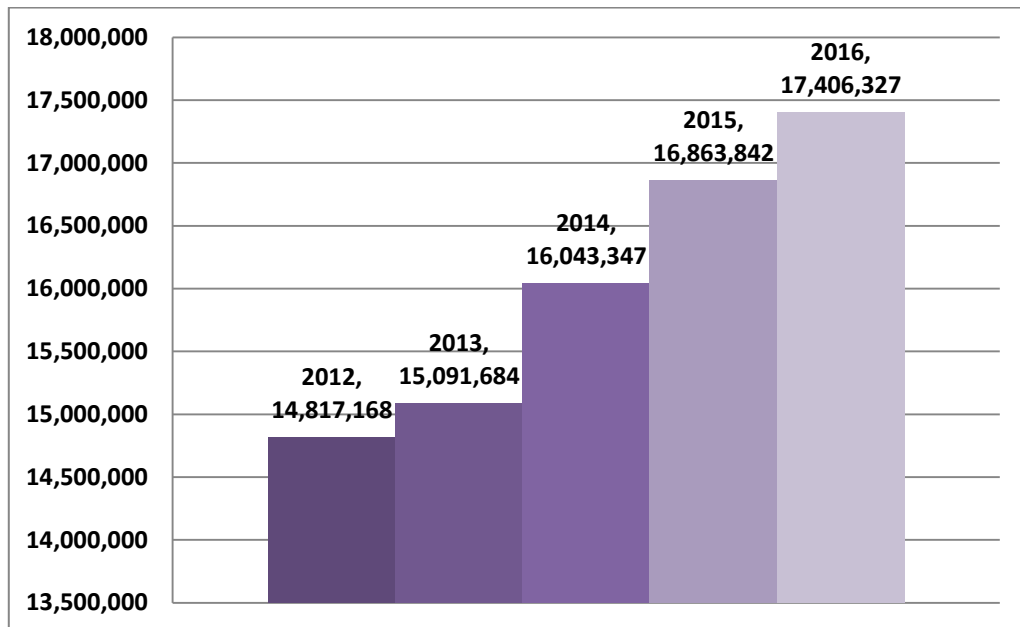


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam perkembangannya kartu kredit di Indonesia pertama kali diperkenalkan tahun 1980-an oleh Bank Duta yang bekerja sama dengan *principal internasional* VISA dan *Master Card*. Pada saat itu kartu kredit yang dipasarkan masih bersifat konvensional dan hanya ditujukan untuk orang-orang kaya di Indonesia yang sering bepergian ke luar negeri (Lubis & Lubis, 2012). Berkaitan dengan kemudahan yang diberikan kartu kredit, dengan adanya risiko membawa uang tunai yang cukup besar seperti kehilangan, perampokan dan pemalsuan, akibatnya berkurangnya penggunaan uang tunai dan meningkatnya penggunaan kartu kredit di Indonesia (Kasmir, 2013). Berikut jumlah peredaran kartu kredit di Indonesia seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.1



**Gambar 1. 1**  
**Perkembangan Jumlah Kartu Kredit di Indonesia Periode 2012-2016**

*Sumber : Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI) 2017*

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kartu kredit dari berbagai kartu kredit yang dikeluarkan bank konvensional dan bank syariah yang beredar di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Saat ini kartu kredit syariah telah diakomodasi oleh keuangan syariah khususnya dalam Fatwa DSN-MUI No.42/DSN-MUI/V/2004 tentang Syariah *Charge Card* dan No.54/DSN-MUI / X/2006 tentang *Syariah Card*. Fatwa dari MUI ini menyatakan kebolehannya terhadap beredarnya kartu kredit syariah dan penggunaan kartu kredit syariah di Indonesia.

Menurut berita yang dimuat pada Detik Finance (2014) jumlah transaksi pemegang kartu kredit syariah pada BNI Syariah telah mencapai Rp 1 Trilyun lebih dan jumlah pembiayaan *outstanding* sekitar Rp 400 Milyar. Menurut Baihaqi (2015) Pada tahun 2015 Bank CIMB Niaga syariah sangat serius dalam menggarap pasar kartu kredit syariah di Indonesia. Bank CIMB Niaga Syariah dari produk Kartu Kredit CIMB Niaga Syariah *Gold MasterCard* menargetkan jumlah kartu kredit yang beredar dapat mencapai 500 ribu di seluruh Indonesia pada tahun 2018. Bambang selaku *Head of Cards and Merchant Business* pada Bank CIMB Niaga menegaskan sepanjang tahun 2015, volume transaksi kartu kredit CIMB Niaga Syariah *Gold MasterCard* mencapai Rp 1,5 triliun per bulan. Besaran ini meningkat 25% sepanjang tahun 2014 di mana volume transaksi kartu kredit syariah dari CIMB Niaga Syariah tersebut rata-rata Rp 1,2 triliun per bulan. Menurutnya terjadi peningkatan sebanyak 25% tahun ini. Maka, dalam hal ini kita dapat melihat adanya persaingan antar bank syariah dalam hal menerbitkan serta mempromosikan kartu kredit syariahnya.

Kartu kredit syariah atau *shariah card* di Indonesia semakin berkembang antara lain dari 34 bank umum syariah (BUS) dan unit usaha syariah (UUS). Terdapat 3 penerbit kartu kredit syariah yaitu *Dirham Card* yang diterbitkan oleh Bank Danamon Syariah, *Hasanah Card* yang diterbitkan oleh Bank BNI Syariah, CIMB Niaga meluncurkan kartu pembiayaan syariah *Gold Card* (Nuhyatia, 2015).

Tetapi lembaga keuangan syariah justru memiliki dua tantangan besar dalam meyakinkan nasabahnya demi memenuhi kenyamanan nasabah sebagai pengguna

Putri Amellia, 2019

KEPUTUSAN MEMILIH KARTU KREDIT KONVENSIONAL DAN KARTU KREDIT SYARIAH PADA PEGAWAI BANK BJB SYARIAH

Universitas Pendidikan Indonesia | [Repository.upi.edu](http://Repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

kartu kredit. Yang pertama, harus meningkatkan kesadaran konsumen terhadap keberadaan kartu kredit syariah, kedua, sebagai lembaga penerbit kartu kredit syariah harus memiliki pendidikan yang dapat meningkatkan persepsi konsumen dan sikap mengenai produk dan pelayanan kartu kreditnya (Dali, Yousafzai, & Hamid, 2015).

Sementara kendala yang di hadapi bank syariah dalam meningkatkan kesadaran konsumen terhadap keberadaan kartu kredit syariah adalah kartu kredit syariah tidak memberlakukan banyak promo seperti yang dilakukan bank konvensional. Hal ini dikarenakan tujuan penggunaan kartu kredit ini lebih dikhususkan kepada transaksi yang sifatnya produktif. Hal ini justru menjadi salah satu hal yang menghambat bank syariah untuk bersaing dengan kartu kredit konvensional karena yang membuat masyarakat tergiur menggunakan kartu kredit salah satunya adalah karena adanya promo menarik yang di tawarkan. (Hadijah, 2019).

Berdasarkan penelitian menurut Rusmanita & Ajija (2017) mengungkapkan bahwa sebagian besar konsumen di Indonesia memiliki kartu kredit karena faktor kenyamanan, adanya hubungan baik dengan bank, dan adanya penawaran menarik dari pihak pemasaran. Banyaknya nasabah yang tidak peduli apakah kartu kredit mereka berbasis syariah atau tidak, asalkan *salesman* mempromosikan kartu kepada mereka dan kartu tersebut dapat memenuhi kebutuhan pribadi mereka terutama untuk transaksi penjualan dan pembelian secara online, mereka akan menggunakan kartu tersebut. Maka dalam hal ini, tujuan sebagian orang Indonesia menggunakan kartu kredit syariah bukanlah karena sesuai atau tidaknya dengan syariah tapi lebih kepada kepentingan duniawi dan mendukung mereka untuk berbelanja.

Sementara dari segi biaya, pada kenyataannya dibalik semua kemudahan dan kelebihan kartu kredit ada yang membuat transaksi kartu kredit menjadi mahal dan tidak efisien. Diantaranya ialah biaya materai kartu, biaya *overlimit*, biaya *financial charge*, biaya keterlambatan, biaya tarik tunai, biaya tahunan, biaya cetak tagihan, *credit shield* yaitu berupa asuransi yang tujuannya jika terjadi masalah, meninggal atau cacat semua tagihan akan tercover oleh *credit shield* dan biaya konversi mata

uang asing. Biaya-biaya tersebutlah yang membuat konsumen merasa keberatan dan tagihan menjadi lebih besar (Liputan 6, 2018).

Sedangkan keuntungan menggunakan kartu kredit syariah dari segi biaya, yaitu *monthly fee* pada kartu kredit syariah lebih kecil dibandingkan kartu kredit konvensional. Pada kartu kredit syariah jika nasabah tidak mampu membayar tagihan *monthly fee* secara penuh maka nasabah hanya dikenakan pada sisa utang saja. Sedangkan pada kartu kredit konvensional, bunga dihitung terhadap seluruh pemakaian atau tagihan yang terjadi pada bulan sebelumnya. Karena hal ini lah umumnya cicilan pada kartu kredit syariah umumnya lebih kecil dibandingkan kartu kredit konvensional (Finansialku, 2017).

Berdasarkan penelitian sebelumnya variabel yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan kartu pembayaran elektronik pada kartu kredit adalah pendidikan, pengeluaran rata-rata per bulan, dan teknologi. Pendidikan, pengeluaran rata-rata per bulan, dan teknologi memiliki koefisien positif yang berarti semakin meningkat nilai-nilai variabel tersebut maka semakin tinggi tingkat penggunaan kartu pembayaran elektronik. Dalam hal ini maka biaya yang dikeluarkan termasuk kedalam bahan pertimbangan nasabah dalam memilih kartu kredit. Adapun faktor yang memotivasi penggunaan dan kepemilikan kartu kredit hanya ada dua faktor yang terbukti efektif dalam memiliki dan menggunakan kartu kredit. Adapun faktor tersebut adalah faktor kenyamanan serta kemudahan dan keamanan (Gunawan & Linawati, 2013).

Lima faktor yang mempengaruhi nasabah lebih memilih kartu kredit konvensional ialah faktor kenyamanan, keamanan, fleksibilitas, ekonomi, promosi dan reputasi berdasarkan kelima faktor demografi di antaranya faktor usia, status pernikahan, usia, pendidikan, pendapatan pertahun. Sedangkan, pemilihan kartu kredit syariah selalu berkaitan dengan faktor pendapatan, pendidikan dan usia. Laki-laki cenderung lebih memungkinkan untuk memiliki kartu kredit dibandingkan perempuan. Agama adalah determinan yang lebih kuat pada probabilitas dalam minat penggunaan kartu kredit syariah, di ikuti oleh rekomendasi dan pengetahuan mengenai kartu kredit syariah (Hamid, 2015).

**Putri Amellia, 2019**

**KEPUTUSAN MEMILIH KARTU KREDIT KONVENSIONAL DAN KARTU KREDIT SYARIAH PADA PEGAWAI BANK BJB SYARIAH**

Universitas Pendidikan Indonesia | [Repository.upi.edu](http://Repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Pada penelitian ini faktor yang akan menjadi variabel yang mempengaruhi keputusan dalam memilih kartu kredit adalah faktor kenyamanan dan biaya. Menurut Dali, Yousafzai dan Hamid (2015) kenyamanan adalah sesuatu yang mengacu kepada persepsi nasabah terhadap kemudahan dalam menggunakan produk bank yang menjadi faktor kenyamanan sebagai salah satu dari kriteria seleksi dalam pemilihan produk. Sedangkan, biaya adalah kas dan setara kas yang dikorbankan untuk memproduksi atau memperoleh barang atau jasa yang diharapkan akan memperoleh manfaat atau keuntungan dimasa mendatang (Ransum, Elia Saerang, & Warongan, 2016).

Berdasarkan hasil percakapan 16 Juni 2017, Nura Nura selaku sekretaris umum Bank BJB Syariah KC Bandung mengatakan bahwa sebagian pegawai pada bank BJB Syariah adalah pengguna kartu kredit, tetapi kebanyakan adalah pengguna kartu kredit konvensional meskipun mereka bekerja di Bank Syariah dan Bank BJB Syariah bukanlah bank yang menerbitkan kartu kredit syariah. Oleh karena itu pegawainya bebas memilih menggunakan kartu kredit manapun.

Dali, Yousafzai & Hamid (2015) menjelaskan mengenai keterkaitan antara keputusan memilih kartu kredit dengan biaya dan kenyamanan, bahwa konsumen dengan status penghasilan tinggi cenderung memilih kartu kredit karena faktor kenyamanan sementara konsumen dengan penghasilan lebih rendah akan memilih kartu kredit dikarenakan biaya/bunganya lebih rendah.

Dapat disimpulkan bahwa perkembangan kartu kredit konvensional dan syariah di Indonesia saat ini semakin meningkat namun masih memiliki banyak kekurangan dari segi kenyamanan pelayanan dan biaya. Serta yang menjadi objek penelitian ini, yaitu pegawai Bank BJB syariah dikarenakan sebagian adalah pengguna kartu kredit konvensional meskipun mereka bekerja di Bank Syariah dan Bank BJB Syariah bukanlah bank yang menerbitkan kartu kredit syariah, maka pegawainya bebas memilih menggunakan kartu kredit manapun. Oleh karena itu, penelitian ini akan diberi judul: *“Keputusan Memilih Kartu Kredit Konvensional dan Kartu Kredit Syariah pada Pegawai Bank BJB Syariah”*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

- 1) Semakin meningkatnya kartu kredit konvensional maupun syariah yang beredar di Indonesia setiap tahunnya pada periode 2012-2016. (AKKI, Asosiasi Kartu Kredit Indonesia, 2017)
- 2) Kartu kredit syariah tidak memberlakukan banyak promo seperti yang dilakukan bank konvensional yang justru menjadi salah satu hal yang menghambat persaingan kartu kredit syariah dengan kartu kredit konvensional. (Hadijah, 2019).
- 3) Banyaknya pengguna kartu kredit syariah di Indonesia dan adanya persaingan antar bank syariah dalam menerbitkan kartu kredit syariah (Baihaqi, 2015).
- 4) Terdapat banyaknya tagihan biaya yang membuat transaksi kartu kredit menjadi mahal dan tidak efisien (Liputan 6, 2018).
- 5) Beberapa masyarakat tidak peduli kartu kredit syariah sesuai dengan prinsip syariah atau tidak, mereka cenderung menggunakan kartu kredit konvensional ataupun kedua-duanya dikarenakan faktor kenyamanan dan promosi yang di berikan oleh bank sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka (Rusmanita & Ajija, 2017).
- 6) Berdasarkan hasil percakapan 16 Juni 2017, Nura selaku sekretaris umum Bank BJB Syariah KC Bandung mengatakan bahwa sebagian pegawai pada bank BJB Syariah adalah pengguna kartu kredit, tetapi kebanyakan adalah pengguna kartu kredit konvensional meskipun mereka bekerja di Bank Syariah.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kenyamanan, biaya dan keputusan dalam memilih kartu kredit pada pegawai Bank Jabar Banten Syariah?
- 2) Bagaimana pengaruh kenyamanan terhadap keputusan dalam memilih kartu kredit konvensional dan syariah?
- 3) Bagaimana pengaruh biaya terhadap keputusan dalam memilih kartu kredit konvensional dan syariah?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut menganalisis sejauh mana pengaruh variabel kenyamanan terhadap pemilihan antara kartu kredit syariah dan kartu kredit konvensional dan menganalisis sejauhmana pengaruh variabel biaya terhadap pemilihan antara kartu kredit syariah dan kartu kredit konvensional.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah informasi bagi peneliti dan berguna bagi lembaga keuangan syariah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan kartu kredit syariah dan konvensional dan menjadi bahan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi dasar pertimbangan pihak bank syariah untuk mengeluarkan kartu kredit syariah yang tidak hanya sesuai dengan syariah tetapi dapat bersaing dengan kartu kredit konvensional.