

**STUDI KASUS PENGAMBILAN KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PEMILIK KARTU KREDIT
BERMASALAH**

SKRIPSI



No. INDUK	
TGL. TERIMA	12.02.2007
No. BOKU	PST

OLEH:

Rinto Hardoyono
7103001124

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2006**

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : Rinto Hardoyono

NRP : 7103001124

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul :

STUDI KASUS PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PEMILIK KARTU KREDIT BERMASALAH.

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 1 Desember 2006

Yang membuat pernyataan,



Rinto Hardoyono

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

STUDI KASUS PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PEMILIK KARTU KREDIT BERMASALAH

Oleh :
Rinto Hardoyono
NRP 7103001124

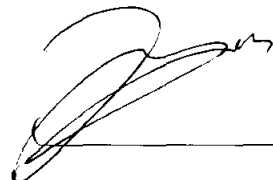
Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : Ilham Nur Alfian, M.Psi.



(_____)

Pembimbing pendamping : James Waskito S, S.Psi.



(_____)

Surabaya, 30 November 2006

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 13 Desember 2006

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,


(Y. Yettie Wandansari, M.Si)

Dewan Penguji :

1. Ketua : F. Yuni Apsari, M.Si


()

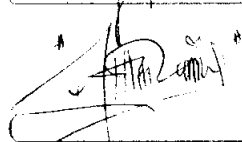
2. Sekretaris : Diana Chandra, S.Psi


()

3. Anggota : Ilham Nur Alfian, M.Psi


()

4. Anggota : Domnina Rani Puna Rengganis, M.Si


()

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan bagi.

Siapapun yang tak kenal lelah mencari ilmu
pengetahuan untuk mencapai nilai hidup yang
lebih baik.

HALAMAN MOTTO

" Idealisme kadang-kadang menyebabkan kepedihan,
tetapi manusia tanpa idealisme sama dengan hewan.
Kewajiban kita adalah memastikan bahwa idealisme kita
memiliki arah yang benar. "

Mahatma Gandhi

"We make a living by what we get, but we make a life by
what we give"

Winston Churchill

UNGKAPAN TERIMAH KASIH

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T atas rahmat dan karuniaNya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan masa studi di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis memang mengalami berbagai hambatan, tetapi penulis bersyukur berkat kerja keras dan doa semua hambatan tersebut dapat dilalui. Selesaiannya penyusunan skripsi ini memang merupakan titik puncak dari perjalanan panjang penulis selama menimba ilmu di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Tetapi sebenarnya bagi penulis ini merupakan titik awal dari perjalanan hidup yang sesungguhnya.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis berkenan untuk menyampaikan rasa terima kasih yang terdalam kepada :

1. **Ibu Y. Yettie Wandasari, M.Si**, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Universitas Widya Mandala Surabaya, yang telah membimbing seluruh mahasiswa Fakultas Psikologi termasuk penulis selama menempuh masa studi.
2. **Ibu Ratna Yudhawati, S.Psi**, sebagai dosen pembimbing akademik yang dengan sabar selalu membimbing penulis apabila penulis mengalami kesulitan dalam bidang akademik.

3. **Bapak Ilham Nur Alfian, M.Psi**, selaku dosen Pembimbing Utama yang selalu membimbing peneliti dengan konsisten, sabar dan bijaksana selama proses penyusunan skripsi, sehingga peneliti dapat melewati segala hambatan yang ditemui selama proses penelitian.
4. **Bapak James Waskito S, S.Psi**, selaku dosen Pembimbing Pendamping yang selalu memberikan semangat, pengarahan serta masukan berkaitan dengan proses penelitian, sehingga penulis selalu termotivasi untuk menyusun penulisan skripsi dengan sebaik-baiknya.
5. **Ibu Dra. Hamidah, M.Si**, selaku mantan dosen Pembimbing Utama yang telah banyak membantu penulis pada tahap-tahap awal penyusunan skripsi.
6. **Ibu F. Yuni Apsari, M.Si**, selaku ketua penguji skripsi yang telah menentukan kelayakan penelitian dan kelulusan peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan masa studinya.
7. **Ibu Domnina Rani P. R, M.Si**, selaku anggota penguji yang telah memberikan kelayakan nilai skripsi sehingga peneliti mendapat nilai yang memuaskan.
8. **Ibu Ermida Simanjuntak, M.Sc, Ibu Yessyca Diana Gabrielle, S.Psi**, yang telah bersedia dengan sukarela menjadi evaluator (*rater*) pedoman wawancara penelitian, sehingga kualitas pertanyaan peneliti menjadi lebih baik.
9. Segenap dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu disini, terimah kasih atas dharma bakti ilmu pengetahuan yang telah bapak/ ibu berikan kepada kami.

10. Segenap staff tata usaha Fakultas, **Mbak Dina, Mbak Wati, Mbak Eva, Bu Clara,** dan **Om Ardy** yang dengan sabar dan telaten telah membantu banyak hal berkaitan dengan masalah akademik selama penulis menempuh masa studi di Fakultas Psikologi.
11. **Bapak Yunaz**, selaku pimpinan bidang SDM Bank Indonesia Surabaya, yang telah banyak membantu penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan berkaitan dengan topik penelitian.
12. Kedua orang tuaku, **Bapak dan Ibu**, "*you are my hero*", terimah kasih atas cinta, kasih sayang, bimbingan, pengorbanan, pengabdian yang telah engkau berikan kepada keluarga. Saya menyadari tanpa jasa Bapak dan Ibu mungkin saya tidak bisa mengenyam pendidikan tinggi, jasmu tidak akan tergantikan oleh siapa pun. "*Thanks for everything*".
13. Kedua adikku, **Ririen Hardiyanti** dan **Rury Harisyafitri**, yang selalu pengertian dan selalu mendukung penulis dalam proses mengerjakan skripsi.
14. Informan penelitian **PS** dan **JR** *thanks so much*, atas kesediaannya menjadi informan penelitian, peneliti menyadari tanpa kesediaan kalian berdua mungkin penelitian ini tidak mungkin terlaksana. Semoga Tuhan membalas kebaikanmu.
15. **YA** dan **NN** terimah kasih juga karena sudah bersedia membantu peneliti untuk menjadi *significant other* dari informan penelitian. Tanpa peran sertamu mungkin penelitian ini sulit terselesaikan.
16. Sahabatku, **Eka Wijaya, S.Psi, Andyanto Wijaya, Itje Sugiharto, S.Psi, Elvine Elianore, S.Psi,** dan **Wilson Sutanto** yang selalu menghabiskan waktu

kuliah dan waktu senggang baik si dalam maupun diluar kampus bersama penulis. Ku selalu rindukan persahabatan dan canda tawamu.

17. Temanku **Like Maryana, S.Psi** terimah kasih telah bersedia meminjamkan *tape recorder* kepada penulis, sehingga proses penelitian berjalan dengan lancar.
18. Temanku **Tria Kristianti, S.Psi** yang selalu meluangkan waktu untuk diskusi di saat penulis butuh bantuan untuk menyusun metode penelitian.
19. Rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu disini yang pernah berjuang, mengabdikan, dan tumbuh berkembang dalam susunan kepanitiaan dan kepengurusan organisasi kampus bersama peneliti. Ingat !!
“*We make living by what we get, but we make a life by what we give*”. Aktif dalam organisasi bersama kalian merupakan suatu pengalaman yang tak terlupakan.
20. Sahabat kecilku sampai saat ini **Eddy “Boy” Wibowo** yang selalu mendukung penulis dalam segala kehidupan sehingga penulis selalu termotivasi untuk berkembang lebih baik.
21. Teman dekat mulai dari SMP, SMA sampai sekarang **Jeffry, Teddy, Agus, Suharyanto** dan lain-lain, yang selalu berbagi bersama penulis baik di saat senang maupun sedih.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Surat Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto	vi
Ungkapan Terimah Kasih	vii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstraksi	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	13

2.1. Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen	13
2.1.1. Pengertian pengambilan keputusan pembelian konsumen	13
2.1.2. Proses pengambilan keputusan pembelian	14
2.1.3. Tipe-tipe keputusan pembelian	17
2.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	18
2.2.1. Motif	22
2.2.1.1. Motif kognitif dan motif afektif	23
2.2.1.2. Motif kognitif	24
2.2.1.3. Motif afektif	25
2.2.2. Penelitian tentang pengambilan keputusan konsumen	26
2.3. Pemilik Kartu Kredit	31
2.3.1. Pengertian pemilik kartu kredit	31
2.3.2. Kategori pengguna kartu kredit	32
2.3.3. Penggolongan kredit	32
2.3.4. Penelitian tentang penggunaan kartu kredit	34
2.4. Kerangka Teoritis Penelitian	38
2.5. Pertanyaan Penelitian	41
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Desain Penelitian	43
3.2. Informan Penelitian	44

3.3. Metode Pengumpulan Data	45
3.3.1. Wawancara	45
3.3.2. Catatan lapangan	48
3.4. Validitas dan Reliabilitas	49
3.5. Teknik Analisis Data	50
3.6. Etika Penelitian	51
3.7. Jadwal Kerja	52
 BAB IV. HASIL PENELITIAN	 53
4.1. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian	53
4.1.1. Persiapan penelitian	53
4.1.2. Pelaksanaan penelitian	55
4.2. Deskripsi Penemuan	60
4.2.1. Deskripsi kasus informan I	60
4.2.2. Deskripsi kasus informan II	71
4.3. Hasil Analisis Data	82
4.3.1. Analisis kasus tunggal	82
4.3.1.1. Kasus PS	82
4.3.1.2. Kasus JR	85
4.3.2. Analisis Antar Kasus	88
4.4. Validitas dan Reliabilitas Penelitian	95
 BAB V. PENUTUP	 97

5.1. Pembahasan	97
5.1.1. Karakteristik pemilik kartu kredit yang bermasalah	97
5.1.2. Proses pengambilan keputusan pembelian dengan kartu kredit	99
5.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian dengan kartu kredit	100
5.1.4. Perilaku setelah pengambilan keputusan pembelian menggunakan kartu kredit	102
5.2. Kesimpulan	103
5.3. Keterbatasan Penelitian	105
5.4. Saran	106
 DAFTAR PUSTAKA	 108
 LAMPIRAN	 110

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Kategori kasus pengaduan kartu kredit	5
Tabel 2.1. <i>A Comprehensive Classification of Major Motive Influence</i>	22
Tabel 3.1. Jadwal kerja pelaksanaan wawancara	52
Tabel 4.1. Wawancara informan tahap I.....	55
Tabel 4.2. Wawancara <i>significant other</i>	55
Tabel 4.3. Wawancara informan tahap II	56
Tabel 4.4. Analisis antar kasus karakteristik informan	88
Tabel 4.5. Analisis antar kasus proses pengambilan keputusan pembelian dengan kartu kredit	90
Tabel 4.6. Analisis antar kasus faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian dengan kartu kredit	92
Tabel 4.7. Analisis antar kasus perilaku sesudah pengambilan keputusan pembelian dengan kartu kredit	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model sederhana perilaku konsumen	14
Gambar 2.2 Model pembelian 5 tahap	15
Gambar 2.3 Faktor penentu profil demografi konsumen	19
Gambar 2.4 Faktor penentu profil sosial konsumen	20
Gambar 2.5 Faktor penentu psikologis konsumen	21
Gambar 2.6 Alur pengambilan keputusan pembelian menggunakan kartu kredit dan faktor-faktor yang mempengaruhinya	41
Gambar 4.1 Alur kasus PS	83
Gambar 4.2 Alur kasus JR	86

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Pedoman wawancara	110
Lampiran B. Surat pernyataan <i>rater</i>	116
Lampiran C. Surat pernyataan dan persetujuan informan PS	122
Lampiran D. Data wawancara informan I (PS)	124
Lampiran E. Surat pernyataan dan persetujuan <i>significant other</i> YA	141
Lampiran F. Data wawancara <i>significant other</i> YA	143
Lampiran G. Data koding dan kesimpulan informan I (PS)	163
Lampiran H. Surat pernyataan dan persetujuan informan JR	186
Lampiran I. Data wawancara informan II (JR)	188
Lampiran J. Surat pernyataan dan persetujuan <i>significant other</i> NN	210
Lampiran K. Data wawancara <i>significant other</i> informan II	212
Lampiran L. Data koding dan kesimpulan informan II (JR)	222

Rinto Hardoyono (2006). “Studi Kasus Pengambilan Keputusan Pembelian Pada Pemilik Kartu Kredit Bermasalah”. **Skripsi Sarjana Strata 1.** Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Pengambilan keputusan pembelian merupakan suatu tindakan yang tidak dapat terlepas dari perilaku konsumen, termasuk pada pemilik kartu kredit. Pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen tidak selalu bersifat rasional, sering kali keputusan pembelian dilakukan atas dasar emosional sehingga prinsip rasionalitas selalu dilanggar. Ada dua alasan penting mengapa prinsip rasionalitas sering dilanggar. Pertama, orang sering menghadapi permasalahan yang hanya tersedia informasi sedikit, sehingga ia tidak dapat memahami lebih jauh mengenai permasalahan tersebut. Kedua, manusia cenderung berorientasi pada hasil yang memuaskan (*satisfactory*) dari pada hasil yang optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara deskriptif proses pengambilan keputusan pembelian menggunakan kartu kredit pada pemilik kartu kredit yang bermasalah dengan kredit. Selain itu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian menggunakan kartu kredit.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan metode wawancara dan observasi. Informan dalam penelitian ini adalah pemilik kartu kredit yang mengalami masalah keuangan (utang) dengan penentuan informan penelitian menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisis data dengan cara mereduksi selanjutnya mengorganisasi data sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian.

Hasil analisis pada kedua informan menemukan adanya perilaku pembelian menggunakan kartu kredit secara impulsif atas dasar pertimbangan emosional. Keputusan pembelian menggunakan kartu kredit dilakukan karena adanya pengaruh faktor pendapatan, kelompok acuan, gaya hidup, peran keluarga, *prestige*, *self image* dan sikap yang positif terhadap perilaku utang.

Kata kunci :

Keputusan pembelian, kartu kredit, faktor demografis, faktor sosial, dan faktor psikologis.