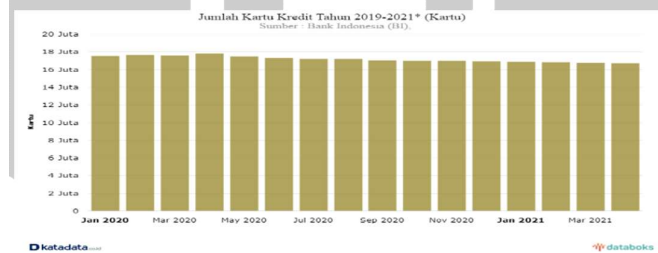


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepemilikan kartu kredit dinilai sebagai salah satu *prestise* bagi masyarakat. Bagi beberapa individu, kekayaan dapat dinilai dari jumlah kepemilikan kartu kredit yang dipegang serta batasan kartu kredit tersebut. Kartu kredit dinilai sebagai salah satu alat pembayaran yang digunakan masyarakat era modern saat ini. Penggunaan kartu kredit kerap digunakan masyarakat kota besar untuk berbelanja di berbagai retail hingga mall. Kartu kredit dinilai memberikan kemudahan dalam bertansaksi oleh pengguna bahkan memberikan *reward* dan diskon pada setiap melakukan transaksi tertentu. Pertumbuhan jumlah pengguna kartu kredit selama masa pandemic tahun 2019-April 2021 mengalami penurunan, jumlah penurunan dimulai sejak Mei 2020. Data tersebut ditunjukkan melalui gambar grafik berikut ini.



Sumber: Bank Indonesia 2020

Gambar 1.1
Pertumbuhan Kartu Kredit di Indonesia

Bank Indonesia (BI) mencatat kartu kredit yang beredar pada Mei 2020 sebanyak 17,5 juta unit dan jumlah tersebut terus menurun dibandingkan bulan

sebelumnya sebanyak 17,8 juta unit hingga tersisa 16,7 juta unit pada April 2021. Selain jumlah peredaran kartu kredit yang berkurang, volume transaksi kartu kredit mengalami penurunan saat pandemic meskipun sempat mengalami kenaikan pada Maret 2021 (Monavia, 2021).

Seiring berkembangnya pelonggaran PPKM diketahui saat ini terdapat peningkatan jumlah transaksi penggunaan kartu kredit pada akhir tahun 2021. Perbankan menilai penggunaan kartu kredit menunjukkan peningkatan pada akhir tahun 2021 disebabkan adanya pelanggaran PPKM dan transaksi pariwisata. Salah satu kartu kredit perbankan yang menunjukkan trend positif yakni kartu kredit BCA dengan nilai transaksi mencapai 42 triliun sampai September 2021 (Khadijah, 2021). Hal ini menunjukkan prospek baru bagi kartu kredit. Perkembangan teknologi memiliki pengaruh pada para pengguna khususnya masyarakat. Masyarakat saat ini dinilai lebih mampu memanfaatkan teknologi sesuai fungsi. Dunia perbankan senantiasa menawarkan berbagai varian produk beragam dengan fasilitas alat pembayaran atau transaksi.

Masyarakat Indonesia pada umumnya terdorong untuk memiliki kartu kredit karna beberapa alasan yakni untuk memudahkan transaksi ketika berbelanja tanpa menggunakan uang cash secara langsung, dinilai praktis sebab tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar ketika melakukan transaksi, dinilai memberikan keamanan sebab mencegah terjadinya kehilangan uang cash secara langsung, fleksibel, dinilai membantu menghemat uang sebab tersedia berbagai

promo maupun diskon ketika melakukan transaksi menggunakan kartu kredit, melindungi saat keadaan darurat, dinilai aman sebab dapat membantu berbagai transaksi di seluruh dunia serta tersedia fasilitas layanan cicilan 0%. Pemahaman manfaat penggunaan kartu kredit harus diimbangi dengan kebijakan dalam pengelolaan keuangan (Fadilah, 2021).

Fenomena terkait niat kepemilikan kartu kredit saat ini memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat Indonesia karena kehadirannya mempermudah dan memangkas alur transaksi pembayaran. Masyarakat semakin dimudahkan untuk melakukan transaksi hanya dalam hitungan detik (Monavia, 2021). Transaksi kartu kredit memberi sejumlah kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna. Pembayaran menjadi lebih efisien karena bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja dan tidak perlu repot-repot membawa uang dalam jumlah banyak. Semua transaksi menjadi simpel, gampang dan efisien (Khadijah, 2021). Tren yang menonjol di tahun 2018, menunjukkan semakin banyaknya niat perilaku yang menunjukkan kepemilikan kartu kredit untuk transaksi (Fadilah, 2021). Kepemilikan kartu kredit untuk transaksi yang membuat konsumen lebih konsumtif dapat memberikan keuntungan besar bagi *merchant* yang telah bekerjasama serta mendorong semakin banyaknya *merchant* atau toko menyediakan sistem pembayaran kartu kredit untuk menaikan keuntungan (Monavia, 2021).

Namun, hal lain yang perlu diketahui masyarakat bahwa untuk memiliki kartu kredit diperlukan berbagai syarat yang harus dipenuhi dan tidak mudah untuk menyetujui pengajuan kepemilikan kartu kredit jika beberapa aspek dinilai tidak

dipenuhi syaratnya oleh individu yang mengajukan kepemilikan kartu kredit tersebut. Berikut penyebab penolakan pengajuan kepemilikan kartu kredit yakni terkait dengan penghasilan tidak sesuai sebab jumlah penghasilan tiap bulan diperlukan untuk menentukan batas limit kartu kredit tersebut, data terkait penghasilan yang dinilai mencurigakan, formulir dan dokumen yang dinilai tidak lengkap, gagal melakukan verifikasi, riwayat kredit buruk dan terbukti cenderung memiliki banyak kartu kredit (Marta. 2021).

Beberapa penelitian menjelaskan bahwa hal yang mendorong individu untuk memiliki kartu kredit antara lain terkait dengan faktor demografi seperti pendapatan dan tingkat pendidikan, kedua hal ini dinilai memiliki dampak, hubungan atau pengaruh pada dorongan perilaku untuk memiliki kartu kredit (Zandi, Shaheen & Ong, 2019). Penelitian berikutnya yakni dari sisi pemahaman terkait *perceived financial cost* dan *perceived self efficacy* turut memberikan dampak, hubungan atau pengaruh pada dorongan perilaku untuk memiliki kartu kredit (Nguyen & John, 2018). Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa berbagai model konstruksi penelitian menjelaskan terkait pengaruh faktor demografi seperti pendapatan dan tingkat pendidikan dari sisi pemahaman terkait *perceived financial cost* dan *perceived self efficacy* turut memberikan dampak, hubungan atau pengaruh pada dorongan perilaku untuk memiliki kartu kredit. Penelitian Jamshidi dan Fazlollah (2019) ini memberikan gambaran luas terkait dengan berbagai factor penggunaan kartu kredit dikaitkan dengan perilaku psikologi konsumen dan konsep TAM. Menurut Potrich *et al.*, (2017) bahwa

terdapat hubungan dan dampak sikap dapat mempengaruhi niat perilaku tertentu. Pemanfaatan teknologi atau konsep TAM dianggap sebagai pola konsep perilaku yang menghasilkan kesediaan individu dalam memiliki bahkan menggunakan kartu kredit (Warsame dan Yousif, 2020). Berbagai manfaat yang dirasakan serta kemudahan yang diterima individu terhadap sebuah teknologi baru tentu akan mendorong individu tersebut melakukan sebuah penerimaan atas teknologi baru yang berkembang (Kayani *et al.*, 2021).

Berdasarkan uraian di atas, maka penting untuk dilakukan penelitian berkaitan dengan peran *income level* dan *education level* terhadap *behavioral intention to own credit card of BCA* di surabaya dimediasi oleh *perceived financial cost* dan *perceived self efficacy*, penelitian menilai seberapa kuat pengaruhnya terhadap *behavioral intention to own credit card of BCA* di surabaya. Penelitian sejenis terkait dengan tema belum ada di Indonesia sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi, pengetahuan, serta wawasan bagi pembaca maupun penelitian berikutnya terkait dengan *setting* industri khususnya di perbankan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *income level* berpengaruh signifikan terhadap *perceived financial cost* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya ?

2. Apakah *income level* berpengaruh signifikan terhadap *perceived self efficacy* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya ?
3. Apakah *education level* berpengaruh signifikan terhadap *perceived financial cost* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya ?
4. Apakah *education level* berpengaruh signifikan terhadap *perceived self efficacy* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya ?
5. Apakah *income level* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to own* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya ?
6. Apakah *education level* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to own* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya ?
7. Apakah *perceived financial cost* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to own* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya ?
8. Apakah *perceived self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to own* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya ?
9. Apakah *income level* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to own* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya dengan dimediasi oleh *perceived financial cost* ?
10. Apakah *education level* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to own* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya dengan dimediasi oleh *perceived financial cost* ?

11. Apakah *income level* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to own* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya dengan dimediasi oleh *perceived self efficacy* ?
12. Apakah *education level* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to own* kartu kredit nasabah BCA di Surabaya dengan dimediasi oleh *perceived self efficacy* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini yakni :

1. Menganalisis pengaruh *income level* terhadap *perceived financial cost* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh *income level* terhadap *perceived self efficacy* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh *education level* terhadap *perceived financial cost* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh *education level* terhadap *perceived self efficacy* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya.
5. Menganalisis pengaruh *income level* terhadap terhadap *behavioral intention to own* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya.
6. Menganalisis pengaruh *education level* terhadap *behavioral intention to own* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya.

7. Menganalisis pengaruh *perceived financial cost* terhadap *behavioral intention to own* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya.
8. Menganalisis pengaruh *perceived self efficacy* terhadap *behavioral intention to own* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya.
9. Menganalisis pengaruh *income level* terhadap terhadap *behavioral intention to own* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya dengan dimediasi oleh *perceived financial cost*.
10. Menganalisis pengaruh *education level* terhadap *behavioral intention to own* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya dengan dimediasi oleh *perceived financial cost*.
11. Menganalisis pengaruh *income level* terhadap terhadap *behavioral intention to own* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya dengan dimediasi oleh *perceived self efficacy*.
12. Menganalisis pengaruh *education level* terhadap *behavioral intention to own* pada kartu kredit nasabah BCA di Surabaya dengan dimediasi oleh *perceived self efficacy*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat pada nasabah BCA dan pihak akademisi sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan hasilnya akan mampu menjelaskan pengaruh *income level* dan *education level* terhadap *behavioral intention to*

own credit card of BCA di surabaya melalui perceived financial cost dan perceived self efficacy.

2. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan khususnya pengembangan teori *marketing*. Teori berikutnya yang digunakan untuk memperkuat asumsi penelitian ini berkaitan dengan *marketing* khususnya *behavioral intention to own*.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat diterapkan sebagai acuan dalam mengambil kebijakan atau strategi pemasaran khususnya bagi perusahaan perbankan BCA agar dapat memahami kebutuhan nasabah terkait dengan dorongan memiliki kartu kredit untuk keperluan transaksi belanja dan gaya hidup di Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, dijelaskan tentang Penelitian Terdahulu dan Landasan Teori serta Pengembangan Hipotesis Penelitian (jika ada). Kualitas Tinjauan Pustaka tergantung pada kualitas sumber pustaka yang digunakan. Oleh karena itu sumber pustaka seharusnya yang terbaru dan bersumber dari terbitan yang kredibel (jurnal

nasional terakreditasi atau jurnal internasional yang bereputasi) serta terkait dengan bidang yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, diuraikan tentang prosedur atau cara yang digunakan peneliti untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis. Metode penelitian bukan menjelaskan definisi dalam metodologi penelitian namun menjelaskan tentang metode penelitian yang akan digunakan peneliti untuk menyelesaikan permasalahan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil uji validitas dan reliabilitas, deskripsi subjek penelitian, deskripsi hasil penelitian, hasil penelitian, pembahasan, dan implikasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.