

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat IAIN Antasari Banjarmasin

Berdirinya IAIN Antasari diawali oleh adanya kesadaran tentang penyempurnaan pendidikan Islam yang sudah merupakan kebutuhan masyarakat di Kalimantan Selatan. Pada tanggal 21 September 1958 diresmikan berdirinya Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan 4 Fakultas, salah satunya adalah Fakultas Agama Islam.

Fakultas Agama Islam ini umurnya tidak begitu lama, karena kemudian berubah menjadi Fakultas Islamologi dengan ketuanya H. Abdurrahman Ismail, MA (alm) dan Sekretaris H. Mastur Jahri, MA (alm). Dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1990 dibentuk panitia Persiapan Fakultas Syariah Banjarmasin. Salah satu pertimbangannya adalah karena masyarakat Kalimantan Selatan mempunyai perhatian yang besar terhadap Penegrian Fakultas Islamologi menjadi Fakultas Syariah Banjarmasin.

Keluarnya Peraturan Presedin RI No.11 tahun 1960 tentang pembentukan Institut Agama Islam Negeri (IAIN), dan Peraturan Presiden No.27 tahun 1963 tentang perubahan Peraturan Presiden No.11 tahun 1960, maka peluang untuk menegerikan Fakultas

Islamologi menjadi Fakultas Syariah terbuka lebar. Selain Peraturan Presiden itu, TAP MPRS tanggal 3 Desember 1960 No.II/MPRS/1960 yang disusul dengan Resolusi MPRS No.1/MPRS/1963, memberikan dasar pijak yang lebih kuat bagi hasrat untuk mengembangkan pendidikan Agama dan perluasan Fakultas Agama.

Keputusan Menteri Agama RI No.28 tahun 1960 tanggal 24 November 1960 yang ditandatangani sendiri oleh K.H. Wahib Wahab, tentang peresmian penegerian Fakultas Islamologi Banjarmasin menjadi Fakultas Syariah sebagai cabang dari Al Jami'ah Al Islamiah Al Hukumiah Yogyakarta. Pengertian Fakultas Syariah ini terhitung mulai tanggal 15 Januari 1961 M bertepatan dengan tanggal 27 Rajab 1380 H dan sebagai dekannya adalah H. Abdurrahman Ismail, MA (alm).

Adanya Peraturan Presiden No.11 tahun 1960 tentang IAIN Al Jami'ah Al Islamiyah Al Hukumiyah, dan penetapan Menteri Agama No.35 tahun 1960 tentang pembukaan resmi Al Jami'ah Al Islamiyah Al Hukumiyah serta penetapan penetapan Menteri Agama No.43 tahun 1960 tentang penyelenggaraan IAIN disatu sisi, kemudian dipihak lain berdirinya UNISAN tahun 1961 serta adanya Fakultas Syariah cabang Al Jami'ah Yogyakarta, menjadi modal utama para tokoh masyarakat dan pemerintah daerah untuk mendirikan satu IAIN yang berdiri sendiri di Kalimantan Selatan.

Setelah melalui proses perjuangan yang panjang dan penegrian Fakultas Tarbiyah Barabai, Fakultas Ushuluddin Amuntai serta Fakultas syari'ah Kandangan ditambah dengan Fakultas Syariah cabang Al Jami'ah Yogyakarta, maka pada tanggal 20 Nopember 1964 beredar Kepmenag No.89 tahun 1964 diresmikanlah pembukaan IAIN Al jami'ah Antasari berkedudukan di Banjarmasin dengan rektor pertama Zafry Zamzam.

Pada waktu IAIN Antasari diresmikan pada tahun 1964, fakultas-fakultas yang sudah ada di Banjarmasin dan di daerah-daerah kabupaten yang berasal dari UNISAN dijadikan Fakultas-fakultas Negeri di bawah IAIN Antasari. Ada empat fakultas yang dikelola, yaitu Fakultas Syariah di Banjarmasin dan di Kandangan, Fakultas Tarbiyah di Barabai, Fakultas Ushuluddin di Amuntai.

Sejak berdiri pada tahun 1964 sampai tahun 1973, pimpinan IAIN Antasari melakukan evaluasi terhadap jalannya fakultas-fakultas di daerah dan akhirnya diputuskan untuk mengintegrasikan Fakultas Tarbiyah Cabang Martapura, Rantau, dan Kandangan ke Banjarmasin. Selanjutnya mulai tahun 1978, Fakultas Syariah di Kandangan diintegrasikan ke Fakultas Tarbiyah Barabai dan Fakultas Ushuluddin di Amuntai dipindahkan ke Banjarmasin. Proses pengintegrasikan dan peminahan ini berakhir pada tahun 1980. Sehingga mulai tahun 1980, IAIN Antasari hanya mempunyai empat Fakultas yang semuanya ada

di Banjarmasin, yaitu: Fakultras Syariah, Fakultas Tarbiyah, Fakultas Dakwah dan Fakultas Ushuluddin.

Pada tahun 1988 fakultas yang ada di IAIN Antasari bertambah menjadi enam, yaitu dengan di integrasikannya Fakultas Tarbiyah Palangka Raya dan Fakultas Tarbiyah Samarinda sebagai Cabang dari IAIN Antasari.

Perkembangan selanjutnya pada tahun 1999 Fakultas Tarbiyah Palangka Raya berubah menjadi STAIN Palangka Raya dan Fakultas Tarbiyah Samarinda menjadi STAIN Samarinda, sehingga sampai saat ini IAIN Antasari kembali menjadi empat fakultas, yaitu:

- Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
- Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- Fakultas Ushuluddin dan Humaniora

2. Visi, Misi dan Tujuan IAIN Antasari Banjarmasin

Visi:

“Menjadi Pusat Perkembangan Ilmu Keislaman Interdisipliner Yang Unggul, Berkarakter Dan Kompetitif Global Tahun 2025.”

Misi:

- a. Menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman yang memiliki keunggulan dan daya saing internasional.
- b. Mengembangkan riset ilmu-ilmu keislaman yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

- c. Mengembangkan pola pemberdayaan masyarakat.
- d. Menyediakan pelayanan pendidikan dalam rangka mengantarkan mahasiswa menjadi ahli ilmu-ilmu keislaman dan/atau ilmunan yang memiliki kemantapan aqidah, kedalaman spritual, kemuliaan akhlaq, keluasan ilmu, intelektual dan kemantapan profesional.
- e. Membangun kepercayaan dan kerja sama dengan lembaga regional, nasional dan internasional.
- f. Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen profesional dalam rangka mencapai kepuasan sivitas.

Tujuan:

- a. Meningkatkan kualitas pendidikan, penelitian, penelitian serta peran lembaga dalam berpartisipasi melakukan pemberdayaan kemasyarakatan.
- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta efesiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan.
- c. Meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan pelayanan dan kesinambungan.
- d. Meningkatkan profesionalitas dan produktivitas.

3. Gambaran Kartu Brizzi

Brizzi adalah uang elektronik (kartu Prabayar) pengganti uang tunai yang dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi belanja

dan transaksi pembayaran lainnya di merchant- merchant seperti mini market, supermarket, SPBU, Foodcourt dan dibanyak merchant lainnya yang telah bekerjasama dengan bank BRI.¹

Keuntungan yang didapatkan jika kita menggunakan kartu elektronik (Brizzi) sebagai kartu pembayaran non tunai adalah sebagai berikut:²

- Dapat dimiliki oleh siapapun (tanpa harus memiliki rekening BRI).
- Nilai uang di dalam kartu dapat diisi ulang/Top Up (via EDC maupun ATM)
- Isi ulang Brizzi dapat melalui rekening BRI maupun Bank lain.
- Dapat digunakan di merchant yang sudah bekerjasama dengan BRI.
- Mengakomodasi pembayaran transaksi mulai dari Rp 1,- sampai dengan Rp 1.000.000,-
- Transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, tidak melakukan pembayaran dengan menggunakan uang tunai dan tidak direpotkan dengan uang recehan.
- Nikmati promo-promo Brizzi yang bervariasi.

¹Yedi Satria,<http://securitytpkss.blogspot.com/2011/06/brizzi-uang-isi-ulang-dari-bank-bri.html>diakses, 23/03/2015

²<http://www.bri.co.id/articles/89>diakses, 23/03/2015

Tabel. 4.1

Perkembangan transaksi uang elektronik (*e-money*)

Keterangan	2007	2008	2009	2010	2011
Volume (juta transaksi)	0,59	2,56	17,44	24,86	26,54
Nominal rupiah (juta rupiah)	5,27	76,68	519,21	617,01	693,42

Sumber: www.bi.go.id

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa pada sistem pembayaran nontunai atau kartu elektronik ini terjadinya peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ketahun.

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Responden adalah pengguna yang menggunakan kartu pembayaran nontunai Brizzi. Pengguna yang dimaksud disini adalah mahasiswa/i yang kuliah di IAIN Antasari Banjarmasin dan mempunyai serta menggunakan kartu Brizzi sebagai alat pembayarannya dalam bertransaksi. Karakteristik responden perlu diketahui untuk melakukan segmentasi dan mengetahui kebutuhan serta keinginan mereka, sehingga dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna pun lebih mudah. Penelitian ini melibatkan 100 pengguna kartu Brizzi, dan karakteristik-karakteristik pengguna adalah sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Pada umumnya laki-laki ataupun perempuan memiliki kesempatan yang sama untuk menyisihkan sebagian pendapatnya. Dengan persyaratan mereka adalah mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin itu sendiri.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	39	39%
2.	Perempuan	61	61%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Dapat dilihat dari Tabel 4.2 bahwa jumlah pengguna dalam penelitian ini laki-laki sebanyak 39 orang atau 39% dan perempuan sebanyak 61 orang atau 61%. Berdasarkan tabel diatas pada penelitian ini responden didominasi oleh perempuan, selisih nilai keduanya cukup besar yaitu sebesar 22 orang atau 22%.

b. Umur

Menurut Sumarwan, sejak lahir ke dunia seseorang manusia telah menjadi pengguna. Dari sisi pemasaran, semua orang berapapun usianya adalah pengguna. Sedangkan umur mahasiswa/i ketika masuk ke perguruan tinggi sendiri kurang lebih 18 tahun sampai 26 tahun.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	18-20 tahun	16	16%
2.	21-23 tahun	60	60%
3.	24-26 tahun	24	24%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Kelompok umur didasarkan pada umur rata-rata mahasiswa yang masuk kebangku perkuliah sampai dengan rata-rata mahasiswa yang masih belum menyelesaikan perkuliahannya. Pada penelitian ini, jumlah pengguna kartu pembayaran nontunai Brizzi yang berumur 18-20 tahun sebanyak 16 orang atau 16%, umur 21-23 tahun sebanyak 60 orang atau 60% dan umur 24-26 tahun sebanyak 24 orang atau 24%. Dapat diketahui bahwa responden yang berumur 21-23 tahun yang lebih banyak menjadi pengguna kartu pembayaran nontunai Brizzi.

c. Fakultas

Fakultas adalah bagian dari perguruan tinggi tempat mempelajari suatu bidang ilmu yang terdiri atas beberapa jurusan atau sejumlah bidang studi terkait. Dikampus IAIN Antasari Banjarmasin sendiri terdiri atas 4 Fakultas yaitu Tarbiyah dan Keguruan, Syariah dan Ekonomi Islam, Dakwah dan Komunikasi serta Ushuluddin dan Humaniora.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

No.	Fakultas	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tarbiyah dan keguruan	33 orang	33%
2.	Syariah dan Ekonomi Islam	28 orang	28%
3.	Dakwah dan Komunikasi	18 orang	18%
4.	Ushuluddin dan Humaniora	21 orang	21%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Dapat dilihat dari data tabel 4.4 bahwa jumlah pengguna kartu pembayaran nontunai Brizzi dalam penelitian ini yang berasal dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 33 orang atau 33%, pengguna yang berasal dari Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam sebanyak 28 orang atau 28%, pengguna dari Fakultas Dakwah dan komunikasi sebanyak 18 orang atau 18% dan pengguna dari Fakultas Ushuluddin dan Humaniora sebanyak 21 orang atau 21%.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pengguna kartu nontunai Brizzi yang paling banyak untuk mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin yaitu pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 33 orang atau 33%.

2. **Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Kartu Pembayaran Nontunai Brizzi.**

Berdasarkan hasil pengumpulan jawaban responden, maka gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasisw/i IAIN Antasari

banjarmasin terhadap sistem pembayaran kartu nontunai menggunakan kartu elektronik Brizzi, dapat penulis uraikan dibawah ini.

Terkait dengan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap sistem pembayaran kartu nontunai menggunakan kartu elektronik Brizzi, penulis membagikan ke beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Kesesuaian kartu elektronik Brizzi

Tabel 4.5 Kartu Brizzi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan sebagai sistem pembayaran nontunai

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	11	55	11%
2.	Puas (4)	53	212	53%
3.	Sedang (3)	31	93	31%
4.	Tidak puas (2)	5	10	5%
5.	Sangat tidak Puas (1)	0	0	0%
Total		100 orang	370	100%
Total Persentase = $370/500 \times 100\%$				74%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pengguna yang merasa kalau kartu Brizzi sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 11 orang atau 11% untuk memilih sangat puas, 53 orang atau 53% untuk yang merasa puas, 31

orang atau 31% untuk memilih sedang, untuk yang tidak puas sebanyak 5 orang atau 5% dan 0% untuk sangat tidak puas.

Jadi, berdasarkan data pada tabel 4.5 yang paling besar yaitu yang merasa puas kalau kartu Brizzi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna sebesar 53% atau 53 orang dan tidak ada yang memilih untuk sangat tidak puas. Dan untuk Total dari Persentasinya sendiri sebesar 74%.

Tabel. 4.6 Kartu Brizzi sesuai dengan perekonomian modern yang serba canggih dan praktis

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	18	90	18%
2.	Puas (4)	59	236	59%
3.	Sedang (3)	20	60	20%
4.	Tidak Puas (2)	0	0	0%
5.	Sangat tidak Puas (1)	3	3	3%
Total		100	389	100%
Total Persentase = $389/500 \times 100\%$				77,8%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pengguna yang merasa kalau kartu Brizzi sesuai dengan perekonomian yang serba canggih dan praktis ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 18 orang atau 18% untuk memilih sangat puas, 59 orang atau 59% untuk yang merasa puas, 20 orang atau 20% untuk memilih sedang, untuk

yang memilih tidak puas tidak ada dan untuk sangat tidak puas ada 3 orang atau 3%.

Jadi yang paling besar yaitu yang merasa puas kalau kartu Brizzi sesuai dengan perekonomian yang serba canggih dan praktis sebesar 59% atau 59 orang dan tidak ada yang memilih untuk tidak puas. Dan untuk Total Persentasenya sendiri adalah sebesar 77,8%.

b. Daya tahan kartu elektronik Brizzi

Tabel 4.7 kartu Brizzi lebih kuat dari kerusakan karena menggunakan chip.

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	10	50	10%
2.	Puas (4)	49	196	49%
3.	Sedang (3)	31	93	31%
4.	Tidak Puas (2)	6	12	6%
5.	Sangat tidak Puas (1)	4	4	4%
Total		100 orang	355	100%
Total Persentase = $355/500 \times 100\%$				71%

Berdasarkan data tabel 4.7 diatas dapat diketahui dari 100 responden bahwa yang merasa sangat puas dengan daya tahan kartu elektronik Brizzi lebih kuat dari kerusakan dengan menggunakan chip ada 10 orang dengan presentase 10%, yang merasa puas ada 49 orang atau 49%, merasa sedang ada 31 orang atau 31%, pengguna yang merasa tidak puas ada 6 orang atau 6% dan yang merasa sangat tidak

puas ada 4 orang atau 4%. Dan Untuk Total persentasinya sendiri sebesar 71%.

c. Keistemewaan tambahan kartu elektronik Brizzi

Tabel 4.8 kartu Brizzi sebagai pengganti uang tunai

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	24	120	24%
2.	Puas (4)	55	220	55%
3.	Sedang (3)	18	54	18%
4.	Tidak Puas (2)	3	6	3%
5.	Sangat tidak Puas (1)	0	0	0%
Total		100%	400	100%
Total Persentase = $400/500 \times 100\%$				80%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Dari data tabel 4.8 mengenai kartu Brizzi sebagai pengganti uang tunai, tanggapan responden yaitu yang merasa sangat puas ada 24 orang atau 24%, yang merasa puas ada 55 orang atau 55%, responden yang merasa sedang ada 18 orang atau 18%, merasa tidak puas 3 orang atau 3%, dan tidak ada yang merasa sangat tidak puas jika kartu Brizzi sebagai pengganti uang tunai. Dan untuk Total Persentasenya sendiri adalah sebesar 80%.

Tabel 4.9 Dengan kartu nontunai Brizzi ini bisa berbelanja di mini market, atau tempat umum lainnya

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	19	95	19%
2.	Puas (4)	61	244	61%
3.	Sedang (3)	12	36	12%
4.	Tidak Puas (2)	5	10	5%
5.	Sangat tidak Puas (1)	3	3	3%
Total		100 orang	388	100%
Total Persentase = $388/500 \times 100\%$				77,6%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Dari data tabel 4.9 mengenai dengan kartu Brizzi ini bisa berbelanja di mini market, atau tempat umum lainnya, tanggapan responden yaitu yang merasa sangat puas ada 19 orang atau 19%, yang merasa puas ada 61 orang atau 61%, responden yang merasa sedang ada 12 orang atau 12%, merasa tidak puas 5 orang atau 5%, dan merasa sangat tidak puas jika kartu Brizzi ini bisa berbelanja di mini market, atau tempat umum lainnya ada 3 orang atau 3%. Dan untuk Total persentasenya yaitu sebesar 77,6%.

Tabel 4.10 Kartu Brizzi memiliki Kualitas yang lebih baik dari alternatif produk lain yang sejenis.

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	15	75	15%
2.	Puas (4)	46	184	46%

3.	Sedang (3)	36	108	36%
4.	Tidak Puas (2)	3	6	3%
5.	Sangat tidak Puas (1)	0	0	0%
Total		100 orang	373	100%
Total Persentase = $373/500 \times 100\%$				74,6%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pengguna yang merasa kalau kartu Brizzi memiliki kualitas yang lebih baik dari alternatif produk lain yang sejenis, ada beberapa tingkatan yaitu sebanyak 15 orang atau 15% untuk memilih sangat puas, 46 orang atau 46% untuk yang merasa puas, 36 orang atau 36% untuk memilih sedang, untuk yang memilih tidak puas ada 3 orang atau 3% dan untuk sangat tidak puas tidak ada yang memilih. Dan untuk total persentasenya yaitu sebesar 74,6%.

Tabel 4.11 Pengisian ulang kartu brizzi dapat dilakukan ditempat-tempat sekitar kampus.

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	24	120	24%
2.	Puas (4)	49	196	49%
3.	Sedang (3)	22	66	22%
4.	Tidak Puas (2)	4	8	4%
5.	Sangat tidak Puas (1)	1	1	1%
Total		100 orang	391	100%

Total Persentase = $391/500 \times 100\%$	78,2%
---	--------------

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa frekuensi jawaban terbanyak ada pada puas yakni sebanyak 49 orang atau 49%, yang menyatakan sangat puas ada 24 orang atau 24%, merasa sedang ada 22 orang atau 22%, ada 4 orang atau 4% untuk tidak puas dan sangat tidak puas ada 1 orang atau 1%. Dan untuk Total persentasenya sendiri adalah sebesar 78,2%.

d. Kemudahan produk kartu Brizzi

Tabel 4.12 kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada ATM

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	21	105	21%
2.	Puas (4)	50	200	50%
3.	Sedang (3)	21	63	21%
4.	Tidak Puas (2)	7	14	7%
5.	Sangat tidak Puas (1)	1	1	1%
Total		100%	383	100%
Total Persentase = $383/500 \times 100\%$				76,6%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan data tabel 4.12 diatas dapat diketahui dari 100 responden bahwa yang merasa sangat puas dengan kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada ATM ada 21 orang dengan presentase 21%, yang merasa puas ada 50 orang atau 50%, merasa sedang ada 21 orang

atau 21%, pengguna yang merasa tidak puas ada 7 orang atau 7% dan yang merasa sangat tidak puas ada 1 orang atau 1%. Total persentasenya yaitu sebesar 76,6%.

Tabel 4.13 kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada kartu kredit

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	14	70	14%
2.	Puas (4)	52	208	52%
3.	Sedang (3)	24	72	24%
4.	Tidak Puas (2)	9	18	9%
5.	Sangat tidak Puas (1)	1	1	1%
Total		100 orang	369	100%
Total Persentase = $369/500 \times 100\%$				73,8%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan data tabel 4.13 diatas dapat diketahui dari 100 responden bahwa yang merasa sangat puas dengan kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada kartu kredit ada 14 orang dengan presentase 14%, yang merasa puas ada 52 orang atau 52%, merasa sedang ada 24 orang atau 24%, pengguna yang merasa tidak puas ada 9 orang atau 9% dan yang merasa sangat tidak puas ada 1 orang atau 1%. Dan untuk total persentasenya sebesar 73,8%.

Tabel 4.14 kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada kartu debit

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	11	55	11%

2.	Puas (4)	53	212	53%
3.	Sedang (3)	26	78	26%
4.	Tidak Puas (2)	9	18	9%
5.	Sangat tidak Puas (1)	1	1	1%
Total		100 orang	364	100%
Total Persentase = $364/500 \times 100\%$				72,8%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan data tabel 4.14 diatas dapat diketahui dari 100 responden bahwa yang merasa sangat puas dengan kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada kartu debit ada 11 orang dengan presentase 11%, yang merasa puas ada 53 orang atau 53%, merasa sedang ada 26 orang atau 26%, pengguna yang merasa tidak puas ada 9 orang atau 9% dan yang merasa sangat tidak puas ada 1 orang atau 1%. Dan untuk Total persentasenya yaitu sebesar 72,8%.

Tabel 4.15 Tidak perlu membuat rekening pada bank yang bersangkutan jika ingin menjadi pengguna kartu Brizzi

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	19	95	19%
2.	Puas (4)	51	204	51%
3.	Sedang (3)	26	78	26%
4.	Tidak Puas (2)	4	8	4%
5.	Sangat tidak Puas (1)	0	0	0%
Total		100 orang	385	100%

Total Persentase = $385/500 \times 100\%$	77%
---	------------

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan data tabel 4.15 diatas dapat diketahui dari 100 responden bahwa yang merasa sangat puas dengan tidak perlu membuat rekening pada bank yang bersangkutan jika ingin menjadi pengguna kartu Brizzi ada 19 orang dengan presentase 19%, yang merasa puas ada 51 orang atau 51%, merasa sedang ada 26 orang atau 26%, pengguna yang merasa tidak puas ada 4 orang atau 4% dan tidak ada yang merasa sangat tidak puas. Dan untuk Total persentasenya yaitu sebesar 77%.

e. Estetika kartu elektronik Brizzi

Tabel 4.16 Kombinasi pada warna yang digunakan oleh kartu Brizzi sangat menarik

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	19	95	19%
2.	Puas (4)	41	164	41%
3.	Sedang (3)	36	108	36%
4.	Tidak Puas (2)	4	8	4%
5.	Sangat tidak Puas (1)	0	0	0%
Total		100 orang	375	100%
Total Persentase = $375/500 \times 100\%$				75%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan data tabel 4.16 diatas dapat diketahui dari 100 responden bahwa yang merasa sangat puas dengan kombinasi warna yang digunakan oleh kartu Brizzi sangat menarik ada 19 orang dengan

presentase 19%, yang merasa puas ada 41 orang atau 41%, merasa sedang ada 36 orang atau 36%, pengguna yang merasa tidak puas ada 4 orang atau 4% dan tidak ada yang merasa sangat tidak puas. Dan untuk Total persentasenya yaitu sebesar 75%.

Tabel 4.17 Promosi yang digunakan sangat bervariasi

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah Skor	Persentase
1.	Sangat Puas (5)	9	45	9%
2.	Puas (4)	57	228	57%
3.	Sedang (3)	26	78	26%
4.	Tidak Puas (2)	7	14	7%
5.	Sangat tidak Puas (1)	1	1	1%
Total		100 orang	366	100%
Total Persentase = $366/500 \times 100\%$				73,2%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan data tabel 4.17 diatas dapat diketahui dari 100 responden bahwa yang merasa sangat puas dengan promosi yang digunakan sangat bervariasi ada 9 orang dengan presentase 9%, yang merasa puas ada 57 orang atau 57%, merasa sedang ada 26 orang atau 26%, pengguna yang merasa tidak puas ada 7 orang atau 7% dan yang merasa sangat tidak puas ada 1 orang atau 1%. Dan untuk total Persentasenya yaitu sebesar 73,2%.

Memperhatikan hasil kuesioner yang telah diuraikan dalam tabel-tabel tersebut, maka dapat diketahui secara keseluruhan mengenai

gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap Kartu Pembayaran non tunai Brizzi, dengan dibagi menjadi 5 indikator terdiri atas 13 pertanyaan yang diajukan, maka untuk tiap skor dengan indikator masing-masing dapat diperoleh persentase sebagai berikut:

1). Kesesuaian kartu Brizzi, yaitu terdiri atas:

Tabel 4.5 Kartu Brizzi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan sebagai sistem pembayaran nontunai mendapatkan persentasi sebesar 74% dan pada Tabel 4.6 Kartu Brizzi sesuai dengan perekonomian modern yang serba canggih dan praktis mendapatkan persentasi sebesar 77,8%. Jadi Nilai rata-rata persentase untuk indokator Kesesuaian kartu Brizzi sebesar 75,9%.

2). Daya Tahan kartu Brizzi, dapat di jelaskan sebagai berikut ini;

Pada Tabel Tabel 4.7 kartu Brizzi lebih kuat dari kerusakan karena menggunakan chip mendapatkan presentase sebesar 71%

3). Keistemewaan tambahan kartu elektronik Brizzi, dapat dijelaskan sebagai berikut;

Tabel 4.8 kartu Brizzi sebagai pengganti uang tunai persentasenya sebesar 80%, Tabel 4.9 Dengan kartu non tunai Brizzi ini bisa berbelanja dimini market, atau tempat umum lainnya yaitu sebesar 77,6%. Tabel 4.10 Kartu Brizzi memiliki Kualitas yang lebih baik dari alternatif produk lain yang sejenis persentasenya adalah 74,6%. Tabel 4.11 Pengisian ulang kartu brizzi dapat dilakukan ditempat-tempat

sekitar kampus, persentasenya sebesar 78,2%. Jadi Nilai rata-rata persentase untuk indikator Keistimewaan tambahan kartu Brizzi sebesar 77,6%.

- 4). Kemudahan Produk kartu Brizzi, penjelasan persentasenya sebagai berikut;

Tabel 4.12 kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada ATM, persentasenya yaitu sebesar 76,6%. Tabel 4.13 kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada kartu kredit, total persentasenya sebesar 73,8%. Tabel 4.14 kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada kartu debit, total persentasenya sebesar 72,8%. Tabel 4.15 Tidak perlu membuat rekening pada bank yang bersangkutan jika ingin menjadi pengguna kartu Brizzi, total persentasenya 77%. Jadi Nilai rata-rata persentase untuk indikator Kemudahan produk kartu Brizzi sebesar 75,05%

- 5). Estetika Kartu Brizzi, hasil persentasenya adalah sebagai berikut;

Tabel 4.16 Kombinasi pada warna yang digunakan oleh kartu Brizzi sangat menarik, total persentasenya sebesar 75%. Tabel 4.17 Promosi yang digunakan sangat bervariasi total persentasenya sebesar 73,2%. Jadi Nilai rata-rata persentase untuk indikator Estetika kartu Brizzi sebesar 74,1%.

Rata-rata persentase dari 5 indikator adalah sebagai berikut:

$$= \frac{75,9\% + 71\% + 77,6\% + 75,05\% + 74,1\%}{5}$$

5

$$= 74,73\%$$

0%	-	20%	= Sangat Tidak Puas/ sangat rendah
21%	-	40%	= Tidak Puas/ rendah
41%	-	60%	= Sedang/cukup
61%	-	80%	= Puas/ tinggi
81%	-	100%	= Sangat Puas/sangat tinggi

Jadi, dapat disimpulkan dari seluruh responden yang memberikan jawaban terhadap kuesioner (angket) yang penulis ajukan, maka nilai persentase untuk tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran nontunai Brizzi yaitu **74,73%** atau berada pada tingkatan puas.

3. Faktor yang paling dominan melatar belakangi adanya tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran nontunai Brizzi.

Berdasarkan faktor-faktor diatas yang sudah dijelaskan oleh penulis maka untuk faktor yang paling dominan yaitu faktor keistimewaan tambahan pada kartu Brizzi, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Dari penjelasan diatas untuk rata-rata faktor keistimewaan tambahan dari kartu Brizzi ini sendiri adalah sebesar 77,6%, ini lebih besar presentasinya dibandingkan faktor yang lain. Sehingga inilah yang dianggap sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna kartu Brizzi.

C. Analisis Data

Memperhatikan uraian pada bagian sebelumnya mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kartu pembayaran Nontunai Brizzi dari aspek gambaran tingkat kepuasan pengguna kartu Brizzi yang dijawab oleh 100 orang ternyata memberikan jawaban yang cukup bervariasi pada tiap kuesionernya. Hampir keseluruhan memberikan respon puas terhadap kualitas yang diberikan oleh kartu Brizzi, dapat dikatakan bahwa kartu Brizzi sesuai dengan keinginan masyarakat sekarang.

Pada umumnya secara keseluruhan rata-rata responden memberikan persentasi sebesar 74,73% atau pada skor 4 dengan kategori puas/tinggi. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin merasa puas dengan sistem pembayaran nontunai ini.

Untuk meyakinkan mengenai kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari sehingga penulis melakukan survei kelapangan dengan cara mempertanyakan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan,

ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban yang benar-benar jujur dari para pengguna kartu Brizzi tersebut. Dengan metode ini, perusahaan atau Bank BRI akan memperoleh langsung tanggapan dan umpan balik (*Feedback*) secara langsung dari pengguna dan memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para penggunanya.

Kepuasan pengguna terhadap kartu pembayaran sistem nontunai kartu Brizzi dapat dilihat dari 5 faktor (Kesesuaian kartu Brizzi, Daya Tahan kartu Brizzi, Keistimewaan tambahan kartu elektronik Brizzi, Kemudahan Produk kartu Brizzi, dan Estetika Kartu Brizzi) yang terbagi menjadi 13 pertanyaan mengenai kartu Brizzi.

Berikut ini penulis analisis kedua perumusan masalah tersebut, yaitu:

1. Tingkat Kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran nontunai Brizzi

- a. Tingkat Kepuasan pengguna dilihat dari faktor Kesesuaian kartu Brizzi

Berdasarkan penyajian data dari 100 orang responden menunjukkan bahwa faktor kesesuaian kartu Brizzi berada pada kategori puas yaitu untuk nilai persentasinya sebesar 75,9% atau pada kategori puas atau tinggi.

Pada penelitian ini faktor kesesuaian di uji dengan dua buah pertanyaan yaitu tanggapan pengguna mengenai:

- 1). Kartu Brizzi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan sebagai sistem pembayaran non tunai
- 2). Kartu Brizzi sesuai dengan perekonomian modern yang serba canggih dan praktis.

Hasil yang didapat dari pertanyaan diatas menunjukkan bahwa kesesuaian produk kartu Brizzi yang dikeluarkan oleh Bank BRI dianggap mampu memenuhi kepuasan pengguna dalam hal pemakaian. Kepuasan pengguna didapatkan karena adanya kesesuaian antara kebutuhan dan keinginan dengan yang diharapkan oleh pengguna kartu Brizzi sebagai alat pembayaran yang praktis tanpa harus membawa uang dengan jumlah yang banyak. Sehingga dengan kartu ini maka memberikan rasa mudah dan aman untuk transaksi pembayaran. Karena kartu ini diproduksi agar sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pengguna sekarang yang semakin ingin sesuatu hal yang praktis tetapi harus juga canggih sesuai dengan perkembangan zaman yang ada.

- b. Tingkat Kepuasan pengguna dilihat dari faktor daya tahan Kartu Brizzi

Pada penelitian ini faktor daya tahan kartu Brizzi diuji dengan satu pertanyaan yaitu tanggapan pengguna mengenai kartu Brizzi lebih kuat dari kerusakan karena menggunakan chip. Ini adalah suatu alat yang baru sesuai dengan

perkembangan perbankan yang semakin modern. Dengan chip ini maka kartu Brizzi akan lebih awet dari kerusakan dibandingkan dengan kartu lain yang sejenis.

Kepuasan pengguna dengan menggunakan chip karena lebih kuat dibandingkan dengan kartu pembayaran biasa yang tidak menggunakan chip. Chip adalah sejenis perangkat yang terdapat pada kartu pembayaran nontunai atau kartu elektronik. Ketika terjadi kerusakan pada bagian fisik kartu maka tidak akan berpengaruh kepada kartu nontunai Brizzi sendiri karena chip yang terdapat pada kartu tidak rentan terhadap kerusakan yang mengakibatkan terganggunya pengguna kartu tersebut dalam bertransaksi.

Inilah yang menyebabkan kepuasan pada faktor daya tahan kartu Brizzi terhadap pengguna kartu Brizzi, persentasinya sendiri sebesar 71% atau kategori puas atau tinggi yang dirasakan oleh pengguna kartu nontunai Brizzi.

c. Tingkat Kepuasan pengguna dilihat dari faktor Keistemewaan tambahan kartu Brizzi

Pada penelitian ini faktor keistemewaan tambahan di uji dengan tiga buah pertanyaan yaitu tanggapan pengguna mengenai:

1). Kartu Brizzi sebagai pengganti uang

- 2). Kartu nontunai Brizzi ini bisa berbelanja dimini market, atau tempat umum lainnya.
- 3). Pengisian ulang kartu brizzi dapat dilakukan ditempat-tempat sekitar kampus.

Kartu Brizzi sebagai pengganti uang tunai dapat mengurangi jumlah uang beredar pada masyarakat dan mengurangi jumlah anggaran belanja pemerintah dalam biaya bahan baku pembuatan uang. Dapat dibelanjakan pada mini market serta tempat umum lainnya sehingga mempermudah masyarakat lebih mengenal dan tertarik untuk selalu menggunakan kartu Brizzi karena dapat digunakan ditempat-tempat yang sering mereka lakukan untuk transaksi pembayaran. Ketika pengisian ulang kartu Brizzi dapat dilakukan ditempat-tempat sekitar kampus menjadikan pengguna tidak membuang banyak waktu ketika ingin mengisi ulang kartu Brizzi. Sehingga pengguna selalu akan menggunakan kartu Brizzi. Selain itu tidak perlu pergi ke bank atau ATM untuk pengisian ulang yang akan mengeluarkan waktu dan biaya tambahan untuk menuju tempat pengisian. Ketika pengisian bisa dilakukan didaerah kampus maka akan membuat praktis dan cepat.

Maka pertanyaan yang diajukan diatas dianggap peneliti sudah mewakili keistimewaan dari kartu Brizzi, dan faktor keistimewaan tambahan dianggap pengguna sebagai suatu hal

yang memang harus ada demi kepuasan dan kenyamanan penggunanya tersebut. Berdasarkan penyajian data dari 100 orang responden menunjukkan bahwa faktor keistimewaan produk relatif lebih besar pengaruhnya mengenai tingkat kepuasan pengguna dibandingkan faktor yang lainnya. Dilihat dari faktor keistimewaan kartu Brizzi, hasil dari presentasinya yaitu pada kategori puas atau tinggi sebesar 77,6%.

d. Tingkat Kepuasan pengguna dilihat dari faktor Kemudahan yang diberikan kartu Brizzi

Pada penelitian ini faktor kemudahan yang diberikan kartu Brizzi di uji dengan empat buah pertanyaan yaitu tanggapan pengguna mengenai:

- 1). Kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada ATM
- 2). Kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada kartu kredit
- 3). Kartu Brizzi lebih Praktis dan mudah daripada kartu Debet.
- 4). Tidak perlu membuat rekening pada bank yang bersangkutan jika ingin menjadi pengguna kartu Brizzi.

Pertanyaan diatas dianggap sudah mewakili faktor kemudahan produk yang diberikan oleh kartu nontunai Brizzi, karena diantara ATM, kartu kredit, kartu debet maka kartu Brizzi lebih praktis ketika konsumen ingin menjadi pengguna karena tidak perlu pergi ke suatu bank tertentu untuk menjadi

pengguna, serta tidak ada syarat-syarat yang perlu dipenuhi untuk menjadi pengguna. Dan tidak perlu adanya rekening bagi yang unregister dan uang yang dikeluarkan untuk membuat kartu ini cukup Rp. 20.000,- sudah bisa mendapatkan kartu Brizzi tersebut sebagai alat pembayaran modern yang praktis.

Berdasarkan hasil dari pertanyaan didapatlah hasil presentasinya sebesar 75,05% atau puas. Ini didasari dengan pemikiran masyarakat yang memang cerdas dan semakin terbuka dalam hal perkembangan perekonomian. Sehingga ketika dunia perbankan mulai mengeluarkan inovasi produk perbankan yang baru dengan menawarkan kelebihan dan praktisan dibandingkan dengan produk yang terdahulu, maka masyarakat dapat menerimanya, sehingga menghasilkan kepuasan bagi penggunanya.

e. Tingkat Kepuasan pengguna dilihat dari faktor Estetika kartu Brizzi

Pada penelitian ini faktor estetika kartu Brizzi yang diberikan kartu Brizzi di uji dengan dua buah pertanyaan yaitu tanggapan pengguna mengenai:

- 1). Kombinasi pada warna yang digunakan oleh kartu Brizzi sangat menarik.
- 2). Promosi yang digunakan sangat bervariasi.

Estetika produk termasuk yang dilihat pertama sebagai daya tarik oleh para mahasiswa/i yang ingin menjadi pengguna produk yang baru dikenalkan oleh perbankan ini. Penampilan suatu produk adalah sesuatu yang pertama hal yang dilihat oleh pengguna yang ingin menggunakan kartu non tunai Brizzi. Ketika tampilan yang terlihat cukup menarik maka mereka akan lebih memperhatikan dari segi faktor lainnya. Promosi yang ditawarkan sangat bervariasi sehingga semakin menarik untuk mencoba menggunakan. Produk yang bervariasi dan menarik termasuk suatu hal penting dalam menawarkan produk baru ke pasaran. Sehingga kepuasan pun didapatkan dengan presentasi sebesar 74,1% atau kategori puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap faktor estetika produk kartu Brizzi ini.

Tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran nontunai Brizzi sendiri yang didapatkan dari hasil penelitian yaitu pada tingkatan puas yaitu dengan presentase sebesar 74,73%. Ini dapat dilihat dengan menggunakan sistem pengukuran dengan skala likert, yaitu tingkatan keempat atau puas.

Pertanyaan yang dilakukan di dalam kuesioner sendiri untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna maka dibahas pertama mengenai kualitas produk, pengguna yang menjadi responden menunjukkan bahwa mereka merasa puas saat hasil evaluasi kuesioner

mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang digunakan berkualitas. Kedua mengenai kualitas layanan, pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka. Ini ditunjukkan dengan adanya tempat-tempat pengisian ulang kartu Brizzi yang bertempat ditoko-toko biasa sehingga tidak memerlukan banyak biaya untuk menggunakan kartu nontunai tersebut, secara harga pun tidak ada potongan bulanan serta uang tambahan untuk pengisian ulang ini. Sehingga ini dianggap sebagai suatu terobosan yang mampu membawa dunia perbankan lebih praktis dan canggih lagi sehingga bisa menyentuh khalayak luas.

Selain faktor diatas kepuasan pengguna juga tergantung kepada komponen utama kepuasan yaitu respon, fokus pada nilai standar yang diberikan produk dan waktu respon atau durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir. Melihat dari hasil kuesioner yang dibagikan didapatkan bahwa pengguna kebanyakannya memberikan respon yang positif terhadap kartu Brizzi, ini dapat dilihat bahwa mereka memiliki antusias yang tinggi untuk menggunakan kartu nontunai ini, karena kartu ini sesuai dengan perkembangan sistem perbankan yang semakin canggih dan praktis. Serta kartu memiliki nilai standar yaitu ke praktisan yang lebih dibandingkan dengan ATM, Kartu Kredit maupun Kartu Debet karena kartu Brizzi tidak memerlukan rekening untuk menjadi pengguna serta untuk pengisian ulang bisa dilakukan ditoko-toko perbelanjaan biasa

atau ada tanda merchan Bank BRI tanpa harus pergi ke bank untuk pengisian ulang. Untuk waktu atau lamanya respon kepuasan yang optimal yang dirasakan oleh pengguna itu berakhir tergantung adanya promosi-promosi yang dilakukan oleh kartu Brizzi.

Dalam pandangan Islam, kepuasan pengguna merupakan tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan syariat dengan kenyataan yang diterima. Jika suatu kebutuhan diinginkan oleh seseorang, maka pemenuhan kebutuhan tersebut akan melahirkan *masalah* sekaligus kepuasan, namun jika pemenuhan kebutuhan tidak dilandasi oleh keinginan, maka hanya akan memberikan manfaat semata.

Ajaran Islam tidak melarang manusia untuk memenuhi kehidupan ataupun keinginannya. Semua yang ada dibumi ini diciptakan untuk kepentingan manusia, namun manusia diperintahkan untuk menggunakan dan memakai barang atau jasa yang halal dan baik secara wajar, tidak berlebihan. Allah swt. berfirman dalam al-Qur'an surah al-a'raaf ayat 31 sebagai berikut:

إِنَّهُ تَسْرِفُونَ وَلَا تَأْكُلُوا مِمَّا سَجَدَ كُلٌّ عِنْدَ رَبِّكُمْ خُذُوا أَدَمَ يَمِينِي ﴿٣١﴾

﴿٣١﴾ الْمُسْرِفِينَ تَحِبُّ لَا

*“Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah disetiap (memasuki) mesjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.”*³

³Departemen Agama RI, *Al-Hikmah: Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2006), h.155

Ayat diatas menjelaskan bahwa tidak ada larangan bagi manusia untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan ataupun keinginan tetap dibolehkan selama hal ini mampu menambah *masalah* dan tidak mendatangkan mudharat. Ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna terpenuhi terhadap suatu produk maka kepuasan pengguna pun dapat terpenuhi.

Tetapi yang menjadi kendala dari kartu nontunai Brizzi ini sendiri adalah mahasiswa hanya tertarik diawal untuk menggunakan kartu pembayaran elektronik nontunai tersebut, dikarenakan masih banyaknya mahasiswa yang tidak mengikuti perkembangan perekonomian modern sekarang. Karena mereka masih senang dengan uang tunai biasa, padahal mereka tidak mengetahui bahwa perkembangan perbankan semakin canggih dan modern, selain itu dengan adanya kartu elektronik nontunai ini maka akan mengurangi jumlah uang beredar yang ada pada masyarakat maka akan mengurangi anggaran biaya pemerintah.

2. Faktor yang paling dominan melatar belakangi adanya tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran non tunai Brizzi.

Dilihat dari kualitas produk terdapat 5 faktor yang mempengaruhi adanya tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap kartu pembayaran nontunai Brizzi, yaitu faktor kesesuaian, daya tahan, keistimewaan tambahan, kemudahan produk serta estetika kartu Brizzi. Faktor

yang paling dominan yang melatar belakangi adalah keistimewaan tambahan kartu Brizzi dengan kategori puas atau tinggi sebesar 77,6%. Sehingga melihat dari nilai presentasi inilah yang menjadikan faktor keistimewaan tambahan dijadikan sebagai yang paling dominan melatar belakangi adanya tingkat kepuasan mahasiswa/i IAIN Antasari Banjarmasin terhadap sistem pembayaran nontunai kartu Brizzi.

Pada dasarnya keistimewaan tambahan adalah fitur pelengkap tambahan tetapi ketika diajukan kepada responden mereka merasa lebih besar presentasi kepuasannya terhadap kartu nontunai Brizzi tersebut dengan adanya keistimewaan tambahan. Karena dianggap sebagai keunggulan yang memang mampu bersaing dengan produk lain yang sejenis.

Keistimewaan tambahan pada suatu produk merupakan suatu pembeda antara produk kartu nontunai Brizzi ini dengan produk lainnya. Ketika keistimewaan tambahan tersebut memenuhi harapan pengguna maka kartu Brizzi dianggap suatu sistem pembayaran yang memiliki keunggulan yang dapat memenuhi kepuasan pengguna kartu Brizzi.

Pertanyaan yang mewakili keistimewaan tambahan dari kartu Brizzi sendiri yaitu Kartu Brizzi sebagai pengganti uang, Kartu nontunai Brizzi ini bisa berbelanja dimini market, atau tempat umum lainnya, serta Pengisian ulang kartu brizzi dapat

dilakukan ditempat-tempat sekitar kampus. Dari ketiga pertanyaan tersebut didapatkan bahwa secara keseluruhan pengguna kartu Brizzi merasa puas terhadap sistem pembayaran non tunai tersebut. Keistimewaan tambahan pada produk kartu non tunai Brizzi ini menunjukkan bahwa kualitas dari kartu Brizzi memang dapat memberikan kepuasan kepada para penggunanya.

Bukan hanya kepuasan yang dirasakan para pengguna tetapi pelayanan yang disediakan oleh kartu Brizzi sendiri harus optimal agar para pengguna kartu Brizzi merasakan kepuasan yang optimal juga. Dengan adanya tempat-tempat yang ada disekitar kampus untuk menggunakan kartu Brizzi tersebut baik untuk alat pembayarannya maupun untuk isi ulangnya maka pengguna akan merasa puas. Karena pengguna menginginkan untuk mendapatkan kartu pembayaran yang memuaskan dan pelayanan yang optimal, sehingga pengguna akan merasa puas dan loyal terhadap produk yang diberikan.

Menurut ekonomi islam, setiap pelaku ekonomi selalu menaruh perhatian pada *masalah* sebagai tahapan mencapai tujuan ekonominya yaitu suatu keberkahan. Pengguna muslim selalu mencari keberkahan dalam setiap barang atau jasa yang digunakannya. Karena itu, perlu menentukan kreteria bagi setiap

barang/jasa yang akan digunakan.⁴ Konsep *masalah* dan tujuan keberkahan ini, sesuai firman Allah dalam surah al-Qashash ayat 77 sebagai berikut;

نِيَامٍ نَّصِيبِكَ تَنْسَ وَلَا الْأَخِرَةَ الدَّارَ اللَّهُءَاتَنكَ فِيمَا وَابْتَغِ
 إِنَّ الْأَرْضِ فِي الْفَسَادِ تَبْغِ وَلَا إِلَيْكَ اللَّهُ أَحْسَنَ كَمَا وَأَحْسَنَ الدَّ
 الْمُفْسِدِينَ تُحِبُّ لَا اللَّهُ

“ Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”. (Q.S. Al-Qashash ayat 77).⁵

Ayat di atas menjelaskan bahwa kepuasan optimal yang dirasakan pengguna memang diperbolehkan tetapi tetap harus mengandung keberkahan terhadap barang yang digunakan. Karena suatu ke *masalah* memang menjadi suatu keharusan yang didapatkan oleh pengguna terhadap suatu barang yang digunakannya. Dalam firman Allah swt. yang lain dalam al-Qur'an surah al-Baqarah ayat 168;

⁴P3EI (Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam), *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h. 128

⁵Departemen Agama RI, *Al-Hikmah: Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2006), h.395

طَبْنَ خُطُوتِ تَتَّبِعُوا وَلَا طَيِّبًا حَلَالًا إِلَّا رَضِيَ فِي مِمَّا كَلُوا النَّاسُ يَا أَيُّهَا
 مُبِينٌ عَدُوٌّ لَكُمْ إِنَّهُ الشَّيْطَانُ

“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dan apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya itu adalah musuh yang nyata bagimu.”⁶

Ayat diatas lebih menjelaskan bahwa memang islam memang mengajarkan untuk memilih produk yang berkualitas dalam artian memiliki manfaat yang baik. Ajaran islam tidak melarang manusia untuk memenuhi kebutuhan ataupun keinginannya. Semua yang ada dimuka bumi ini diciptakan untuk kepentingan manusia. Namun manusia diperintahkan untuk mengonsumsi barang atau jasa yang halal dan baik secara wajar dan tidak berlebihan. Pemenuhan kebutuhan atau keinginan tetap diperbolehkan selama hal itu mampu menambah masalah dan tidak mendatangkan kemudharatan.

Kekurangan yang lain dari kartu elektronik nontunai Brizzi sendiri adalah sama seperti dengan uang tunai, yaitu apabila kartu yang kita gunakan hilang maka sama dengan uang tunai biasa yaitu orang yang mendapatkannya sama seperti mendapatkan uang tunai pada umumnya. Kecuali kartu tersebut

⁶Departemen Agama RI, *Al-Hikmah: Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2006), h. 26

sudah diregister ke pada pihak yang terkait atau bank yang mengeluarkan kartu elektronik nontunai tersebut, maka uang yang ada pada kartu elektronik bisa untuk diblokir seperti kartu lain yang sejenis.

Peneliti berpendapat bahwa perbankan syariah dapat membuka peluang yang ada melihat dari kelebihan serta kekurangan dari kartu nontunai Brizzi. Sehingga perbankan syariah dapat mengeluarkan produk yang sejenis dengan kartu non tunai Brizzi atau *electronic money*. Dengan demikian perbankan syariah semakin dilirik oleh masyarakat luas karena mengikuti perkembangan perbankan yang modern. Selain itu menjadi solusi bagi masyarakat yang memang mayoritas beragama islam untuk mengurangi keresahan terhadap hal-hal yang bersifat konvensional.

