

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kondisi persaingan saat ini semakin tinggi antar perusahaan khususnya bank, saling bersaing untuk meningkatkan pelayanannya. Sebagai perusahaan yang menyediakan produk jasa perbankan harus mampu memberikan pelayanan prima. Karena dengan itu kebutuhan masyarakat dalam bidang ekonomi semakin meningkat dan berkembang. Hal ini menyebabkan masyarakat menyadari peranan sebuah bank sangat penting dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan perekonomian. Kondisi inilah yang menimbulkan persaingan di industri perbankan semakin tinggi. Masing-masing bank bersaing untuk mendapatkan kemudahan dan keuntungan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu produk yang ditawarkan saat ini oleh pihak perbankan yaitu kartu kredit (*credit card*) yang merupakan produk yang mempermudah dalam melakukan transaksi perbankan. Kartu kredit saat ini seperti sudah menjadi kebutuhan pokok bagi kehidupan masyarakat kita bahkan seluruh dunia khususnya bagi yang hidup diperkotaan.

Perkembangan dalam industri jasa perbankan menyebabkan persaingan penerbit kartu kredit menjadi sangat ketat, antara lain membuat iklan melalui media masa dan elektronik. Selain itu banyaknya penawaran-penawaran menarik yang di berikan oleh pihak penerbit kartu kredit mulai dari tawaran hadiah-hadiah atau tawaran bebas iuran kartu dua tahun pertama bahkan seumur hidup untuk

menarik minat nasabahnya. Penggunaan kartu kredit di Indonesia mulai berkembang setelah deregulasi perbankan dengan diterbitkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1251/KMK013/1988 tanggal 26 Desember 1988 mengenai bisnis kartu kredit yang digolongkan sebagai kelompok usaha pembiayaan. Oleh karena itu instansi perbankan maupun non bank baik nasional maupun internasional sangat antusias bersaing untuk menerbitkan kartu kredit dan berlomba-lomba memberikan penawaran jasa-jasa perkreditan, khususnya kredit konsumtif. Penerbit kartu kredit internasional yang mengembangkan jaringannya di Indonesia yaitu *Visacard International* dan *Mastercard International* yang berkerjasama dengan bank-bank nasional dalam merebut pangsa pasar. Perkembangan yang pesat di ikuti oleh beberapa penerbit kartu kredit lainnya, antara lain BCA, HSBC, BNI, BNI, BRI, Bank Mandiri, Bank Danamon, GE Finance, Standard Chartered, Bank Niaga dan lain-lain. Pada dasarnya semua penerbit kartu kredit memberikan penawaran dan beragam fasilitas serta memudahkan pemegang kartu kredit dalam bertransaksi. Tentunya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu dan harus digunakan dengan bijak.

Kartu kredit merupakan alat pembayaran pengganti uang tunai yang dapat digunakan oleh konsumen untuk ditukarkan dengan barang atau jasa yang diinginkan di tempat-tempat yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit (*merchant*). Kartu kredit juga dapat diartikan sebagai salah satu fasilitas dari perbankan yang memudahkan transaksi nasabah. Dengan cara menggesek atau mendipkan *credit card* pada mesin edisi (*edc*) dan selanjutnya melakukan pembayaran setelah tanggal cetak tagihan. Baik tagihan

lembar fisik (*hardcopy*) yang dikirimkan melalui kurir ke alamat surat menyurat yaitu alamat rumah atau kantor atau pun *e-statement* yang dikirimkan via email.

Dibandingkan dengan jenis kredit konsumsi lain yang ditawarkan oleh bank, kartu kredit merupakan jenis kredit yang mudah disetujui. Syarat pengajuan kartu kredit berupa fotokopi KTP, slip gaji bagi karyawan, SPT (surat pajak tahunan), SKP (surat keterangan penghasilan) dan persyaratan lain yang dianggap perlu.

Bahkan pada perkembangan saat ini, apabila calon pemegang kartu kredit yang mengajukan permohonan kartu kredit telah memiliki kartu kredit sebelumnya, maka calon pemegang kartu kredit yang bersangkutan hanya perlu menyerahkan fotokopi tagihan kartu kredit tersebut.

Namun terjadinya permasalahan dimana pihak penerbit kartu kredit seakan begitu mudah menyetujui aplikasi kartu kredit sedangkan pada kenyataannya nasabah tidak diinformasikan secara mendetail, seakan nasabah merasa dirugikan oleh pihak Bank.

Selain kemudahan dalam mengajukan permohonan, kelebihan kartu kredit adalah lingkup penggunaannya yang sangat luas, dari transaksi kecil sampai transaksi besar. Hal ini sangat bermanfaat bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang *mobile* sangat membutuhkan alat transaksi ini. Sebagai penyedia media pembayaran berkerjasama dengan pusat-pusat perbelanjaan atau pun *merchant* melalui promo-promo menarik, pihak kartu kredit melakukan penawaran tentunya dengan program diskon, bonus, cicilan dengan bunga rendah bahkan 0% serta keunggulan-keunggulan lainnya membuat setiap orang ingin memiliki kartu

kredit dengan *apply* (mendaftar). Semua penawaran dibuat dengan lebih menarik lagi. Semakin sering digunakan, semakin besar peluang mendapatkan hadiah. Namun apakah dengan berhutang akan mendapatkan banyak keuntungan?

Di sisi lain, sekarang juga semakin banyak keluhan dari para pengguna kartu kredit. Secara garis besar, masalah-masalah pemegang kartu kredit bisa dikelompokkan beberapa hal.

1. Faktor internal, seperti : informasi yang tidak disampaikan secara lengkap oleh pihak *customer service* bank penerbit, kerusakan sarana dan prasarana yang disediakan pihak bank seperti mesin ATM / mesin *edc*, standar pelayanan atau SOP yang berjalan tidak sesuai contohnya pada pengiriman lembar tagihan baik *softcopy* maupun *hard copy* dan pengiriman kartu yang melampaui batas yang telah ditentukan. Dari faktor eksternal, seperti : nasabah yang awam pada penggunaan kartu kredit, kecerobohan nasabah yang mengakibatkan kartu hilang atau ada penyalahgunaan transaksi kartu kredit. Selain keuntungannya, pemegang kartu kredit biasanya juga dihadapkan dengan masalah jumlah hutang yang semakin besar. Hal ini terjadi karena pembayaran hutang yang dilaksanakan hanya pembayaran minimum saja, sementara penggunaan kartu kredit sebagai alat pembayaran transaksi semakin meningkat.
2. Bank belum terlalu optimal dan responsif dalam menangani kartu kredit. Ketika ada keluhan, bank cenderung '*defence*' nasabahnya yang harus proaktif mengenai kartu kreditnya, dan pemegang kartu kredit merasa diabaikan.

3. Adanya teror dari *debt collector* (baik secara halus atau kasar) yang bertubi-tubi akibat ketidakmampuan nasabah membayar tunggakan tagihan kartu kreditnya. Bahkan, terkadang keluarga turut menjadi disasaran teror.
4. Dimasukkannya pemegang kartu kredit dalam daftar hitam BI (Bank Indonesia) akibat tunggakan kredit yang belum *clear* mengenai kesalahan para pihak. Dampaknya, pemegang kartu kredit tidak bisa memperoleh fasilitas kredit (kartu kredit, KPR, KTA dan lain-lain) dari bank manapun.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP TINGKAT KOMPLAIN PENGGUNA KARTU KREDIT DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”**.

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor internal dalam penelitian ini di batasi pada faktor informasi, sarana dan SOP. Sedangkan faktor eksternal dalam penelitian ini dibatasi pada faktor ketidaktahuan, kecerobohan dan indikasi penyalahgunaan (*fraud*).
2. Wilayah dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna kartu kredit yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna kartu kredit yang telah menggunakan kartu kredit lebih dari 6 bulan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka secara spesifik penulis dapat mengidentifikasi ke dalam beberapa masalah yang diuraikan ke dalam bentuk rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor internal yang meliputi informasi, sarana dan SOP serta faktor eksternal yang meliputi ketidaktahuan, kecerobohan dan indikasi penyalahgunaan (*fraud*) baik secara parsial dan simultan terhadap tingkat komplain pengguna kartu kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Diantara variabel faktor internal yang meliputi informasi, sarana dan SOP serta faktor eksternal yang meliputi ketidaktahuan, kecerobohan dan indikasi penyalahgunaan (*fraud*) manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat komplain pengguna kartu kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor internal yang meliputi informasi, sarana dan SOP serta faktor eksternal yang meliputi ketidaktahuan, kecerobohan dan indikasi penyalahgunaan (*fraud*) baik secara parsial dan simultan terhadap tingkat komplain pengguna kartu kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui diantara variabel faktor internal yang meliputi informasi, sarana dan SOP serta faktor eksternal yang meliputi ketidaktahuan, kecerobohan dan indikasi penyalahgunaan (*fraud*) manakah yang paling

dominan dalam mempengaruhi tingkat komplain pengguna kartu kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

### **1. Bagi perusahaan**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen pemasaran khususnya mengenai kepuasan pelanggan, sehingga dari hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh faktor internal dan faktor eksternal pada tingkat komplain terhadap pengguna kartu kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Menjadi bahan evaluasi posisi bank khususnya bank swasta pada saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir sehingga nanti dapat menjadi pertimbangan dan masukan.

### **2. Bagi Penulis**

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam penerapan ilmu yang diperoleh dari dunia praktis yang harus di sinkronkan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh dibangku kuliah tentang pengaruh faktor internal dan faktor eksternal pada tingkat komplain terhadap pengguna kartu kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **3. Bagi Pembaca**

Memberikan informasi yang ilmiah terutama bagi mahasiswa sebagai literatur dan referensi untuk penulisan yang relevan. Bagi pembaca umum di

diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih tentang pengaruh faktor internal dan faktor eksternal pada tingkat komplain terhadap pengguna kartu kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **4. Bagi Pemerintah**

Diharapkan dapat menjadikan referensi dan ilmu ekonomi untuk perkembangan perekonomian khususnya di Negara Indonesia.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang skripsi ini, penulis sajikan uraian dari sistematika skripsi yang sudah ditetapkan berdasarkan pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pengguna kartu kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta.

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

Pendahuluan penelitian sajikan pada bagian pertama ini skripsi yang didalamnya merupakan uraian dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Perumusan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Kerangka Penulisan Skripsi.

#### **BAB II : LANDASAN PUSTAKA**

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis, Dalam bab ini berisi tentang, Landasan Teori yang menjadi dasar penelitian, Kerangka Pemikiran Penelitian dan Hipotesis Penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Menguraikan mengenai Metode Penelitian. Dalam bab ini berisi tentang Lokasi dan Subjek Populasi/Sampel Penelitian, Metode *sampling* yang ditempuh, Variabel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Metode Analisis Data dan Kendala.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Menguraikan Gambaran Umum. Dalam bab ini berisi tentang Nama Perusahaan dan Data Umum, Profil Perusahaan, Falsafah perusahaan, Sarana Prasarana Perusahaan dan Data Sumber Daya Manusia.

**BAB V : PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terpadu.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian yang dilakukan dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.