

**PENGARUH MANFAAT KARTU KREDIT SYARIAH BAGI KONSUMEN
TERHADAP KEPUASAN BELANJA DI PAMELLA SUPERMARKET
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Oleh :

Anatur Rosyidah

NPM : 20120730163

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 23 Desember 2019

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu'alaikum. wr. wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Anatur Rosyidah**

NPM : **20120730163**

Judul : **PENGARUH MANFAAT KARTU KREDIT SYARIAH BAGI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN BELANJA DI PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Kosentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera di munaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. wr.wb.

Pembimbing



Drs. H Muhsin Hariyanto, M.Ag

PENGESAHAN

Judul Skripsi

PENGARUH MANFAAT KARTU KREDIT SYARIAH BAGI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN BELANJA DI PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Anatur Rosyidah**

NPM : 20120730163

Telah dimunaqasyahkan didepan Sidang Munaqasyah Prodi Muamalat Konsentrasi
Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 23 Desember 2019 dan dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima

Sidang Dewan Munaqasyah Skripsi

Ketua Sidang : Rozikan, S.El., M.SI.

Pembimbing : Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag.

Penguji : Dr. Maesyaroh, MA.

()
()
()

Yogyakarta, 23 Desember 2019

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,


Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag.

NIK: 196802121992021130

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Anatur Rosyidah**
NIM : 20120730163
Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam
Judul Skripsi : **PENGARUH MANFAAT KARTU KREDIT SYARIAH
BAGI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN BELANJA
DI PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

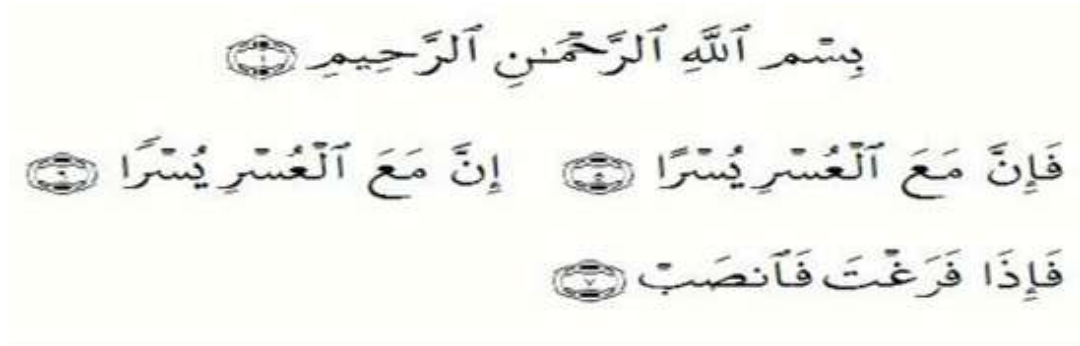
Yogyakarta, 23 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



Anatur Rosyidah

MOTTO



“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”.

(QS. Al-Insyirah 94: 6-8)

Be Smart, Life Smart and Act Smart

Berdoa, Berusaha, Berserah

Diam adalah Emas ! Diam untuk tidak mengatakan sesuatu (positif) yang diusahakan sebelum ada hasilnya

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan karya sederhana ini
Untuk kedua orang tuaku yang tercinta dan senantiasa menjadi
Sumber inspirasiku Bapak Amin Tohari dan Ibu Sunarti
Yang tiada putus memberikan support serta doanya
Kepada kakakku satu-satunya
Aisun Najah yang selalu mendoakan serta memberikan dukungannya
Dan kepada adikku satu-satunya
Muhammad Haqiqi yang selalu mengalah
Untuk kepentingan kakaknya
Dan terakhir untuk keluarga besar di Paciran
Yang selalu memberikan semangat
Dalam penyelesaian skripsi ini.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum W. Wb

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, nikmat, karunia dan sehat. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan hidup kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH MANFAAT KARTU KREDIT SYARIAH BAGI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN BELANJA DI PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA”**. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. Maesyaroh, MA. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah

banyak memberikan waktu, masukan dan kritiknya yang membangun semangat bagi penulis.

4. Drs. H Muhsin Hariyanto, M.Ag selaku dosen pembimbing inspiratif yang telah banyak memberikan senyuman, masukan, kritik, saran dan ilmu serta terpenting dukungan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya.
6. Pamela Supermarket yang sudah bersedia meluangkan waktunya kepada saya dan memberikan informasi selama melakukan penelitian.
7. Orang tua tersayang bapak Amin Tohari dan ibu Sunarti yang dengan kasih sayang, kebijaksanaan dan kesabarannya selalu memberikan doa yang tiada putus, memberikan motivasi, dorongan semangat baik moril dan materiil dan akan selalau menjadi sosok inspiratif bagi penulis.
8. Kakak tercinta Aisun Najah yang cerewet selalu menjadi pengobat rindu, kakak yang baik dan memberikan inspirasi.
9. Adik tersayang Muhammad Haqiqi yang super cuek selalu menjadi pengobat rindu, adik yang baik dan penyanyang.
10. Habibah *best partner* yang banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, memberikan masukan, saran, semangat serta motivasinya. Terimakasih, semoga kelak menjadi sukses dan menjadi kebanggaan orang tua.

11. Sahabat 7 tahun, Nur Fatwana Sari yang terus memberikan dukungan dan semangat agar tidak malas mengerjakan skripsi ini. Meskipun jarang bertemu, tetapi komunikasi tetap terjaga dengan baik.
12. Rifqi Nur Wahyudi *best partner* yang banyak memberikan semangat, motivasi serta doanya. Terimakasih, semoga kesuksesan dan kesehatan selalu menyertai.
13. Teman seperjuangan Sri Rahayu, Imam Syahroni, Faishal, Teguh. Terimakasih sudah banyak memberikan hiburan dan semangat.
14. Teman-teman EPI D 2012 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih karena telah bersama merantau, belajar bersama di kelas, bertukar pikiran, berkumpul, memberikan motivasi dan selalu menghibur dengan canda tawa. Semoga kelak kalian diberikan kesehatan, kelancaran dan sukses! Tetap menjadi keluarga meskipun tidak bertatap wajah.
15. Ika Indarwati *best partner* kerja terimakasih karena telah memberikan semangat dan perhatiannya selama di kantor. Semoga kesuksesan dan kesehatan selalu menyertai.
16. Keluarga besar BPRS Margirizki Bahagia. Terimakasih karena selalu memberikan semangat dan perhatiannya selama di Yogyakarta. Semoga kesuksesan dan sehat menyertai kalian
17. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan serta dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pihak-pihak yang berkepentingan di dalamnya.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Yogyakarta, 23 Desember 2019

Penulis

Anatur Rosyidah

TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/U/1987 tentang Transliterasi Huruf Arab kedalam Huruf Latin adalah sebagai berikut :

Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilapangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ś	Es (titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Za	Ž	Zet (titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan Ye

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ص	Sad	Ṣ	Es (titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostrofterbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

ll = l sepertipada الله (Allah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
ABSTRAK.....	xix

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka	13
B. Kerangka Teori.....	17
1. Kartu Kredit.....	17

2.	Konsumen.....	22
3.	Kepuasan Konsumen.....	24
4.	Loyalitas Konsumen.....	25
5.	Kepuasan Belanja.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Metode Penelitian.....	31
B.	Populasi dan Sampel.....	31
C.	Lokasi Penelitian.....	33
D.	Metode Pengumpulan Data.....	34
E.	Populasi dan Sampel.....	34
1.	Observasi.....	34
2.	Angket.....	34
3.	Wawancara.....	35
4.	Dokumentasi.....	35
5.	Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	38
1.	Sejarah Pamella Supermarket.....	38
2.	Visi dan Misi Pamella Supermarket.....	42
3.	Fasilitas Karyawan.....	42
4.	Keistimewaan Karyawan.....	43
5.	Sumber Daya Manusia.....	43
6.	Peran Pemasaran Terhadap Pembelian Ulang.....	44
B.	Analisa Responden.....	47
1.	Jumlah Responden Berdasarkan Gender/ Jenis Kelamin.....	48
2.	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	49

3.	Jumlah Responden Berdasarkan Status Keluarga	51
4.	Jumlah Reponden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52
5.	Jumlah Responden Berdasarkan Masa Penggunaan Kartu Kredit	53
C.	Hasil Penelitian	54
1.	Kepuasan Belanja.....	54
2.	Kelengkapan Barang	55
3.	Kualitas Produk.....	56
4.	Pelayanan	57
5.	Memilih Belanja di Pamella Supermarket.....	58
D.	Hasil Wawancara.....	59
2.	Uji Regresi Parsial.....	53

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	63
B.	Saran.....	64
C.	Keterbatasan Penelitian	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2 Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Status Pernikahan Responden.....	51
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	52
Tabel 4.5 Lama Pemakaian Responden.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.6 Kepuasan Belanja di Pamella Supermarket.....	54
Gambar 4.7 Pengetahuan Konsumen Tentang Kelengkapan Barang.....	55
Gambar 4.8 Pengetahuan Konsumen tentang Kualitas Produk.....	56
Gambar 4.9 Tanggapan Mengenai Pelayanan di Pamella Supermarket.....	57
Gambar 4.10 Alasan Memilih Belanja di Pamella Supermarket.....	58

ABSTRAK

PENGARUH MANFAAT KARTU KREDIT SYARIAH BAGI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN BELANJA DI PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA

Nama: Anatur Rosyidah

Nim: 20120730163

Penggunaan kartu kredit syariah semakin berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman dari kemajuan mekanisme pembayaran yang dinilai kurang praktis hingga pembayaran yang memberikan kemudahan bagi konsumen. Selain kemudahan yang didapatkan, kartu kredit memberikan banyak keuntungan bagi penggunaannya, seperti pemberian diskon, *cashback* yang membuat konsumen merasa dimanjakan oleh promo-promo setiap waktu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktek / aplikasi pemberlakuan kartu kredit syariah dalam transaksi jual beli di Pamella Supermarket dan mengetahui manfaat yang didapatkan oleh pengguna kartu kredit tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan sifat penelitian deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan praktik/aplikasi penggunaan kartu kredit syariah dalam transaksi jual beli di Pamella Supermarket.

Dari hasil penelitian penulis, dapat disimpulkan bahwa fasilitas-fasilitas yang ada dalam kartu kredit syariah sudah sesuai dengan ketentuan dan aturan yang membolehkan pemberlakuannya, dimana kedua belah pihak saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan, namun penggunaan kartu kredit yang berlebihan bisa menimbulkan resiko gagal bayar, sehingga konsumen harus lebih bijak dalam melakukan transaksi. Penggunaan kartu kredit di Pamella Supermarket sangat beragam, dimana banyak konsumen yang memutuskan belanja disana karena memiliki letak yang strategis dan didukung kelengkapan produk serta fasilitas yang memadai, sehingga menarik konsumen untuk belanja kesana secara berulang-ulang.

Kata Kunci: manfaat, kartu kredit, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

THE BENEFIT EFFECTS OF USING SHARIA CREDIT CARDS FOR COSTUMERS TOWARDS SHOPPING SATISFACTION AT PAMELA SUPERMARKET YOGYAKARTA

The use of Islamic credit cards is growing rapidly along with the times from the progress of payment mechanisms which are considered less practical to payments that provide convenience for consumers. In addition to the convenience that is obtained, credit cards provide many benefits for its users, such as giving discounts, cashback that makes consumers feel pampered by promos every time.

This study aims to determine the practice / application of sharia credit card application in buying and selling transactions at Pamela Supermarket and to find out the benefits obtained by those credit card users. This type of research is a qualitative research with the nature of descriptive analytic research, which describes the practice / application of the use of Islamic credit cards in buying and selling transactions at Pamela Supermarket.

From the results of the author's research, it can be concluded that the existing facilities in the Islamic credit card are in accordance with the provisions and rules that allow enforcement, where both parties are mutually beneficial and no one is harmed, but excessive use of credit cards can lead to the risk of default, so consumers must be wiser in conducting transactions. The use of credit cards in Pamela Supermarket is very diverse, where many consumers decide to shop there because it has a strategic location and is supported by adequate products and facilities, thus attracting consumers to shop there repeatedly.

Keywords: benefits, credit cards, customer satisfaction