



**PENGARUH DIFERENSIASI, *FINANCIAL LITERACY*
DAN *SERVICE FITUR* TERHADAP MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN KARTU
KREDIT SYARIAH**

(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kc Sibolga)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**VIVIT SULISNA WATI
NIM. 18 401 00244**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI
HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**PENGARUH DIFERENSIASI, *FINANCIAL LITERACY*
DAN *SERVICE FITUR* TERHADAP MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN KARTU
KREDIT SYARIAH**

(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kc Sibolga)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**VIVIT SULISNA WATI
NIM. 18 401 00244**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

**Dr. Rukiah, SE., M.Si.
NIP. 197603242006042002**

PEMBIMBING II

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIP. 199302272019031008**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI
HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang. Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **VIVIT SULISNA WATI**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 10 Januari 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SYAHADA Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **VIVIT SULISNA WATI** yang berjudul "**Pengaruh Diferensiasi, Financial Literacy dan Service Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Rukiah, SE., M. Si.
NIP. 19760324 200604 1 002

PEMBIMBING II

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIP. 19930220 201903 1 008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vivit Sulisna Wati
NIM : 18 401 00244
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Diferensiasi, Financial Literacy dan Service Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 10 April 2023

Saya yang Menyatakan,



Vivit Sulisna Wati
NIM . 18 401 00244

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai aktivitas akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivit Sulisna Wati
NIM : 18 401 00244
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN SYAHADA Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Pengaruh Diferensiasi, Financial Literacy dan Service Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah"**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN SYAHADA Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 10 April 2023
Saya yang menyatakan,



Vivit Sulisna Wati
NIM. 18 401 00244



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN
AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24322

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : VIVIT SULISNA WATI
NIM : 18 401 00244
FAKULTAS/PRODI : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah

Ketua

Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIDN. 2024037601

Sekretaris

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E
NIDN.2027029303

Anggota

Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIDN. 2024037601

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E
NIDN.2027029303

Aliman Syahuri Zein, M.E.I.
NIDN. 2028048201

M. Yarham, M.H.
NIDN. 2009109202

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Senin/17April 2023
Pukul : 09.00 s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/66,75 (C)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Diferensiasi, Financial Literacy dan Service Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah**

Nama : **Vivit Sulisna Wati**
NIM : **18 401 00244**
Indeks Prestasi Kumulatif : **3,36**
Predikat : **Sangat Memuaskan**

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 21 Juni 2023

Dekan,




7 **Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si.**
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Vivit Sulisna Wati
Nim : 18 401 00244
Judul Skripsi : Pengaruh Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah

Pembiayaan kartu kredit syariah atau yang lebih dikenal dengan kartu kredit syariah adalah salah satu alat pembiayaan konsumen dengan menggunakan kartu pada perbankan syariah di Indonesia. Salah satu bank syariah yang mengeluarkan kartu kredit syariah adalah BSI KC Sibolga sejak tahun 2021. Penggunaan kartu kredit di BSI KC Sibolga jika dibandingkan dengan bank konvensional masih jauh tertinggal. Nasabah yang menggunakan kartu kredit dari BSI KC Sibolga dari tahun 2021-2022 mengalami penurunan. Minat seseorang nasabah bisa dipengaruhi dari beberapa faktor seperti *diferensiasi*, *Financial literacy*, dan *service*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik dengan pendekatan deduktif yang bertujuan untuk menguji hipotesis. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Sibolga yang menggunakan kartu kredit. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 33 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan rumus *slovin*. Adapun instrumen yang digunakan peneliti adalah angket, observasi, dan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diferensiasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} (3,991) > t_{tabel} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Financial literacy berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} (2,145) > t_{tabel} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,048 < 0,05$ maka H_2 diterima. Service fitur berpengaruh terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Service fitur berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} (5,290) > t_{tabel} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diferensiasi, Financial Literacy dan Service Fitur secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $118,573 > F_{tabel} (2,93)$.

Kata kunci : *Diferensiasi, Financial Literacy, Service, Minat*

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “ **Pengaruh Diferensiasi, *Financial Literacy* Dan *Service Fitur* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah**” ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., selaku

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyanggah gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
3. Ibu Nofinawati, M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, dukungan, ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
4. Ibu Dr. Rukiah, SE., M. Si. selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah

memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
7. Penghargaan teristimewa kepada Ayahanda Abdul Rahman dan Ibunda Siti Sarifah Pakpahan tercinta atas doa dan upaya, kasih sayang, pengorbanan, materi, dan selama ini telah membimbing, mendukung dan tiada henti-hentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.
8. Terima kasih untuk Kakak Dina Silvia, Kakak Siti Aminah, Kakak Nina, Adek Alvian dan Adek Vanni Irziyanti Rahman yang turut menyemangati dan memberikan perhatian serta doanya, tanpa kalian semua peneliti tidak mungkin bisa mengerjakan skripsi ini, serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT
9. Teruntuk sahabat-sahabat dekat Cindy Nofisa Tambunan, Alfi Sakinah Nasution, Sahriani Nasution, Jelita, Rizka Yanti Batubara serta rekan-rekan mahasiswa seluruhnya terima kasih atas dukungan, motivasi, saran-saran yang kalian berikan kepada peneliti. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita Amin.

10. Terima kasih kepada Bapak Zulfikar selaku pimpinan Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia Sibolga dan Bapak Chairul Anwar selaku Branch Operational dan Service Maneger KC Sibolga, dan staf karyawan yang lain serta seluruh informan peneliti yang berkenan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk teman Kost Pak Tapa Defi Yani Harahai, Siti Namora, Syakilah, Wynes Marpaung, Winda Khairani Siregar, Nuratita Hasibuan serta teman-teman sekalian dan sahabat yang tidak dapat saya sebutkan semuanya, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Perbankan Syariah 6 angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
13. Teman-teman semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga seinya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb

Padangsidempuan, Mei 2023
Peneliti

Vivit Sulisna Wati
NIM. 18 401 00244

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf `Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua :

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ا . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti

oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan

kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
DAFTAR ISI	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Definisi Operasional	10
F. Tujuan Penelitian.....	12
G. Kegunaan Penelitian.....	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori.....	14
1. TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	14
2. Kartu Kredit	15
3. Minat Nasabah.....	22
4. Diferensiasi Produk	23
5. <i>Financial Literacy</i>	25
6. <i>Service Fiture</i>	28
7. Hubungan Diferensiasi dengan Minat	28
8. Hubungan <i>Financial Literacy</i> dengan Minat.....	29
9. Hubungan Service dengan Minat	29
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pikir.....	33
D. Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	35
1. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
2. Jenis Peneliti	35
3. Populasi dan Sampel.....	35
B. Instrumen Pengumpulan Data.....	37
C. Teknik Analisis Data	39
1. Uji Kualitas Data	40
2. Uji Asumsi Klasik.....	42
3. Analisis Regresi Berganda	43
4. Uji Hipotesis	44
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	44
D. Sistematika Pembahasan	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambran Umum Tentang Bank Syariah Indonesia	47
B. Analisis Data.....	52
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	55
3. Analisis Regresi Berganda.....	58
4. Uji Hipotesis	59
5. Koefisien Determinasi (R ²).....	63
C. Interpretasi Hasil Penelitian	63
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
C. Keterbatasan Penelitian	71

DAFTAR PUTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

H. Latar Belakang Masalah

Dalam sejarah transaksi ekonomi telah digunakan berbagai sarana pembayaran, mulai dari yang paling tradisional sampai yang paling modern. Sebelum dikenalnya uang, transaksi dilakukan dengan cara barter. Akibat kesulitan dalam kesamaan keinginan terhadap jenis barang yang akan ditukar (*double coincidence of wants*), lahirlah uang sebagai media perantara pertukaran yang paling efisien dan efektif¹. Uang telah dikenal luas dalam penggunaannya pada suatu sistem ekonomi dan dianggap sebagai kebutuhan pokok dalam setiap transaksi ekonomi. Fungsi uang amat beragam dan amat dibutuhkan dalam perekonomian, perdagangan maupun perbankan. Dalam dunia perbankan misalnya, perbankan mempunyai tiga fungsi utama yaitu, sebagai penerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa memerlukan mata uang yang likuiditas dan kenetralan yang tinggi².

Seiring dengan berjalannya waktu, ternyata uang pun memiliki hambatan dalam penggunaannya. Penggunaan uang dalam jumlah besar membawa resiko ketika uang harus dibawa, yaitu munculnya resiko perampokan, pencurian dan pemalsuan. Akibatnya, penggunaan uang tunai semakin berkurang. Akhirnya, lahir kartu plastik yang lebih dikenal dengan kartu kredit (*credit card*) menggantikan fungsi uang sebagai alat

¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), hlm. 302.

² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), hlm. 308.

pembayaran³.

Sebagai alat pembiayaan, maka cukup dengan ‘menggesek’ kartu untuk menerbitkan nilai transaksi yang diinginkan. Kemudahan yang ditawarkan pada pemegang kartu ini semakin merangsang para penggunanya. Pesatnya dinamika perkembangan lembaga keuangan dan pesatnya pembangunan, maka dalam bertransaksi merupakan kebutuhan pokok yang penting untuk menunjang aktivitas manusia. Akibatnya peredaran kartu semakin luas⁴.

Di samping kelebihan yang ditawarkan ada juga beberapa masalah dimana kartu kredit sering terjadi pembobolan OTP. Menurut Elsy M.S. Chani, yang dikutip dalam Kompas.com sebagai ketua group perlindungan konsumen Bank Indonesia mengatakan bahwa kasus penipuan pembobolan kode OTP (*One Time Password*) masih sering terjadi di Indonesia. Beliau mengatakan bahwa literasi keuangan meningkat namun kewaspadaan konsumen terhadap kejahatan seperti penipuan relative rendah yaitu 36,2%.

Pasca krisis ekonomi melanda Indonesia, yang disebabkan oleh praktik buruk dalam pengelolaan perbankan, menyebabkan masyarakat mulai melirik pengelolaan sistem perbankan syariah, dikarenakan sistem perbankan syariah mampu menjadi jawaban atas krisis keuangan yang terjadi saat itu. Hal ini kemudian menyebabkan banyaknya bank-bank konvensional yang membuka atau menjadi bank syariah.

Secara teoritis, perbankan syariah memiliki keunggulan yang terletak

³ Iskandar Dani, *Statistik Ekonomi & Bisnis Di Perguruan Tinggi* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 68.

⁴ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), hlm. 312.

pada sistem yang berdasarkan atas prinsip bagi hasil (*profit and lost sharing*) dan berbagai resiko (*risk sharing*). Sistem ini merupakan salah satu sistem yang dapat menjadi cara untuk menghindari penerimaan dan pembayaran riba/bunga. Konsep ekonomi syariah bukan berarti melarang memungut keuntungan yang merupakan bunga. Sebab bunga/riba, merupakan keuntungan yang dihasilkan dari adanya pemberian beban kepada salah satu pihak yang besar jumlahnya tidak pasti karena tidak menggantikan pada hasil yang nyata yang diperoleh. Adapun salah satu larangan tentang riba. Allah berfirman: “*orang orang yang makan (mengambil) riba tidak berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila*” .⁵

Pembiayaan kartu kredit syariah atau yang lebih dikenal dengan kartu kredit syariah adalah salah satu alat pembiayaan konsumen dengan menggunakan kartu pada perbankan syariah di Indonesia. Pada tahun 2007 Bank Indonesia (BI), mengeluarkan regulasi berupa surat Bank Indonesia No.9/182/DpbS/2007 tentang kartu kredit syariah. Regulasi ini menjadi landasan hukum bagi bank-bank syariah untuk menerbitkan kartu kredit syariah⁶.

Di dalam Fatwa DSN-MUI No.54/DSN-MUI/2006 terdapat beberapa ketentuan yang menjadi batasan pada kartu kredit syariah, yaitu: (1) Tidak boleh menimbulkan riba. (2) Tidak boleh digunakan untuk transaksi objek yang haram atau maksiat. (3) Tidak mendorong *israf*. (pemborosan) antara

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an da Terjemah* (Bandung: J-Art, 2019).

⁶ Bank Indonesia.Go.Id, “Diakses,” 25 Agustus 2022.

lain dengan menetapkan pagu atau batas maksimal pembelanjaan. (4) Tidak mengakibatkan hutang yang tidak pernah lunas (*ghalabah' al-dayn*). (5) Pemegang kartu utama harus memiliki kemampuan finansial untuk melunasi tepat pada waktunya. (6) Penerbit kartu tidak diperbolehkan memberikan fasilitas yang bertentangan dengan syariah.

Salah satu bank syariah yang mengeluarkan pembiayaan syariah adalah BSI KC. Sibolga sejak tahun 2021. Penggunaan kartu kredit di BSI KC. Sibolga jika dibandingkan dengan bank konvensional masih jauh tertinggal. Dimana tercatat penggunaan kartu kredit syariah di BSI KC. Sibolga dari tahun 2021-2022 sebanyak 50 nasabah⁷, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel I.1
Nasabah yang Menggunakan Kartu Kredit BSI Tahun 2021-2022

No	Tahun	Banyak Nasabah	Nasabah yang Menonaktifkan Kartu Kredit		Sisa
			November 2021	Mei 2022	
1	2021	33	3		30
2	2022	25		5	20
Jumlah Nasabah					50

Sumber : BSI KC. Sibolga

Dari tabel I.1 di atas terlihat jika penambahan nasabah ditahun 2022 lebih rendah jika dibandingkan penambahan di tahun 2021. Dimana tahun 2021 nasabah baru yang menggunakan kartu kredit BSI KC. Sibolga sebanyak 33 nasabah dengan pengurangan di bulan November sebanyak 3 nasabah sehingga nasabah pada tahun 2021 sebanyak 30 nasabah. Sedangkan

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Wira Kusuma Perdana selaku *Branch Manager* di BSI KC. Sibolga pada tanggal 31 Agustus 2022.

penambahan nasabah di tahun 2022 sebanyak 25 nasabah dengan pengurangan sebanyak 5 nasabah di bulan Mei, sehingga nasabah tahun 2021 adalah sebanyak 20 nasabah. Pengurangan yang terjadi lebih banyak terjadi di tahun 2022, yang menjadi penyebab pengurangan nasabah diantaranya adalah mengenai pelayanan kartu kredit yang diberikan oleh BSI KC. Sibolga. Hal ini diperkuat dengan nasabah bernama ibu Rahmawati yang sebelumnya menggunakan kartu kredit syariah tetapi sekarang sudah tidak lagi menggunakannya dikarenakan layanan yang diberikan oleh BSI KC. Sibolga masih kurang baik dalam pelayanan.⁸

Berbanding terbalik dengan salah satu nasabah yang ditemui pada saat observasi bahwa nasabah tersebut tidak menggunakan kartu kredit syariah BSI KC. Sibolga dikarenakan tidak tau bahwa bank syariah juga mempunyai produk kartu kredit syariah. Maka dari itu pihak BSI KC Sibolga masih kurang dalam sosialisasi mengenai kartu kredit syariah yang di keluarkan oleh pihak BSI KC Sibolga. Di samping itu, saat seorang nasabah melakukan pengajuan kartu kredit, pihak BSI KC Sibolga hanya menjelaskan secara singkat mengenai produk kartu kredit yang ada di BSI KC Sibolga yang menyebabkan literasi keangan nasabah kurang. Literasi Keuangan adalah kemampuan seorang individu untuk mengambil atau menentukan sebuah keputusan dalam hal pengelolaan keuangan pribadinya.

Beberapa nasabah BSI KC Sibolga masih bingung dalam memilih jenis kartu kredit yang akan digunakan. Dimana nasabah atas nama Ibu

⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Julianty, Nasabah Yang Menggunakan Kartu Kredit BSI KC. Sibolga, 29 Agustus 2022.

Roslina memilih kartu kredit gold dikarenakan lebih menarik dan beranggapan bahwa semua kartu kredit itu sama⁹. Serupa dengan Bapak Andika Syaputra yang memilih kartu kredit sesuai pilihan pihak BSI KC Sibolga tanpa mengetahui dan tanpa paham perbedaan kartu kredit yang ditawarkan¹⁰.

Tingkat pelayanan yang diberikan sebuah lembaga keuangan melalui produknya juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah. Baik dalam segi pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah, maupun pelayanan mengenai penanganan keluhan nasabah. Sejauh ini, menurut berita yang dilansir oleh mediakonsumen.com mengenai kartu kredit syariah, beberapa keluhan terkait pelayanan yang dirasakan nasabah yaitu mengenai kemunculan tagihan atas transaksi yang tidak dilakukan hingga respon pihak bank yang lambat dalam menangani pengaduan keluhan konsumen. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang muncul pada kartu kredit syariah. Seperti yang dialami oleh nasabah BSI KC Sibolga yakni Bapak Idra Pranata yang meluhan kartu kredit responnya sangat lambat. Tagihan yang seharusnya yang masih 1 minggu sebelum jatuh tempo selalu datang pesan untuk membayar yang membuat terganggu¹¹”. Sama juga dengan yang dialami Bapak Toni yang ingin pindah ke katogori kartu kredit

⁹ Ibu Roslina, Pandangan Nasabah Mengenai Kartu Kredit BSI KC. Sibolga, 31 Agustus 2022.

¹⁰ Bapak Andika Syaputra, Pandangan Nasabah Mengenai Kartu Kredit BSI KC. Sibolga, 31 Agustus 2022.

¹¹ Bapak Indra Pranata, Pandangan Nasabah Mengenai Kartu Kredit BSI KC. Sibolga, 31 Agustus 2022.

platinum diresponnya tidak saat itu juga harus berselang beberapa hari¹².

Penelitian ini juga dilatar belakangi oleh research gap pada penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Vicky F Sanjaya dan Puji Lestari yang berjudul “Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Kartu Kredit Pada Bank Syariah” menunjukkan bahwa pada variabel diferensiasi, financial literacy dan service fitur sangat berpengaruh terhadap minat nasabah pada suatu bank termasuk pada bank syariah¹³. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Asniyati dan Rizal Yaya dengan judul “Analisis Pengaruh Financial Literacy, Religiusitas, Mental Accounting, Dan Norma Subyektif Terhadap Minat Dosen Fakultas Ekonomi Menggunakan Kartu Kredit Syariah”. Dalam penelitian ini data didapatkan dari survei kuesioner. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, didapatkan hasil bahwa variabel financial literacy, religiusitas dan norma subyektif berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan kartu kredit syariah. Adapun variabel mental accounting berpengaruh negatif signifikan terhadap minat menggunakan kartu kredit Syariah¹⁴.

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Cintya Restu Destianata dan Lutfi dengan judul “Pengaruh literasi dan pengalaman keuangan terhadap penggunaan kartu kredit pekerja di Banyuwangi” Data

¹² Toni Sanjaya, Pandangan Nasabah Mengenai Kartu Kredit BSI KC. Sibolga, 31 Agustus 2022.

¹³ Vicky F Sanjaya Dan Puji Lestari, “Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Kartu Kredit Pada Bank Syariah,” *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 6, No. 01 (25 Maret 2022): hlm. 153, <https://doi.org/10.30868/Ad.V6i01.2099>.

¹⁴ Rizal Yaya, “Analisis Pengaruh Financial Literacy, Religiusitas, Mental Accounting, Dan Norma Subyektif Terhadap Minat Dosen Fakultas Ekonomi Menggunakan Kartu Kredit Syariah,” T.T., hlm. 14.

dianalisis menggunakan Analisis Regresi Berganda, penelitian ini menemukan bahwa pengalaman keuangan berpengaruh positif terhadap penggunaan kartu kredit, namun kemampuan literasi finansial tidak berpengaruh pada penggunaan kartu kredit¹⁵.

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Diferensiasi, Financial Literacy dan Service Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah**” di Bank Syariah Indonesia KC. Sibolga.

I. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, ada tiga hal yang dapat mempengaruhi minat seorang nasabah. Adapun identifikasi masalah dapat peneliti uraikan di bawah ini:

1. Nasabah yang menggunakan kartu kredit BSI KC. Sibolga mengalami penurunan.
2. Para nasabah masih kurang dalam pemahaman tentang kartu kredit yang dikeluarkan oleh pihak BSI KC. Sibolga.
3. Masih banyak para nasabah BSI KC. Sibolga yang tidak mengetahui bahwa BSI KC. Sibolga juga mengeluarkan produk kartu kredit.
4. Banyaknya nasabah yang mengeluh tentang layanan BSI KC. Sibolga yang tanggapan pelayanannya masih kurang cepat.

¹⁵ Cintya Restu Destianata Dan Lutfi Lutfi, “Pengaruh Literasi Dan Pengalaman Keuangan Terhadap Penggunaan Kartu Kredit Pekerja Di Banyuwangi,” *Journal Of Business & Banking* 6, No. 2 (1 Februari 2019), hlm. 16. <https://doi.org/10.14414/Jbb.V6i2.730>.

J. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya permasalahan, maka penelitian ini membatasi masalah hanya pada melihat bagaimana tingkat pengaruh diferensiasi, *Financial Literacy* dan *service* fitur mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan kartu kredit Syariah dari Bank syariah Indonesia KC.Sibolga.

K. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh diferensiasi terhadap minat nasabah menggunakan kartu kredit syariah secara parsial pada Bank Syariah Indonesia KC.Sibolga ?
2. Apakah terdapat pengaruh *Financial Literacy* terhadap minat nasabah menggunakan kartu kredit syariah secara parsial pada Bank Syariah Indonesia KC.Sibolga?
3. Apakah terdapat pengaruh *service fitur* terhadap minat nasabah menggunakan kartu kredit syariah secara parsial pada Bank Syariah Indonesia KC.Sibolga?
4. Apakah *Diferensiasi, Financial Literacy* dan *Service Fitur* berpengaruh signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah?

L. Defenisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam penulisan ini, maka peneliti memberikan batasan istilah dengan kata kunci yang berkaitan dalam penelitian ini:

Tabel I.2
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Jenis Data
1	Minat (Y)	Minat adalah kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Secara sederhana minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai dengan perasaan senang. Minat adalah kecenderungan seseorang yang tetap memperhatikan dan mengenang beberapa kegiatan	1. ketertarikan 2. perhatian 3. keterlibatan	Likert	Ordinal
2	Diferensiasi (X ₁)	Diferensiasi adalah suatu strategi bisnis untuk membedakan sesuatu dengan yang sudah ada. Maka Diferensiasi produk merupakan elemen dimana pelaku pasar berusaha membedakan	1. Bentuk (form) 2. Fitur 3. Kualitas kinerja 4. Kesesuaian 5. Daya tahan 6. Keandalan	Likert	Ordinal

		produk mereka dengan produk pesaing			
3	<i>Financial literacy</i> (X ₂)	<i>Financial Literacy</i> adalah kemampuan seorang individu untuk mengambil keputusan dalam hal pengelolaan pribadinya. Hal ini menjadi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari untuk pengambilan keputusan mengenai keuangan yang tepat. <i>Financial Literacy</i> juga merupakan kemampuan mendasar yang dibutuhkan sebagai pengaturan keuangan pribadi yang sukses.	1. Tangible (berwujud) 2. Empathy (Peduli) 3. Responsiveness (cepat tanggap) 4. Reliability (keandalan) 5. Assurance (kepastian) 6. Compliance (kepatuhan)	Likert	Ordinal
4	<i>Service fitur</i> (X ₃)	<i>Service Fitur</i> (layanan) merupakan sebuah karya yang kreatif, subyektif, yang diciptakan oleh produsen untuk menyenangkan dan memberikan informasi dan gambaran kepada pembaca mengenai produk yang disediakan. <i>Service fitur</i> dalam hal ini adalah sebuah layanan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank selaku penyedia jasa kepada nasabah selaku pemakai jasa.	Layana	Likert	Ordinal

M. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui Pengaruh Diferensiasi, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah. Adapun tujuan khususnya yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi terhadap minat nasabah menggunakan kartu kredit syariah secara parsial pada Bank Syariah Indonesia KC. Sibolga.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Financial Literacy* terhadap minat nasabah menggunakan kartu kredit syariah secara parsial pada Bank Syariah Indonesia KC. Sibolga.
3. Untuk mengetahui pengaruh *service fitur* terhadap minat nasabah menggunakan kartu kredit syariah secara parsial pada Bank Syariah Indonesia KC. Sibolga
4. Untuk mengetahui apakah Diferensiasi, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* berpengaruh signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah.

N. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat penelitian ini secara teoritik yaitu menguji teori Pengaruh Diferensiasi, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah. Adapun kegunaan atau manfaat penelitian secara praktis ini yaitu :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini menjadi sebuah media untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan fakta yang ada di lapangan, dan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai Diferensiasi, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* Terhadap Minat, dan sebagai pemenuhan tugas akhir perkuliahan.

2. Bagi UIN Syahada

Bagi kalangan akademisi khususnya untuk mahasiswa/i diharapkan dapat dijadikan referensi dan dasar untuk melakukan penelitian sejenis dimasa yang akan datang dan memperkaya referensi lain bagi UIN Syahada.

3. Bagi Perusahaan (PT. Bank Syariah Indonesia KC. Sibolga)

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan kartu kredit Syariah di Bank Syariah Indonesia Kc. Sibolga dan startegi untuk meningkatkan minat nasabah.

4. Bagi Peneliti Terdahulu

Bagi penelitian terdahulu diharapkan penelitian ini menjadi bahan pertimbangan masukan terhadap penelitian terdahulu, untuk memperkaya metode dan pendekatan dalam penelitian perilaku konsumen.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. TAM (*Technology Acceptance Model*)

Technology Acceptance Model yang selanjutnya disebut TAM merupakan salah satu teori adaptasi dari TRA (Theory of Reasoned Action) yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 dan diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. TRA merupakan sebuah teori yang menjelaskan sebuah perilaku dilakukan karena individu mempunyai kemauan atau niat untuk melakukan terkait kegiatan yang akan dilakukan atas kemauan sendiri. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi¹⁶. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Pada TAM menggunakan TRA karena digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan antar persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat pengguna TI (Teknologi Informasi). TAM adalah sebuah teori yang menjelaskan persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan TI tersebut Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu,

¹⁶ Maichel Ruby Julianto Dan Benny Daniawan, "E-Commerce Information System Using Technology Acceptance Model Approach," *Jurnal Tam (Technology Acceptance Model)* 13, No. 1 hlm. 2 (12 Juli 2022): 1, <https://doi.org/10.56327/Jurnaltam.V13i1.1106>.

persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*)¹⁷. Maka dari itu dalam penelitian ini menggunakan teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

2. Kartu Kredit

a. Pengertian Kartu Kredit

Kartu kredit bukanlah suatu alat pembayaran seperti halnya wesel dan cek karena dengan menggunakan kartu kredit sebagai pelaksanaan pembayaran tidaklah terjadi suatu pemindahan dana dari pemegang kartu kepada penerima pembayaran (dalam hal ini outlets). Kartu kredit berbeda dengan cek dan wesel, tidaklah diatur dalam undang-undang dan kartu kredit tidak bisa dipindah alihkan.¹⁸

Kartu Kredit merupakan istilah yang diadopsi dari istilah credit card, merupakan kata majemuk, yang terjadi dari dua kata yang masing-masing mempunyai pengertian dan arti yang berbeda, dalam pengertian yang tidak sepadan serta berbeda pula pengertiannya secara harafiahnya.¹⁹

¹⁷ Maichel Ruby Julianto Dan Benny Daniawan, "E-Commerce Information System Using Technology Acceptance Model Approach," *Jurnal Tam (Technology Acceptance Model)* 13, No. 1 hlm. 2 (12 Juli 2022): 1, <https://doi.org/10.56327/jumaltam.V13i1.1106>.

¹⁸ Wahyu Hardjo, 1992, *Kartu Kredit dalam Kaitannya dengan Sistem Pembayaran*, Pro Justicia Nomor 1 Tahun X Januari, hlm. 65.

¹⁹ Sri Redjeki Hartono, 1994, *Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit*, Jakarta, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, hlm. 35.

Kartu kredit terdiri dari dua kata yaitu kartu dan kredit. Kartu adalah kertas tebal yang tidak berapa besar biasanya persegi panjang untuk berbagai keperluan. Kredit/Credit berasal dari bahasa Romawi “Credue” yang mempunyai arti “Percaya” diadopsi oleh masyarakat sebagai membeli dan atau menjual secara angsuran. Meskipun demikian, Purwodarminto memberi arti kredit sebagai menjual/membeli dengan tidak membayar tunai.²⁰

Berikut beberapa pengertian kartu kredit menurut para ahli dan para praktisi:

- 1) Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1972 Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Kartu kredit adalah salah satu alat pembayaran paling mutakhir setelah cek dan giro yang bersifat tidak tunai. Kartu kredit dibuat dari plastik dengan ukuran standar tertentu dan berisikan data nomor kartu yang terekam dalam magnetic stripe pada bagian belakang kartu. Pada bagian depan kartu terdapat nama dan nomor pemegang kartu yang dicetak timbul, juga terdapat tanggal masa berlaku kartu tersebut. Nomor pemegang kartu biasanya terdiri dari 12- 16 digit dan unik untuk setiap bank dan pemegang kartu.

²⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1985, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka, hlm. 395.

- 2) Kartu Kredit adalah alat pembayaran pengganti uang tunai dan cek.²¹
- 3) Kartu Kredit adalah kartu atau sejenis kartu yang merupakan fasilitas kredit dapat digunakan untuk membayar barang dan atau jasa di tempat-tempat yang sudah ditentukan.²²
- 4) Kartu Kredit adalah kartu yang umumnya dibuat dari bahan plastik dengan dibubuhkan identitas dari pemegang dan penerbitnya, yang memberikan hak terhadap siapa kartu kredit diisukan untuk menandatangani tanda pelunasan pembayaran harga dari jasa atau barang yang dibeli di tempat-tempat tertentu, seperti toko, hotel, restoran, penjualan tiket, pengangkutan dan lain-lain. Selanjutnya membebaskan kewajiban kepada penerbit kartu kredit untuk melunasi harga barang dan jasa. Kemudian kepada penerbitnya diberikan hak untuk menagih kembali pelunasan harga tersebut dari pihak pemegang kartu kredit plus biaya-biaya lainnya, seperti bunga, biaya tahunan, uang pangkal, dengan dan sebagainya.²³

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kartu kredit adalah alat pembayaran untuk membeli barang atau jasa di tempat-tempat yang sudah ditentukan, dan berupa kartu plastik. Kartu kredit itus sendiri menawarkan cicilan kepada penggunanya

²¹ Emmy Pangaribuan Simanjutak, 1996, Bahan Penataran Dosen Hukum Dagang, Yogyakarta, UGM, hlm. 2.

²² Sri Redjeki Hartono, Op.Cit, hlm. 36

²³ Munir Fuady, 1995, Hukum Pembiayaan, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 218-219

untuk melunasi barang atau jasa konsumennya dalam jangka waktu tertentu.

b. Pengaturan kartu Kredit

- 1) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan, menyatakan bahwa perusahaan kartu kredit adalah badan usaha yang melakukan usaha pembayaran untuk membeli barang dan jasa dengan menggunakan kartu kredit. Perusahaan ini dibawah pengawasan dan pembinaan Menteri Keuangan.
- 2) Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1251/KMK.013/1998 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan.
- 3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pada pasal 6 huruf 1, usaha Bank Umum meliputi: melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat.
- 4) Peraturan Menteri Keuangan No. 39/PMK.03/2016 yang diterbitkan 22 Maret 2016, penyelenggara kartu kredit wajib menyerahkan data transaksi pemegang kartu kredit kepada Ditjen Pajak. Data yang disampaikan meliputi nama bank, nomor rekening kartu kredit, ID merchant, nama merchant, nama pemilik kartu, alamatnya Nomor Induk Kependudukan

(NIK) atau paspor, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), bukti tagihan dan rincian transaksi. Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas moneter, memberikan pedoman bagi penerbitkartu kredit, dengan ketentuan sebagai berikut: “Bahwa kartu kredit hanya boleh dikeluarkan oleh bank yang tergolong sehat atau cukup sehat setelah mendapat persetujuan Bank Indonesia.”

Berdasarkan ketentuan hukum tersebut di atas, ternyata hanya berfungsi sebagai alat untuk melegalisasi adanya usaha kartu kredit, namun tidak mengatur secara terperinci mengenai hak dan kewajiban apa yang harus ditaati oleh para pihak yang terlibat dalam penerbitan dan penggunaan kartu kredit, karena baik KUH Dagang maupun KUH Perdata belum diatur tentang Kartu Kredit.

Penggunaan kartu kredit yang semakin meluas memunculkan beberapa persoalan jika ditinjau menurut pandangan fiqh Islam. Permasalahan muncul karena banyaknya pihak yang terlibat dalam transaksi kartu kredit sehingga para fuqaha kesulitan dalam menetapkan jenis dan berapa akad yang tepat digunakan. Sebagian ulama berpendapat bahwa transaksi kartu kredit hanya menggunakan satu akad saja, sebagian yang lain mengatakan melibat enam akad, yaitu kafalah, wakalah, hawalah, murabahah, qardh dan ijarah.

Pihak Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN – MUI) berpendapat bahwa status hukum kartu kredit adalah sebagai objek atau media jasa kafalah (jaminan) yang disertai talangan pembayaran (qardh) serta jasa ijarah untuk kemudahan transaksi. Perusahaan perbankan dalam hal ini sebagai issuer yang mengeluarkan kartu kredit (bukti kafalah) sebagai penjamin (kafil) bagi card holders dalam berbagai transaksi. Dengan demikian, menurut DSN – MUI ada tiga akad yang digunakan dalam transaksi kartu kredit yaitu: kafalah, qardh dan ijarah.²⁴

Lebih lanjut, pihak DSN – MUI menyebutkan bahwa para ulama membolehkan sistem dan praktik kafalah dalam muamalah berdasarkan dalil alQur'an, Sunnah dan Ijma' yang didasari pada firman Allah:

قَالُوا نَفَقْدُ صَوَاعِ الْمَلِكِ وَلِمَنْ جَاءَ بِهِ حِمْلُ بَعِيرٍ وَأَنَا بِهِ زَعِيمٌ

Mereka menjawab, “Kami kehilangan cawan raja, dan siapa yang dapat mengembalikannya akan memperoleh (bahan makanan seberat) beban unta dan aku jamin itu.”

Kata “za'im” di penghujung ayat tersebut menurut Ibnu Abbas adalah “kafil” sebagaimana sabda Nabi SAW.: “az-Za'im Gharim” artinya: orang yang menjamin berarti berutang (sebab jaminan tersebut). (HR. Abu Dawud, Turmudzi, Ibnu Hibban).²⁵

²⁴ Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (2006), Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 54/DSN-MUI/X/2006 tentang Syariah Card

²⁵ Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (2006), Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 54/DSN-MUI/X/2006 tentang Syariah Card

Kafalah pada dasarnya adalah akad tabarru' (sukarela/voluntary) yang bernilai ibadah bagi penjamin karena termasuk kerjasama dalam kebajikan (ta'awun 'alal birri), dan penjamin berhak meminta gantinya kembali kepada terutang, sepantasnyalah ia tidak meminta upah atas jasanya tersebut, agar aman/jauh dari syubhat. Akan tetapi hal itu sah-sah saja kalau terutang sendiri yang memberinya sebagai hadiah atau hibah sebagai ungkapan rasa terima kasihnya. Namun demikian, jika penjamin sendiri yang mensyaratkan imbalan asa (semacam uang iuran administrasi kartu kredit dan sebagainya) tersebut dan tidak mau menjamin dengan sukarela, maka dibolehkan bagi pengguna jasa jaminan memenuhi tuntutan tersebut bila diperlukan seperti kebutuhan yang lazim dalam perjalanan studi, transaksi bisnis, kegiatan sosial, urusan pribadi dan sebagainya.²⁶ Penetapan uang jasa kafalah tidak boleh terlalu mahal sehingga memberatkan pihak terutang atau terlalu besar melebihi batas rasional, agar terjaga tujuan asal dari kafalah, yaitu jasa pertolongan berupa jaminan utang kepada merchant, penjual barang atau jasa yang menerima pembayaran dengan kartu kredit tertentu.²⁷

²⁶ Setiawan Budi Utomo, Hukum Kartu Kredit Syariah, diakses pada tanggal 24 Mei 2023 dari website: <http://www.dakwatuna.com/2009/hukum-kartu-kredit-syariah/>

²⁷ Wahbah az-Zuhaili, al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu, vol. V/130-161

3. Minat Nasabah

Minat adalah suatu kecendrungan dari individu yang penuh dengan kegiatan mental, dan upaya untuk mewujudkan dalam sikap yang nyata, mantap dalam beraktivitas dan merasa butuh untuk meraihnya. Beberapa Indikator yang mempengaruhi citra perusahaan²⁸:

a) Ketertarikan

Ketertarikan seseorang mengacu pada perasaan positif terhadap orang lain. Ketertarikan yang disebut juga dengan ketertarikan interpersonal tersebut bisa terjadi dalam banyak bentuk termasuk perasaan cinta, persahabatan dan kekaguman

b) Perhatian

Perhatian adalah pemusatan pemikiran, perasaan dan kemauan yang dilakukan secara sengaja dan terkonsentrasi oleh individu yang ditujukan pada objek untuk memperoleh kejelasan dari objek yang diperhatikan.

c) Keterlibatan

Keterlibatan adalah status motivasi yang menggerakkan serta mengarahkan proses kognitif dan perilaku konsumen pada saat mereka membuat keputusan. Konsumen dapat menerjemahkan banyak informasi yang diperoleh dari iklan atau brosur. Konsumen juga dapat meluangkan waktu dan tenaga lebih dalam

²⁸ Nazzarudin Aziz Dan Vito Shiga Hendrastyo, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang," *Jurnal Pundi* 3, No. 3 (24 Maret 2020): hlm. 227, <https://doi.org/10.31575/Jp.V3i3.183>.

mengintegrasikan informasi produk tersebut untuk mengevaluasi merek dan menetapkan keputusan pembelian.

4. Diferensiasi Produk

Produk merupakan unsur pertama dan paling penting dalam suatu pemasaran. Strategi produk memerlukan berbagai keputusan yang terkoordinasi mengenai bauran produk, lini produk, jenis produk dan jasa. Setiap produk yang dilempar ke pasar dapat diamati dalam tiga jenjang yaitu:

- a. Inti produk adalah manfaat hakiki yang benerbener dibeli oleh pembeli.
- b. Wujud produk ialah ciri, gaya, mutu, merek, dan kemasan yang membentuk suatu produk.
- c. Produk yang disempurnakan merupakan gabungan dari wujud produk dengan berbagai jasa pelayanan yang menyertai, seperti jaminan masa pemasangan, pemeliharaan serta penghantaran cuma-cuma

Diferensiasi produk merupakan suatu alat atau rancangan baru yang sangat berbeda dari pesaing untuk memberikan sesuatu yang unggul dan memiliki keunikan tersendiri bagi perusahaan di mata konsumen untuk meningkatkan daya saing terhadap perusahaan lain. Diferensiasi produk adalah upaya dari sebuah perusahaan untuk membedakan produknya dengan produk pesaing dalam suatu sifat yang membuatnya

lebih diinginkan atau spesial²⁹. Pengertian diferensiasi produk menurut Kotler adalah kegiatan merancang serangkaian keunikan yang berarti untuk membedakan apa yang ditawarkan oleh perusahaan dengan apa yang ditawarkan oleh pesaing³⁰.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa diferensiasi produk merupakan strategi yang membuat produk berbeda dengan kompetitor bahkan melebihinya, sehingga hasil yang dapat dinilai oleh pelanggan yang paling istimewa. Dengan demikian perbedaan diciptakan dapat menambah nilai yang bermanfaat bagi pelanggan atau penggunaanya. Sehingga produk yang diciptakan oleh perusahaan mempunyai nilai lebih dimasyarakat sebagai pelanggan sehingga perusahaan yang memiliki diferensiasi yang kuat akan mendapatkan kinerja yang baik antara para pesaingnya. Adapun indikator dari diferensial adalah sebagai berikut

a. Bentuk

Bentuk ialah suatu titik temu antara ruang dan massa Bentuk juga merupakan penjabaran geometris dari bagian semesta bidang yang ditempati oleh objek tersebut, yaitu ditentukan oleh batas-batas terluarnya namun tidak tergantung pada lokasi(koordinat) dan orientasi(rotasi)nya terhadap bidang semesta yang ditempati.

²⁹ Sanjaya Dan Lestari, "Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Kartu Kredit Pada Bank Syariah.", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, VOL: 6/NO: 01, hlm. 12 DOI: 10.30868/ad.v6i01.2099.

³⁰ Fahmi, "Studi Diferensiasi Kartu Kredit Syariah Di Indonesia," *Universitas Negeri Padang*, 2020, hlm. 87.

b. Fitur

Fitur adalah karakteristik dari sesuatu. Menurut KBBI ,fitur adalah karkteristik khusus yang terdapat pada suatu alat seperti televisi, ponsel dan lain sebagainya.

c. Kualitas Kinerja

Kualitas kinerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisien suatu pekerjaan yang dilakukan oleh SDM atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

d. Kesesuaian

Kesesuaian berasal dari kata sesuai yang artinya adalah selera atau cocok. Kesesuaian adalah perihal sesuai, keseleraan atau kecocokan.

e. Daya tahan

Daya tahan adalah kesanggupan dan kemampuan untuk melakukan pekerjaan atau aktivitas tanpa mengalami kesalahan yang berarti atau berlebihan. Daya tahan sangat erat kaitannya dengan kegiatan atau pekerjaan sehari-hari manusia dalam melakukan pekerjaan yang berat

f. Keandalan

Keandalan (reliability) adalah probabilitas suatu komponen atau sitem untuk melakukan fungsi yang ditentukan dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi yang dirancang untuk beroperasi.

5. *Financial Literacy*

Kartu kredit menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor

10/8/PB1/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PB1/2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu. Pasal 1 angka 4, kartu kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh acquirer atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran kartu tersebut pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus (charge card) atau secara angsuran.

Dalam ketentuan umum Fatwa tentang Syariah Card, DSN-MUI menerangkan bahwa Syariah Card adalah kartu yang berfungsi seperti kartu kredit yang hubungan hukum (berdasarkan sistem yang sudah ada) antara para pihak berdasarkan prinsip syariah, yang dimaksud para pihak disini yaitu penerbit kartu, pemegang kartu dan penerima kartu. Kartu kredit syariah dilandaskan pada Fatwa No. 54/DSN-MUI/X/2006 Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) tentang Syariah Card dan Surat Bank Indonesia No. 9/183/DPbS/2007. Dan dalam fatwa tentang Syariah Card tersebut ketentuannya mengenai ta'wid} (ganti rugi). Ta'wid} dilandaskan pada fatwa No. 43/ DSN-MUI/VIII/2004

tentang ganti rugi (ta'wid})³¹.

Dalam menggunakan kartu kredit deorang nasabah harus mempunyai *Financial Literacy*. Dimana *Financial Literacy* adalah kemampuan individu mengambil keputusan dalam hal pengelolaan keuangan pribadinya³². Literasi keuangan adalah hal penting dalam kehidupan sehari-hari yang dapat mengarahkan individu dalam memilih layanan keuangan yang akan digunakan dan pengambilan keputusan yang tepat dalam hal pengelolaan keuangan. Indikator *Financial Literacy* adalah sebagai berikut :

a) Pengelolaan Keuangan

Pengelolaan keuangan adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan keuangan seperti pengadaan dan pemanfaatan dana usaha.

b) Pengelolaan Kredit

Pengelolaan kredit adalah kredit yang pengelolaannya dapat dilihat mulai penyaluran kredit yang menganalisis secara matang calon debitur dengan menggunakan metode 5C (character, capital, capacity, collateral dan condition of economic). Memiliki pengendalian kredit yang baik dan menyelamatkan kredit macet.

³¹ Yaya, "Analisis Pengaruh Financial Literacy, Religiusitas, Mental Accounting, dan Norma Subyektif Terhadap Minat Dosen Fakultas Ekonomi Menggunakan Kartu Kredit Syariah." Jurnal UMY. Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia, Vol. 4 No. 2, Hlm: 1-14, Desember 2020

³² Sanjaya Dan Lestari, "Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Kartu Kredit Pada Bank Syariah.", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, VOL: 6/NO: 01, hlm. 12 DOI : 10.30868/ad.v6i01.2099.

c) Pengelolaan Tabungan

Pengelolaan tabungan adalah sebuah proses yang membantu penempatan dana surplus.

d) Pengelolaan Investasi

Pengelolaan investasi adalah proses yang membantu perumusan kebijakan dan tujuan sekaligus pengawasan dalam penanaman modal untuk memperoleh keuntungan.

6. Service Fitur

Service Fitur merupakan sebuah karya yang kreatif, subyektif, yang diciptakan oleh produsen untuk menyenangkan dan memberikan informasi dan gambaran kepada pembaca mengenai produk yang disediakan³³. *Service* fitur dalam hal ini adalah sebuah layanan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank selaku penyedia jasa kepada nasabah selaku pemakai jasa.

7. Hubungan Diferensiasi dengan Minat

Diferensiasi adalah suatu strategi bisnis yang berusaha untuk membangun keunggulan kompetitif dengan produk atau jasa yang mempunyai perbedaan dengan produk lain yang telah ada baik melalui fitur kinerja atau faktor lain yang tidak secara langsung terkait biaya dan harga. Sehingga diharapkan perbedaan tersebut akan menjadi sesuatu yang sulit ditiru maupun dirancang. Sehingga akan menarik minat seorang nasabah untuk menggunakan produk kartu kredit.

³³ Sanjaya Dan Lestari, "Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Kartu Kredit Pada Bank Syariah.", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, VOL: 6/NO: 01, hlm. 12 DOI : 10.30868/ad.v6i01.2099.

8. Hubungan *Financial Literacy* dengan Minat

Financial Literacy adalah kemampuan seorang individu untuk mengambil keputusan dalam hal pengelolaan pribadinya. Ini termasuk juga dalam memilih penggunaan kartu kredit, dimana semakin bagus *Financial Literacy* seseorang maka dalam memilih jenis kartu kredit ataupun produk apa yang akan digunakan tidak akan kebingungan. Sesuai dengan penelitian Yulia Prastika yang mengatakan bahwa *Financial Literacy* memberikan pengaruh terhadap minat yang artinya terdapat hubungan diantara keduanya.

9. Hubungan *Service* dengan Minat

Service Fitur (layanan) merupakan sebuah karya yang kreatif, subyektif, yang diciptakan oleh produsen untuk menyenangkan dan memberikan informasi dan gambaran kepada pembaca mengenai produk yang disediakan. *Service* fitur dalam hal ini adalah sebuah layanan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank selaku penyedia jasa kepada nasabah selaku pemakai jasa. Hal ini yang akan bisa menarik minat seorang nasabah dikarenakan layanan yang bagus akan dipilih seorang nasabah. Semakin bagus layanan yang diberikan akan sangat berpengaruh terhadap minat seorang nasabah.

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti, peneliti menyajikan penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel II.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Yulia Prastika Jurnal UIN Raden Intan Lampung (2019)	Pengaruh, Financial Literacy, Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komparasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan Bank Mega Syariah Periode 2016- 2018)	Terdapat perbedaan pengaruh antara variabel financial literacy terhadap profitabilitas dengan studi komparasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan Bank Mega Syariah dengan nilai sig (2-tailed) (0,401) > α (0,025).
2	Asniyati dan Rizal Yaya Jurnal UMY (2020)	Analisis Pengaruh Financial Literacy, Religiusitas, Mental Accounting, Dan Norma Subyektif Terhadap Minat Dosen Fakultas Ekonomi Menggunakan Kartu Kredit Syariah	Dalam penelitian ini data didapatkan dari survei kuesioner. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, didapatkan hasil bahwa variabel financial literacy, religiusitas dan norma subyektif berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan kartu kredit syariah. Adapun variabel mental accounting berpengaruh negatif signifikan terhadap minat menggunakan kartu kredit Syariah.
3	VickyF Sanjaya, Puji Lestari Jurnal Ekonomi dan Bisnis (2022)	Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Kartu Kredit Pada Bank Syariah	Pada variabel service fitur uji beda independent sampel t- test memperoleh hasil bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari service fitur antara kedua kelompok sampel yang diuji yaitu kelompok sampel Bank Syariah Indonesia KC Lampung dan Bank CIMB Niaga Syariah Lampung. Hasil penelitian ini didukung dengan perbedaan fitur yang

			<p>disediakan oleh masing-masing bank. Dimana Bank Syariah Indonesia dapat menyediakan tiga jenis kartu kredit syariah yang menyesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya, sedangkan pada Bank CIMB Niaga Syariah hanya menyediakan dua jenis</p>
4	<p>Fahmi Maulana Rahmatulloh , Ahadiati Rohmatiah, Hartirini Warnaningtyas Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi (2022)</p>	<p>Pengaruh Financial Literacy, Digital Marketing Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking Pada Nasabah Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kc Ponorogo Selama Pandemi Covid-19</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh Financial literacy, digital marketing dan word of mouth terhadap minat menggunakan internet banking pada nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KC Ponorogo selama pandemi Covid-19, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Financial literacy berpengaruh tidak signifikan terhadap minat menggunakan internet banking, Digital marketing berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan internet banking, dan Word of mouth berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan internet banking pada nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KC Ponorogo selama pandemi Covid-19</p>
5	<p>Hesti Kandi Pratiwi Skripsi IAIN Palopo (2022)</p>	<p>Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Mandiri Palopo</p>	<p>Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah Mandiri Palopo. maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo. Hasil</p>

			<p>penelitian berdasarkan (uji F) membuktikan bahwa perolehan nilai Fhitung sebesar 81.484 yang lebih besar dari Ftabel yaitu 3,09. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama.</p>
--	--	--	---

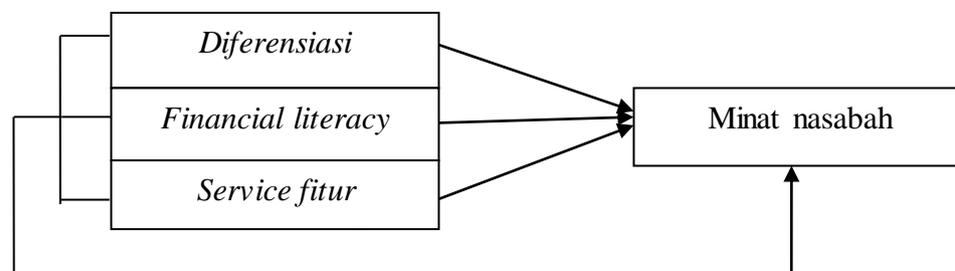
Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat di jelaskan sebagai berikut:

- a. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Yulia Prastika yaitu sama-sama meneliti financial literacy. Dan perbedaannya terletak pada variabel y dan tempat penelitian.
- b. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian VickyF Sanjaya, Puji Lestari yaitu sama-sama mengkaji Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Kartu Kredit Pada Bank Syariah Dan perbedaannya terletak pada tempat penelitian.
- c. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Asniyati dan Rizal Yaya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama mengkaji minat nasabah. dan perbedaannya terletak pada lokasi.
- d. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Fahmi Maulana Rahmatulloh, Ahadiati Rohmatiah, Hartirini Warnaningtyas yaitu sama-sama meneliti mengenai objek penelitian. Dan perbedaannya terletak pada tempat penelitian.
- e. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Hesti Kandi Pratiwi yaitu minat nasabah. Dan perbedaannya terletak pada lokasi.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting³⁴. Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar berikut:

Gambar II.1 Kerangka Berfikir



Dari kerangka berpikir di atas bertujuan untuk melihat bagaimana *Diferensiasi* mempengaruhi terhadap minat nasabah, bagaimana *Financial literacy* mempengaruhi terhadap minat nasabah, dan bagaimana *Service fitur* mempengaruhi minat nasabah. Serta untuk melihat bagaimana ketiga aspek ini secara bersamaan dalam mempengaruhi minat nasabah dalam memilih kartu kredit syariah di BSI KC. Sobolga.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan³⁵. Hipotesis dalam penelitian kuantitatif

³⁴ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 142.

³⁵ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 144.

dapat berupa hipotesis satu variabel dan dua variabel atau lebih yang dikenal sebagai hipotesis klasual³⁶. Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- H₁ : *Diferensiasi* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu kredit syariah di BSI KC. Sibolga
- H₂ : *Financial literacy* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu kredit syariah di BSI KC. Sibolga
- H₃ : *Service fitur* berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu kredit syariah di BSI KC. Sibolga
- H₄ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga.

³⁶ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Edisi Kedua (Surabaya: Kencana, 2011), hlm. 114.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Bank Syariah Indonesia KC. Sibolga berlokasi di Jl. Sutoyo Siswomiharjo No. 22 Huta Tonga Kec. Sibolga Utara, Kota Sibolga , Sumatera Utara, 22513, Indonesia.

Penelitian ini akan dilakukan mulai bulan November 2022 sampai dengan bulan Mei 2023. Waktu yang ditetapkan ini dipergunakan dalam rangka pengambilan data sebagai pengolahan data hasil penelitian dan membuat laporan hasil penelitian.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik dengan pendekatan deduktif yang bertujuan untuk menguji hipotesis³⁷.

3. Populasi dan Sampel

d. Populasi

Populasi adalah satu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati/diteliti. Populasi dapat diartikan sebagai kumpulan dari

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 111.

keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji³⁸. Jadi, pengertian populasi dalam statistik tidak terbatas pada sekelompok/kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus perhatian suatu kajian. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Sibolga yang menggunakan kartu kredit sebanyak 50 orang.

e. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili valid Sampel adalah sebagian objek yang memiliki populasi yang dipilih sedemikian rupa sehingga mewakili keseluruhan objek (populasi) yang ingin diteliti³⁹. Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang akan diambil datanya⁴⁰. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian jumlah populasi yang diambil atau dipilih dengan cara tertentu yang mewakili keseluruhan objek populasi.

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 125.

³⁹ Budi Gautama Siregar Ali Hardana, *Metode Penelitian* (Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 57.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 126.

tertentu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili valid, yaitu menggunakan Rumus Slovin⁴¹:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel
 N = Ukuran Populasi
 e = *Margin of Error Max*, yaitu tingkat kesalahan imaksimal pengambilan sampe yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan (5%)

$$n = \frac{50}{1 + 50(10\%)^2}$$

$$n = \frac{50}{1,5}$$

$$n = 33,33 = 33$$

Dari rumus tersebut didapatkan nilai n sebanyak 33,33 = 33 orang, penulis menggunakan sampel sebanyak 33 orang.

B. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Alat penelitian yang digunakan adalah:

1. Angket

Angket (Kuisisioner) merupakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefenisikan dengan jelas. Angket merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian. Kelebihan teknik angket (kuisisioner) yaitu peneliti

⁴¹ Sujarweni V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 33.

memperoleh data secara lebih efisien dalam hal waktu, energi, dan biaya peneliti⁴². Angket/kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan alternatif jawaban sebagai berikut⁴³

Tabel III.1
Penetapan skor alternatif atas jawaban kuisioner

Alternatif Jawaban	Skor	Kategori Jawaban
A	5	Sangat Setuju (SS)
B	4	Setuju (S)
C	3	Kurang Setuju (KS)
D	2	Tidak Setuju (TS)
E	1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Tabel III.2
Kisi-kisi Angket diferensiasi

Variabel	Indikator	Nomor Soal
diferensiasi (X_1)	a. Bentuk (form)	1,2,3,4,5, dan 6
	b. Fitur	
	c. Kualitas kinerja	
	d. Kesesuaian	
	e. Daya tahan	
	f. Keandalan	

Tabel III.3
Kisi-kisi Angket *financial literacy*

Variabel	Indikator	Nomor Soal
<i>Financial literacy</i> (X_2)	a. <i>Tangible</i> (berwujud)	1,2,3,4,5, dan 6
	b. <i>Empathy</i> (Peduli)	
	c. <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	
	d. <i>Reliability</i> (keandalan)	
	e. <i>Assurance</i> (kepastian)	
	f. <i>Compliance</i> (kepatuhan)	

⁴² Ananata Wikrama, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 72.

⁴³ Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.13.

Tabel III.4
Kisi-kisi Angket *service fitur*

Variabel	Indikator	Nomor Soal
<i>Service Fitur (X₂)</i>	Layanan	1,2,3,4,5, dan 6

Tabel III.5
Kisi-kisi Angket Minat

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Minat (Y)	1.ketertarikan 2.perhatian 3. keterlibatan	1,2,3,4,5, dan 6

2. Observasi

Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap nasabah pengguna kartu kredit syariah di bank yang berlokasi di kota sibolga.

3. Wawancara

Wawancara adalah metode atau cara mengumpulkan data serta berbagai informasi dengan jalan menanyakan langsung kepada seseorang yang dianggap ahli dalam bidangnya dan juga yang berwenang dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.⁴⁴

C. Teknik Analisis Data

Data belum dapat dikategorikan informasi sebelum data tersebut diolah. Oleh sebab itu, data harus dikelompokkan dalam ketegori sesuai dengan kebutuhan analisis. Setiap desain riset kuantitatif membutuhkan pengukuran dan pengujian statistik. Statistik dapat menolong peneliti

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), Hlm. 137-142.

menarik kesimpulan dalam kondisi yang tidak pasti, sehingga kesimpulan yang diambil mendekati tingkat kebenaran ilmiah (kepastian)⁴⁵. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis antara lain:

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas merupakan uji kelayakan suatu alat ukur. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti⁴⁶. Setelah data didapat dan ditabulasi, maka pengujian validitas konstruk dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dengan rumus pearson *Product Moment* yaitu dengan bantuan aplikasi *software* SPSS 22. Rumus untuk mencari validitas yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r_{xy} : Koefisien Korelasi
 $\sum Xi$: Jumlah skor item
 $\sum Yi$: Jumlah skor total
 n : Jumlah responden

Jika instrumen itu valid, maka dilihat interpretasi koefisien korelasinya (r) sebagai berikut:

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 135.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 138.

Tabel III.6
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Indeks Validasi	Klasifikasi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Sedang
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah (tidak valid)

Berdasarkan kriteria reliabilitas di atas dengan nilai 0,800 – 1,000, dengan kategori sangat tinggi, 0,600 – 0,799, tinggi, 0,400 – 0,599, sedang, 0,200 – 0,399, rendah, dan 0,000 – 0,199 sangat rendah. Untuk memperoleh valid atau tidaknya tiap soal, maka dapat dilihat dari nilai signifikannya dengan menggunakan software SPSS 22. Jika nilai sig < 0,05 maka valid, sedangkan jika sig > 0,05 maka tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keterandalan) instrumen diartikan sebagai keajegan (*Consistency*) hasil dari instrumen tersebut. Ini berarti, suatu instrumen dikatakan memiliki keterandalan sempurna, manakala hasil pengukuran berkali-kali terhadap subjek yang sama selalu menunjukkan hasil atau skor yang sama⁴⁷. Dan juga dianalisis dengan aplikasi *software* SPSS 22. Mencari reliabilitas item dapat melalui rumus⁴⁸ :

$$r_{11} = \frac{Vr - Vs}{Vr} \text{ atau } r_{11} = 1 - \frac{Vs}{Vr}$$

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 140.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 141.

Dimana:

r_{11} : Koefisien Reliabilitas seluruh soal

V_r : Variansi responden

V_s : Variansi sisa

Tabel III.7
Kriteria Reliabilitas

Indeks Reliabilitas	Klasifikasi
0,91 – 1,00	Sangat tinggi
0,71 – 0,90	Tinggi
0,41 – 0,70	Sedang
0,00 – 0,40	Rendah

Berdasarkan kriteria reliabilitas di atas dengan nilai 00,91 – 1,00, dengan kategori sangat tinggi, 0,71 – 0,90, tinggi, 0,41 – 0,70, sedang, dan 0,00 – 0,40, rendah.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05⁴⁹.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 143.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Jika kesamaan varians dari pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Untuk mendeteksi heterokedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatter plot*, yaitu apabila terdapat titik yang membuat dua buah garis lurus dalam gambar.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai kolerasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi berganda merupakan hubungan secara linear antara tiga variabel independen (diferensiasi, financial literacy, dan service fitur) dan variabel dependen (minat nasabah). Analisis regresi berganda adalah kelanjutan analisis setelah uji validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$M_n = a + b_1 D_{f1} + b_2 F_{l1} + b_3 S_{f1} + e$$

Keterangan:

Mn	= minat nasabah menggunakan kartu kredit syariah
a	= Koefisien Konstan
b1, b2, b3	= Koefisien Regresi
Df _i	= diferensiasi
Fl ₁	= <i>Financial literacy</i>
Sf ₁	= Service fitur
e	= Error

4. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji-t dan uji-F.

a. Uji-t

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terdapat variabel dependen. Dengan kriteria pengujiannya adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Hipotesis diterima.

b. Uji-F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara sama-sama terhadap variabel dependen. Dengan kriteria pengujian adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Hipotesis diterima.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas

dalam menerangkan variasi variabel terikat, atau koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui kekuatan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat dalam persamaan regresi yang dihasilkan. Jika nilai koefisien determinasi sama dengan nol, artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel-variabel independen sangat terbatas. Sedangkan nilai koefisien determinasi mendekati, artinya kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir sama informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen.⁵⁰

D. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penelitian sesuai dengan permasalahan yang ada maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan terdiri dari beberapa sub bab dengan rincian:

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika penulisan yang dibagi dalam lima bab yang terdiri dari:

Bab I pendahuluan menguraikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan serta sistematika penulisan.

Bab II membahas landasan teori berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi teori perilaku konsumen, *Theory of Reasoned Action*, Bank Syariah, diferensiasi, *financial literacy* dan *service futur*, serta berisi Kerangka berfikir dan Hipotesis yang digunakan

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 144.

dalam penelitian ini.

Bab III metode penelitian menguraikan tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian meliputi waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas data, uji prasarat analisis serta uji hipotesis.

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan menguraikan tentang deskripsi data serta pembahasan hasil penelitian dan analisis.

Bab V penutup memaparkan tentang simpulan atas hasil pembahasan analisa data penelitian serta rekomendasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Situasi kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menemukan beragam dampak negatif yang sangat hebat di seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Dalam kondisi ekonomi yang krisis, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis moneter yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.⁵¹

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari tersebut dengan *merger* beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan

⁵¹ Abdullah Jarir, "Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah," *Jurnal Perbankan Syariah* 13, no. 01 (2017): 98.

Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24\ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat

Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank Syariah Indonesia KC Sibolga pertama kali berdiri pada tahun 2010.

Proses bergantinya Bank Mandiri Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau *roadmap* pengembangan keuangan syariah. Pada tahun 2019, Otoritas jasa keuangan atau OJK mendorong Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau *merger* perbankan. Di antaranya PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada tanggal 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.⁵²

Pada bulan Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana *merger* bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil *merger* menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin *merger* usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR03/PB.1/2021. Pada tanggal 1

⁵² “Sejarah Bank Syariah Indonesia,” diakses 11 September 2022, <https://indonesia.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>.

Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).⁵³

a. Ruang Lingkup Bidang Usaha⁵⁴

PT. Bank Syariah Indonesia KC Sibolga merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit, PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasional Bank Syariah.

b. Prinsip PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut⁵⁵:

a) Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang berkaitan dengan usaha.

b) Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia⁵⁶

Adapun Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

⁵³ “Sejarah Bank Syariah Indonesia,” diakses 11 September 2022, <https://indonesia.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>.

⁵⁴ “Sejarah Bank Syariah Indonesia.”

⁵⁵ “Sejarah Bank Syariah Indonesia.”

⁵⁶ “Sejarah Bank Syariah Indonesia.”

- a) Prinsip Keadilan
- b) Prinsip Keterbukaan
- c) Prinsip Kemitraan
- d) Univerealitas

2. Profil Lembaga

Adapun Profil Lembaga PT. Bank Syariah Indonesia Sibolga.⁵⁷

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Alamat : Jln. Brigjen Katamso No.3, Ps Baru, Kota Sibolga

Telepon : (0631) 21163

Website : www.syariahindonesia.co.id

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Visi : “Bank SyariahTerdependan Modern”

Misi :

- a. Meningkatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas produk yang melampaui harapan nasabah.
- b. Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- c. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai Islam.
- d. Mengutamakanpenyaluranpembiayaanpenghimpunandanamurah.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat.⁵⁸

⁵⁷ *Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sibolga, 2022.*

B. Analisis Data

Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah data *Diferensiasi, Financial Literacy, Service fitur* dan Minat Nasabah di BSI KC Sibolga. Data berikut dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini secara statistik menggunakan uji koefisien korelasi product moment dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 dibantu oleh SPSS versi 22. Butir pernyataan tersebut dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} . Begitupun sebaliknya, jika r_{hitung} lebih kecil daripada r_{tabel} , maka butir pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid. Pernyataan ini menggunakan korelasi pearson khusus, menghitung korelasi antara skor untuk setiap item dalam pernyataan dan skor keseluruhnya. Apabila korelasi antara skor tiap-tiap item pernyataan dan skor keseluruhannya memiliki tingkat signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid). Uji validasi pada penelitian menggunakan penyebaran kuesioner angket yang akan diisi oleh 33 responden. Kemudian diolah menggunakan data statistik yang menggunakan uji pearson corelation. Untuk kuesioner yang

⁵⁸ *Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sibolga.*

dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikan 0,05. Rumus mencari r_{tabel} dengan tingkat signifikan 5% yaitu df (derajat kebebasan) = $n-2 = 33 - 2 = 31$. Dari distribusi r_{tabel} product moment, maka r_{tabel} pada penelitian ini yaitu 0,361. Dari uji validitas ini didapatkan hasil yang dijelaskan secara ringkas ini didapatkan hasil yang jelas secara ringkas pada tabel berikut ini :

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Peson Corelation	r-tabel	Interpretasi Koefisien	Keterangan
<i>Diferensiasi</i>	D1	0,575	0,344	Sedang	Valid
	D2	0,623	0,344	Tinggi	Valid
	D3	0,502	0,344	Sedang	Valid
	D4	0,771	0,344	Tinggi	Valid
	D5	0,762	0,344	Tinggi	Valid
	D6	0,710	0,344	Tinggi	Valid
<i>Financial Literacy</i>	FL1	0,545	0,344	Sedang	Valid
	FL2	0,737	0,344	Tinggi	Valid
	FL3	0,858	0,344	Sangat Tinggi	Valid
	FL4	0,692	0,344	Tinggi	Valid
	FL5	0,742	0,344	Tinggi	Valid
	FL6	0,682	0,344	Tinggi	Valid
<i>Service Fitur</i>	SF1	0,525	0,344	Sedang	Valid
	SF2	0,835	0,344	Sangat Tinggi	Valid
	SF3	0,891	0,344	Sangat Tinggi	Valid
	SF4	0,878	0,344	Sangat Tinggi	Valid
	SF5	0,832	0,344	Sangat Tinggi	Valid
	SF6	0,813	0,344	Sangat Tinggi	Valid
Minat	M1	0,791	0,344	Tinggi	Valid
	M2	0,891	0,344	Sangat Tinggi	Valid
	M3	0,932	0,344	Sangat	Valid

				Tinggi	
	M4	0,912	0,344	Sangat Tinggi	Valid
	M5	0,874	0,344	Sangat Tinggi	Valid
	M6	0,826	0,344	Sangat Tinggi	Valid

Sumber : Hasil Uji Melalui SPSS 24

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari semua item pernyataan pada semua variabel dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistic Cronbach Alpha. Hasil lengkap untuk uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel IV.2 berikut:

Tabel IV.2

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Reliabilitas	Keterangan
<i>Diferensiasi</i>	0,840	Tinggi	Reliabel
<i>Financial Literacy</i>	0,714	Tinggi	Reliabel
<i>Service Fitur</i>	0,895	Tinggi	Reliabel
Minat	0,925	Sangat Tinggi	Reliabel

Berdasarkan table IV.2 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh variabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov – Smirnov (K – S).

Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov – smirnov (K – S) pada taraf signifikan 0,05. Hasil lengkap uji normalitas dapat dilihat pada table IV.3 berikut:

Tabel IV.3
Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Diferensiasi	Financial	Literacy	Minat
N		33	33	33	33
Normal	Mean	18.65	19.70	18.40	19.90
Parameter	Std.				
s ^{a,b}	Deviation	3.625	3.526	3.803	3.922
Most	Absolute	.150	.178	.153	.251
Extreme	Positive	.150	.188	.113	.186
Difference	Negative	-.148	-.156	-.143	.351
s					
Test	Statistic	.150	.178	.153	.251
Asymp.	Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}	.197 ^c	.200 ^{c,d}	.200 ^c

Sumber : Hasil Uji Melalui SPSS 24

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel IV.3 diatas dapat dilihat bahwa nilsi Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,200 dimana nilai tersebut $> \alpha = 0,05$. dengan begitu dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain

Tabel IV.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1 (Constant)	.810		
Diferensiasi	.001	.181	5.857
Financial Literacy	.048	.165	5.699
Service	.000	.146	6.855

Sumber : Hasil Uji Melalui SPSS 24

a. Dependent Variable: MINAT

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Sig. pada variabel Diferensiasi adalah 0,181 yang artinya nilai Sig. $0,181 > 0,05$ dapat dinyatakan bebas heteroskedastisitas, begitu juga pada variabel Financial Literasi dengan nilai Sig. $0,165 > 0,05$, serta pada variabel service dengan nilai Sig. $0,146 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi Pengaruh Diferensiasi, *Financial Literacy*, dan *Service* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga uji asumsi klasik

heteroskedastisitas dapat terpenuhi. Dalam hal ini dapat dilanjutkan pada tahap uji multikolinearitas.

c. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian untuk mengetahui ada atau tidak korelasi yang signifikan antara variabel – variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Uji ini diperlukan untuk mengetahui adanya kemiripan antara variabel bebas dengan variabel lain dalam suatu model. Kemiripan antar variabel dalam suatu model dapat menyebabkan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas dengan variabel lainnya. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel IV.5 dibawah ini :

Tabel IV.5
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1 (Constant)	.810		
Diferensiasi	.001	.181	6.957
Financial Literacy	.048	.165	5.699
Service	.000	.146	6.855

Sumber : Hasil Uji Melalui SPSS 24

a. Dependent Variable: MINAT

Jika dilihat dari tabel IV.5 maka dapat disimpulkan bahwa nilai Tolerance pada variabel Diferensiasi k dan Literasi adalah 0.181 yang artinya < 1 , Selanjutnya pada nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada variabel Diferensiasi dan Literasi adalah 6,957 yang

artinya $>$ dari 1 berdasarkan hasil tersebut maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas

3. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk pembuktian hipotesis penelitian. Analisis ini menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner. Hasil pengolahan data dengan menggunakan Software SPSS sebagai berikut :

Tabel IV.6
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.462	1.133		.378	.710
Diferensiasi	.560	.140	.513	3.991	.001
Financial Literacy	.301	.140	-.272	-2.145	.048
Service	.761	.144	.736	5.290	.000

Sumber : Hasil Uji Melalui SPSS 24

a. Dependent Variable: MINAT

Dari perhitungan menggunakan SPSS maka didapat hasil sebagai berikut:

$$a = 0,462$$

$$b_1 = 0,560$$

$$b_2 = 0,301$$

$$b_3 = 0,761$$

$$e = 1,133$$

Berdasarkan data tabel IV.6 dimana analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,462 + 0,560(X^1) + 0,301(X^2) + 0,761(X^3) + 1,133$$

Model persamaan regresi berganda tersebut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,462 berarti jika variabel Diferensiasi (X^1) dan Financial Literacy (X^2) serta Service (X^3) dalam konstanta atau tidak mengalami perubahan sama dengan nol, maka Minat Nasabah (Y) akan bernilai sebesar 0,462 satu satuan.
2. Nilai koefisien regresi $X^1 = 0,560$ menunjukkan apabila Diferensiasi mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan meningkatnya Minat Nasabah sebesar 56%.
3. Nilai koefisien regresi $X^2 = 0,301$ menunjukkan apabila Financial Literasi mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan meningkatnya Minat Nasabah sebesar 30,1%.
4. Nilai koefisien regresi $X^3 = 0,761$ menunjukkan apabila Service mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan meningkatnya Minat Nasabah sebesar 76,1%.
5. Nilai Std. Error = 1,133 menunjukkan selisih predicted value Y dengan Y aktual sebesar 1,133.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Pada dasarnya uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan menggunakan angka probabilitas

signifikan hasil pengolahan data menggunakan Software SPSS Statistics dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel IV.7
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.462	1.133		.378	.710
Diferensiasi	.560	.140	.513	3.991	.001
Financial Literacy	-.301	.140	.272	-2.145	.048
Service	.761	.144	.736	5.290	.000

Sumber : Hasil Uji Melalui SPSS 24

a. Dependent Variable: MINAT

Berdasarkan tabel IV.7 hasil uji parsial dapat diketahui dengan melihat output SPSS hasil Coefficients pada nilai sig. yang apabila nilai sig. < 0,05 (5%) maka variabel independen dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap dependen. Juga dapat dilihat berdasarkan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} , dapat dikatakan berpengaruh apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Diketahui t_{tabel} sebesar 2,039 yang diperoleh dari t_{tabel} $df = n - k$ ($30 - 2 = 28$) dan alpha 0,05. Berikut pembahasan uji parsial antara Diferensiasi Financial Literasy dan Service terhadap Minat Nasabah ,yaitu:

1. Pengaruh Diferensiasi (X_1) Terhadap Minat Nasabah (Y)

Hipotesis: H_1 : Bahwa Diferensiasi (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Diferensiasi Produk diperoleh t_{hitung}

$(3,991) > t_{\text{tabel}} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Diferensiasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah.

2. Pengaruh Financial Literacy (X_2) Terhadap Minat Nasabah (Y)

Hipotesis: H_2 : Bahwa Financial Literacy (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Diferensiasi Produk diperoleh $t_{\text{hitung}} (2,145) > t_{\text{tabel}} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,048 < 0,05$ maka H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Financial Literacy berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah.

3. Pengaruh Service fitur (X_3) Terhadap Minat Nasabah (Y)

Hipotesis: H_1 : Bahwa Service (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Diferensiasi Produk diperoleh $t_{\text{hitung}} (5,290) > t_{\text{tabel}} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Service berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah.

b. Uji Simultan (Uji-F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui Pengaruh *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga secara

bersama – sama. Dengan kriteria uji tabel F, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_4 diterima. Adapun uji pada nilai sig. apabila nilai sig. $< 0,05$ maka H_4 diterima artinya signifikan. Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H_4 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga.

Berikut diperoleh output ANOVA dengan pengujian SPSS Statistics pada tabel IV.8 di bawah ini:

Tabel IV.8
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	280.522	3	93.507	118.573	.000 ^b
	Residual	13.278	16	.830		
	Total	293.800	19			

Sumber : Hasil Uji Melalui SPSS 24

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Service, Financial Literacy, Diferensiasi

Berdasarkan tabel IV.8 hasil uji ANOVA atau F test didapat nilai F_{hitung} (118,573) $>$ F_{tabel} (2,93) dengan tingkat signifikan 0,000. Karena probabilitasnya signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka H_4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* secara Bersama – sama terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga.

5. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya persentase hubungan variabel independent terhadap dependen. Besarnya persentase berpengaruh pada semua variabel independent terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi R² persamaan regresi. Angka koefisien determinan dilihat dari hasil perhitungan SPSS sebagai berikut:

Tabel IV.9
Hasil Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.977 ^a	.955	.946	.911

Sumber : Hasil Uji Melalui SPSS 24

a. Predictors: (Constant), Service, Financial Literacy, Diferensiasi

b. Dependent Variable: MINAT

Dilihat dari tabel IV.9 dapat diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,955 atau 95,5% artinya variabel Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga dapat dijelaskan oleh variabel *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* sebesar 95,5%, sedangkan sisanya sebesar 4,5% dapat dijelaskan dari variabel lain diluar variabel penelitian.

C. Interpretasi Hasil Analisa Data

Dari penelitian ini terlihat bahwa variabel *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* memiliki koefisien b yang positif, artinya *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* mempunyai pengaruh terhadap variabel

Y. untuk penjelasan lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Diferensiasi terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diferensiasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan t_{hitung} (3,991) > t_{tabel} (2,039) dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.

Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Diferensiasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Penelitian dengan variabel Diferensiasi pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu penelitian dari VickyF Sanjaya, Puji Lestari dengan judul “Diferensiasi, Financial Literacy Dan Service Fitur Kartu Kredit Pada Bank Syariah yang mana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diferensiasi berpengaruh secara signifikan atas kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut dimana hasil penelitian penulis dan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel diferensiasi memiliki pengaruh terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Hal ini tentu berbanding lurus dengan pernyataan pada road map ojk tahun 2020 – 2025 di point ke empat yang menyatakan bahwa perlu adanya perbaikan pada keragaman produk sebagai langkah untuk pengembangan perbankan

syariah di Indonesia. Seperti yang dikatakan oleh bapak Heru Kristiyana selaku kepala eksekutif pengawas perbankan OJK yang menyatakan bahwa Diferensiasi produk yang bervariasi namun tidak meninggalkan prinsip syariah akan mendorong pertumbuhan bank syariah. Tentu hal ini perlu menjadi pertimbangan oleh perbankan syariah untuk dapat meningkatkan diferensiasi produk sebagai strategi untuk meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga.

2. Pengaruh *Financial literacy* terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Financial literacy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} (2,145) > t_{tabel} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,048 < 0,05$ maka H_2 diterima. Penelitian pada variabel literasi ini juga pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu penelitian oleh Yulia Prastika dengan judul “Pengaruh, Financial Literacy, Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komparasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan Bank Mega Syariah Periode 2016- 2018)” yang menyatakan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh secara signifikan. Berdasarkan hasil penelitian penulis dan didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa literasi mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Literasi keuangan syariah merupakan pemahaman

nasabah akan produk dan layanan pada perbankan syariah. Literasi juga menjadi point penting pada road map OJK tahun 2020 – 2025 yang terdapat pada point ke enam, yakni meningkatkan literasi masyarakat. Hal ini tentu menjadi tugas bank syariah untuk mengadakan program yang dilakukan secara masif sebagai upaya dalam meningkatkan literasi masyarakat agar lebih memahami dan mengenal perbankan syariah. Jika masyarakat paham dan kenal dengan baik akan perbankan syariah, tentu ini akan menjadi sebuah pertimbangan masyarakat untuk bertransaksi dan menggunakan produk-produk yang ada pada bank syariah. Semakin banyak masyarakat yang bertransaksi dan menggunakan produk-produk bank syariah, tentunya akan meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga.

3. Pengaruh *Service fitur* terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service fitur* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} (5,290) > t_{tabel} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_3 diterima. Penelitian pada variabel *Service fitur* ini juga pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu penelitian oleh Asniyati dan Rizal Yaya dengan judul “Analisis Pengaruh Financial Literacy, Religiusitas, Mental Accounting, Dan Norma Subyektif Terhadap Minat Dosen Fakultas Ekonomi Menggunakan Kartu Kredit Syariah” yang menyatakan bahwa *Service fitur* berpengaruh secara

signifikan. Berdasarkan hasil penelitian penulis dan didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Service fitur* mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. *Service fitur* adalah sebuah layanan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank selaku penyedia jasa kepada nasabah selaku pemakai jasa. *Service fitur* juga menjadi point penting pada road map OJK tahun 2020 – 2025 yang terdapat pada point ke tujuh, yakni meningkatkan *Service fitur*. Hal ini tentu menjadi tugas bank syariah untuk meningkatkan layanan perbankan syariah. Jika masyarakat puas dengan layanan baik akan perbankan syariah, tentu ini akan menjadi sebuah pertimbangan masyarakat untuk bertransaksi dan menggunakan produk-produk yang ada pada bank syariah. Semakin banyak masyarakat yang bertransaksi dan menggunakan produk-produk bank syariah, tentunya akan meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga.

4. Pengaruh *Diferensiasi, Financial Literacy* dan *Service Fitur* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Diferensiasi, Financial Literacy* dan *Service Fitur* secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $F_{hitung} 118,573 > F_{tabel} (2,93)$ dengan tingkat signifikan 0,000. Karena probabilitasnya signifikan jauh lebih kecil dari

0,05 maka H_4 diterima. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* secara bersamaan berpengaruh terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga, artinya jika bank syariah memiliki *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* pada bank syariah terdapat ciri khas yang diminati oleh masyarakat, maka masyarakat akan tertarik untuk mendalami produk lainnya pada bank syariah sehingga meningkatnya literasi akan pemahaman masyarakat terhadap bank syariah. Meningkatnya literasi dan pemahaman masyarakat akan bank syariah juga akan meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan produk-produk di bank syariah, meningkatnya penggunaan produk pada bank syariah akan mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Diferensiasi berpengaruh terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diferensiasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} (3,991) > t_{tabel} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.
2. *Financial literacy* berpengaruh terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Financial literacy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} (2,145) > t_{tabel} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,048 < 0,05$ maka H_2 diterima.
3. *Service fitur* berpengaruh terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service fitur* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $t_{hitung}(5,290) > t_{tabel} (2,039)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_3 diterima.

4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC. Sibolga yang ditunjukkan dengan $118,573 > F_{tabel} (2,93)$ dengan tingkat signifikan 0,000. Karena probabilitasnya signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka H_4 diterima.

B. Saran

Ada beberapa saran yang diajukan oleh peneliti, diantaranya adalah:

1. Kepada Bank Syariah Indonesia KC Sibolga, Diharapkan semoga terus mengoptimalkan *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* untuk meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah pada BSI KC.Sibolga. Karena sesuai hasil penelitian *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* sangat berpengaruh terhadap Minat Nasabah. Maka dari itu semakin bagus *Diferensiasi*, *Financial Literacy* dan *Service Fitur* maka minat nasabah pun akan semakin meningkat. Kemudian untuk layanan serta pengenalan produk Bank Syariah Indonesia KC Sibolga harus lebih meningkatkan agar nasabah menjadi lebih tau dan tertarik menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KC Sibolga daripada produk dari bank konvensional.
2. Bagi Akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan merger bank syariah serta dampaknya pada Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

C. Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian ini sepenuhnya bersumber dari data yang diperoleh peneliti melalui angket yang disebarakan pada responden. Adapun keterbatasan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengisian angket dilakukan dalam proses nasabah sedang melakukan transaksi di BSI KC. Sibolga dengan kondisi waktu yang terbatas, sehingga memungkinkan nasabah menjawab angket tidak bersungguh-sungguh dan tidak jujur.
2. Angket yang disusun kurang sempurna mewakili seluruh aspek indikator yang perlu diukur dalam setiap variabel.
3. Adanya variabel lain yang mempengaruhi minat nasabah.

Ketiga kelemahan ini mungkin saja menjadi penyebab kelemahan dalam penelitian ini. Kelemahan ini harus dapat diatasi dalam penelitian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Panghayo, Musdholifah, 2018, Pengaruh Literasi keuangan terhadap Pemilihan Layanan Keuangan Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis UIN Walisongo*,
- Ari Purbiantoro, 2020, Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Minat Nasabah terhadap produk Kartu Kredit Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*,
- Aprillia Russetyowati, "Peningkatan Minat Menggunakan Kartu Kredit Syariah Melalui Pendekatan Kepercayaan, Sikap dan Pendapatan",
- Ananta Wikrama Tungga A., dkk. 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Dr. Andri Soemitra, M.A., 2017, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* Depok: Kencana.
- Dani Iskandar & Roswita Hafni, 2015, *Statistik Ekonomi & Bisnis di Perguruan Tinggi* Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Husein Umar, 2013, *Statistik Untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*, Jakarta : Rajawali Press.
- Iskandar Dani. 2015. *Statistik Ekonomi & Bisnis di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kasmir. Dasar-dasar Perbankan Edisi 2014, Jakarta: Raja Grafindo.
- Moh. Sidik Priadana Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis Islam* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 3.
- Kadek Ari Divayana, 2018, Studi Komparasi Pengaruh Diferensiasi Terhadap Minat Masyarakat Memilih Lembaga Keuangan (PT BPR Mertha Sedana dan PT BPR Mas Giri Wangi), *jurnal ekonomi dan bisnis tahun*.
- Syamsir Torang, 2014, *Organisasi & Manajemen* Bandung: CV. Alfabeta.
- Riduan, 2012, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* Bandung: Alfabeta,

Riduan.2012.*Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*.Bandung: Alfabeta.

Saludin Muis .Moh. Sidik Priadan. 2010. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis Islam*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono.2012.*Metode Penelitian Bisnis* .Bandung: Alfabeta.

Torang.Syamsir .2014.*Organisasi & Manajemen* .Bandung: CV. Alfabeta.

Umar.Husein.2013. *Statistik Untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*.Jakarta : Rajawali Press.

Wijaya.Tony.2013.*Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktek*.Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wikrama Tungga A ,Ananta Wikrama Tungga A., dkk. 2014.*Metodologi Penelitian Bisnis*.Yogyakarta: Graha Ilmu.

www.kompas.cpm

CURRICULUM VITAE

(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama :Vivit Sulisna Wati
Nim :18 401 00244
Tempat/ tanggal lahir :Hutabalang,10 Februari 2000
JenisKelamin :Perempuan
Anak Ke- :2 dari 4 bersaudara
Alamat :Jl. Pelita Hutabalang, Kecamatan Badiri Kabupaten
Tapanuli Tengah
Agama :Islam
E-mail :sulisnawativivit@ gmail.com

DATA ORANG TUA/WALI

Nama Ayah :Abdul Rahman
Pekerjaan :Petani
Nama Ibu :Sarifah Pakpahan
Pekerjaan :Ibu Rumah Tangga
Alamat :Jl. Pelita Hutabalang, Kecamatan Badiri Kabupaten
Tapanuli Tengah

LATARBELAKA

NG PENDIDIKAN

Tahun 2006-2012 :SDN 157026 HUTABALANG
Tahun 2012-2015 :SMP Negeri 1 Badiri
Tahun 2015-2018 :MAN 3 PANDAN
Tahun 2018-2022 :Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syariah UIN
SYAHADA Padangsidempuan

**Motto Hidup : “ Keringat Orang Tua Saya Menanti
Keberhasilan Saya.”**

Lampiran 1

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (√) atau (X).

DIFERENSIASI

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Produk Kartu kredit yang diterbitkan berbeda dengan kartu yang diterbitkan oleh bank konvensional					
2	Kartu kredit syariah memiliki nilai lebih dari kartu kredit yang dari produk lain					
3	BSI KC. Sibolga merancang produk sesuai selera nasabah					
4	Nasabah menyukai kemudahan yang diberikan tanpa berbelit-belit					
5	Karyawan Bank memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik kepada para nasabah					
6	BSI Menawarkan Produknya yang berbeda dengan Bank Lain					

Lampiran 2

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (√) atau (X).

FINANCIAL LITERACY

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Pengetahuan Kartu Kredit sangat penting untuk kesejahteraan dan kesuksesan seseorang baik pada masa sekarang maupun pada masa yang akan datang.					
2	Saat terjadi gangguan transaksi di suatu tempat pihak dari BSI KC. Sibolga dengan sigap melakukan perbaikan					
3	Saat ada masalah pihak dari BSI KC. Sibolga langsung memperbaiki					
4	Pengetahuan saya tentang kartu kredit Syariah berasal dari informasi media (Televisi, internet, dll)					
5	Pengetahuan saya tentang kartu kredit syariah berasal dari informasi yang diberikan oleh bank (website, brosur, iklan, dll).					
6	Pengetahuan saya mengenai kartu kredit dipengaruhi oleh nama dan citra bank syaria					

Lampiran 3

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (√) atau (X).

SERVICE FITUR

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Terasa sangat mudah saat mengakses layanan Kartu Kredit BSI KC. Sibolga					
2	Dapat melakukan transaksi dengan mudah dalam menggunakan kartu kredit yang dikeluarkan BSI KC. Sibolga					
3	Menggunakan Kartu Kredit dapat mempermudah menghemat waktu saya dalam bertransaksi					
4	Kartu kredit sangat fleksibel karena dapat digunakan di mana pun dan kapan pun.					
5	Kartu Kredit yang dikeluarkan oleh BSI KC. Sibolga dengan mudah melakukan penambahan limit					
6	Penagihan kartu kredit tidak arogan sehingga tidak membuat nasabah tidak nyaman					

Lampiran 4

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (√) atau (X).

MINAT

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya menggunakan kartu kredit syariah karena Menyukai produk yang ditawarkan					
2	Saya menggunakan kartu kredit syariah karena produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan					
3	Saya menggunakan kartu kredit syariah karena Fasilitas promo yang menarik					
4	Saya menggunakan kartu kredit syariah karena sesuai dengan kemampuan keuangan saya					
5	Merasa puas dengan limit yang diberikan oleh BSI KC. Sibolga					
6	Berminat untuk melakukan penambahan limit kartu kredit di BSI KC. Sibolga					

Lampiran 10

Hasil Uji Validitas Determinasi

Correlations

	XP1	XP2	XP3	XP4	XP5	XP6	TOTAL
XP1 Pearson Correlation	1	.180	-.118	.339	.489*	.277	.575**
Sig. (2-tailed)		.448	.621	.144	.029	.237	.007
N	33	33	33	33	33	33	33
XP2 Pearson Correlation	.180	1	.326	.507*	.357	.266	.623**
Sig. (2-tailed)	.448		.160	.022	.122	.258	.003
N	33	33	33	33	33	33	33
XP3 Pearson Correlation	-.118	.326	1	.324	.206	.400	.502*
Sig. (2-tailed)	.621	.160		.163	.383	.080	.024
N	33	33	33	33	33	33	33
XP4 Pearson Correlation	.339	.507*	.324	1	.467*	.368	.771**
Sig. (2-tailed)	.144	.022	.163		.038	.111	.000
N	33	33	33	33	33	33	33
XP5 Pearson Correlation	.489*	.357	.206	.467*	1	.478*	.762**
Sig. (2-tailed)	.029	.122	.383	.038		.033	.000
N	33	33	33	33	33	33	33
XP6 Pearson Correlation	.277	.266	.400	.368	.478*	1	.710**
Sig. (2-tailed)	.237	.258	.080	.111	.033		.000
N	33	33	33	33	33	33	33
TOTAL Pearson Correlation	.585**	.627**	.502*	.771**	.762**	.710**	1
Sig. (2-tailed)	.007	.003	.024	.000	.000	.000	
N	33	33	33	33	33	33	33

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 11

Hasil Uji Validitas Financial Literacy

Correlations

	XP1	XP2	XP3	XP4	XP5	XP6	TOTAL
XP1 Pearson Correlation	1	.224	.216	.129	.338	.332	.545 [*]
Sig. (2-tailed)		.343	.361	.587	.144	.153	.013
N	33	33	33	33	33	33	33
XP2 Pearson Correlation	.224	1	.715 ^{**}	.616 ^{**}	.547 [*]	.168	.737 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.343		.000	.004	.013	.479	.000
N	33	33	33	33	33	33	33
XP3 Pearson Correlation	.216	.715 ^{**}	1	.590 ^{**}	.477 [*]	.721 ^{**}	.858 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.361	.000		.006	.034	.000	.000
N	33	33	33	33	33	33	33
XP4 Pearson Correlation	.129	.616 ^{**}	.590 ^{**}	1	.406	.342	.692 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.587	.004	.006		.076	.140	.001
N	33	33	33	33	33	33	33
XP5 Pearson Correlation	.338	.547 [*]	.477 [*]	.406	1	.277	.742 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.144	.013	.034	.076		.237	.000
N	33	33	33	33	33	33	33
XP6 Pearson Correlation	.332	.168	.721 ^{**}	.342	.277	1	.682 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.153	.479	.000	.140	.237		.001
N	33	33	33	33	33	33	33
TOTAL Pearson Correlation	.545 [*]	.737 ^{**}	.858 ^{**}	.692 ^{**}	.742 ^{**}	.682 ^{**}	1
Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.001	.000	.001	
N	33	33	33	33	33	33	33

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 12

Hasil Uji Validitas Service Fitur

Correlations

		XP1	XP2	XP3	XP4	XP5	XP6	TOTAL
XP1	Pearson Correlation	1	.206	.194	.165	.454*	.336	.525*
	Sig. (2-tailed)		.384	.411	.486	.045	.148	.017
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP2	Pearson Correlation	.206	1	.947**	.911**	.563**	.518*	.835**
	Sig. (2-tailed)	.384		.000	.000	.010	.019	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP3	Pearson Correlation	.194	.947**	1	.955**	.575**	.727**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.411	.000		.000	.008	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP4	Pearson Correlation	.165	.911**	.955**	1	.779**	.685**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.486	.000	.000		.001	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP5	Pearson Correlation	.454*	.563**	.575**	.679**	1	.607**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.045	.010	.008	.001		.005	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP6	Pearson Correlation	.336	.518*	.727**	.685**	.607**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.148	.019	.000	.001	.005		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
TOTAL	Pearson Correlation	.525*	.835**	.891**	.895**	.832**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13

Hasil Uji Validitas Minat

Correlations

		XP1	XP2	XP3	XP4	XP5	XP6	TOTAL
XP1	Pearson Correlation	1	.548*	.498*	.498*	.909**	.513*	.791**
	Sig. (2-tailed)		.012	.026	.026	.000	.021	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP2	Pearson Correlation	.548*	1	.945**	.945**	.694**	.545*	.891**
	Sig. (2-tailed)	.012		.000	.000	.006	.013	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP3	Pearson Correlation	.498*	.945**	1	1.000**	.821**	.761**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000		.000	.003	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP4	Pearson Correlation	.498*	.945**	1.000**	1	.621**	.761**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000		.003	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP5	Pearson Correlation	.909**	.594**	.621**	.621**	1	.668**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.003	.003		.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
XP6	Pearson Correlation	.513*	.545*	.761**	.761**	.668**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.021	.013	.000	.000	.001		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
TOTAL	Pearson Correlation	.791**	.861**	.912**	.912**	.874**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 14

DOKUMENTASI





