

## POTRET KONSUMEN KARTU KREDIT

### ***Dari Cash Flow Hingga Minimum Payment***

Tahun demi tahun, industri kartu kredit semakin berkembang saja. Dulu, sebelum krisis moneter (1998) jumlah kartu yang beredar baru 2 jutaan unit, sekarang “kartu utang” ini telah berjumlah lebih dari 8 juta unit. Penggunaanya pun semakin meluas. Sebelumnya, pengguna kartu kredit didominasi segmen menengah-atas, kini seorang staf yang bergaji Rp 1,5 juta per bulan pun sudah bisa mengantungi kartu tersebut di dompetnya.

Perkembangan kartu kredit bukan hanya dalam jumlah kartu yang beredar, dari sisi fungsinya pun tambah lebar. Semula, kartu kredit digunakan untuk jaga-jaga jika ada kebutuhan mendadak. Namun lambat laun penggunaan kartu kredit telah bergeser untuk pembayaran sehari-hari, melebihi uang tunai. Bahkan, sekarang ini kartu kredit sudah menjadi bagian gaya hidup masyarakat—khususnya di perkotaan.

Mencermati persaingan industri kartu kredit memang menarik karena para penerbit berlomba mengeluarkan inovasi baru untuk menggaet nasabah. Mereka juga menawarkan aneka keuntungan bagi para pemegang kartu plastik tersebut. Guna meningkatkan loyalitas nasabahnya, mereka sering kali mengeluarkan berbagai program seperti diskon belanja, memberikan poin jika belanjanya mencapai nilai tertentu (*point reward*), kenaikan limit, dan sebagainya.

Namun jika merujuk hasil survei yang baru saja dilakukan SurveyOne terhadap 600 pengguna kartu kredit di 4 kota besar, ternyata program yang paling banyak disukai responden adalah penurunan tingkat suku bunga. Program ini menempati urutan teratas dengan perolehan persentase 47,7%. Program lain yang juga banyak disukai para pemilik kartu kredit adalah kenaikan limit dan diskon belanja. Sedang *point reward*, yang kerap ditawarkan para penerbit kartu, ternyata bukanlah program yang paling banyak disukai. Program ini cuma berada di urutan kelima dengan persentase 15,1%.

Lebih jauh lagi, survei yang digelar pada akhir 2006 ini juga menyingkap pola penggunaan kartu kredit. Hasil survei memperlihatkan, saat ini pemakaian kartu kredit sudah sangat luas. Selain untuk belanja bulanan yang masih menempati urutan teratas (91,6%); konsumen juga menggunakannya untuk membeli barang elektronik, produk fesyen, untuk perjalanan, makan di restoran, dan sebagainya. Bahkan mereka juga menggunakan “kartu sakti” ini untuk mengambil uang tunai. Inilah yang membuat kartu kredit semakin menggeser posisi uang tunai sebagai alat pembayaran.

Lantaran begitu banyak manfaat yang diperoleh, kartu kredit sudah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari. Banyak dari mereka yang menganggap keberadaan kartu kredit sudah merupakan kebutuhan. Para pengguna ini justru merasa terbantu *cash flow*-nya dengan memiliki kartu kredit (66,89%). Mereka pun merasa gengsinya terangkat dengan memiliki kartu kredit (42,38%). Bahkan ada juga yang merasa tergantung dengan adanya kartu plastik ini.

Lalu, bagaimana dengan transaksinya? Meskipun sudah bisa digunakan untuk berbagai keperluan pembayaran, namun transaksi kartu kredit bisa dikatakan masih kecil. Sebagian besar dari mereka melakukan transaksi rata-rata satu hingga dua kali sebulan (81,1%). Ada juga yang melakukan transaksi 5-10 kali dalam sebulan, namun dengan persentase kecil (4,1%).

Selanjutnya, jika dilihat nilai transaksinya, ternyata nilai transaksi mereka dalam sebulan cukup besar. Sebanyak 39,7% dari mereka melakukan transaksi sekitar Rp 1-2 juta sebulan. Kemudian yang melakukan transaksi hingga Rp 2-3 juta dikemukakan oleh 19% responden. Sementara mereka yang melakukan transaksi hingga Rp 5-10 juta sebanyak 6,6%.

Di samping itu, dari sisi risiko, bisnis kartu kredit juga terbilang lebih lebih aman ketimbang kredit lainnya. Walaupun merupakan kredit tanpa agunan, namun *non-performance loan* (NPL) di kartu kredit relatif kecil. Masyarakat Indonesia pun rupanya bukan tipe pengemplang. Lihat saja hasil riset yang menunjukkan jumlah nasabah yang membayar tagihan pada saat jatuh tempo (21,2%) atau mendekati jatuh tempo (62,6%). Mayoritas tagihannya juga dibayar lunas, yakni dilakukan oleh 36,4% responden. Sedangkan mereka yang membayar *minimum payment* sebanyak 25,3%.

Bisnis kartu kredit memang menjanjikan. Dilihat dari potensi pasarnya, jumlah pemegang kartu kredit di Indonesia sebenarnya tergolong masih kecil. Saat ini kartu kredit yang beredar mencapai lebih dari 8 juta unit dengan pemegang kartu sebanyak 4,5 juta orang. Padahal potensi kartu kredit di Indonesia diperkirakan sekitar 20-25 juta target pasar yang layak dibidik.

Kue yang cukup masih kecil ini menyebabkan persaingan antarpenerbit kartu tampak ketat dan sengit. Mereka bukan cuma agresif berpromosi, namun juga kreatif dan inovatif dalam mengakuisisi nasabah. Sayang, demi menggaet nasabah baru, sering kali ada yang melonggarkan persyaratan yang telah ditetapkan. Cukup dengan KTP dan slip gaji yang bisa “disulap”, seseorang bisa mendapatkan kartu kredit. Makanya, jangan heran bila melihat teman yang bergaji Rp 1,5 juta per bulan punya 2-3 buah kartu kredit.

## Anang Ghozali

Program yang disukai dalam meningkatkan loyalitas

Nama Program	Count
Penurunan tingkat suku bunga	47.68%
Kenaikan limit	41.23%
Belanja dengan diskon	39.07%
Cicilan dengan bunga rendah (cicilan tetap)	31.95%
Reward program	15.07%
luran tahunan kecil	0.33%
Kenyamanan	0.17%

Ada hadiah	0.17%
------------	-------

Multi response  
 Sumber: SurveyOne

**Penggunaan kartu kredit yang dimiliki saat ini**

Top 10	Count
Membeli kebutuhan sehari-hari (belanja bulanan)	91.56%
Membeli barang elektronik	55.30%
Membeli baju di butik	25.00%
Untuk perjalanan/travel	22.02%
Makan di restoran	21.69%
Membeli perhiasan	16.39%
Ambil uang tunai/tarik tunai	2.81%
Membayar telepon	1.99%
Kalau sedang sakit/pembayaran dokter/pembayaran rumah sakit	1.49%
Membayar hotel	0.66%

Multi response  
 Sumber: SurveyOne

**Pendapat responden terhadap keberadaan kartu kredit**

Keberadaan Kartu Kredit		Count
Bagi saya kartu kredit sudah merupakan kebutuhan	Sangat tidak setuju	1.16%
	Tidak setuju	7.12%
	Biasa saja	22.35%
	Setuju	62.58%
	Sangat setuju	6.79%
<b>Total</b>		<b>100.00%</b>
Kartu kredit membantu <i>cash flow</i> keuangan saya	Sangat tidak setuju	0.99%
	Tidak setuju	5.63%
	Biasa saja	19.87%
	Setuju	66.89%
	Sangat setuju	6.62%
<b>Total</b>		<b>100.00%</b>
Saya sudah tergantung dengan kartu kredit	Sangat tidak setuju	4.64%
	Tidak setuju	30.79%
	Biasa saja	40.56%
	Setuju	22.52%
	Sangat setuju	1.49%
<b>Total</b>		<b>100.00%</b>
Kartu kredit simbol gengsi seseorang	Sangat tidak setuju	4.97%
	Tidak setuju	20.20%
	Biasa saja	29.97%
	Setuju	42.38%
	Sangat setuju	2.48%
<b>Total</b>		<b>100.00%</b>

Sumber: SurveyOne

**Rata-rata bertransaksi melalui kartu kredit dalam sebulan**

Rata-rata Bertransaksi	Count
< 1 transaksi	28.81%
1 - 2 transaksi	52.32%
3 - 4 transaksi	14.24%
5 - 10 transaksi	4.14%
> 10 transaksi	0.50%

Sumber: SurveyOne

**Rata-rata total pengeluaran dengan menggunakan  
Transaksi kartu kredit dalam 3 bulan terakhir ini**

Pengeluaran	Count
Kurang dari Rp 1.000.000	18.21%
Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000	39.74%
Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000	19.04%
Rp 3.000.001 - Rp 5.000.000	13.25%
Rp 5.000.001 - Rp 10.000.000	6.62%
Lebih dari Rp 10.000.000	3.15%

Sumber: SurveyOne

**Saat paling sering melakukan pembayaran tagihan**

Waktu Pembayaran	Count
Tepat/pas jatuh tempo	21.19%
Mendekati jatuh tempo	62.58%
Jauh hari sebelum jatuh tempo	14.40%
Lebih dari jatuh tempo	1.82%

Sumber: SurveyOne

**Besarnya pembayaran tagihan**

Pembayaran Tagihan	Count
Minimum payment	25.33%
Sekitar 1/3 dari nilai tagihan	18.38%
Sekitar 1/2 dari nilai tagihan	19.87%
Dibayar lunas	36.42%

Sumber: SurveyOne