

ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KUALITAS LAYANAN FINTECH DI KALANGAN MAHASISWA EKONOMI SYARIAH

Wili¹

onyourmark2849@gmail.com¹

Nadila Putri Ayuneni²

nadilaputriayni@gmail.com²

Triyana Diniyanti³

triyanadiniyanti23@gmail.com³

Ruba Rosita⁴

itaarora956@gmail.com⁴

Abdul Syahid⁵

itaarora956@gmail.com⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Negeri Palangka Raya

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of Islamic business ethics to the quality of fintech services, specifically Shopee PayLater, in increasing user satisfaction among Sharia Economics students at a State Islamic Religious Higher Education Institution in Central Kalimantan, Indonesia. This study uses a descriptive qualitative approach with a case study method. Data were obtained through semi-structured interviews and semi-open questionnaires administered to students who have used or understood the Shopee PayLater service. The results indicate that Shopee PayLater is considered to have good service quality in terms of speed, convenience, and security. However, from the perspective of Islamic business ethics, this service still poses problems due to the elements of interest and late fees categorized as usury, as well as the lack of transparency in the contract. Students demonstrated a high level of religious awareness and critical thinking regarding the service's compliance with Sharia principles and proposed that Shopee develop a Sharia-compliant version of Shopee PayLater that uses halal and transparent contracts. This study emphasizes the importance of implementing Islamic ethical values in the development of fintech services to create a fair, ethical, and sustainable digital financial system.

Keywords: *Islamic Business Ethics, Fintech Services, Shopee PayLater.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika bisnis Islam terhadap kualitas layanan fintech, khususnya Shopee PayLater, dalam meningkatkan kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa Ekonomi Syariah pada salah satu Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Kalimantan Tengah, Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan kuesioner semi-terbuka yang diberikan kepada mahasiswa yang telah menggunakan atau memahami layanan Shopee PayLater. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee PayLater dinilai memiliki kualitas layanan yang baik dari segi kecepatan, kemudahan, dan keamanan. Namun, dari perspektif etika bisnis

Islam, layanan ini masih menimbulkan permasalahan karena adanya unsur bunga dan denda keterlambatan yang dikategorikan sebagai riba, serta kurangnya transparansi dalam akad. Mahasiswa menunjukkan tingkat kesadaran religius dan kritis yang tinggi terhadap kesesuaian layanan dengan prinsip syariah, serta mengusulkan agar Shopee mengembangkan versi Shopee PayLater berbasis syariah yang menggunakan akad halal dan transparan. Penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan nilai-nilai etika Islam dalam pengembangan layanan fintech untuk menciptakan sistem keuangan digital yang berkeadilan, beretika, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Layanan Fintech, Shopee PayLater.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi keuangan atau financial technology (fintech) telah membawa perubahan besar terhadap perilaku ekonomi masyarakat, termasuk di kalangan mahasiswa. Salah satu inovasi yang paling populer adalah sistem paylater atau “beli sekarang, bayar nanti”, yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa harus membayar secara langsung. Shopee Paylater menjadi salah satu layanan yang paling banyak digunakan karena menawarkan kemudahan aktivasi dan integrasi langsung dengan platform belanja daring Shopee (Ramandini, 2025). Bagi mahasiswa, Shopee Paylater memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan akademik maupun pribadi secara cepat.

Namun di sisi lain, layanan ini juga menimbulkan kekhawatiran terhadap perilaku konsumtif dan ketergantungan pada sistem kredit digital. Dalam perspektif ekonomi Islam, setiap aktivitas ekonomi harus berlandaskan nilai keadilan, kejujuran, dan keterhindaran dari praktik riba serta ketidakjelasan akad atau *gharar* (Aprianti & Alia, 2024). Fenomena ini menarik untuk dikaji, khususnya di kalangan mahasiswa Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Kalimantan Tengah Indonesia yang memiliki dasar pengetahuan tentang etika

bisnis Islam. Penelitian ini berfokus pada bagaimana mahasiswa menilai kualitas layanan Shopee Paylater dan sejauh mana mereka memandang kesesuaiannya dengan nilai-nilai Islam. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan keuangan digital yang sejalan dengan prinsip-prinsip syariah (Salim & Muchlis, 2024).

Perkembangan teknologi keuangan (financial technology atau fintech) telah memberikan kemudahan yang signifikan dalam kehidupan masyarakat modern, termasuk di kalangan mahasiswa. Salah satu inovasi yang populer adalah sistem buy now pay later (BNPL) atau paylater, yang memungkinkan pengguna bertransaksi tanpa harus membayar secara langsung. Shopee Paylater menjadi salah satu layanan yang paling banyak digunakan karena menawarkan proses aktivasi yang mudah, sistem pembayaran fleksibel, serta terintegrasi langsung dengan platform belanja daring Shopee. Bagi mahasiswa, layanan ini dianggap sebagai solusi cepat untuk memenuhi berbagai kebutuhan akademik maupun pribadi. Namun, kemudahan tersebut juga menimbulkan tantangan baru, seperti munculnya perilaku konsumtif, kurangnya pengendalian keuangan, dan potensi pelanggaran terhadap

nilai-nilai etika bisnis dalam Islam (Anggorowati, 2025).

Dalam perspektif ekonomi Islam, setiap aktivitas bisnis harus berlandaskan pada nilai keadilan (*'adl*), kejujuran (*sidq*), amanah, serta menjauhi unsur riba, gharar, dan maisir. Oleh karena itu, penggunaan layanan Shopee Paylater penting untuk dikaji dari sisi kesesuaiannya dengan prinsip etika bisnis Islam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika bisnis Islam terhadap kualitas layanan Shopee Paylater dalam meningkatkan kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Kalimantan Tengah Indonesia. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana layanan keuangan digital dapat berjalan selaras dengan nilai-nilai Islam serta menjadi masukan bagi pengembangan fintech yang lebih beretika dan sesuai dengan prinsip syariah (Nahdi & Mukhlis, 2023).

METODE PENELITIAN

1. Pengertian Etika Bisnis Menurut Islam

Etika bisnis dalam Islam pada dasarnya berkaitan dengan akhlak yang diterapkan dalam kegiatan berbisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dengan berpegang pada nilai-nilai tersebut, seorang muslim tidak perlu merasa khawatir karena yakin bahwa tindakannya didasarkan pada kebenaran dan kebaikan. Penerapan nilai-nilai etika ini menjadikan manusia mampu mencapai keutuhan dan kesempurnaan secara hakiki. Setiap individu memiliki pandangan tersendiri mengenai nilai, namun bagi umat Islam, sumber utama pedoman hidup adalah Al-Qur'an dan Hadis yang menjadi dasar bagi seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam kegiatan ekonomi dan bisnis. Islam sebagai

agama yang sempurna memberikan petunjuk yang menyeluruh terhadap seluruh aktivitas manusia, tidak terkecuali dalam bidang ekonomi. Tujuan ekonomi Islam tidak dapat dipisahkan dari tujuan syariat Islam secara keseluruhan, yakni untuk mencapai kesejahteraan dan keselamatan di dunia maupun di akhirat (Gustanto & Mubarak, 2023).

Selain itu, Islam mendorong umatnya untuk berperan aktif dalam kegiatan ekonomi melalui kerja sama yang sehat agar tercipta pertumbuhan dan dinamika ekonomi yang positif. Islam tidak hanya mengatur aspek etika dalam bisnis, tetapi juga memberikan dorongan untuk mengembangkan usaha secara produktif dan bertanggung jawab. Dari perspektif Islam, landasan filosofis etika bisnis harus dibangun atas dasar hubungan yang erat antara manusia dengan Tuhannya. Seorang muslim yang berpegang teguh pada prinsip ini akan senantiasa merasa bahwa Tuhan hadir sebagai pihak ketiga dalam setiap aktivitas bisnis yang dijalankannya. Keyakinan tersebut harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari diri setiap muslim, karena dalam pandangan Islam, bisnis bukan semata-mata urusan duniawi, melainkan juga memiliki visi dan orientasi ukhrawi (akhirat). Dengan cara pandang seperti ini, etika dalam bisnis menjadi aspek yang sangat penting dan mendapatkan perhatian utama dalam sistem ekonomi Islam (Wati & Arif, 2022).

Dalam perspektif Islam, penggunaan pinjaman uang elektronik dianggap sah sejalan dengan kemajuan zaman, asalkan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Penggunaan pinjaman melalui berbagai platform e-commerce seperti paylater juga diizinkan selama mengikuti kaidah syariah. Dengan kemajuan zaman, penerapan teknologi dalam transaksi jual beli

maupun pinjaman diperbolehkan tanpa harus ada pertemuan antara kedua pihak. Meskipun diperbolehkan untuk melakukan jual beli dan pinjaman melalui beragam e-commerce, penggunaannya harus sesuai dengan prinsip syariah dan bebas dari biaya tambahan yang termasuk dalam kategori riba. Biaya tambahan atau riba dapat dihindari melalui penggunaan akad ijarah sebagai bentuk layanan sewa aplikasi yang telah memberikan pinjaman, dalam hal ini layanan sewa pada aplikasi Shopee (Ananda & Yasin, 2022).

2. Pengertian Fintech

Fintech diambil dari pengertian teknologi keuangan. Dalam bahasa Indonesia, fintech dapat diartikan sebagai pengguna teknologi informasi yang mencakup sistem keuangan yang menciptakan produk, layanan, dan model bisnis yang dapat memengaruhi stabilitas moneter, kondisi keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan tantangan dalam sistem pembayaran (Tajudin et al., 2024). Secara umum, teknologi keuangan dapat dipahami sebagai inovasi dalam layanan transaksi yang terkait dengan keuangan. Berdasarkan peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 mengenai penyelenggaraan teknologi keuangan, teknologi keuangan diartikan sebagai pemanfaatan teknologi dalam sektor keuangan yang menciptakan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta berpotensi mempengaruhi stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Selain itu, menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi keuangan, tujuan dari implementasi teknologi keuangan adalah untuk mendorong inovasi dalam sektor keuangan dengan mengedepankan

perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian, guna memastikan stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, serta sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal. Lingkup teknologi keuangan yang harus dipatuhi oleh entitas bisnis meliputi pendaftaran, regulasi sandbox, perizinan dan persetujuan, serta pemantauan dan pengawasan (Hodge, 2020).

Pesatnya inovasi dalam Fintech disebabkan oleh penyediaan layanan keuangan yang memfasilitasi efisiensi dalam perekonomian masyarakat. Salah satu bentuk operasional yang dilakukan oleh FinTech adalah kredit daring. Kredit daring menawarkan kemudahan karena fokus pada kepentingan kedua belah pihak tanpa perlu saling mengenal atau bertemu wajah. Situasi ini menyebabkan tantangan dalam mengelola usaha pinjaman daring menjadi semakin kompleks. Di Indonesia, ada sebuah layanan pinjaman daring yang dikenal dengan nama Shopee PayLater (Ramadini, 2025). Tidak seperti pinjaman online yang umum, Shopee PayLater hanya dapat digunakan untuk berbelanja di platform Shopee. Dalam pelaksanaan Shopee PayLater, tentu saja masih muncul sejumlah tantangan. Tantangan tersebut mencakup keamanan data pengguna dan kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses transaksi. Jika tantangan-tantangan ini muncul, tentunya akan merugikan baik pengguna (konsumen Shopee) maupun penyedia layanan (Shopee PayLater). Oleh karena itu, diperlukan adanya regulasi hukum yang mengatur mengenai FinTech di Indonesia. Regulasi hukum ini harus memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak yang terlibat dan disertai dengan sanksi yang tegas untuk memberikan dampak dalam pelaksanaannya (Gita Lestari & Rudy, 2022).

3. Pengertian Shopee Paylater

Shopee PayLater itu salah satu cara bayar kredit di marketplace Shopee, di mana perusahaan-nya memberi pinjaman ke pengguna buat beli barang yang mereka mau. Jadi, konsepnya 'beli dulu, bayar nanti', dengan bunga yang mulai dari 0% sampe 2,95% per bulan. Nah, tapi kalau dari sisi hukum Islam, transaksi seperti ini tidak boleh, karena ada biaya tambahan dan bunga yang membuat ini masuk kategori riba, tepatnya riba qard dan riba jahiliyah. Meskipun rukun sama syarat jual beli atau qard-nya sudah terpenuhi, tetap saja dilarang.

PayLater itu seperti sistem cicilan untuk pembeli yang lagi berbelanja di salah satu marketplace. Jadi, ini cara untuk mengatur orang yang ingin mencicil barang-barangnya. PayLater ini sangat membantu sekali buat pengguna aplikasi e-commerce, sebagai fasilitas cicilan, dan biasanya ada beberapa klien yang tanggung jawab mengurus tagihan masing-masing pengguna. Kalau ingin menggunakan transaksi ini, marketplace-nya biasanya di buat mudah, cukup memberi foto diri, foto KTP, dan info identitas pribadi. Pokoknya, PayLater ini masuk kategori fitur layanan berbasis utang atau qard. Kalau pengguna Shopee PayLater telat bayar tagihannya sebelum jatuh tempo, Shopee akan memberikan denda 5%(Solihin, 2022).

Shopee PayLater Adalah fitur pembayaran baru dari aplikasi shopee, yang memberikan kemudahan belanja berupa pinjaman instan dengan bunga sangat rendah.

Berbeda dengan ShopeePay yang bisa langsung diaktifkan, metode pembayaran Shopee PayLater hanya bisa digunakan oleh pengguna aktif Shopee yang memenuhi syarat tertentu, yaitu:

- a) Akun Shopee harus terdaftar dan terverifikasi.

- b) Akun Shopee telah berusia minimal 3 bulan.
- c) Akun sering digunakan untuk bertransaksi.
- d) Aplikasi Shopee telah diperbarui ke versi terbaru.

Setelah pengguna melakukan transaksi menggunakan Shopee PayLater, mereka diwajibkan membayar tagihan sesuai jangka waktu cicilan yang telah dipilih. Melalui fitur ini, Shopee memberikan manfaat berupa pinjaman instan dengan bunga rendah kepada pengguna aktif. Setiap pengguna terpilih akan memperoleh batas kredit (credit limit) yang disesuaikan dengan tingkat aktivitas transaksi mereka, dengan kisaran Rp750.000 – Rp1.800.000(Agustin, 2022).

4. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima itu sebenarnya adalah cara perusahaan memberikan yang terbaik untuk memenuhi apa yang diharapkan dan dibutuhkan pelanggan, entah itu pelanggan di dalam perusahaan sendiri atau yang di luar. Sederhananya, excellent service bisa diartikan sebagai layanan yang paling baik dalam memuaskan harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, ini adalah jenis layanan yang sudah sesuai dengan standar kualitas yang ada. Layanan yang memenuhi standar kualitas itu adalah layanan yang benar-benar cocok dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat secara umum.

Di balik konsep pelayanan prima, ada dua hal pokok yang saling terhubung erat, yakni aspek pelayanan itu sendiri dan tingkat kualitasnya. Kedua aspek ini benar-benar krusial untuk para tenaga pelayanan, seperti penjual, pedagang, pelayan, atau salesman. Ide pelayanan prima ini bisa diterapkan di

mana-mana, mulai dari organisasi biasa, instansi pemerintah, sampai perusahaan bisnis. Maju mundurnya suatu negara itu nampak jelas dari bagaimana pemerintah melayani rakyatnya. Biasanya, negara-negara yang masih tergolong miskin, pelayanan yang mereka berikan masih jauh di bawah standar yang seharusnya.

Kalau membicarakan soal Pelayanan Prima, itu sebenarnya adalah bentuk pelayanan terbaik yang benar-benar memenuhi standar kualitas yang sudah ditetapkan. Standar pelayanan ini ibarat patokan utama yang dipakai sebagai panduan saat menjalankan pelayanan, sekaligus sebagai acuan untuk menilai seberapa baik kualitasnya. Misalnya, ini melibatkan komitmen dari pihak yang memberikan pelayanan dan janji-janji yang diberikan ke masyarakat, seperti pelayanan yang berkualitas tinggi, cepat, simpel, mudah dijangkau, dan bisa diukur hasilnya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Indonesia, komponen-komponen standar pelayanan yang berkaitan langsung dengan proses memberikan pelayanan itu meliputi syarat-syarat yang harus dipenuhi, langkah-langkah prosedurnya, berapa lama waktu yang dibutuhkan, biaya atau tarifnya, hasil layanan yang dihasilkan, serta cara menangani keluhan dari Masyarakat (Muhammad Hidayatullah, 2024)..

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui analisis terhadap tanggapan 50 mahasiswa Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Kalimantan Tengah Indonesia yang telah menggunakan atau memahami layanan Shopee Paylater. Data diperoleh melalui

kuesioner semi terbuka berbasis skala Likert dan dilengkapi dengan wawancara singkat untuk memperdalam pandangan responden. Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data, ditemukan bahwa persepsi mahasiswa terhadap Shopee Paylater dapat dikelompokkan ke dalam dua dimensi utama, yaitu kualitas pelayanan (*service quality*) dan etika bisnis Islam (*Islamic business ethics*).

1. Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Shopee Paylater

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa menilai Shopee Paylater memiliki kualitas pelayanan yang baik. Sebagian besar responden mengakui bahwa proses aktivasi akun berlangsung cepat dan mudah. Mereka menyebutkan bahwa hanya dengan beberapa langkah verifikasi data, pengguna dapat langsung mengakses fitur kredit yang disediakan. Kemudahan ini dianggap membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan mendesak, seperti pembelian buku, perlengkapan kuliah, maupun kebutuhan pribadi. Selain itu, mayoritas responden menilai bahwa notifikasi pembayaran yang diberikan oleh Shopee bersifat tepat waktu dan informatif. Sistem secara otomatis mengirimkan pengingat sebelum tanggal jatuh tempo, sehingga membantu pengguna untuk menghindari keterlambatan pembayaran. Hal ini menunjukkan adanya unsur keandalan dan tanggung jawab dalam mekanisme layanan. Namun, sebagian kecil responden mengungkapkan bahwa notifikasi sering kali terlalu sering muncul dan menimbulkan rasa khawatir, terutama bagi mereka yang belum siap melakukan pelunasan.

Dari aspek keamanan data, mahasiswa menilai bahwa Shopee cukup aman dalam melindungi informasi pribadi pengguna.

Sekitar dua pertiga dari responden menyatakan kepercayaannya terhadap sistem Shopee yang tidak mudah disalahgunakan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai Shopee memiliki kredibilitas dan sistem keamanan yang baik dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan adanya beberapa keluhan terhadap aspek responsivitas layanan pelanggan (*customer service*). Beberapa mahasiswa menyebutkan bahwa proses penyelesaian masalah atau klarifikasi terhadap tagihan sering kali memakan waktu lama. Mereka menganggap bahwa sistem tanggapan otomatis di aplikasi masih kurang efektif karena jawaban yang diberikan belum sepenuhnya menyelesaikan permasalahan pengguna.

Secara keseluruhan, persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Shopee Paylater menggambarkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan, dan keamanan layanan. Namun, terdapat harapan agar pihak Shopee dapat meningkatkan sisi empati dan interaksi manusiawi dalam menangani keluhan pelanggan, karena aspek ini dianggap penting untuk membangun kepercayaan jangka panjang.

2. Persepsi Mahasiswa terhadap Etika Bisnis Islam dalam Layanan Shopee Paylater

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandangan mahasiswa terhadap aspek etika bisnis Islam pada Shopee Paylater masih beragam dan cenderung kritis. Sebagian besar mahasiswa menyadari bahwa meskipun layanan ini bermanfaat secara praktis, dari sisi syariah layanan ini masih menimbulkan persoalan etis. Sebagian besar responden menilai bahwa penerapan bunga dan denda

keterlambatan dalam sistem Shopee Paylater termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam Islam. Mereka berpendapat bahwa tambahan biaya atas pinjaman, meskipun dalam jumlah kecil, tetap melanggar prinsip keadilan dan tidak sesuai dengan akad qardh yang murni dalam syariah. Mahasiswa juga mengungkapkan bahwa Shopee seharusnya memberikan alternatif akad yang lebih jelas, seperti akad murabahah (jual beli dengan margin keuntungan) atau ijarah (sewa jasa), agar layanan paylater dapat diterima secara syariah.

Selain itu, sebagian besar mahasiswa menyoroti adanya kurangnya transparansi akad (gharar) dalam perjanjian pengguna. Dalam wawancara, beberapa responden mengaku tidak memahami dengan jelas isi perjanjian dan ketentuan yang mereka setujui saat mengaktifkan Shopee Paylater. Informasi mengenai bunga, denda, dan syarat pembayaran dianggap masih tersembunyi di bagian bawah halaman syarat dan ketentuan. Hal ini membuat pengguna tidak sepenuhnya sadar akan konsekuensi hukum dan finansial yang mereka hadapi.

Dari sisi nilai amanah dan keadilan, mahasiswa mengakui bahwa Shopee telah menjalankan sebagian prinsip ini, misalnya dengan menjaga data pengguna dan memberikan informasi tagihan secara berkala. Namun, prinsip keadilan dalam transaksi belum sepenuhnya terpenuhi karena sistem denda masih memberatkan pengguna yang terlambat membayar, tanpa mempertimbangkan kondisi ekonomi mereka. Walaupun terdapat kritik terhadap aspek syariah, sebagian mahasiswa menilai bahwa Shopee Paylater memberikan manfaat sosial-ekonomi yang nyata. Layanan ini membantu mahasiswa mengelola pengeluaran dan kebutuhan akademik tanpa harus meminjam

uang dari pihak lain. Mereka memandang Shopee Paylater sebagai “kemudahan modern yang harus diatur, bukan dihindari.” Oleh karena itu, sebagian besar responden menyarankan agar Shopee mengembangkan Shopee Paylater Syariah, yakni versi layanan yang menggunakan akad sesuai prinsip Islam, tanpa bunga dan dengan sistem biaya administrasi yang jelas dan wajar.

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kesadaran etika dan religius yang tinggi dalam menilai fenomena ekonomi digital. Mereka dapat membedakan antara kemudahan teknologi dan kepatuhan terhadap syariah, serta menekankan pentingnya inovasi fintech yang tetap berlandaskan pada nilai-nilai moral Islam.

3. Kepuasan dan Dampak Penggunaan Shopee Paylater terhadap Mahasiswa

Selain dua tema utama di atas, penelitian ini juga menemukan temuan tambahan terkait tingkat kepuasan dan dampak perilaku konsumtif mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap Shopee Paylater karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi, terutama dalam situasi mendesak. Banyak responden yang mengaku menggunakan fitur ini untuk keperluan akademik seperti membeli buku, alat tulis, atau kebutuhan kuliah daring. Namun, sekitar sepertiga responden mengaku bahwa kemudahan ini justru mendorong perilaku konsumtif. Mereka menganggap bahwa kemudahan berbelanja tanpa uang tunai sering membuat pengguna kurang bijak dalam mengelola pengeluaran. Beberapa mahasiswa bahkan mengaku mengalami keterlambatan pembayaran akibat penggunaan berlebihan. Fenomena ini menunjukkan bahwa selain aspek pelayanan

dan etika, Shopee Paylater juga memiliki pengaruh psikologis dan perilaku terhadap pengguna muda, terutama mahasiswa. Oleh karena itu, dibutuhkan pendidikan finansial dan kesadaran etika agar kemudahan teknologi tidak disalahgunakan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Kalimantan Tengah Indonesia menilai Shopee Paylater memiliki kualitas pelayanan yang baik, namun masih belum memenuhi standar etika bisnis Islam secara utuh. Mereka merasakan manfaat dari sisi kemudahan, keamanan, dan kecepatan, tetapi tetap menyadari adanya pelanggaran prinsip syariah seperti riba dan kurangnya transparansi akad. Mahasiswa juga mengharapkan agar pihak Shopee mengembangkan layanan Shopee Paylater Syariah, sebagai bentuk inovasi keuangan digital yang tidak hanya efisien tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam. Kesadaran ini menunjukkan bahwa generasi muda Muslim kini semakin kritis dan selektif dalam menilai produk keuangan digital dari sisi etika dan spiritualitas.

Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa mahasiswa Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Kalimantan Tengah Indonesia memiliki pandangan yang beragam namun kritis terhadap penerapan etika bisnis Islam dan kualitas layanan pada Shopee Paylater. Secara umum, mahasiswa mengakui bahwa Shopee Paylater memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi, tetapi mereka juga menilai bahwa mekanisme sistemnya belum sepenuhnya selaras dengan prinsip syariah. Temuan ini memperlihatkan

adanya kesadaran religius sekaligus pragmatisme di kalangan mahasiswa Muslim dalam menghadapi perkembangan teknologi keuangan digital (fintech). Dari aspek pelayanan prima (service excellence), hasil penelitian memperlihatkan bahwa Shopee Paylater telah memenuhi sebagian besar unsur kualitas layanan seperti kecepatan, kemudahan, keandalan, dan keamanan. Hal ini sesuai dengan teori pelayanan prima yang dikemukakan oleh (Aziz, 2024), yang menegaskan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (kepedulian), dan tangibles (bukti fisik). Dalam konteks Shopee Paylater, mahasiswa menilai bahwa sistem Shopee mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, serta memberikan jaminan keamanan data pengguna. Namun demikian, dimensi responsiveness dan empathy masih belum optimal. Beberapa mahasiswa mengeluhkan bahwa layanan pelanggan sering kali lambat merespons keluhan dan tidak memberikan solusi yang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Shopee unggul dalam hal efisiensi teknologi, namun aspek humanisasi pelayanan masih perlu diperkuat.

Dalam perspektif pelayanan prima yang islami, unsur empati dan tanggapan cepat terhadap kebutuhan pelanggan merupakan manifestasi dari nilai ihsan, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik dengan niat tulus dan tanggung jawab moral. Selanjutnya, jika ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam, mahasiswa menyatakan bahwa Shopee Paylater belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip keadilan dan keterhindaran dari riba. Dalam Islam, sistem ekonomi tidak hanya menilai hasil, tetapi juga memperhatikan

proses dan nilai moral di baliknya. Etika bisnis Islam menekankan bahwa setiap transaksi harus didasarkan pada kejujuran (sidq), keterbukaan (transparency), dan Amanah (Diana & Sopingi, 2025).

Shopee Paylater dianggap kurang transparan dalam menjelaskan akad dan komponen biaya tambahan, sehingga menimbulkan unsur gharar atau ketidakjelasan. Dalam pandangan Islam, praktik bunga dan denda keterlambatan termasuk bentuk tambahan atas pokok utang yang dikategorikan sebagai riba qard (Zaini & Sauqi, 2023). Hal ini dilarang karena mengandung unsur ketidakadilan terhadap pihak peminjam, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadist. Oleh karena itu, meskipun Shopee Paylater membantu pengguna secara praktis, mekanismenya belum memenuhi prinsip syariah.

Mahasiswa yang memiliki pengetahuan ekonomi Islam menilai bahwa praktik ini dapat menimbulkan beban moral bagi pengguna Muslim karena melibatkan unsur yang tidak halal dalam transaksi keuangan. Meskipun demikian, sebagian mahasiswa memandang bahwa Shopee Paylater dapat menjadi inovasi yang positif jika dikembangkan dalam bentuk layanan berbasis syariah (Shopee Paylater Syariah). Konsep ini dapat menggunakan akad murabahah (jual beli dengan margin keuntungan tetap) atau qard hasan (pinjaman tanpa bunga), sehingga layanan tetap memberikan kemudahan namun tidak melanggar prinsip-prinsip keuangan Islam. Hal ini sejalan dengan pandangan (Fadhila & Malik, 2023) yang menekankan bahwa fintech berbasis syariah merupakan solusi ideal untuk menjembatani kebutuhan masyarakat modern dengan nilai-nilai moral Islam. Dari sisi sosial-ekonomi, hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya

dampak perilaku konsumtif di kalangan mahasiswa akibat kemudahan penggunaan Shopee Paylater. Fenomena ini menggambarkan paradoks antara kemudahan finansial dan kontrol diri dalam perspektif Islam. Islam menegaskan pentingnya al-iqtishad (sikap hidup sederhana dan proporsional) dalam mengelola keuangan pribadi. Ketika kemudahan akses kredit tidak disertai dengan kesadaran etis, maka dapat menimbulkan kebiasaan konsumtif yang bertentangan dengan nilai zuhud dan qana'ah (merasa cukup) (Firdaus, 2019).

Dengan demikian, meskipun Shopee Paylater berperan sebagai solusi jangka pendek, dari sisi moral layanan ini masih mengandung potensi risiko terhadap perilaku finansial mahasiswa. Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua kutub pandangan mahasiswa terhadap Shopee Paylater. Kelompok pertama menilai layanan ini sebagai inovasi yang membantu dan efisien dalam mendukung kebutuhan akademik dan ekonomi mahasiswa. Kelompok kedua memandang layanan ini dengan hati-hati karena tidak sepenuhnya sesuai dengan prinsip syariah dan berpotensi mendorong perilaku konsumtif. Kedua pandangan tersebut mencerminkan keseimbangan antara rasionalitas ekonomi dan kesadaran spiritual di kalangan mahasiswa Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Kalimantan Tengah, Indonesia. Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan suatu layanan digital tidak hanya diukur dari aspek teknis dan efisiensi, tetapi juga dari keterpaduan antara kualitas pelayanan dan integritas etika. Dalam konteks ekonomi Islam, nilai keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sosial merupakan bagian integral dari kualitas pelayanan itu

sendiri (Wardhana, 2024). Artinya, layanan yang baik bukan hanya yang cepat dan mudah, tetapi juga yang menjaga keberkahan transaksi dan keseimbangan moral antara produsen dan konsumen (Wigati, 2014).

Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya pengembangan model layanan keuangan digital yang berbasis etika Islam, di mana aspek kecepatan dan teknologi tetap dipertahankan, namun disertai mekanisme akad yang halal dan bebas dari unsur riba (Marlina, 2023). Penggabungan antara service excellence dan Islamic business ethics dapat menjadi arah baru bagi inovasi fintech syariah di Indonesia (Amelia & Sari, 2022). Perguruan tinggi, terutama yang berfokus pada ekonomi Islam, memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi keuangan syariah mahasiswa agar mereka tidak hanya menjadi pengguna teknologi, tetapi juga agen perubahan dalam penerapan prinsip etika Islam di dunia digital. Dengan demikian, pembahasan ini menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam dalam layanan keuangan digital bukan sekadar pilihan moral, melainkan kebutuhan strategis untuk mewujudkan sistem ekonomi yang adil, transparan, dan berkeadilan social (Sidiq, 2024). Shopee Paylater, jika diarahkan dan dikembangkan dengan prinsip syariah, berpotensi menjadi contoh nyata bagaimana inovasi digital dapat berjalan beriringan dengan nilai-nilai keislaman yang menekankan keseimbangan antara kemajuan teknologi dan tanggung jawab spiritual.

Penafsiran hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa Ekonomi Syariah Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Kalimantan Tengah, Indonesia memiliki kesadaran etis yang tinggi dalam menghadapi fenomena fintech, di mana nilai pragmatisme ekonomi

sering kali berbenturan dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini sejalan dengan temuan Diana & Sopingi (2025) serta Fadhila & Malik (2023) yang sama-sama menyoroti pentingnya transparansi akad dan penerapan nilai moral dalam fintech berbasis Islam. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan Marlina (2023) yang lebih fokus pada inovasi produk syariah tanpa membahas dampak perilaku konsumtif secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan mengaitkan aspek moral dan sosial-ekonomi pengguna, khususnya mahasiswa.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkupnya yang hanya melibatkan mahasiswa Ekonomi Syariah Institusi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Kalimantan Tengah Indonesia sebagai sampel, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh mahasiswa Muslim Indonesia. Selain itu, pendekatan kualitatif-deskriptif tanpa analisis kuantitatif mendalam membuat interpretasi bersifat subjektif berdasarkan persepsi informan. Penelitian mendatang disarankan untuk memperluas cakupan universitas dan menggunakan metode campuran (mixed methods) agar menghasilkan data yang lebih komprehensif dan representatif dalam menggambarkan hubungan antara etika bisnis Islam dan perilaku pengguna fintech.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Shopee PayLater dinilai memiliki kualitas layanan yang baik dari segi kecepatan, kemudahan, dan keamanan data, serta memberikan manfaat praktis bagi mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan akademik dan pribadi. Namun, dari sudut pandang etika bisnis Islam, layanan ini belum sepenuhnya

sesuai dengan prinsip syariah karena masih terdapat unsur bunga dan denda keterlambatan yang termasuk dalam kategori riba serta kurangnya transparansi akad. Mahasiswa menunjukkan kesadaran religius dan etis yang tinggi serta bersikap kritis terhadap kesesuaian layanan fintech dengan nilai-nilai Islam, dan mereka mengusulkan agar Shopee mengembangkan versi Shopee PayLater berbasis syariah yang berlandaskan pada akad halal, transparansi, dan keadilan tanpa riba. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam dalam pengembangan layanan fintech agar tercipta sistem keuangan digital yang adil, etis, dan berkelanjutan, yang tidak hanya menekankan efisiensi teknologi tetapi juga menjaga integritas moral dan spiritual sesuai ajaran Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, L. (2022). Evaluation of Factors influencing the Shopee PayLater adoption in Indonesia. *Management Science and Business Decisions*, 2(2). <https://doi.org/10.52812/msbd.49>
- Amelia, E., & Sari, P. (2022). Peran fintech syariah dalam ekonomi Islam di Indonesia. *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance*, 2(2), 122.
- Ananda, A., Yasin, A. (2022). Analisis hukum Islam terhadap pinjaman uang elektronik Shopee Paylater pada marketplace Shopee. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam. Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam.*, 5 nomor 2. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/18248>
- Anggorowati, L. S. (2025). EXPLORING the impact of Paylater Payments on consumer behavior and public financial management: A systematic literature

- review. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 5(1).
- Aprianti, F., & Alia, R. (2024). Tinjauan hukum Islam terhadap penggunaan voucher gratis ongkir di ShopeePay dalam aplikasi marketplace Shopee: Review of Islamic law regarding the use of free shipping vouchers on ShopeePay in the Shopee marketplace application. *AL-KHIYAR: Jurnal Bidang Muamalah Dan Ekonomi Islam*, 4(1).
- Aziz, A. F. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik di Provinsi Banten. *TheJournalish: Social and Government*, 5(3).
- Diana & Sopingi, 2025. (2025). *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi Bisnis*. 14(April), 1–10.
- Fadhila, F., & Malik, A. (2023). Penggunaan Shopee Paylater dalam ekonomi Islam. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(2).
- Firdaus, F. (2019). Zuhud dalam perspektif sunnah. *Jurnal Al-Mubarak: Jurnal Kajian Al-Qur'an Dan Tafsir*, 4(1).
- Fitriyani, F. M., Solihin, A. M., Kosasih, A. D., Fajrussalam, H., Rahmawan, D. T., & Azzahra, D. A. (2022). Analisis transaksi Shopee PayLater dalam perspektif hukum Islam. *JPG: Jurnal Pendidikan Guru*, 3(4).
- Gita Lestari, M. A., & Rudy, D. G. (2022). Keabsahan Shopee Paylater sebagai financial technology dalam hukum positif Indonesia. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 10(4). <https://doi.org/10.24843/ks.2022.v10.i04.p05>
- Gustanto, E. S., & Mubarak, J. (2023). Kaidah Fikih “Al-Ashlu Fi Al-Asyaa’ Al-Ibahah” dalam Konteks Ekonomi dan Bisnis Syariah. *Tamaddun Journal of Islamic Studies*, 2, 82. <http://journal.scimadly.com/index.php/tajis>
- Hodge, Lord. (2020). Finansial teknologi di Indonesia di tinjau dari perspektif Islam. *Hukum Syariah*, 2(2).
- Marlina, 2023. (2023). Riba in Islamic economics and finance: A review. *Journal of Islamic Economics Literatures*, 4(1).
- Muhammad Hidayatullah, G. (2024). Penerapan pelayanan prima pada Mal pelayanan publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/2407>
- Nahdi, M. R., & Mukhlis, I. (2023). Prinsip etika bisnis pada digital marketing: Literature review. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 10(2).
- Ramandini, N., Hijjah, H. D., & Romadi, A. B. (2025). INOVASI layanan keuangan digital (fintech) sebagai pendukung pertumbuhan e-commerce: Kajian literatur. *Media Riset Bisnis Manajemen Akuntansi*, 1(2).
- Salim, Z., & Muchlis, M. M. (2024). Analisis praktik riba dalam layanan pinjaman uang berbasis fintech lending aplikasi. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(5).
- Sidiq, 2024. (2024). Prinsip kejujuran, transparansi, dan kesederhanaan dalam iklan pelayanan publik perspektif hadits Nabi Muhammad SAW. *Jurnal Khabar: Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 6(2).
- Solihin, A. M., Kosasih, A. D., & Fajrussalam, H. (2022). Analisis transaksi Shopee Paylater. *Jurnal Pendidikan Guru*, 3(4).

- Tajudin, F. R., Sukma, H. A., Nengsih, S., Fitriani, F., & Alfahlevi, M. A. (2024). Financial technology (fintech) dalam perspektif Islam. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.56145/jurnalekonomi danbisnis.v4i2.283>
- Wardhana, S. S. (2024). Analisis perilaku konsumen dan produsen dalam prespektif Islam. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 3(01).
- Wati, D., & Arif, S. (2022). “Analisis penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam transaksi jual beli online di Humaira Shop” 5: 141. 5(1).
- Wigati, S. (2014). PERILAKU KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM. *Maliyah : Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 1(1 SE-Articles). <https://doi.org/10.15642/maliyah.2011.1.1.%p>
- Zaini, M. Z. M., & Sauqi, M. S. M. (2023). Riba qardh (hutang piutang) perspektif ushul fiqh. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (Ekobis-DA)*, 4(1).