

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Trend pola hidup masyarakat yang berkembang saat ini adalah kemudahan. Masyarakat cenderung menyukai sesuatu yang dianggap mudah dan praktis. Kemajuan perkembangan teknologi saat ini, telah membawa banyak kemudahan dalam pola hidup masyarakat. Salah satu kemudahan yang ada adalah alat pembayaran. Berbagai macam metode pembayaran dapat digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Kini untuk melakukan transaksi, masyarakat tidak perlu lagi untuk membawa uang tunai. Selain memiliki resiko uang tersebut hilang, membawa uang tunai kemana-mana untuk melakukan transaksi yang cukup besar juga dianggap sulit dan tidak praktis. Masalah ini kemudian dijadikan dasar oleh bank untuk menciptakan berbagai macam alat pembayaran yang sifatnya memudahkan. Bank Indonesia pun saat ini berupaya untuk mendorong masyarakat menggunakan sistem pembayaran dan instrumen pembayaran non tunai melalui GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai). Contoh alat pembayaran non tunai yang saat ini sedang digemari adalah kartu kredit dan *e-money*.

Jika dihadapkan pada dua pilihan antara kartu kredit dan *e-money*. Penggunaan *e-money* masih tergolong sulit, karena tidak semua *merchant* menyediakan pembayaran menggunakan *e-money*. Namun jika berbicara mengenai kartu kredit, hampir semua *merchant* menyediakan metode

pembayaran menggunakan kartu kredit. Salah satu keuntungan lain penggunaan kartu kredit adalah konsumen dapat langsung membawa barang yang ia inginkan, tanpa harus membayarnya sekaligus karena barang tersebut bisa dibayar secara bertahap. Hal ini sangat berguna, khususnya untuk pembelian barang elektronik yang cukup mahal dan membebani konsumen jika harus membayarnya sekaligus.

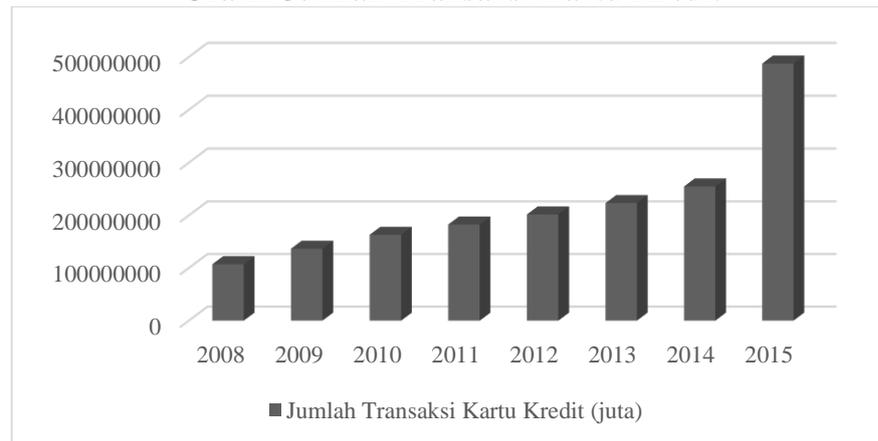
Dengan penggunaan kartu kredit, konsumen dapat menyicil pembayaran tersebut dalam kurun waktu enam bulan dengan cicilan 6 kali, beberapa diantaranya bahkan memberikan jangka waktu satu tahun dengan cicilan 12 kali. Yang lebih mengesankan lagi, beberapa insitusi baik itu bank ataupun non bank penerbit kartu kredit pun berani menawarkan bunga 0% untuk cicilan barang.

Bahkan tidak hanya kemudahan yang menyebabkan masyarakat tertarik untuk menggunakan kartu kredit, tetapi juga karena adanya berbagai tawaran menarik berupa potongan harga. Tawaran tersebut cukup membawa dampak yang signifikan dalam meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk menggunakan kartu kredit.

Oleh karena itu, tidak heran jika penggunaan kartu kredit sangat diminati oleh masyarakat luas. Menurut Sekretaris Jenderal Asosiasi Kartu Kredit Indonesia, Steve Marta, minat masyarakat terhadap kepemilikan kartu kredit terus meningkat. Hingga akhir tahun lalu (2012), jumlah kartu kredit yang sudah beredar di Indonesia sekitar 15,5 juta -15,6 juta (liputan6.com).

Peningkatan jumlah kartu kredit yang terbit juga diikuti dengan peningkatan jumlah transaksi kartu kredit dari tahun ke tahun. Berikut data jumlah transaksi kartu kredit 8 tahun terakhir :

Gambar 1.1
Grafik Jumlah Transaksi Kartu Kredit



Sumber : Bank Indonesia

Data tersebut menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah transaksi kartu kredit dari tahun ke tahun. Jika dilihat dari grafik, peningkatan yang signifikan terjadi dari tahun 2014 ke tahun 2015. Fenomena peningkatan tersebut juga tercermin dari data yang diperoleh dari Asosiasi Kartu Kredit Indonesia yang mencatat bahwa jumlah kartu kredit yang terbit setiap tahun meningkat diikuti dengan nilai transaksinya.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Kartu Kredit dan Nilai Transaksi

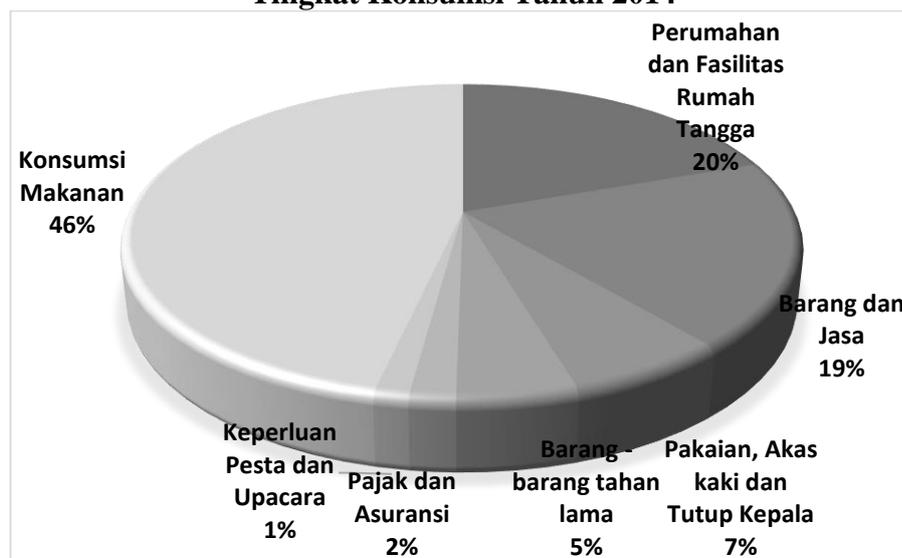
Tahun	Jumlah Kartu	Jumlah Transaksi	Nilai Transaksi (Juta)
2009	12.259.295	177.817.542	132.651.567
2010	13.574.673	194.675.233	158.687.057
2011	14.785.382	205.303.560	178.160.763
2012	14.817.168	217.956.183	197.558.986
2013	15.091.684	235.695.969	219.026.985
2014	16.043.347	250.543.218	250.177.517
2015	16.863.842	274.719.267	273.141.964
Agustus 2016	17.033.436	195.027.131	179.749.389

Sumber : Asosiasi Kartu Kredit Indonesia

Peningkatan jumlah kartu kredit yang terbit dan nilai transaksinya selama 8 tahun terakhir telah menunjukkan bahwa kartu kredit bukanlah sesuatu yang dianggap asing lagi di mata masyarakat. Masyarakat telah menjadikan kartu kredit sebagai alat pembayaran utama dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan mereka.

Bagi masyarakat, menggunakan kartu kredit dapat memberikan manfaat positif karena memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan. Namun sesungguhnya, dibalik dampak positif tersebut, kartu kredit juga membawa dampak negatif atas penggunaannya. Salah satu dampak negatif yang ditimbulkan adalah kartu kredit dapat mendorong pembelian barang yang sebenarnya tidak terlalu penting / atau sangat mendorong timbulnya perilaku konsumtif. Perilaku konsumtif juga dapat didefinisikan sebagai perilaku membeli barang atau jasa yang berlebihan, walaupun tidak dibutuhkan (Moningka, 2006).

Gambar 1.2
Tingkat Konsumsi Tahun 2014



Sumber : bps.go.id

Pada tahun 2014, dapat terlihat bahwa masyarakat memenuhi *basic needs* berupa fasilitas rumah tangga, barang dan jasa, pakaian, keperluan pesta dan barang-barang tahan lama sebesar 98%, sedangkan hanya 2 % saja yang digunakan untuk asuransi.

Peningkatan perilaku konsumtif diimbangi dengan penurunan investasi memperburuk keadaan perilaku keuangan. Di Indonesia, kesadaran untuk melakukan investasi masih tergolong rendah. Jumlah penduduk menurut beberapa data berkisar antara 250-270 juta penduduk. Artinya, jumlah investor pasar modal di Bursa Efek Indonesia (BEI) hanya sebesar kurang dari 1 persen penduduk Indonesia (Kompas.com, diakses 14 Oktober 2016). Perilaku ini termasuk dalam kategori *Financial Behavior*.

Financial Behavior adalah sikap dan perilaku seseorang dalam melakukan manajemen atas keuangannya (Hira & Mugenda, 1999) dalam (Yopie dan Dewi, 2015). Dalam penelitian tersebut, *Financial Behavior* diukur dengan *spending* dan *saving behavior*. *Financial Behavior* mendapatkan perhatian khusus akhir-akhir ini, dimana ditandai dengan menurunnya *Marginal Propensity to Save / MPS* dalam 3 tahun terakhir dan naiknya *Marginal Propensity to Consume / MPC* (Otoritas Jasa Keuangan, 2015). Fenomena ini mendukung pernyataan bahwa masyarakat Indonesia semakin konsumtif karena *Personal Financial Behavior* yang tidak baik. Pengguna kartu kredit dengan *Financial Behavior* yang tidak baik ditandai dengan keterlambatan waktu dalam membayar tagihan kartu kredit, berperilaku konsumtif, menggunakan kartu kredit yang berlebihan, dll. Perilaku – perilaku ini pada akhirnya akan menurunkan kepuasan finansial.

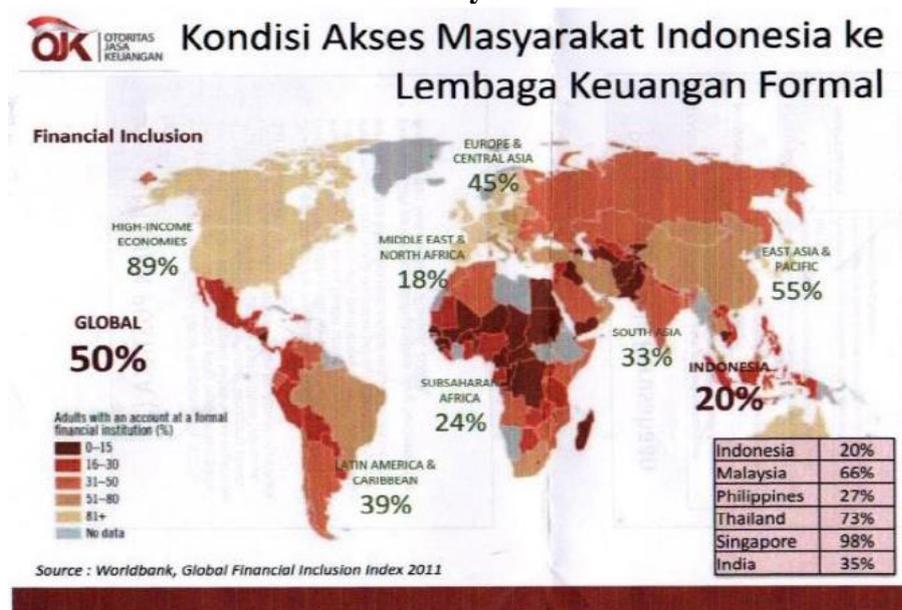
Setiap orang dituntut untuk memiliki *financial knowledge* agar bisa mengambil keputusan keuangan yang tepat. Menurut Volpe (1998) dalam Yopie & Dewi (2015) *financial knowledge* adalah kemampuan untuk memahami, menganalisis, dan mengelola keuangan untuk membuat suatu keputusan keuangan yang tepat agar terhindar dari masalah keuangan. Pengetahuan keuangan merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dimiliki bagi setiap orang, khususnya bagi orang yang sudah bekerja dan memiliki penghasilan. Masalah keuangan tidak hanya timbul karena rendahnya pendapatan, tetapi juga bisa disebabkan akibat kesalahan dalam pengelolaan keuangan karena kurangnya pengetahuan.

Financial knowledge penting, karena seseorang yang memiliki *financial knowledge* yang baik akan menggunakan uang sesuai apa yang mereka butuhkan. Perkembangan *financial skill* dan belajar untuk menggunakan *financial tools* diperlukan bagi seseorang yang ingin memiliki *Financial Knowledge*. *Financial skill* adalah sebuah teknik untuk membuat keputusan dalam personal *financial management*. Menyiapkan sebuah anggaran, memilih investasi, memiliki rencana asuransi, dan menggunakan kredit adalah contoh yang dipergunakan dalam pembuatan keputusan *personal financial management* (seperti cek, kartu kredit, kartu debit) (Garman, 1985).

Namun tingkat *financial knowledge* masyarakat Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan survey Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2003, diperoleh hasil bahwa hanya sebesar 22 persen saja masyarakat Indonesia yang *well-literate* (memiliki pengetahuan keuangan yang baik).

Tingkat literasi keuangan di negara-negara maju cenderung lebih tinggi dibandingkan di negara-negara sedang berkembang, dan salah satu permasalahan yang mengemuka di Indonesia adalah kesenjangan sektor keuangan yang masih terbilang tinggi jika dibandingkan negara-negara tetangga. Kesenjangan sektor keuangan di Indonesia tidak hanya menyangkut keterjangkauan (inklusi), tetapi juga tentang pemahaman (literasi).

Gambar 1.3
Kondisi Akses Masyarakat Indonesia



Sumber : Worldbank (2011)

Survey Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tersebut diperkuat dengan adanya survei indeks MasterCard (Tabel 1.2). Untuk seluruh negara Asia Pasifik yang disurvei, Indonesia menduduki peringkat terendah ketiga. Khusus komponen indeks investasi, posisi Indonesia terbelakang di antara seluruh negara Asia Pasifik. Padahal seseorang dengan *financial knowledge* yang baik akan mampu

mengambil keputusan keuangan yang tepat dan meningkatkan kepuasan finansialnya / *financial satisfaction*.

Tabel 1.2
Tingkat Literasi Keuangan Global

Ranking	Scores			
	Overall Financial Literacy Index	Basic Money Management	Financial Planning	Investment
<i>Asia / Pacific</i>	66	63	77	58
1 New Zealand	74	77	74	63
2 Singapore	72	73	80	58
3 Taiwan	71	68	83	63
4 Australia	71	75	70	63
5 Hong Kong	71	71	72	67
6 Malaysia	70	67	82	62
7 Thailand	68	63	81	61
8 Philippines	68	67	74	58
9 Myanmar	66	54	88	-
10 China	66	58	79	68
11 Bangladesh	63	56	76	60
12 Vietnam	63	57	80	52
13 Korea	62	58	78	48
14 Indonesia	60	56	75	47
15 India	59	50	76	57
16 Japan	57	58	68	39

Sumber : Mastercard, diakses 6 November 2016

Berdasarkan artikel yang ditulis di Bareksa.com (diakses pada tanggal 13 Oktober 2016), Enam dari tujuh bank yang telah melaporkan laporan keuangannya mengalami kenaikan rasio kredit bermasalah atau *Non-Performing Loan (NPL)*, akibat terimbas dampak perekonomian nasional yang belum membaik. Rata-rata nilai gross NPL tujuh bank ini naik menjadi 3,3 persen pada akhir kuartal I-2015, dibanding 2,9 persen pada waktu yang sama tahun lalu.

Hal ini berarti kemampuan seseorang / perusahaan untuk memenuhi kewajiban / hutang semakin menurun. Ketidakmampuan ini pada akhirnya akan

menimbulkan *financial stress*. Seringkali pinjaman atau kredit bank memang memanjakan, karena masyarakat tidak bisa membedakan yang mana uang pribadi atau uang pinjaman. Biasanya hal ini berasal dari rasa percaya diri yang menganggap penghasilan sendiri pasti akan mampu membayar cicilan. Pendapatan pun akan tergerus karena membayar begitu banyak cicilan, dan pada akhirnya tidak mampu membayar tagihan kartu kredit. Singkatnya, seorang pengguna kartu kredit memiliki kecenderungan mengalami *personal financial stress* akibat ketidakmampuan membayar tagihan kartu kredit di akhir bulan. *Financial stress* yang timbul akan membuat seseorang merasa tidak puas dengan keadaan finansialnya. Berbagai macam situasi lainnya juga dapat menjadi penyebab timbulnya *financial stress*, beberapa diantaranya karena kehilangan pekerjaan, ataupun tidak mampu untuk membayar hutang

Berbagai macam penelitian sudah dilakukan terkait permasalahan ini. Beberapa diantaranya adalah penelitian (Ida dan Dwinta, 2010) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh *financial knowledge* terhadap *financial management behavior* mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian (Yopie dan Dewi, 2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *financial knowledge* dengan kepuasan finansial penduduk Surabaya. Semakin tinggi tingkat *financial knowledge* seseorang, maka orang tersebut akan cenderung lebih puas dengan kondisi finansialnya.

Hasil Penelitian (Takaendengan, 2015) juga tidak kalah menarik, peneliti menemukan bahwa terdapat pengaruh antara *financial knowledge* dan *Financial Behavior* terhadap keputusan membeli dengan kartu kredit. Peneliti berpendapat

bahwa seseorang dengan *financial knowledge* dan *financial behavior* yang baik akan mengetahui kapan penggunaan kartu kredit dibutuhkan, dan menghindari penggunaan kartu kredit untuk sesuatu yang tidak terlalu penting sehingga dapat terhindar dari sikap konsumtif.

Menurut Joo & Grable (2004), *financial stressors*, *financial behavior*, dan *financial knowledge* merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan finansial atau *financial satisfaction*. Kepuasan finansial perlu dicapai agar setiap orang bisa merasakan kebahagiaan dan kepuasan dalam hidup. *Financial satisfaction* menunjukkan kondisi keuangan seseorang yang baik serta orang tersebut merasa bahagia dan bebas dari rasa khawatir terhadap kondisi keuangan pribadi (Joo, 2008) dalam (Jesslyn & Gesti, 2015). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengaruh *financial knowledge*, *financial behavior*, *financial stress* terhadap *financial satisfaction* pengguna kartu kredit di Palembang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Financial Knowledge* berpengaruh terhadap *Financial Satisfaction* pengguna kartu kredit masyarakat Palembang ?
2. Apakah *Financial Behavior* berpengaruh terhadap *Financial Satisfaction* pengguna kartu kredit masyarakat Palembang ?

3. Apakah *Financial Stress* berpengaruh terhadap *Financial Satisfaction* pengguna kartu kredit masyarakat Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Financial Knowledge* terhadap *Financial Satisfaction* pengguna kartu kredit masyarakat Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Financial Behavior* terhadap *Financial Satisfaction* pengguna kartu kredit masyarakat Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Financial Stress* terhadap *Financial Satisfaction* pengguna kartu kredit masyarakat Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi pihak pemerintah untuk bisa lebih memperhatikan pengetahuan keuangan dan pengelolaan keuangan masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi mengenai pengetahuan keuangan, pengelolaan keuangan secara baik, *stress* keuangan, dan kepuasan finansial.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan finansial / *financial satisfaction*.

E. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan tentang sistematika penulisan yang terdiri dari:

Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah yang dijadikan topik dalam penelitian, fakta yang ada, dan fenomena yang terjadi, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian ini dilakukan, manfaat penelitian ini bagi pihak – pihak terkait, dan sistematika penulisannya.

Bab II Landasan Teori

Berisi teori – teori terkait dengan masalah yang diteliti untuk dijadikan dasar dalam memecahkan permasalahan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah teori terkait variabel *financial knowledge*, *financial behavior*, *financial stress*, dan *financial satisfaction*.

Bab III Metode Penelitian

Berisi metode penelitian dan langkah – langkah yang digunakan peneliti dalam menentukan ukuran sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, variabel yang digunakan beserta

pengukurannya, serta teknik analisis yang digunakan untuk memecahkan masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Berisi hasil pengolahan sampel dan hasil pengolahan data yang akan digunakan untuk menjawab hipotesis, serta menganalisis data agar bisa ditarik kesimpulan dari penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan serta saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk penelitian empiris selanjutnya.