

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang komprehensif yang mengatur semua aspek kehidupan manusia yang telah di sampaikan oleh Rasulullah. Salah satu bidang yang diatur adalah masalah hukum, baik yang berlaku secara individual maupun sosial.¹ Islam sebagai agama yang sempurna yang mengatur semua aspek kehidupan, yang meliputi aspek akhlak, ibadah dan muamalah. Islam adalah sebuah ajaran yang bukan hanya mengatur masalah ibadah, namun Islam juga mengatur tentang perilaku dan kehidupan manusia di dunia. Sehingga kita sebagai manusia tidak hanya berlomba-lomba mencari keberkahan untuk bekal di akhirat, namun juga kita bisa berlomba-lomba untuk mencapai keberkahan dan keberhasilan hidup di dunia.

Salah satu ruang lingkup Islam yang maha luas itu masuk dalam kegiatan muamalah adalah kegiatan ekonomi (termasuk kegiatan perbankan). Kegiatan perbankan merupakan bagian muamalah yang memang manusia di persilahkan memanfaatkannya dalam rangka kesempurnaan hubungan manusia dengan Tuhannya dan hubungan manusia dengan

¹ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Jakarta: PT Gramedia Utama, 2016), hlm. 7.

sesamanya *hablum minallah-hablum minannâs* (hubungan dengan Allah-hubungan dengan manusia).

Pada saat ini kegiatan usaha yang paling di perlukan keberadaannya di dunia ekonomi adalah kegiatan usaha lembaga keuangan. Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang paling penting peranannya dalam masyarakat adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa, dalam lalu lintas pembiayaan dan pembayaran utang.²

Perbankan adalah suatu lembaga yang melakukan tiga kegiatan utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang dalam aktivitasnya menghimpun dana dan penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.³

Kehadiran bank syariah diantara bank konvensional adalah untuk memberikan pilihan lain dalam sistem perbankan bagi umat islam yang menginginkan layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba. Perkembangan perbankan syariah semakin baik dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008. Dalam undang-undang tersebut diatur landasan tentang hukum dan jenis-jenis usaha yang dapat dijalankan dan

² Muchdarsyah Sinungan, *Uang dan Bank* (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm. 111.

³ Totok Budisantoso dan Nuritomo, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hlm. 207.

diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga mengarahkan bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau mengkonversi secara total menjadi bank syariah.

Saat ini perbankan syariah mengalami kemajuan yang begitu pesat, sehingga mendorong lembaga keuangan mengeluarkan inovasi-inovasi produk yang menggunakan prinsip syariah untuk memenuhi keperluan masyarakat, hal ini dapat di lihat dari banyaknya produk-produk yang di tawarkan oleh perbankan syariah. Ada tabungan investasi, tabungan titipan (pinjaman), tabungan berjangka, tabungan umrah, tabungan haji, tabungan anak-anak, tabungan perencanaan, dan lain-lain.⁴

Inovasi-inovasi produk yang diberikan perbankan syariah saat ini tidak terlepas dari dorongan kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk melakukan transaksi dan adanya persaingan antar bank lain yang memberikan produk-produk yang beragam. Tidak hanya berinovasi dari produknya, namun perbankan syariah juga berinovasi dari sisi fasilitasnya. Banyak fasilitas-fasilitas perbankan syariah yang di berikan untuk menunjang kemudahan, keamanan dan kenyamanan nasabah saat bertransaksi, seperti penyediaan mesin ATM (*Automatic Teller Machine*), SDB (*Save Deposit Box*), SMS (*Short Message Service*) Banking, *Mobile Banking*, *Net Banking*, *Card*, *E-Money*.

⁴ Ahmad Ifham, *Membongkar Rahasia Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), hlm. 3.

Perbankan syariah mulai berinovasi untuk memberi kemudahan kepada masyarakat, yaitu dengan mengeluarkan APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) yang terdiri atas kartu ATM (*Automatic Teller Machine*), kartu debit, dan kartu kredit. Sementara itu, kartu Prabayar saat ini tidak lagi digolongkan APMK melainkan sebagai uang elektronik (*e-money*). Uang elektronik ada yang berbentuk kartu (*card based*) maupun non kartu (*server based*). APMK dan uang elektronik tergolong alat pembayaran non tunai (*non cash*) yang pada masa mendatang di yakini akan semakin meluas penggunaannya di tengah masyarakat.⁵

Dalam fatwa DSN-MUI No.54/DSN-MUI/X/2006 tentang *Syariah Card* dikatakan bahwa dalam rangka memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi dan penarikan tunai, bank syariah di pandang perlu menyediakan sejenis kartu kredit, yaitu alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas kartu yang sesuai syariah, DSN-MUI memandang perlu menetapkan fatwa tentang *syariah card* yang fungsinya seperti kartu kredit yang dijadikan pedoman.⁶

⁵ Serfianto Dibyo Purnomo, Cita Yustisia Serfiyani, dan Iswi Hariyani, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, dan Uang Elektronik* (Jakarta: Visi Media, 2012), hlm. 1.

⁶ Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah* (Jakarta: Erlangga, 2014), hlm. 302.

Dengan di keluarkannya Fatwa DSN-MUI No.54/DSN-MUI/X/2006 tentang *syariah card* maka perbankan syariah mulai mengeluarkan kartu kredit yang berbasis syariah. Bank yang mempelopori penerbitan kartu kredit syariah (*syariah card*) yaitu bank Danamon, dengan meluncurkan kartu kredit islam pertama di Indonesia Dirham Card pada tanggal 18 Juli 2007. Kemudian pada bulan Februari tahun 2009 diikuti oleh BNI Syariah dengan meluncurkan produk kartu kredit syariah Hasanah Card dan CIMB Niaga Syariah meluncurkan CIMB Niaga Syariah Gold Card.⁷

Perbedaan yang mendasar antara kartu kredit yang di keluarkan oleh bank konvensional dengan kartu kredit yang di keluarkan oleh bank syariah terletak pada akad yang terdapat dalam kartu kredit syariah. Peraturan kegiatan perbankan syariah mengacu pada akad-akad yang melekat di dalamnya. Setiap produk yang di keluarkan perbankan syariah memiliki akad masing-masing, termasuk juga kartu kredit syariah. Dalam prakteknya, kartu kredit syariah harus menjauhi unsur riba dengan cara tidak memberlakukan sistem bunga bila pelunasan hutang kepada penjamin melewati jatuh tempo.

Kartu kredit merupakan sarana yang dapat mempermudah proses transaksi sehingga pemegang kartu (nasabah) tidak tergantung pada pembayaran tunai. Oleh karena itu, nasabah yang ingin menggunakan kartu

⁷ <https://www.antaranews.com/berita/70747/bank-danamon-luncurkan-dirham-card> (14 Agustus 2018).

kredit haruslah memiliki kondisi finansial yang baik, agar mampu membayar tagihan dan melunasinya sebelum jatuh tempo.

Bank yang menerbitkan kartu kredit berarti telah menawarkan utang kepada pihak lain (nasabah) agar dapat dipergunakan dalam pembelian barang atau jasa secara tidak tunai, karena pembayarannya telah dijamin oleh pihak bank sebagai lembaga keuangan yang menerbitkan kartu kredit tersebut (*issuer*).

Masalah tentang pinjaman atau hutang piutang ada di jelaskan dalam firman Allah dalam Q.S. al-baqarah/ 2: 245.

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً

“Siapakah yang memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), maka Allah akan melipat gandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak”.

Orang yang mengalami kesusahan dalam membayar utang harus di beri keringanan dalam pembayaran, agar terhindar dari hadis yang disebutkan diatas. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. al-baqarah/ 2: 280.

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”.

Dari kedua ayat diatas dapat di pahami bahwa Allah menganjurkan umatnya untuk menolong sesama (pinjaman/utang) namun harus menghindari hal yang dapat merugikan satu sama lain.

Salah satu Bank Syariah yang terdapat di Banjarmasin yang telah memiliki produk kartu kredit syariah adalah BNI Syariah dengan produknya iB Hasanah Card. Dasar yang digunakan dalam penerbitan iB Hasanah Card adalah fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No.54/DSN-MUI/X/2006 mengenai *Syariah Card* dan surat persetujuan Bank Indonesia No. 10/337/DPbs tanggal 11 Maret 2008. IB Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sitem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga yang di terima di seluruh tempat yang bertanda *MasterCard* dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia.

Ketentuan kartu kredit syariah merujuk kepada Firman Allah Q.S. al-maidah/ 5: 1-2.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرِ
 مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ
 يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهَرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا
 ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَتَعَوَّنَ فُضُلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضُونَا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ

شَنَانُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Di halalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan di bacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang di kehendaki-Nya.

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Dari kedua ayat diatas Allah menyebutkan bahwa penuhilah akad-akad dan tolong menolong dalam mengerjakan kebajikan dan dalam hal bermuamalah.

IB Hasanah Card sendiri memiliki 3 jenis kartu yang berbeda, yaitu *Classic, Gold, dan Platinum*. Dengan di terbitkannya ketiga jenis kartu tersebut, BNI Syariah berupaya untuk memberikan layanan produk yang berkualitas agar dapat menarik minat nasabah. Adapun Kualitas produk yang di maksud adalah berhubungan dengan kemudahan nasabah dalam

menggunakan kartu kredit, fasilitas yang di berikan untuk nasabah, dan fungsi pemakaian dari kartu kredit.⁸

Produk iB Hasanah Card BNI Syariah merupakan kartu kredit yang di tujukan memudahkan masyarakat dalam berbelanja, yang menggunakan akad *kafālah* (jaminan), *qard* (pinjaman), *ijārah* (pemindahan hak guna atau manfaat). Produk iB Hasanah Card di nilai bisa membantu masyarakat dalam melakukan pembelanjaan sehari-hari, dan dapat mengurangi tingkat kejahatan karena tidak perlu membawa uang tunai.

Sebuah produk di rancang untuk memuaskan konsumen, strategi produk meliputi sejumlah keputusan tentang kegunaan, kualitas, fitur, merek dagang, model, kemasan, garansi, desain, dan pilihan produk.⁹ *All people have a personal brand identity.*¹⁰ Maksudnya adalah semua orang mempunyai identitas produk atau merek sendiri, dapat di pahami bahwa setiap orang memiliki pendapat masing-masing terhadap suatu produk atau jasa yang mereka inginkan untuk memenuhi kebutuhannya. Produk yang berkualitas baik merupakan keharusan, hubungan kualitas produk dengan minat nasabah dalam menggunakan kartu kredit adalah semakin baik kualitas produk yang di berikan oleh bank maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk

⁸ www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/kartuibhasanah/ibhasabahcard (14 Agustus 2018).

⁹ Paul N. Bloom & Louise N. Boone, *Strategi Pemasaran Produk* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006), hlm. 7.

¹⁰ Duane E. Knapp, *The Brand Promise* (USA: McGraw-Hill, 2008), hlm. 171.

menggunakannya. Agar produk yang di keluarkan dapat di terima oleh masyarakat, maka dalam pembuatan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabah. Produk yang berkualitas tinggi maksudnya adalah produk tersebut memiliki nilai lebih di bandingkan dengan produk yang lain.

Richard N. Skinner di dalam bukunya mengatakan “*specials are products which need careful*”.¹¹ Yang artinya, produk yang spesial adalah produk yang memerlukan ke hati-hatian. Dapat diambil kesimpulan bahwa ketika ingin membuat suatu produk harus berhati-hati dalam menentukan konsep kegunaan suatu produk agar memuaskan nasabah. Kualitas produk (*product quality*) memiliki faktor yang bisa di jadikan nasabah sebagai acuan untuk memilih dan menggunakan produk yang memiliki kualitas yang lebih baik bila di bandingkan dengan produk lain yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Kualitas produk dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. *Performance* (kinerja) adalah karakteristik utama yang di lihat nasabah dalam menggunakan produk bank. Kinerja yang unggul dapat dilihat dari beberapa hal, seperti kesenangan ketika menggunakan produk dan kenyamanannya.

¹¹ Richard N. Skinner, *Integrated Marketing* (New York: McGraw-Hill Book Company, 1994), hlm. 30.

2. *Durability* (daya tahan) adalah suatu ukuran kuantitatif atau umur produk, menunjukkan bahwa berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
3. *Conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi) merupakan aspek produk yang menunjukkan kesesuaian antara spesifikasi dengan kebutuhan nasabah.
4. *Reliability* (keandalan) adalah aspek produk agar dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan spesifikasi.
5. *Features* (fitur) merupakan karakteristik yang mampu memberikan keunggulan dari produk sejenis.
6. *Serviceability* (kemampuan pelayanan) berkaitan dengan ketepatan, kecepatan, keramahan, kemudahan, dan akurasi dalam perbaikan.
7. *Asthetic* (keindahan produk) merupakan bentuk fisik suatu produk. Keindahan produk dapat menarik nasabah dalam melakukan pembelian terhadap suatu produk.
8. *Perceived quality* (kualitas yang di rasakan) merupakan kualitas produk yang terdapat pada persepsi konsumen yang terbentuk dari reputasi produk di mata nasabah.¹²

¹² Hanna Catur Wahyuni, Wiwik Sulistiyowati, dan Muhammad Khamim, *Pengendalian Kualitas* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 11-12.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas produk iB Hasanah Card pada PT. BNI Syariah Cabang Banjarmasin, apakah kualitas produk dapat memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan produk iB Hasanah Card, karena itu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan iB Hasanah Card Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”**

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas produk yaitu *performance* (kinerja), *durability* (daya tahan), *conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi), dan *reliability* (keandalan) memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan produk iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Variabel manakah yang paling dominan memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan produk iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk yaitu *performance* (kinerja), *durability* (daya tahan), *conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi), dan *reliability* (keandalan) secara parsial dan simultan terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Signifikasi Penelitian

Dari hasil penelitian yang di lakukan penulis, di harapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya seputar pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah pada produk iB Hasanah Card BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan manfaat dan bahan masukan bagi BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk iB Hasanah Card.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran mengenai kualitas produk dalam mengisi khazanah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya.
- c. Sebagai referensi atau rujukan serta masukan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan dalam memahami penelitian ini, maka penulis perlu memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian:

1. Menurut M Kasir Ibrahim (1994), “Pengaruh adalah daya yang ada dari sesuatu (orang atau benda) yang dapat membentuk sifat, kepercayaan, atau perbuatan seseorang”.¹³ Jadi yang di maksud pengaruh di sini adalah bagaimana kualitas produk berpengaruh

¹³ M Kasir Ibrahim, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Terbaru* (Surabaya: Pustaka Tinta Mas, 1994), hlm. 286.

terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk iB Hasanah Card.

2. Kualitas adalah totalitas karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹⁴ Kualitas produk adalah sebagai kemampuan produk untuk megoperasikan tugasnya yang mencakup daya tahan, keandalan, kemajuan, kekuatan, dan ciri-ciri lainnya.

The ability of a product to perform its functions. It includes the product's overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes.

Artinya kualitas produk berhubungan dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Kualitas produk menurut Kotler dan Amstrong ada 8 dimensi yaitu: *performance* (kinerja), *features* (tampilan), *reliability* (keandalan), *durability* (daya tahan), *conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi), *perceived quality* (persepsi mutu), *serviceability* (kemampuan pelayanan), dan *asthetic* (keindahan produk). Menurut David A. Garvin di antara ke delapan elemen diatas, ada empat faktor yang

¹⁴ Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 141.

dapat di nilai oleh perusahaan, yaitu kinerja produk, kecocokan dengan standar, daya tahan, dan keandalan. Dan empat faktor yang lain sangat sulit di nilai oleh perusahaan karena hanya bisa di nilai oleh konsumen.

Dari penjelasan diatas penulis menggunakan 4 variabel kualitas produk dalam penelitian ini yaitu: *performance* (kinerja), *reliability* (keandalan), *durability* (daya tahan), *conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi) yang dapat memengaruhi minat nasabah menggunakan iB Hasanah Card BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

3. Minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu atau keinginan.¹⁵ Maksudnya adalah kecenderungan hati yang tinggi yang ada pada diri nasabah untuk menggunakan produk iB Hasanah Card BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
4. Nasabah adalah orang yang menggunakan produk-produk yang terdapat di bank. Nasabah yang di maksud adalah orang yang memakai produk di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
5. iB Hasanah Card merupakan kartu pembayaran yang berfungsi sebagai kartu kredit yang berdasarkan prinsip syariah, yaitu

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 286.

dengan menggunakan sistem perhitungan biaya tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa adanya bunga.¹⁶

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan singkat yang merupakan jawaban sementara yang kemungkinan benar dan kemungkinan juga salah terhadap suatu masalah yang di teliti. Hipotesis merupakan dugaan sementara kemungkinan benar atau kemungkinan salah. Hipotesis tersebut akan di tolak jika ternyata salah, dan akan di terima jika benar sesuai dengan fakta. Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Dalam penulisan ini hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

1. Hipotesis Simultan

H_0 = Tidak ada pengaruh kualitas produk yang meliputi *performance, durability, conformance to specification, reliability* terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

H_a = Ada pengaruh kualitas produk yang meliputi *performance, durability, conformance to specification, reliability* terhadap minat

¹⁶ <http://www.bnisyariah.co.id> (5 Desember 2018).

nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Hipotesis Parsial

a. H_0 = Tidak ada pengaruh *performance* terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

H_a = Ada pengaruh *performance* terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

b. H_0 = Tidak ada pengaruh *durability* terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

H_a = Ada pengaruh *durability* terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. H_0 = Tidak ada pengaruh *conformance to specification* terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

H_a = Ada pengaruh *conformance to specification* terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

d. H_0 = Tidak ada pengaruh *reliability* terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

H_a = Ada pengaruh *reliability* terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

G. Kerangka Penelitian

Menurut David A. Garvin, ada delapan elemen mengenai kompetisi kualitas produk, yaitu:¹⁷

- a. Kinerja produk yaitu menyangkut pada karakteristik pengoperasian produk yang bersangkutan.
- b. Sifat produk yaitu hal yang menyangkut pada fitur tambahan yang diberikan oleh suatu produk agar produk terlihat lebih baik.
- c. Kecocokan dengan standar yaitu desain dan kegunaan suatu produk harus memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- d. Keandalan yaitu kegunaan produk akan beroperasi secara baik selama jangka waktu tertentu di bawah kondisi pemakaian yang telah ditentukan.

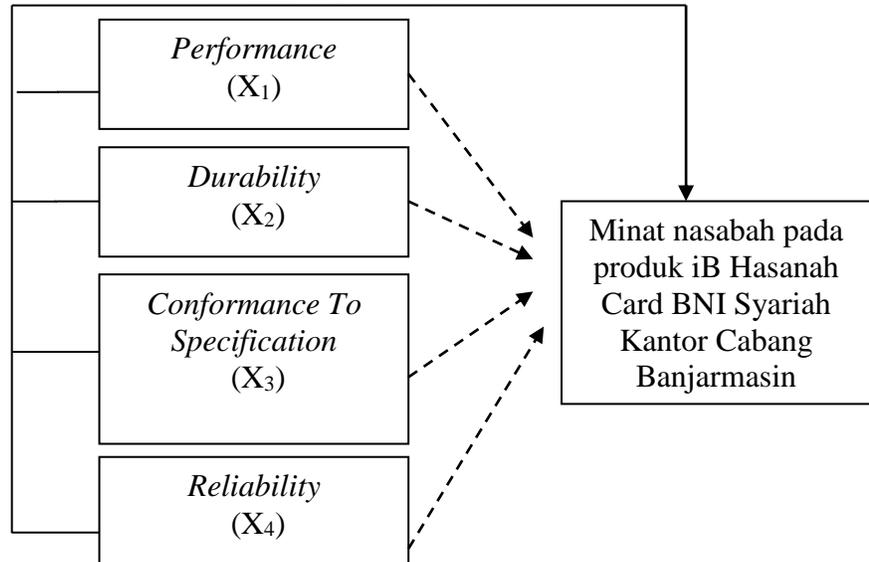
¹⁷ Hanna Catur Wahyuni, Wiwik Sulistiyowati, dan Muhammad Khamim, *op. cit.*, hlm.11.

- e. Ketahanan yaitu lama pemakaian produk oleh konsumen sampai produk harus di ganti atau rusak.
- f. Kemudahan servis yaitu kemudahan suatu produk di perbaiki atau di ganti ketika mengalami kerusakan.
- g. Estetika yaitu keindahan yang di tampilkan oleh produk.
- h. Kualitas yang di persepsikan konsumen yaitu kualitas yang berasal dari tanggapan konsumen terhadap reputasi suatu produk.

Di antara ke delapan elemen diatas, ada empat faktor yang dapat di nilai oleh perusahaan, yaitu kinerja produk, kecocokan dengan standar, daya tahan, dan keandalan. Dan empat faktor yang lain sangat sulit di nilai oleh perusahaan karena hanya bisa di nilai oleh konsumen.

Pokok masalah dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Dalam penelitian ini akan di ketahui apakah faktor *performance* (X_1), *durability* (X_2), *conformance to specification* (X_3), *reliability* (X_4) terhadap minat nasabah pada iB Hasanah Card (Y).

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah, Rita Putri Lestari, 2018.

Keterangan:

—————▶ : Pengaruh secara simultan

-----▶ : Pengaruh secara parsial

H. Kajian Pustaka

Beberapa hasil penelitian dan berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu sebagai dasar dan kajian pustaka dalam penelitian ini yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan tentang kualitas produk terhadap minat nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card, namun substansinya berbeda dengan persoalan yang akan diangkat penulis, penelitian yang dimaksud adalah:

1. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Siswa MAN 2 Model Banjarmasin Pada Produk Simpanan Pelajar IB (simple IB) BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin* oleh Firman (1301160368), Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah, 2017. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan kuesioner. Masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang baik secara simultan dan parsial pada kualitas produk, dan untuk mengetahui pandangan ekonomi islam tentang kualitas produk. Kesimpulan dari penelitian ini di dapatkan bahwa secara simultan variabel *performance, features, reliability, conformance to specification, durability, serviceability, ashethic, dan perceived quality* memiliki pengaruh terhadap minat siswa MAN 2 Model Banjarmasin pada produk simpanan pelajar IB (simple IB) BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sedangkan analisis data secara parsial terdapat satu variabel yang memengaruhi minat siswa yaitu variabel *perceived quality*.¹⁸
2. *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Di CIMB Niaga* oleh Dedi Trisnadi, Ngadino Surip (Jurnal, 2013) metode yang di gunakan dalam

¹⁸ Firman, *Pengaruh kualitas produk terhadap minat siswa MAN 2 Model Banjarmasin pada produk simpanan pelajar IB (simple IB) BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin* (Laporan Hasil Penelitian, UIN Antasari, Banjarmasin, 2107).

penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis data yaitu uji instrument. Jurnal tersebut menjelaskan bahwa kualitas produk tabungan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung, artinya jika produk semakin baik, maka minat menabung kembali semakin meningkat. Kemudian variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. Artinya, jika keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi semakin baik dan aman, maka minat menabung kembali akan semakin meningkat dan nasabah akan di lindungi pada saat transaksi.¹⁹

3. *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Konsumen Pada Produk Iphone* oleh Adhila Ukhtina Utami (1201150093), Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah, 2016. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan kuesioner. Masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *brand image*, kualitas produk dan persepsi harga terhadap minat konsumen pada produk iphone. Kesimpulan dari penelitian ini di dapatkan bahwa *brand image*, kualitas dan persepsi harga memiliki pengaruh terhadap minat konsumen pada produk iphone sedangkan analisis data

¹⁹ Dedi Tisnadi, Ngadino Surip, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah di CIMB Niaga," Jurnal MIX Volume 6 No.3 (2013). http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/Jurnal_MIX/article/view/100.html (2 Februari 2019)

secara parsial terdapat dua variabel yang memengaruhi minat konsumen yaitu variabel kualitas produk dan persepsi harga.

Tabel 1.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Firman (Skripsi, 2017)	“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Siswa MAN 2 Model Banjarmasin Pada Produk Simpanan Pelajar IB (simple IB) BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”	Kualitas Produk <i>Performance</i> (X ₁), <i>features</i> (X ₂), <i>reliability</i> (X ₃), <i>conformance to specification</i> (X ₄), <i>durability</i> (X ₅), <i>serviceability</i> (X ₆), <i>ashethic</i> (X ₇), dan <i>perceived quality</i> (X ₈)	Penelitian lapangan (<i>field research</i>), pengumpulan data di lakukan dengan kuesioner.	Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat menabung, variabel <i>perceived quality</i> berpengaruh secara parsial terhadap minat menabung.	Penulis menggunakan variabel (X) dari kualitas produk <i>performance</i> (X ₁), <i>durability</i> (X ₂), <i>conformance to specification</i> (X ₃), dan <i>reliability</i> (X ₄) dan minat nasabah menggunakan produk iB Hasanah Card BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (Y)
2.	Dedi Trisnadi, Ngadino Sarip (Jurnal, 2013)	“Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Di CIMB Niaga”	Kualitas produk Tabungan (X ₁) dan kualitas layanan (X ₂), dan minat menabung (Y)	Deskriptif analisis	Faktor utama yang dapat memengaruhi siswa/I untuk menjadi nasabah di BMT DQ yaitu karena adanya promosi yang	Subjek, objek, dan tempat penelitian. Penggunaan variabel X yang penulis gunakan dari kualitas produk: <i>performance</i> (X ₁), <i>durability</i> (X ₂), <i>conformance to specification</i> (X ₃), dan <i>reliability</i> (X ₄) dan minat

					di lakukan pihak BMT DQ terhadap siswa	nasabah menggunakan produk iB Hasanah Card BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (Y)
3.	Adhila Ukhtina Utami (Skripsi, 2016)	“Pengaruh <i>Brand Image</i> , Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Minat Konsumen Pada Produk Iphone”	<i>Brand Image</i> (X ₁), Kualitas Produk (X ₂), Persepsi Harga (X ₃) Minat Konsumen (Y)	Penelitian lapangan (<i>field research</i>), pengumpulan data di lakukan dengan kuesioner.	<i>Brand image</i> , kualitas dan persepsi harga memiliki pengaruh terhadap minat konsumen pada produk iphone sedangkan analisis data secara parsial terdapat dua variabel yang memengaruhi minat konsumen yaitu variabel kualitas produk dan persepsi harga	Penulis menggunakan variabel (X) dari kualitas produk <i>performance</i> (X ₁), <i>durability</i> (X ₂), <i>conformance to specification</i> (X ₃), dan <i>reliability</i> (X ₄) dan minat nasabah menggunakan produk iB Hasanah Card BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (Y)

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar, dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang menerapkan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II merupakan bab yang berisi tentang landasan teori, memuat tinjauan teoritis berkaitan dengan persoalan yang akan dilakukan dalam penelitian.

Bab III merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, lalu data dan sumber data untuk mendapatkan hasil penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan tahap penelitian.

Bab IV merupakan laporan penelitian dan penyajian data yang memuat hasil dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V penutup, peneliti memberikan kesimpulan hasil penelitian dan dikemukakan juga beberapa saran jika perlu.