

Switching Behavior Pada Kartu Kredit Konvensional Menuju Kartu Kredit Syariah: Studi Kasus Hasanah Card

Muhamad Syaiful Amin¹, Siti Nadila Nur Oktavia², Fitratul Amaliyah³, Abdur Rakhman Wijaya⁴

^{1,2,3,4}Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹syflmhmda@gmail.com, ²nadila8936@gmail.com, ³fitratulamaliyah627@gmail.com, ⁴abdurakhmanwijaya@uinkhas.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku nasabah dalam melakukan perpindahan (switching) dari kartu kredit konvensional ke kartu kredit syariah, dengan studi kasus pada produk Hasanah Card. Adapun faktor yang dapat mempengaruhi nasabah untuk beralih meliputi *Push-Pull-Mooring (PPM) Factors* yang secara jelas akan di kaji pada penelitian ini. Perpindahan ini menjadi relevan mengingat meningkatnya kesadaran nasabah akan pentingnya produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melakukan wawancara mendalam kepada nasabah yang telah melakukan switching ke Hasanah Card. Data dikumpulkan dengan wawancara langsung yang terdiri dari pertanyaan tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan switching, serta persepsi nasabah terhadap manfaat dan tantangan kartu kredit syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi switching behavior adalah aspek kepercayaan terhadap prinsip syariah, bebas *Riba*, adanya transparansi biaya, terdapat *Cash Rebate*, serta pengaruh individu maupun lingkungan sosial. Selain itu, adanya rasa aman dan nyaman saat menggunakan Hasanah Card juga memainkan peranan penting dalam keputusan nasabah untuk beralih. Studi ini menunjukkan bahwa perpindahan dari kartu kredit konvensional ke kartu hasanah card bukan hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh kesadaran nilai-nilai agama dan transparansi layanan yang lebih baik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak perbankan dalam mengembangkan strategi pemasaran dan layanan Hasanah Card yang lebih efektif serta memberikan kontribusi terhadap literatur terkait perilaku nasabah dalam industri keuangan syariah.

Kata Kunci: Switching Behavior, Pull-Push-Mooring Factors, Hasanah Card, Konvensional.

PENDAHULUAN

Kartu kredit adalah alat pembayaran pengganti uang tunai yang memungkinkan konsumen menukarkan barang dan jasa di tempat yang menerima pembayaran menggunakan kartu kredit. Kartu kredit dianggap lebih efisien dan efektif dibandingkan alat pembayaran lainnya, sehingga semakin populer di masyarakat. Dengan pesatnya perkembangan penggunaan kartu kredit, masyarakat semakin merasakan pentingnya kartu kredit sebagai sarana pembayaran dan pengambilan uang tunai, karena kenyamanan, kepraktisan, dan rasa aman (Pramuhadi, 2020). Di era globalisasi sekarang dan perkembangan sistem keuangan yang semakin modern, kartu kredit menjadi salah satu instrumen keuangan yang sangat penting pilihan masyarakat masa kini. Kartu kredit yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna, sangat penting untuk menjaga stabilitas keuangan. (Ubay & Indra, 2024). Kartu kredit diperkenalkan pertama kali di Indonesia pada tahun 1980 oleh Bank Duta. Pada saat itu, kartu kredit yang tersedia masih bersifat konvensional dan hanya digunakan oleh orang-orang yang berpergian keluar negeri. Dan sampai saat ini penggunaan kartu kredit terus berkembang dan semakin meluas antara kartu kredit konvensional dan kartu kredit syariah (Syifa et al., 2019). Meskipun kedua jenis kartu kredit fungsinya sama sebagai alat transaksi, kartu kredit konvensional dan kartu kredit syariah memiliki perbedaan dasar dalam hal akad dan sistem yang diterapkan. Perbedaan utama terletak pada komponen biaya yang terkait dengan penggunaan kartu kredit, seperti biaya iuran, biaya penjaminan bank, biaya denda, serta apakah ada perhitungan bunga majemuk jika terjadi keterlambatan bayar (Majidah, 2023). Dalam hal ini kartu kredit syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah, seperti pelarangan *riba*, *maysir*, dan *gharar*, serta pembagian keuntungan dan risiko yang adil. Selain itu, transaksi dilakukan dengan dasar aset nyata, transparansi, dan kepatuhan terhadap syariah. Prinsip-prinsip keuangan syariah, yang didasarkan pada akad, bertujuan untuk menciptakan keadilan, transparansi, dan pengelolaan transaksi keuangan yang bertanggung jawab. Kehadiran prinsip syariah dalam lembaga keuangan syariah diharapkan dapat menjadi alternatif bagi masyarakat yang khawatir dengan unsur *riba* yang ada pada lembaga keuangan konvensional (Arafah et al., 2023). *Riba* merupakan praktik yang dilarang secara tegas karena dinilai lebih banyak menyebabkan masalah daripada memberikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan keuangan (Muhammad et al., 2022).

Kartu kredit syariah adalah jenis kartu pembiayaan yang mengikuti prinsip-prinsip syariah dan tidak menerapkan bunga. Meskipun fungsinya serupa dengan kartu kredit konvensional, kartu ini bebas dari *riba* karena berlandaskan pada prinsip syariah. Perbedaan antara kartu kredit konvensional dan kartu kredit syariah terletak pada cara perhitungan biayanya. Pada kartu kredit konvensional, biaya bunga dan biaya lainnya (seperti denda keterlambatan) yang timbul dalam satu bulan

akan digabungkan dengan sisa utang pokok yang belum terbayar setelah tanggal jatuh tempo. Biaya ini kemudian dihitung ulang untuk bulan berikutnya, menggunakan sistem bunga berbunga. Sementara pada kartu kredit syariah, perhitungan biaya pengelolaan utang (*ujrah*) dilakukan dengan sistem biaya bulanan atau *monthly fee* tetap (2,95%), yang dihitung berdasarkan sisa utang pokok setelah tanggal jatuh tempo, tanpa menggabungkan biaya bulan sebelumnya (Maulidna, 2024).

Di Indonesia, kartu kredit syariah termasuk dalam kategori produk perbankan syariah yang dikenal dengan nama Kartu Kredit iB. Setiap bank syariah yang mengeluarkan kartu kredit ini telah mengikuti kodifikasi tersebut, dengan tujuan mempermudah konsumen yang ingin memiliki kartu kredit berbasis syariah. Kartu Kredit iB didukung oleh tiga skema perjanjian yang menjadi landasan kesyariahnya. Pertama, perjanjian dapat berupa penjaminan atas transaksi dengan merchant, pemberian pinjaman untuk penarikan uang tunai, atau penyewaan jasa sistem pembayaran dan pelayanan. Kedua, bank syariah mengenakan biaya (*fee*) kepada pemegang kartu sesuai dengan skema yang dipilih. Biaya yang dikenakan pada Kartu Kredit iB lebih rendah dibandingkan bunga kartu kredit konvensional, sehingga pengguna dapat menikmati keuntungan dari rendahnya biaya ini. Ketiga, terdapat denda atas keterlambatan pembayaran yang bertujuan untuk mendidik disiplin pemegang kartu. Namun, denda tersebut tidak menjadi keuntungan bagi bank syariah, melainkan disalurkan sepenuhnya untuk kegiatan sosial (Nuhyatia, 2015).

BSI Hasanah Card merupakan salah satu produk unggulan Bank Syariah Indonesia yang berperan sebagai syariah card. Kartu ini diterbitkan oleh PT Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk berbagai transaksi, dengan fungsi yang menyerupai kartu kredit tetapi berbasis prinsip syariah. Di Indonesia, masyarakat sering menyebutnya Kartu Kredit Syariah. Namun, istilah "kartu kredit" sebenarnya kurang tepat untuk Hasanah Card karena "kredit" identik dengan bunga. Oleh sebab itu, Bank Syariah Indonesia menyebut Hasanah Card sebagai kartu pembiayaan. Meskipun demikian, untuk menyesuaikan dengan pemahaman masyarakat yang sudah terbiasa dengan istilah "kartu kredit", kini Hasanah Card dikenal sebagai Kartu Kredit berbasis Syariah. Terdapat tiga jenis kartu yang ditawarkan, yaitu BSI Hasanah Card Classic, BSI Hasanah Card Gold, dan BSI Hasanah Card Platinum, yang masing-masing dibedakan berdasarkan besaran limit yang diberikan pada kartu syariah tersebut. Terdapat tiga akad yang digunakan pada hasanah card yaitu Akad *Kafalah Bil Ujrah*, *Qard*, dan *Ijarah* (Rahmawati, 2020). Studi ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S Parman karena masyarakat Banyuwangi sudah mulai terbuka terhadap produk-produk syariah yang sudah sesuai dengan prinsip syariah.

Penelitian ini menggunakan teori *Push, Pull, Mooring* (PPM). Teori *Push-Pull-Mooring* (PPM) merupakan sebuah model yang digunakan untuk menjelaskan perilaku perpindahan (*switching behavior*) individu. Model ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu untuk berpindah dengan membagi faktor-faktor tersebut menjadi tiga kategori: *Push Factor* (pendorong) merupakan faktor negatif yang mendorong individu untuk berpindah dari daerah asal, *Pull Factor* (penarik) yaitu faktor positif yang menarik individu ke daerah tujuan, dan *Mooring Factor* (penghambat) yakni faktor sosial atau interpersonal yang dapat memfasilitasi atau menghambat individu untuk berpindah atau bermigrasi. (Handarkho & Harjoseputro, 2020). Teori ini sangat relevan digunakan pada niat individu untuk beralih dari kartu kredit konvensional menuju kartu kredit syariah, karena niat beralih dapat dipengaruhi dari tiga faktor diatas yaitu *Push-Pull-Mooring* (PPM).

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas tentang teori *Push-Pull-Mooring* (PPM) yang telah berevolusi dari tahun ke tahun (Oktavina & Ansori, 2024, Djusmin & Dirgahayu, 2019, Handarkho & Harjoseputro, 2020, Cheng et al., 2019, Yusuf & Ratnasari, 2022, Rawis et al., 2022, Prasetya Agung Nugraha & Syafaruddin, 2023, Phetphum et al., 2024, Muttaqin, 2022, Setyadi et al., 2017). Sangat sedikit yang fokus pada konteks perpindahan dari bank konvensional ke bank syariah, terutama pada bank syariah di lokasi tertentu seperti Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S Parman. Hal ini ditambah dengan kurangnya penelitian dahulu yang membahas tentang perpindahan kartu kredit konvensional menuju kartu kredit syariah dengan menggunakan teori *Push-Pul-Mooring* (PPM). Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sedangkan penelitian sebelumnya kebanyakan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana teori *Pull-Push-Mooring* (PPM) mempengaruhi perilaku berpindah (*switching behavior*), keputusan nasabah untuk beralih dari kartu kredit konvensional yang berbasis bunga ke kartu kredit syariah yang bebas riba. Serta untuk mengevaluasi efektivitas kartu kredit syariah dalam hal ini (Hasanah Card) dapat memenuhi kebutuhan konsumen, dan membandingkan keunggulannya dengan produk kartu kredit konvensional yang dapat membuat nasabah beralih dari kartu kredit konvensional ke Hasanah Card. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perpindahan pengguna sangat penting untuk pengembangan strategi yang dapat menarik dan mempertahankan konsumen, meningkatkan pengalaman pengguna, serta memaksimalkan peluang dalam pasar yang semakin berkembang.

Adapun metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian bersifat kualitatif adalah data yang terkumpul berupa kata atau gambar yang selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Sedangkan jenis penelitian menggunakan deskriptif adalah menggali sumber dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan secara terjun langsung ke lapangan dan melakukan wawancara secara langsung.

Manfaat dari penelitian ini yakni memiliki manfaat besar bagi industri keuangan syariah, karena dapat memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam beralih, seperti kesadaran akan prinsip syariah atau ketidakpuasan dengan bunga kartu kredit konvensional. Hasil penelitian ini dapat membantu pengembangan produk yang lebih relevan dan kompetitif, serta merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran untuk menarik konsumen baru. Dan juga adanya penelitian ini di harapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Hasanah Card.

METODE

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi S Parman yang beralamat Jl. Letjen S Parman Ruko Gardenia No. 2-3 Pakis Banyuwangi. Objek yang akan diteliti adalah Perpindahan dari Kartu Kredit Konvensional Menuju Hasanah Card.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Yang mana pada penelitian ini terdapat tiga tahapan dalam penyusunannya. Tahap pertama, peneliti melakukan pra lapangan meliputi identifikasi objek penelitian, perumusan konsep penelitian, pengembangan instrumen wawancara dan telaah pustaka. Tahap Kedua, pengumpulan data meliputi wawancara dengan karyawan pengguna Hasanah Card yang sudah beralih dari kartu kredit konvensional ke Hasanah Card. Selain itu juga dilakukan dokumentasi saat proses wawancara. Ketiga, tahap akhir penelitian meliputi penyajian data melalui dokumentasi hasil penelitian, analisis data yang sesuai dengan pertanyaan penelitian, penyusunan laporan penelitian yang meliputi temuan, analisis dan pembahasan hasil penelitian serta penyusunan artikel. Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan secara sistematis, menghasilkan temuan yang akurat dan relevan. (Wijaya & Sofiatul Wardah, 2025)

Instrumen Pengumpul Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat atau fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah atau dianalisis. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sehingga alat-alat yang diperlukan yaitu handphone dan alat tulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Push Factors

Push factors menggambarkan keadaan atau kondisi negatif di tempat asal yang mendorong seseorang untuk pergi. Dalam penelitian perbankan, push factors dapat mencakup ketidakpuasan nasabah terhadap layanan bank konvensional seperti bunga tinggi atau kurangnya transparansi (Oktavina & Ansori, 2024).

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para informan terkait dengan *Push Factors*:

a. Bagaimana kualitas layanan kartu kredit konvensional mempengaruhi keputusan nasabah untuk beralih ke kartu kredit syariah?

“Jadi begini, kalau kita berbicara keunggulan hasanah card yang jelas yang pertama sesuai dengan prinsip syariah, jadi di lapangan itu orang-orang sudah banyak yang melek akan syariah dan itu menjadi factor pendorong orang menggunakan hasanah card. Yang kedua, hasanah card hanya bisa digunakan di merchant-merchant halal bukan non halal, memang kalau seumpamanya kita berbicara kartu kredit itu yang menjadi tantangan utama itu annual fee dan monthly fee, nah insyaallah kalau di hasanah card itu tidak ada denda tetapi nantinya uang keterlambatan bayar itu akan menjadi sedekah dan banyak promo di merchant halal misal selama Ramadhan itu banyak promo dan itu yang menjadi daya Tarik orang yang biasanya pakai konvensional beralih ke hasanah card...” (Arizka, MRM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

“Karena untuk di layanan kartu kredit konvensional menggunakan bunga dan jika ada keterlambatan membayar itu akan dikenakan denda yang besar sedangkan di hasanah card tidak menggunakan bunga dan terdapat transparansi perhitungan annual fee, monthly fee nya, dan juga banyak diskon jika berbelanja menggunakan hasanah card...” (Caeswara, BOSM, diwawancarai pada 27 Februari 2025)

“Dari kualitas layanannya bisa dilihat dari admin atau bunganya agak besar sedangkan di syariah itu adil dan ada cashrebet sehingga tidak terlalu memberatkan. memang layanan di konvensional lebih banyak karena sudah terlebih dahulu menerbitkan kartu kredit dan promonya pun lebih banyak, maka dari itu kita tidak hanya mengejar promonya saja...” (Aldila Yoga, BM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

b. Bagaimana kekhawatiran tentang riba (bunga), atau hal lain yang dilarang oleh prinsip syariah gharar (ketidakjelasan), bathil dan maisyir (di pgunakannya kartu sebagai media pembayaran judi online atau lotre atau bentuk judi lainnya) mempengaruhi Keputusan nasabah untuk beralih ke kartu kredit syariah?

“Jadi untuk hasanah card langsung ke scan otomatis, dalam artian itu langsung terbatas untuk bayar judol, lotre, yang berbau-bau non halal atau merchant-merchant non halal otomatis tidak bisa terpakai dan kalau soal kekhawatiran tentang riba itu kan sudah ada fatwa MUI berarti itu sudah tegas dan insyaAllah sudah terhindar dari riba...” (Arizka, MRM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

“Kalau melihat akad yang ada di hasanah card Dimana disitu akad nya sudah jelas bahwa dalam hasanah card tidak diperbolehkan ada nya riba atau bunga yang mana hal itu sudah sesuai dengan fatwa MUI yang pasti nya sudah

terpercaya sesuai prinsip syariah, dan juga ada pembatasan untuk tidak di perbolehkan ber transaksi non halal di hasanah card sehingga hal tersebut membuat saya tidak merasa khawatir karena sudah ada legalitasnya izin pasti nya terkait hasanah card...” (Caeswara, BOSM, diwawancarai pada 27 Februari 2025)

“Jika yg berhubungan dengan riba, bunga, dan gharar diartikan bisa untuk membeli minuman keras dan ke karaoke yang ples-ples itu kartu kredit masih bisa tetap digunakan dalam bank konvensional. untuk menghindari atau menjauhkan kita dari hal yang seperti itu makanya kita beralih ke syariah. termasuk perhitungannya jelas-jelas kita bukan memakai bunga makanya jika kita sdh memakai kartu kredit syariah nanti di tagihannya pasti akan bisa dilihat dan jelas perhitungannya sehingga lebih ringan. Jadi jika di syariah itu ada perhitungan yang tidak memberatkan dan ada cashrebet...” (Aldila Yoga, BM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

Keputusan untuk beralih ke kartu kredit syariah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kekhawatiran terhadap riba. Teori *Push Factors* ini terbukti bahwa ada beberapa hal yang bisa mendorong nasabah untuk beralih dari kartu kredit konvensional menuju kartu kredit syariah diantaranya beban bunga, denda keterlambatan, dan ketidakjelasan biaya menjadi alasan utama mereka memilih kartu kredit syariah (Prasetya Agung Nugraha & Syafaruddin, 2023). Kartu kredit syariah menawarkan transparansi biaya, pembatasan transaksi di merchant non-halal, serta kepastian akad yang sesuai dengan prinsip syariah dan difatwakan oleh MUI. Perbedaan pendapat terletak pada fitur spesifik seperti denda keterlambatan yang disedekahkan, diskon belanja, dan adanya cashrebat. Secara keseluruhan, faktor utama yang mendorong penggunaan kartu kredit syariah adalah kepatuhan terhadap syariah, trnsparansi, dan pembatasan transaksi non-halal.

Pull Factors

Pull effect ataupun yang biasa disebut dengan pull factors merupakan hal positif bagi penyedia layanan alternatif dan bisa mendorong konsumen untuk beralih. Besarnya faktor penarik merupakan daya tarik layanan alternatif, karakter positif yang bersumber dari penyedia layanan alternatif secara positif mempengaruhi niat beralih. Daya tarik alternatif ini terletak pada harapan dari pelanggan untuk dianggap dalam kondisi yang lebih baik ketika mereka pindah, daripada menerima layanan yang buruk dari penyedia layanan mereka sebelumnya (Muttaqin, 2022). Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para informan terkait dengan *Pull Factors*:

a. Bagaimana fitur-fitur kartu kredit syariah menarik minat anda untuk beralih dari kartu kredit konvensional?

“Karena untuk hasanah card sudah sesuai dengan prinsip syariah dan untuk fitur nya tidak ada riba dan sudah jelas perhitungan nya dari awal seperti annual fee dan monthly fee nya, serta sudah sesuai dengan fatwa MUI yang pastinya sudah terjamin. Serta di hasanah card juga ada cash rebate (diskon) Dimana itu akan mengurangi monthly fee kita...” (Arizka, MRM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

“Banyak diskon atau promo Ketika berbelanja menggunakan hasanah card, dan juga perhitungan yang ada di hasanah card seperti annual fee monthly fee lebih transparan dan berbeda dari pada kartu kredit konvensional...” (Caeswara, BOSM, diwawancarai pada 27 Februari 2025)

“Untuk fitur-fitur terhadap merchant tertentu itu memang syariah itu kurang menarik, hanya ada juga beberapa penawaran diskonnya kadang juga kita tidak butuh untuk ke merchant itu jadi tidak perlu juga tidak apa-apa. Misalnya kita pakai kartu hasanah card yang platinum, ruang VIP yang ada di bandara bisa kita nikmatin secara gratis...” (Aldila Yoga, BM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

b. Bagaimana anda menilai manfaat ekonomi seperti cashback atau diskon yang ditawarkan oleh kartu kredit syariah lebih menarik dibandingkan dengan kartu kredit konvensional?

“Karena untuk cashback (cash rebate dapat mengurangi monthly fee kita apabila rajin membayar, dan untuk promo banyak Ketika menedekari Ramadhan di merchant-merchat halal...” (Arizka, MRM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

“Sebenarnya untuk kartu kredit itu kalua soal diskon jauh lebih menarik yang konvensional, untuk diskon atau promo-promo itu lebih banyak di konvensional dari pada di syariah, jadi ya tidak ada...” (Caeswara, BOSM, diwawancarai pada 27 Februari 2025)

“Jadi, jika memang menariknya sekali hutang katakan saya sendiri itu memakai di awal bulan tgl 5, 10, 15 yg dimana bener-bener saya sudah mepet uang saya gunakan 1 jt. pada saat saya gaji di tgl 25, jika ingin ringan dengan cashback yang ada dalam syariah atau tidak membayar yang berat sebisa mungkin dibayar 1 jt pada tgl 25 pada saat gaji itu. Jika dihitung-hitung saya ada keperluan lagi saya bayar 500 rb dulu nah 500 rb nya lagi bulan depan itu tetap ada cashback hanya tidak semurah yang kita bayar langsung itu...” (Aldila Yoga, BM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

c. Bagaimana anda menilai konsep akad syariah yang digunakan pada kartu kredit syariah yang menjadi pembeda dengan kartu kredit konvensional?

“Berbeda dikarenakan untuk di konvensional tidak ada akad dan di hasanah card ada, dan itu menjadi kita pengguna menjadi lebih nyaman dan percaya dengan hasanah card...” (Arizka, MRM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

“Dengan adanya akad di dalam hasanah card yang mana itu tidak ada di konvensional jelas sudah membedakan dari segi keuntungannya kalau di konven lebih kepada keuntungan melalui bunga atau riba tapi di syariah lebih ke menyesuaikan agar transaksi keuangan sesuai dengan syariat Islam...” (Caeswara, BOSM, diwawancarai pada 27 Februari 2025)

“Yang seperti kita pelajari bersama kemarin ada beberapa akad yaitu kafalah, qord, dan ijarah. istilahnya jelas dari si penerima, dari merchant dan dari nasabahnya. masing masing sudah dijelaskan seperti kafalah itu seperti apa, akhirnya kita juga nyaman tidak usah mikir lagi ini nanti gimana ya perhitungannya. Kita juga diawasi oleh pihak DPS dan tidak main-main, seperti kita kerja dapat untung tapi ada yg cacat. sedikit saja tidak sesuai akad kemungkinan apa yang kita miliki akan diambil oleh pihak DPS untuk hal-hal kebaikan...” (Aldila Yoga, BM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

Kartu kredit syariah menarik bagi pengguna yang mengutamakan transparansi biaya dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Hal ini terbukti bahwa teori *Pull Factors* memiliki pengaruh positif perilaku berpindah (*switching behavior*) dari kartu kredit konvensional ke kartu kredit syariah (Djusmin & Dirgahayu, 2019). Semua narasumber sepakat bahwa kartu kredit syariah lebih transparan dalam perhitungan biaya seperti annual fee dan monthly fee dibandingkan dengan kartu kredit konvensional. Selain itu, kepatuhan terhadap prinsip syariah dan penghindaran riba menjadi daya tarik utama kartu kredit syariah, memberikan rasa aman karena kesesuaian dengan fatwa MUI. Fitur cash rebate di kartu kredit syariah juga dapat membantu mengurangi beban biaya bulanan, terutama bagi pengguna yang disiplin dalam pembayaran. Namun, meskipun kartu kredit syariah menawarkan transparansi biaya dan kejelasan akad, kartu kredit konvensional lebih unggul dalam hal promo dan diskon. Kartu kredit konvensional memiliki lebih banyak promo yang lebih bervariasi dan menarik, yang dapat menguntungkan bagi pengguna. Selain itu, kartu kredit syariah sering kali terbatas pada promo di merchant halal, yang mungkin tidak selalu sesuai dengan kebutuhan semua nasabah. Meskipun demikian, kartu kredit syariah tetap menawarkan nilai tambah yang berbeda, seperti kepastian akad dan penghindaran unsur riba, yang memberikan rasa aman lebih bagi pengguna.

Mooring Factors Individu

Mooring factor merujuk pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk tetap atau beralih dari layanan atau produk yang sedang mereka gunakan. Faktor-faktor ini biasanya mencakup aspek-aspek yang membuat pengguna merasa lebih nyaman atau lebih terikat dengan layanan atau produk tersebut (Setyadi et al., 2017). Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para informan terkait dengan *Mooring Factors Individu*:

a. Bagaimana keinginan anda untuk mencoba teknologi atau layanan baru yang ada pada kartu kredit syariah dibandingkan dengan kartu kredit konvensional mempengaruhi Keputusan anda?

“Karena di hasanah card itu terdapat cashrebate yang nantinya apabila kita bayar tepat waktu dan tidak pernah nunggak bisa jadi nanti tidak ada biaya montley fee...” (Arizka, MRM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

“Karena gratis tidak ada iuran tahunan...” (Caeswara, BOSM, diwawancarai pada 27 Februari 2025)

“Jika terkait teknologi InsyaAllah sudah hampir sama dalam artian kalian membantu nasabah untuk migrasi ke byond itu otomatis konvensional sudah duluan. seperti mereka punya livin, brimo, dan wonder, jadi jika terkait teknologi akhirnya kembali lagi ke syariahnya. Makanya saya menggunakan yang syariah terkait teknologinya sdh bisa mengimbangi yang punya konvensional...” (Aldila Yoga, BM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

b. Mengapa Anda merasa nyaman atau tidak nyaman dalam mempelajari dan menggunakan kartu kredit syariah yang baru?

“Memang bedanya konvensional dan syariah itu di akad, dan kalau kita sudah pakai akad syariah dan itu sudah di fatwa MUI dan sudah di ketok bahwa itu fatwa MUI sudah beredar berarti kan insyaAllah ada ketenangan pakai hasanah card dan lebih tenang lagi itu hasanah card tidak bisa buat di merchant-merchant non halal dan itu lebih tenang disitu. Apalagi akadnya sudah sesuai dengan akad syariahnya itu...” (Arizka, MRM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

“Tidak merasakan kedua nya...” (Caeswara, BOSM, diwawancarai pada 27 Februari 2025)

“Karena jelas akadnya, lebih murah, dari segi pembayaran langsung ataupun mau yang bertahapnya jadi ada perhitungannya yang menurut saya pribadi jelas dan adil. Menurutku dulu waktu aku memakai kartu kredit yg konvensional itu seperti ga sesuai hitungannya jadi lebih memberatkan...” (Aldila Yoga, BM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

Mayoritas mendukung penggunaan kartu kredit syariah karena kenyamanan yang ditawarkan oleh kepastian akad yang sesuai syariah dan adanya fatwa MUI, memberikan rasa aman dan tenang. Teknologi kartu kredit syariah juga dianggap

setara dengan kartu konvensional, meskipun beberapa narasumber lebih menyoroti keuntungan finansial seperti cash rebate dan gratis iuran tahunan. Dengan ini teori *Mooring Factor* berpengaruh terhadap perilaku berpindah (*switching behavior*) tetapi terdapat hal negatif yang timbul akibat perbedaan pendapat (Oktavina & Ansori, 2024). Perbedaan pendapat ini muncul dalam hal kenyamanan, di mana Narasumber 1 merasa lebih tenang dengan pembatasan merchant halal, sementara Narasumber 2 tidak merasakan perbedaan signifikan, dan Narasumber 3 menekankan kejelasan akad yang dianggap lebih adil. Secara keseluruhan, kartu kredit syariah lebih dipilih karena prinsip syariah, kejelasan akad, dan kesetaraan teknologi.

Mooring Factors Sosial

Mooring factors adalah faktor penghambat yang memengaruhi keputusan nasabah untuk tetap bertahan atau pindah dari layanan atau produk yang sedang mereka gunakan. Mooring factors sosial adalah faktor-faktor yang berasal dari eksternal seperti pandangan atau dukungan dari keluarga, teman, lingkungan dan faktor kepatuhan terhadap nilai-nilai agama (Setyadi et al., 2017). Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para informan terkait dengan *Mooring Factors Sosial*:

a. Bagaimana pandangan keluarga dan teman-teman anda mengenai penggunaan kartu kredit syariah dibandingkan dengan kartu kredit konvensional?

"Kartu kredit konvensional itu lebih mendorong untuk gaya hidup yang konsumtif dengan sistem bunga yg bisa membuat kita terjatuh hutang lebih dalam. Jika kartu kredit syariah itu menggunakan prinsip bebas riba dengan menggunakan akad yang sesuai prinsip syariah, seperti akad Ijarah (sewa jasa), atau kafalah (jaminan), sehingga tidak ada bunga..." (Arizka, MRM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

"Sesuai pandangan masing-masing ya mengenai halal dan haram, kalau hasanah card kan sudah sesuai fatwa MUI..." (Caeswara, BOSM, diwawancarai pada 27 Februari 2025)

"Jadi memang hampir sama dengan teknologi atau digital duluan seperti *livin*, *brimo*, dan *wonder*. Mungkin beberapa teman saya banyak yang belum tau akhirnya belum menggunakan. Kita lebih membranding nama *Hasanah Card* (kartu kebaikan)..." (Aldila Yoga, BM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

b. Seberapa penting nilai-nilai agama dalam keputusan anda untuk menggunakan kartu kredit syariah?

"Sangat penting soalnya sementara ini kartu kredit itu kan identik dengan bank konvensional dan utamanya disitu kan riba sedangkan bank syariah itu membuat terobosan dengan tiga akad yang ada dia menciptakan kartu kredit yang namanya *hasanah card*, nah *hasanah card* itu sudah di fatwa MUI dan itu dinyatakan sesuai prinsip syariah, akad-akadnya sudah sesuai. Yang jelas ya nyaman lebih tenang karena kan di konvensional tidak ada akad syariahnya. Dan lebih yakin dengan fatwa itu..." (Arizka, MRM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

"Sangat penting karena kan sudah jelas riba itu di larang, jadi kalau ada yang sudah sesuai prinsip syariah pastinya lebih pilih yang sesuai syariah di bandingkan dengan konvensional yang menggunakan bunga, dan pasti menggunakan *hasanah card* lebih merasa aman..." (Caeswara, BOSM, diwawancarai pada 27 Februari 2025)

"Sangat penting, karena hubungannya sama riba. Jelas-jelas perhitungannya kartu kredit yang konvensional jelas memakai bunga dan riba, sedangkan syariah sudah jelas memakai akad yang segitu banyaknya ada akad *kafalah* *qard* *ijarah*..." (Aldila Yoga, BM, diwawancarai pada 28 Februari 2025)

Kartu kredit syariah lebih sesuai dengan prinsip agama Islam karena bebas riba dan menggunakan akad-akad syariah, memberikan ketenangan dan rasa aman. Nilai agama menjadi faktor utama dalam memilih kartu kredit syariah dibandingkan konvensional. Oleh karena itu teori *Mooring Factor* berpengaruh terhadap perilaku berpindah (*switching behavior*) tetapi terdapat hal negatif yang timbul akibat perbedaan pendapat (Oktavina & Ansori, 2024). Perbedaan pendapat muncul dalam pandangan keluarga dan teman, di mana Narasumber 1 menilai kartu konvensional konsumtif, Narasumber 2 menyoroti fatwa MUI, dan Narasumber 3 menekankan kurangnya kesadaran dan pengenalan teknologi syariah di kalangan teman-temannya. Secara keseluruhan, penggunaan kartu kredit syariah lebih didorong oleh nilai agama, meskipun terdapat perbedaan dalam pandangan terkait teknologi dan pengaruh sosial.

KESIMPULAN

Keputusan nasabah untuk beralih dari kartu kredit konvensional ke kartu *hasanah card* dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu *Push Factor*, *Pull Factor*, dan *Mooring Factor*. Yang pertama yaitu *Push Factor* sebagai Faktor pendorong utama ketidakpuasan terhadap kartu kredit konvensional, seperti adanya bunga tinggi, denda keterlambatan yang besar, serta kurangnya transparansi biaya. Selain itu, kekhawatiran terhadap unsur riba, *gharar* (ketidakjelasan), dan *maisyr* (unsur perjudian) mendorong nasabah untuk mencari alternatif yang lebih sesuai dengan prinsip syariah. Kemudian yang kedua yaitu *Pull Factor* sebagai Faktor penarik yang membuat kartu *hasanah card* lebih menarik dengan adanya transparansi biaya, fitur bebas bunga, serta adanya akad yang sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, keuntungan tambahan seperti diskon di merchant halal, cash rebate, dan kepastian transaksi yang bebas dari unsur non-halal menjadi daya tarik utama bagi pengguna. Namun, dibandingkan dengan kartu kredit konvensional, promosi dan diskon pada kartu *hasanah card* masih lebih terbatas. Dan yang terakhir yaitu *Mooring Factor* sebagai Faktor penghambat atau pendukung dalam berpindah ke kartu *hasanah card*

berasal dari aspek individu dan sosial. Beberapa nasabah merasa lebih nyaman menggunakan kartu hasanah card karena adanya fatwa MUI yang menjamin kepatuhan terhadap prinsip syariah. Dukungan keluarga dan lingkungan sosial juga memainkan peran penting dalam keputusan berpindah, terutama bagi mereka yang mengutamakan nilai-nilai agama dalam transaksi keuangan mereka. Secara keseluruhan, kartu hasanah card lebih dipilih oleh nasabah yang mengutamakan kepatuhan terhadap syariah, transparansi biaya, dan pembatasan transaksi non-halal. Namun, keterbatasan dalam promosi dan diskon dibandingkan dengan kartu kredit konvensional masih menjadi pertimbangan bagi sebagian nasabah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing Lapangan kami Bapak Abdur Rakhman Wijaya S.E.,M.Sc, yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusinya dalam penyusunan artikel jurnal ini. Terimakasih Kepada BSI KCP Banyuwangi S Parman dan seluruh pegawai yang sudah memberikan kesempatan magang serta melakukan penelitian kepada kami. Terima kasih kepada para peneliti, praktisi, dan ahli yang telah memberikan wawasan serta referensi yang sangat berguna. Terimakasih juga kami ucapkan kepada para pihak Informan (Bapak Arizka Purnawarman, Ibu Caeswara Ardiani, dan Bapak Aldila Yoga Prakosa) yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan jawaban wawancara dan data kepada kami yang sangat berperan penting dalam keberhasilan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perkembangan industri perbankan syariah dan menjadi referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arafah, A., Anggraini, D., & Kinanti, S. C. (2023). Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Studia Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 186–193. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica186>
- Cheng, S., Lee, S.-J., & Choi, B. (2019). An empirical investigation of users' voluntary switching intention for mobile personal cloud storage services based on the push-pull-mooring factor. *Computers in Human Behavior*, 92, 198–215. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.10.035>
- Djusmin, V., & Dirgahayu, R. T. (2019). Push Pull Mooring dan Psychological Ownership terhadap Perilaku Beralih Pengguna Instant Messaging. *Indonesian Journal of Information Systems*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.24002/ijis.v2i1.2013>
- Handarkho, Y. D., & Harjoseputro, Y. (2020). Intention to adopt mobile payment in physical stores: Individual switching behavior perspective based on Push–Pull–Mooring (PPM) theory. *Journal of Enterprise Information Management*, 33(2), 285–308. <https://doi.org/10.1108/JEIM-06-2019-0179>
- Majidah, S. (2023). *Perbedaan Kartu Kredit Konvensional dan Syariah*. Suara Aisyiyah. <https://suaraaisyiyah.id/perbedaan-kartu-kredit-konvensional-dan-syariah/>
- Maulidna, R. (2024). *Penggunaan Kartu Kredit Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Menurut Fiqih Muamalah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh 2024 M / 1445 H*.
- Muhammad, R., Abd. Rokhim, & Ahmadiano. (2022). Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso. *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance*, 5(2), 1–15. <https://jurnalpasca.uinkhas.ac.id/index.php/IJIEF/article/view/1677/311>
- Muttaqin, F. (2022). Pengaruh Push, Pull, and Mooring Effect Terhadap Switching Intention Konsumen Mobile Legends: Bang Bang Pada League of Legends: Wild Rift. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(10), 2121–2132. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i10.311>
- Nuhyatia, I. (2015). Kajian Fiqih dan Perkembangan Kartu Kredit Syariah (Syariah Card) di Indonesia. *Ekonomi Dan Hukum Islam*, 5(1), 23–50.
- Oktavina, N., & Ansori, M. (2024). *Switching intention nasabah bank konvensional ke bank syariah berdasarkan teori push-pull-mooring*. 2(2), 235–249.
- Phetphum, C., Wangwonsin, A., Prajongjeep, A., & Simsin, S. (2024). Perspectives of push-pull-mooring effects on a desire for switching to alternative crops among tobacco farmers in Thailand: A qualitative study. *Tobacco Induced Diseases*, 22, 1–11. <https://doi.org/10.18332/tid/175685>
- Pramuhadi, R. N. (2020). Gaya hidup penggunaan kartu kredit masyarakat urban di Surabaya. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 15(2), 72. <https://doi.org/10.20473/jsd.v15i2.2020.72-78>
- Prasetya Agung Nugraha, A., & Syafaruddin, A. (2023). Analysis Push-Pull Mooring Factors on Switching Intention Banking Customers. *International Journal of Management Science and Application*, 2(2), 11–18. <https://doi.org/10.58291/ijmsa.v2i2.124>
- Rahmawati, R. D. (2020). Implementasi Akad Dan Biaya Produk Ib Hasanah Card Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang. *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret201*, 2(1), 41–49.
- Rawis, S. O., Nasution, R. A., Hadiansyah, L. S., Adiani, W., & Aprianingsih, A. (2022). Systematic Literature Review of Switching Behavior in Service Industry. *Binus Business Review*, 13(1), 1–17. <https://doi.org/10.21512/bbr.v13i1.7618>
- Setyadi, K., Wicaksono, S. A., & Perdanakusuma, A. R. (2017). Analisis Faktor Push-Pull-Mooring dalam Beralih Penggunaan Centralized Exchange (CEX) Cryptocurrency Indonesia ke CEX Internasional. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(1), 1–10. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Syifa, Muhlisin, S., & Hasbi, S. (2019). Analisis Perbandingan Kartu Kredit Konvensional dan Kartu Kredit Syariah Ditinjau Dari Perspektif Tujuan Penggunaan. *Jurnal Nisbah*, 5(1), 55–66.

- Ubay, F. A., & Indra, A. P. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Hasanah Card Sebagai Kartu Kredit Study Kasus BSI KCP Krakatau. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 299–308.
- Wijaya, A. R., & Sofiatul Wardah, S. (2025). Analisis Human Resource Accounting pada UMKM dalam Meningkatkan Efesiensi: Studi Kasus Batik Tatsaka. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 2177–2202. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i2.7690>
- Yusuf, H. G., & Ratnasari, A. (2022). Pengaruh Push Pull Mooring Terhadap Switching Intention Pada Pengguna Aplikasi Video on Demand Di Masa Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Business Intelligence (IJUBI)*, 5(1), 17. <https://doi.org/10.21927/ijubi.v5i1.2321>