

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kenyamanan, biaya dan keputusan memilih kartu kredit pada pegawai Bank BJB Syariah
 - a) Tingkat kenyamanan pelayanan nasabah kartu kredit pada kartu kredit konvensional dan kartu kredit konvensional dan kartu kredit syariah pada pegawai bank BJB syariah masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini ditandai dengan rata-rata jawaban bernilai 81,64% yang berkategori sangat baik.
 - b) Tingkatan biaya penggunaan kartu kredit konvensional dan syariah pada pegawai bank BJB syariah masuk dalam kategori baik. Hal ini ditandai dengan rata-rata jawaban bernilai 53,56% yang berkategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa biaya pada kartu kredit konvensional dan syariah adalah terjangkau.
 - c) Keputusan memilih kartu kredit pada pegawai bank BJB Syariah menunjukkan hasil bahwa pengguna kartu kredit paling banyak adalah kartu kredit konvensional. Hal ini ditandai dengan dominasi responden yaitu sebanyak 64 orang yaitu 71,11% memilih kartu kredit konvensional, sedangkan sisanya hanya 26 orang atau 28,89% memilih kartu kredit syariah.
2. Kenyamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan memilih kartu kredit konvensional dan kartu kredit syariah, dari hasil analisis **kenyamanan adalah salah satu manfaat yang akan dirasakan oleh pengguna** kartu kredit dimana ia akan mendapatkan pengalaman berbelanja bebas repot, tanpa membutuhkan uang tunai, tanpa cek dan tanpa persyaratan bukti identitas lainnya. Namun ada beberapa hasil penelitian yang meneliti hal lain sebagai faktor pengaruh utama. Sebagaimana penelitian yang menyatakan bahwa pelayanan serta kenyamanan yang lebih baik kepada para nasabah itu adalah saran agar jumlah nasabah pemakai kartu kreditnya meningkat, namun pengaruh yang berdampak terhadap

pemilihan kartu kreditnya ialah gaya hidup yang meliputi kegiatan, ketertarikan dan opini.

3. Biaya berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan memilih kartu kredit konvensional dan kartu kredit syariah. Biaya dapat menjadi reaksi positif maupun negatif bagi konsumen pada bank konvensional dan bank syariah. Dalam penelitian sebelumnya menemukan bahwa orang-orang pada ekonomi dengan pendapatan kelas bawah cenderung sensitif terhadap biaya, mereka akan cenderung melakukan *revolving balance* yaitu memanfaatkan masa tenggang kartu untuk tidak membayar sementara biaya penagihan jatuh tempo pada kartu kredit. Sedangkan, reaksi positif nasabah terhadap biaya lebih mendukung pada kartu kredit syariah meskipun kartu kredit konvensional menawarkan tingkat deposit yang lebih tinggi dan bunga yang lebih rendah. Dan reaksi negatif nasabah yang tidak mendukung perbankan Islam jika konvensional beralih pada penawaran tingkat deposit yang lebih baik atau lebih rendah.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, ada beberapa implikasi baik secara teoritis maupun manajerial. Implikasi teoritis berkaitan dengan kontribusi hasil penelitian atas perkembangan teori dan ilmu ekonomi khususnya pada manajemen pemasaran mengenai bagaimana keputusan nasabah dalam memilih kartu kredit. Adapun rekomendasi dari peneliti diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Bank

Bank Syariah maupun bank konvensional sebaiknya lebih fokus terhadap faktor-faktor lain misalnya yang mempengaruhi konsumen dalam memilih kartu kredit. Serta kemampuan *issuer* bank dalam meningkatkan persepsi konsumen mengenai kartu kredit yang mereka gunakan sebagai produk yang mereka pilih. Bank dapat meningkatkan usahanya dalam memasarkan produk kartu kreditnya dengan berfokus pada konsumen yang lebih spesifik, contohnya pada bank syariah akan menargetkan konsumen wanita, pengguna kartu kredit baru, orang-orang yang berpendidikan serta orang-orang religius.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan memilih kartu kredit, yang tidak hanya dilihat dari kenyamanan dan biaya, namun di perluas dari faktor lainnya. Di sisi lain penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam teknik pengumpulan data dan sampel serta terbatasnya variabel yang diukur dalam menggambarkan faktor yang mempengaruhi keputusan memilih kartu kredit sehingga para peneliti selanjutnya dianjurkan agar dapat melihat kemungkinan faktor lain pada konsumen yang lebih berpengaruh dalam keputusan memilih kartu kredit.