



CORAK PERBELANJAAN KAD KREDIT ISLAM OLEH PELANGGAN BANK

Kertas projek sarjana ini diserahkan kepada Kolej Perniagaan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan untuk penganugerahan

Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)

Universiti Utara Malaysia

Disediakan oleh:

MOHD DIAH BIN MD SALEH

KEBENARAN MERUJUK PROJEK SARJANA

Kertas projek ini disediakan sebagai memenuhi sebahagian syarat daripada keperluan pengijazahan program sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya membenarkan pihak perpustakaan mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian kertas projek ini dengan tujuan akademik adalah dibenarkan dengan persetujuan penyelia projek atau Dekan Kolej Perniagaan (COB). Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersil dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis dari penyelidik. Perlu diingatkan, bahawa sebarang bentuk penghargaan hendaklah diberikan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia (UUM) di atas sebarang kegunaan yang mungkin dihasilkan dari bahan kertas projek ini. Permohonan bagi mendapatkan kebenaran untuk menyalin atau kegunaan lain dari bahan kertas projek ini, keseluruhan atau sebahagian perlulah dipohon melalui:

KOLEJ PERNIAGAAN (COB)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji corak perbelanjaan kad kredit secara Islam. Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap corak penggunaan kad kredit Islam, mengkaji perbezaan tahap kepuasan pelanggan menggunakan kad kredit Islam berdasarkan faktor demografi dan mengkaji faktor-faktor dimensi kualiti perkhidmatan kad kredit Islam dengan tahap kepuasan pelanggan. Kaedah tinjauan telah digunakan untuk mengumpul data utama. Beberapa sampel pelanggan dari kalangan kakitangan kerajaan dan swasta di UUM, Bukit Kayu Hitam, Unimap, Kangar, dan Kuala Perlis. Data telah dikumpul melalui soal selidik dan dianalisa dengan menggunakan Pakej Statistik Sains Sosial (SPSS). Hasil dari kajian telah menunjukkan hubungan positif antara corak perbelanjaan dengan kepuasan pelanggan. Kesimpulannya, objektif penyelidikan untuk menganalisa tingkah laku dan corak perbelanjaan kad kredit Islam adalah tercapai.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the expenditure pattern of the Islamic credit card. The objective of this study was to investigate the level of satisfaction of the Islamic credit card usage patterns, the different levels of customer satisfaction using the Islamic card based on demographic factors and study the factors of service quality dimensions of Islamic credit cards with customer satisfaction. The survey method was used to collect primary data. Some sample clients from private and government staff in UUM, Bukit Kayu Hitam, Unimap, Kangar and Kuala Perlis. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The results of this study showed a positive correlation between spending patterns of customer satisfaction. In conclusion, the research objective is to analyze the behavior and spending patterns of Islamic credit card are achieved.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah yang Maha Mengasihani dan Maha Penyayang

Bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan izinNya penyelidik telah berjaya menyiapkan tesis ini dan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada penyelia utama iaitu **Dr. Azizi Bin Abu Bakar** yang telah berkorban masa dan tenaga memberi dorongan, bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat tanpa mengira masa sehingga terhasilnya tesis ini.

Ribuan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak memberi idea dan cadangan untuk penambahbaikan tesis ini terutama Puan Norashikin Ibrahim, kakitangan di Bahagian Rujukan dan Perkhidmatan Pelanggan Universiti Utara Malaysia yang banyak membantu penyelidik mencari bahan di perpustakaan Sultanah Bahiyah dan juga memberi tunjuk ajar dalam menyediakan tesis ini.

Tidak ketinggalan juga ucapan terima kasih kepada semua Pensyarah yang telah mengajar penyelidik sejak dari awal semester hinggalah tamat pengajian di dalam bidang Sarjana ini iaitu dari 2007 hingga 2010. Terima kasih juga diucapkan kepada semua responden yang sudi memberikan kerjasama dengan member maklum balas terhadap borang soal selidik yang berkaitan dengan tesis ini.

Akhir sekali, tesis ini sudah tentu tidak dapat disempurnakan tanpa sokongan padu dan kerjasama daripada ahli keluarga penyelidik sendiri iaitu; isteri Nazimah Bt Man, dan anak-anak, Nur Hazirah, Nur Adibah, Muhammad 'Alim dan Nur Hafizah. Kalian semua menjadi pendorong kepada kejayaan ini dan semoga kejayaan ini akan menjadi pendorong kepada mereka untuk berjaya pada masa hadapan. Semoga Allah memberkati segala jasa baik yang anda berikan.

MOHD DIAH BIN MD SALEH

MEI 2011

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN MERUJUK KERTAS PROJEK	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
SENARAI KANDUNGAN	vii
SENARAI KEPENDEKAN	x
SENARAI JADUAL	xi
BAB PERTAMA: PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Pernyataan Masalah	2
1.3 Persoalan Kajian	7
1.4 Objektif Kajian	9
1.5 Kepentingan Kajian	10
1.6 Skop dan Limitasi Kajian	10
1.7 Rumusan	11
BAB KEDUA: ULASAN KARYA	
2.1 Pendahuluan	12
2.2 Definisi Kad Kredit	12
2.3 Fungsi dan Penggunaan Kad Kredit	13

2.4	Perkembangan Kad Kredit di Malaysia	14
2.4.1	Pengenalan Kad Kredit Islam	18
2.4.2	Penggunaan Kad Kredit Islam	19
2.4.3	Operasi Kad Kredit Islam di BIMB	26
2.4.3.1	Kad Bank Islam(KBI)	26
2.4.3.2	Prinsip-prinsip syariah dalam KBI	27
2.4.3.3	Faedah Penggunaan KBI	31
2.4.4	Perbezaan Antara Kad Kredit Islam dan Konvensional	32
2.5	Pembentukan Kerangka Teori	34
2.6	Hipotesis Kajian	35
2.7	Rumusan	37

BAB KETIGA: METHODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	39
3.2	Pembolehubah Kajian	39
3.2.1	Gelagat atau Sikap Pengguna	39
3.2.2	Kesetiaan Pengguna	41
3.2.3	Pengguna Kad Kredit	41
3.2.3.1	Keperluan	41
3.2.3.2	Kecemasan	42
3.2.3.3	Keinginan atau Kehendak	43
3.2.4	Kepuasan Pengguna	44
3.3	Data dan Kaedah Persampelan	46
3.3.1	Pengumpulan Data	47
3.3.2	Teknik Persampelan	47
3.3.3	Rekabentuk Soal Selidik	47
3.4	Insrumen Kajian	48
3.4.1	Pengguna Kad Kredit	49
3.4.2	Perubahan Gelagat Pengguna	50
3.4.3	Sebab-sebab Pengguna Berurusan Dengan Kad Kredit Islam (Kesetiaan Pengguna)	51
3.4.4	Sebab-sebab Pengguna Menggunakan Kad Kredit Islam(Pengguna Kad)	52
3.4.5	Darjah Kepuasan Pengguna Terhadap Perkhidmatan yang Ditawarkan Oleh Kad Kredit Islam(Kepuasan Pengguna)	53

BAB KEEMPAT: HASIL KAJIAN

4.1	Pendahuluan	54
4.2	Analisis Umum Pengumpulan Data	54
4.3	Analisis Kekerapan Data	55
	4.3.1 Analisis Kekerapan Demografi Responden	55
4.4	Analisis Keputusan	59
	4.4.1 Tahap Kepuasan Pelanggan Islam dan Kualiti Perkhidmatan Kad Kredit Islam	59
	4.4.2 Hubungan Korelasi antara Pembolehubah	60
	4.4.3 Demografi Responden dan Kepuasan Pelanggan	62
	a) Jantina dan Kepuasan Pelanggan	62
	b) Status Perkahwinan dan Kepuasan Pelanggan	63
	c) Umur dan Kepuasan Pelanggan	64
	d) Tahap Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan	65
	e) Pekerjaan dan Kepuasan Pelanggan	65
	f) Pendapatan dan Kepuasan Pelanggan	66
	g) Faktor Agama dan Kepuasan Pelanggan	67
	4.4.4 Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan	68

BAB KELIMA: KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	70
5.2	Faktor-faktor Demografi dan Kepuasan Pelanggan Dalam Perkhidmatan Kad Kredit Islam	70
5.3	Hubungan Dimensi Kualiti dan Kepuasan Pelanggan Kad Kredit Islam	72
5.4	Cadangan	73
5.5	Kesimpulan	75

BIBLIOGRAFI	76
--------------------	----

SENARAI LAMPIRAN

APPENDIKS

SENARAI KEPENDEKAN

BIMB	-	BANK ISLAM (M) BERHAD
BNM	-	BANK NEGARA MALAYSIA
KBI	-	KAD BANK ISLAM
UniMAP	-	UNIVERSITI MALAYSIA PERLIS
UUM	-	UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk Jadual	Halaman
3.1	Taburan Soalan Berkaitan Pengguna Kad Kredit	49
3.2	Taburan Soalan Mengenai Gelagat Pengguna	50
3.3	Taburan Soalan Mengenai Kesetiaan Pengguna	51
3.4	Taburan Soalan Mengenai Pengguna Kad Kredit	52
3.5	Taburan Soalan Mengenai Kepuasan Pengguna	53
4.1	Taburan Responden Berdasarkan Demografi	55
4.2.	Ujian Min Tahap Kepuasan Pelanggan Dan Perkhidmatan Dalam Kad Kad Kredit Islam	60
4.3	Korelasi Dimensi Pengguna, Gelagat, Kesetiaan, Dan Sebab-sebab Dengan Kepuasan Pengguna	61
4.4	Ujian-T untuk Pengaruh Jantina Terhadap Perbezaan Tahap Kepuasan Pelanggan	63
4.5	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Tahap Perkahwinan dan Kepuasan Pelanggan	64
4.6	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Umur dan Kepuasan Pelanggan	64
4.7	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Tahap Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan	65
4.8	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Pekerjaan dan Kepuasan Pelanggan	66
4.9	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Pendapatan dan Kepuasan Pelanggan	67
4.10	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Faktor Agama dan Kepuasan Pelanggan	67
4.11	Analisis Regrasi Antara Dimensi Pengguna, Gelagat, Kesetiaan, dan Sebab-sebab Dengan Kepuasan Pelanggan.	68

BAB PERTAMA

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Kad kredit adalah antara produk institusi kewangan yang laris di pasaran. Secara umumnya kad kredit merupakan sistem pembayaran yang dinamakan kad plastik kecil yang dikeluarkan untuk seseorang pengguna. Sesebuah kad kredit berbeza dengan kad debit di mana ia tidak mengurangkan wang dari akaun pengguna sebaliknya bagi kad kredit, ia hanya meminjamkan wang kepada pelanggan atau pengguna.

Ini juga berbeza dengan kad caj walaupun namanya kadang-kadang digunakan oleh orang awam untuk menggambarkan kad kredit, di mana ia memerlukan pengguna membayar keseluruhan ke atas wang yang telah digunakan setiap akhir bulan. Sebaliknya, kad kredit membenarkan pengguna menggunakan semula baki wang tersebut dengan mengenakan sedikit caj atau dikenali sebagai faedah. Boleh dikatakan semua kad kredit mempunyai bentuk dan saiz yang sama, seperti yang ditetapkan oleh standard ISO 7810.

Kad kredit mempunyai bentuk empat persegi panjang yang mempunyai dimensi yang serupa dengan transaksi perniagaan biasa. Kad kredit banyak mendapat perhatian daripada para pengkaji, pihak bank dan pembuat dasar dengan mengemukakan beberapa alasan. Menurut kajian yang telah dijalankan oleh Sook Yee Choo(2005), terdapat tiga faktor yang mempengaruhi industri kad kredit. Pertama, kad kredit

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Bibliografi

Ab.Mumin Ab. Ghani(1999), *Sistem Kewangan Islam dan Pelaksanaannya di Malaysia*. Kuala Lumpur: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia(JAKIM) h. 421.

Adil Manzoor Bakhshi(2006), *Developing a financial model for Islamic credit card for the UK*, UK: University of Salford

Alhassan G. Abdul-Muhmin(2007), *Credit card ownership and usage behaviour in Saudi arabia:The impact of demographics and attitudes toward debt*. Journal of Financeial Services Marketing. Vol.12, 3 219-234

An Islamic Plastic Card In (Business & Finance), Retrieved March 2006 from Islami online:www.islamonline.net/iol-english/dowalia/money-30jun2000/money2.asp. Data di akses: 21 Februari, 2011

Bank Negara Malaysia(2003), *Perbankan Islam: apakah Perbankan Islam*. Kuala Lumpur: Persatuan bank Dalam Malaysia.

Choi and Chu(2000), "*Levels of satisfaction among Asian and Western travelers*". International Journal of Quality & Reliability Management.

Fadillah Mansor(2003), "*The Practices of Shariah Principles in Instrument of Islamic Financial System: an Overview*" dalam prosiding Seminar Kewangan Islam, Kuala Lumpur: Jabatan Syariah dan Pengurusan, Universiti Malaya, hh. 51-58

_____ (2004). *Produk kad Kredit Islam dan Aplikasinya di bank Islam Malaysia Berhad(BIMB)*:Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya(APIUM)

Hassan Ibrahim Zayyat Mustafa Ahmad (1986), *al-Mu'jam al-Nasith*. Istanbul: Dar al-Da'wah, h. 128

Ibnu Hashim(2010), *Golongan Muda Muflis Kerana Kad Kredit* <http://www.ibnuhasyim.com/2010/07/golongan-muda-muflis-kerana-kad-kredit.html>. Data Akses 8 Februari, 2011

Idris Musa(2008), *Islam dan Kad Kredit.*, <http://wansalmah.blogspot.com>.
Data akses: 8 Februari,2011

_____ (2008), *Kad Diizin Tanpa Riba*. Harian Metro.18 Julai, 2008

Jamayah Mohamed Nor (2003), "*Kad kredit Islam: Satu Pengenalan*" dalam Prosiding Seminar Kewangan Islam. Kuala Lumpur: Jabatan Syariah dan Pengurusan, Universiti Malaya. h. 154-158

James F. Devlin(2006), *An analysis of main and subsidiary credit card holding and spending*

Kad Kredit Dan Budaya Hutang Bentuk Baru(2001), Dewan Masyarakat Dis,2001.
M.s 19-20

Kamus Dewan Edisi Keempat (2007),

Lokman Ismail(2007), *Beban kad Kredit Jejaskan Kesejahteraan Rakyat*.
Akses data: 8 Februari, 2011

_____ (2007), *Beban kad K Kredit Perangkap Krisis Akidah*.
<http://urusduiturusutang.blogspot.com/comments?id=7>
Akses data: 8 Februari, 2011

Lokman Mohd Hashim(2009), *Ramai Bukan Islam Manfaat Kad Kredit Berlandas Syariah*
www.mutiaraislam.wordpress.com
Akses data 8/2/2011

Mohd Aziz Ngah & Alzahrin Alias(2010), *Kad Kredit antara Punca Hutang Besar*.
Berita Minggu.

Mohammad Fadil Anuar(2009), *Konsep Penggunaan Kad Kredit Dalam Islam*.
<http://xsmmkspbq8990.blogspot.com/2009/07/konsep-penggunaan-kad-kredit-dalam.html>
Akses data 8 /2/ 2011

Mohd Sofee Razak(2007), *Perlaksanaan kad Kredit Islam di Malaysia*.
<http://mohamadsofee.blogspot.com>

Mohd Yusof Hj. Nasir (2002), "*Teks Ucapan Pelancaran Kad bank Islam*" di Majlis Pelancaran Kad Bank Islam, di Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM) pada 23 Julai, 2002, h.2

Muhammad Kamal Azhari (1993), *Bank Islam Teori dan Praktik*. Kuala Lumpur: Dewan Pustaka Fajar, h.145.

Norudin Mansor & Azman Che Mat(2009), *Islamic Credit Card: Are Demographic factors a good Indicator?* Universiti Teknologi Mara (UiTM) Dungun, Trengganu.

Nuradli Ridzwan Shah Mohd Dali & Hanifah Abdul Hamid(2008), *Factor Influencing The Islamic Credit Cards Holders Satisfaction*. Kuala Lumpur: Universiti Sains Islam Malaysia

_____ (2007), *A study On Islamic Credit Cards Holders*. Kuala Lumpur. Universiti Sains Islam Malaysia.

Razli Ramli (2006), *Kad Kredit Berlandaskan Syariah*, Institut Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia: Jabatan Penasihat dan Perundingan Perniagaan.

Sakinah Johari(2007), *Penggunaan Kad Kredit: Kebaikan dan Keburukan*

Shanmugapryia Mohan(2010), *Penggunaan Kad Kredit Lebih Merugikan Pemiliknya*.

Siti Haniza Abdul Rahman & Norshamsiah Nor Baharin(2002), *Alternatif Baru Kad Kredit*: Majalah Massa, 23-29 November,h.h.28

Syahidawati Haji Shahwan, Nuradli Ridzwan Shah Mohd Dali & Supiah Salleh(2008), *Factors Determining the Ownership of Islamic Credit Card in Malaysia: An Analytical Study*.Kuala Lumpur: Universiti Sains Islam Malaysia.

Syahidawati Haji Shahwan & Nuradli Ridzwan Shah Mohd Dali(2010), *Islamic credit Card Industry In Malaysia: Customers' Perceptions and Awareness*. Universiti Sains Islam Malaysia.

Razli Ramli(2006), *Kad kredit Berlandaskan Syariah*, Institut Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia:Jabatan Penasihat dan Perundingan Perniagaan.

Saifufudin(2008), *Penggunaan kaedah fiqh dalam produk kad kredit AmBank al-Tasrif Visa*, Daripada <http://ustazsaifudin.wakaf.org/v1/2008/10/09/kaedah-fiqh-dalam-kad-kredit/>

Salahudin Harith(2010), *Kad Kredit Bank Islam*
<http://solaharith.blogspot.com/2010/05/kad-kredit-bank-islam.html>

Wan Jemizan W.Deraman(2010,) *Etika Mengguna Kad Kredit*
<http://bajet2u.com/?tag=etika>
Data di akses: 8 Februari, 2011

Zaharuddin Abd Rahman(2006), *Kad Kredit Dari Perspektif Islam*.
Daripada <http://muslimkaya.blogspot.com>

_____ (2006), *Riba Kontemporari Dalam Penggunaan Kad Kredit*.
Daripada <http://addakwah.wordpress.com>

Zul Yusoff(2006), *Fatwa Menggunakan Kad Kredit Islam*
Daripada <http://www.islamonline.net>

[http://www.scribd.com/doc/5565439/PENGGUNAAN -KAD-KREDIT](http://www.scribd.com/doc/5565439/PENGGUNAAN-KAD-KREDIT)

<http://bankislam.com>

<http://maybank.com>

<http://ambank.com.my>