

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan perdagangan dunia, perkembangan perbankan pun semakin pesat karena perkembangan dunia perbankan tidak terlepas dari perkembangan perdagangan. Perkembangan perdagangan semula hanya di daratan Eropa akhirnya menyebar ke Asia Barat.¹

Perkembangan dunia perbankan sendiri bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat. Tantangan-tantangan tersebut diiringi dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi di berbagai bidang, tantangan yang paling fundamental adalah upaya dari Indonesia sendiri untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan pertumbuhan ekonomi serta pemerataan pembangunan secara berkesinambungan.²

Di era modern sekarang, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa

¹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.29

²Marhaynis Abdul Hay, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1977), h.3

bank. Oleh karena itu saat ini dan dimasa yang akan datang jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan kita tidak akan terlepas dari dunia perbankan.³

Perbankan dituntut sebagai wahana yang mampu untuk berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Fungsi dari perbankan tidak hanya mampu menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat secara efektif dan efisien tetapi juga menyediakan jasa ataupun pelayanan. Setiap tahapan proses penyediaan jasa atau pelayanan jasa harus berorientasi pada kualitas. Secara garis besar kualitas orientasinya adalah kepuasan pelanggan atau kepuasan nasabah yang merupakan tujuan perusahaan maupun perbankan.⁴

Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan sebuah kinerja dan harapan, jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna atau nasabah tidak puas, begitu juga sebaliknya dan jika kinerja melebihi harapan maka pengguna atau nasabah akan merasa sangat puas.

Suatu pelayanan yang dapat memuaskan penggunanya, jika sistem dari produk sudah dilakukan inovasi sesuai dengan perkembangan dunia modern sekarang maka kepuasan pengguna sendiri akan terpenuhi maka itu

³Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), h.13

⁴M.Nur Rianto al arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*,(Bandung: Alfabeta,2010),h.5

menjadi keberhasilan bagi bank dalam memberikan kepuasan penggunaannya dan akan membuat pengguna loyal pada akhirnya bisa memberikan pendapatan yang baik bagi bank sendiri dalam kemajuan produk-produk barunya.⁵

Definisi lain menurut Woodruff, kepuasan adalah perasaan pengguna dalam menanggapi dan mengevaluasi pengalaman setelah menggunakan suatu produk, yang dapat memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan. Salah satu faktor menentukan kepuasan pengguna adalah persepsi pengguna mengenai kualitas produk yang berfokus pada lima dimensi jasa, yaitu kesesuaian, daya tahan, keistimewaan tambahan, kemudahan produk dan estetika.⁶

Menilai dari sisi kepuasan sendiri pada dasarnya manusia memiliki sifat yang tidak pernah merasa puas dengan apa yang telah dimilikinya. Ini dibuktikan oleh hadist dari Ibnu ‘Abbas, ia mendengar Rasulullah *shallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda;⁷

لَوْ كَانَ لِابْنِ آدَمَ وَادِيَانِ مِنْ مَالٍ لَابْتَغَى ثَالِثًا ، وَلَا يَمْلَأُ جَوْفَ ابْنِ آدَمَ إِلَّا التُّرَابُ ،
وَيَتُوبُ اللَّهُ عَلَى مَنْ تَابَ

“Seandainya manusia diberi dua lembah berisi harta, tentu ia masih menginginkan lembah yang ketiga. Yang bisa memenuhi dalam perut

⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, (Terjemahan Jilid I), Edisi Milineum*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2000), h. 34

⁶Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 101

⁷<http://pengusahamuslim.com/manusia-tidak-pernah-merasa-puas-dengan-harta/#.VUxfhtk1EwY>, diakses 08/05/2015 jam 14.15 wita

manusia hanyalah tanah. Allah tentu akan menerima taubat bagi siapa saja yang ingin bertaubat.”⁸

Berdasarkan hadist diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manusia memang tidak pernah merasa puas dalam dirinya tetapi rasa puas tersebut dapat di capai ketika seseorang bisa mendapatkan kebutuhan yang mencukupinya, maka dia tidak perlu gusar memikirkan masa depan, dan harus merasa yakin bahwa dia pasti akan mendapatkan rezeki dari Allah.

Perbankan kemudian tertarik untuk melakukan terobosan baru untuk meningkatkan kepuasan penggunaanya terhadap produk dan jasa sesuai dengan perkembangan era modern dan kebutuhan masyarakat yang beragam, maka diciptakanlah bentuk lain dari uang tersebut yaitu dengan sistem pembayaran nontunai atau uang elektronik yang menggunakan kartu sebagai alat transaksinya.

Uang elektronik sendiri adalah sebuah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan uang terlebih dahulu kepada penerbit, baik secara langsung maupun melalui agen-agen penerbit dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media elektronik yang digunakan sebagai alat pembayaran oleh pemegang kartu kepada pedagang. Uang elektronik pada dasarnya sama seperti uang karena memiliki fungsi sebagai alat pembayaran atas transaksi jual-beli barang.⁹

⁸Muhammad Bin Ismail al-bukhari, *Shahih al-Bukhari*, (Kairo: Dardthruq an-nadzah, 1422H), h.725

⁹Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009, tentang uang elektronik, h.2

Transaksi menggunakan uang elektronik memiliki banyak kelebihan antara lain praktis yaitu cukup membawa kartu yang mempunyai nilai rupiah tertentu, aman, tidak perlu membawa uang tunai, mudah karena hanya menempelkan kartu pada EDC untuk bertransaksi dan dapat digunakan untuk transaksi ritel dengan nilai kecil. Uang elektronik sendiri layak menjadi pertimbangan masyarakat sebagai instrumen pembayaran.¹⁰

Baru-baru saja diluncurkan di daerah Banjarmasin tepatnya pada tanggal 25 Agustus 2014 di kampus IAIN Antasari Banjarmasin sebagai kawasan pertama di Kalimantan Selatan sebagai *Less Cash Society* (masyarakat pengguna uang nontunai). Uang elektronik yang dipromosikan oleh beberapa bank yang mengeluarkan produk elektronik money, diantaranya bank BRI dengan nama produk BRIZZI, bank BCA dengan Flazz BCA dan bank Mandiri. Untuk saldo minimumnya sendiri yaitu sebesar Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah) untuk satu buah kartu.¹¹

Gerakan Nasional NonTunai (GNNT) di IAIN Antasari Banjarmasin sendiri diikuti oleh 1.700 mahasiswa baru sekaligus mengikuti sosialisasi pentingnya pemanfaatan transaksi nontunai untuk mengimbangi pertumbuhan ekonomi daerah ini.¹²

¹⁰Kepala Perwakilan bank Indonesia Wilayah II (Kalimantan) Mokhammad Dadi Aryadi dalam acara Launching GNTT di kampus IAIN Antasari Banjarmasin.

¹¹<http://Banjarmasin.tribunnews.com/2014/08/25/bi-mengenalkan-gerakan-nasional-non-tunai> diakses 12/11/2014 jam 11.00

¹²<http://skalanews.com/berita/detail/189463/BI-kalsel-canangkan-gerakan-Nasional-Nontunai>, diakses tanggal 12/11/ 2014 jam 12.00

Sebuah pertanyaan bagi penulis untuk meneliti kasus ini yaitu mengenai mengapa mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin lebih memilih menggunakan kartu nontunai Brizzi yang dikeluarkan oleh bank BRI, padahal ada bank lain yang mengeluarkan kartu nontunai yang sama. Ini menjadi sebuah ketertarikan bagi penulis untuk meneliti apakah sistem pelayanan pada kartu nontunai Brizzi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang lebih memilih menggunakan kartu nontunai Brizzi dan dengan ditelitinya permasalahan ini untuk menghindari terjadinya monopoli dalam hal sistem pembayaran Nontunai sendiri.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Kartu Pembayaran NonTunai Brizzi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran nontunai Brizzi yang meliputi:
 - a. Apakah respon puas dengan faktor kesesuaian kartu brizzi?
 - b. Apakah respon puas dengan faktor daya tahan kartu brizzi?
 - c. Apakah respon puas dengan faktor keistimewaan tambahan kartu brizzi?

- d. Apakah respon puas dengan faktor kemudahan produk kartu brizzi?
 - e. Apakah respon puas dengan faktor estetika kartu brizzi?
2. Apa faktor yang paling dominan yang melatarbelakangi kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran nontunai Brizzi sebagai alat transaksi, yang meliputi; faktor kesesuaian, daya tahan, keistimewaan tambahan, kemudahan produk serta estetika dari kartu brizzi sendiri.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang melatarbelakangi kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin ketika menggunakan kartu nontunai Brizzi sebagai alat transaksi.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Secara teoritis dapat menambah Khazanah ke ilmunan serta wawasan penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui tentang permasalahan ini secara lebih mendalam mengenai kartu pembayaran non tunai sendiri, serta menambah bahan kepustakaan bagi Fakultas Syariah serta perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin dan bagi pihak lain yang berkepentingan dengan hasil

penelitian ini, serta sebagai bahan informasi ilmiah bagi siapa saja yang ingin melaksanakan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.

2. Bahan masukan dan informasi bagi pihak bank BRI agar lebih bisa meningkatkan kualitas kartu nontunai Brizzi sendiri untuk yang akan datang sehingga semakin meningkatkan jumlah pengguna yang ingin menggunakan kartu nontunai Brizzi, dan membuka peluang yang besar untuk bank-bank lain khususnya perbankan syariah untuk mengeluarkan produk kartu pembayaran nontunai yang serupa dan bahkan lebih baik.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan yang mungkin terjadi dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka berikut ini diberikan penjelasan, yaitu:

1. Tingkat adalah bersusunnya suatu peristiwa (proses atau kejadian, dan sebagainya) sesuai urutan.¹³ Maksudnya adalah untuk mengetahui dan mengukur pada tingkatan mana kepuasan pengguna kartu nontunai Brizzi.
2. Kepuasan, ialah prihal atau perasaan senang; kesenangan, kesukaan, merasa senang.¹⁴ Maksudnya ialah perasaan senang karena sistem

¹³W.J.S. Poerwadiarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Diolah Kembali oleh Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, (Jakarta:Balai Pustaka,2005), h. 1280

¹⁴*Ibid*,h.914

pembayaran nontunai dengan kartu Brizzi ini memenuhi keinginan dari nasabahnya.

3. Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi, baik di universitas, institut atau akademik.¹⁵ Maksudnya ialah Mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan kartu Brizzi sebagai alat transaksi pembayaran nontunai.
4. Kartu nontunai Brizzi adalah kartu nontunai sebagai alat pembayaran yang telah dikeluarkan oleh bank BRI.

F. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang penulis lakukan terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen atau nasabah, maka penulis menemukan penelitian sebelumnya yang mengkaji mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen. Namun demikian, ditemukan persoalan yang berbeda dengan penelitian yang akan penulis angkat. Penelitian yang dimaksud tersebut antara lain yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan Mohammad Nasrullah, angkatan 2007 Jurusan Ekonomi Islam dengan judul “ *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Produk Roti Arsila Bakery Cabang Kapuas Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah*”. Penelitian ini menitik beratkan pada bagaimana pengaruh dimensi produk terhadap kepuasan konsumen produk roti di Arsila Bakery Cabang Kapuas dan dimensi apa yang paling dominan

¹⁵Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h.696

pengaruhnya. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan alat analisis yang digunakan untuk menguji hubungan adalah analisis linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi produk berpengaruh sebesar 54,9% terhadap kepuasan konsumen di Arsila Bakery Cabang Kapuas.

Kedua, penelitian oleh Sarkiah, angkatan 2009 Jurusan Ekonomi Syariah dengan judul *“Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dana Tabungan Simpatik Bank Syariah KCP Kapuas Melalui Kerjasama Antar Sekolah”*. Penelitian ini sendiri difokuskan pada hubungan antara karakteristik nasabah dengan kepuasan secara keseluruhan meliputi jenis kelamin, umur, nama, sekolah dan agama. Dan penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif yaitu berupa uraian dalam bentuk angka-angka yang menggambarkan dan menjelaskan atribut yang telah ditentukan, dengan pengolahan data menggunakan statistik. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan nasabah Tabungan Simpatik Bank syariah Mandiri KCP Kapuas dengan jenis kelamin dan nama sekolah tertentu berhubungan, dan kepuasan nasabah Tabungan Simpatik Bank syariah Mandiri KCP Kapuas dengan usia dan agama menunjukkan tidak memiliki hubungan.

Ketiga, penelitian oleh Teguh Wijaya Kusuma, angkatan 2010 Jurusan Perbankan Syariah dengan judul *“Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service Antar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin”*. Penelitian ini memfokuskan bagaimana perbandingan tingkat kepuasan

nasabah terhadap pelayanan customer service antar PT. Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin. Jenis penelitian ini bersifat penelitian kuantitatif dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan *stratified random sampling*, yaitu tidak seluruh populasi diambil melainkan hanya sebagian dari populasi. Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan yang terdiri dari tanggap/kesigapan, keandalan, jaminan, perhatian, dan kemampuan fisik berpengaruh secara simultan terhadap volume kepuasan nasabah pada bank tersebut.

Melihat dari penelitian diatas maka penelitian yang akan peneliti lakukan jelas sangat berbeda. Dimana dalam penelitian ini menitik beratkan pokok permasalahan yang dibahas adalah faktor-faktor apa saja yang melatar belakangi tingkat kepuasan Mahasiswa/i IAIN Antasari banjarmasin terhadap sistem pembayaran non tunai kartu Brizzi. Dengan demikian, terdapat pokok permasalahan yang sangat berbeda antara penelitian yang telah dikemukakan di atas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari V (Lima) bab yang disusun secara sistematis dengan susunan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang tergambarkan dirumuskan dalam perumusan

masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan substansi dari hasil yang diinginkan. dalam bab ini juga dirumuskan signifikansi penelitian yang merupakan kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian. Definisi operasional digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai adanya informasi atau tulisan dari aspek yang lain sedangkan sistematika penulisan merupakan tata cara penulisan skripsi yang bersifat sistematis serta terstruktur secara keseluruhan.

BAB II menguraikan tentang Landasan Teori mengenai teori kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, metode pengukuran kepuasan pengguna, pengertian kartu Brizzi sendiri serta konsep kepuasan menurut Islam.

BAB III Metode Penelitian yang terdiri dari metode dan jenis penelitian, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan metode penganalisaan data serta prosedur penelitian.

BAB IV Merupakan laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan umum faktor-faktor yang melatar belakangi kepuasan Mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan kartu non tunai sebagai alat transaksi, memuat tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu IAIN Antasari Banjarmasin, penyajian data hasil penelitian, serta analisis data yang terdiri dari data responden, data hasil wawancara, analisis dan interpretasi data dan juga pembahasan hasil penelitian,

BAB V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.