

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kartu Kredit

4.1.1. Citibank

Berdasarkan jumlah kartu (bukan jumlah pemakai), hingga saat ini di Indonesia diperkirakan telah diterbitkan 23 juta kartu ATM, 13 juta kartu debit, dan empat juta kartu kredit. Dari empat juta kartu kredit yang diterbitkan itu, Citibank menjadi market leader dengan penerbitan 1,4 juta kartu kredit, atau 35 persen dari pangsa pasar.

Sebagai market leader, Citibank berpegang teguh pada tiga prinsip dalam menjaring pemegang kartu kredit (*cardholder*). Prinsip pertama, selalu memberi *added value* (nilai tambah) bagi nasabah. Artinya, Citibank tidak berhenti pada menerbitkan kartu kredit yang digunakan sebagai alat pembayaran semata. Contoh *added value* yang diberikan kepada nasabah adalah layanan *EazyPay*, Citibank *One Bill*, dan *up grade* kartu kredit menjadi kartu kredit platinum dengan limit *cash advance* (ketersediaan pemakaian) Rp 100 juta. Prinsip kedua adalah memberi edukasi kepada masyarakat, tidak hanya mengenai produk kartu kredit Citibank, tetapi tentang kartu kredit secara umum. Edukasi masyarakat ini antara lain dilakukan dengan berkomunikasi langsung dengan nasabah yang sudah dirangkul (*existing consumer*) dan melalui program-program di media massa. Prinsip ketiga adalah mempertahankan *existing consumers* dengan layanan yang memuaskan dan berusaha semaksimal mungkin untuk tidak mengecewakan mereka.

Sementara, berbicara mengenai fasilitas, sebagaimana produk kartu kredit yang diterbitkan bank-bank lain, Citibank membaginya berdasarkan jenis-jenis kartu, yaitu kartu kredit perak (*silver card*), kartu kredit emas (*gold card*), kartu kredit *platinum*, dan *clear card*. Tiap jenis kartu kredit memiliki fasilitas berbeda. Bagi pemegang *gold card*, misalnya, berdasarkan penelitian kami, salah satu kebutuhan pentingnya adalah *travelling* (bepergian). Oleh karena itu, kami memberi fasilitas pembelian tiket pesawat dengan kartu kredit yang dilengkapi bonus, gratis makan dan minum di *airport lounge* (ruang tunggu bandara), asuransi atas keterlambatan, dan lain-lain.

Fasilitas yang disediakan oleh Citibank adalah sebagai berikut:

Citibank *Rewards* 2004:

Program Getaways & Spa

Tukarkan *Point Rewards* Citibank anda dengan voucher hotel pilihan, *spa-spa favorite* atau paket perjalanan untuk membuat liburan anda lebih istimewa.

Program Frequent Flyer

Nikmati kesempatan untuk dapat menukarkan *Point Rewards* Citibank anda dengan *point* (mil) program *frequent flyer* dari berbagai penerbangan terkemuka.

Program Annual Fee

Tukarkan *Point Rewards* Citibank anda dengan iuran tahunan dan nikmati berbagai manfaat dari kartu kredit Citibank secara cuma-cuma.

Program Shopping

Dapatkan berbagai *voucher* belanja yang dapat digunakan di berbagai mitra Citibank dengan menukarkan *Point Rewards* Citibank anda.

Pembayaran melalui ATM

Citibank telah memperluas jangkauan sarana pembayaran dengan bekerjasama dengan bank-bank lain untuk mendukung sarana pembayaran Citibank yang telah ada. Kini tersedia lebih dari 6.700 ATM bank-bank lain yang siap menerima pembayaran tagihan kartu kredit Citibank anda di seluruh Indonesia.

Layanan Otomatis CitiPhone Banking 24 jam

Jika memiliki rekening tabungan/koran di Citibank, Anda dapat membayar tagihan kartu kredit.

Debit Langsung

Anda dapat memberikan instruksi mendebit rekening koran/tabungan di kantor-kantor Citibank di Indonesia.

Citibank Internet Banking

Jika Anda memiliki rekening tabungan/koran Citibank, kini anda dapat melakukan pembayaran tagihan kartu kredit Citibank anda melalui internet Banking Citibank (www.citibank.co.id).

4.1.2. LippoBank

LippoBank bekerja sama dengan AIG Lippo meluncurkan Kartu Kredit AIG Lippo *Visa Card* dan *MasterCard* bagi pemegang polis AIG Lippo.

Kartu Kredit AIG Lippo menawarkan berbagai keuntungan, seperti suku bunga ringan 2,3% per bulan, pembayaran minimal 10% dari total tagihan serta layanan LippoBank *Travel Center*, yang menyediakan semua kebutuhan perjalanan pemegang kartu seperti layaknya biro perjalanan.

Selain manfaat menarik di atas, kartu kredit AIG Lippo juga memberikan asuransi kecelakaan perjalanan serta asuransi "Jaga-Jaga" secara gratis. Untuk Jaga-Jaga hanya premi tahun pertama yang cuma-cuma, premi tahun berikutnya mendapat diskon 20%. Pemegang kartu bisa menikmati tawaran *eksklusif* produk asuransi yang sangat bermanfaat, antara lain *Medisave*, *Credit Protector*, dan kesempatan memperoleh hadiah-hadiah menarik tanpa diundi dari *Reward Program*.

Khusus bagi pemegang Kartu Kredit AIG Lippo *Gold* juga diberikan tambahan keuntungan lain, yakni asuransi ketidaknyamanan perjalanan dan akses ke *Airport Lounge* secara gratis.

Pengajuan aplikasi kartu kredit AIG Lippo dapat dilakukan oleh pemegang polis AIG Lippo, baik yang lama maupun yang baru. Bahkan bagi pemegang polis yang memenuhi kriteria tertentu dapat langsung memperoleh kartu kredit secara *pre-approved* (disetujui langsung).

Selain kemudahan dan keuntungan di atas, kartu kredit AIG Lippo memiliki keistimewaan, yakni dapat digunakan untuk membayar premi asuransi lanjutan (*renewal premium*) yang didebet langsung (*direct debit*).

Aplikasi kartu kredit AIG Lippo secara mudah dapat diperoleh di berbagai kantor cabang LippoBank dan AIG Lippo yang tersebar di seluruh Indonesia.

Jaga-Jaga adalah produk asuransi kecelakaan bagi peserta berusia 18-64 tahun dengan premi sangat terjangkau, cuma Rp 25 ribu setahun. Bila pemegang

kartu kredit AIG Lippo mengalami kecelakaan hingga meninggal, maka ahli warisnya akan menerima manfaat kematian senilai Rp 10 juta.

Medisave merupakan program santunan rawat inap dengan garansi pengembalian premi 100%, setelah akhir masa asuransi tujuh tahun. Manfaat ini berlaku baik bagi pemegang polis yang pernah melakukan klaim rawat inap maupun yang tidak selama masa asuransi.

Sedangkan *Credit Protector* adalah perlindungan kepada pemegang kartu yang tidak mampu melunasi tagihan karena meninggal atau mengalami cacat tetap dengan premi amat rendah, hanya 0,25 % dari total tagihan bulanan.

Belanja lebih menyenangkan, lebih dari 10 juta tempat belanja di seluruh dunia dan di 52 ribu merchant di Indonesia dapat menerima pembayaran dengan Kartu kredit *Visa/Master* LippoBank.

Dapat digunakan untuk menarik uang tunai di 690 ribu ATM *Visa Plus / Cirrus* di seluruh dunia, bank-bank yang menjadi anggota *Visa / Master*, dan cabang LippoBank di Indonesia. Pembayaran tagihan dapat dilakukan melalui internet di situs LippoNetB@nk (www.lippobank.co.id).

4.1.3. Bank Niaga

Jenis-jenis kartu kredit Bank Niaga adalah sebagai berikut:

- Kartu Kredit Niaga *Visa Classic*
- *Visa Gold*
- *MasterCard Classic*
- *MasterCard Gold*
- Kartu Kredit Niaga *Visa Arjuna*

Fasilitas Kartu Kredit :

1. Niaga *Shield*

Adalah Perlindungan dari ketidakmampuan membayar tagihan akibat musibah kecelakaan ataupun penyakit. Besar Premi hanya 4.4/1000 dari saldo tagihan tiap bulannya.

2. Layanan Telepon 24 jam dari Niaga *Access*

Niaga *Access* di no telepon 14041 siap melayani 24 jam sehari, 7 hari

seminggu untuk keperluan semua informasi kartu kredit.

3. Fasilitas *Otopay*

Fasilitas *Otopay* ini memungkinkan tagihan kartu kredit terbayar secara otomatis dari rekening Tabungan Bunga Harian ataupun Giro.

4. *Fleksibel*

Minimum Payment berkisar antara 5% s/d 7% dari jumlah tagihan setiap bulannya.

5. *Niaga Mart*

Adalah suatu fasilitas yang memungkinkan anda berbelanja melalui katalog yang dikeluarkan Bank Niaga.

6. *Point Reward program*

Dengan *Point Reward program*, Anda akan otomatis mendapat poin setiap melakukan pembelian yang dapat ditukarkan dengan berbagai hadiah menarik.

7. *Transfer Saldo*

Anda dapat memanfaatkan fasilitas ini untuk memindahkan saldo tagihan dari kartu kredit bank lain ke kartu kredit Niaga *Visa/MasterCard* dengan bunga yang lebih rendah

8. *Cash Back*

Adakalanya transaksi jual beli yang dilakukan tidak dapat dilakukan dengan Kartu Kredit. Dengan *cashback*, Anda dapat memperoleh penggantian uang tunai atas pembelian yang telah dilakukan sehingga anda dapat lebih mudah mengatur kebutuhan uang tunai.

9. *Niaga Travel Services*

Memberikan kemudahan dan kenyamanan perjalanan wisata anda, tanpa dikenakan biaya tambahan.

10. *SEE&GET*

Anda dapat melakukan pembayaran angsuran terhadap pembelian yang dilakukan oleh Kartu Kredit Niaga *Visa/MasterCard*.

11. *Niaga Quick Pay*

Fitur yang membebaskan anda dari rutinitas pembayaran berbagai tagihan,

seperti PLN, Telkom, telepon selular, uang sekolah dan kursus. Seluruhnya langsung terbayar secara otomatis.

12. Asuransi Perjalanan

Anda secara otomatis mendapatkan perlindungan asuransi perjalanan sampai dengan Rp. 500 juta/ keluarga atau Rp. 200 juta /orang bila membeli tiket perjalanan dengan Kartu Kredit Niaga *Visa/MasterCard*. Asuransi ini diberikan secara gratis.

13. Asuransi Pembelian

Anda otomatis mendapat perlindungan asuransi untuk setiap barang yang dibeli dengan Kartu Kredit Niaga *Visa/MasterCard* atas kecurian ataupun kerusakan yang tidak disengaja. Perlindungan asuransi diberikan dengan batas maksimum Rp. 30 juta / kejadian, atau Rp. 10 juta / barang

14. *Cash Advance*

Kemudahan yang diberikan kepada Anda untuk dapat melakukan pengambilan uang tunai dengan mudah di Indonesia maupun luar negeri melalui ATM yang memasang logo *Visa* atau *MasterCard*. *Cash Advance* selain melalui *Teller* ataupun ATM Bank Niaga (www.bankniaga.com).

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. Responden

a. Go Suwandi Gunarto

Go Suwandi Gunarto orang Surabaya dengan jenis kelamin laki-laki, beragama Kristen, berusia 46 tahun dan merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas dan bekerja sebagai pengusaha *spare part* mobil diesel selama $\pm$ 25 tahun. Penghasilan perbulan sebesar $>$ 10 juta rupiah perbulan.

Go Suwandi Gunarto memiliki dan menggunakan kartu kredit *Platinum Card* yang dikeluarkan oleh Citibank selama 2 tahun 6 bulan sejak bulan November 2001, ia ditawarkan oleh Citibank untuk menggunakan kartu kredit Citibank karena Suwandi merupakan nasabah Citibank sejak tahun 1999. Dia berminat menggunakan kartu kredit dikarenakan lebih praktis, dan aman daripada menggunakan uang tunai.

Menurut pendapat Suwandi kesannya mengenai gedung Citibank sebagai bank yang penerbit kartu kredit adalah bersih dan nyaman dengan suasana gedung yang ramai. Sebagai bank yang menerbitkan kartu kredit sebaiknya bank tersebut memiliki kantor cabang yang banyak untuk memberi kemudahan pihak nasabah dalam melakukan transaksi, dan harapannya terhadap gedung atau kantor Citibank adalah memiliki kantor cabang yang banyak.

Untuk tingkat kenyamanan bank saat terjadi komplain atau melakukan pembayaran adalah sangat nyaman, Suwandi juga menambahkan agar nasabah disediakan tempat yang nyaman dan sejuk sebagai sarana menunggu selama proses komplain maupun transaksi. Dan harapannya adalah pada waktu terjadi komplain atau saat melakukan pembayaran disediakan tempat yang nyaman dan sejuk.

Sedangkan tingkat kebersihan gedung Citibank adalah sangat bersih, dan sebaiknya pihak bank kartu kredit memperhatikan kebersihan kantor. Dan ia berharap bank Citibank memiliki tingkat kebersihan yang tinggi.

Suasana ruang tunggu yang disediakan menurut Suwandi adalah nyaman dan sejuk, dan di ruang tunggu disediakan majalah atau koran untuk dibaca. Harapannya adalah pada suasana ruang tunggu yang bersih, nyaman, sejuk, juga tersedia majalah atau koran agar para nasabah tidak jenuh dalam menunggu antrian.

Untuk fasilitas kantor yang tersedia di Citibank cukup lengkap, dan sebaiknya dengan fasilitas kantor yang tersedia fasilitas lengkap didukung dengan pelayanan yang cepat agar nasabah tidak terlalu lama menunggu. Dan ia berharap Citibank menyediakan fasilitas yang lengkap dan cepat.

Pada warna kartu kredit yang dia miliki menurutnya cukup menarik, dengan warna kartu kredit menarik untuk dilihat, kartu kredit dapat memberi kesan eksklusif atau lux. Dan harapannya adalah memiliki warna kartu kredit yang terkesan mewah atau lux, misalnya warna emas.

Mengenai bentuk font/huruf kartu kredit menurut dia adalah biasa saja. Gagasan yang diutarakan oleh Suwandi dalam wawancara agar bentuk *font* untuk kartu kredit adalah menarik untuk dilihat dan *simple*. Dan harapannya adalah agar bentuk *font*/huruf kartu kredit menarik untuk dilihat dan *simple*.

Logo yang digunakan pada kartu kredit menurut Suwandi cukup menarik, dan dia menginginkan agar logo kartu kredit yang digunakan memiliki gambar yang lebih berkesan eksklusif misalnya gambar dollar (\$), itu juga harapan yang dia utarakan.

Mengenai jenis kartu kredit yang dia miliki menurutnya cukup baik, tetapi menurut dia sebaiknya Citibank memiliki jenis kartu yang dibedakan, misalnya untuk golongan atas menengah dan remaja. Dan harapannya adalah ada berbagai jenis untuk golongan atas menengah dan remaja.

Pada waktu ia melakukan komplain di Citibank, ia dilayani oleh karyawan Citibank dengan sangat ramah, dan menurutnya karyawan bank manapun harus bersikap ramah, murah senyum dan baik terhadap seluruh nasabahnya. Dan harapannya adalah karyawan memiliki tingkat keramahan yang tinggi, murah senyum, baik kepada pelanggan.

Sedangkan kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya cukup baik dan *professional*, dia menambahkan agar karyawan dapat memahami dan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan melakukan kewajibannya dengan baik. Harapannya adalah karyawan mengetahui dan memahami tugas-tugasnya dan melakukan tugasnya semaksimal atau sebaik mungkin.

Suwandi Gunarto merasa diperhatikan oleh pihak bank dalam memenuhi kebutuhannya, dan menurut dia pihak bank harus menyediakan segala fasilitas yang baik, cepat dan aman. Dan ia sangat berharap pihak bank menyediakan segala fasilitas kebutuhan para nasabahnya.

Bentuk perhatian bank kepada pelanggan menurut Suwandi memperhatikan komplain yang diajukan oleh nasabah dengan baik. Dan menurut dia pihak bank harus memperhatikan kebutuhan nasabah dan tidak menyepelekan komplain. Harapannya adalah bank dapat menyediakan kebutuhan nasabah dengan baik, proses komplain yang cepat dan baik.

Menurut Suwandi penampilan karyawan Citibank selama ini cukup rapi dan memang harus rapi, dilengkapi dengan menggunakan dasi, formal, tidak berambut panjang untuk laki-laki dan untuk wanita memakai rok. Dan harapannya adalah karyawan kartu kredit harus terkesan rapi, formal dan menggunakan jas.

Untuk waktu tunggu dalam proses kartu kredit cukup cepat antara ± 10 hari dari pengajuan aplikasi. Sebaiknya dalam proses tersebut memang harus cepat lebih cepat lebih baik. Dan harapannya adalah proses kartu kredit disediakan yang langsung jadi seperti kartu ATM.

Penyampaian informasi kepada pelanggan Suwandi menilai cukup lengkap, dan sebaiknya pihak bank memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dalam menggunakan kartu kredit. Harapannya adalah bank dapat memberikan semua informasi kepada nasabah atas kegunaan kartu kredit tersebut.

Sedangkan mengenai pelayanan komplain sejauh ini cukup diperhatikan dan prosesnya cepat, dan ia memberikan gagasan bahwa bank harus memperhatikan segala bentuk komplain dari nasabah dan tidak berbelit-belit, dan berharap pelayanan yang cepat dan ditanggapi dengan baik oleh pihak bank.

Penjelasan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak Citibank adalah menjelaskan dengan baik, menurutnya dan harapannya mengenai penjelasan kewajiban yang dilakukan pihak Citibank adalah harus dapat menjelaskan kewajiban nasabah dengan baik, lengkap dan sabar. Kewajiban yang seharusnya dijelaskan oleh pihak perusahaan bagi pengguna kartu kredit adalah kewajiban pembayaran tagihan, bunga yang harus dibayar dan iuran tahunan kartu kredit.

Penerbit kartu kredit perlu memberikan kemudahan cara pembayaran yang dengan memberikan fasilitas debit, *transfer* lewat ATM dan *tele banking*. Sebaiknya menurut dia kemudahan pembayaran yang cepat dan aman melalui fasilitas debit, *transfer*, dan *tele banking*. Harapannya adalah tersedia layanan yang lebih cepat dan efisien lagi dari yang sudah ada, misalnya pembayaran melalui internet. Dan pembayaran yang cepat dan aman bagi pengguna kartu kredit menurut dia adalah tidak membayar menggunakan uang tunai.

Kartu kredit yang dia miliki selama ini dapat digunakan untuk berbelanja di seluruh merchant di Indonesia. Dan sebaiknya kartu kredit tersebut harus dapat digunakan di seluruh *merchant* di Indonesia, karena merupakan fasilitas yang sangat menguntungkan bagi pihak bank maupun nasabah jika tersedia. Dan harapannya kartu kredit yang dia miliki dapat dia gunakan berbelanja di seluruh *merchant* di seluruh dunia.

Kartu kredit yang dia miliki mendapatkan perlindungan asuransi yaitu asuransi kematian. Selain asuransi tersebut pihak bank diharapkan juga memberikan asuransi kesehatan, asuransi mobil dan asuransi kebakaran rumah.

Mengenai kejelasan informasi fasilitas kartu kredit yang disediakan kepadanya adalah sangat jelas. Dan sebaiknya tingkat kejelasan tersebut harus sangat jelas dan singkat agar dia dapat menggunakan fasilitas-fasilitas yang disediakan. Harapannya terhadap tingkat kejelasan informasi kartu kredit adalah informasi yang diberikan harus jelas dan singkat.

Di dalam kemudahan untuk mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit kepada Suwandi adalah mudah karena informasi dapat diperoleh dari buku panduan dan *costumers service*, dan sebaiknya kemudahan yang dia peroleh dalam mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit lebih mudah lagi dalam mencari informasi tempat pembayaran. Harapannya adalah untuk lebih mudah lagi dalam mendapatkan informasi.

Untuk pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada dia sangat jelas, dan sebaiknya menurut dia keterangan yang diberikan oleh pihak perusahaan jelas, singkat, mudah dipahami dan harapannya atas pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada para pelanggannya untuk lebih mudah lagi, misalnya dapat diperoleh melalui internet.

Rata-rata pengeluaran untuk membayar tagihan kartu kredit adalah ± 15 juta per bulan. Menurut dia beban bunga yang dikeluarkan selama menggunakan kartu kredit dibandingkan dengan manfaat yang dia terima sesuai dengan fasilitas yang diberikan. Suwandi berpendapat sebaiknya bunga yang dibebankan sesuai dengan fasilitas yang tersedia kepada nasabah. Harapannya terhadap beban bunga adalah lebih diringankan lagi sesuai suku bunga bank.

Suwandi menerima beban bunga/bulan yang sesuai dengan manfaat yang diterima antara 1% sampai dengan 1,5% per bulan. Sedangkan menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepadanya adalah murah sesuai dengan kegunaannya. Dan sebaiknya menurut dia iuran tahunan tidak terlalu mahal. Harapannya terhadap iuran tahunan kartu kredit adalah tidak ada iuran tahunan yang dibebankan kepada nasabah.

Batas tenggang waktu pembayaran tagihan yang diberikan kepadanya adalah 1 bulan, apabila tidak membayar maka akan dibebani dengan denda. Dan sebaiknya menurut dia tenggang waktu yang wajar adalah 1 bulan dari tanggal pengiriman tagihan. Harapannya terhadap tenggang waktu yang wajar dalam membayar tagihan adalah 1 bulan dari tanggal pengiriman tagihan.

Mengenai limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit disesuaikan dengan tingkat pendapatan nasabah. Dia berpendapat sebaiknya limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit adalah tidak ada batas penggunaan kartu kredit. Dan dia berharap limit yang ditentukan dalam penggunaan kartu kredit tiap bulannya adalah sebesar 20 – 30 juta rupiah.

b. Thariq Ibrahim

Thariq Ibrahim orang Surabaya dengan jenis kelamin laki-laki, beragama Islam, berusia 21 tahun dan sedang menyelesaikan Ekonomi Manajemen Universitas Trisakti di Jakarta angkatan 2001 dan bekerja sebagai pegawai swasta dibidang *entertainment* selama $\pm$ 1 tahun. Penghasilan perbulan sebesar 5 – 10 juta rupiah perbulan.

Thariq Ibrahim memiliki dan menggunakan kartu kredit *Gold Card* yang dikeluarkan oleh Citibank selama 2 tahun 3 bulan sejak bulan Februari 2002, ia mengajukan kartu tambahan dari kartu utama ayahnya sendiri Amin Ibrahim. Dia berpendapat bahwa dengan menggunakan kartu kredit dapat untuk berjaga-jaga pada waktu mendadak.

Menurut pendapat Ibrahim kesannya mengenai gedung bank kartu kredit Citibank adalah bersih dan *simple* dengan suasana gedung yang ramai dan tertib. Gedung bank penerbit kartu kredit sebaiknya adalah bangunnannya *modern*, dan harapannya terhadap gedung atau kantor Citibank adalah memiliki bangunan yang *modern*.

Untuk tingkat kenyamanan bank saat terjadi komplain atau melakukan pembayaran adalah nyaman, sebaiknya menurut Ibrahim nasabah disediakan tempat yang sangat nyaman. Dan harapannya adalah bank memberikan tempat yang sangat nyaman bagi nasabahnya.

Sedangkan tingkat kebersihan gedung Citibank adalah sangat bersih, dan sebaiknya pihak bank kartu kredit memperhatikan membersihkan kantornya. Dan ia berharap bank Citibank memiliki tingkat kebersihan yang tinggi.

Suasana ruang tunggu yang disediakan menurut Ibrahim nyaman, dan sebaiknya suasana ruang tunggu dingin dan nyaman. Harapannya adalah suasana ruang tunggu yang nyaman dan dingin atau sejuk.

Untuk fasilitas kantor yang tersedia di Citibank baik dan lengkap, dan sebaiknya fasilitas kantor yang ada harus tersedia fasilitas *up to date*, lengkap, gampang untuk diakses. Dan ia berharap Citibank memiliki fasilitas yang lengkap dan *up to date*.

Pada warna kartu kredit yang dia miliki menurutnya menarik, dan sebaiknya warna kartu kredit sesuai dengan kelas atau golongannya. Dan harapannya adalah memiliki warna kartu kredit dibedakan sesuai dengan kategori (*gold, platinum, silver*).

Mengenai bentuk font/huruf kartu kredit menurut dia adalah biasa saja, dan sebaiknya bentuk *font* adalah menggunakan font/huruf yang sudah ada sekarang atau yang digunakan sekarang saja, itulah gagasan yang Ibrahim utarakan dalam wawancara. Dan harapannya adalah bentuk *font*/huruf kartu kredit bagus dan menarik untuk dilihat.

Logo yang digunakan pada kartu kredit menurut Ibrahim bagus dan menarik, dan sebaiknya logo kartu kredit yang digunakan adalah memiliki gambar uang, itu juga harapan yang dia utarakan.

Mengenai jenis kartu kredit yang dia miliki menurutnya sesuai dengan kebutuhan atau golongan, dan sebaiknya menurut dia Citibank memiliki jenis kartu yang dikategorikan atau dibedakan dan diubah menjadi *platinum*. Dan harapannya adalah memiliki kartu kredit jenis *platinum*.

Pada waktu ia melakukan pembayaran di Citibank, ia dilayani oleh karyawan Citibank dengan baik, dan menurutnya karyawan bank sebaiknya tidak membedakan pelayanan antara nasabah *silver, gold* dan *platinum*. Dan harapannya adalah karyawan tidak membedakan keramahan antara nasabah *gold* dengan *silver card*.

Sedangkan kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya dengan *professional*, dan sebaiknya menurut dia adalah karyawan harus bekerja tanpa kesalahan dan *professional*. Harapannya adalah karyawan bekerja dengan baik, *professional* dan tanpa ada kesalahan.

Thariq Ibrahim merasa diperhatikan oleh pihak bank dalam memenuhi kebutuhannya, dan sebaiknya menurut dia pihak bank menyediakan fasilitas-fasilitas yang banyak dan bunga yang rendah. Dan ia sangat berharap pihak bank memberikan bunga rendah dan fasilitas banyak.

Bentuk perhatian bank kepada pelanggan menurut Ibrahim dengan memberikan bunga rendah, fasilitas *Easy Pay*, dan kemudahan lain, misalnya Citibank *gold card launch*. Dan sebaiknya menurut dia pihak bank memberikan lebih banyak fasilitas lagi. Harapannya terhadap bentuk perhatian yang diberikan kepada nasabah adalah bank dapat menambah fasilitas yang sudah ada.

Menurut Ibrahim penampilan karyawan Citibank selama ini sangat rapi dan sopan, dan sebaiknya lebih sopan dan lebih memperhatikan lagi penampilannya. Dan harapannya adalah penampilan karyawan kartu kredit yang lebih seksi dalam melayani pelanggan.

Untuk waktu tunggu dalam proses kartu kredit biasa saja antara ± 2 minggu dari pengajuan aplikasi. Sebaiknya dalam proses tersebut memang harus secepatnya selesai dan tidak berbelit-belit. Dan harapannya adalah proses kartu kredit yang cepat dan tidak berbelit-belit.

Penyampaian informasi kepada pelanggan Ibrahim menilai lengkap dan jelas, dan sebaiknya pihak bank memberikan informasi yang lengkap dan jelas dalam menggunakan kartu kredit. Harapannya adalah bank dapat memberikan semua informasi kepada nasabah yang lengkap dan jelas dalam menggunakan kartu kredit.

Sedangkan mengenai pelayanan komplain sejauh ini dia tidak pernah melakukan komplain, dan ia memberikan gagasan bahwa pelayanan komplain harus dilayani dengan baik dan cepat., dan berharap pelayanan komplain dilayani dengan baik dan cepat oleh pihak bank.

Penjelasan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak Citibank adalah sangat jelas, menurutnya dan harapannya mengenai penjelasan kewajiban yang

dilakukan pihak Citibank adalah penjelasan kewajiban sebaiknya melalui *costumers service* dan buku panduan. Kewajiban yang seharusnya dijelaskan oleh pihak perusahaan bagi pengguna kartu kredit adalah *minimum payment*.

Penerbit kartu kredit perlu memberikan kemudahan cara pembayaran dengan melalui ATM dan *tele banking*. Sebaiknya menurut dia kemudahan pembayaran yang cepat dan aman melalui ATM. Harapannya adalah pembayaran kartu kredit yang cepat dan aman melalui ATM. Dan pembayaran yang cepat dan aman bagi pengguna kartu kredit menurut dia adalah melalui ATM.

Kartu kredit yang dia miliki selama ini dapat digunakan untuk berbelanja di seluruh merchant di Indonesia. Dan sebaiknya kartu kredit tersebut ditambah lagi fasilitasnya agar dapat digunakan di seluruh *merchant-merchant*. Dan harapannya pihak bank menambah lagi *merchant-merchant* di Indonesia.

Kartu kredit yang dia miliki mendapatkan perlindungan asuransi yaitu asuransi kematian dan asuransi apabila tidak dapat membayar tagihan. Selain asuransi tersebut pihak bank diharapkan juga memberikan asuransi mobil dan asuransi kesehatan.

Mengenai kejelasan informasi fasilitas kartu kredit yang disediakan kepadanya adalah cukup jelas. Dan sebaiknya tingkat kejelasan tersebut harus sangat jelas dan mudah dipahami. Harapannya terhadap tingkat kejelasan informasi kartu kredit adalah informasi yang diterima jelas dan mudah dipahami.

Di dalam kemudahan untuk mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit kepada Ibrahim adalah cukup mudah di seluruh *outlet master card*, dan sebaiknya kemudahan yang dia peroleh dalam mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit diperbanyak lagi di tempat-tempat pembayarannya. Harapannya adalah tempat pembayaran yang banyak untuk kemudahan pembayaran.

Untuk pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada dia cukup jelas dengan buku panduan, dan sebaiknya menurut dia keterangan yang diberikan oleh pihak bank lebih jelas melalui *costumers service* jelas, singkat, mudah dipahami dan melalui internet dan itu juga harapannya atas pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada para nasabahnya.

Rata-rata pengeluaran untuk membayar tagihan kartu kredit adalah $\pm$ 3 juta per bulan. Menurut dia beban bunga yang dikeluarkan selama menggunakan kartu kredit dibandingkan dengan manfaat yang dia terima lebih murah daripada kartu kredit GE (*General Electric*). Ibrahim berpendapat sebaiknya beban bunga yang dibebankan lebih murah lagi. Harapannya terhadap beban bunga adalah lebih murah dengan bunga 1,5% per bulan.

Ibrahim menerima beban bunga per bulan yang sesuai dengan manfaat yang diterima adalah 1,5% per bulan. Sedangkan menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepadanya adalah murah dan bisa ditawar. Dan sebaiknya menurut dia tidak dibebani iuran tahunan atau gratis. Harapannya terhadap iuran tahunan kartu kredit adalah tidak dibebani iuran tahunan kepada pelanggannya.

Batas tenggang waktu pembayaran tagihan yang diberikan kepadanya adalah cukup normal, 1 bulan, batas waktu pembayaran tergantung dari tanggal kartu kredit tersebut jadi. Dan sebaiknya menurut dia tenggang waktu yang wajar adalah 1 bulan. Harapannya terhadap tenggang waktu adalah tenggang waktu yang lebih lama lagi, kira-kira batas waktu pembayaran 2 bulan.

Mengenai limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit tergantung dengan gaji atau pendapatan per bulan. Dia berpendapat sebaiknya limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit adalah lebih besar lagi. Dan dia berharap limit yang ditentukan dalam penggunaan kartu kredit tiap bulannya adalah sebesar 24 juta rupiah.

c. Roland Yiedri

Roland Yiedri orang Surabaya dengan jenis kelamin laki-laki, beragama Katolik, berusia 23 tahun dan merupakan lulusan S1 Teknik Sipil Universitas Kristen Petra dan bekerja sebagai wiraswasta, ia seorang pengusaha di bidang perdagangan kayu jati di Sulawesi dan memiliki kantor di Mojokerto.

Roland Yiedri memiliki dan menggunakan kartu kredit *Silver Card* yang dikeluarkan oleh Citibank selama 2 tahun lalu, sejak bulan April 2002, ia ditawari oleh SPG CitiBank pada waktu pameran di Tunjungan Plaza. Dia berpendapat menggunakan kartu kredit karena lebih praktis, dan tidak perlu membawa uang tunai banyak-banyak.

Menurut pendapat Roland kesannya mengenai gedung bank kartu kredit Citibank adalah biasa saja seperti bank-bank lain pada umumnya dengan suasana yang ramai dan tertib. Menurut dia gedung bank penerbit kartu kredit sebaiknya adalah bersih, nyaman dan mewah. Dan harapannya terhadap gedung atau kantor Citibank adalah kantor yang bersih, nyaman dan mewah.

Untuk tingkat kenyamanan bank saat terjadi komplain atau melakukan pembayaran adalah cukup nyaman, menurut Roland sebaiknya tingkat kenyamanan bank harus sangat nyaman, karena untuk menunggu antrian. Dan harapannya adalah lebih ditingkatkan lagi kenyamanannya.

Sedangkan tingkat kebersihan gedung Citibank adalah cukup bersih, menurutnya sebaiknya memang harus bersih. Dan ia berharap tingkat kebersihan ruangan Citibank sangat bersih.

Suasana ruang tunggu yang disediakan bagi pemakai kartu kredit Citibank menurut Roland biasa saja, dan sebaiknya ber-AC, nyaman, bersih dan tenang. Harapannya adalah suasana yang nyaman, bersih, sejuk dan tenang.

Untuk fasilitas kantor yang tersedia di Citibank adalah kurang, karena tidak terdapat televisi pada ruang tunggu kantor, sebaiknya fasilitas kantor yang ada harus lengkap, modern dan banyak. Dan ia berharap Citibank lebih menyediakan fasilitas yang lengkap dan modern.

Pada warna kartu kredit yang dia miliki menurutnya kurang bagus, dan sebaiknya warna kartu kredit diberikan banyak pilihan warna. Dan harapannya adalah terdapat warna kartu yang banyak, misal: merah/kuning.

Mengenai bentuk font/huruf kartu kredit menurut dia adalah biasa saja, dan sebaiknya bentuk *font* adalah jelas dan mudah dibaca, itulah gagasan yang Roland utarakan dalam wawancara. Dan harapannya adalah bentuk *font*/huruf kartu kredit dibuat lebih menarik dan bervariasi.

Logo yang digunakan pada kartu kredit menurut Roland adalah biasa, dan sebaiknya logo kartu kredit yang digunakan adalah logo yang sudah ada saja. Harapannya terhadap logo yang digunakan dalam kartu kredit bagus.

Mengenai jenis kartu kredit yang dia miliki menurutnya kurang sesuai, dan sebaiknya menurut dia Citibank mengganti menjadi kartu kredit *platinum card*. Dan harapannya adalah memiliki *platinum card* dengan limit tidak terbatas.

Menurut Roland tingkat keramahan karyawan kartu kredit kepada pelanggan adalah cukup ramah dan sopan, dan menurutnya karyawan bank harus bersikap ramah, sopan, dan murah senyum. Dan harapannya adalah karyawan bank harus bersikap dengan tingkat keramahan tinggi.

Sedangkan kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya cukup, dan sebaiknya menurut dia adalah karyawan harus dengan baik dalam melakukan tugasnya. Harapannya adalah karyawan lebih meningkatkan lagi kemampuannya dalam melakukan tugasnya.

Roland Yiedri merasa diperhatikan oleh pihak bank dalam memenuhi kebutuhannya, dan sebaiknya menurut dia pihak bank menyediakan fasilitas hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya. Dan ia sangat berharap pihak bank lebih banyak menyediakan fasilitas bagi pemegang kartu *silver*.

Bentuk perhatian bank kepada pelanggan menurut Roland terdapat fasilitas asuransi, pemberi diskon-diskon dan pembayaran dengan mudah, dan sebaiknya menurut dia pihak bank memberikan fasilitas yang tersedia untuk pemegang kartu *platinum* kepada kartu *silver*. Harapannya adalah pihak bank tidak membedakan fasilitas yang tersedia antara kartu *silver*, *gold*, dan *platinum*.

Menurut Roland penampilan karyawan Citibank selama ini rapi, dan sebaiknya penampilan karyawan didalam melayani pelanggan harus rapi dan harus memperhatikan penampilannya. Dan harapannya adalah karyawan dalam melayani pelanggan berpenampilan rapi, dan berpakaian formal.

Untuk waktu tunggu dalam proses kartu kredit biasa saja, ± 2 minggu. Sebaiknya dalam proses tersebut cepat dan tidak berbelit-belit. Dan harapannya adalah waktu tunggu proses kartu kredit cepat dan mudah.

Penyampaian informasi kepada pelanggan Roland menilai cukup lengkap, dan sebaiknya memang harus jelas dan lengkap informasi yang disampaikan. Harapannya adalah penyampaian informasi mudah untuk diperoleh dalam menggunakan kartu kredit.

Sedangkan mengenai pelayanan komplain, menurutnya harus dilayani kurang bagus. Dan ia memberikan gagasan tentang pelayanan komplain atas kartu kredit untuk tidak terdapat perbedaan atas pelayanan kepada nasabah kartu *silver* dengan kartu *platinum*, dan berharap bahwa pelayanan komplain atas kartu kredit

Citibank yang cepat dan tidak membedakan nasabah *siver* dan *platinum* dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Penjelasan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak Citibank adalah cukup jelas, dan menurutnya pihak perusahaan dalam menjelaskan kewajiban yang harus jelas, dan harapannya mengenai penjelasan kewajiban yang dilakukan pihak Citibank adalah baik dan benar. Kewajiban yang seharusnya dijelaskan oleh pihak perusahaan bagi pengguna kartu kredit adalah kewajiban yang harus dibayar.

Penerbit kartu kredit perlu memberikan kemudahan cara pembayaran yang dapat membayar melalui ATM-ATM. Sebaiknya menurut dia kemudahan pembayaran melalui ATM dan debit. Harapannya adalah agar pihak bank menyediakan ATM dan pendebitan. Dan pembayaran yang cepat dan aman bagi pengguna kartu kredit menurut dia adalah melalui transfer, debit, tidak perlu ke bank membayar tunai..

Kartu kredit yang dia miliki selama ini dapat digunakan untuk berbelanja di seluruh *merchant* di Indonesia. Dan sebaiknya kartu kredit tersebut harus lebih banyak menambah *merchant-merchant*. Harapannya adalah dapat digunakan di seluruh toko, depot, *restaurant*.

Kartu kredit yang dia miliki mendapatkan perlindungan asuransi yaitu asuransi kematian. Selain asuransi tersebut pihak bank diharapkan juga memberikan fasilitas asuransi kesehatan.

Mengenai kejelasan informasi fasilitas kartu kredit yang disediakan kepadanya adalah jelas. Dan sebaiknya tingkat kejelasan tersebut harus jelas. Harapannya terhadap tingkat kejelasan informasi kartu kredit adalah informasi yang diberikan dengan sejelas-jelasnya.

Di dalam kemudahan untuk mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit kepada Roland adalah mudah, dapat diperoleh di bank-bank Citibank, dan sebaiknya kemudahan yang dia peroleh dalam mendapatkan informasi harus mudah. Harapannya adalah informasi tersebut lebih mudah lagi dan dapat diakses lewat HP.

Untuk pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada dia jelas, dan sebaiknya menurut dia keterangan yang diberikan oleh pihak

perusahaan harus jelas, dan harapannya atas pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada para nasabahnya jelas.

Rata-rata pengeluaran untuk membayar tagihan kartu kredit adalah 4 – 5 juta per bulan. Menurut dia beban bunga yang dikeluarkan selama menggunakan kartu kredit dibandingkan dengan manfaat yang dia terima murah. Roland berpendapat sebaiknya dibedakan bunga pemegang kartu *silver* dengan kartu *gold/platinum* yang dibebankan sesuai dengan manfaat yang diterima nasabah. Harapannya terhadap beban bunga adalah perbedaan bunga antara jenis kartu sehingga pemegang kartu *silver* lebih murah..

Roland menerima beban bunga/bulan yang sesuai dengan manfaat yang diterima antara 1,5% per bulan. Sedangkan menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepadanya adalah murah. Dan sebaiknya menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepada pelanggan harus murah. Harapannya terhadap iuran tahunan kartu kredit adalah lebih murah lagi.

Batas tenggang waktu pembayaran tagihan yang diberikan kepadanya adalah 1 bulan, dan sebaiknya menurut dia tenggang waktu yang wajar adalah 1 bulan. Harapannya terhadap tenggang waktu adalah tenggang waktu yang diberikan 1 – 2 bulan sehingga tidak dibebani bunga apabila terlambat dalam membayar tagihan.

Mengenai limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit tidak sesuai menurut dia. Dia berpendapat sebaiknya limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit adalah tidak ada batas. Dan dia berharap limit yang ditentukan dalam penggunaan kartu kredit tiap bulannya adalah sebesar 30 juta rupiah per bulan.

d. Jerry Hongdoyo

Jerry Hongdoyo orang Ambon dengan jenis kelamin laki-laki, beragama Kristen, berusia 25 tahun dan merupakan sarjana teknik industri Universitas Kristen Petra dan bekerja sebagai marketing manager PT. *Valbury Asia Futures* yang bergerak di bidang perdagangan valuta asing dan *index* saham Asia sejak 2 tahun yang lalu. Penghasilan perbulan sebesar 5 – 10 juta rupiah perbulan.

Jerry Hangdoyo memiliki dan menggunakan kartu kredit *Gold Card* yang dikeluarkan oleh LippoBank selama 1 tahun 5 bulan, ia ditawarkan oleh Lippo Bank

untuk menggunakan kartu kredit LippoBank karena Jerry merupakan nasabah LippoBank sejak tahun 1997 dan memiliki deposito di bank tersebut.

Menurut pendapat Jerry kesannya mengenai gedung bank kartu kredit LippoBank adalah biasa saja (kurang nyaman) dengan suasana gedung yang ramai. Gedung bank penerbit kartu kredit sebaiknya adalah memiliki bangunan yang megah seperti wisma BII, dan harapannya terhadap LippoBank adalah memiliki gedung *central* yang megah dan besar di Surabaya karena selama ini menurut dia gedung LippoBank hanya terkesan biasa saja.

Untuk tingkat kenyamanan bank saat terjadi komplain atau melakukan pembayaran adalah kurang nyaman, kebanyakan tidak ada ruang tunggu, sebaiknya menurut Jerry nasabah diberi kenyamanan di kantor bank, misalnya sofa untuk duduk dan ruangan yang sejuk. Dan harapannya adalah pada waktu mengantri disediakan tempat duduk untuk menunggu antrian nasabah.

Sedangkan tingkat kebersihan gedung LippoBank adalah cukup bersih, dan sebaiknya harus bersih karena apabila terkesan kotor maka akan mengurangi *image* bank itu sendiri. Dan ia berharap bank LippoBank lebih memperhatikan tingkat kebersihan.

Suasana ruang tunggu yang disediakan menurut Jerry tidak nyaman terkadang tidak ada ruang tunggu yang disediakan dan sebaiknya ada sofa/tempat duduk untuk duduk dan ada koran atau sejenisnya. Harapannya adalah suasana ruang tunggu yang tidak ramai.

Untuk fasilitas kantor yang tersedia di LippoBank sudah bagus dan sebaiknya fasilitas kantor yang ada harus tersedia dengan lengkap dan canggih. Dan ia berharap LippoBank memiliki fasilitas yang bagus dan lengkap.

Pada warna kartu kredit yang dia miliki menurutnya cukup menarik dan sebaiknya lebih diberikan pilihan warna kartu yang lain, misalnya warna merah/biru. Dan harapannya adalah lebih banyak pilihan warna kartu kredit, misalnya warna merah/biru.

Mengenai bentuk font/huruf kartu kredit menurut dia adalah biasa saja, seperti pada umumnya, dan sebaiknya bentuk *font* adalah biasa saja, mudah dibaca dan jelas, itulah gagasan yang Jerry utarakan dalam wawancara. Dan

harapannya adalah bentuk *font*/huruf kartu kredit mudah dibaca dan jelas tulisannya.

Logo yang digunakan pada kartu kredit menurut Jerry sudah cukup bagus untuk logo burung merpati (*visa card*) dan sebaiknya logo kartu kredit yang digunakan adalah simple saja dan bagus. Ia tidak mengutarakan harapan apapun untuk logo kartu kredit.

Mengenai jenis kartu kredit yang dia miliki menurutnya sudah bagus daripada silver card dan sebaiknya menurut dia LippoBank memberikan lebih banyak jenis kartu kredit lagi seperti yang ditawarkan oleh Citibank kepada konsumen. Dan harapannya adalah ada lebih banyak pilihan kartu kredit.

Pada waktu ia melakukan pembayaran secara tunai di LippoBank, ia dilayani oleh karyawan LippoBank dengan ramah, dan menurutnya karyawan bank manapun harus bersikap ramah kepada pelanggan dan harus sopan. Dan harapannya adalah karyawan sangat ramah dan sopan kepada pelanggan.

Sedangkan kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya sudah baik, dan sebaiknya menurut dia adalah karyawan harus menguasai *product knowledge* dan cepat dalam melakukan tugasnya. Harapannya adalah karyawan tahu yang ditanyakan oleh nasabah dan cepat dalam melakukan tugasnya.

Jerry Hongdoyo merasa sudah cukup diperhatikan oleh pihak bank dalam memenuhi kebutuhannya, dan sebaiknya menurut dia pihak bank mengerti dan menyediakan apa yang menjadi kebutuhan nasabah, misalnya fasilitas-fasilitas yang tersedia. Dan ia sangat berharap pihak bank tahu apa yang menjadi kebutuhan para nasabahnya.

Bentuk perhatian bank kepada pelanggan menurut Jerry banyak memberikan fasilitas-fasilitas kepada nasabahnya, misalnya asuransi, diskon-diskon. Dan sebaiknya menurut dia pihak bank memberi lebih banyak lagi/menambah fasilitas yang belum ada, misalnya penambahan lagi merchant di kota-kota kecil. Harapannya adalah bank dapat menambah lagi fasilitas-fasilitas yang ditawarkan.

Menurut Jerry penampilan karyawan LippoBank selama ini sudah cukup rapi dan sebaiknya memang harus rapi dengan menggunakan seragam kantor yang formal. Dan harapannya adalah karyawan kartu kredit harus terkesan rapi.

Untuk waktu tunggu dalam proses kartu kredit terkesan cepat antara 7 hari sampai 10 hari. Sebaiknya dalam proses tersebut memang harus cepat. Dan harapannya adalah proses kartu kredit 3 hari sudah jadi.

Penyampaian informasi kepada pelanggan Jerry menilai baik dan jelas dan sebaiknya memang harus jelas dan lengkap informasi yang disampaikan. Harapannya adalah penyampaian informasi harus jelas dan lengkap.

Sedangkan mengenai pelayanan komplain, dia tidak pernah melakukan komplain dan ia memberikan gagasan dan berharap bahwa pelayanan komplain atas kartu kredit LippoBank langsung dilayani dengan sebaik-baiknya oleh pihak bank.

Penjelasan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak LippoBank adalah baik, menurutnya dan harapannya mengenai penjelasan kewajiban yang dilakukan pihak LippoBank adalah harus jelas dan baik. Kewajiban yang seharusnya dijelaskan oleh pihak perusahaan bagi pengguna kartu kredit adalah kewajiban pembayaran, bunga, iuran tahunan, dan denda.

Penerbit kartu kredit perlu memberikan kemudahan cara pembayaran yang dapat dilakukan di seluruh ATM LippoBank/lainnya, dan melalui *debit*. Sebaiknya menurut dia kemudahan pembayaran melalui *debit* atau *transfer* dapat melalui *handphone*. Harapannya adalah transfer tidak perlu melalui ATM, tetapi bisa melalui *handphone*. Dan pembayaran yang cepat dan aman bagi pengguna kartu kredit menurut dia adalah melalui *debit* dan *transfer*.

Kartu kredit yang dia miliki selama ini dapat digunakan untuk berbelanja di seluruh merchant di Indonesia. Dan sebaiknya kartu kredit tersebut harus dapat digunakan di seluruh *merchant* di Indonesia bahkan seluruh *merchant* di dunia.

Kartu kredit yang dia miliki mendapatkan perlindungan asuransi yaitu asuransi kecelakaan dan asuransi jiwa. Selain asuransi tersebut pihak bank diharapkan juga memberikan diskon-diskon, cicilan pembelian barang tanpa bunga, dan kartu kredit tersebut dapat digunakan sebagai alat pembayaran rekening telepon, listrik, air.

Mengenai kejelasan informasi fasilitas kartu kredit yang disediakan kepadanya adalah sangat jelas. Dan sebaiknya tingkat kejelasan tersebut harus sangat jelas agar dia dapat menggunakan fasilitas-fasilitas yang diberikan.

Harapannya terhadap tingkat kejelasan informasi kartu kredit adalah informasi yang diberikan harus jelas sesuai dengan yang dijanjikan.

Di dalam kemudahan untuk mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit kepada Jerry adalah mudah karena informasi dapat diperoleh di seluruh kantor cabang LippoBank, dan sebaiknya kemudahan yang dia peroleh dalam mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit harus sangat jelas dan mudah didapat. Harapannya adalah informasi tersebut harus mudah didapat.

Untuk pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada dia sudah jelas dan lengkap, dan sebaiknya menurut dia keterangan yang diberikan oleh pihak perusahaan harus jelas dan lengkap dan itu juga harapannya atas pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada para nasabahnya.

Rata-rata pengeluaran untuk membayar tagihan kartu kredit adalah ± 3 juta perbulan. Menurut dia beban bunga yang dikeluarkan selama menggunakan kartu kredit dibandingkan dengan manfaat yang dia terima sudah sesuai dengan fasilitas yang disediakan. Jerry berpendapat sebaiknya bunga yang dibebankan sesuai dengan fasilitas apa saja yang diberikan kepada nasabah. Harapannya terhadap beban bunga adalah tidak ada, karena sudah cukup sesuai dengan fasilitas yang ada.

Jerry menerima beban bunga/bulan yang sesuai dengan manfaat yang diterima antara 2% sampai dengan 3% per bulan. Sedangkan menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepadanya adalah cukup murah. Dan sebaiknya menurut dia disesuaikan dengan fasilitas yang tersedia misalnya banyaknya ATM, *merchant-merchant*. Harapannya terhadap iuran tahunan kartu kredit adalah dengan ada penyesuaian iuran tahunan dengan fasilitas-fasilitas yang ada.

Batas tenggang waktu pembayaran tagihan yang diberikan kepadanya adalah 1 bulan, apabila terlambat membayar maka akan dibebani dengan denda. Dan sebaiknya menurut dia tenggang waktu yang wajar adalah 1 bulan dari tanggal pengiriman tagihan. Harapannya terhadap tenggang waktu adalah tenggang waktu yang lebih lama lagi, kira-kira 2 bulan dari tanggal pengiriman tagihan.

Mengenai limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit tidak terlalu kecil menurut dia, karena kartu kredit yang dia miliki hanya digunakan pada waktu yang mendesak saja. Dia berpendapat sebaiknya limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit adalah tidak ada batas pemakaian kartu. Dan dia berharap limit yang ditentukan dalam penggunaan kartu kredit tiap bulannya adalah sebesar 50 juta.

e. Herman Susanto

Herman Susanto orang Bojonegoro dengan jenis kelamin laki-laki, beragama Katolik, berusia 56 tahun dan merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas St. Louis 1 dan bekerja sebagai pengusaha *catering* sejak 9 tahun yang lalu. Penghasilan per bulan sebesar 5 – 10 juta rupiah per bulan.

Herman Susanto memiliki dan menggunakan kartu kredit *Silver Card* yang dikeluarkan oleh LippoBank selama 3 tahun sejak tahun 2001, ia ditawarkan oleh *Marketing* LippoBank untuk menggunakan kartu kredit LippoBank. Ia menggunakan kartu kredit karena lebih praktis dan aman dari pada uang tunai.

Menurut pendapat Herman kesannya mengenai gedung bank kartu kredit LippoBank adalah bagus dengan suasana gedung yang tenang. Gedung bank penerbit kartu kredit sebaiknya adalah memiliki bangunan yang nyaman dan luas, dan harapannya terhadap LippoBank adalah memiliki gedung yang memiliki banyak loket pembayaran.

Untuk tingkat kenyamanan bank saat terjadi komplain atau melakukan pembayaran adalah *costumers service* harus banyak, sebaiknya menurut Herman nasabah segera dilayani pada saat terjadi komplain atau pada saat pembayaran. Dan harapannya adalah segera dilayani pada saat terjadi komplain atau pada saat pembayaran.

Sedangkan tingkat kebersihan gedung LippoBank adalah harus bersih, dan sebaiknya harus bersih. Dan ia berharap LippoBank lebih memperhatikan tingkat kebersihan sebaik mungkin.

Suasana ruang tunggu yang disediakan menurut Herman tenang dan tidak menjemukan, dan sebaiknya suasana ruang tunggu yang tenang dan tidak menjemukan. Harapannya adalah suasana ruang tunggu yang tenang dan tidak menjemukan.

Untuk fasilitas kantor yang tersedia di LippoBank cukup baik, dan sebaiknya fasilitas kantor yang ada cukup baik dan ikut modernisasi. Dan ia berharap LippoBank memiliki fasilitas yang cukup baik dan ikut modernisasi.

Pada warna kartu kredit yang dia miliki menurutnya bagus, dan sebaiknya warna kartu kredit menarik untuk dilihat. Dan harapannya adalah memiliki warna kartu kredit yang bagus.

Mengenai bentuk font/huruf kartu kredit menurut dia adalah kurang jelas, dan sebaiknya bentuk *font* adalah lebih besar dan lebih jelas, itulah gagasan yang Herman utarakan dalam wawancara. Dan harapannya adalah bentuk *font*/huruf kartu kredit tulisannya lebih besar dan lebih jelas.

Logo yang digunakan pada kartu kredit menurut Herman biasa saja, dan sebaiknya logo kartu kredit yang digunakan adalah diganti lebih bagus. Dan ia berharap agar logo kartu kredit yang digunakan diganti lebih bagus lagi.

Mengenai jenis kartu kredit yang dia miliki menurutnya cukup baik, dan sebaiknya menurut dia LippoBank memberikan jenis kartu kredit yang cukup baik. Dan harapannya adalah ada lebih diperbanyak tempat pembayaran atau ATM-ATM.

Menurut Herman tingkat keramahan karyawan kartu kredit kepada pelanggan sudah bagus, dan menurutnya sebaiknya karyawan bank harus ramah dan melayani setiap keluhan konsumen. Dan harapannya untuk tingkat keramahan karyawan lebih ditingkatkan lagi.

Sedangkan kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya harus cekatan dan terampil, dan sebaiknya menurut dia adalah karyawan harus cekatan dan terampil dalam melakukan tugasnya. Dan harapannya untuk tingkat kemampuan karyawan kartu kredit dalam melakukan tugasnya diperbagus lagi

Herman Susanto merasa sudah diperhatikan oleh pihak bank dalam memenuhi kebutuhannya, dan sebaiknya menurut dia pihak bank mengerti dan menyediakan apa yang menjadi kebutuhan nasabah. Dan ia sangat berharap pihak bank dapat menyediakan kebutuhan para nasabahnya dengan baik.

Bentuk perhatian bank kepada pelanggan menurut Herman cukup memperhatikan nasabahnya. Dan sebaiknya menurut dia pihak bank memberi lebih banyak lagi perhatian akan kebutuhan nasabahnya. Harapannya adalah bank

dapat meningkatkan lagi bentuk perhatian kepada nasabah dengan menambah lagi fasilitas-fasilitas.

Menurut Herman penampilan karyawan LippoBank selama ini cukup baik, dan sebaiknya memang harus rapi dan bersih. Dan harapannya adalah karyawan kartu kredit harus berpenampilan rapi dan bersih dalam melayani pelanggan..

Untuk waktu tunggu dalam proses kartu kredit terkesan cukup lama. Sebaiknya waktu tunggu dalam proses kartu kredit tersebut maksimal selesai 1 minggu. Dan harapannya adalah proses kartu kredit selesai lebih cepat lagi.

Penyampaian informasi kepada pelanggan Herman menilai cukup baik, dan sebaiknya memang harus lebih efektif dan mengena. Harapannya terhadap penyampaian informasi kepada pelanggan dalam menggunakan kartu kredit disampaikan melalui media SMS, televisi dan koran.

Sedangkan mengenai pelayanan komplain atas kartu kredit dia merasa kadang sulit dan berbelit-belit, dan ia memberikan gagasan dalam pelayanan komplain sebaiknya lebih dipermudah lagi dan berharap bahwa pelayanan komplain atas kartu kredit LippoBank langsung dilayani dan dipermudah.

Penjelasan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak LippoBank adalah harus jelas, menurutnya dan harapannya mengenai penjelasan kewajiban yang dilakukan pihak LippoBank adalah harus jelas. Menurut dia tidak ada kewajiban yang seharusnya dijelaskan lagi oleh pihak perusahaan kepada nasabahnya.

Penerbit kartu kredit perlu memberikan kemudahan cara pembayaran yang dapat dilakukan melalui ATM-ATM, *phone banking* dan internet. Sebaiknya menurut dia kemudahan pembayaran dapat dilakukan melalui ATM, *phone banking* dan internet. Harapannya adalah pembayaran yang cepat dan aman dengan memperbanyak lagi ATM-ATM.. Dan pembayaran yang cepat dan aman bagi pengguna kartu kredit menurut dia adalah melalui ATM.

Kartu kredit yang dia miliki selama ini dapat digunakan untuk berbelanja di sebagian besar *merchant* di Indonesia. Dan sebaiknya kartu kredit tersebut harus dapat digunakan di seluruh *merchant* di Indonesia, dan ia berharap kartu kredit yang dimiliki dapat digunakan untuk berbelanja di seluruh *merchant* di Indonesia.

Kartu kredit yang dia miliki mendapatkan perlindungan asuransi yaitu asuransi jiwa. Selain asuransi tersebut pihak bank diharapkan juga memberikan fasilitas asuransi kecelakaan.

Mengenai tingkat kejelasan informasi fasilitas kartu kredit yang disediakan kepadanya adalah cukup jelas. Dan sebaiknya tingkat kejelasan tersebut cukup jelas. Harapannya terhadap tingkat kejelasan informasi kartu kredit yang disediakan kepada pelanggan adalah harus jelas.

Di dalam kemudahan untuk mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit kepada Herman adalah cukup mudah, dan sebaiknya kemudahan yang dia peroleh dalam mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit harus mudah untuk didapat. Harapannya adalah informasi tersebut mudah didapat dimana saja.

Untuk pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada dia sudah cukup, dan sebaiknya menurut dia keterangan yang diberikan oleh pihak perusahaan harus jelas dan itu juga harapannya atas pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada para nasabahnya.

Rata-rata pengeluaran untuk membayar tagihan kartu kredit adalah $\pm 1 - 2$ juta per bulan. Menurut dia beban bunga yang dikeluarkan selama menggunakan kartu kredit dibandingkan dengan manfaat yang dia terima sudah cukup dengan fasilitas yang diterima. Herman berpendapat sebaiknya bunga yang dibebankan kepada pelanggannya harus kecil. Harapannya terhadap beban bunga adalah yang sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan.

Herman menerima beban bunga/bulan yang sesuai dengan manfaat yang diterima 0% per bulan. Sedangkan menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepadanya adalah cukup mahal. Dan sebaiknya menurut dia iuran tahunan kartu kredit oleh perusahaan kartu kredit ± 30 ribu rupiah. Harapannya terhadap iuran tahunan kartu kredit adalah diperingan.

Batas tenggang waktu pembayaran tagihan yang diberikan kepadanya adalah 1 bulan. Dan sebaiknya menurut dia tenggang waktu yang wajar adalah 1 bulan. Harapannya terhadap tenggang waktu yang wajar adalah 1 bulan pembayaran.

Mengenai limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit tidak terlalu kecil menurut dia. Dia berpendapat sebaiknya limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit adalah cukup sesuai dengan pengeluaran per bulan. Dan dia berharap limit yang ditentukan dalam penggunaan kartu kredit tiap bulannya adalah sebesar 5 – 10 juta rupiah.

f. Koentjoro Dharmawan

Koentjoro Dharmawan orang Surabaya dengan jenis kelamin laki-laki, beragama Katolik, berusia 57 tahun dan merupakan lulusan Sarjana Teknik di Institut Teknologi Surabaya dan bekerja sebagai pengusaha di bidang pengangkutan barang dengan penghasilan per bulan adalah > 10 juta rupiah.

Koentjoro Dharmawan memiliki dan menggunakan kartu kredit *Gold Card* yang dikeluarkan oleh Bank Niaga selama $\pm$ 5 tahun lalu, sejak tahun 1999. Ia ditawarkan kartu kredit oleh Bank Niaga karena merupakan nasabah Bank Niaga. Dia berpendapat menggunakan kartu kredit lebih aman dan dapat memanfaatkan fasilitas yang ada.

Menurut pendapat Koentjoro kesannya mengenai gedung bank kartu kredit Bank Niaga adalah lumayan baik dan bersih dengan suasana gedung yang aman dan nyaman. Menurut dia gedung bank penerbit kartu kredit sebaiknya adalah bersih, rapi, aman, nyaman dan praktis. Dan harapannya terhadap gedung atau kantor Bank Niaga adalah bersih, rapi dan di cat ulang.

Untuk tingkat kenyamanan bank saat terjadi komplain atau melakukan pembayaran adalah kenyamanan bank tidak begitu sangat memuaskan, menurut Koentjoro sebaiknya bank harus memberikan kenyamanan yang baik dan saran yang cukup baik bagi konsumen. Dan harapannya adalah bank seharusnya memberikan saran dan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi konsumennya.

Sedangkan tingkat kebersihan gedung Bank Niaga adalah cukup bersih, bebas dari asap rokok, pengadaan buku-buku bacaan dan dibersihkan setiap hari. Dan sebaiknya tingkat kebersihan Bank Niaga bebas asap rokok, sampah tertutup, meja dan komputer bersih dan rapi, sedangkan harapannya tingkat kebersihan ruangan yang tersedia adalah meja bersih dan rapi, komputer bersih dan tidak ada gangguan, bebas asap rokok dan kantor bau harum.

Suasana ruang tunggu yang disediakan menurut Koentjoro adalah tempat duduk yang ada sudah rusak dan sedikit untuk diduduki, dan sebaiknya tempat duduk yang rusak agar segera diperbaiki dan diperbanyak lagi tempat duduknya. Harapannya adalah suasana ruang tunggu harus mendukung dengan sikap para bank dan tempat duduk yang nyaman dan terhindar dari bau asap rokok yang menempel.

Untuk fasilitas kantor yang tersedia di Bank Niaga kadang komputer rusak dan tidak bersih, dan sebaiknya fasilitas kantor yang ada bersih rapi dan tidak pernah ada gangguan atau selalu di *service*. Dan ia berharap Bank Niaga memiliki fasilitas kantor yang bersih, rapi dan selalu di *service*.

Pada warna kartu kredit yang dia miliki menurutnya cukup menarik, dan sebaiknya warna kartu kredit harus menarik dan bagus. Dan harapannya adalah warna kartu kredit dibuat semenarik mungkin.

Mengenai bentuk font/huruf kartu kredit menurut dia adalah biasa saja, dan sebaiknya bentuk *font* adalah harus menggunakan *font* yang lebih bagus dan jelas, itulah gagasan yang Koentjoro utarakan dalam wawancara. Dan harapannya adalah bentuk *font*/huruf kartu kredit dibuat lebih besar agar terlihat jelas.

Logo yang digunakan pada kartu kredit menurut Koentjoro sudah bagus, dan sebaiknya logo kartu kredit yang digunakan dibuat ganti-ganti agar tidak bosan. Harapannya terhadap logo yang digunakan dalam kartu kredit cukup bagus.

Mengenai jenis kartu kredit yang dia miliki menurutnya cukup bagus, bisa dipakai di banyak *outlet* dan fasilitasnya banyak, dan sebaiknya menurut dia Bank Niaga lebih meningkatkan pelayanan dan jumlah atau jenis fasilitasnya. Dan harapannya adalah harus bisa digunakan dalam segala keperluan kapan pun sehingga merasa aman.

Menurut Koentjoro tingkat keramahan karyawan kartu kredit kepada pelanggan adalah ada yang ramah dan ada yang tidak ramah, dan menurutnya karyawan bank sebaiknya harus bersikap ramah dan selalu bisa menjawab semua pertanyaan konsumen yang mengalami kesulitan. Dan harapannya adalah karyawan bank harus ramah dan selalu menanggapi pertanyaan-pertanyaan konsumen.

Sedangkan kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya lumayan ada yang cekatan dan ada yang tidak cekatan, dan sebaiknya menurut dia adalah karyawan harus cekatan dan jawabannya harus dapat memuaskan para konsumen. Harapannya adalah karyawan harus cekatan, ramah dan dapat dipercaya oleh para konsumen.

Menurut Koentjoro Dharmawan perusahaan kartu kredit dalam memperhatikan kebutuhannya adalah selalu memperhatikan kebutuhannya, dan sebaiknya menurut dia pihak bank harus cekatan dan sabar. Dan ia sangat berharap pihak bank dalam memperhatikan kebutuhannya dengan ramah, cekatan dan sabar menghadapi konsumen.

Bentuk perhatian bank kepada pelanggan menurut Koentjoro adalah dengan keramahan, kecekatan dan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan, dan sebaiknya menurut dia pihak bank memberi fasilitas-fasilitas yang dapat memuaskan para konsumen. Harapannya adalah fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh bank, misalnya berupa hadiah atau diskon pada waktu berbelanja..

Menurut Koentjoro penampilan karyawan Bank Niaga ada yang rapi, ada yang tidak, ada yang ramah, ada yang cemberut dan tidak menanggapi para konsumennya, dan sebaiknya penampilan karyawan didalam melayani pelanggan harus rapi, ramah, sabar, cekatan dan selalu memperhatikan para konsumennya. Dan harapannya adalah karyawan dalam melayani pelanggan selalu memuaskan para konsumennya.

Untuk waktu tunggu dalam proses kartu kredit kadang lama, kadang tidak. Sebaiknya dalam proses tersebut tidak lama. Dan harapannya adalah waktu tunggu proses kartu kredit tidak lama, cepat dan tidak ada masalah.

Penyampaian informasi kepada pelanggan Koentjoro menilai tepat, dapat dimengerti oleh para konsumen dan dapat dipertanggung jawabkan, dan sebaiknya penyampaian informasi kepada pelanggan dalam menggunakan kartu kredit dapat melalui telepon *banking* dan SMS. Harapannya adalah penyampaian informasi harus jelas, tepat dan dapat dijamin.

Sedangkan mengenai pelayanan komplain, menurutnya harus dilayani dengan cekatan dan cepat. Dan ia memberikan gagasan pelayanan komplain atas kartu kredit bisa lewat telepon dan SMS, dan berharap bahwa pelayanan komplain

atas kartu kredit Bank Niaga bisa lewat telepon dan cepat dalam prosesnya.

Penjelasan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak Bank Niaga adalah harus jelas dan memuaskan, dan menurutnya pihak perusahaan dalam menjelaskan kewajiban yang harus dilakukan oleh pengguna kartu kredit harus jelas tepat dan berisi, dan harapannya mengenai penjelasan kewajiban yang dilakukan pihak Bank Niaga adalah jelas, tepat, berisi dan tidak bertele-tele. Kewajiban yang seharusnya dijelaskan oleh pihak perusahaan bagi pengguna kartu kredit adalah cara menggunakan kartu kredit, telepon *costumers service*, cara memakai telepon *banking* atau SMS yang disediakan oleh bank.

Penerbit kartu kredit perlu memberikan kemudahan cara pembayaran yang dapat dilakukan melalui ATM, *phone banking* dan internet. Sebaiknya menurut dia kemudahan pembayaran yang cepat, aman, tidak ada gangguan dari bank dan berada dimana-mana. Harapannya dalam pembayaran yang cepat dan aman kepada para nasabahnya adalah agar tidak ada gangguan dari bank dan berada dimana-mana. Dan pembayaran yang cepat dan aman bagi pengguna kartu kredit menurut dia adalah melalui ATM.

Kartu kredit yang dia miliki selama ini dapat digunakan untuk berbelanja di sebagian besar *merchant* di Indonesia. Dan sebaiknya kartu kredit tersebut harus dapat digunakan berbelanja di seluruh *merchant* di Indonesia. Dan harapannya kartu kredit tersebut dapat digunakan di seluruh *merchant* di seluruh Indonesia.

Kartu kredit yang dia miliki mendapatkan perlindungan asuransi yaitu asuransi jiwa. Selain asuransi tersebut pihak bank diharapkan juga memberikan fasilitas asuransi kecelakaan.

Mengenai kejelasan informasi fasilitas kartu kredit yang disediakan kepadanya adalah sangat jelas dan dapat dimengerti oleh konsumen. Dan sebaiknya tingkat kejelasan tersebut jelas dan dapat dimengerti. Harapannya terhadap tingkat kejelasan informasi kartu kredit adalah informasi yang diberikan jelas, dapat dimengerti dan dilaksanakan oleh *costumers*.

Di dalam kemudahan untuk mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit kepada Koentjoro adalah mudah karena informasi dapat diperoleh melalui website, brosur-brosur, maupun telepon *costumers service*, dan

sebaiknya kemudahan yang dia peroleh dalam mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit seharusnya dapat diperoleh melalui telepon *costumers service*, brosur-brosur, website dan pameran. Harapannya adalah informasi dapat diperoleh melalui brosur, website, telepon *costumers service* dan pameran.

Untuk pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada dia jelas dan dapat mempermudah cara menggunakan kartu kredit, dan sebaiknya menurut dia keterangan yang diberikan oleh pihak perusahaan harus jelas dan singkat, dan harapannya atas pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada para nasabahnya lebih jelas dan tepat.

Rata-rata pengeluaran untuk membayar tagihan kartu kredit adalah 3 – 5 juta per bulan. Menurut dia beban bunga yang dikeluarkan selama menggunakan kartu kredit dibandingkan dengan manfaat yang dia terima cukup sesuai. Koentjoro berpendapat sebaiknya bunga yang dibebankan sesuai dengan kepuasan dalam memakai kartu kredit tersebut. Harapannya terhadap beban bunga adalah tidak naik terus.

Koentjoro menerima beban bunga/bulan yang sesuai dengan manfaat yang diterima antara 0% sampai dengan 2% per bulan. Sedangkan menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepadanya adalah cukup sesuai. Dan sebaiknya menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepada pelanggan tetap atau konstan. Harapannya terhadap iuran tahunan kartu kredit adalah tetap, tidak naik.

Batas tenggang waktu pembayaran tagihan yang diberikan kepadanya adalah ± 1 bulan, dan sebaiknya menurut dia tenggang waktu yang wajar adalah ± 1 bulan. Harapannya terhadap tenggang waktu adalah tenggang waktu yang diberikan ± 1 bulan dalam membayar tagihan.

Mengenai limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit cukup sesuai menurut dia. Dia berpendapat sebaiknya limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit adalah disesuaikan dengan jenis kartu. Dan dia berharap limit yang ditentukan dalam penggunaan kartu kredit tiap bulannya adalah untuk *gold card* sebesar ± 15 juta rupiah.

g. Poppy Kamadjaja

Poppy Kamadjaja orang Bandung dengan jenis kelamin wanita, beragama Katolik, berusia 57 tahun dan merupakan lulusan Universitas Widya Mandala dan bekerja sebagai ibu rumah tangga, maka tidak memiliki penghasilan.

Poppy Kamadjaja memiliki dan menggunakan kartu kredit *Silver Card* yang dikeluarkan oleh Bank Niaga selama $\pm$ 5 tahun lalu, ia mengajukan kartu tambahan dari kartu utama Bank Niaga milik suaminya. Dia berpendapat kartu kredit dapat digunakan untuk berjaga-jaga apabila ada keperluan mendadak.

Menurut pendapat Poppy kesannya mengenai gedung bank kartu kredit Bank Niaga adalah bagus dan bersih dengan suasana gedung yang aman, bersih dan rapi. Menurut dia gedung bank penerbit kartu kredit sebaiknya adalah memiliki bangunan yang bersih, rapi, bagus, aman, dan nyaman. Dan harapannya terhadap gedung atau kantor Bank Niaga adalah bersih, rapi, bagus, aman, nyaman dan dijaga oleh satpam.

Untuk tingkat kenyamanan bank saat terjadi komplain atau melakukan pembayaran adalah cukup bersih, menurut Poppy sebaiknya bank harus memberikan tingkat kenyamanan sebaik mungkin. Dan harapannya adalah bank harus lebih sabar dan tidak berbelit-belit.

Sedangkan tingkat kebersihan gedung Bank Niaga adalah bersih dan rapi, sebaiknya harus bersih, rapi, nyaman dan aman. Dan ia berharap bank Bank Niaga terus mempertahankan tingkat kebersihannya.

Suasana ruang tunggu yang disediakan menurut Poppy bebas asap rokok, bersih, rapi dan tempat sampah tertutup, dan sebaiknya bebas asap rokok, bersih rapi dan nyaman. Harapannya adalah suasana ruang tunggu yang nyaman, bebas asap rokok, bau harum dan bersih.

Untuk fasilitas kantor yang tersedia di Bank Niaga bersih dan tidak rusak, dan sebaiknya fasilitas kantor yang ada harus bersih, tidak rusak dan rapi. Dan ia berharap Bank Niaga memiliki fasilitas yang bersih tidak rusak, rapi dan selalu di *service*.

Pada warna kartu kredit yang dia miliki menurutnya bagus, dan sebaiknya warna kartu kredit harus bagus dan keren. Dan harapannya adalah warna kartu kredit dibuat lebih menarik.

Mengenai bentuk font/huruf kartu kredit menurut dia adalah biasa saja, dan sebaiknya bentuk *font* adalah dibuat lebih bagus, itulah gagasan yang Poppy utarakan dalam wawancara. Dan harapannya adalah bentuk *font*/huruf kartu kredit dibuat lebih bagus.

Logo yang digunakan pada kartu kredit menurut Poppy sudah bagus, dan sebaiknya logo kartu kredit yang digunakan dibuat lebih besar. Harapannya terhadap logo yang digunakan dalam kartu kredit bagus.

Mengenai jenis kartu kredit yang dia miliki menurutnya cukup bagus dan berguna, dan sebaiknya menurut dia Bank Niaga lebih meningkatkan fasilitasnya. Dan harapannya adalah ada lebih banyak ATM untuk membayar.

Menurut Poppy tingkat keramahan karyawan kartu kredit kepada pelanggan adalah ramah, dan menurutnya karyawan bank harus bersikap ramah dan sabar. Dan harapannya adalah karyawan bank harus bersikap ramah, sabar, cekatan dan selalu rapi kepada nasabah.

Sedangkan kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya lumayan cekatan, dan sebaiknya menurut dia adalah karyawan harus cekatan dan ramah dalam melakukan tugasnya. Harapannya adalah karyawan cekatan, ramah dan rapi dalam melakukan tugasnya.

Poppy Kamadjaja merasa diperhatikan oleh pihak bank dalam memenuhi kebutuhannya, dan sebaiknya menurut dia pihak bank terus menambah fasilitas yang berguna. Dan ia sangat berharap pihak bank memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya.

Bentuk perhatian bank kepada pelanggan menurut Poppy cukup baik, dan sebaiknya menurut dia pihak bank memberi hadiah, fasilitas lebih, dan lebih ramah dengan konsumen. Harapannya adalah pihak bank lebih banyak memberikan kegunaan fasilitas kartu kredit dan ramah terhadap konsumen.

Menurut Poppy penampilan karyawan Bank Niaga selama ini rapi, bersih dan tidak kusam, dan sebaiknya penampilan karyawan didalam melayani pelanggan harus rapi, bersih dan ramah. Dan harapannya adalah karyawan dalam melayani pelanggan berpenampilan rapi, bersih, ramah dan simpatik.

Untuk waktu tunggu dalam proses kartu kredit lumayan lama. Sebaiknya dalam proses tersebut tidak lama dan cekatan. Dan harapannya adalah waktu tunggu proses kartu kredit tidak lama dan cekatan.

Penyampaian informasi kepada pelanggan Poppy menilai jelas dan tepat, dan sebaiknya memang harus jelas dan tepat informasi yang disampaikan. Harapannya adalah penyampaian informasi harus jelas, tepat dan sesuai dengan keinginan para *costumer*.

Sedangkan mengenai pelayanan komplain, menurutnya harus dilayani dengan cepat dan cekatan. Dan ia memberikan gagasan pelayanan komplain atas kartu kredit harus cepat dan tidak berbelit-belit, dan berharap bahwa pelayanan komplain atas kartu kredit Bank Niaga cepat dan cekatan dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Penjelasan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak Bank Niaga adalah harus jelas melalui surat, SMS, koran atau televisi, dan menurutnya pihak perusahaan dalam menjelaskan kewajiban yang harus dilakukan oleh pengguna kartu kredit dapat melalui SMS dan koran, dan harapannya mengenai penjelasan kewajiban yang dilakukan pihak Bank Niaga adalah lebih jelas dan tidak menyita waktu atau harus *simple* dan jelas. Kewajiban yang seharusnya dijelaskan oleh pihak perusahaan bagi pengguna kartu kredit adalah pembayaran, *costumers service*, *phone banking* (kebanyakan menggunakan fasilitas-fasilitas).

Penerbit kartu kredit perlu memberikan kemudahan cara pembayaran yang dapat dilakukan melalui ATM-ATM yang ada, fasilitas *phone banking*, dan internet. Sebaiknya menurut dia kemudahan pembayaran melalui ATM, *phone banking* dan internet. Harapannya adalah agar pihak bank menyediakan lebih banyak ATM. Dan pembayaran yang cepat dan aman bagi pengguna kartu kredit menurut dia adalah melalui ATM-ATM.

Kartu kredit yang dia miliki selama ini dapat digunakan untuk berbelanja di seluruh merchant di Indonesia. Dan sebaiknya kartu kredit tersebut harus dapat digunakan kapan pun dan dimana pun.

Kartu kredit yang dia miliki mendapatkan perlindungan asuransi yaitu asuransi jiwa. Selain asuransi tersebut pihak bank diharapkan juga memberikan fasilitas asuransi kecelakaan.

Mengenai kejelasan informasi fasilitas kartu kredit yang disediakan kepadanya adalah sangat jelas dan *costumers* sangat tertarik. Dan sebaiknya tingkat kejelasan tersebut jelas dan dapat menarik para *costumers*. Harapannya terhadap tingkat kejelasan informasi kartu kredit adalah informasi yang diberikan jelas, dapat dimengerti oleh *costumers*.

Di dalam kemudahan untuk mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit kepada Poppy adalah mudah karena informasi dapat diperoleh melalui website, koran-koran, brosur-brosur, pameran yang diadakan di mal-mal maupun juga telepon melalui *costumers service*, dan sebaiknya kemudahan yang dia peroleh dalam mendapatkan informasi tempat-tempat pembayaran kartu kredit seharusnya dapat diperoleh koran,, majalah, brosur, website dan pameran. Harapannya adalah informasi tersebut ada di website, koran brosur, majalah dan pameran maupun bank itu sendiri.

Untuk pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada dia jelas dan dapat dimengerti, dan sebaiknya menurut dia keterangan yang diberikan oleh pihak perusahaan harus jelas dan tepat, dan harapannya atas pemberian keterangan tentang proses penggunaan kartu kredit kepada para nasabahnya jelas, tepat dan mendapatkan fasilitas yang disediakan.

Rata-rata pengeluaran untuk membayar tagihan kartu kredit adalah 1 – 5 juta perbulan. Menurut dia beban bunga yang dikeluarkan selama menggunakan kartu kredit dibandingkan dengan manfaat yang dia terima cukup sesuai dengan manfaat yang diterima. Poppy berpendapat sebaiknya bunga yang dibebankan sesuai dengan manfaat yang diterima nasabah (*worth it*). Harapannya terhadap beban bunga adalah tetap.

Poppy menerima beban bunga/bulan yang sesuai dengan manfaat yang diterima antara 0% sampai dengan 2% per bulan. Sedangkan menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepadanya adalah cukup pantas. Dan sebaiknya menurut dia iuran tahunan kartu kredit kepada pelanggan $\pm$ 200 ribu. Harapannya terhadap iuran tahunan kartu kredit adalah tetap, tidak ada kenaikan.

Batas tenggang waktu pembayaran tagihan yang diberikan kepadanya adalah 1 bulan, dan sebaiknya menurut dia tenggang waktu yang wajar adalah 1

bulan. Harapannya terhadap tenggang waktu adalah tenggang waktu yang diberikan 1 bulan dalam membayar tagihan.

Mengenai limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit cukup sesuai menurut dia. Dia berpendapat sebaiknya limit yang ditentukan perusahaan kartu kredit adalah disesuaikan dengan jenis kartu. Dan dia berharap limit yang ditentukan dalam penggunaan kartu kredit tiap bulannya adalah sebesar 10 juta.

Tabel 4.1.
Latar Belakang Responden Pemilik Kartu Kredit

Perihal	Go Suwandi Gunarto	Thariq Ibrahim	Roland Yeidri	Jerry Hogdoyo	Herman Susanto	Koentjoro Dharmawan	Poppy Kamadjaja
1. Identitas							
a. Asal-usul	Surabaya	Surabaya	Surabaya	Ambon	Bojonegoro	Surabaya	Bandung
b. Agama	Kristen	Islam	Katolik	Kristen	Katolik	Katolik	Katolik
c. Umur	46 tahun	21 tahun	23 tahun	25 tahun	56 tahun	57 tahun	57 tahun
d. Pendidikan	SMU	Mahasiswa	Sarjana	Sarjana	SMU	Sarjana	Sarjana
e. Pekerjaan	Wiraswasta	Pegawai swasta	Wiraswasta	Marketing manajer	Wiraswasta	Wiraswasta	Ibu rumah tangga
f. Penghasilan	> 10 juta	5 – 10 juta	5 – 10 juta	5 – 10 juta	5 – 10 juta	> 10 juta	Tidak ada
2. Perilaku Populasi							
a. Jenis kartu kredit	Platinum card Citibank	Gold card Citibank	Silver card Citibank	Gold card LippoBank	Silver card LippoBank	Gold card Bank Niaga	Silver card Bank Niaga
b. Banyaknya penggunaan	> 5 kali	> 5 kali	> 5 kali	> 5 kali	< 5 kali	> 5 kali	> 5 kali
c. Lama penggunaan	2 tahun 6 bulan	2 tahun 3 bulan	2 tahun 1 bulan	1 tahun 5 bulan	3 tahun	± 5 tahun	± 5 tahun
d. Ditawari/mengajukan kartu kredit	Ditawari	Mengajukan	Ditawari	Ditawari	Ditawari	Ditawari	Mengajukan

Tabel 4.2.
Komparasi Daya Tarik Kartu Kredit

Aspek	Go Suwandi Gunarto	Thariq Ibrahim	Roland Yeidri	Jerry Hongdoyo	Herman Susanto	Koentjoro Dharmawan	Poppy Kamadjaja
BANK	Citibank			LippoBank		Bank Niaga	
1. Environmental							
a. Gedung/kantor	Bersih dan nyaman	Bersih dan simple	Biasa saja	Kurang nyaman	Bagus	Lumayan baik dan bersih	Bagus dan bersih
b. Kenyamanan kantor	Sangat nyaman	Nyaman	Cukup nyaman	Kurang nyaman	Tidak nyaman	Sangat memuaskan	Cukup nyaman
c. Kebersihan kantor	Sangat bersih	Sangat bersih	Cukup bersih	Cukup bersih	Tidak bersih	Cukup bersih	Bersih dan rapi
d. Ruang tunggu	Bersih, nyaman dan sejuk	Nyaman	Biasa saja	Tidak nyaman	Tenang dan nyaman	Kurang nyaman	Bersih dan rapi
e. Fasilitas kantor	Cukup lengkap	Baik dan lengkap	Kurang lengkap	Sudah lengkap	Cukup baik	Kurang baik dan tidak bersih	Bersih dan tidak rusak
2. Sensory							
a. Warna kartu	Cukup menarik	Menarik	Kurang bagus	Cukup menarik	Bagus	Cukup menarik	Bagus
b. Topografi	Biasa saja	Biasa saja	Biasa	Biasa saja	Kurang jelas	Biasa saja	Biasa saja
c. Logo	Cukup menarik	Bagus dan menarik	Biasa	Cukup bagus	Biasa	Bagus	Bagus
d. Jenis kartu	Cukup baik	Cukup Sesuai	Kurang sesuai	Sudah bagus	Cukup baik	Cukup bagus	Cukup bagus
3. Interpersonal							
a. Keramahan karyawan	Sangat ramah	Baik	Cukup ramah dan sopan	Cukup ramah	Bagus	Cukup	Ramah

Tabel 4.2. (Lanjutan)
Komparasi Daya Tarik Kartu Kredit

b. Kemampuan karyawan membantu	Cukup baik dan professional	Professional	Cukup baik	Baik	Kurang cekatan dan terampil	Cukup cekatan	Cukup cekatan
c. Bentuk perhatian	Memperhatikan	Memperhatikan	Memperhatikan	Memperhatikan	Memperhatikan	Memperhatikan	Cukup memperhatikan
d. Penampilan fisik	Cukup rapi	Sangat rapi dan sopan	Rapi	Cukup rapi	Cukup rapi	Kurang rapi	Rapi dan bersih
4. Procedural							
a. Waktu menunggu	Cukup cepat	Biasa saja	Biasa	Cepat	Cukup lama	Cukup lama	Cukup lama
b. Penyampaian informasi	Cukup lengkap	Lengkap dan jelas	Cukup lengkap	Baik dan jelas	Cukup lengkap	Tepat dan jelas	Jelas dan tepat
c. Pelayanan <i>complain</i>	Cukup diperhatikan	Tidak pernah	Kurang bagus	Tidak pernah	Kadang sulit	Cekatan dan cepat	Cepat dan cekatan
d. Penjelasan akan kewajiban	Baik dan lengkap	Sangat jelas	Cukup jelas	Baik	Jelas	Jelas dan memuaskan	Cukup jelas
5. Deliverable							
a. Kemudahan membayar	Mudah	Mudah	Mudah, melalui ATM	Mudah, ATM dan debit	Mudah	Mudah	Mudah, melalui ATM
b. Dapat digunakan diberbagai tempat	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
c. Pelayanan ekstra	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada

Tabel 4.2. (Lanjutan)
Komparasi Daya Tarik Kartu Kredit

6. Informational							
a. Informasi fasilitas yang disediakan	Sangat jelas	Cukup jelas	Jelas	Sangat jelas	Cukup jelas	Sangat jelas	Sangat jelas
b. Informasi tempat-tempat pembayaran	Mudah didapat	Cukup mudah	Mudah	Mudah	Cukup mudah	Mudah	mudah
c. Informasi tentang hal-hal lain yang diperlukan	Sangat jelas	Cukup jelas	Jelas	Jelas dan lengkap	Cukup jelas	Jelas dan mudah	Jelas dan dapat dimegerti
7. Financial							
a. Beban bunga	Sesuai	Murah	Murah	Sesuai	Cukup sesuai	Cukup sesuai	Cukup sesuai
b. Iuran tahunan	Murah	Murah	Murah	Cukup murah	Cukup mahal	Cukup sesuai	Cukup sesuai
c. Jangka waktu pembayaran	Sesuai, 1 bulan	Sesuai, 1 bulan	Sesuai, 1 bulan	Sesuai, 1 bulan	Sesuai, 1 bulan	Sesuai, 1 bulan	Sesuai, 1 bulan
d. Limit yang ditentukan	Sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sesuai	Cukup sesuai	Cukup sesuai

4.3. Pembahasan

4.3.1. Aspek *Environmental*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan melakukan komparasi masing-masing responden didapatkan hasil yang menyatakan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa aspek *environmental* kartu kredit adalah sudah baik. Walaupun ada responden dari pengguna kartu kredit Citibank, LippoBank, dan Bank Niaga yang menyatakan tidak setuju dengan aspek *environmental* tersebut. Ketidaksetujuan ini akibat dari kekurangnyamanan kantor/gedung kartu kredit LippoBank pada saat melakukan pembayaran dan pada saat melakukan komplain, kenyamanan kantor LippoBank yang kurang nyaman, kebersihan kantor LippoBank yang tidak bersih, ruang tunggu LippoBank dan Bank Niaga yang tidak nyaman, dan fasilitas kantor Citibank dan Bank Niaga yang kurang lengkap. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa aspek *environmental* ini masih perlu adanya perbaikan atau perlu mendapatkan perhatian yang serius dari bank penerbit kartu kredit Citibank, LippoBank,, dan Bank Niaga terutama pada gedung/kantor, kenyamanan kantor, kebersihan kantor, ruang tunggu dan fasilitas kantor yang harus diperhatikan dan ditingkatkan lagi tingkat kenyamanan dan kebersihannya.

4.3.2. Aspek *Sensory*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan melakukan komparasi masing-masing responden didapatkan hasil yang menyatakan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa aspek *sensory* kartu kredit adalah sudah baik. Walaupun ada responden dari pengguna kartu kredit Citibank dan LippoBank yang menyatakan tidak setuju dengan aspek *sensory* tersebut. Ketidaksetujuan ini akibat dari warna kartu kredit Citibank yang kurang bagus, bentuk topografi kartu kredit LippoBank yang kurang jelas dan jenis kartu kredit Citibank yang kurang sesuai. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa aspek *sensory* ini masih perlu adanya perbaikan atau perlu mendapatkan perhatian

yang serius dari bank penerbit kartu kredit Citibank dan LippoBank terutama warna kartu, topografi kartu dan jenis kartu.

4.3.3. Aspek *Interpersonal*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan melakukan komparasi masing-masing responden didapatkan hasil yang menyatakan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa aspek *interpersonal* kartu kredit adalah sudah baik. Walaupun ada responden dari pengguna kartu kredit LippoBank dan Bank Niaga yang menyatakan tidak setuju dengan aspek *interpersonal* tersebut. Ketidaksetujuan ini akibat dari kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan LippoBank yang kurang cekatan dan penampilan fisik dari karyawan Bank Niaga ada yang kurang rapi. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa aspek *interpersonal* ini masih perlu adanya perbaikan atau perlu mendapatkan perhatian yang serius dari bank penerbit kartu kredit LippoBank dan Bank Niaga terutama kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan dan penampilan fisik karyawan yang kurang rapi untuk lebih diperhatikan lagi.

4.3.4. Aspek *Procedural*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan melakukan komparasi masing-masing responden didapatkan hasil yang menyatakan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa aspek *procedural* kartu kredit adalah sudah baik. Walaupun ada responden pengguna kartu kredit Citibank, LippoBank, dan Bank Niaga yang menyatakan tidak setuju dengan aspek *procedural* tersebut. Ketidaksetujuan ini akibat dari pelayanan *complain* Citibank dan LippoBank yang kurang bagus, proses pengerjaan kartu kredit LippoBank dan Bank Niaga yang lama dan berbelit-belit. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa aspek *procedural* ini masih perlu adanya perbaikan atau perlu mendapatkan perhatian yang serius dari bank penerbit kartu kredit Citibank, LippoBank, dan Bank Niaga terutama pelayanan

complain, agar *complain* dari nasabah langsung diterima dengan baik dan ditanggapi dengan cepat.

4.3.5. Aspek *Deliverable*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan melakukan komparasi masing-masing responden didapatkan hasil yang menyatakan bahwa keseluruhan responden menyatakan bahwa aspek *deliverable* kartu kredit adalah sudah baik. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa aspek *deliverable* perlu untuk dipertahankan oleh bank penerbit kartu kredit Citibank, LippoBank, dan Bank Niaga.

4.3.6. Aspek *Informational*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan melakukan komparasi masing-masing responden didapatkan hasil yang menyatakan bahwa keseluruhan responden menyatakan bahwa aspek *informational* kartu kredit adalah sudah baik. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa aspek *informational* perlu untuk dipertahankan oleh bank penerbit kartu kredit Citibank, LippoBank dan Bank Niaga.

4.3.7. Aspek *Financial*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan melakukan komparasi masing-masing responden didapatkan hasil yang menyatakan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa aspek *financial* kartu kredit adalah sudah baik. Walaupun ada responden dari pengguna kartu kredit Citibank dan LippoBank yang menyatakan tidak setuju dengan aspek *financial* tersebut. Ketidaksetujuan ini akibat dari iuran tahunan kartu kredit LippoBank yang cukup mahal, dan limit yang ditentukan Citibank tidak sesuai dengan harapan dari para nasabah. Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa aspek *financial* ini masih perlu adanya perbaikan atau perlu mendapatkan perhatian yang serius dari bank penerbit kartu kredit Citibank dan LippoBank

terutama pada iuran tahunan dan limit yang ditentukan bagi pengguna kartu kredit.