

Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Kartu Kredit Konvensional Dan Syariah (Studi pada BNI Cabang Ganesha dan BNI Syariah Cabang Buah Batu Bandung)

¹ Rian Muhamad Noor Suwari

^{1,2}*Keuangan dan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116
e-mail: riansuwari@gmail.com*

Abstrak. Perkembangan penggunaan kartu kredit terjadi dengan cepat karena ada banyak kemudahan yang diperoleh dari penggunaan kartu kredit. Kartu kredit dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan alat pembayaran lain, sehingga lebih dikenal pula di tengah masyarakat. Saat ini tidak hanya bank konvensional saja yang menerbitkan kartu kredit, bank syariah pun mengeluarkan produk *Syariah Card*. Jika dilihat dari segi persamaan maupun perbedaan atau keunggulan maupun kelemahan, kartu kredit konvensional dan *Hasanah Card* jelaslah berbeda. Hal itu dapat berpengaruh terhadap jumlah dan tingkat kepuasan nasabah pengguna kartu kredit itu sendiri. Oleh karena itu, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tiga (3) tujuan, yaitu untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan nasabah kartu kredit BNI Kantor Cabang Ganesha, (2) tingkat kepuasan nasabah *Hasanah Card* BNI Syariah Cabang Buah Batu, (3) perbandingan tingkat kepuasan nasabah kartu kredit konvensional dan syariah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada nasabah kartu kredit BNI cabang Ganesha maupun BNI cabang Buah Batu, wawancara dengan pihak bank dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik pengujian hipotesis menggunakan *rank spearman* dengan aplikasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 20.00 for windows* untuk mengetahui tingkat kepuasan masing-masing bank serta analisis perbandingan tingkat kepuasan dari kedua bank tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tingkat kepuasan nasabah pengguna kartu kredit konvensional BNI Cabang Ganesha berada pada klasifikasi yang baik/tinggi dengan skor 3,71, (2) tingkat kepuasan nasabah pengguna *Hasanah Card* BNI Syariah Cabang Buah Batu berada pada klasifikasi yang baik/tinggi dengan skor 3,88, (3) Hasilnya signifikansi $0,052 > 0,05$, maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah pengguna kartu kredit konvensional BNI cabang Ganesha dengan *Hasanah Card* BNI Syariah cabang Buah Batu.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kartu Kredit Konvensional dan Syariah

A. Pendahuluan

Perkembangan penggunaan kartu kredit terjadi dengan cepat karena ada banyak kemudahan yang diperoleh dari penggunaan kartu kredit. Kartu kredit dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan alat pembayaran lain, sehingga lebih dikenal pula di tengah masyarakat.

Kartu kredit sendiri merupakan alat pembayaran pengganti uang tunai yang dapat digunakan oleh konsumen untuk ditukarkan dengan barang dan jasa yang diinginkannya di tempat-tempat yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit (*merchant*).¹

Pengertian kartu kredit dalam pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2005 sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor

¹ Subagyo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2005, Yogyakarta, hlm. 39.

10/8/PBI/2008 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, yaitu :

“ Kartu kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus (*charge card*) ataupun secara angsuran.”²

Perkembangan penggunaan kartu kredit yang begitu pesat ini disebabkan karena masyarakat merasakan semakin pentingnya penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran dan mengambil uang tunai mengingat kepraktisan, rasa nyaman dan aman yang ditimbulkan. Berikut adalah tabel perkembangan jumlah pengguna kartu kredit dalam 5 tahun terakhir:

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Pemegang Kartu Kredit

Tahun	Jumlah Kartu	Jumlah Transaksi	Nilai Transaksi (Rp/ Juta)
2009	12.259.295	177.817.542	132.651.567
2010	13.574.673	194.675.233	158.687.057
2011	14.785.382	205.303.560	178.160.763
2012	14.817.168	217.956.183	197.558.986
2013	15.007.492	214.138.629	198.130.121

Sumber: info kartu kredit (<http://www.kartu-kredit.info/>)

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sejak bulan Oktober 1997 lalu, mendirikan satu divisi baru, yaitu Divisi Pengelolaan Bisnis Kartu atau BNI Card Center. Produk pertamanya BNI Master Card, disusul dengan BNI Visa pada bulan April 1999. Dengan dikeluarkannya kedua jenis kartu tersebut maka lengkaplah kartu yang dikeluarkan Bank BNI sebagai Bank Penerbit Kartu Kredit. Per September 2013, BNI masuk dalam tiga besar dari 23 penerbit kartu kredit. Pada saat ini, pangsa pasar kartu kredit BNI mencapai 8,9% dengan rata-rata transaksi Rp 1,7 triliun – Rp 1,8 triliun per bulan.³

Demikian juga beberapa bank syariah juga melirik produk kartu kredit, yaitu dengan istilah *Syariah Card* yang tentunya dalam operasionalnya sesuai dengan konsep-konsep Islami. Salah satunya adalah Bank BNI Syariah yang mengeluarkan produk kartu kredit syariah yaitu dengan produk *Hasanah Card*. Awalnya pada tanggal 9 Februari 2008, BNI Unit Usaha Syariah (BNI syariah) bersama dengan *Mastercard Worldwide* meluncurkan *Hasanah Card* sebagaimana diatur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional dan bertujuan untuk memudahkan sistem pembayaran serta sebagai jaminan atas setiap transaksi pembelian barang dan jasa.⁴

Mengenai *Syariah Card* ini, Dewan Syariah Nasional telah menetapkan fatwa tentang bagaimana produk *Syariah Card* dijalankan NO: 54/DSN-MUI/X/2006, salah

² Bisnis Jabar, *Pertumbuhan Kartu Kredit Tahun 2013*

<http://www.bisnisjabar.com> pukul 08.20 WIB. Tanggal 10 Maret 2014

³ <http://ekonomi.inilah.com> pukul 21.20 WIB. Tanggal 14 Maret 2014

⁴ <http://www.bnisyariah.co.id/> pukul 10.25. WIB Tanggal 18 Maret 2014

satunya adalah mengenai pengertian kartu kredit syariah, yaitu kartu yang berfungsi seperti kartu kredit yang hubungan hukum (berdasarkan sistem yang sudah ada) antara para pihak berdasarkan prinsip Syariah sebagaimana diatur dalam fatwa ini”⁵

Adapun jumlah pengguna *Hasanah Card* BNI Syariah dari tahun ketahun sebagai berikut:

Tabel 1.2
Perkembangan pengguna Hasanah Card BNI Syariah

Tahun	Jumlah Kartu	Nilai Transaksi (Rp/juta)
2011	50.000	200.000
2012	109.000	371.100
2013	177.000	420.000

Sumber: BNI Syariah (<http://www.bnisyariah.co.id/>)

Perbedaan yang mendasar antara kartu kredit konvensional dengan kartu kredit syariah, adalah sebagai berikut:

- a. Pada kartu kredit konvensional, biaya bunga dan biaya-biaya lain (seperti biaya denda keterlambatan, dan sebagainya) yang timbul pada bulan tersebut, akan diakumulasi dengan sisa utang pokok yang belum terbayarkan setelah tanggal jatuh tempo, untuk menghitung biaya bunga pada bulan berikutnya. Sehingga dikenal dengan sistem bunga ber bunga (bunga yang dibungakan kembali). Selain itu, perhitungan bunganya juga mulai dilihat berdasarkan nilai awal utang pada saat transaksi dan juga melihat jumlah hari utang yang berjalan, berdasarkan saldo utang rata-rata harian dan dihitung dari tanggal posting/ tanggal transaksi.
- b. Pada kartu kredit *Hasanah Card*, sistem perhitungan biaya *Monthly Fee* (biaya pengelolaan utang – *ujroh equivalent 2,95%*) dihitung berdasarkan kepada sisa utang pokok bersih setelah tanggal jatuh tempo. Jadi biaya yang timbul di bulan sebelumnya tidak diakumulasikan dengan sisa utang pokok untuk menghitung biaya pada bulan berikutnya. Selain itu pada sistem perhitungan pada *Hasanah Card* ini tidak berdasarkan pada dimulainya tanggal posting, tetapi dihitung dimulai setelah tanggal jatuh tempo. Jadi kartu syariah tidak memperhitungkan kembali nilai awal transaksi, jumlah hari utang serta tidak memperhitungkan kembali biaya timbul bulan sebelumnya sebagai bagian saldo *outstanding* baru.
- c. *Hasanah Card* tidak dapat digunakan untuk transaksi yang tidak sesuai dengan syariah, tidak mendorong pengeluaran yang berlebihan (*israf*). Serta pemegang *Hasanah Card* harus memiliki kemampuan finansial untuk melunasi pada waktunya.⁶

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa antara kartu kredit konvensional dengan *Hasanah Card* terdapat jurang perbedaan yang cukup jelas. Dimulai dari segi sistem perhitungan biaya (*Monthly Fee*), pembatasan transaksi, serta latar belakang kemampuan finansial nasabah menjadi bahan pertimbangan untuk menggunakan kartu kredit.

⁵ Muhammad Hanif Hakim, *Konsep Maqasid asy-Syari'ah Asy-Sya Tibi: Studi Aplikatif Terhadap Hukum Kartu Kredit*, Skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta, Fak. Syariah, UIN Sunan Kalijaga, 2008, hlm. 12.

⁶ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, UII Press, Yogyakarta, 2006, hlm.65.

Selain itu, tingkat pertumbuhan pengguna kartu kredit konvensional dengan *Hasanah Card* dari tahun ke tahun berbeda. Kartu kredit konvensional selama lima tahun terakhir (khususnya Bank BNI) hanya mencatat pertumbuhan rata-rata kurang dari 9% pertahun. Sedangkan *Hasanah Card* dari BNI Syariah mencatat pertumbuhan lebih dari 50% per tahun.

B. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis perbandingan tingkat kepuasan nasabah kartu kredit konvensional dan syariah (studi pada BNI Cabang Ganesha dan BNI syariah Cabang Buah Batu Bandung), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah pengguna kartu kredit konvensional BNI Cabang Ganesha Bandung berada pada klasifikasi yang baik/tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari tingginya tingkat kepuasan nasabah dari aspek kualitas pelayanan dan kualitas produk. Untuk aspek kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi pertanyaan yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil akhir sebesar 3,71 ini artinya kualitas pelayanan kartu kredit konvensional BNI Cabang Ganesha dinilai tinggi dari ke -5 dimensi tersebut. Sedangkan untuk kualitas produk yang terdiri dari 5 dimensi pertanyaan yaitu: produk (*product*), denda, biaya (*cost*), kelebihan (*benefit*), dan promosi (*promotion*) diperoleh hasil akhir sebesar 3,62 ini artinya kualitas produk kartu kredit konvensional BNI Cabang Ganesha dinilai tinggi dari ke -5 dimensi tersebut
2. Tingkat kepuasan nasabah pengguna *Hasanah Card* BNI Syariah Cabang Buah Batu Bandung berada pada klasifikasi yang baik/tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari tingginya tingkat kepuasan nasabah dari aspek kualitas pelayanan dan kualitas produk. Untuk aspek kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi pertanyaan yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil akhir sebesar 3.88 ini artinya kualitas pelayanan kartu kredit konvensional BNI Cabang Ganesha dinilai tinggi dari ke-5 dimensi tersebut. Sedangkan untuk kualitas produk yang terdiri dari 5 dimensi pertanyaan yaitu: produk (*product*), denda, biaya (*cost*), kelebihan (*benefit*), dan promosi (*promotion*) diperoleh hasil akhir sebesar 3.602. Ini artinya kualitas produk kartu kredit konvensional BNI Cabang Ganesha dinilai tinggi dari ke -5 dimensi tersebut.
3. Berdasarkan hasil analisis *Independent Samples Test* dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 20 for windows*, hasil pengolahan data dengan taraf kepercayaan 0,05 (5%) diperoleh angka *means diference* sebesar 0,18 dengan signifikansi sebesar 0,052. Hal tersebut menunjukkan bahwa signifikansi $0,052 > 0,05$, maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah pengguna kartu kredit konvensional BNI Cabang Ganesha dengan *Hasanah Card* BNI Syariah Cabang Buah Batu.

Daftar Pustaka

- Affif, Faisal. 1981. *Psikologi Penjualan*. Penerbit Angkasa, Bandung.
- Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, UII Press, Yogyakarta.
- Ahmad Ifham Sholihin, *Pembiayaan Bank Syariah*, Gramedia, Jakarta.
- Al-Shalih, Muhammad ibn Ahmad. 1407 H. *Al-Takaful Al-Ijtima'i fi Al Syari'ah Al Islamiyyah wa Dauruhu fi Himayah Al-Mal Al-Am wa Al-Khash*. Universitas Islam Imam Muhammad ibn Sa'ud, Arab Saudi.
- Andi Supangat, 2007. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi Dan Nonparametrik*, Prenada Media Grup, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- Black, A.James, Champion, Dean J. 1992. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. PT. Eresco, Bandung.
- Hadjar, Ibnu. 1996. *Dasar-dasar Metode Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hakim, 2011. *Fiqih Perbankan Syariah: Transformasi Fiqih Muamalah ke dalam Peraturan Perundang-undangan*. PT Refika Aditama, Bandung
- Hamidin, 2010. *Tips & Trik Kartu Kredit: Memaksimalkan Manfaat dan Mengelola Risiko Kartu Kredit*. Media Pressindo, Yogyakarta.