

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 disebarakan 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.