

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan perdagangan bebas sekarang ini serta dengan dukungan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi yang mudah didapat maka semakin luas alur keluar masuknya barang dan jasa melintasi batas-batas negara (Imaniati, 2002:161). Kondisi demikian telah memberikan banyak manfaat bagi para konsumen. Teknologi yang diciptakan berkembang seiring dengan kebutuhan manusia untuk mempermudah hidup dari sebelumnya. Salah satu sarana untuk melakukan bisnis.

Bisnis tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia bahkan bisnis merupakan salah satu kegiatan yang populer dalam kehidupan sehari-hari manusia. Setiap hari manusia melakukan bisnis (Buchari dan Donni, 2014:110). Bisnis merupakan aktivitas manusia secara keseluruhan dalam upaya mempertahankan hidup, mencari rasa aman, memenuhi kebutuhan, sosial dan harga diri serta mengupayakan pemenuhan aktualisasi diri yang pada keseluruhannya secara intern terhadap nilai-nilai etika. Bisnis bersifat material dan dilakukan hanya mencapai maksimalisasi keuntungan (Muhammad, 2004:60,61). Selama ini orang memahami bahwa tujuan utama bisnis adalah untuk memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya. Adakala orang berbisnis tidak mengenal halal dan haram lagi, mereka hanya hanya terfokuskan untuk

mengumpulkan keuntungan berupa harta yang diperoleh dari jalan tersebut. Rendahnya nilai dan moral dalam dunia bisnis menjadi salah satu problematika serius sehingga dapat membahayakan setiap transaksi-transaksi bisnis yang dilakukan. Hal ini tidak mengherankan jika para pelaku bisnis jarang memperhatikan tanggung jawab sosial (Johan, 2009:31).

Etika bisnis bertugas melakukan perubahan kesadaran masyarakat tentang bisnis dengan memberikan suatu pemahaman atau cara pandangan baru, yakni bahwa bisnis tidak hanya sekedar mencari keuntungan saja, karena di zaman yang kian modern dan canggih ini tidak terlepas kemungkinan akan ada penyimpangan di dalamnya. Sehingga manusia bersaing satu sama lain untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya.

Praktek bisnis syariah menekankan bahwa pebisnis tidak boleh melaksanakan kegiatan bisnis semata untuk mencari laba semaksimal mungkin (Buchari dan Donni, 2014:112). Agama Islam secara jelas mengatur lalu lintas jalannya perekonomian dan bisnis manusia dalam bab muamalah, sehingga melarang kegiatan bisnis yang berjalan sesuai kehendak para pelakunya tanpa ada aturan atau etika yang mengatur. Konsepsi Islam mengenai muamalah sangatlah baik, karena menguntungkan semua pihak yang terlibat di dalamnya. Namun, apabila moral manusia pelakunya tidak baik, berarti ada pihak yang dirugikan. Hal inilah yang menyebabkan akad (transaksi) dipergunakan sebagai alat untuk memeras, menipu dan merugikan orang lain.

Meskipun sejatinya berbisnis adalah hal yang wajar dalam mendapatkan keuntungan, namun konsumen menjadi objek aktivitas bisnis bagi para pelaku usaha yang mengharapkan keuntungan sebesar-besarnya baik melalui promosi, pemotongan harga maupun penjualan yang sering merugikan para konsumen. Dalam hal ini tidak bisa dipungkiri kedudukan konsumen sangat lemah. Seperti diketahui, kebanyakan dari konsumen adalah masyarakat biasa yang membutuhkan suatu produk barang ataupun jasa. Sehingga sebagai pengusaha, mereka rela melakukan apapun demi produk mereka tanpa memperhitungkan kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen yang menyangkut kualitas atau mutu suatu barang, informasi yang tidak benar bahkan menyesatkan, memalsukan, dan sebagainya. Kondisi ini diperburuk lagi dengan pemahaman pelaku bisnis tentang asas-asas dalam berbisnis yang tidak benar. Padahal setiap pelaku usaha atau bisnis harus bertanggung jawab terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Seperti dijelaskan tadi, para pebisnis beranggapan bahwa dalam berbisnis haruslah memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Kemudian ada juga yang beranggapan bisnis itu tidak mempunyai nurani dan memerlukan banyak biaya, maka akan merugikan apabila dibebani biaya-biaya sosial dan sebagainya kepada mereka. Dari sini, perhatian terhadap perlindungan konsumen dapat diperlukan mengingat setiap orang memiliki hak-hak sendiri, maka dalam keadaan apapun konsumen tidak boleh dirugikan dan harus ada rasa kepercayaan, kenyamanan dan keadilan

terhadap masing-masing pihak (Imaniati, 2002:162). Sementara jual beli yang mendapat berkah dari Allah adalah jual beli yang jujur, tidak curang, tidak mengandung unsur penipuan dan pengkhianatan karena jual beli sebenarnya dilakukan atas dasar suka sama suka.

Kartu kredit dalam transaksi jual beli merupakan salah satu alat yang banyak digunakan dan mengalami perkembangan yang signifikan. Berbagai inovasi instrumen mekanisme pembayaran telah menciptakan banyak pilihan bagi penggunaannya untuk memilih instrumen dan mekanisme yang dianggap bermanfaat. Kendati demikian transaksi tunai dinilai kurang praktis dalam pembayaran dan pembelian barang, sedangkan pembayaran dan pembelian non tunai adalah sarana pembayaran menggunakan kartu kredit, kartu debit atau e-banking, transaksi pembayaran bisa dengan mudah dan cepat dilakukan tanpa harus membawa uang di tangan, segala macam urusan bisnis tetap bisa dituntaskan. (Jurnal Bisnis Net Vol, 1 No 1 Januari 2018)

Pada era informasi dan teknologi yang berkembang pesat, konsumen sangat menginginkan dan mengedepankan aspek kemudahan, kepraktisan dan fleksibel seperti fasilitas kartu kredit yang diberikan oleh bank untuk memudahkan dalam bertransaksi. Menurut Kotler (2004) kepuasan konsumen merupakan suatu tingkat perasaan konsumen dalam menggunakan produk atau jasa setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya menggunakan suatu produk.

Konsumen akan mengalami tingkat kepuasan yang berbeda apabila tidak dapat memenuhi harapan/persepsi.

Kepuasan konsumen akan diperoleh jika keinginan dan kebutuhan telah terpenuhi. Kualitas jasa layanan yang didukung dengan informasi dan teknologi merupakan salah satu komponen dalam menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (Boone dan Kurtz, 2010:439).

Pengertian kartu kredit dalam pasal 1 angka 4 peraturan bank indonesia nomor 7/52/PBI/2005 sebagaimana diubah dengan peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, yaitu :

“Kartu kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit atau *acquirer*, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik sekaligus angsuran ataupun *charge card*.”

Menurut pengertian lainnya, kartu kredit atau yang lebih dikenal dengan *credit card* adalah suatu kartu plastik yang berukuran hampir sama dengan kartu KTP, yang diterbitkan oleh penerbit (*issuer*) dan digunakan oleh pemegang kartu (*card holder*) dan berfungsi sebagai alat pembayaran yang menggantikan uang tunai dan pihak penerima adalah kaum usahawan

dan pedagang (*merchant*) yang telah ditentukan oleh penerbit. (Simatupang, 2003: 150).

Dibandingkan dengan jenis-jenis kredit yang ditawarkan dunia perbankan, kartu kredit melakukan jenis kartu kredit yang paling mudah dan cepat disetujui. Syaratnya sederhana yaitu fotocopy KTP, slip gaji atau surat keterangan penghasilan, foto dan surat keterangan lain yang dianggap perlu. Bahkan pada perkembangan saat ini. Apabila calon pemegang kartu kredit sebelumnya, maka calon pemegang kartu kredit yang bersangkutan hanya perlu menyerahkan fotocopy tagihan kartu kredit tersebut.

Selain kemudahan dalam mengkaji permohonan, kelebihan lain dari penggunaan kartu kredit adalah lingkup penggunaannya yang sangat luas, dari transaksi kecil sampai transaksi bervolume besar. Hal ini sangat berguna bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang sering melakukan perjalanan, baik untuk bisnis maupun wisata karena kartu kredit juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi diberbagai negara yang menerima pembayaran dengan kartu kredit. Semakin lama penggunaan kartu kredit di Indonesia semakin luas. Penggunaan kartu kredit terjadi dengan cepat karena ada banyak kemudahan yang diperoleh dari penggunaan kartu kredit. Kartu kredit dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan alat pembayaran lain, sehingga lebih dikenal pula di tengah masyarakat.

Masyarakat biasanya menggunakan kartu kredit untuk pembayaran transaksi yang dilakukan melalui internet dan toko-toko yang menyediakan layanan pembayaran dengan kartu kredit. Pada transaksi yang dilakukan

melalui internet, pihak *card holder* mempunyai kewajiban untuk membayar barang yang dibelinya dan mempunyai hak untuk menerima barang yang telah dibelinya dari *merchant*, dan sebaliknya *merchant* mempunyai kewajiban untuk mengirim barang itu dalam keadaan baik dan spesifikasinya sesuai dengan apa yang dipesan oleh *card holder* dan berhak untuk menerima pembayaran.

Pengusaha atau pedagang (*Merchant*) adalah pihak-pihak yang menerima pembayaran kartu kredit dari pemegangnya, tempat-tempat yang menerima kartu kredit sebagai alat pembayaran memberikan tanda atau menempel logo kartu dari kartu kredit yang diterima. *Merchant* disini merupakan penjual barang atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan kartu kredit atau kartu debit, hal ini dapat meningkatkan omset penjualan yang disebabkan adanya minimal pembelanjaan serta akibat pemegang kartu merasa tidak membayar dengan tunai sehingga menggunakan sekehendaknya, maka biasanya pemegang kartu boros. Ini merupakan sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya, sehingga pelanggan selalu kembali untuk melakukan hal yang sama secara berulang-ulang (Jurnal Hukum, Vol. XVIII, No. 18 April 2010:1-2)

Salah satu *Mercant* yang menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit adalah Pamella Supermarket Yogyakarta. Karena Pamella merupakan Supermarket yang mempunyai 8 cabang

disamping itu Pamela Supermarket Yogyakarta menyediakan barang-barang yang halal dengan kualitas yang baik.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan judul : **“PENGARUH MANFAAT KARTU KREDIT SYARIAH BAGI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN BELANJA DI PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA”**.
(Studi Kasus : Pamela 1 Supermarket) di Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan pokok masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana manfaat kartu kredit dalam transaksi pembelian di Pamela Supermarket Yogyakarta?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap penggunaan kartu kredit di Pamela Supermarket Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manfaat penggunaan kartu kredit dalam transaksi pembelian di Pamela Supermarket Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kepuasan yang diterima konsumen dalam menggunakan kartu kredit di Pamela Supermarket Yogyakarta.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi semua pihak baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan, pengetahuan dan penelitian di bidang kartu kredit dan kepuasan belanja secara lebih mendalam terkait permasalahan di Lembaga Ekonomi. Selain itu juga memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang LE.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau referensi untuk pembaca yang akan melakukan tinjauan lebih terkait variabel serupa dari Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (EPI) UMY.

2. Manfaat Praktik

- a. Penelitian ini memberikan informasi tentang indikator-indikator yang dapat mempengaruhi pengguna kartu kredit dan juga sebagai bentuk antisipasi dan koreksi bagi konsumen untuk mengambil langkah strategis dalam pengambilan keputusan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah citra lembaga ekonomi dalam memberikan informasi mengenai perusahaan grosir dengan memaksimalkan konsumen dalam berbelanja.

- c. Penelitian ini juga sebagai bahan evaluasi dan masukan yang positif bagi Pamella Supermarket Yogyakarta agar bisa menghadirkan konsumen yang mempunyai nilai beli tinggi.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan meng-*upgrade* ilmu seputar kartu kredit khususnya di bidang belanja dan pemberian kepuasan kepada konsumen yang sejatinya perlu ditingkatkan dan dikaji lebih dalam.

E. Sistematika Pembahasan

Agar memudahkan para pembaca dan penulis sendiri, serta lebih terarah, penulisan skripsi ini disusun berdasarkan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I berisi pendahuluan yang memuat penjelasan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan kerangka teori

Bab II berisi metode penelitian yang menjelaskan jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data

Bab III membahas tentang gambaran umum Pamella Supermarket Yogyakarta, hasil penelitian dan pembahasan tentang praktik/aplikasi penggunaan kartu kredit di Pamella Supermarket Yogyakarta

Bab IV berisi penutup, yaitu berupa kesimpulan dan saran.

Dalam penelitian ini, penulis membatasi untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, sehingga penelitian ini difokuskan kepada

uraian tentang pengaruh penggunaan kartu kredit syariah terhadap kepuasan dalam belanja di pamella supermarket yogyakarta.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang diujikan yaitu variabel independen, variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah manfaat kartu kredit, variabel dependen adalah kepuasan belanja.

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang alur dari awal hingga kesimpulan akhir. Secara garis besar, penelitian ini dibagi menjadi 5 bab, yang secara singkat dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini memuat uraian berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, serta sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Kerangka Teori

Pada bab ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka terdahulu dan kerangka teori yang relevan dan terkait dengan tema skripsi yaitu berupa artikel ilmiah, hasil penelitian maupun buku.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti beserta justifikasi atau alasannya; jenis penelitian, desain, lokasi, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi konsep dan variabel, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini berisi (1) Hasil Penelitian. Kualifikasi bahasan disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau fokuspenelitiannya. (2) Pembahasan, Sub Bahasan (1) dan (2) dapat digabung menjadi satu kesatuan, atau dipisah menjadi sub bahasan tersendiri.

BAB V

Bab terakhir berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.