or.Id. <https://drive.google.com/file/d/1PJqKtaew1MoSsx1JpXnblz5x2DKhS1fq/view>
- Effendi, U. (2016). *Psikologi Konsumen* (A. R. Batubara, Ed.). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Binarupa Aksara.
- Fadhilah, N., & Darmawati. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Kinerja Keuangan Koperasi Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 6(2), 532–544. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6\(2\).13185](https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6(2).13185)
- Faedlulloh, D. (2016). Implementasi Undang Undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasiandi Kabupaten Banyumas: Studi Transisi Pasca Regulasi Yang Inkonstitusional. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 2(2), 17–33. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v2i2.508>
- Fahmi, T. (2024). Transformasi Digital dan Pengaruhnya Terhadap Budaya Organisasi: Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Manajemen Akuntansi Dan Ilmu Ekonomi*, 1(2), 101–109. <https://doi.org/10.70585/jumali.v1i2.46>
- Firmansyah, M. A. (2018). *PERILAKU KONSUMEN (Sikap dan Pemasaran)*. DEEPUBLISH.
- Freddy Rangkuti. (1997). *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hariwijaya, M. (2007). *Metodologi dan Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi untuk Ilmu Sosial dan Humaniora*. Parama Ilmu.
- Herlambang, S., & Fathoni, M. I. (2023). Pengaruh Penggunaan Teknologi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Jempper*, 2(2), 14–26.
- Hidayat, Z. (2016). Dampak Teknologi Digital Terhadap Perubahan Konsumsi Media Masyarakat. *Dampak Teknologi Digital Terhadap Perubahan Konsumsi Media Masyarakat Jurnal Komunikologi*, 13(September), 59.

- Junaidi, A., Setiawan, D., & Akbar, R. (2022). Pengelolaan Dan Pembagian Sisa Hasil Usaha (Shu) Koperasi Jasa Berkah Bersama Syari'Ah Menurut Undang-Undang Nomor 17 *Jurnal Manajemen Modal* , 189–208.
- Kalsum, U., Permana, A., Sahri, Y., Hidayat, R., Febriani, Y., & Kosim, B. (2023). Penyelenggaraan Rapat Anggota Koperasi Bagi Pengurus Dan Pengawas Koperasi. *Suluh Abdi*, 5(2), 79. <https://doi.org/10.32502/sa.v5i2.6333>
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)*. (2005). PT (Persero) Penerbitan dan Percetakan.
- kemenkopukm.go.id. (2021). *LAPORAN DATA KOPERASI PER 31 DESEMBER 2021*. Kemenkopukm.Go.Id. [https://www.kemenkopukm.go.id/uploads/laporan/1645422249\\_REKAPITULASI\\_DATA\\_KOPERASI\\_PER\\_31\\_DESEMBER\\_2021.pdf](https://www.kemenkopukm.go.id/uploads/laporan/1645422249_REKAPITULASI_DATA_KOPERASI_PER_31_DESEMBER_2021.pdf)
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks.
- Kurnia, M., & Suwiknyo, M. (2018). Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(01). <https://doi.org/10.30651/blc.v15i01.1264>
- Lisawanto, L., Mantri, Y. M., Yusuf, R., & Mohdari, M. (2023). Digitalisasi PT Pos dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 667. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.1072>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Prentice Hall.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Mawarni, I. S. (2017). *Analisis Persepsi Masyarakat Pengguna Layanan Transaksi Digital pada Financial Technology*. Universitas Telkom.
- Mezirow, J. (1991). *Transformative Dimensions of Adult Learning*. Jossey-Bass.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook* (H.-G. Ridder, Ed.; 3rd ed.).

- Muhammad ibn Mukarram Ibn Manzūr. (2009). *Lisān al-‘Arab*. Dār Šādir.
- Nugraha, P., Alfiah, D., Sinulingga, G., Rojiati, U., Saloom, G., Rosmawati, Fathihani, Johannes, R., Kristia, Batin, M. H., Lestari, W. J., Khatimah, H., & Beribe, M. F. B. (2021). *Teori Perilaku Konsumen* (Ahmad Jibril, Ed.). PT Nasya Expanding Management.
- Nurwati, U. (2021). *Peningkatan “Bargaining Position” Koperasi Melalui Penerapan “Vertical Marketing System” Dan “Horizontal Marketing System”*. 68.
- Pradana, L. Y., & Husaein, A. (2023). Peningkatan Pelayanan Pada Koperasi Di Kota Jambi Melalui Digitalisasi Koperasi. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 106–115. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.738>
- Priandani, N. M. I., Juniariani, N. M. R., & Mariyatni, N. P. S. (2018). Pengaruh Ukuran Koperasi, Jenis Koperasi serta Pengalaman Kepengurusan Manajemen Terhadap Kualitas Sistem Pengendalian Intern Pada Koperasi di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Aplikasi Akuntansi*, 3(1), 141–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.29303/jaa.v3i1.37>
- Priyo Cahyono, B., Sohirin, & Zamzam Al-Asfahani, N. (2023). Implementasi Digitalisasi Koperasi sebagai Penguatan Ekonomi Kerakyatan di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak (EJAK)*, 3(1), 1–8.
- Putri, R., & Yanti, F. (2023). Implementasi Akad Murabahah dan Permasalahannya Dalam Perbankan Syariah. *Muamalat: Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 15(2), 189.
- Qodarillah, S., Junaedi, D., & Endaryono, B. T. (2021). Pengaruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah: Studi Kasus di KSPPS Annajah Solution Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2(1), 1–17.
- Raza, E., Sabaruddin, L. O., & Komala, A. L. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia*, 4, 49–63.
- Riduwan, V. P., & Claretta, D. (2022). Strategi Humas SSC Kacapiring Surabaya Dalam Era Digitalisasi Pada Pandemi Covid-19. *JKOMDIS: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 2(2), 251–253. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v2i3.344>

- Rukmana, S., & Mustofa, M. (2022). Optimalisasi Peranan Financial Technology (Fintech Sharia) Menuju Era Digitalisasi Koperasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1), 30. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v9i1.29119>
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 55.
- Rustariyuni, S. D. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Koperasi di Provinsi Bali Di Masa Pandemi Covid-19. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 4(2), 153–162. <https://doi.org/10.26533/jmd.v4i2.922>
- Saifudin, M., & Widrani, H. (2022). Rancang Bangun Sistem Digitalisasi Dokumen Menggunakan Metode Visible Watermark Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sayung. *Jurnal Teknik Informatika Dan Teknologi Informasi*, 1(3), 01–07. <https://doi.org/10.55606/jutiti.v1i3.61>
- Setiawan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. Seminar Nasional Pendidikan. *Seminar Nasional Pendidikan*, 1–9.
- Setiawati, R. (2020). PELUANG DAN TANTANGAN KOPERASI DI ERA INDUSTRI 4.0. In *Bunga Rampai 2020,20 Pemikiran Koperasi dalam Menghadapi Industrial Era 4.0 and Society 5.0*. IKOPIN.
- Soekanto, S. (1990). *Sosiologi Suatu Pengantar: edisi keempat*. Rajawali Pers.
- Tarmizi, E. (2014). *Harta Haram Muamalat Kontemporer* (8th ed.). PT Berkah Mulia Insani.
- Wahbah az-Zuhaili. (1997). *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu (Vol. 4)*. Dar Al-Fikr.
- Wahyuning, T. (2013). Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Sisa Hasil Usaha (Shu) Di Kpri 'Bina Karya' Balongpanggang-Gresik. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1, 0–88.
- Widiyanti, N., & Sunindhia, Y. W. (2003). *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. PT Rineka Cipta dan PT Bina Adiaksara.