

## **ANALISIS PERILAKU PENGGUNA KART KREDIT BANK SYARIAH**

**Dwi Fajar Annisa**

Ilmu Ekonomi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Annisadankers30@gmail.com

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar masyarakat mengetahui tentang adanya produk kartu kredit syariah yang ada di bank syariah serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat sehingga menggunakan kartu kredit syariah. Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer didapatkan dari wawancara langsung dengan nasabah yang memakai kartu kredit bank syariah. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dan metode triangulasi data. Hasil analisis dari 6 responden menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang mendominasi perilaku pengguna kartu kredit syariah. Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam memilih produk-produk bank syariah agar mampu bersaing dengan produk-produk bank konvensional kedepannya.

**Kata Kunci** : Kartu kredit syariah, perilaku konsumen, bank syariah

*Abstract* - This study aims to find out how much information about credit cards in Islamic banks and know the factors that affect the community using a credit card sharia. This study uses primary data collection. Primary data from direct interview with sharia bank credit card. This study use qualitative approach and triangulation data method. Of The results of the interviews of the six respondents indicates that there is a huge influence on the behavior users of sharia credit cards. This study was intended to raise the customers interests of Islamic bank's products, so the Islamic banks can compete with the conventional banks in the future.

**Keywords** : credit card sharia, consumer behavior, Islamic bank

## **PENDAHULUAN**

Di Indonesia perbankan syariah muncul sejak di keluarkannya Undang-Undang No 7 tahun 1992 tentang perbankan yang telah dirubah dalam Undang-Undang No 10 tahun 1998 yang secara implisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil perbankan syariah di Indonesia. Pertama kali bank syariah beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat diharapkan dapat membantu kebutuhan ekonomi umat muslim di Indonesia karena awal dari ekonomi berbasis syariah

Di era globalisasi ini untuk melakukan transaksi dapat digunakan berbagai sarana pembayaran mulai dari cara tradisional sampai dengan cara yang modern. Saat ini industri perbankan di Indonesia semakin mengalami kemajuan yang meliputi kemajuan teknologi, gaya hidup, kelas sosial dan tingkat penghasilan seseorang terutama disebabkan oleh adanya pembaruan sistem perbankan yang mengikuti keadaan masyarakat penganut agama Islam. Semakin majunya teknologi maka semakin terpenuhi kebutuhan hidup masyarakat untuk membeli suatu barang yang dibutuhkan. Di era modern ini untuk membeli suatu barang tidak harus membayar dengan uang tunai maka dari itu dibutuhkan alat yang efisien dan parktis untuk bertransaksi dalam pembayaran.

Majunya perkembangan teknologi membuat industri perbankan mengeluarkan produk baru yaitu kartu kredit. Kartu kredit tidak hanya terdapat pada bank konvensional tetapi juga terdapat pada bank syariah yang mengeluarkan produk kartu kredit. Kartu kredit ialah alat transaksi pembelian tanpa harus mengeluarkan uang tunai. Sistem kartu kredit merupakan transaksi ritel dalam sistem kredit, yang namanya berasal dari kartu plastik yang diterbitkan kepada pengguna sistem kartu kredit tersebut. Kartu kredit berbeda dengan kartu debit dimana penerbit kartu kredit menerbitkan konsumen uang dan bukan mengambil uang dari rekening.

Terdapat beberapa perbedaan antara kartu konvensional dengan kartu kredit syariah. Pada kartu kredit syariah tidak diperkenankan untuk memungut

bunga tetapi hanya imbal jasa atau *fee* dari setiap transaksi sedangkan pada kartu kredit konvensional lebih kepada berbasis bunga karena sebagai bentuk pengambilan keuntungan terhadap pelunasan tagihan yang dicicil. Nasabah yang tidak dapat membayar tagihannya akan bertambah bunganya dari pengenaan bunga sebelumnya. Sehingga banyak orang yang memiliki lebih dari satu kredit, semakin banyak kartu kredit yang dimiliki semakin bangga pemilik kartu kredit tersebut. Kartu kredit dapat membuat hidup konsumen lebih nyaman bila mampu mengelolanya tetapi juga dapat menjadi bencana bila harus menanggung biaya yang tidak diperlukan karena keterlambatan pembayaran tagihan. Meskipun kartu kredit memberikan kepraktisan untuk melakukan pembayaran tetapi kartu kredit juga memberikan sumber dana talangan dalam situasi darurat.

Bank BNI Syariah adalah satu bank yang mengeluarkan kartu kredit berbasis syariah dengan nama produknya yaitu *Hasanah Card*. *Hasanah Card* merupakan kartu kredit yang menggunakan perhitungan secara transparan, adil serta lebih ringan apabila dibandingkan dengan kartu kredit konvensional. Di dalam *Hasanah Card* telah ditetapkan patokan maksimal biaya berdasarkan limit kartu yang disetujui yang disebut *Monthly Fee* tujuannya adalah untuk menghitung ekuivalent biaya riil yang dibebankan pada pemegang kartu *Hasanah Card* yang disebut dengan *Net Monthly Fee*. Sebelum keluarnya *Hasanah Card* pada tahun 2007 Bank danamon sempat mengeluarkan kartu kredit syariah yang bernama *Dirham Card*. Akan tetapi, kartu kredit itu tidak bertahan lama.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menurut Sugiyono (2013) penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti keadaan yang alamiah. Peneliti merupakan instrumen kunci yang mengumpulkan data secara triangulasi (gabungan), analisis bersifat induktif dan hasil dari penelitian lebih menekankan makna dan generalisasi. Pada penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang memberikan gambaran tentang masalah yang diteliti terkait dengan analisis perilaku pengguna kartu kredit bank syariah data tersebut yang diperoleh di lapangan. Dipilihnya pendekatan kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada alasan bahwa permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu karena perilaku pengguna dalam memilih kartu kredit syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis suatu permasalahan baru terhadap pengguna kartu kredit bank syariah sehingga mampu mengumpulkan data sebanyak-sebanyaknya.

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer yang diperoleh langsung dari peneliti melalui wawancara informan yang berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan dan juga dilakukannya dokumentasi dalam mewawancarai informan. Tujuan wawancara yaitu untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan idenya. Wawancara dalam penelitian ini juga dibutuhkan alat perekam suara (*voice recorder*)

Teknik wawancara dilakukan secara langsung dengan informan, selain itu dokumentasi bertujuan agar diperoleh informasi secara baku/tertulis. Hasil dokumentasi akan dicocokkan dengan hasil wawancara sehingga didapatkan data yang akurat dan sesuai dengan kondisi lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

### *1. Observasi*

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui proses pengamatan secara langsung dan berhadapan secara langsung

dengan informan dilapangan. Langkah–langkah dalam melakukan observasi dengan cara yaitu :

a. Tahap Persiapan

Dengan adanya tahap persiapan peneliti, terlebih dahulu menyiapkan aspek-aspek penting dalam perilaku pengguna kartu kredit syariah yang akan di observasi. Dilakukannya tahap ini agar mempermudah penelitian terhadap informan saat melakukan observasi.

b. Tahap Pelaksanaan

Dengan adanya tahap ini, peneliti mendatangi informan untuk dimintai informasi sesuai dengan informan yang telah memiliki dan menggunakan kartu kredit Bank Syariah.

2. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan informan dengan cara pertemuan dua orang antara peneliti dengan informan untuk bertukar informasi dan dilakukan tanya jawab atas pertanyaan terkait dengan analisis perilaku pengguna kartu kredit bank syariah.

3. Penelitian Keperpustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan membaca buku yang terkait dengan kartu kredit bank syariah dan mencari informasi melalui media sosial yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian.

Data yang dinyatakan valid melalui teknik triangulasi akan memberikan keyakinan terhadap peneliti sehingga dalam pengambilan kesimpulan tidak diragukan lagi. Menurut Sugiyono (2013) teknik triangulasi data terdapat 3 macam, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yang berasal dari pegawai Bank Syariah Wilayah Surabaya yang bertugas melayani kartu kredit bank syariah. Triangulasi sumber bertujuan untuk mencocokkan antara jawaban dari informan

yang menggunakan kartu kredit syariah dengan pegawai Bank Syariah yang bertugas dibagikan kartu kredit syariah apakah sesuai atau tidak.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti secara langsung dengan informan untuk saling bertukar informasi yang dilakukan dengan tanya jawab terkait dengan analisis perilaku pengguna kartu kredit bank syariah. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* ialah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Jumlah informan dari hasil wawancara sebanyak delapan informan. Terdiri dari dua pegawai Bank Syariah Surabaya, tiga informan nasabah yang memakai kartu kredit bank syariah dan tiga informan yang memakai kartu kredit bank konvensional. Pengelompokan informan dapat disusun dalam bentuk tabel.

**Tabel 4.1**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Umur</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Pegawai Bank</b>	<b>Teknik Sampling</b>	<b>Tanggal Wawancara</b>
1.	Informan 1	30 Tahun	<i>Teller</i>	BNI Syariah	<i>Purposive Sampling</i>	23April 2018
2.	Informan 2	24 Tahun	<i>Teller</i>	BNI Syariah	<i>Purposive Sampling</i>	27 April 2018

### **Karakteristik Informan (Pegawai)**

Sumber : Hasil Pengelolaan data primer 2018

Informan bank syariah yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini berasal dari pegawai Bank BNI Syariah Wilayah Surabaya.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Informan (Nasabah Bank Syariah)**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Umur</b>	<b>Profesi</b>	<b>Jenis Produk</b>	<b>Teknik Sampling</b>	<b>Tanggal Wawancara</b>
1.	R P	30 Tahun	Wiraswasta	<i>Master Card</i>	<i>Purposive Sampling</i>	9 April 2018
2.	A N	56 Tahun	Wiraswasta	<i>Master Card</i>	<i>Purposive Sampling</i>	9 April 2018
3.	I Y	54 Tahun	Wiraswasta	<i>Master Card</i>	<i>Purposive Sampling</i>	12 April 2018

Sumber : Hasil Pengelolahan data primer 2018

Hasil dari wawancara dengan informan akan dibandingkan dengan jawaban informan dari pegawai Bank BNI Syariah Wilayah Surabaya sebagai teknik keabsahan data agar dapat memperoleh jawaban yang sesuai dan valid. Untuk wawancara dengan informan nasabah tidak hanya dari satu tempat saja tetapi berbagai tempat dan dengan waktu yang berbeda. Informan berasal dari Bank BNI Syariah Wilayah Surabaya karena bank tersebut menerbitkan produk kartu kredit yang dinamakan *Hasanah Card*.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Informan yang Menggunakan Kartu Kredit Bank Konvensional**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Umur</b>	<b>Profesi</b>	<b>Jenis Produk</b>	<b>Teknik Sampling</b>	<b>Tanggal Wawancara</b>
1.	H K	54 Tahun	Pengusaha	<i>Master Card</i>	<i>Purpoive Sampling</i>	9 April 2018
2.	W A	50 Tahun	Dokter Gigi	<i>Master Card</i>	<i>Purposive Sampling</i>	19 April 2018
3.	F I	28 Tahun	Wiraswasta	<i>Master Card</i>	<i>Purposive Sampling</i>	19 April 2018

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2018

Hasil wawancara yang didapat akan dibandingkan dengan jawaban informan yang memakai kartu kredit bank konvensional dengan bank syariah. Sehingga dapat memperoleh jawaban yang valid.

### Analisis Triangulasi

**Tabel 4.4**  
**Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah dari Sudut Alasan Pegawai**  
**Bank BNI Syariah Wilayah Surabaya**

<b>Informan</b>	<b>Alasan Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah</b>	<b>Produk</b>	<b>Keterangan</b>
Informan 1	Mendapatkan kemudahan untuk melakukan transaksi, transaksi untuk kebutuhan, adanya promo di restoran dan biaya yang dikenakan dalam kartu kredit dan kemudahan dalam pengajuannya, transaksi dan promonya	<i>Hasanah Card</i>	Kemudahan Kartu Kredit <i>Hasanah Card</i> untuk kemudahan transaksi, untuk transaksi pembelian dan tarik tunai dengan limit masing-masing jenis kartu. Setiap penarikan tunai terkena <i>cash</i> Rp 25000. Dan promo makanan <i>free executive lounge</i> apabila di bandara.
Informan 2	Memenuhi kebutuhan, untuk keperluan pembelian atau konsumtif, memudahkan dalam memenuhi keinginan dan potongan pembayaran	<i>Hasanah Card</i>	Dengan menggunakan kartu kredit <i>Hasanah Card</i> kebutuhan nasabah terpenuhi. Selain itu, penggunaan kartu kredit yang aktif dalam pembeanjaan maka bank syariah akan memberikan potongan pembelanjaan

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2018



**Tabel 4.5**  
**Alasan Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah**

<b>Informan</b>	<b>Alasan Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah</b>	<b>Keterangan</b>
R P	Terdapat banyak promo	Nasabah lebih sering memakai kartu kredit karena promonya dalam bentuk diskon makanan
A N	Sesuai kebutuhan, dan untuk usaha dagang, banyak promo	Pada saat menggunakan kartu kredit awalnya untuk usaha dagang atau kulakan dan kalau barangnya sudah terjual baru saya kembalikan. Karna syariah lebih menguntungkan karna ada kaitannya <i>refund</i> atau bagi hasil
I Y	Kemudahan untuk transaksi, mudah pengajuannya, sesuai untuk kebutuhan, banyak promo	Nasabah awal membuatnya untuk transaksi, mudah pengajuannya dalam membuat kartu kredit dan promonya

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2018

**Tabel 4.6**  
**Alasan Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Bank Konvensional**

<b>Informan</b>	<b>Alasan Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Bank Konvensional</b>	<b>Keterangan</b>
H K	Mempermudah transaksi dan memiliki banyak promo	Nasabah menggunakan kartu kredit karena sesuai dengan kebutuhan dan keperluan
W A	Meminimalis penggunaan uang <i>cash</i> diluar negeri, mendapatkan promo makan dan poin	Nasabah menggunakan kartu kredit karena ketika mereka pergi keluar negeri akan mendapatkan fasilitas kartu kredit (nasabah bisa menggunakan kartu kredit untuk keperluan berbelanja)
F I	Lebih menguntungkan karena banyak diskon bunga yang dibebankan 0 persen cicilan. Pelayanan yang baik.	Nasabah menggunakan kartu kredit karena mendapatkan banyak diskon (mulai makanan sampai dengan membeli barang elektronik). Selain itu dengan cicilan 0 persen

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2018

**Tabel 4.7**

**Alasan Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Bank Syariah Menurut  
Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian**

<b>Informan</b>	<b>Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian</b>	<b>Keterangan</b>
R P	<i>Product</i>	Produk yang ditawarkan sangat bagus dan menguntungkan bagi nasabah serta adanya prinsip-prinsip yang berbasis syariah
A N	<i>Promotion</i>	Adanya banyak promosi yang diberikan oleh bank syariah dapat mengurangi pengeluaran dalam berbelanja
I Y	<i>Physical Evidence</i>	Dalam menggunakan produk, informan ingin membuktikan apakah produk yang ditawarkan sesuai atau tidak dengan kebutuhan

Sumber : Hasil Pengolahan data primer 2018

**Tabel 4.8**  
**Alasan Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Bank Konvensional**  
**Menurut Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

<b>Infoman</b>	<b>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembelian</b>	<b>Keterangan</b>
H K	<i>Process</i>	Proses yang cepat dan jelas membuat nasabah merasa nyaman selain itu ada pemberitahuan tentang keterlambatan membayar
W A	<i>Product</i>	Produk yang ditawarkan sangat bagus dan menguntungkan
F I	<i>Promotion</i>	Banyak promo yang diberikan oleh Bank Mandiri sehingga dapat mengurangi pengeluaran dalam berbelanja

**Keputusan Pembel**

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2018

**Tabel 4.9**  
**Alasan Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah**  
**Menurut Teori Perilaku Konsumen (Kotler dan Keller)**

<b>Informan</b>	<b>Teori Perilaku Konsumen</b>	<b>Keterangan</b>
R P	Gaya hidup	Informan menggunakan kartu kredit karena mengikut gaya hidup modern tanpa membawa uang tunai dan digunakan dalam kebutuhan sehari-hari
A N	Kepercayaan	Informan menggunakan kartu kredit karena adanya kepercayaan menjadi nasabah lama dari Bank BNI. Dengan kepercayaan tercipta kesetiaan nasabah terhadap produk yang di keluarkan oleh bank
I Y	Keluarga	Informan menggunakan kartu kredit syariah karena tertarik dengan penawaran yang dilakukan oleh bank dan mendapatkan persetujuan dari suami informan
H K	Gaya Hidup	Informan menggunakan kartu kredit karena mengikuti gaya hidup tanpa mengeluarkan uang tunai dan untuk keperluan dan kebutuhan sehari-hari
W A	Pendapatan	Informan menggunakan kartu kredit karena berpenghasilan yang tinggi, dan meminimalisir penggunaan uang <i>cash</i> pada saat berpergian jauh
F I	Kelompok Acuan	Informan menggunakan kartu kredit karena saran dari teman serta banyak teman-teman yang sudah memakainya

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2018

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Studi ini bertujuan untuk mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan kartu kredit syariah. Studi ini menggunakan teknik triangulasi data berdasarkan sumber dan diikuti oleh landasan yang mempengaruhi seperti teori perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan atas sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian menggunakan kartu kredit syariah sesuai teori Zeithaml dan Bitner (2003)
2. Berdasarkan hasil wawancara alasan nasabah menggunakan kartu kredit syariah yang dikaitkan dengan teori konsumen Kotler dan Keller (2008). Hasil wawancara dari enam informan penelitian ini menghasilkan lima faktor yang mendominasi yaitu
  1. Gaya Hidup
  2. Kepercayaan
  3. Keluarga
  4. Pendapatan
  5. Kelompok Acuan

Berdasarkan kelima faktor yang menjadi dasar atas perilaku nasabah dalam menggunakan kartu kredit syariah terdapat faktor yang sangat mendominasi dalam penelitian ini yaitu gaya hidup dan diikuti kepercayaan, keluarga, pendapatan dan selanjutnya diikuti kelompok acuan

## **Saran**

1. Perlunya sosialisasi dari bank syariah Wilayah Surabaya untuk memberikan penjelasan terhadap adanya produk kartu kredit yang diterbitkan oleh perbankan syariah karena banyak masyarakat yang belum mengetahui
2. Perlunya promosi-promosi yang harus dilakukan oleh bank syariah untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan kartu kredit yang berbasis syariah
3. Promosi yang dilakukan bank syariah harus bervariasi dan dilakukan di tempat yang terdapat banyak masyarakatnya agar masyarakat dapat tertarik untuk menggunakan kartu kredit syariah dan bank syariah dapat mencapai target yang telah ditentukan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Antonio, Muhammad Syafi'i, 2001. *Bank syariah : Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta : Gema Insan
- Bank Indonesia. "Jumlah APMK Beredar". Diambil dari [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id). (diakses pada: 30 Oktober 2016)
- Swistani, Dea 2017. *Analisis Perilaku Nasabah Dalam Memilih Produk Bertemakan Arsenal di Bank Muamalat*. Surabaya
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 54/DSN-MUI/IV/2000 tentang syariah card
- Hermansyah. 2007, " Hukum Perbankan Nasional Indonesia " Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Karimunddin Amir. 2014, " *Kartu Kredit Syariah vs Konvensional* "
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Kotler, P., dan Keller K.L. 2008. *Perilaku Konsumen*, Edisi 12, Jakarta: Indeks
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya

- Prayogo S., dan Djoko P. 1991 *Surat Berharga Alat Pembayaran dalam Masyarakat Modern*, Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- 2007, “*Undang-Undang No. 7*” Perbankan syariah : Bank Indonesia., Banjarmasin
- 2008, “*Undang-Undang No. 21*” Perbankan Syariah (Ed.) : Bank Indonesia., Banjarmasin.
- 1998, “*Undang-Undang Perbankan no. 10.* ”Indonesia : Bank Indonesia., Banjarmasin.
- Wiroso. 2009. *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta : LPFE Usakti
- Zeithaml dan Bitner. 2000. *Service Marketing*, McGraw Hill Inc, International Edition, New York