

BAB II

TINJAUAN KONSEPTUAL

2.1. Evolusi Instrumen Pembayaran

Instrumen atau alat pembayaran merupakan media yang digunakan dalam pembayaran atau pembelian produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin beragam setiap harinya. Instrumen pembayaran yang digunakan oleh konsumen pada saat ini telah mengalami evolusi yang panjang. Pada mulanya sistem pembayaran yang digunakan oleh semua orang adalah sistem barter. Namun, barter memiliki beberapa kelemahan yang membuat sistem ini sulit untuk diterapkan dalam perekonomian modern serta tidak dapat digunakan terus-menerus.

Uang tunai diciptakan sebagai pengganti barter yang secara umum berfungsi sebagai alat tukar. Uang sendiri diciptakan oleh bank Indonesia yang dikenal juga dengan nama bank sentral. Namun, perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Pramono, dkk., 2006). Penjelasan tentang instrumen-instrumen pembayaran akan disajikan secara lebih rinci dalam sub bab-sub bab berikut.

2.1.1. Barter

Seseorang tidak dapat menghasilkan sendiri semua barang yang dibutuhkan dan diinginkannya. Oleh karena itu, untuk memperoleh barang-barang yang tidak dapat dihasilkan sendiri, seseorang mencari dari orang lain yang

bersedia menukarkan barang yang dimilikinya dengan barang lain yang dibutuhkan atau diinginkannya. Kegiatan tukar-menukar barang tersebut dikenal dengan nama barter. Definisi barter menurut Sahrani dan Wijaya (2003) dalam kamus ekonomi, uang, dan bank adalah suatu cara perdagangan dengan tukar-menukar barang atau jasa, tanpa mempergunakan uang.

Menurut Wikipedia bahasa Indonesia (2009), barter memiliki beberapa kelemahan yang membuat sistem ini tidak dapat diterapkan secara terus-menerus. Kelemahan pertama, barter dapat menyebabkan terjadinya masalah membagi karena komoditi yang ditukarkan mungkin besar dan sukar dibagikan kepada unit-unit kecil pada saat membuat pertukaran dengan barang lain yang bernilai kecil. Contohnya, jika ada satu pihak yang menginginkan daging kerbau dan menawarkan seekor ayam sebagai penggantinya, maka pemilik kerbau pasti tidak akan setuju untuk menyembelih seekor kerbau miliknya untuk ditukarkan dengan seekor ayam. Kelemahan kedua, barter dapat menyebabkan terjadinya masalah simpanan nilai karena sebagian besar barang yang ditukarkan dengan sistem barter merupakan hasil pertanian yang mudah rusak dan tidak tahan lama sehingga tidak sesuai untuk ditukarkan kecuali akan digunakan dalam waktu dekat.

Kelemahan ketiga, barter dapat menyebabkan terjadinya masalah barang tidak tahan lama. Contohnya ikan dan sayur adalah jenis barang tidak tahan lama dan memiliki simpanan nilai yang cepat rusak sehingga perlu ditukar secepatnya. Jika tidak secepatnya ditukar, maka akan rusak dan merugikan pihak pemilik karena nilai barang tersebut akan berkurang. Kelemahan keempat, barter dapat menyebabkan terjadinya masalah penemuan kehendak beregu karena kedua pihak

yang ingin menukar barang harus memiliki hak yang saling menggenapkan sebelum pertukaran dilakukan. Contohnya, pihak A harus dapat menawarkan barang X yang diinginkan oleh B dan pada saat bersamaan pihak A juga harus mempunyai keinginan terhadap barang Y yang ditawarkan oleh pihak B. masalah penemuan kehendak beregu ini merupakan masalah paling utama dalam sistem pertukaran barter.

Berdasarkan beberapa kelemahan yang dimiliki oleh barter dapat disimpulkan bahwa sistem ini tidak efisien sehingga sulit diterapkan dalam perekonomian modern. Hal tersebut diindikasikan dengan sulitnya menemukan orang yang memiliki kebutuhan dan keinginan yang sama untuk melakukan pertukaran dan kesulitan dalam penentuan nilai pertukaran yang seimbang.

2.1.2. Instrumen Pembayaran Tunai

Uang diciptakan oleh Bank Indonesia berdasarkan undang-undang bank sentral No. 13 tahun 1968 pasal 26 ayat 1, sebagai instrumen pembayaran tunai menggantikan barter. Undang-undang bank sentral tersebut menyatakan bahwa bank Indonesia mempunyai hak tunggal untuk mengeluarkan uang logam dan kertas. Menurut Sahrani dan Wijaya dalam kamus ekonomi, uang, dan bank (2000), definisi bank Indonesia adalah bank milik negara yang bertugas sebagai bank sentral, didirikan dengan undang-undang. Menurut Dunil dalam kamus istilah perbankan Indonesia (2004), definisi bank sentral adalah suatu bank yang bertidak atas nama "pemerintah suatu negara" dengan hak untuk menerbitkan mata uang bagi negara tersebut dan bertanggungjawab dalam pengelolaan uang yang beredar, tingkat suku bunga, dan ketersediaan kredit.

Sedangkan definisi uang menurut Sahrani dan Wijaya (2003) dalam kamus ekonomi, uang, dan bank adalah sesuatu yang diterima secara umum sebagai alat tukar, alat bayar, satuan dasar penilaian, dan sebagai penyimpan tenaga beli. Instrumen pembayaran tunai yang berlaku di Indonesia adalah uang kertas dan uang logam yang hingga saat ini masih memainkan peran penting. Hingga saat ini uang masih menjadi salah satu alat pembayaran utama yang berlaku di masyarakat (Pramono, dkk, 2006). Menurut Wikipedia bahasa Indonesia (2009), ada tiga fungsi asli uang tunai yaitu sebagai alat tukar atau *medium of change*, sebagai satuan hitung (*unit of account*), dan sebagai penyimpan nilai (*valuta*).

Pertama, fungsi uang sebagai alat tukar dapat mempermudah pertukaran. Konsumen yang akan melakukan pertukaran tidak perlu menukarkan dengan barang, tetapi cukup menggunakan uang sebagai alat tukar. Dengan demikian, kesulitan pertukaran dengan cara barter dapat diatasi dengan pertukaran uang. Kedua, fungsi uang sebagai satuan hitung karena uang dapat menentukan harga barang atau jasa yang diperjualbelikan sehingga memperlancar pertukaran, menunjukkan besarnya kekayaan, dan mengukur besar kecilnya pinjaman. Ketiga, fungsi uang sebagai alat penyimpan karena dapat digunakan untuk mengalihkan daya beli dari masa sekarang ke masa yang akan datang. Ketika seorang penjual menerima sejumlah uang sebagai pembayaran atas barang dan jasa yang dijualnya, maka ia dapat menyimpan uang tersebut untuk digunakan membeli barang dan jasa di masa yang akan datang.

Selain tiga fungsi uang yang telah dijelaskan, uang juga memiliki fungsi lain yang disebut fungsi turunan. Fungsi turunan tersebut adalah uang sebagai alat

pembayaran, sebagai alat pembayaran hutang, sebagai alat penimbun atau pemindah kekayaan (modal), dan alat untuk meningkatkan status (Wikipedia bahasa Indonesia, 2009).

Penggunaan media tunai dalam transaksi pembayaran banyak dipilih dengan alasan kemudahannya (Wikipedia bahasa Indonesia, 2009). Dengan menggunakan uang tunai maka jika seseorang melakukan jual beli barang dan atau jasa, maka pada saat dia menerima barang dan atau jasa yang dibeli, penjual juga menerima uang sebagai pembayarannya. Jika semua pembelian barang dan atau jasa menggunakan uang tunai maka semua pelaku ekonomi akan menyimpan persediaan uang tunai dalam jumlah relatif besar untuk memenuhi semua kewajiban pembayarannya. Berbelanja dengan menggunakan uang tunai merupakan cara yang paling umum digunakan. Bahkan bertransaksi menggunakan uang tunai dianggap menguntungkan untuk membatasi konsumen supaya tidak berbelanja terlalu banyak.

2.1.3. Instrumen Pembayaran Non Tunai Berbasis Kartu

Kemajuan teknologi yang pesat menggeser peranan uang tunai sebagai instrumen pembayaran ke dalam bentuk non tunai berbasis kartu yang lebih efisien dan ekonomis. Bank-bank di Indonesia bekerjasama dengan Visa dan MasterCard sebagai jaringan pembayaran internasional untuk memperoleh lisensi menerbitkan instrumen pembayan non tunai berbasis kartu. Visa dan MasterCard mengelola suatu jaringan kerja sama elektronik yang menghubungkan lembaga-lembaga keuangan, mesin otorisasi para pedagang atau merchant yaitu EDC dan mesin kasir otomatis ke seluruh dunia yaitu ATM.

Dengan demikian, konsumen yang memiliki instrumen pembayaran non tunai dapat melakukan transaksi pembelian atau pembayaran dengan mudah melalui mesin EDC atau ATM yang berlogo Visa atau MasterCard seperti yang tertera pada instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu. Definisi EDC menurut Wikipedia bahasa Indonesia (2009) adalah alat yang sudah diatur (*setting*) agar terkoneksi dengan internet secara otomatis dan langsung mencetak struk setelah transaksi berjalan sukses.

Sedangkan definisi ATM yang juga di Indonesia kadang merupakan singkatan bagi Anjungan Tunai Mandiri menurut Sahrani dan Wijaya (2000) adalah alat yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi rutin dengan sebuah bank tanpa melalui perantara *teller*. Sedangkan menurut Dunil (2004) definisi ATM adalah salah satu jenis terminal atau mesin komputer yang digunakan oleh bank, yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah bank dapat menyimpan dan mengambil uang di bank, atau melakukan transaksi lainnya tanpa bantuan manusia.

Menurut Hermana (2007), Belakangan ini masyarakat perkotaan di Indonesia mulai terbiasa untuk menggunakan instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu untuk berbagai keperluan pembayaran produk yang dibeli. Penggunaan instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu oleh konsumen untuk pembelian berbagai produk di Indonesia diindikasikan dengan semakin banyaknya pusat-pusat perdagangan atau perbelanjaan dan berbagai jenis perusahaan yang menerima pembayaran non tunai berbasis kartu (Achsani, dkk., 2006).

Melalui survei yang dilakukan oleh Achsani, dkk., (2006), ditemukan adanya beberapa alasan konsumen senang menggunakan instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu. Pertama, penggunaan instrumen pembayaran non tunai dirasa praktis dan mudah karena mengandung unsur ringan, mudah diakses, dan fleksibel. Dengan demikian, konsumen tidak perlu membawa uang tunai yang banyak untuk membeli produk dan kartu dapat dimasukkan ke dalam dompet sehingga lebih praktis. Mesin ATM yang mudah diakses dan buka selama 24 jam memberikan kemudahan kepada konsumen apabila ingin mengambil uang dalam kondisi mendesak menggunakan instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu. Konsumen juga merasa senang karena adanya pelayanan khusus seperti potongan harga di toko tertentu atau hadiah lainnya jika bertransaksi menggunakan instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu melalui EDC.

Kedua, penggunaan instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu dirasa lebih aman daripada tunai karena konsumen tidak perlu membawa banyak uang tunai untuk membayar produk yang bernilai tinggi sehingga aman dari kejahatan seperti pencurian atau perampokan. Ketiga, penggunaan instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu dirasa lebih cepat daripada tunai. Kecepatan tersebut diidentifikasi apabila responden mentransfer uang, membayar sejumlah barang terutama di supermarket, dan pembayaran lainnya melalui ATM dan EDC. Keempat, penggunaan instrumen pembayaran non tunai dirasa lebih nyaman dan membantu dalam transaksi. Kenyamanan ini terjadi karena konsumen merasa nyaman apabila harus membeli produk yang mendesak sementara tidak memiliki uang tunai yang cukup.

Instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu terdiri atas 2 yaitu kartu debit dan kartu kredit. Penjelasan detail mengenai kartu debit dan kartu kredit disajikan dalam sub bab berikut.

2.1.3.1. Kartu Debet

Kartu debit atau yang dikenal juga dengan nama kartu ATM adalah jenis instrumen pembayaran non tunai berbasis kartu yang dimiliki oleh seseorang ketika telah menjadi nasabah sebuah bank yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening tersebut. Apabila digunakan untuk bertransaksi pada mesin ATM, maka kartu disebut kartu ATM, namun jika digunakan untuk transaksi pembayaran dan pembelanjaan non tunai dengan menggunakan mesin EDC, maka disebut kartu debit. Jadi, kartu debit dan ATM adalah satu namun memiliki dua fungsi. Sebagai contoh, beberapa waktu terakhir ini bank Mandiri mengeluarkan 3 jenis kartu debit baru yaitu *platinum*, *gold*, dan *silver* menggantikan kartu yang dikeluarkan sebelumnya. Perbedaan ketiga kartu ini terletak pada batas transaksi harian masing-masing kartu. Batas transaksi untuk kartu debit jenis *platinum* paling tinggi dibandingkan dengan kartu debit jenis *silver*, dan *gold*. Jenis transaksi ketiga kartu debit ini dapat dilakukan pada mesin ATM dan EDC.

Menurut Achsani, dkk., (2006), kartu debit merupakan instrumen pembayaran berbasis kartu yang pembayarannya dilakukan dengan pendebitan langsung ke rekening nasabah di bank penerbit kartu tersebut. Menurut Siamat (1999), dikutip dari Marlina (2005), kartu debit adalah kartu yang dapat digunakan untuk transaksi barang dan atau jasa dengan prinsip seperti transaksi

tunai, tapi tidak menggunakan uang tunai melainkan dengan cara mendebet (mengurangi) secara langsung saldo rekening simpanan pemegang kartu yang bersangkutan.

Menurut Bank Indonesia (2004), ada beberapa karakteristik kartu debit. Pertama, secara fisik berupa media kartu plastik. Kedua, ada logo dan nama penerbit, nomor kartu, masa berlaku, nama, dan tanda tangan pemegang kartu. Ketiga, pemegang kartu debit harus memiliki rekening simpanan di bank penerbit. Keempat, penggunaannya memerlukan proses otorisasi secara elektronik dan *on-line* melalui mesin ATM, dan EDC. Kelima, pada saat melakukan transaksi, maka rekening pemegang kartu debit di bank langsung di debit (berkurang) sejumlah nominal penggunaan saldo.

Menurut Borzekowski, *et al.*, (2006), ada dua jenis kartu debit yang umumnya digunakan oleh konsumen dalam transaksi pembayaran. Pertama, konsumen dapat menggunakan kartu debit sebagai pengganti uang tunai untuk pembelian produk di supermarket atau tempat-tempat perbelanjaan lainnya yang menerima pembayaran dengan kartu debit menggunakan PIN (*personal identification number*). Pada saat akan membayar produk yang dibeli, konsumen menunjukkan kartu debit pada kasir dan kasir akan menggeseknya pada mesin EDC dan memasukkan nilai rupiah yang konsumen belanjakan. Selanjutnya konsumen akan diminta untuk memasukkan PIN-nya pada EDC dan pada saat yang bersamaan saldo rekening konsumen dalam bank langsung berkurang sebesar jumlah rupiah atau nominal yang diketikkan oleh kasir. Hal tersebut

terjadi karena uang yang ada di dalam rekening konsumen langsung berpindah ke rekening milik supermarket.

Kedua, konsumen dapat menggunakan kartu debit sebagai pengganti uang tunai untuk pembelian produk di supermarket atau tempat-tempat perbelanjaan lainnya yang menerima pembayaran dengan kartu debit menggunakan tanda tangan konsumen. Caranya sama seperti menggunakan PIN hanya saja yang diperlukan adalah tanda tangan konsumen yang dibubuhkan pada mesin EDC.

2.1.3.2. Kartu Kredit

Bagi kebanyakan konsumen, kartu kredit menjadi alat pembayaran barang dan jasa yang praktis dan alami (Delener dan Katzenstein, 1994). Selain itu, menurut Muhmin dan Umar (2007), pada masa sekarang kartu kredit merupakan bagian terpenting dalam sistem pembayaran dalam lingkungan sosial yang modern. Menurut Achsani, dkk (2006), kartu kredit merupakan kartu yang dikeluarkan oleh bank yang diberikan kepada nasabah untuk dapat dipergunakan sebagai instrumen pembayaran. Namun demikian, penggunaan alat ini terbatas pada tempat-tempat yang telah mengikat perjanjian dengan bank seperti: supermarket, hotel, restoran, dan toko-toko tertentu. Dengan demikian, paling tidak ada tiga pihak yang terkait dengan setiap transaksi melalui instrumen kartu kredit ini, yaitu: bank yang menerbitkan kartu tersebut, merchant atau pedagang dimana pembelian produk atau jasa dilakukan, dan pemegang kartu kredit atau pihak pembeli (Achsan, dkk., 2006).

Menurut Siamat (1996) dikutip dari Marlina (2005), kartu kredit adalah jenis kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli

barang dan jasa dimana pelunasan atau pembayaran kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu. Menurut Every *et al.* (1986) dikutip dari Devlin, Worthington dan Gerrard (2006) hasil “*Survey of Consumer Finances*” tahun 1983 menyatakan bahwa kartu kredit diperlakukan sebagai salah satu metode pembayaran.

Menurut bank Indonesia (2004), ada beberapa karakteristik kartu kredit. Pertama, secara fisik berupa media kartu plastik. Kedua, ada logo dan nama penerbit, nomor kartu, masa berlaku, nama, dan tanda tangan pemegang kartu. Ketiga, pemegang kartu kredit tidak harus memiliki rekening simpanan di bank penerbit. Keempat, penggunaannya memerlukan proses otorisasi secara elektronik dan *on-line* melalui mesin EDC. Kelima, pembayaran tagihan oleh pemegang kartu kepada bank penerbit setelah jangka waktu tertentu yang telah ditentukan oleh pihak bank.

Umumnya bank penerbit kartu kredit akan “mengaet” nasabahnya atau konsumen lain yang belum menjadi nasabah untuk memiliki kartu kredit. Promosi tersebut dapat dilakukan di dalam bank ataupun di pusat perbelanjaan seperti mal yang sering dikunjungi oleh konsumen kelas menengah keatas. Persyaratan untuk memiliki kartu kredit yang ditawarkan oleh tiap-tiap bank berbeda. Namun, umumnya persyaratan tersebut meliputi fotocopi KTP, slip gaji asli bulan terakhir atau surat keterangan kerja, fotocopi akte perusahaan, dan NPWP (nomor pokok wajib pajak). Disamping harus menyerahkan berbagai dokumen yang telah disebutkan, konsumen juga diminta untuk mengisi formulir yang berisi berbagai pertanyaan mengenai data pribadi. Setelah pengisian formulir dan penyerahan

berbagai dokumen persyaratan, maka pihak bank akan memprosesnya kemudian kartu kredit yang telah selesai dibuat akan dikirimkan ke alamat yang diinginkan oleh nasabah (bisa alamat rumah atau kantor). Nasabah juga akan memperoleh nomor PIN untuk melakukan berbagai transaksi menggunakan kartu kredit dan memperoleh nomor tagihan kartu kredit yang akan digunakan untuk pembayaran tagihan kepada bank.

Dalam penggunaannya, tiap-tiap bank akan menentukan batas atau *limit* dana yang boleh dihabiskan oleh konsumen dalam 1 bulan. Umumnya penentuan batas tersebut berbeda-beda antara satu bank dengan bank lainnya. Selain itu, penentuan batas penggunaan dana juga tergantung dari jenis kartu yang dipilih oleh nasabah berdasarkan besarnya gaji nasabah. Sebagai contoh, bank BCA mengeluarkan kartu kredit jenis *silver*, *gold*, dan *platinum*. Untuk dapat memiliki kartu kredit jenis *silver*, maka pendapatan minimal nasabah Rp 24.000.000 per tahun dan iuran kartu jenis *silver* adalah Rp 75.000 per tahun. Untuk dapat memiliki kartu kredit jenis *gold*, maka pendapatan minimal nasabah Rp 50.000.000 per tahun dan iuran kartu jenis *gold* adalah Rp 125.000 per tahun. Sedangkan untuk kartu jenis *platinum*, maka pendapatan minimal nasabah adalah Rp 300.000.000 dan iuran kartu jenis *platinum* adalah Rp 450.000 per tahun. Dengan demikian, maka dapat diketahui bahwa kartu kredit *platinum* adalah jenis kartu kredit yang paling mahal diantara yang lainnya. Oleh karena itu, batas penggunaan kartu kredit jenis *platinum* paling tinggi dibandingkan jenis *silver*, dan *gold*.

Pada saat tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan oleh bank penerbit, maka nasabah harus membayar sejumlah nominal sesuai dengan dana yang digunakan nasabah selama 1 bulan penuh disertai bunga untuk tiap transaksi yang dilakukan. Biasanya tagihan akan dikirimkan oleh bank penerbit ke alamat rumah atau kantor nasabah sesuai dengan permintaan nasabah pada saat pembuatan kartu kredit. Selanjutnya, pembayaran tagihan kartu kredit tersebut dapat dilakukan oleh nasabah melalui 2 cara. Pertama, penyetoran langsung ke bank dengan mencantumkan nomor tagihan kartu kredit pada blanko penyetoran. Kedua, tagihan dapat juga ditransfer ke bank penerbit melalui mesin ATM menggunakan kartu debit, kemudian nasabah memasukkan nomor tagihan kartu kredit yang diperoleh dari bank penerbit pada mesin ATM dan nominal tagihan kartu kredit. Secara bersamaan saldo yang ada pada rekening nasabah akan berkurang sejumlah nominal yang diketikkan nasabah pada mesin ATM.

Menurut Muhmin dan Umar (2007), kartu kredit sering digunakan untuk berbagai keperluan seperti berangkat ke luar negeri, digunakan pada saat mendesak, membeli produk yang pembayarannya dapat dilakukan dengan cara mencicil, membeli produk dari internet, memesan produk yang berasal dari negara lain, digunakan untuk memperoleh diskon pada saat membeli produk tertentu, dan untuk membayar tagihan dari luar negeri. Menurut Devlin *et al.*, (2006), konsumen umumnya menggunakan kartu kredit untuk pembelian barang dan jasa secara online (majalah, buku, pakaian dan tiket), biaya perjalanan dan transaksi pembelian mobil. Sedangkan menurut Delener dan Katzenstein (1994), konsumen umumnya menggunakan kartu kredit untuk pembelian bahan makanan dalam

jumlah besar, pembelian telepon dan *handphone*, pembelian pakaian dan sepatu, pembayaran biaya kesehatan, pembelian furnitur dan perabotan rumah tangga, pembayaran asuransi, pembelian mobil, pembayaran cicilan mobil, dan membayar cicilan rumah. Sedangkan menurut Marlina (2005), konsumen biasanya menggunakan kartu kredit untuk penarikan uang tunai dan pembayaran pakaian, sepatu, kosmetik, dan barang-barang elektronik.

2.2. Definisi Produk dan Penggolongannya

Berdasarkan penjelasan mengenai instrumen pembayaran diatas, diketahui bahwa semua instrumen pembayaran baik tunai maupun non tunai berbasis kartu dapat digunakan sebagai media untuk pembayaran berbagai produk yang dibeli oleh konsumen. Definisi produk menurut Kotler dan Keller (2007) adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan yang dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan konsumen. Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa produk tidak hanya terdiri dari bentuk fisik atau benda berwujud saja melainkan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2007), produk diklasifikasikan menjadi 3 yaitu barang-barang tahan lama (*durable goods*), barang-barang tidak tahan lama (*non durable goods*), dan jasa-jasa (*services*). Barang tahan lama barang adalah barang yang tetap bertahan walaupun sudah digunakan berkali-kali. Contohnya, pakaian dan sebagainya. Barang tidak tahan lama adalah barang yang habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan. Contohnya, sabun, pasta gigi, dan

sebagainya. Sedangkan jasa adalah barang-barang tidak berwujud, tidak terpisahkan, dan mudah habis. Contohnya, jasa perbaikan barang, jasa salon, dan sebagainya.

2.3. Keterkaitan Antara Faktor Demografi dengan Konsumen Pemegang Kartu Kredit dalam Menggunakan Instrumen Pembayaran Untuk Pembelian Produk

Dalam penelitian Delener dan Katzenstein (1994) ditemukan adanya keterkaitan antara faktor demografi dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk. Faktor-faktor demografi tersebut adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, status, pekerjaan dan pendapatan. Hasil dari penelitian Delener dan Katzenstein (1994) tersebut memberikan informasi tentang profil konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk.

2.3.1. Jenis Kelamin

Ada keterkaitan antara jenis kelamin dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam pembelian produk (Delener dan Katzenstein, 1994). Perempuan lebih cenderung menggunakan kartu kredit untuk pembelian mebel daripada laki-laki. Menurut Klee (2005) dikutip dari Achsani, dkk., (2006), ada keterkaitan antara jenis kelamin dengan penggunaan kartu kredit. Menurut Simons (1990) dikutip dari Delener dan Katzenstein (1994) konsumen perempuan lebih cenderung menggunakan kartu kredit dibandingkan laki-laki.

2.3.2. Usia

Menurut Simmons (1990) dikutip dari Delener dan Katzenstein (1994), ada keterkaitan antara usia dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam pembelian produk. Konsumen yang berusia di bawah 50 tahun lebih cenderung menggunakan kartu kredit dibandingkan dengan konsumen yang berusia diatas 50 tahun. Hasil penelitian Every, *et al.* (1986); Klee (2005) dikutip dari Achسانی, dkk., (2006), menunjukkan ada keterkaitan antara usia dengan penggunaan kartu kredit.

Berdasarkan batasan penelitian, usia konsumen yang menjadi responden penelitian ini adalah usia konsumen dewasa yang terbagi ke dalam 3 kelompok menurut Wortman dan Loftus, (1990). Kelompok pertama, konsumen yang berusia 26 – 35 tahun, usia dewasa awal (*early adult*). Kedua, konsumen yang berusia 36 – 45 tahun, usia dewasa tengah (*middle adult*). Ketiga, konsumen yang berusia sama dengan atau diatas 46 tahun, usia dewasa lanjut (*old adult*).

2.3.3. Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan segmentasi demografi yang menentukan profil konsumen dalam melakukan sesuatu. Menurut Guhardja, dkk (1992), pendidikan adalah proses yang dilakukan secara sadar, berlangsung secara terus-menerus, sistematis dan terarah yang mendorong terjadinya perubahan-perubahan pada setiap individu di dalamnya. Hasil penelitian Delener dan katzenstein (1994) menunjukkan bahwa ada keterkaitan antara pendidikan dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam pembelian produk. Konsumen dengan tingkat pendidikan lebih tinggi lebih cenderung menggunakan kartu kredit untuk membeli

bahan bakar minyak. Menurut Every, *et al.* (1986); Stavins (2001); Mooslechner (2002); Loix, *et al.* (2005) dikutip dari Achsani, dkk., (2006), ada keterkaitan antara pendidikan dengan penggunaan kartu kredit.

2.3.4. Status Perkawinan

Ada keterkaitan antara status perkawinan seseorang dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam pembelian produk (Delener dan katzenstein, 1994). Konsumen yang sudah menikah lebih cenderung menggunakan kartu kredit untuk membeli mebel daripada konsumen yang belum menikah. Hasil penelitian Simmons (1990) dikutip dari Delener dan katzenstein (1994) menyatakan bahwa ada keterkaitan antara status perkawinan dengan penggunaan kartu kredit yaitu konsumen yang sudah menikah lebih cenderung menggunakan kartu kredit daripada konsumen yang belum menikah.

2.3.5. Pekerjaan

Jenis pekerjaan seseorang menentukan instrumen pembayaran yang akan digunakan untuk pembelian produk. Hasil penelitian dari Simmons (1990) dikutip dari Delener dan katzenstein (1994) menunjukkan bahwa konsumen yang bekerja sebagai karyawan sebuah kantor lebih cenderung menggunakan kartu kredit dibandingkan konsumen yang bekerja sebagai manajer, seniman, dan sebagainya. Menurut Every, *et al.* (1986) dikutip dari Achsani, dkk., (2006), ada keterkaitan antara pekerjaan dengan penggunaan kartu kredit.

2.3.6. Pendapatan

Pendapatan merupakan indikator kuat mengenai kemampuan (atau ketidakmampuan) konsumen untuk membayar produk atau model produk yang

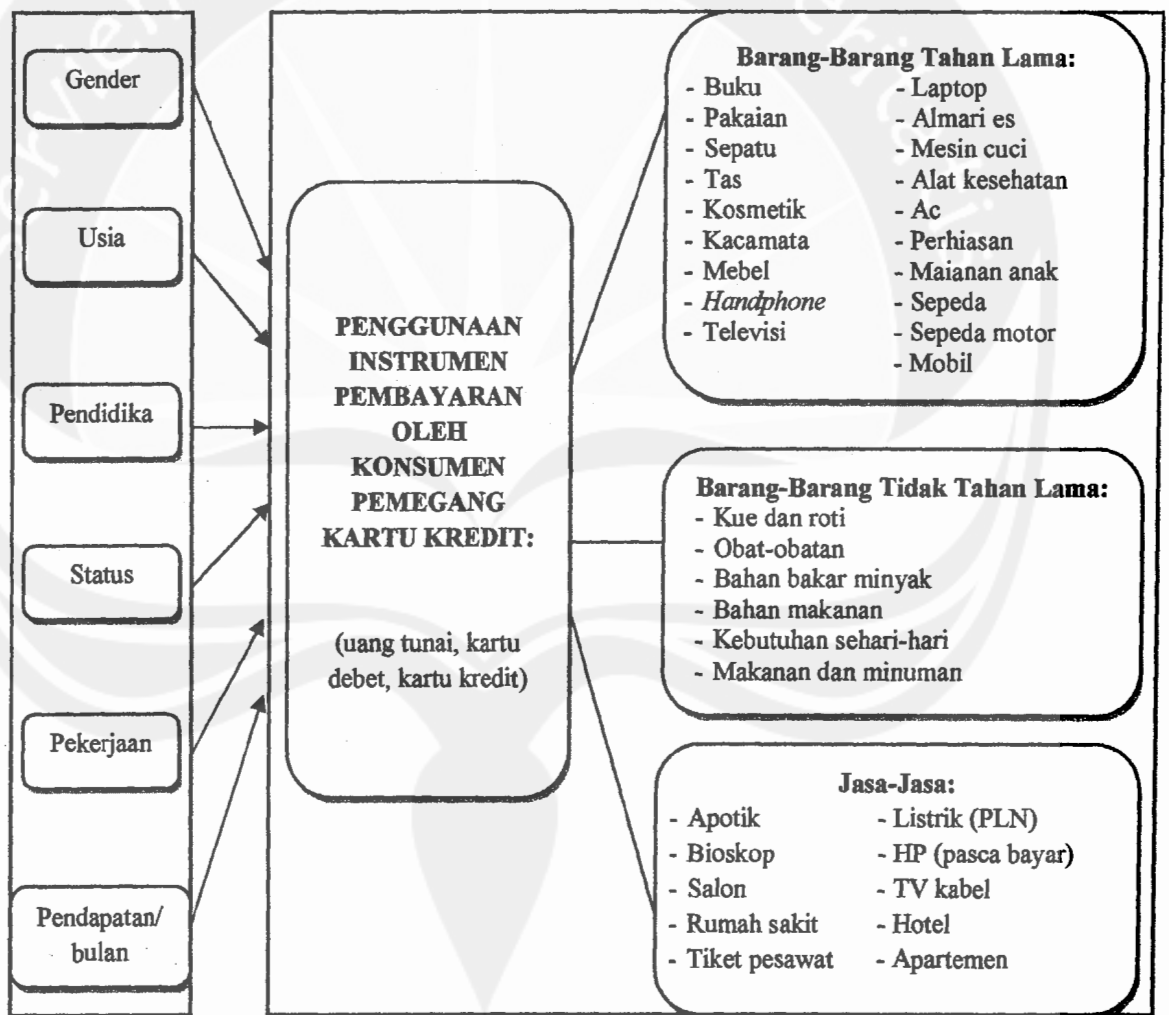
khusus (Schiffman & Kanuk, 2007). Hasil penelitian Simmons (1990) dikutip dari Delener dan Katzenstein (1994) menyatakan ada keterkaitan antara pendapatan dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk. Hasil penelitian Marlina (2005) menyatakan bahwa konsumen yang memiliki pendapatan keluarga tinggi lebih cenderung menggunakan kartu kredit untuk pembelian pakaian, sepatu, kosmetik.

Menurut Barker dan Sekerkaya (1992), Kinsey (1981), Heck (1987), Arora (1987), Mandell (1972), dikutip dari Gan *et al.*, (2006) ada keterkaitan antara tingkat pendapatan yang tinggi dengan penggunaan kartu kredit dibandingkan instrumen pembayaran lainnya. Menurut Ingram & Pugh (1981) dikutip dari Delener dan Katzenstein (1994), ada keterkaitan antara tingkat pendapatan konsumen dengan penggunaan kartu kredit. Menurut Every, *et al.* (1986); Mooslechner (2002); Loix, *et al.* (2005); Jonker (2005) dikutip dari Achsani, dkk., 2006, ada keterkaitan antara pendapatan dengan penggunaan kartu kredit.

Berdasarkan studi pendahuluan, pendapatan konsumen pemegang kartu kredit di Yogyakarta per bulan secara rata-rata berada pada kisaran Rp 3.000.000 hingga

2.4. Model Penelitian

Model penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Delener dan Katzenstein (1994). Dalam penelitiannya Delener dan Katzenstein (1994) menemukan ada keterkaitan antara faktor demografi dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk. Hasil penelitian Delener dan Katzenstein (1994) tersebut memberikan informasi tentang profil konsumen pemegang kartu kredit



Gambar 2.4
Model Penelitian Keterkaitan Antara Faktor Demografi dengan Konsumen Pemegang Kartu Kredit dalam Menggunakan Instrumen Pembayaran Untuk Pembelian Produk

Penelitian ini dirancang untuk mengeksplorasi atau menyelidiki korelasi antara faktor demografi dengan konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk. Melalui penelitian ini dapat dilihat profil konsumen pemegang kartu kredit dalam menggunakan instrumen pembayaran untuk pembelian produk. 3 kelompok produk dalam penelitian ini diadopsi dari teori pengelompokan produk milik Kotler dan Keller (2007) yaitu kategori barang tahan lama, kategori barang tidak tahan lama dan kategori jasa.

Sedangkan item produk yang dibeli oleh konsumen diambil dari penelitian Delener dan Katzenstein (1994) ditambah item produk yang diperoleh dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti. Namun, item produk dari penelitian Delener dan Katzenstein (1994) tidak semuanya dimasukkan karena melalui studi pendahuluan, diketahui bahwa hanya beberapa produk saja (berasal dari penelitian Delener dan Katzenstein, 1994) yang dibeli oleh konsumen di Yogyakarta. Semua item produk tersebut dimasukkan ke dalam 3 kategori produk menurut Kotler dan Keller (2007) sesuai dengan sifat masing-masing produk. Teori pengelompokan produk yang milik oleh Kotler dan Keller (2007) sengaja diadopsi dengan alasan agar ada konsep yang jelas mengenai item produk yang dibeli oleh konsumen masuk dalam kategori barang tahan lama, barang tidak tahan lama atau jasa.