

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi perbankan saat ini diciptakan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan salah satunya adalah kartu kredit. Kartu kredit (*credit card*) sudah menjadi bagian tak terpisahkan dari gaya transaksi dan gaya hidup masa kini, kartu kredit yang menjanjikan banyak kemudahan sudah menjadi alat bantu pembayaran bagi sebagian masyarakat. Pembayaran atas transaksi kartu kredit tersebut dapat dicicil pada bulan berikutnya dengan bunga yang beragam sesuai dengan ketentuan bank yang bersangkutan. Berbelanja menggunakan kartu kredit juga dinilai lebih aman dan nyaman, seseorang tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar pada saat berbelanja di tempat-tempat perbelanjaan. Apalagi permohonan pemilikan kartu kredit saat ini sangat mudah, persaingan sejumlah bank seperti mengobrol pemberian kartu kredit. Bahkan terkadang bank tidak mengecek dengan teliti data-data yang diberikan pemohon sehingga tidak sedikit orang berpenghasilan rendah memiliki kartu kredit lebih dari satu (www.pikiran-rakyat.com/kartu-kredit%20.htm).

Para pemegang kartu kredit menggunakan kartu kredit untuk memenuhi tiga macam kebutuhan yang berbeda. Golongan yang pertama menggunakan kartu kredit untuk mempermudah cara pembayaran tiap kali mereka berbelanja untuk menghindari bahaya pencopetan, pencurian dan perampokan. Golongan yang kedua menggunakan kartu kredit sebagai sumber dana pinjaman, mereka membeli

barang atau jasa dengan kartu kredit untuk kemudian dibayar tunai kepada bank kreditur dimasa berikutnya. Golongan yang ketiga menggunakan kartu kredit baik untuk alasan mempermudah pembayaran maupun sebagai sumber dana kredit (Sutojo, 1995: 38).

Gaya hidup masyarakat yang semakin modern memang dihadapkan pada masalah pemenuhan kebutuhan yang semakin mendesak. Kebutuhan sekunder maupun tersier saat ini seolah sudah menjadi kebutuhan primer yang harus dipenuhi. Tuntutan hidup semacam itu menjadikan banyak masyarakat mengambil jalan pintas dalam memenuhi kebutuhannya, salah satunya mengutang pada bank melalui kartu kredit. Walaupun banyak kemudahan bertransaksi yang ditawarkan, ada juga sisi negatif yang muncul, seperti gaya konsumerisme yang semakin tinggi dan budaya utang yang semakin menjamur. Para pemilik kartu kredit tidak menyadari bahwa sikap konsumerisme yang berlebihan akan membawa dampak negatif, hal tersebut ditunjukkan dengan kepemilikan sederet kartu kredit dari berbagai *provider*. Hingga November 2005, data Bank Indonesia menyebutkan jumlah pemegang kartu kredit mencapai 6,5 juta orang (www.suarakarya-online.com/news.html).

Pertumbuhan tertinggi kredit perbankan masih didominasi oleh kredit konsumsi yaitu sebesar (43,3%) melebihi kredit investasi, sedangkan total kredit baru sampai dengan Mei 2004 adalah sebesar Rp 20,2 triliun (Bank Indonesia, 2005: 42). Sebagian dari kredit tersebut merupakan kredit konsumsi sebesar (24,1%) melebihi kredit perindustrian (22,5%) dan perdagangan (20,3%) (Bank Indonesia, 2005: 42-43). Sementara hingga November 2005, data Bank Indonesia

menyebutkan jumlah pemegang kartu kredit mencapai 6,72 juta orang dengan volume transaksi selama bulan November sebanyak 87,53 juta kali dan nilai transaksi Rp 45,24 miliar dari semua jumlah bank penyelenggara yaitu sebanyak 21 bank. Sedangkan nilai kredit bermasalah (*non performing loan/ NPL*) kartu kredit hingga Agustus 2005 sebesar Rp 1,088 triliun atau 7,17 persen dari total kredit melalui kartu kredit sebesar Rp 15,172 triliun (www.suarakarya-online.com/news.htm). Berdasarkan data tersebut, utang sudah menjadi bagian dari gaya hidup dan budaya masyarakat Indonesia khususnya yang tinggal di kota-kota besar seperti Surabaya misalnya.

Salah satu penelitian tentang perilaku konsumsi masyarakat Indonesia ada dalam jurnal Ekonomi dan Bisnis dengan judul Konsumsi dan "*Sense of Crisis*" Masyarakat Indonesia dengan mengambil sampel data antara tahun 1983-2000 (Pratono 2003: 79-81). Hasil penelitian yang dilakukan Pratono (2003: 94) tersebut memaparkan bahwa krisis pada tahun 1997 tidak menyebabkan perubahan struktural pada konsumsi masyarakat. Artinya, krisis ekonomi tidak menyebabkan terjadinya perilaku konsumsi masyarakat Indonesia menurun. Fenomena ini mungkin bisa diterjemahkan bahwa *sense of crisis* masyarakat Indonesia rendah. Hal tersebut bisa terjadi karena perilaku konsumsi masyarakat lebih banyak dipengaruhi oleh perilaku konsumsi pada waktu sebelumnya daripada terjadinya perubahan pendapatan.

Melihat indikator pertumbuhan kredit konsumsi masyarakat melalui kartu kredit masih menunjukkan peningkatan yang signifikan, hal tersebut bertolak belakang dengan daya beli masyarakat saat ini yang menurun apalagi dengan

adanya kenaikan harga BBM. Suku bunga kredit konsumsi yang masih cenderung menurun diantaranya turut mendorong meningkatnya konsumsi yang pada Februari 2005 tumbuh sekitar 37,9% dengan demikian pembiayaan konsumsi melalui kartu kredit juga meningkat (Bank Indonesia, 2005: 18-19).

Hasil statistik dari Bank Indonesia tersebut menunjukkan bahwa pola hidup konsumtif telah menjadi gaya hidup masyarakat saat ini, apalagi didukung dengan kepemilikan kartu kredit yang menawarkan berbagai kemudahan transaksi. Fenomena tersebut memang bertolak belakang apabila dibandingkan dengan daya beli masyarakat yang lemah akibat kondisi ekonomi yang masih terpuruk. Tidak dipungkiri lagi apabila seseorang sudah berada di dalam pusat-pusat perbelanjaan dan dihadapkan pada pilihan barang-barang yang ditawarkan maka sering sekali mereka tergiur untuk memilikinya. Hal ini didukung dengan kemudahan kartu kredit yang dapat digunakan kapan saja tanpa harus membayar dengan kontan. Orang tidak punya uang pun dapat membeli barang yang ia inginkan tanpa harus menunggu waktu lama, dan hal tersebut sering menjebak konsumen pada utang dalam jumlah besar yang ditanggungnya.

Berikut ini pendapat Ir. Hermina Sujono Ketua Yayasan Bina Konsumen

(YBKI):

“Pada dasarnya, kartu kredit bukanlah instrument kemudahan untuk berutang, melainkan harus diperlakukan sebagai alat untuk memudahkan dan keamanan dalam membawa uang. Pemahaman itu harus melandasi setiap pemegang kartu kredit jika tak ingin hidupnya “disandera utang” dan “diteror” debt collector. Banyak kasus pemegang kartu kredit yang terjebak dalam jeratan utang karena memandang kartu kredit sebagai kemudahan berutang. Padahal, kartu kredit itu sebagai alat pengganti transaksi uang tunai yang aman dan mudah”. (http://www.pikiran.rakyat.com/kartu_kredit.htm)

Dari pendapat tersebut dapat dilihat bahwa akibat penggunaan kartu kredit yang kurang bijak bukan hanya membawa konsumen dalam jeratan utang tetapi juga dihadapkan oleh teror *debt collector* yang dirasa sangat mengganggu.

Berikut ini adalah kutipan langsung keluhan dari salah satu pemilik kartu kredit yang sering mendapat teror oleh *debt collector*:

“Cukup lama saya menjadi nasabah kartu kredit Bank BNI. Dari sekian banyak kartu kredit yang saya punyai kartu kredit inilah yang saya pilih untuk saya sisakan (tidak saya tutup) sedangkan yang lainnya saya tutup. Sebab saya sangat merasa nyaman dan aman serta bermanfaat bagi saya. Mulai dari cara penagihan hingga jelasnya perhitungan bunga pada tiap laporan transaksi.

Akan tetapi akhir-akhir ini saya agak kecewa dengan pihak penagihannya (*debt Collector*) meskipun sebenarnya saya saat itu menunggak dengan alasan yang tidak saya buat-buat.

Apakah harus dengan kata-kata kasar dan kurang pantas plus mengancam. Jadi saya sarankan untuk Pihak Bank seyogyanya bisa memilih biro jasa penagihan yang santun. mengingat image BNI yang cukup baik selama ini rusak hanya karena biro jasa penagihan yang kurang sopan”. (www.pintunet.com/lihat_opini.php).

Data pengaduan konsumen berkaitan dengan kartu kredit yang diajukan ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melalui bidang pengaduan dan hukum YLKI mulai tahun 2000 sampai dengan Agustus 2004 dapat dilihat dalam data statistik berikut :

Tabel. 1.1.
Kategori Kasus Pengaduan Kartu Kredit
Tahun 2000 – Agustus 2004
Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

No	Kategori kasus	Tahun 2000	Tahun 2001	Tahun 2002	Tahun 2003	Agustus 2004
1	Debt collector	14	8	10	9	7
2	Tagihan ganda	10	6	7	8	4
3	Bunga yang berbunga	7	4	5	6	3

4	Tagihan atas transaksi yang tidak dilakukan	5	2	4	4	3
5	Penolakan fasilitas kartu kredit	2	1	3	3	1
6	Lain-lain	3	2	5	3	-
	Jumlah	41	23	34	33	18

Sumber : (<http://www.ylki.or.id>)

Pengambilan keputusan (*decision making*) dalam perilaku konsumen merupakan aktivitas sehari-hari yang tidak dapat dihindari oleh setiap orang baik disadari maupun tidak disadari.

“Consumer behavior can be defined as the behavior that consumer display in searching for purchasing, using, evaluating, and disposing of product and service that they expect will satisfy their need” (Schiffman & Kanuk, 2000: 5).

Definisi diatas menjelaskan bahwa perilaku yang ditunjukkan konsumen adalah bagaimana mereka mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menolak produk dan jasa yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Perilaku konsumen merupakan salah satu bidang studi yang membahas bagaimana individu mengambil keputusan dan menggunakan sumber-sumber yang dimiliki berkaitan dengan proses konsumsinya, biasanya berkaitan dengan apa yang dibeli, mengapa, bagaimana, dimana, dan seberapa sering membeli. Pengambilan keputusan dalam ilmu psikologi dikaitkan dengan pengaruh-pengaruh faktor persepsi, ingatan, pola pikir, keadaan emosi, dan karakteristik kepribadian seseorang terhadap keputusan-keputusan yang dibuatnya (Suharman, 1999: 296). Faktor-faktor psikologis konsumen, menurut Pride & Ferrel (1995: 194), antara lain persepsi, motif, kemampuan dan pengetahuan, sikap dan kepribadian. Faktor-

faktor psikologis tersebut tidak semuanya bersifat rasional, seringkali faktor psikologis yang irasional adalah persepsi motif dan kepribadian.

Berikut ini adalah ilustrasi kasus pemilik kartu kredit yang tidak dapat membayar tagihan utangnya yang membengkak akibat penggunaan kartu kredit secara irasional.

“Mulanya saya mengajukan kepemilikan kartu kredit untuk mendapatkan modal usaha, tetapi usaha terus mengalami kemunduran sehingga saya merugi. Untuk menutupi utang kartu kreditnya, saya mengajukan permohonan kartu kredit ke bank lain dan begitu seterusnya tutup lobang gali lobang.

Tetapi karena bunganya besar maka utang tidak pernah habis malah bertumpuk. Saat ini utang saya untuk 26 kartu kredit mencapai Rp 156 juta.

Dari mana kami membayar utang tersebut. Kalau ada janda kaya yang mau mengawini saya dan membantu utang-utangnya silakan saja, begitu kata istri saya saking pusingnya dengan utang-utang saya”(file://A:pikiran-rakyat/kartu%20kredit.htm.)

Paparan diatas merupakan salah satu kasus yang menimpa salah satu pemilik kartu kredit yang kurang bijak dalam menggunakannya. Ada dua alasan penting mengapa prinsip-prinsip rasionalitas sering dilanggar orang dalam proses pengambilan keputusan. 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, sehingga prinsip-prinsip rasional sering diabaikan (Halpern, dalam Suharman, 1999: 297).

Pengambilan keputusan (*Decision making*) dalam hal ini peneliti kaitkan dengan teori prospek (*Prospect theory*) yang dikemukakan Kahneman dan Tversky. Teori ini menggunakan kerangka kerja antara perolehan dan kehilangan di dalam pembuatan keputusan dan penentuan pilihan (Suharman, 1999: 296). Namun begitu beberapa penelitian menemukan bahwa asumsi rasionalitas tersebut

sering “dilanggar”. Salah satu faktor yang sering dianggap menyebabkan penyimpangan tersebut adalah *decision frame* apa yang diadopsi oleh pembuat keputusan (Tversky dan Kahneman, dalam Gudono dan Hartadi, 1998: 29).

Pembingkaiian (*framing*) dalam teori prospek memprediksi bahwa preferensi akan tergantung pada bagaimana suatu persoalan dibingkai. Jika titik preferensi didefinisikan sedemikian rupa sehingga hasil keputusan dianggap atau dipersepsi sebagai suatu perolehan, maka orang yang mengambil keputusan akan cenderung menghindari resiko (*risk averse*). Sebaliknya, jika titik preferensi didefinisikan kearah keputusan yang menghasilkan kerugian, maka orang akan cenderung mengambil resiko (*risk seeking*) (Suharman, 1999: 299). Contoh dalam masalah pengambilan keputusan pemegang kartu kredit misalnya, seseorang sering dihadapkan pada pilihan membeli barang apabila berada di tempat perbelanjaan. Berbagai macam barang tersebut mempunyai nilai nominal tertentu yang bisa saja ia akan kehilangan atau tidak dapat memiliki barang tersebut apabila tidak dibeli dengan segera. Konsumen akan dihadapkan pada dua pilihan, pertama akan kehilangan barang tersebut apabila tidak dibeli segera, yang kedua membeli sekarang dengan kartu kredit meskipun biayanya lebih mahal. Dihadapkan pada situasi semacam itu konsumen cenderung untuk mengambil keputusan berhutang melalui kartu kredit meskipun biayanya tidak lebih murah karena ada beban bunga yang harus ditanggung. Apabila dihadapkan pada pilihan tersebut orang cenderung mengambil pilihan yang mengandung resiko, sebab orang akan memberikan nilai lebih pada kehilangan uang untuk bunga dan resiko

tidak dapat membayar cicilan dari pada peluang tidak dapat memiliki barang tersebut.

Para pemilik kartu kredit seringkali mudah saja mengambil keputusan pembelian tanpa harus mempertimbangkan lebih dalam lagi untung ruginya sehingga tidak jarang dari mereka yang terlilit utang akibat menggunakan kartu kredit secara kurang bijak. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, maka pengguna kartu kredit harus diarahkan pada penggunaan yang efektif dan efisien agar tidak terjebak pada utang yang menysarakan. Peneliti mencoba untuk meneliti orang yang sering menggunakan kartu kredit dalam bertransaksi untuk mengetahui proses keputusan pembelian menggunakan kartu kredit dan faktor-faktor apa saja yang mendasari keputusan tersebut.

1.2. Fokus Penelitian

Banyak faktor yang mendasari keputusan transaksi pembelian pada pemilik kartu kredit dan penelitian ini memfokuskan pada keputusan seseorang serta dampaknya dalam menggunakan kartu kredit. Masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini fokus pada proses pengambilan keputusan pembelian menggunakan kartu kredit dan faktor-faktor yang mendasari pengambilan keputusan transaksi pembelian. Penelitian ini akan mencari deskripsi atau gambaran secara kualitatif tentang keputusan pembelian menggunakan kartu kredit pada pemilik kartu kredit yang mengalami masalah keuangan. Untuk menjawab pertanyaan tersebut dan mengungkap data yang mendalam maka metode yang digunakan penelitian adalah metode kualitatif.

Agar wilayah penelitian menjadi lebih jelas, maka peneliti mengambil informan yaitu pemilik kartu kredit yang bermasalah (menanggung beban utang pada kartu kredit). Jenis kelamin laki-laki, yang berusia diatas 20 tahun dan sudah bekerja. Alasan pemilihan informan tersebut berdasarkan hasil penelitian dalam *International Journal of Consumer Studies* (Yang dkk, 2005: 43) pada mahasiswa beberapa perguruan tinggi di Amerika dan Inggris. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kecenderungan sikap untuk menggunakan kartu kredit ditemukan baik pada laki-laki maupun perempuan, tetapi perilaku menggunakan kartu kredit sebagai sumber kredit lebih sering dilakukan oleh laki-laki.

Sedangkan untuk kasus di Indonesia perilaku konsumtif lebih umum terjadi pada kaum perempuan. Hal tersebut tersebut sesuai dengan artikel berjudul *Menjadi Pembelanja yang Boros* oleh Armando (2004: 31-41) yang memaparkan bahwa di Indonesia kaum perempuan lebih dominan dalam pembelian untuk bermacam-macam jenis dan kategori barang dan jasa. Selain itu survei yang dilakukan majalah SWA tahun 2000 (dalam Armando, 2004: 40) memaparkan bahwa para ibulah yang memegang kendali untuk memutuskan hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pribadi, keluarga, dan rumah.

Alasan penentuan jenis kelamin laki-laki pada penelitian ini adalah peneliti ingin menjaga originalitas penelitian. Selain itu peneliti ingin melihat bagaimana proses pengambilan keputusan pembelian pada kaum laki-laki karena pada artikel sebelumnya dikatakan bahwa perempuan lebih dominan menjadi pembelanja yang boros.

Sedangkan alasan penentuan usia informan diatas 20 tahun dan sudah bekerja adalah sesuai dengan ketentuan syarat pemilik kartu kredit pada beberapa lembaga perbankan. Berdasarkan ketentuan aplikasi kartu kredit BNI (dalam Formulir Aplikasi Kartu Kredit BNI, 2006) misalnya, untuk persyaratan kepemilikan kartu utama BNI Master Card biru dan BNI Visa biru minimum mempunyai penghasilan 20 juta setahun, usia minimum 21 tahun dan maksimum 65 tahun. Sedangkan untuk persyaratan kepemilikan kartu utama BNI Master Card emas dan BNI Visa emas penghasilan minimum 75 juta setahun, usia minimum 21 tahun dan maksimum 65 tahun.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian “Studi Kasus Pengambilan Keputusan Pembelian Pada Pemilik Kartu Kredit Bermasalah” adalah sebagai berikut :

Tujuan Umum.

Menggali lebih dalam mengenai proses pengambilan keputusan pembelian pada pemilik kartu kredit yang mengalami masalah keuangan akibat penggunaan kartu kredit.

Tujuan Khusus.

Untuk menjawab masalah-masalah penelitian dan menggali masalah pembelian pada pengguna kartu kredit sehingga diperoleh deskripsi tentang.

1. Mengeksplorasi proses pengambilan keputusan pembelian menggunakan kartu kredit.
2. Menemukan faktor penyebab terjadinya pembelian menggunakan kartu kredit.

1.4. Manfaat penelitian

Bila tujuan penelitian dapat tercapai, maka hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis.

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan bidang ilmu psikologi khususnya dalam bidang sosio-industri dan perilaku konsumen khususnya terhadap permasalahan yang berkaitan dengan proses pengambilan keputusan pembelian pemilik kartu kredit yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian menggunakan kartu kredit.

2. Manfaat praktis

- a. Memberikan pendidikan bagi konsumen, khususnya pada pemilik kartu kredit tentang perilaku konsumtif dan memberikan pengetahuan bagaimana menggunakan kartu kredit secara bijak.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi lembaga-lembaga perlindungan konsumen agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengeluarkan kebijakan yang lebih melindungi konsumen khususnya pemilik kartu kredit.