



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Bisnis Kartu Kredit

Akhir-akhir ini, pola konsumsi masyarakat terhadap barang-barang konsumsi cenderung meningkat. Berbagai macam cara penawaran produk dilakukan oleh para produsen untuk mendapatkan daya tarik konsumen, seperti dengan memberikan hadiah kepada calon konsumen atau memberikan kemudahan dalam cara pembayaran. Semua proses aktivitas pembayaran melalui berbagai jenis alat pembayaran ini diproses oleh berbagai penyelenggara sistem pembayaran seperti bank dan nonbank. Institusi inilah yang nantinya menyelenggarakan jasa mulai proses pengiriman dana, kliring, hingga *settlement*. Cara pembayaran yang populer di kalangan masyarakat pada masa sekarang adalah menawarkan kemudahan berbelanja kepada konsumen dengan menggunakan kartu kredit.

Kartu kredit didefinisikan secara terperinci oleh Bank Indonesia dan tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI No. 7/52/PBI/2005) sebagai alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai di mana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati, baik secara sekaligus (*charge card*) ataupun secara angsuran. Sebagai alat pembayaran, kartu kredit memberikan kemudahan karena penerimaan yang luas, seperti pusat perbelanjaan eksklusif, hotel, restoran, dan sebagainya di seluruh dunia.

Kartu kredit dinilai lebih praktis, karena konsumen tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah yang besar jika akan bertransaksi. Selain itu, penggunaan kartu kredit juga dinilai lebih aman, karena setiap melakukan transaksi pemakaian kartu kredit selalu dicocokkan dengan tanda tangan pemegang kartu dan beberapa kartu kredit telah mencetak foto pemilikinya di bagian depan kartu kredit. Bank pengelola juga memberikan pelayanan 24 jam apabila kartu kredit hilang. Pemegang kartu dapat segera melapor, kemudian akan segera diganti dengan kartu yang baru. Kartu kredit memberi kemudahan pula kepada konsumen untuk pengambilan uang tunai melalui ATM (*Automated*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Teller Machine). Pemegang kartu secara tidak langsung bisa mendapatkan fasilitas kredit yang dapat memberikan kekeluasaan masa bebas bunga dari penerbit kartu kreditnya.

Selain memberikan keuntungan kepada pemegang kartu kredit (*cardholder*), salah satu faktor yang menempati prioritas utama dalam mendorong berkembangnya jenis kartu kredit adalah tingginya pertumbuhan pasar. Faktor pendorong lainnya dalam pengembangan produk kartu kredit adalah peningkatan trend penggunaan kartu kredit, tingginya keuntungan yang diperoleh bagi penerbit kartu kredit, bank pengelola (*acquirer*) dan penjual jasa atau pedagang yang mau menerima kartu kredit sebagai alat pembayaran (*merchant*); serta kemudahan pengembangan teknologi Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK).

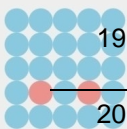
Menyelenggarakan jasa kartu kredit menjadi bisnis yang menguntungkan serta tak berisiko tinggi, karena menjanjikan bank penerbit memperoleh pendapatan Rp 50 ribu hingga Rp 1 juta, antara lain dari iuran (*annual fee*) yang harus dibayar oleh para pemegang kartu setiap tahunnya. Pendapatan tersebut menjadi sepenuhnya keuntungan pihak bank. Kalaupun ada biayanya tidak lebih dari 25%, antara lain biaya untuk membuat kartu, administrasi, serta *fee* untuk prinsipal. Selain itu, pihak bank masih akan memperoleh keuntungan sekitar 2,5% hingga 4% per bulan dari setiap nominal kredit yang disalurkan lewat jasa ini.

Potensi pasar yang belum tergarap masih cukup besar. Lebih dari itu, banyaknya bank mengembangkan bisnis kartu kredit menandakan bahwa bisnis ini masih menyimpan peluang yang baik bagi bank penerbit untuk meraih untung. Hal tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah bank penerbit/penyelenggara kartu kredit. Hingga akhir Agustus 2005, jumlah bank penyelenggara kartu kredit dilansir sebanyak 17 bank (Bank Indonesia 2005). Pada tahun 2008, data Bank Indonesia menyebutkan jumlah penyelenggara kartu kredit meningkat menjadi 21 penyelenggara/penerbit kartu kredit yang terdiri dari lembaga perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) (Bank Indonesia 2009a). Daftar penerbit kartu kredit disajikan pada Tabel 1, dengan *market leader* kartu kredit sampai dengan April tahun 2008 adalah Citibank, berikutnya adalah BNI, Mandiri, BCA, Danamon, kemudian HSBC (Kiryanto 2008).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



GE Money tercatat sebagai penerbit kartu kredit nonbank terbesar. Keterangan Presiden Direktur GE Money Indonesia, Harry Sasongko, menyatakan bahwa GE Money menguasai pangsa pasar kartu kredit sebesar 15%. Nilai *outstanding* GE Money di atas Rp 2,5 triliun dengan volume transaksi dua kali lipatnya. Pada tahun 2007, GE Money mengalami pertumbuhan bisnis 25% dan kini telah melayani 1 juta pemegang kartu kredit (General Electric 2008).

Tabel 1 Daftar penerbit kartu kredit

No.	Kelompok Penerbit Kartu Kredit	Nama Penerbit Kartu Kredit (<i>Issuer</i>)
1.	Bank Pemerintah	Bank Rakyat Indonesia/BRI (Persero)
2.		Bank Negara Indonesia/BNI 1946 (Persero)
3.		Bank Mandiri (Persero)
4.	Bank Swasta/Asing	ANZ Panin Bank
5.		Bank Bukopin
6.		Bank Bumiputera Indonesia
7.		Bank Central Asia
8.		Bank CIMB Niaga
9.		Bank Danamon Indonesia
10.		Bank Internasional Indonesia
11.		Bank Mega
12.		Bank NISP
13.		Bank Panin
14.		Bank Permata
15.		Bank OUB Buana
16.		Citibank NA
17.		Standard Chartered Bank
18.		The Hongkong & Shanghai Bank
19.		The Royal Bank of Scotland
20.		LKBB/Nonbank

Sumber: Bank Indonesia (2009a)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Perkembangan penggunaan kartu kredit di Indonesia yang berkembang pesat didorong oleh deregulasi perbankan, dengan diterbitkannya SK Menkeu No. 1251/KMK.031/1998 pada 20 Desember 1998 yang menggolongkan bisnis kartu kredit sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan untuk membeli barang dan jasa. Perkembangan pesat ini diikuti oleh penerbit asing lainnya (bekerja sama dengan bank nasional maupun perusahaan nonbank), seperti Amex, JCB, Diners, Mastercard, dan Visa.

Pertumbuhan kartu kredit dapat dilihat dari dua sisi. Pertama adalah jumlah kartu yang diterbitkan (sebagai tolak ukur *market share*) dan kedua, *sales* (penjualan), Berdasarkan sisi penjualan ini adalah banyaknya pemakaian kartu kredit. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 dan 3.

Tabel 2 Jumlah kartu plastik beredar

Periode	Kartu Kredit	Kartu ATM	Kartu ATM + Debit	Kartu Prabayar
April 2009	11.671.304	2.734.868	38.267.766	1.532.272
Maret 2009	11.715.461	2.660.687	40.805.397	1.423.515
Februari 2009	11.552.233	2.594.999	40.843.117	1.151.832
Januari 2009	11.562.572	2.518.376	40.241.282	576.264
Desember 2008	11.548.318	2.495.024	40.298.706	430.801
November 2008	11.321.191	2.489.208	39.686.189	368.147
Oktober 2008	11.226.039	2.415.575	38.553.621	297.030
September 2008	11.046.759	2.350.255	38.189.239	255.600
Agustus 2008	10.940.226	2.391.206	37.739.274	283.289
Juli 2008	10.756.438	2.468.880	37.016.879	264.253
Juni 2008	10.560.423	2.727.335	36.354.369	127.190
Mei 2008	10.324.211	2.774.345	35.671.206	126.481
April 2008	10.217.577	2.626.145	35.178.071	121.298

Sumber: Bank Indonesia (2009b)

Jumlah kartu kredit yang beredar di Indonesia dari tahun 2008 hingga 2009 meningkat sangat pesat. Pada bulan April 2008 jumlah kartu kredit yang beredar di Indonesia berjumlah 10,2 juta. Pada April 2009, atau dalam kurun waktu satu tahun, jumlah kartu kredit yang beredar naik sebesar lebih dari 1,4 juta kartu menjadi lebih dari 11,6 juta kartu (Tabel 2). Sejak April 2008 hingga Januari 2009 terlihat trend jumlah kartu kredit yang terus meningkat. Hanya pada bulan Februari dan April 2009 yang menunjukkan penurunan dibanding bulan





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

sebelumnya. Dengan asumsi bahwa satu orang nasabah atau konsumen memiliki tidak hanya satu kartu, pasar kartu kredit masih sangat terbuka lebar. Tanpa asumsi tersebut pun, jumlah pemegang kartu kredit masih terbilang sangat kecil dibandingkan jumlah potensi dari penduduk Indonesia yang kini mencapai lebih dari 206 juta jiwa (BPS 2002). Saat ini, jenis kartu kredit beredar yang berada di posisi tiga besar adalah kartu kredit Visa Reguler 2,8 juta, Mastercard Reguler 2,1 juta, dan Visa Gold 1,4 juta kartu. Jenis kartu kredit yang lain rata-rata masih di bawah 400 ribu kartu (Trust 2008).

Tabel 3 Jumlah transaksi kartu kredit

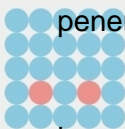
*)Transaksi total nominal dalam jutaan rupiah

Periode	Pengambilan Tunai		Penggunaan Belanja	
	Nominal*)	Volume	Nominal*)	Volume
April 2009	295.758,79	408.928	10.237.554,77	14.126.764
Maret 2009	340.586,42	470.823	11.037.030,78	15.496.521
Februari 2009	286.128,39	402.871	8.784.323,54	12.714.656
Januari 2009	305.237,48	425.245	9.396.010,36	13.955.089
Desember 2008	319.011,14	431.729	10.684.085,13	15.468.883
November 2008	325.250,72	427.262	8.546.636,24	12.607.089
Oktober 2008	318.966,49	460.893	9.117.619,97	14.475.356
September 2008	303.851,23	402.541	9.621.826,30	14.222.750
Agustus 2008	336.252,52	471.407	8.665.091,37	13.301.848
Juli 2008	331.124,99	471.567	9.339.894,32	14.479.004
Juni 2008	311.474,10	447.181	8.448.171,51	13.106.617
Mei 2008	304.555,05	439.235	8.052.417,84	12.887.025
April 2008	308.820,11	448.475	7.909.716,78	12.585.724

Sumber : Bank Indonesia (2009)

Peningkatan jumlah kartu kredit memberikan kecenderungan peningkatan volume transaksi (Tabel 3). Pada bulan April 2008, volume transaksi total (tunai dan belanja) mencapai lebih dari 13 juta dengan total nilai transaksi Rp 8,2 triliun. Dalam jangka waktu satu tahun, yaitu pada bulan April 2009 volume transaksi total kartu kredit menjadi lebih dari 14,5 juta dengan total nilai transaksi lebih dari Rp 10,5 triliun. Sepanjang April 2008 hingga April 2009, angka transaksi tertinggi terjadi pada bulan Maret 2009 dengan jumlah hampir Rp 11,4 triliun dan volume sebesar hampir 16 juta kali. Nilai tersebut konsisten dengan jumlah kartu kredit pada bulan tersebut, yang menunjukkan angka tertinggi dalam periode April 2008 sampai April 2009. Volume dan nilai transaksi kartu kredit per bulan memang fluktuatif namun cenderung menunjukkan trend meningkat.

Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (Tabel 4) pun semakin meningkat, yang meliputi terminal ATM, *Merchant*, EDC, dan *Imprinter*. Sejalan



dengan perkembangan teknologi, instrumen pembayaran khususnya yang menggunakan kartu (APMK) juga tumbuh dengan pesat. Tidak saja dari volume dan nilai yang ditransaksikan namun juga dari fitur, jenis, fungsi serta berbagai fasilitas yang diberikan kepada pemegang kartu. Naik turunnya jumlah *merchant* dikarenakan terdapat kebijakan di beberapa penerbit untuk memutuskan hubungan kerja sama dengan *merchant* yang sudah tidak aktif. Hal ini akan berpengaruh juga dengan penurunan jumlah EDC. Contoh penurunan jumlah *merchant* dan EDC periode Desember 2007 dibanding dengan periode November 2007. Untuk data periode bulan Januari 2008 adalah kompilasi data per 25 Maret 2008.

Tabel 4. Jumlah infrastruktur APMK

Periode	ATM	Merchant	EDC	Imprinter
Mei 2008	19.465	216.232	178.323	13.549
April 2008	19.346	211.338	174.527	13.591
Maret 2008	19.177	206.018	168.011	13.690
Februari 2008	19.388	202.431	164.011	13.706
Januari 2008	19.257	127.285	168.578	13.720
Desember 2007	19.607	177.507	201.458	13.885
November 2007	19.145	186.799	202.358	13.887
Oktober 2007	18.170	179.239	198.326	13.890
September 2007	18.005	178.024	195.139	13.880
Agustus 2007	17.901	176.896	191.048	17.552
Juli 2007	17.777	178.792	189.436	17.565
Juni 2007	17.590	175.374	185.408	17.753
Mei 2007	17.482	171.568	182.372	17.920

Sumber : Bank Indonesia (2008)

Pada triwulan 2007 muncul jenis instrumen pembayaran baru yakni kartu prabayar. Kartu ini digunakan untuk jenis pembayaran yang bersifat kecil (*multipayment*), karena batasan nominal yang ada pada kartu tersebut adalah satu juta rupiah dan dapat diisi kembali setelah digunakan. Dengan demikian, beraneka ragam keuntungan, kemudahan dan pelayanan ditawarkan oleh penerbit kartu dalam memasarkan produknya.

Tabel 4 menunjukkan bahwa peranan *e-banking* dalam meningkatkan layanan transaksi semakin meningkat. Peningkatan jumlah kartu plastik beserta jumlah dan nilai transaksinya merupakan salah satu indikator mulai tumbuhnya *cashless society* atau masyarakat digital di Indonesia. Indikator tersebut terkait langsung dengan kegiatan transaksi yang diinisiasi oleh masyarakat sendiri

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



sesuai dengan sumber daya keuangannya yang tersimpan dalam atau dilewatkan melalui lembaga perbankan.

Trend kartu kredit sebagai alat pembayaran tidak hanya terjadi di Indonesia. Dua negara besar lainnya di Asia, India dan Cina, juga menunjukkan fenomena yang sama. India sebagai negara berkembang menunjukkan pertumbuhan kartu kredit yang pesat. Hal ini berhubungan dengan pertumbuhan ekonomi khususnya di golongan masyarakat menengah di India yang membuat "uang plastik" atau kartu kredit membudaya. Para pengamat berpendapat bahwa pasar kartu kredit di India masih sangat jauh dari kejenuhan karena potensinya penduduknya yang besar (Goyal 2004). Kecenderungan yang sama terlihat pada negara Cina. Pada tahun 1995 jumlah kartu kredit yang beredar adalah 14 juta kartu dengan nilai transaksi 961 miliar. Pada tahun 2002, jumlah kartu kredit di Cina meningkat lebih dari 35 kali lipat menjadi 500 juta kartu dan nilai transaksi 11 triliun. Hal ini menarik mengingat Cina dikenal sebagai negara yang cukup konservatif dalam hal keuangan. Masyarakat Cina dikenal memiliki budaya untuk lebih memilih meminjam pada saudara atau kerabat dekat jika memiliki masalah keuangan dan mendahulukan menabung daripada berbelanja (Worthington 2005). Dengan demikian, kartu kredit dapat "menembus" berbagai budaya di berbagai belahan dunia karena kelebihan yang dimilikinya. Tidaklah mengherankan jika kini kartu kredit disebut sebagai suatu fenomena budaya global.

Fenomena transaksi kartu kredit memang terus meningkat dari waktu ke waktu, namun di sisi yang lain dalam menanggapi potensi pasar tersebut perlu diwaspadai menyusul masih tingginya kredit bermasalah pada jenis pembiayaan ini. Trend kredit bermasalah (*non performing loan/NPL*) kartu kredit cenderung naik walaupun mengalami fluktuasi. Tahun 2001, NPL kartu kredit berada pada kisaran 10%. Tahun 2002, angkanya turun menjadi 8,29%. Tahun 2003, meningkat cukup tinggi dengan angka 10,29%, tahun 2004 dengan kisaran 8,15%. Trend NPL kartu kredit sempat terlihat turun hingga tahun 2006. Setelah 2006, angka NPL kartu kredit terus meningkat hingga pernah menembus lebih dari 12% antara kurun waktu akhir 2007 dan awal 2008. Pada akhir semester tahun 2008, menurut catatan Bank Indonesia, kredit konsumsi mengalami peningkatan jumlah dengan NPL Gross sebesar 2,9%. NPL kartu kredit memberikan kontribusi sebesar Rp 0,3 triliun dan NPL Gross kartu kredit sebesar 11,6%. Angka tersebut merupakan angka tertinggi dibandingkan jenis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



kredit konsumsi lainnya seperti kredit properti dan lain-lain. Berdasarkan laporan Bank Indonesia, sejak tahun 2001 hingga semester I 2008 NPL Gross kartu kredit selalu lebih tinggi dibanding NPL Gross kredit konsumsi lainnya (Bank Indonesia 2008). Beberapa bank yang tercatat memiliki NPL tinggi di bisnis kartu kredit adalah Bank BNI serta Bank Mandiri. Dalam catatan yang diperoleh Kontan (2008), di awal tahun 2008, kredit macet bisnis kartu kredit di BNI sudah mencapai 11,26%. Adapun di Bank Mandiri mencapai 6%. Hal ini menandakan bahwa bank-bank penerbit kartu kredit terkesan melupakan prinsip *prudential banking* dalam berkompetisi memasarkan kartu kreditnya.

Mahmoedin (2004) mengungkapkan bahwa kredit bermasalah dapat timbul karena kelemahan karakter nasabah, kelemahan kemampuan nasabah, musibah yang dialami nasabah, kecerobohan nasabah, dan kelemahan manajemen nasabah. Pada kenyataannya, salah satu penyebab yang diyakini meningkatkan NPL adalah fenomena perilaku masyarakat saat ini dalam memanfaatkan fungsi kartu kredit mengalami pergeseran sikap. Masyarakat tidak lagi memiliki kartu kredit sebagai alat bantu bayar darurat, melainkan sebagai cadangan dana dan kemudahan alat berutang. Mayoritas pengguna kartu kredit kini tidak lagi menggunakan kartu kredit karena kehabisan uang tunai saat berbelanja, tetapi sengaja tidak banyak membawa uang tunai dan lebih menyukai membayar dengan kartu kredit untuk mengoptimalkan perputaran uang di rumah tangga. Selain faktor internal nasabah sendiri, beberapa keluhan pengguna kartu kredit akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan kartu kredit juga dapat menyebabkan tingginya NPL. Berlakunya kewajiban pembayaran tagihan kartu kredit minimal sebesar 10% juga diduga sebagai penyebab pembayaran nasabah cenderung. Tidak dapat pula dimungkiri tingginya tingkat suku bunga yang mencapai 48% per tahun dan penurunan pendapatan masyarakat akibat kenaikan harga BBM beberapa waktu lalu dianggap banyak pihak sebagai penyebab naiknya NPL.

Di negara asal kartu kredit, Amerika Serikat, NPL juga menjadi masalah. Krisis yang dialami oleh negara tersebut tidak terlepas dari kredit konsumsi yang bermasalah. Tribune Business News (2008) melansir adanya upaya reformasi yang harus dilakukan kongres. Reformasi tersebut diharapkan dapat membatasi perusahaan kartu kredit untuk meningkatkan suku bunga yang menyulitkan masyarakat sekaligus mencegah denda akibat keterlambatan pembayaran. Kredit bermasalah telah menjadi masalah yang serius di Amerika. Indikasi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



tersebut diperkuat oleh laporan universitas yang menyatakan 17% mahasiswanya tidak dapat menamatkan studi karena harus bekerja *full time* untuk melunasi tagihan kartu kreditnya (Bevill 2007). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Burkhart (2002) menyatakan bahwa banyak masyarakat di usia pensiun di salah satu negara bagian, Iowa, banyak yang dinyatakan bangkrut akibat terlilit oleh utang kartu kredit.

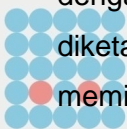
Permasalahan industri kartu kredit memang membutuhkan strategi dan regulasi yang kondusif. Strategi yang mampu meningkatkan daya saing berkelanjutan, dengan tujuan meningkatkan keuntungan dan menurunkan risiko kredit macet serta permasalahan kartu kredit. Strategi terbaik dapat diturunkan dari kebutuhan dan perilaku kepemilikan dan penggunaan kartu kredit. Sebagai regulasi, Bank Indonesia telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/52/2005 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK), yang menggantikan PBI Nomor 6/30/PBI/2004. Salah satu poin penting dalam PBI tersebut adalah aturan bahwa pendapatan minimum pemohon kartu kredit harus tiga kali upah minimum regional (UMR) per bulan. Jika memenuhi syarat tersebut, nasabah kartu kredit diharapkan tidak kesulitan membayar cicilan kartu kredit. PBI tersebut juga mengharuskan seluruh penerbit kartu kredit menerapkan kebijakan persentase minimum pembayaran yaitu 10% dari total tagihan para pemegang kartu kredit. Akan tetapi, sejauh mana hal ini dapat dijadikan pegangan para penerbit kartu kredit untuk lebih selektif dalam memilih calon pemegang kartu yang berkualitas?

Terkait dengan hal tersebut, Bank Indonesia mengeluarkan peraturan yang memudahkan bank penerbit dalam melakukan kolektibilitas terhadap tagihan-tagihan kartu kredit yang akan dihapusbukukan (*write off*). Direktur Akunting dan Sistem Pembayaran BI, Dyah Nastiti K. Makhijani, mengatakan bahwa bank penerbit kartu kredit saat ini kesulitan melakukan penghapusbukuan terhadap tagihan kartu kredit yang telah lama tak tertagih. Aturan kartu kredit untuk tagihan lebih dari 180 hari (kategori macet) bisa dihapusbukukan (Bank Indonesia 2007).

Rencana revisi Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No. 31/PMK.07/2005 mengenai Penyelesaian Tingkat Pertama Piutang Negara akan sangat membantu percepatan penyelesaian kredit bermasalah (NPL) pada bank-bank pemerintah. Rizal Djalil, anggota Komisi XI DPR RI, memaparkan revisi ini paling



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



tidak akan memecah kebuntuan yang selama ini dihadapi perbankan di dalam menyelesaikan NPL-nya. Jika tidak ada revisi, NPL yang ada akan mengurangi laba usaha dan memperkecil dividen yang harus disetor ke kas negara. Dengan adanya revisi PMK 31 maupun PP No. 14, diharapkan akan memberikan solusi persoalan-persoalan NPL perbankan pemerintah maupun swasta. Presiden diharapkan dapat segera mengesahkan revisi Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 14 tahun 2005 tentang tata cara penghapusan piutang negara/daerah. Pemberlakuan revisi atas PP No. 14/2005 itu akan membantu bank-bank BUMN menyelesaikan masalah kredit bermasalah (NPL) sehingga kondisinya lebih sehat dan dapat menyalurkan dananya untuk mendorong sektor riil. Regulasi tersebut perlu seimbang dengan sikap selektif perbankan dalam berkompetisi memilih calon pemegang kartu yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, peran kartu kredit sebagai indikator tumbuhnya *cashless society*, yang merupakan sistem pembayaran dunia yang lebih aman, dan praktis, juga memiliki potensi kredit macet yang besar. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk mengkaji faktor demografi, motivasi, sikap, kepribadian, dan perilaku kepemilikan, penggunaan, serta pembayaran kartu kredit. Dengan demikian, dalam persaingannya penerbit kartu kredit dan *acquirer* dapat meningkatkan keuntungan secara berkelanjutan, memperbesar pangsa pasar, dan mengurangi risiko-risiko dari perilaku pembayaran kartu kredit yang akan terjadi.

1.2. Rumusan Masalah dan Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian kecenderungan perkembangan industri kartu kredit dan juga perkembangan risiko kredit bermasalah, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut agar perkembangan bisnis tetap menjadi lebih baik. Di samping itu, risiko NPL dapat ditekan serendah mungkin atau paling tidak sesuai dengan aturan regulasi dari bank sentral. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu diketahui dari dasarnya terlebih dahulu, yaitu tentang perilaku konsumen untuk memiliki, menggunakan, pembayaran dan peluang terjadinya gagal bayar kartu kredit yang dipengaruhi oleh faktor-faktor dari demografi, motivasi, sikap, dan kepribadian konsumen, sehingga dapat dirumuskan pokok permasalahan, yaitu:

1. Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan kepemilikan kartu kredit?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



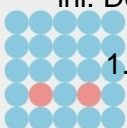
2. Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan kartu kredit?
3. Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan pembayaran kartu kredit?
4. Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya peluang gagal bayar?
5. Bagaimana merumuskan strategi pemasaran kartu kredit yang memiliki daya saing secara berkelanjutan sehingga prospek bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal terpenuhi dengan risiko yang minimal?

Batasan dan ruang lingkup kartu kredit yang akan diteliti adalah analisis perilaku konsumen dalam mengambil keputusan kepemilikan, penggunaan, pembayaran dan peluang terjadinya gagal bayar kartu kredit dilakukan dengan menguji hipotesis variabel berhubungan meliputi faktor-faktor demografi, motivasi, sikap, dan kepribadian. Adapun ruang lingkup responden dalam penelitian ini adalah para karyawan/karyawati di delapan perusahaan besar di Jakarta, yang kemudian distratifikasi berdasarkan jabatan (meliputi staf, supervisor, manajer, dan direktur).

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah mencari pengaruh timbal balik dan analisis demografi, motivasi, sikap dan kepribadian, dengan *outcome* berupa rekomendasi prioritas pembenahan bagi penerbit kartu kredit dan *acquirer* dalam membuat keputusan dan strategi bauran pemasaran yang komprehensif. *Outcome* tersebut menjadi hal yang penting ketika penerbit kartu kredit dan *acquirer* terlibat dalam persaingan pasar kartu kredit yang sangat kompetitif saat ini. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepemilikan kartu kredit.
2. Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan kartu kredit.
3. Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pembayaran kartu kredit.





4. Menganalisis faktor-faktor penyebab peluang terjadinya gagal bayar.
5. Merumuskan strategi pemasaran kartu kredit yang memiliki daya saing secara berkelanjutan, meningkatkan keuntungan, dan mengurangi risiko-risiko dari perilaku pembayaran kartu kredit yang akan terjadi.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, khususnya bagi penerbit kartu kredit dan bank pengelola (*acquirer*) ataupun pihak-pihak yang terkait lainnya seperti Bank Indonesia, konsumen atau calon konsumen kartu kredit. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan pedoman bagi bank-bank yang ingin mendirikan *Card Center* sebagai salah satu bagian dalam perusahaannya yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya, dengan fokus utama pada keuntungan, meningkatkan pengembangan pangsa pasar, dan mengurangi risiko kredit bermasalah. Selain itu, bagi para kalangan profesional muda atau mahasiswa program pascasarjana yang berminat untuk mempelajari strategi marketing, perilaku konsumen maupun permodelan terhadap kartu kredit.

1.5. Kebaruan (*Novelty*)

Kerangka penelitian yang akan dilakukan adalah menelaah perilaku kepemilikan, penggunaan (meliputi frekuensi dan jumlah transaksi), pembayaran serta pengenaan denda akibat keterlambatan dalam pembayaran tagihan kartu kredit, dengan menjustifikasi teori dan analisis penelitian-penelitian terdahulu, menstruktur ulang variabel-variabel peubah dari faktor-faktor demografi, motivasi, sikap dan kepribadian konsumen. Telaah khusus dan spesifik terhadap perilaku pembayaran dan pengenaan denda karena terlambat membayar tagihan adalah untuk mengidentifikasi peluang terjadinya gagal bayar kartu kredit. Hal tersebut akan menjadi pertimbangan dalam menjawab kebutuhan bank penerbit dan pengelola kartu kredit dalam persaingan kartu kredit yang kompetitif. Permodelan dalam penelitian ini diharapkan akan mampu menghasilkan *strategic marketing* yang memiliki daya saing berkelanjutan dalam bisnis kartu kredit sebagai kebaruan yang dihasilkan.

Kebaruan ini diharapkan bisa menjadi umpan balik/implikasi manajerial bagi bank penerbit dan pengelola dalam bersaing dalam bisnis kartu kredit. Hal tersebut ditelusuri dengan menyusun langkah bauran pemasaran yang

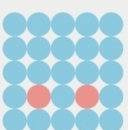
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



komprehensif dan tepat, memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen melalui produk kartu kredit, sumber daya manusia yang kompeten, sistem operasional dan prosedur yang handal serta program-program marketing yang mampu membina *partnership* jangka panjang dengan konsumen, sehingga tujuan untuk memperbesar pasar, dan memperkecil risiko-risiko gagal bayar dapat dicapai oleh pelaku bisnis kartu kredit.

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© *Hak Cipta milik IPB, tahun 2014*



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Untuk Selengkapnya Tersedia di Perpustakaan MB-IPB