

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dalam dunia bisnis saat ini tidak perlu diragukan lagi, karena kemudahan yang diberikan untuk mengakses membuat beberapa perusahaan mulai berkembang. Penggunaan uang sebagai alat untuk melakukan pembayaran yang sering digunakan di tiap kegiatan masyarakat, perkembangan selanjutnya dalam dunia bisnis perbankan yaitu peran kartu kredit yang merupakan salah satu alat transaksi. Industri perbankan adalah salah satu industri yang selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk membantu kemudahan layanan perbankan saat ini yang kita sering ketahui dapat bervariasi, seperti ATM (*Authomatic Teller Machine*), internet banking, mobile banking, sms banking, credit card, dan lain sebagainya. Salah satu yang memiliki peminat terbanyak adalah kartu kredit yang berfokus pada sikap pemakaian oleh pemakai, dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat serta persepsi kemudahan penggunaan dalam penggunaan kartu kredit. Jadi kartu kredit adalah sebuah alat transaksi elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller* atau pegawai.

Penggunaan kartu kredit selain memberikan banyak manfaat dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi, penting juga sebagai nasabah untuk bisa mencermati efek samping dalam penggunaan kartu kredit. Penggunaan kartu kredit bertujuan memberikan kemudahan transaksi jual beli barang atau jasa

dimana pelunasan atau pembayarannya dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu.

Pada tahun 2015 perkembangan kartu kredit bank BNI di Surabaya tumbuh sekitar 5%, adapun nilai transaksi kartu kredit tumbuh pada 12% sampai 13% hal ini dikarenakan BI sedang giat-giatnya menggerakkan transaksi non tunai. Berdasarkan data September 2014, jumlah kartu kredit naik 4,59% dari 15,12 juta per September 2013 menjadi 15,81 juta kartu. Jumlah keseluruhan pemakai kartu kredit dalam volume mencapai 21,57 juta transaksi pada juli 2014. Transaksi bertambah 4,25% dari 20,69 juta transaksi dibandingkan dengan awal tahun.

Diperkirakan transaksi dengan menggunakan kartu kredit akan meningkat, karena semakin seringnya konsumen atau nasabah melakukan transaksi menggunakan kartu kredit yang lebih mudah dengan mendapatkan berbagai *discount* dan hadiah-hadiah yang menarik. Penting juga sebagai nasabah untuk bisa mencermati faktor-faktor penggunaan kartu kredit, karena penggunaan kartu kredit yang berlebihan dapat mengakibatkan banyaknya masalah yang timbul. diakses pada 03 Maret 2016. (<http://mykartukredit.com/2015-pertumbuhan-kartu-kredit-diprediksi-hanya5/>)

Dalam fenomenanya masih sering ditemui kasus-kasus yang sering terjadi dalam penggunaan kartu kredit, diantara kasus tentang pembayaran melebihi batas, kasus banyaknya seseorang yang mengalami gaya hidup yang sudah terlalu tinggi banyak orang yang menyalahgunakan penggunaan kartu kredit sehingga menyebabkan bertambahnya bunga pada kartu kredit nasabah yang melebihi batas penggunaan. Meskipun sudah sering terjadi kasus-kasus

tersebut, masih banyak saja nasabah yang bertransaksi kembali dalam menggunakan kartu kredit dan setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Persepsi atas risiko adalah suatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Banyak sekali orang-orang mempertimbangkan terlebih dahulu dalam bertransaksi *online* yang banyak mengandung risiko. Menurut Pavlou (2001), kalau risiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), risiko diasosiasikan dengan kepercayaan.

Kemudahan merupakan faktor penting bagi konsumen untuk mengetahui proses transaksi atau cara penggunaan produk. Dapat dilakukan secara *online* atau tidak. Sehingga usaha yang sangat tinggi harus dilakukan oleh penyelenggara transaksi kartu kredit agar kepercayaan konsumen terhadap produk semakin tinggi. Kebutuhan masyarakat akan penggunaan transaksi kartu kredit kian hari kian meningkat. Penggunaan transaksi kartu kredit seperti berbagai macam fitur dalam dunia sosial untuk berbelanja, mendapatkan berbagai macam diskon dan lain sebagainya sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat yang penting dan tidak bisa ditinggalkan. Dengan menggunakan kartu kredit yang dimilikinya, seseorang dapat dengan mudah melakukan transaksi tersebut. Bahkan kini era transaksi non tunai sudah menjadi tren tersendiri, khususnya dikalangan masyarakat yang berjiwa modern.

Seluruh Bank di Indonesia kini menggunakan alat bantu bayar menggunakan kartu kredit salah satunya adalah Bank BNI. Beberapa nasabah di Bank BNI mengaku mengalami banyak kerugian dikarenakan telat dalam

membayar denda, memblokir kartu, tutup kartu bertanya ke *customer service* langsung ke bank tidak memiliki prosedur yang jelas. Untuk sebagian nasabah pengguna kartu kredit tidak paham apa fungsinya, sehingga perlu diingatkan kembali bahwa kartu kredit adalah alat bayar bukan alat untuk berhutang. (<http://www.padusi.com/ani/content/?id=C0000405>).

Demikian halnya nasabah kartu kredit BNI merasakan kerugian yang sangat besar karena pembayaran keterlambatan kartu kredit berbunga melebihi batas normal atau bisa bertambah dengan adanya faktor-faktor penambahan dari bagian bank. Sebagian nasabah mengkomplain adanya bunga lebih pada tagihan pembayaran mereka. Tetapi pihak bank tidak menghiraukan hal tersebut. Banyak nasabah yang akhirnya memberhentikan kartu kredit dari bank BNI. Karena jika semakin diperpanjang bunga pembayaran mereka akan semakin bertambah dengan dibebankan biaya-biaya tambahan.

Tetapi bank BNI sudah memberikan penjelasan bahwa hal tersebut hingga kenyataannya bank BNI tidak memberhENTIKANNYA. Selain itu masalah yang timbul adalah sistem yang dipergunakan dalam pengelolaan keuangan dalam kartu kredit sangat rumit, kartu kredit sengaja memberikan berbagai macam *fiture* yang diberikan agar nasabah terus menggunakan kartu kredit mereka dan tergiur dengan berbagai potongan atau diskon yang diberikan tetapi tanpa disadari nasabah tidak mengerti bahwa itu adalah tips atau cara agar nasabah dapat memiliki bunga yang banyak dan bank dapat melipatgandakan bunga yang ada didalamnya (<http://www.padusi.com/ani/content/?id=C0000405>).

Dapat disimpulkan dari pernyataan diatas bahwa produk dari bank BNI kartu kredit tersebut telah bermasalah dapat dinilai dari berbagai pokok permasalahan nasabah yang terlambat membayar hingga mendapatkan bunga yang berlebihan tanpa sepengetahuan dari nasabah tersebut. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan pemahaman mengenai kartu kredit yang akan dituangkan dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Resiko, Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit Bank BNI di Surabaya”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan secara rinci diatas, maka masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya?
2. Apakah persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya?
4. Apakah persepsi manfaat, resiko, dan kemudahan penggunaan secara simultan dapat berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan persepsi manfaat terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan persepsi resiko terhadap keputusan menggunakan kartu kredit BNI di Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit BNI di Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan persepsi manfaat, resiko, dan kemudahan penggunaan secara simultan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini untuk menerapkan teori yang telah di dapat di dalam dunia perkuliahan dan untuk menambah pengetahuan tentang pemasaran serta menambah wawasan dalam pemasaran tentang pengaruh persepsi manfaat, persepsi resiko, persepsi kemudahan, niat penggunaan kartu kredit bank BNI di Surabaya.

2. Bagi Bank BNI

Dapat dijadikan sebagai masukan bagi bank BNI untuk menambah informasi dan dapat menjadi pertimbangan bagi nasabahnya dalam memilih atau menggunakan produk–produk yang disediakan oleh bank.

3. Bagi STIE Perbanas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan koleksi perpustakaan STIE perbanas Surabaya dan dapat digunakan sebagai bahan acuan atau sumber informasi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Adanya sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam bab-bab sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian serta teknik analisis data yang digunakan untuk memecahkan masalah.

#### **BAB IV : GAMBAR SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang telah dianalisis dengan menggunakan analisis linear berganda.

## BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil analisis data, serta memberikan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.

