

Analisa Pengaruh Perubahan Pemakaian Uang Kartal Ke Uang Giral Terhadap Perilaku Konsumen

Wening Purbatin Palupi Soenjoto
STITNU AL Hikmah Mojokerto
weningblackberry@gmail.com

Abstract

Money is the second means of payment after the barter pattern that was carried out in the days before the discovery of coins in the VII century BC. Along with the times, the way of barter changed. People exchange goods using symbols or objects. The function of these objects is close to the function of money, but many people find it difficult to determine and determine such exchange rates. Finally, people know exchange with currencies. Technological sophistication is able to change the pattern of money and currency usage into demand deposits which are considered easier and more efficient. Money becomes the current payment instrument for all buying and selling transactions both directly and indirectly. money as a means of payment, as a means of payment of debt, as a hoarding tool or transfer of wealth (capital), and a tool to improve social status. The government's policy began to impose demand deposits as legal tender and began to be widely used by the wider community. With the ease of use of demand money makes it easy for people to make transactions and economic activities which in turn can affect consumer behavior in using demand deposits.

Keywords: *currency, demand deposits, consumer behavior*

PENDAHULUAN

Uang merupakan alat pembayaran sah yang berlaku sekarang untuk semua transaksi jual-beli baik secara langsung maupun tidak secara langsung. Perkembangan uang sangat pesat dengan mengamati uang kartal yang berubah-ubah dari jenis maupun nominalnya dan uang giral dengan jenis dan guna pakai yang beragam menjadi alternatif pemakaian uang sesuai kegunaan maupun pilihan. Keberadaan uang menyediakan alternatif transaksi yang lebih mudah dari pada barter yang lebih kompleks, tidak efisien, dan kurang cocok digunakan dalam sistem ekonomi modern karena membutuhkan orang yang memiliki keinginan yang sama untuk melakukan pertukaran dan juga kesulitan dalam penentuan nilai.

Efisiensi yang didapatkan dengan menggunakan uang pada akhirnya akan mendorong kebutuhan, keinginan dan menetapkan nilai tukar yang tepat dan tidak menimbulkan masalah dalam bertransaksi. Akhirnya, orang mengenal penukaran dengan mata uang yang digunakan dalam perdagangan, komunikasi, pola dagang

hingga perilaku konsumen yang kemudian diharapkan akan meningkatkan produktifitas dan kemakmuran masyarakat luas. Sebelum munculnya uang, transaksi bersifat barter dimana orang belum mengenal alat tukar berupa uang.

Kegiatan ekonomi pada masa itu hanya dilakukan dengan cara saling tukar-menukar barang. Banyak cara dilakukan orang zaman dulu dalam melakukan barter dengan maksud memenuhi kebutuhannya masing-masing namun menjadi masalah dengan nilai tukar benda yang ditukarkan tidak sesuai dengan nilai fungsinya dan dengan perkembangan zaman maka uang berkembang sesuai kebutuhan dan nilai gunanya. Perubahan itu terjadi, baik pada bentuk, nilai, pecahan, nama atau penyebutannya, maupun bahan yang digunakan dan perubahan ini lebih banyak pada uang kartal dan bahan yang digunakan dalam pembuatan mata uang juga beragam ,ada yang terbuat dari logam dan emas juga yang terbuat dari kertas khusus dengan bentuk bulat dan persegi panjang. Di Indonesia ,diawali sesudah proklamasi tahun 1945. Pemerintah mulai merasakan perlunya mengeluarkan uang. Saat itu uang tidak sekedar berfungsi sebagai alat pembayaran namun juga merupakan lambang kedaulatan pemerintahan Republik Indonesia dan alat untuk memperkenalkan Indonesia kepada dunia internasional. Sebelumnya, di Indonesia telah berlaku tiga macam mata uang sesuai negara-negara yang pernah menjajah Indonesia yaitu uang rupiah De Javasche Bank , uang Gulden dan uang Jepang.

Uang haruslah memenuhi beberapa persyaratan. Tujuannya adalah agar sesuatu yang di anggap uang dapat di terima semua lapisan masyarakat dan dapat digunakan sebagai alat tukar-menukar oleh si pemilikinya. Artinya bahwa sesuatu yang dianggap sebagai uang harus memiliki beberapa kriteria sehingga dapat di akui sebagai uang yang memiliki yaitu:

1. Nominal adalah nilai yang tertera pada uang tersebut.
2. Nilai Intrinsik adalah nilai dari bahan yang dipergunakan untuk membuat mata uang tersebut.
3. Nilai Riil (Nilai Internal) adalah nilai uang yang diukur dengan kemampuan uang tersebut untuk ditukar dengan barang atau jasa.
4. Nilai Eksternal adalah nilai uang yang diukur dengan kemampuannya untuk ditukarkan dengan valuta asing.

Untuk memenuhi kebutuhan maka manusia tentu saja memiliki pengaruh yang besar terhadap perekonomian nasional maupun internasional. Dalam hal ini, perilaku konsumen yang timbul adalah bagaimana menggunakan uang itu memiliki fungsi dinamis yaitu untuk menentukan kegiatan transaksi sehingga pengaruh gerak uang juga mempengaruhi perekonomian terutama dalam kegiatan moneter dan fiskal. Kebijakan pemerintah atau pilihan seseorang maupun masyarakat luas dipengaruhi oleh beredarnya uang di masyarakat. Uang turut mempengaruhi naiknya harga barang-barang atau mungkin kebalikannya berakibat turunnya harga barang-barang tersebut.

PEMBAHASAN

Kemajuan teknologi memicu percepatan ekonomi yang lebih cepat lagi sehingga perputaran uang pun semakin besar, sesuai dengan otoritas negara masing bagaimana mengatur peredaran uang ini. Mekanisme pengedaran uang di beberapa negara di dunia cenderung banyak kesamaan, karena sistem itu sudah dijalankan betahun-tahun dan terbukti paling efektif diterapkan di suatu negara, hanya yang membedakannya adalah wewenang moneter masing-masing negara. Masalah-masalah yang timbul akibat peredaran uang maka keadaan inflasi yang akan timbul dan berbicara inflasi tidak hanya terjadi pada negara berkembang namun juga pada negara maju.

Kebijakan yang diambil oleh pemerintah dalam menghadapi inflasi jelas merupakan akibat dari pengaruh uang yang mengakibatkan harga bahan-bahan pokok meningkat drastis. Membahas bahan-bahan pokok maka fenomena yang terjadi adalah permintaan inelastis namun keadaan uang tetap terjadi peredaran dengan level berpengaruh keras terhadap inflasi. sehingga Bank Indonesia menjadi bank sirkulasi yang mempunyai otoritas moneter mengatur jumlah peredaran uang di masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang No.23 tahun 1999 tentang kebanksentralan melakukan kegiatan pengelolaan dan pengedaran uang mulai dari perencanaan, pengadaan dan pencetakan uang sampai dengan penarikan uang dari peredaran.

Pada awalnya di Indonesia, uang dalam hal ini uang kartal diterbitkan oleh pemerintah Republik Indonesia. Namun sejak dikeluarkannya UU No. 13 tahun 1968 pasal 26 ayat 1, hak pemerintah untuk mencetak uang dicabut. Pemerintah kemudian menetapkan Bank Sentral atau Bank Indonesia sebagai lembaga yang berhak menciptakan uang kartal. Hak untuk menciptakan uang itu disebut dengan hak oktroi. Pemerintah berusaha untuk menstabilkan peredaran uang dengan mengeluarkan kebijakan mengenai arus peredaran barang dan jasa di masyarakat agar dampak negatif uang dapat teratasi. Uang yang beredar dalam masyarakat dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu uang kartal dan uang giral. Uang kartal adalah alat bayar yang sah dan wajib digunakan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi jual-beli sehari-hari dan uang jenis ini lebih mudah dipahami masyarakat luas karena bentuk dan ciri uang mudah diingat serta pemakaiannya lebih mudah.

Sedangkan yang dimaksud dengan uang giral adalah uang yang dimiliki masyarakat dalam bentuk simpanan (deposito) yang dapat ditarik sesuai kebutuhan. Produk uang giral yang mulai banyak dipakai masyarakat Indonesia yaitu kartu kredit, ATM, E money, E tol dan bentuk uang giral lainnya dengan menggunakan sistem perbankan dan kecanggihan teknologi. Uang ini hanya beredar di kalangan tertentu saja, sering dianggap uang modern sehingga masyarakat mempunyai dengan keadaan ekonomi menengah ke bawah memiliki hak untuk menolak jika tidak mau barang atau jasa yang diberikan dibayar dengan uang jenis ini karena masyarakat awam lebih menyukai uang kartal dibanding uang giral. Uang giral diciptakan oleh bank-bank umum atau komersial adalah jenis uang yang beredar pada saat ini

walaupun tak sebanyak pemakaian uang kartal. Dengan demikian jumlah keseluruhan dari uang yang beredar adalah terdiri dari uang kartal dan uang giral yang beredar di masyarakat sebagai suatu pola kehidupan ekonomi modern. Pemakaian uang giral sering dinilai sebagai *life style* namun jika masyarakat masih kurang paham dan tidak peka terhadap sistem uang giral seperti penerapan bunga, biaya administrasi dan hal lain terkait pemakaian uang giral.

Pemakaian uang giral dinilai mempengaruhi perilaku konsumen akan kemudahan pemakaian sistem banking yang diterapkan setiap bank yang menawarkan produk uang giral seperti pada teori Keynes akan permintaan uang maka pemakaian uang giral termasuk pada motif spekulasi yaitu motif yang menyatakan bahwa uang merupakan salah satu alternatif bentuk asset selain bentuk asset lainnya, memegang uang untuk berjaga-jaga dan mengantisipasi jika kalau nanti nya ada surat berharga yang rasakan sesuai dengan yang diharapkan sehingga dapat memperoleh keuntungan ataupun pendapatan dari kepemilikan surat berharga tersebut. Uang giral juga dapat dinilai memiliki motif berjaga-jaga yaitu yang akan digunakan untuk menghadapi ketidakpastian masa yang akan datang, sebagai contoh penggunaan kartu kredit untuk berbelanja kebutuhan bulanan maka dengan menggunakan kartu kredit akan dikenakan pembayaran pada bulan depan sehingga uang yang tersimpan di kartu kredit dapat digunakan kapan saja berbelanja saat tidak memiliki uang kartal atau uang tunai. Kepemilikan uang giral tergantung dengan seberapa banyak uang yang dihasilkan oleh setiap individu jika semakin besar maka uang yang digunakan untuk berjaga-jaga juga relatif lebih besar. jadi motif ini juga dipengaruhi oleh pendapatan.

Setiap uang yang diterbitkan harus dapat mempermudah kelancaran transaksi pembayaran tunai, dapat diterima, dan dipercaya oleh masyarakat dan uang giral adalah uang yang disimpan masyarakat dalam bentuk simpanan di bank- bank komersil yang dapat ditarik bila dibutuhkan. Penarikan uang tersebut dilakukan melalui selembar kertas yang di sebut Cek. Cek dapat diartikan pula sebagai perintah kepada bank untuk membayar kepada orang yang ditunjuk sejumlah uang yang dikreditkan pada rekening tersebut. Dengan karakteristik uang mudah digunakan dan nyaman, tahan lama, mudah dikenali, dan sulit dipalsukan. Kelebihan uang giral sebagai alat pembayaran, yaitu:

1. Bersifat moneyless karena bentuknya lebih mudah disimpan dan tidak sulit dibawa
2. Dapat diterima dengan jumlah yang tidak terbatas sebagai alat pembayaran sesuai tingkat kemampuan pemilik uang
3. lebih aman. Resiko kehilangan uang kecil sehingga jika hilang maka dapat dilaporkan dibank untuk diblokir pencairannya
4. Praktis
5. Akuntabel yaitu dapat dilacak seara teknologi
6. Bersifat bankable.

7. Varian guna pakai dalam jumlah yang tidak terbatas berfungsi sebagai alat pembayaran.

Uang giral memiliki kelemahan sebagai alat pembayaran. Kelemahan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Tidak semua kalangan dapat memilikinya hanya kalangan tertentu saja
2. Pembayaran atau transaksi bukan pada batas minimum sehingga dalam jumlah kecil tidak efektif digunakan.

Meskipun saat ini hanya berlaku pada kalangan tertentu saja, uang giral ini lambat laun menjadi populer penggunaannya sebagai alat pembayaran. Hal ini menandakan, bahwa masyarakat sedikit demi sedikit sudah mulai teredukasi untuk menggunakan jenis uang lain selain uang kartal yang memang sudah meluas penggunaannya. Contoh uang giral adalah sebagai berikut:

1. Cek,
2. Bilyet,
3. Giro,
4. Transfer telegrafik,
5. Kartu kredit,
6. Wesel pos,
7. E money,
8. E tol,
9. E pay dll.

Berdasarkan teori permintaan uang Keynes mempunyai implikasi bahwa fungsi permintaan akan uang (*Liquidity Preference*) adalah fungsi yang tidak stabil, dalam arti bahwa fungsi ini bisa bergeser dari waktu ke waktu maka uang giral dalam hal ini menekankan faktor *uncertainly* dan *expectation* dalam menentukan posisi permintaan uang untuk tujuan spekulasi. Uang kartal atau uang tunai dianggap tidak memberikan penghasilan, sedangkan uang giral dianggap memberikan berupa sejumlah uang tertentu setiap periode secara khusus maka uang giral yang memberikan suatu penghasilan berupa sejumlah uang tertentu setiap periode selama waktu yang tak terbatas (*perpetuity*) dengan batas waktu yang sudah menjadi peraturan sesuai dengan keadaan keuangan pemilik uang.

Penggunaan uang kartal maupun giral sebagai pengeluaran atau konsumsi dapat dinilai dengan pengeluaran seseorang untuk konsumsi dan tabungan dipengaruhi oleh pendapatannya. Semakin besar pendapatan seseorang maka akan semakin banyak tingkat konsumsinya pula dan sebaliknya apabila tingkat pendapatan seseorang semakin kecil maka seluruh pendapatannya digunakan untuk konsumsi. Fungsi konsumsi adalah suatu fungsi yang menggambarkan hubungan antara tingkat konsumsi rumah tangga dengan pendapatan nasional dalam perekonomian.

Perilaku konsumen dalam hubungan fungsi konsumsi berdasarkan Teori Konsumsi Keynes dengan Hipotesis Pendapatan Absolut (*Absolute Income Hypothesis*) menjelaskan konsumsi seseorang dan atau masyarakat secara absolut ditentukan oleh

tingkat pendapatan, jika ada faktor lain yang juga menentukan, maka menurut Keynes semuanya tidak terlalu berpengaruh.

Perilaku konsumen menurut Schiffman dan Kanuk (2000) adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi serta bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya. Pemakaian uang giral terhadap perilaku konsumen dapat diketahui individu membuat keputusan membelanjakan sumber daya yang tersedia dengan adanya waktu, uang dan usaha untuk mendapatkan barang atau jasa yang akan dikonsumsi. Saat terjadi perilaku konsumen melakukan pembelian barang atau jasa (*buying unit*) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan konsumsi berbagai produk atau jasa dengan menggunakan uang giral yang dianggap praktis akan mempermudah individu melakukan perilaku konsumsi.

Bahwa pendapatan adalah merupakan determinan (faktor penentu utama) dari konsumsi. Faktor lain dianggap tidak berarti. Pendapatan disposable menyesuaikan dengan keadaan perekonomian yang dianalisa. Apabila kondisi dibagi perubahan disposable income karena perubahan konsumsi. Perilaku konsumen melakukan fungsi uang dibedakan menjadi dua: fungsi asli dan fungsi turunan. Fungsi asli uang ada tiga, yaitu sebagai alat tukar, sebagai satuan hitung, dan sebagai penyimpan nilai. Uang kartal yang biasa digunakan berfungsi sebagai alat tukar atau *medium of exchange* yang dapat mempermudah pertukaran walaupun pemakaian uang giral pun sudah dianggap memudahkan untuk melakukan pertukaran.

Selain uang kartal maka uang juga berfungsi sebagai satuan hitung (*unit of account*) karena uang dapat digunakan walaupun uang giral secara nominal tidak tertera seperti uang kartal untuk menunjukkan nilai berbagai macam barang atau jasa yang diperjualbelikan, menunjukkan besarnya kekayaan, dan menghitung besar kecilnya pinjaman sehingga fungsi uang dalam hal ini juga dipakai untuk menentukan harga barang atau jasa (alat penunjuk harga). Sebagai alat satuan hitung, uang berperan untuk memperlancar pertukaran.

Pembeda yang mencolok antara uang kartal dan giral yaitu uang berfungsi sebagai alat penyimpan nilai (*valuta*) karena dapat digunakan untuk mengalihkan daya beli dari masa sekarang ke masa mendatang. Ketika seorang penjual saat ini 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 mendatang. Kemudahan inilah yang menjadi penguat perilaku konsumen sehingga uang giral dianggap paling praktis dibanding uang kartal.

Uang juga memiliki fungsi lain yang disebut sebagai fungsi turunan. Fungsi turunan itu antara lain uang sebagai alat pembayaran, sebagai alat pembayaran utang, sebagai alat penimbun atau pemindah kekayaan (modal), dan alat untuk meningkatkan status sosial. Uang giral lebih cocok dinyatakan fungsi uang sebagai fungsi turunan karena meningkatkan status sosial, semakin tinggi pendapatan seseorang maka lebih memilih kemudahan membawa uang giral dari bentuk lebih mudah dibawa dibanding uang kartal. Pemakaian uang giral dianggap *life style* .

Uang giral merupakan uang mudah dibawa, *portable*, dan mudah dibagi tanpa mengurangi nilai (*divisibility*), serta memiliki nilai yang cenderung stabil dari waktu ke waktu (*stability of value*). Bahan yang dijadikan uang giral juga harus tahan lama (*durability*), kualitasnya cenderung sama (*uniformity*), jumlahnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta tidak mudah dipalsukan (*scarcity*). Fungsi Turunan dari uang giral juga sebagai alat pembayaran yang sah. Kebutuhan manusia akan barang dan beragam tidak dapat dipenuhi melalui cara tukar-menukar atau barter. Guna uang giral mempermudah dalam mendapatkan barang dan jasa yang diperlukan sehingga manusia memerlukan alat pembayaran yang dapat diterima semua orang, yaitu pemakaian uang giral sebagai alat pembayaran utang. Uang giral dapat digunakan untuk mengukur pembayaran pada masa yang akan datang bahkan dengan perilaku konsumen pada masa sekarang, digunakan sebagai alat penimbun kekayaan dan pendapatan. Sebagian orang biasanya tidak menghabiskan semua uang yang dimilikinya untuk keperluan konsumsi ada sebagian uang yang disisihkan dan di tabung bahkan untuk keperluan di masa datang dan uang giral sangat berperan untuk masalah ini.

Pemerintah dan Bank Indonesia (BI) terus mendorong penggunaan transaksi non tunai dan meninggalkan transaksi tunai. Tercatat, per Oktober 2016 ini, penggunaan transaksi non tunai telah melebihi penggunaan transaksi uang kartal (kertas dan logam). Selain transaksi non tunai dapat mengurangi penggunaan dan peredaran dari uang kartal karena pembuatan uang kartal membutuhkan biaya yang besar dengan anggaran pemerintah secara khusus untuk mencetak uang kartal. Kebijakan pemerintah harus lebih jeli dalam penerapan uang giral karena pengguna uang kartal adalah masyarakat dengan perilaku konsumen rasional dalam menggunakan uang kartal bisa memberikan kepuasan dan nilai guna yang optimal, memang benar-benar dibutuhkan oleh konsumen, dinilai sebagai uang kualitas terjamin atau baik, sesuai dan setara dengan kemampuan yang dimiliki oleh konsumen.

Berbeda dengan golongan yang lebih menyukai pemakaian uang giral lebih pada perilaku konsumen irasional karena perilaku yang dilakukan oleh konsumen bisa dikatakan irasional apabila konsumen melakukan pemakaian uang giral tanpa memperkirakan kegunaan dari uang tersebut hanya lebih pada perilaku irasional antara lain : Tertarik dan terpuakau pada promosi dan iklan melalui media cetak, elektronik ataupun sosial dan mengutamakan gengsi atau prestise. Berbentuk pada perilaku konsumen dengan pendekatan kardinal adalah suatu daya guna atau nilai guna yang bisa diukur dengan satuan uang atau utilitas, nilai guna tersebut memiliki tingkatan yang sesuai dengan subjek yang menilainya bahwa uang giral yang memiliki kegunaan lebih bagi konsumen maka itulah yang paling diminati dengan penilaian yang subjektif.

PENUTUP

a. Kesimpulan

Dengan kemajuan teknologi keberadaan uang sebagai alat pertukaran atas barang dan jasa dinilai memberikan manusia dapat lebih leluasa dalam melakukan kegiatan transaksi perekonomian dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, eksistensinya akan terus ada dan akan terus berkembang mengikuti kecanggihan teknologi dan alat yang diciptakan. Perubahan pemakaian uang kartal yang biasa dipakai masyarakat mulai berubah dengan adanya kebijakan pemerintah dalam hal penerapan uang giral atau uang tunai. Penggunaan uang kartal maupun giral tetap mempengaruhi perilaku konsumen namun kemudahan dan guna pakai uang giral dianggap lebih menguntungkan.

Namun pemakaian uang giral belum bisa dinikmati semua golongan, hanya golongan tertentu dengan pendapatan diatas rata-rata yang mampu menikmati kemudahan fasilitas yang diberikan uang giral. pemakaian uang giral lebih pada perilaku konsumen irasional karena perilaku yang dilakukan oleh konsumen bisa dikatakan irasional apabila konsumen melakukan pemakaian uang giral tanpa memperkirakan kegunaan dari uang tersebut hanya lebih pada perilaku irasional antara lain : Tertarik dan terpukau pada promosi dan iklan melalui media cetak, elektronik atupun sosial dan mengutamakan gengsi atau prestise.

b. Saran

Pemerintah secara dini telah menyadari pentingnya uang sebagai alat pembayaran yang sah yang sifatnya umum dan dapat diterima secara luas oleh masyarakat. Penggunaan uang kartal maupun giral masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Kepekaan pemerintah melihat fenomena masyarakat Indonesia dalam pemakaian uang masih lebih dominan pada uang kartal dibanding uang giral yang memberikan fasilitas lebih dibanding uang kartal. Dalam mencapai stabilitas jumlah uang yang beredar dimasyarakat, bank indonesia sebagai bank sentral di Indonesia selalu berusaha dengan berbagai kebijakannya yang dirumuskan dengan memenuhi kebutuhan uang rupiah di masyarakat dalam jumlah nominal yang cukup, jenis pecahan yang sesuai, tepat waktu, dan dalam kondisi yang layak edar.

Bank Indonesia dengan otoritas moneternya mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan uang .Otoritas moneter yang diberikan kepada Bank Indonesia sebagai bank sentral yakni mengatur stabilitas harga akibat uang yang beredar dengan cara mengelola peredaran uang dengan cara mengukur kecepatan perputaran uang, Inflasi dan Penerbitan uang baru harus dilaksanakan berdasarkan penelitian dan perencanaan yang sebaik-baiknya terutama pemeberian kekuatan bank-bank komersil dalam mengeluarkan produk uang giral yang beragam agar tidak terjadi kabibalisasi dan kapitalisasi terselubung dalam pemakaian dan peredaran uang di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu. 1987. *Ekonomi Pembangunan dan Perekonomian Indonesia*. Bandung: CV Armico
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta. PT RajaGrafindo persada
- Mankiw, Gregory. 2006. *Makro Ekonomi*. Jakarta: PT Glora Aksara Pratama
- Muchdarsyah Sinungan, 1991, *Uang dan Bank*, hal 44-45, Jakarta, Rineka Cipta
- Sigalingging, Hotbin, 2004, *Kebijakan Pengedaran Uang di Indonesia*, Jakarta: PPSK BI
- Schiffman dan Kanuk, 2000, *Perilaku Konsumen*, Jakarta. PT RajaGrafindo persada