

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Instrumen atau alat pembayaran adalah media yang digunakan untuk melakukan berbagai transaksi dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan individu atau konsumen yang semakin beragam. Kebutuhan dan keinginan dapat dipenuhi dengan cara menukarnya menggunakan instrumen pembayaran. Pada awalnya sistem barter menjadi sebuah sistem pertukaran barang antar satu individu dengan individu yang lainnya. Kebutuhan dan keinginan akan terpenuhi jika minimal dua individu sepakat untuk menukar barang-barang yang dimilikinya.

Kegiatan tukar-menukar barang atau barter tersebut berjalan dengan baik karena setiap individu merasa bahwa mereka bisa memperoleh barang yang dibutuhkan dan diinginkan melalui sistem tersebut. Namun, lambat laun muncul kesulitan dalam menerapkan sistem barter sehingga barter tidak dapat diterapkan dalam perdagangan modern. Kesulitan dalam menerapkan barter adalah tidak mudah untuk menemukan orang yang mau menukarkan barang miliknya dengan nilai pertukaran yang seimbang.

Dengan adanya kesulitan dalam menerapkan sistem barter, maka uang tunai diciptakan sebagai pengganti barter. Uang tunai yang umum digunakan adalah uang kertas dan uang logam. Uang tunai diciptakan oleh bank Indonesia yang dikenal juga dengan nama bank sentral berdasarkan undang-undang bank

sentral No. 13 tahun 1968 pasal 26 ayat 1, yang menyatakan bahwa bank Indonesia mempunyai hak tunggal untuk mengeluarkan uang logam dan kertas. Sampai saat ini uang kertas dan logam masih memegang peranan penting dalam perdagangan.

Kemajuan teknologi yang pesat dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Pramono, dkk., 2006). Pihak yang menerbitkan instrumen pembayaran non tunai tidak terbatas pada bank Indonesia, namun semua bank yang ada di Indonesia dapat menerbitkannya. Instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu (*card based instruments*) adalah salah satu instrumen pembayaran non tunai yang digunakan oleh konsumen. Instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu dikenal juga dengan nama instrumen pembayaran kartu plastik.

Menurut Achsani, dkk., (2006), instrumen pembayaran berbasis kartu terdiri dari kartu debit (*debit card*), dan kartu kredit (*credit card*). Untuk menerbitkan kartu debit dan kartu kredit, bank harus bekerjasama dengan Visa dan MasterCard sebagai jaringan internasional untuk memperoleh lisensi menerbitkan instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu sehingga konsumen dapat melakukan berbagai transaksi melalui mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) dan EDC (*Electronic Data Capture*) yang dipasang pada pusat-pusat perbelanjaan yang menyediakan pembayaran produk menggunakan instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu.

Secara umum, semua instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu berfungsi seperti uang tunai yaitu untuk membeli produk dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk yang dibeli oleh

konsumen dapat berbentuk barang yang kelihatan secara fisik dan dapat juga berupa jasa yang tidak berbentuk.

Hasil penelitian Delener dan Katzenstein (1994) memberikan informasi tentang profil konsumen pemegang kartu kredit dimana konsumen pemegang kartu kredit tidak selalu menggunakan kartu kredit sebagai instrumen pembayaran untuk membeli berbagai produk. Konsumen juga cenderung menggunakan instrumen pembayaran lainnya seperti uang tunai, dan sebagainya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), dikutip dari <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/> definisi profil adalah gambaran mengenai seseorang. Dalam penelitian Delener dan Katzenstein, (1994) profil konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk dikaitkan atau dengan kata lain tidak terlepas dari faktor demografi yang melekat pada diri konsumen. Beberapa faktor demografi tersebut menurut adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, status, pekerjaan dan pendapatan (Delener dan Katzenstein, 1994).

1.2. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini menjadi spesifik dan memperhitungkan keterbatasan-keterbatasan yang ada, maka penulis membuat beberapa batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen dewasa pemegang kartu kredit bank yang berdomisili di Yogyakarta.

2. Batasan usia konsumen yang diteliti mulai dari usia 26 tahun keatas, karena pada usia ini seseorang telah dianggap dewasa dan mampu melakukan keputusan pembelian sendiri. Usia ini dikelompokkan menjadi 3 kelompok (Wortman dan Loftus, 1990) yaitu:
 - 26 – 35 tahun, usia dewasa awal (*early adult*)
 - 36 – 45 tahun, usia dewasa tengah (*middle adult*)
 - Sama dengan atau diatas 46 tahun, usia dewasa lanjut (*old adult*)
3. Dikarenakan keterbatasan waktu, maka responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 responden.
4. Item pembelian produk yang ditanyakan kepada responden diambil dari penelitian sebelumnya (Delener dan Katzenstein, 1994) ditambah dengan beberapa item yang diperoleh dari studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 30 responden. Produk dari penelitian sebelumnya juga diikutsertakan dalam studi pendahuluan untuk mengetahui apakah perlu semua item produk tersebut dimasukkan dalam kuesioner penelitian. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak semua item produk dapat dimasukkan dalam kuesioner penelitian karena disesuaikan dengan kondisi konsumen di Yogyakarta.
5. Kategori produk yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada teori Kotler dan Keller (2007) yaitu kategori barang-barang tahan lama (*durable goods*), barang-barang tidak tahan lama (*non durable goods*), dan jasa-jasa (*services*).

6. Semua item produk yang ditanyakan pada responden dimasukkan ke dalam kategori barang tahan lama, barang tidak tahan lama, dan jasa sesuai dengan sifat masing-masing produk.
7. Item produk yang akan dianalisis menggunakan *chi square* untuk menyelidiki keterkaitan antara faktor demografi dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam pembelian produk untuk melihat profil konsumen pemegang kartu kredit harus memenuhi dua syarat. Pertama, seluruh produk yang ditanyakan dalam kuesioner (barang tahan lama, barang tidak tahan lama, dan jasa) pernah dibeli oleh 120 responden. Kedua, dalam pembelian produk-produk tersebut yang dilakukan oleh 120 responden, kartu kredit digunakan oleh sebagian atau seluruh responden sebagai instrumen pembayaran.

1.3. Perumumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana keterkaitan antara faktor demografi (jenis kelamin, usia, pendidikan, status perkawinan, pekerjaan, dan pendapatan per bulan) dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengeksplorasi atau menyelidiki keterkaitan antara faktor demografi (jenis kelamin, usia, pendidikan, status perkawinan, pekerjaan, dan pendapatan per bulan) dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang keterkaitan antara faktor demografi (jenis kelamin, usia, pendidikan, status perkawinan, pekerjaan, dan pendapatan per bulan) dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk. Pemahaman yang baik mengenai profil konsumen pemegang kartu kredit tersebut dalam menggunakan instrumen pembayaran membantu bank sebagai penerbit kartu kredit untuk mengetahui konsumen dengan karakteristik demografi seperti apa yang lebih cenderung menggunakan kartu kredit dalam pembelian produk. Informasi ini dapat membantu bank untuk melakukan berbagai strategi promosi untuk meningkatkan penggunaan kartu kredit.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Bab II : Tinjauan Konseptual

Bab ini memuat tinjauan konseptual yang meliputi evolusi sistem pembayaran, definisi produk dan penggolongannya, keterkaitan antara faktor demografi dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam pembelian produk, dan model penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, metode pengambilan sampel penelitian, definisi operasional, dan metode analisis data.

Bab IV : Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang hasil analisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian dengan menggunakan alat analisis yang telah ditentukan.

Bab V : Penutup

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan, saran hasil penelitian, dan keterbatasan penelitian.