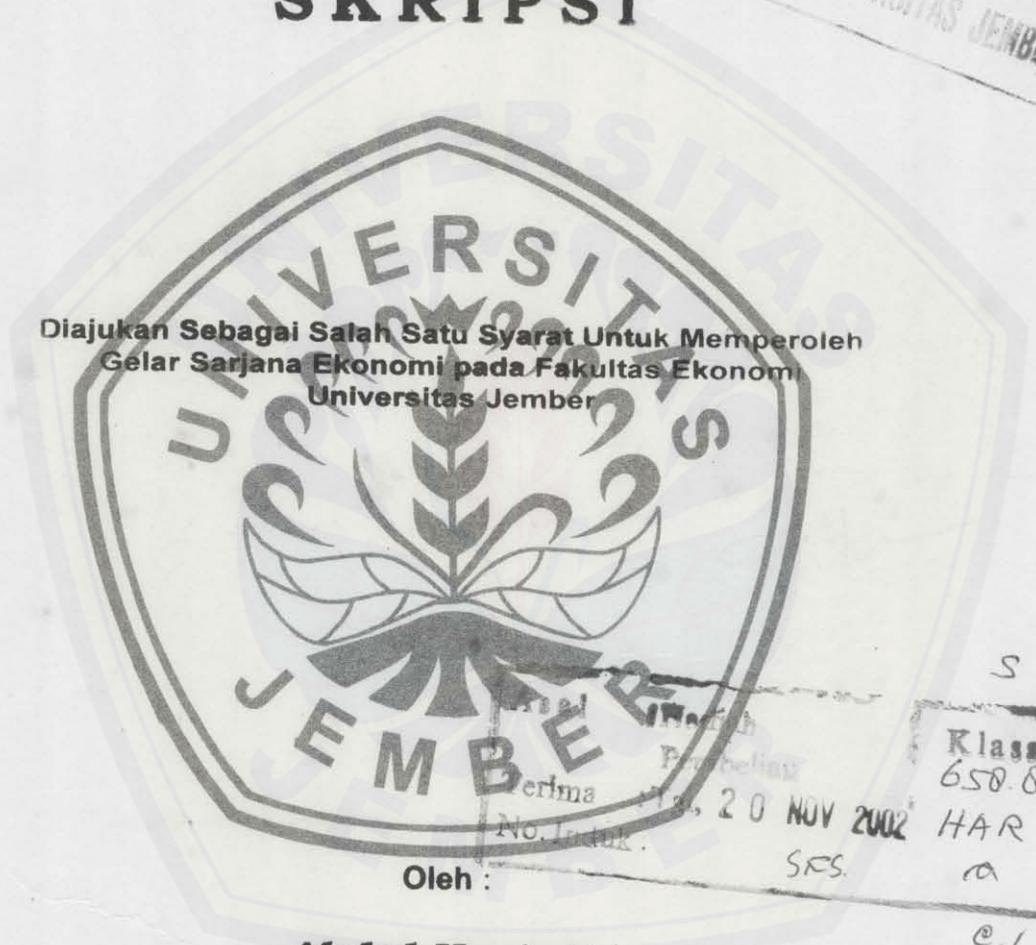


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
SIKAP MASYARAKAT TERHADAP KEPEMILIKAN
CREDIT CARD PADA PT. BCA MADIUN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember



Oleh :

Abdul Haris F.
D1B195253

S
Klass
650.03
20 NOV 2002 HAR
SRS. a
e.1

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2002**

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP MASYARAKAT
TERHADAP KEPEMILIKAN *CREDIT CARD* PADA PT. BCA MADIUN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

N a m a : Abdul Haris F.

N. I. M : D1B195253

J u r u s a n : Manajemen

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

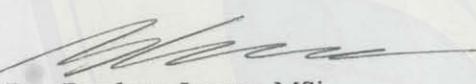
12 Oktober 2002

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar *S a r j a n a* dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

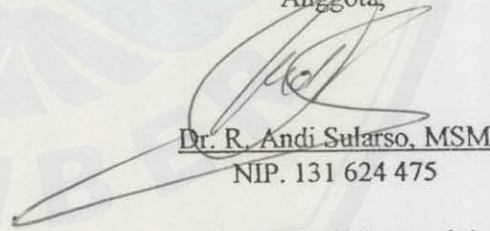
Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,


Drs. Bambang Irawan, MSi
NIP. 131 759 835


Drs. Sudaryanto, MBA
NIP. 131 960 495,
Anggota,


Dr. R. Andi Sulfarso, MSM
NIP. 131 624 475

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,


Drs. H. Liakip, SU



TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Masyarakat Terhadap Kepemilikan *Credit Card* Pada PT. BCA Madiun

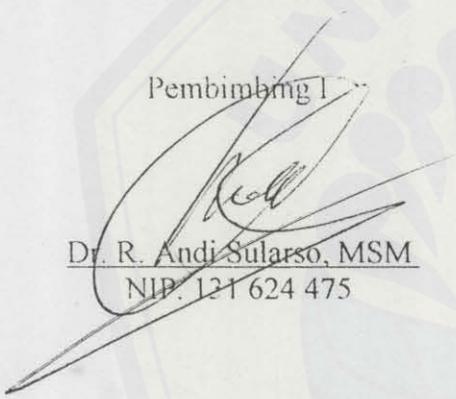
Nama Mahasiswa : Abdul Haris F.

NIM : D1B195253

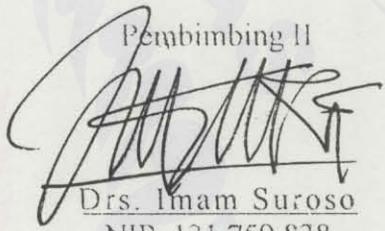
Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

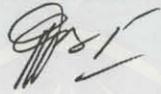
Pembimbing I


Dr. R. Andi Sularso, MSM
NIP. 131 624 475

Pembimbing II


Drs. Imam Suroso
NIP. 131 759 838

Ketua Jurusan


Dra. Diah Yulisetiawati, MSi
NIP. 131 624 474

PERSEMBAHAN

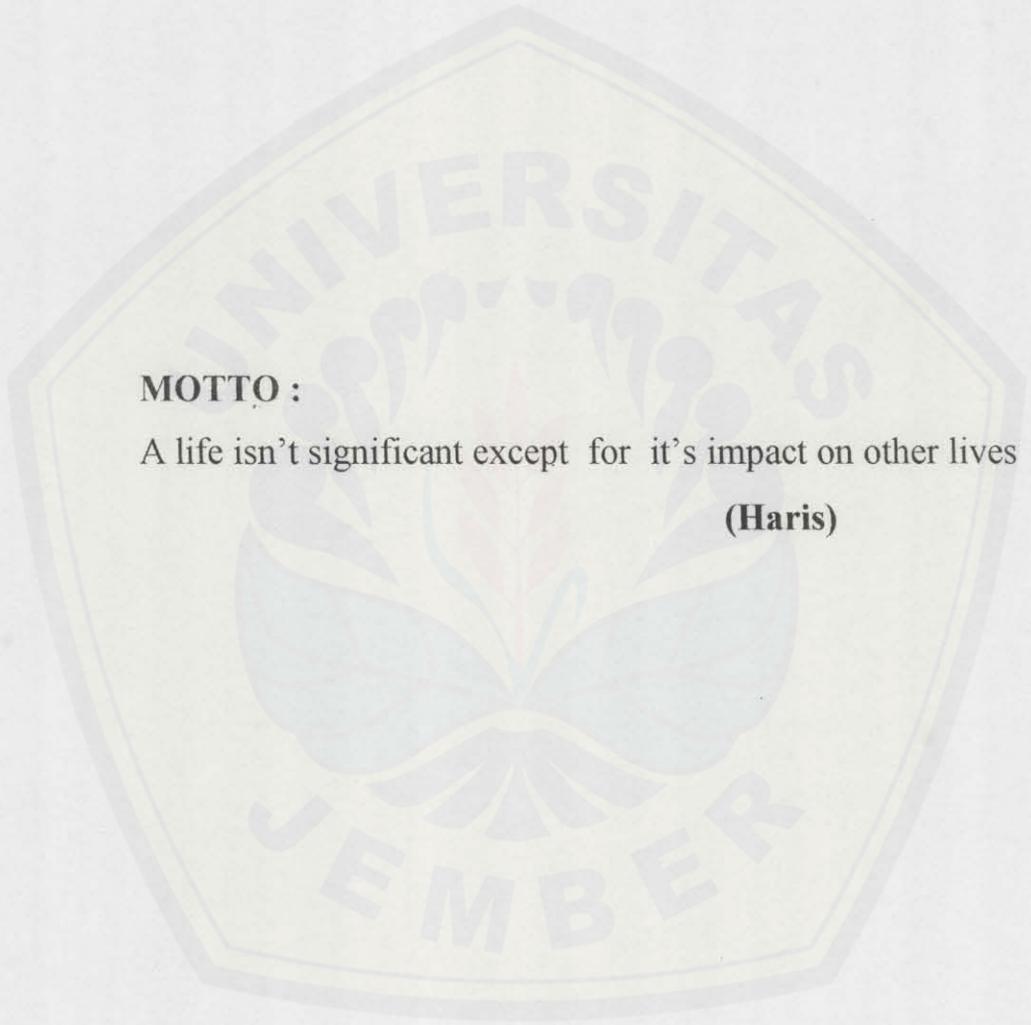
Karya tulis ini kupersembahkan kepada :

- Istriku tercinta Dik Dinna, terima kasih atas cinta dan do'anya , there are many things I can deal with, but I want to deal it with you
- Abah dan Ibu tercinta atas ridho dan do'anya
- Almamaterku yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember

MOTTO :

A life isn't significant except for it's impact on other lives

(Haris)



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat terhadap keputusan kepemilikan *credit card* pada PT. BCA Cabang Madiun. Dan mengetahui dari keempat variabel tersebut, variabel manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap keputusan kepemilikan *credit card* pada PT. BCA Cabang Madiun.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresional. Teknik pengukuran data yang digunakan adalah ukuran ordinal, yaitu angka yang diberikan dimana angka-angka tersebut mengandung pengertian tingkatan sampel yang digunakan sebanyak 80 orang (nasabah), yang merupakan 18% dari jumlah nasabah yang memiliki *credit card*, yaitu sebanyak 447 orang (nasabah). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara/*interview* yaitu tanya jawab secara langsung dengan pihak BCA, dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat/mempelajari catatan atau dokumen yang ada pada perusahaan (BCA), kuesioner yaitu untuk memperoleh tanggapan dari responden mengenai fenomena-fenomena yang diteliti seperti tanggapan mengenai mengapa perlunya *credit card* dengan disebarkannya lembar daftar pertanyaan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, koefisien determinasi berganda dan korelasi parsial.

Hasil analisis menunjukkan koefisien masing-masing adalah konstanta (3,276), komunikasi (0,0689), penerimaan informasi (0,205), fasilitas penggunaan (0,377) dan manfaat (-0,0563). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,47. F_{hitung} sebesar 16,660 dan F_{tabel} sebesar 2,49. Nilai t_{hitung} masing-masing variabel adalah komunikasi (0,853), penerimaan informasi (2,865), fasilitas penggunaan (5,615) dan manfaat (-0,734). Sedangkan sumbangan terhadap fluktuasi keputusan kepemilikan *credit card* adalah komunikasi (0,20%), penerimaan informasi (12,80%), fasilitas penggunaan (33,71) dan manfaat (0,76%).

Hasil analisis secara bersama-sama menunjukkan variabel komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat berpengaruh terhadap keputusan kepemilikan *credit card*. Sedangkan secara parsial hanya dua variabel yang berpengaruh terhadap keputusan kepemilikan *credit card* yaitu variabel penerimaan informasi dan fasilitas penggunaan. Pengaruh yang dominan terhadap keputusan kepemilikan *credit card* adalah variabel fasilitas penggunaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Selesainya penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan setulus hati menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Liakip, SU, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membina dan memberikan bekal ilmu kepada penulis
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiari, MSi, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen
3. Bapak Dr. R. Andi Sularso, MSM, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan penuh perhatian memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Bapak Drs. Imam Suroso, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan penuh perhatian memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Bapak Pimpinan PT. Bank Central Asia Cabang Madiun yang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian
6. Seluruh staf Tata Usaha dan Akademi Fakultas Ekonomi Universitas Jember
7. Ayah dan Ibu tercinta yang penuh dengan kasih sayang memberikan nasehat, dorongan serta do'a yang tiada hentinya
8. Keluargaku Mas Wahib (alm), Mbak Yatik, Dik Abik dan Dik Ilung terima kasih atas kasih sayang dan do'anya
9. My Best friend Agung, Ani dan Dewi thanks atas saran semangat dan do'anya
10. Seluruh warga negara "OMEGA 95" terima kasih atas persahabatannya selama ini.

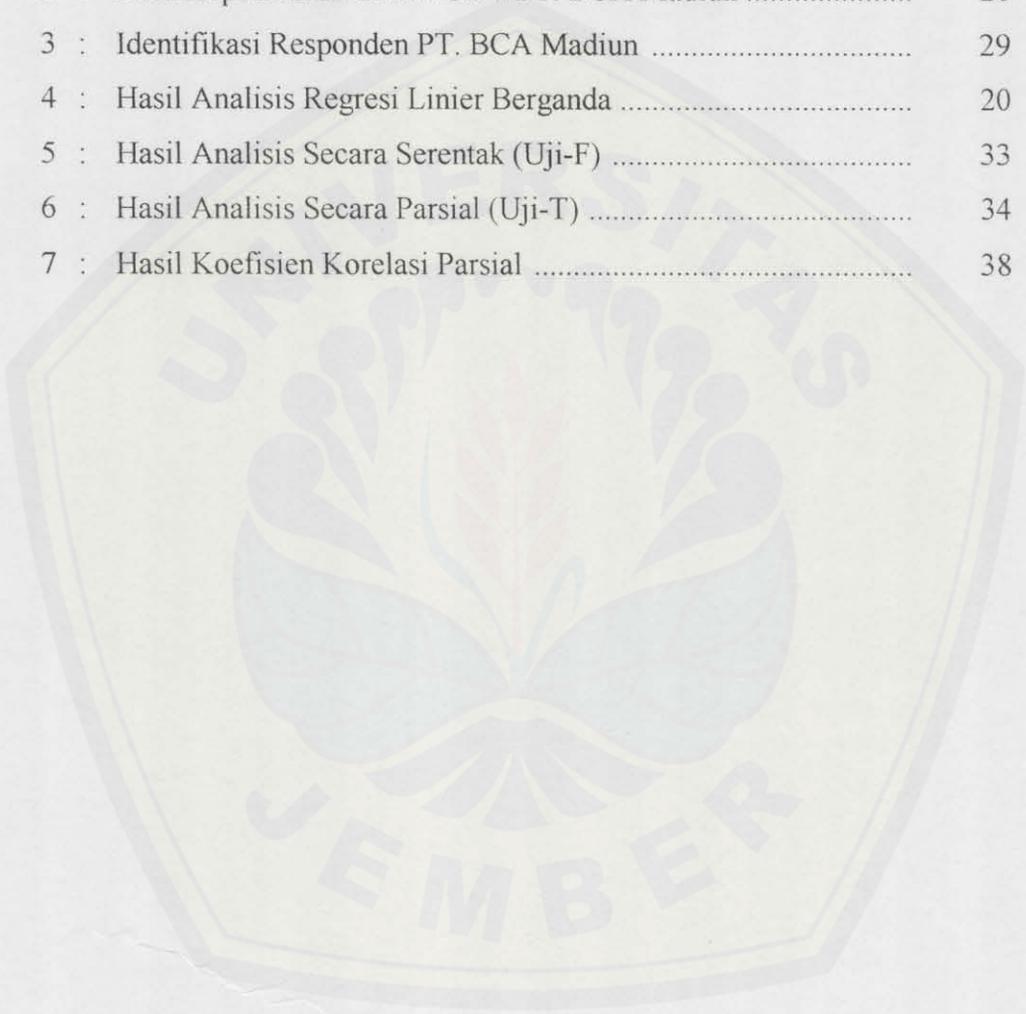
DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFR TAR ISI	iii
DAFR TAR TABEL	v
DAFR TAR LAMPIRAN	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya	4
2.2 Landasan Teori	4
2.2.1 Pengertian Credit Card	4
2.2.2 Manfaat dan Kegunaan Credit Card	5
2.2.3 Ketentuan untuk Kepemilikan Credit Card	6
2.2.4 Kebijakan dalam Pengelolaan Credit Card	8
2.2.5 Bentuk-betuk Penyalahgunaan Credit Card	12
2.2.6 Kebijakan dalam Meminimumkan Risiko yang Timbul	13
2.2.7 Sikap Kepemilikan Credit Card	15
2.2.7.1 Hubungan Sikap Masyarakat Terhadap Kepemilikan Credit Card	17
III. METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	18
3.2.1 Definisi Operasional	18

3.2.2 Definisi Pengukuran	20
3.3 Populasi dan Penentuan Sampel	20
3.3.1 Populasi	20
3.3.2 Penentuan Sampel	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Metode Analisis Data	22
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	25
4.1.1 Gambaran PT. BCA Secara Umum	25
4.1.2 Gambaran PT. BCA Cabang Madiun	26
4.1.3 Data Kepemilikan	27
4.1.4 Diskripsi Responden	28
4.2 Analisis Data dan Interpretasi Data	29
4.2.1.1 Analisis Tingkat Hubungan Variabel Independent Dengan Variabel Dependen Secara Berganda	29
4.2.2 Analisis Tingkat Hubungan Variabel Independent Dengan Variabel Dependen Secara Parsial.....	31
4.2.3 Analisis Pengaruh Variabel Independent Terhadap Variabel Dependen	32
V. KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

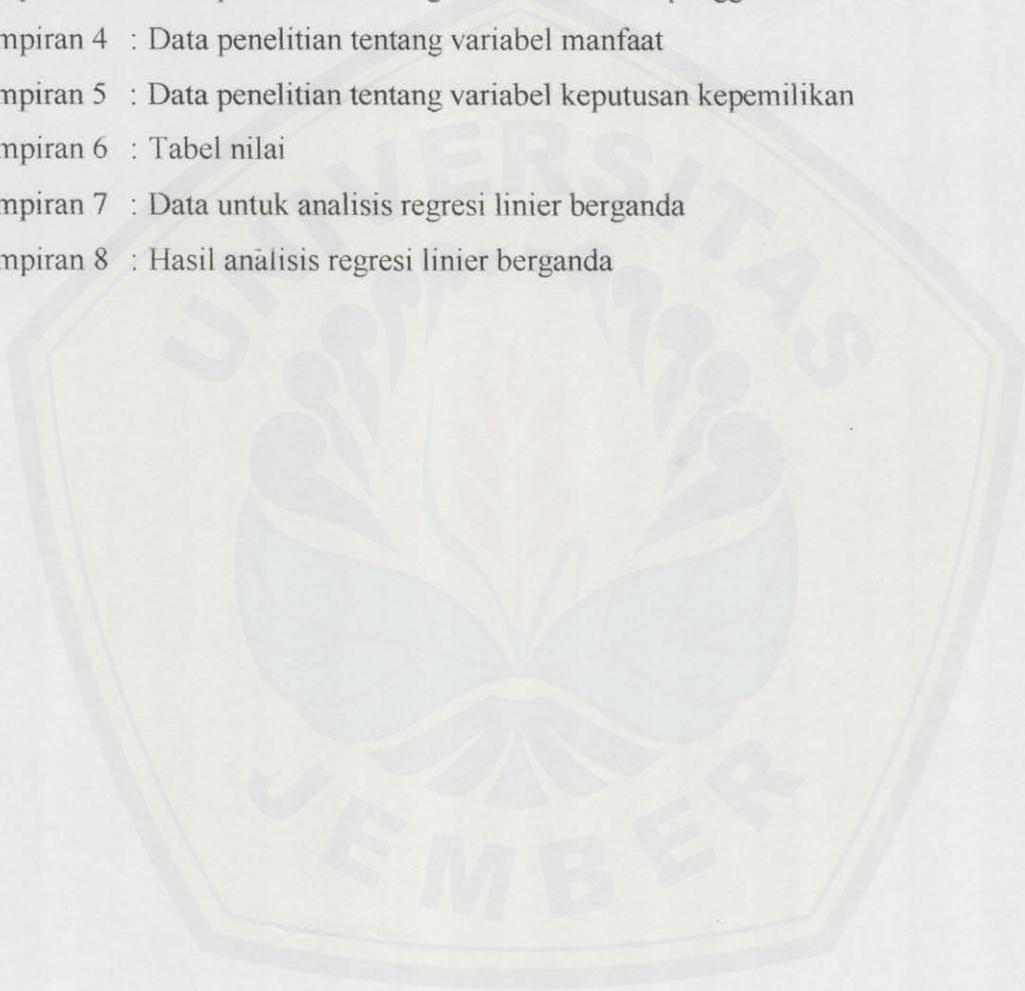
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Data Jenis <i>Credit Card</i> dan <i>Credit Line</i>	9
2 : Data Kepemilikan <i>Credit Card</i> PT. BCA Madiun	28
3 : Identifikasi Responden PT. BCA Madiun	29
4 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	20
5 : Hasil Analisis Secara Serentak (Uji-F)	33
6 : Hasil Analisis Secara Parsial (Uji-T)	34
7 : Hasil Koefisien Korelasi Parsial	38



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Data penelitian tentang variabel komunikasi
- Lampiran 2 : Data penelitian tentang variabel penerimaan informasi
- Lampiran 3 : Data penelitian tentang variabel fasilitas penggunaan
- Lampiran 4 : Data penelitian tentang variabel manfaat
- Lampiran 5 : Data penelitian tentang variabel keputusan kepemilikan
- Lampiran 6 : Tabel nilai
- Lampiran 7 : Data untuk analisis regresi linier berganda
- Lampiran 8 : Hasil analisis regresi linier berganda



I. PENDAHULUAN

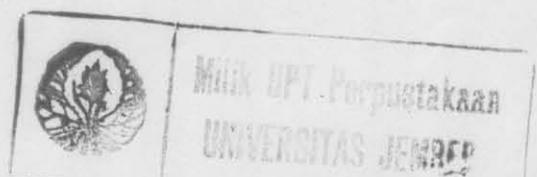
1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sistem perekonomian saat ini, proses transaksi tidak lagi bertumpu pada uang kontan. Selain tidak praktis karena untuk melakukan berbagai macam pembelian, orang harus membawa uang tunai yang terkadang bisa sangat banyak jumlahnya, peredaran uang kontan dalam perdagangan mengandung resiko lebih besar. Suatu kejahatan dengan obyek uang kontan relatif lebih sulit dilacak dari pada obyek yang berupa barang-barang.

Berdasarkan alasan kepraktisan dan keamanan itulah, sistem perekonomian modern menciptakan beberapa sarana pembayaran pengganti uang kontan. Salah satu diantara sarana tersebut yang dewasa ini banyak digemari masyarakat kelas atas adalah *credit card*.

Dewasa ini perkembangan *credit card* semakin canggih dan maju, dengan munculnya *credit card* dari berbagai macam bank. Memang tidak dapat dipungkiri pelayanan *credit card* saat ini hanya dapat dinikmati oleh golongan menengah ke atas, penyebabnya adalah limit dari *credit card* itu sendiri cukup tinggi dan juga keterbatasan tempat untuk menggunakan *credit card* tersebut, maka baik buruknya penilaian tergantung bagaimana cara bank mengatasinya.

Sikap masyarakat terhadap kepemilikan *credit card* ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain faktor fasilitas penggunaan dimana merupakan faktor penentu yang mempengaruhi sikap kepemilikan *credit card*. Faktor komunikasi yang disampaikan lewat media massa maupun bank merupakan suatu proses timbal balik dimana media massa maupun bank meyakinkan tentang produk yang diterbitkan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan keinginan mereka untuk memiliki. Faktor penerimaan informasi merupakan kemampuan dan kesiapan konsumen terhadap informasi yang diterima sehingga mempengaruhi konsumen untuk menggunakan



suatu produk tertentu. Dan faktor manfaat, dengan adanya pemberian bonus dan servis/pelayanan yang diberikan bank penerbit akan mendorong masyarakat untuk menggunakan dan memiliki *credit card* tersebut. Maka jelaslah bahwa dengan adanya *credit card* tersebut akan dapat menimbulkan banyak pemikiran yang berbeda yang tentunya dalam pengambilan keputusan akan berbeda pula, pada setiap individu atau konsumennya.

Begitu pula halnya dengan masyarakat di Madiun. Sebagai konsekuensi dari keberadaannya, banyak masyarakat dari golongan menengah ke atas dalam kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhannya baik untuk usaha ataupun pembelian barang/jasa memerlukan pembayaran yang tidak memungkinkan untuk membawa uang tunai. Hal ini yang menyebabkan masyarakat cenderung memilih *credit card* sebagai alat pembayaran karena dengan memiliki *credit card* mereka dapat melakukan kegiatan usaha atau pembelian barang/jasa dengan lebih mudah.

1.2 Rumusan Masalah

PT. BCA merupakan salah satu bank yang mengeluarkan *credit card*. Mengingat sikap masyarakat terhadap kepemilikan *credit card* nampak semakin meningkat terutama yang dikeluarkan oleh PT. BCA Cabang Madiun maka masyarakat atau nasabah dalam mengambil keputusan pemakaian *credit card* akan selalu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah faktor komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat secara serentak mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card* ?
- b. Apakah secara parsial faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card* ?
- c. Faktor manakah yang secara parsial/serentak mempunyai pengaruh paling dominan terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card* ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah faktor komunikasi, penerimaan informasi fasilitas penggunaan dan manfaat secara serentak mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card* pada PT. BCA Madiun.
- b. Untuk mengetahui mengetahui pengaruh masing-masing faktor tersebut secara parsial.
- c. Untuk mengetahui faktor manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini bisa dilihat dari dua segi, yaitu :

- a. Operasional, penelitian ini berguna bagi pembaca agar mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sikap masyarakat terhadap kepemilikan *credit card* dan dapat berguna bagi masukkan PT. BCA untuk meningkatkan pengelolaan *credit card*
- b. Akademi, penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai *credit card*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya

Suatu penelitian tentang “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap pengambilan kredit pada Bank Nasional Indonesia 1946” telah dilakukan oleh Eni Dwisetyani (1990). Dari penelitian tersebut, hasilnya menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan kredit adalah komunikasi, jaminan dan suku bunga.

Prasetyaning (1994) melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menabung di Bank Bumi Daya Cabang Malang.” Penelitian ini menggunakan regresi berganda yang hasilnya menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah tabungan masyarakat di Bank Bumi Daya Malang adalah penerimaan informasi, lokasi, manfaat dan tingkat suku bunga.

Beberapa penelitian sebagaimana dikemukakan di atas, menjadi acuan dalam memecahkan masalah penelitian ini. Tersirat dari hasil-hasil penelitian tersebut beberapa variabel yang berkaitan dengan perilaku nasabah dan konsumen. Dengan perbedaan terletak pada adanya variabel fasilitas penggunaan sesuai sesuai dengan masalah yang diteliti sehingga dapat disimpulkan variabel-variabelnya meliputi komunikasi, penerimaan, informasi dan manfaat.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian *Credit card*

Menurut Marzuki Usman (1995:257) pengertian *credit card* adalah sebagai berikut :

Credit card adalah jenis kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang atau jasa, dimana pelunasan atau pembayarannya kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu. Jumlah cicilan tersebut dihitung dari nilai saldo tagihan ditambah bunga bulanan. Tagihan pada bulan yang lalu termasuk bunga merupakan pokok pinjaman pada bulan berikutnya.



O.P. Simorangkir (1991:135) menyatakan bahwa *credit card* adalah alat pembayaran pengganti uang tunai atau cek, yang merupakan instrumen untuk berbelanja di toko-toko, restoran, hotel dan tempat hiburan yang telah ditentukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *credit card* adalah kartu yang digunakan sebagai alat pembayaran, pengganti dari uang tunai atau cek yang merupakan instrumen untuk berbelanja pada tempat-tempat yang telah ditunjuk oleh penerbitnya yaitu bank, dimana pelunasan tagihannya dapat dilakukan secara bertahap atau dicicil dan dikenakan bunga atas lama waktu pembayaran.

2.2.2 Manfaat dan Kegunaan *Credit card*

Dalam mekanisme *credit card*, secara langsung terlibat tiga pihak pelaku transaksi yang saling menguntungkan. Pihak-pihak tersebut adalah sebagai berikut : (Bank dan Manajemen, 1991:44)

- a. Penerbit (*issuer*) adalah bank atau lembaga keuangan lain yang memproduksi *credit card*. Issuer memperoleh keuntungan dari jumlah *credit card* yang diterbitkan dan uang pangkal untuk pemilikan *credit card*, iuran tahunan (*annual fee*) pemegang *credit card*, potongan harga (*discount commision*) dari pihak pedagang dan bunga (*interest*) atas tagihan yang belum dibayar
- b. Pemegang *credit card* (*cardholder*) adalah pihak yang telah memenuhi seluruh persyaratan yang ditetapkan oleh *issuer* sehingga berhak memegang dan menggunakan *credit card*. *Cardholder* memperoleh manfaat dari jasa-jasa yang ditawarkan melalui *credit card*, terutama dalam hal keamanan, kemudahan dan keuntungan-keuntungan ekstra seperti mendapat asuransi perjalanan, dapat mengambil uang tunai (*emergency cash*) di toko-toko (*outlet-outlet*) dari beberapa tempat dan berbagai jaringan fasilitas lainnya.
- c. Pedagang (*merchant*) adalah pemilik tempat-tempat perbelanjaan yang dapat menerima pembayaran dengan *credit card*. *Merchant* mendapat keuntungan dari omset penjualan secara keseluruhan yang dapat meningkatkan transaksi penjualan karena pemakaian *credit card*.

Adapun manfaat atau keuntungan masing-masing pihak adalah sebagai berikut :

- a. Keuntungan bagi *issuer* (bank)
 - 1) Sebagai sarana untuk mempromosikan bank secara keseluruhan sehingga masyarakat menjadi lebih mengenal bank melalui *credit card*.
 - 2) Menerima uang pangkal dan uang iuran dari pemilik *credit card*
 - 3) Dapat meningkatkan gengsi bank yang bersangkutan
 - 4) Melayani *credit card* merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanan kepada nasabah
 - 5) Membuka kesempatan untuk memperluas bisnis perbankan
- b. Keuntungan bagi *merchant* (pedagang)
 - 1) Kredit dapat diberikan tanpa kemungkinan resiko kredit macet, mengingat bank sebagai penjaminnya.
 - 2) Lebih aman dari pada menerima/memegang uang tunai.
 - 3) Si penjual cenderung akan meningkatkan penjualan apabila menerima pembayaran dengan *credit card*, dibandingkan dengan saingannya yang tidak bersedia menjual barangnya dengan *credit card*.
 - 4) Menghindari manipulasi atau penerimaan cek kosong dan pemberian kredit dengan resiko macet.

2.2.3 Ketentuan Untuk Kepemilikan *Credit card*

Ketentuan yang berlaku untuk pemilik *credit card* adalah sebagai berikut :

- a. *Credit card* merupakan instrumen untuk berbelanja di toko-toko, restoran, hotel, tempat hiburan dan lain-lain.
- b. *Credit card* dapat digunakan sebagai alat untuk transaksi-transaksi dimana saja *merchant* berada sesuai batas limit (*floor limit*) yang telah ditentukan oleh penerbit.
- c. Limit kredit dari suatu *credit card* telah ditentukan oleh penerbit sesuai dengan perjanjian. Jadi *credit card* tidak dapat berlaku secara umum dimana saja.

- d. *Credit card* hanya boleh dikeluarkan oleh bank yang tergolong sehat, setelah mendapat persetujuan dari BI (Bank Indonesia).
- e. *Credit card* tidak boleh dipindahtangankan oleh siapaun.
- f. Setiap pemegang *credit card* diberi buku kecil yang mencantumkan alamat-alamat tempat berbelanja.
- g. Pemegang *credit card* disyaratkan untuk membuka rekening koran atau deposito berjangka dan memberi kuasa kepada bank untuk mendebit rekening koran tersebut atau memperhitungkan dengan saldo deposito berjangka tersebut dalam pembayaran kepada bank, apabila pemegang *credit card* lalai melaksanakan kewajibannya.
- h. Persyaratan untuk memperoleh *credit card*
Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi anggota *credit card* menurut Ruddy Tri Santoso (1996:141) adalah :
 - 1) Pemohon mengisi aplikasi formulir permohonan dengan melampirkan syarat-syarat sebagai berikut :
 - a) Lembar foto copy KTP atau Pasport
 - b) Suatu keterangan penghasilan dan referensi bank
 - c) Membayar uang pangkal dan uang iuran tahunan
 - d) Untuk anggota tambahan (*supplementary card*) dikenakan biaya tambahan sebesar peraturan intern bank.
 - 2) Setelah aplikasi lengkap, maka pemrosesan pembuatan *credit card* bisa dilakukan oleh *Card Center*.
 - 3) Nasabah menerima *credit card* sesuai dengan permintaan sebagai tanda bukti telah menjadi anggota *credit card* bank.
 - 4) Atas penggunaan *credit card* ini, setiap bulannya nasabah akan menerima kartu tagihan yang harus dilunasi paling lambat pada pertengahan bulan berikutnya.

2.2.4 Kebijakan Dalam Pengelolaan *Credit card*

Kebijakan yang dilakukan dalam pengelolaan *credit card* adalah sebagai berikut :

- a. *Credit Card Center* merupakan pusat operasional dalam pelayanan *credit card*. Jadi segala sesuatu mengenai *credit card* harus dikonfirmasi terlebih dahulu ke *Card Center*. Kantor cabang berfungsi sebagai pengelola/penyalur/marketing dari *merchant* dan *cardholder*.
- b. Sedapat mungkin menolak pemohon yang :
 - 1) Berprofesi sebagai artis (bintang film, foto model, prajawati, penyanyi dan lain-lain).
 - 2) Pemohon yang usahanya berjalan dengan menggunakan fasilitas.Hal ini telah dibuktikan bahwa hampir seluruh *cardholder* dengan profesi dan usaha tersebut diatas tidak dapat menyelesaikan kewajibannya, baik kepada kantor cabang maupun kepada *Card Center* lainnya.
- c. Melakukan analisis yang mendalam untuk pemohon yang berstatus sebagai pengusaha kecil atau wiraswasta. Hal ini disebabkan karena pengusaha cenderung berani mengambil resiko dalam bisnis. Hal ini terbukti dari sebageian besar tagihan *credit card* yang macet dibuat oleh *cardholder* dengan status ini.
- d. Aplikasi harus diisi selengkap-lengkapny (data pribadi, pekerjaan, data kredit, referensi pribadi) serta melampirkan foto copy KTP/SIM/Pasport dan pasphoto pemohon.
- e. Data yang diajukan harus diperiksa kebenarannya
Pemeriksaan data nasabah meliputi :
 - 1) Data pribadi
 - a) Nama pemohon, tanggal lahir dan kewarganegaraan
 - b) Alamat rumah dan alamat penagih
 - 2) Data pekerjaan
 - a) Nama perusahaan dan alamat perusahaan

- b) Jabatan dan penghasilan
- 3) Data kredit
- 4) Referensi pribadi
- 5) Tanda tangan pada materai
- 6) Data lainnya (data yang diperoleh dari sumber intern bank atau sumber ekstern)
- f. Setiap persetujuan atau *approval* dari suatu aplikasi harus diberi stempel dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang ditempat yang telah tersedia.
- g. Cantumkan kredit limit untuk aplikasi yang disetujui. Jika kredit limit tidak tercantum, maka *cordholder* akan berpatokan pada kredit limit gabungan daerah.
- h. Sejak diberlakukannya sistem kredit limit gabungan/credit line, maka kredit limit saat ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1 : Data Jenis *credit card* dan *credit Line*

Jenis Kartu			Kredit Limit Gabungan (Credit Line)
BCA Card	Master Card	Visa	
Blue Card	Blue Card	Blue Card/Classic	Rp 2 Juta – Rp 8 juta
Gold Card	Gold Card	Gold Card/Premier	Rp 10 Juta – Rp 30 juta

- i. Setiap transaksi yang telah melampaui limit yang telah ditetapkan maka *merchant* harus mengotorisasikannya ke *Card Center* atau ke kantor cabang wilayah yang telah ditunjuk dan diberi wewenang oleh *Card Center* untuk melayani dan memutuskan permintaan otorisasi untuk mendapatkan nomor otorisasi.
- j. Dalam hal permohonan potong rekening :
 - 1) Isilah formulir surat kuasa potong rekening yang harus ditandatangani oleh *cardholder* di atas materai Rp. 6.000,- disetujui serta ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dari cabang.
 - 2) Surat kuasa asli diarsip oleh cabang, sedangkan copinya dikirim ke *Card Center*
 - 3) Nama dan nomor kartu diisi secara lengkap dan jelas

- k. Kebijakan dalam tagihan/pembayaran dari atau kepada *merchant* :
- 1) Perlu dipastikan telex konfirmasi tagihan pedagang harus sesuai dengan jumlah *summary* atau faktur yang akan dikirim
 - 2) Faktur yang akan diterima dari *merchant* harus disortir (ketidaktepatan akan berakibat ditolaknya oleh *Card Center*)
 - 3) Penolakan dari *Card Center* harus segera di *follow up*
- l. Kebijakan dalam pembayaran dari *cardholder* harus bersamaan dengan pentransferan dana. Bila pencicilan masuk lebih dahulu, sedangkan pentransferan dana keesokan harinya maka mengakibatkan kantor cabang dikenakan denda.
- m. Kebijakan yang berhubungan khusus dengan *cardholder* :
- 1) Dalam hal *cardholder* mengajukan keluhan atas suatu transaksi yang tidak dilakukannya, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - a) Batas waktu keluhan
 - (1) Maksimum satu bulan sejak tanggal pernyataan
 - (2) Bila melewati batas waktu tersebut maka pihak bank akan kehilangan hak untuk *charge back*
 - (3) Bila terjadi pemalsuan *credit card*, maka semakin dini dilaporkan maka akan dapat mencegah kerugian yang lebih besar lagi.
 - b) Surat keluhan tertulis
 - (1) Diperlukan surat tertulis dari *cardholder* yang menyatakan tidak melakukan transaksi tertentu dan surat tersebut harus ditandatangani sendiri oleh *cardholder*.
 - (2) Disamping itu juga perlu dilampiri foto copy pasport kartu asli, copy faktur, *credit voucher* dan dokumen pendukung lainnya yang diminta oleh *Card Center* dengan segera.
 - c) Formulir keluhan

Hanya merupakan pengantar dari kantor cabang *Card Center* (*customer service*), jadi surat keluhan tetap diperlukan.

- 2) Pengunduran diri atau penutupan kartu
 - a) Mengisi formulir pengunduran diri secara lengkap.
 - b) Alasan pengunduran diri yang tidak diisi secara lengkap akan memperlambat proses berikutnya.
 - 3) Pengembalian kartu
 - a) Kartu dibuat cacat dengan dilubangi atau digunting, tetapi jangan sampai putus.
 - b) Pengembalian kartu tanpa dibuat cacat berbahaya karena kemungkinan akan dipergunakan oleh orang lain yang tidak berhak.
 - 4) Laporan kartu hilang
 - a) Segera hubungi *Card Center* dibagian otorisasi (*security*) dan langsung minta *cardholder* untuk membuat surat keterangan
 - b) Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian
 - c) Minta kartu pengganti jika semua prosedur transaksi sudah dipenuhi, dan tidak ada keterangan negatif mengenai *cardholder* yang bersangkutan
 - d) *Card Center* bertanggungjawab atas transaksi yang terjadi terhadap kartu hilang, sehari sesudah diterimanya laporan tertulis dari kepolisian.
 - 5) Penyampaian keluhan
 - a) Penggunaan formulir keluhan yang telah disediakan
 - b) Jangka waktu maksimum penerimaan keluhan atas transaksi adalah satu bulan dari tanggal rekening
- n. Kebijakan yang berhubungan dengan *merchant*
- 1) Daftar hitam
 - a) Daftar hitam yang diterima dari *Card Center* harus segera diedarkan kepada *merchant* dan tidak ditunda
 - b) Daftar harus disusun rapi

2) Tanggal transaksi

Tanggal pada faktur diisi secara jelas sesuai dengan tanggal terjadinya transaksi

3) Otorisasi

Harus dilakukan pada saat terjadinya transaksi

2.2.5 Bentuk-bentuk Penyalahgunaan *Credit card*

Penyalahgunaan dalam pemakaian *credit card* dapat berbentuk sebagai berikut : (Sri Redjeksi, 1995:67)

a. *Lost/Stolen Card* (penggunaan kartu hilang atau dicuri)

Hal ini dapat terjadi karena kartu tersebut memang benar-benar hilang akibat dari keteledoran si pemilik atau hilang karena dicuri oleh orang lain.

b. *Counterfiet* (penggunaan kartu palsu)

Kasus ini dapat terjadi karena seorang pemegang kartu yang berbelanja di suatu tempat, data dari pemegang kartu tersebut dijual kepada anggota sindikat yang langsung membuat duplikat dari kartu tersebut.

c. *Multiple Imprint* (penggandaan faktur)

Hal ini dapat dilakukan oleh sebagian kasir atau pegawai dari pedagang atau pemiliknya sendiri, dimana mereka membuat transaksi fiktif atau menukar *sales draft* dengan uang tunai dengan cara memalsukan tanda tangan. Kasus yang dapat dikatakan *multiple imprint* apabila terjadi hal-hal sebagai berikut :

1) Nomor *sales draft* biasanya berurutan

2) Tanggal transaksi biasaya pada tanggal yang sama

3) Jumlah transaksi relatif kecil

4) Dilakukan di tempat yang sama atau di tempat yang mempunyai hubungan satu dengan yang lainnya.

d. *Split Charge* (pemecahan transaksi)

Hal ini dilakukan secara sengaja oleh *merchant* untuk menghindari otorisasi dengan cara membagi atau memecah jumlah besar menjadi beberapa transaksi,

karena jumlah transaksi yang dilakukan melebihi *floor limit merchant*. Hal ini dilakukan oleh *merchant* karena :

- 1) Atas dorongan dari *cardholder* dalam *merchant* (yang sudah *bad debt*)
- 2) Adanya kerja sama antara *cardholder* dengan *merchant* dalam menggunakan kartu hilang atau kartu curian guna menghindari otorisasi dan hal ini sering terjadi

e. *White Plastic* (kartu polos)

Dinamakan kartu polos karena kartu tersebut berwarna putih polos tanpa gambar hanya ada nomor kartu, nama pemegang kartu dan masa berlaku yang dicetak. kasus ini biasanya hanya dilakukan di satu tempat saja dengan cara bekerja sama dengan *merchant*. Ciri-ciri *White Plastic* adalah sebagai berikut :

- 1) Kartu polos tidak tertera nama dan logo bank
- 2) Tidak ada hologram
- 3) Cetakan huruf dan angka tidak rapi (kualitasnya kurang baik)
- 4) Tanda tangan dipalsukan

f. *Altered Amount* (pengubahan jumlah)

Kasus ini biasanya hanya dilakukan di satu tempat dengan cara bekerja sama dengan *merchant*.

2.2.6 Kebijakan Dalam Meminimumkan Resiko Yang Timbul

Adapun kebijakan yang diambil dalam usahanya untuk meminimumkan resiko yang timbul akibat penyalahgunaan *credit card* adalah sebagai berikut :

a. *Lost/Stolen Card*

Untuk mencegah penggunaan kartu hilang atau kartu yang dicuri tersebut, manajemen dari *security* telah membuat daftar hitam harian yang diedarkan ke beberapa *merchant* yang dianggap sebagai tempat yang potensial untuk melakukan *fraud* dan beberapa kota besar. Daftar harian tersebut biasa disebut *Hott Flier*. Daftar hitam ini diterbitkan empat kali dalam sebulan dan dikirim kepada *merchant* melalui *courir*, disertai dengan tanda terimanya. Untuk

pedagang di luar kota Jakarta, daftar hitam dikirim dua kali dalam sebulan yaitu edisi tanggal 1 dan dikirim tanggal 15, dikirim melalui kantor cabang.

b. *Counterfiet*

Untuk menghindari adanya penggunaan kartu palsu, maka langkah-langkah yang diambil adalah :

- 1) Meminta surat komplain dari *cardholder* yang menyatakan bahwa *cardholder* tidak menggunakan kartu itu di negara tersebut
- 2) Meminta foto copy paspor dari *cardholder* secara lengkap
- 3) *Credit card* harus segera ditarik dari *cardholder* dan jangan sampai merusak *magnetic stripe* serta *signature panel*

c. *Multiple Imprint*

Tindakan yang diambil :

- 1) Menahan tagihan *merchant* apabila dari pemeriksaan menyatakan bahwa kasus ini *multiple imprint*
- 2) Mengadakan analisis kembali apakah *merchant* tersebut masih dianggap layak untuk menerima transaksi dengan menggunakan *credit card*.

d. *Split Charge*

Apabila ada kerja sama antara *merchant* dengan pengguna *credit card* tersebut, maka tindakan yang diambil adalah menerunkan *floor limit merchant* menjadi nol limit atau dengan kata lain seluruh transaksi yang menggunakan *credit card* harus diotorisasi

e. *White Plastic*

Terhadap kartu polos ini tindakan yang diambil adalah :

- 1) Menahan tagihan *merchant* sesuai dengan jumlah tagihan yang dipalsukan
- 2) Memutuskan hubungan kerja dengan pihak *merchant* (*terminated*)

f. *Altered Amount*

- 1) Tindakan tagihan *merchant*
- 2) Memutuskan hubungan dengan *merchant*

2.2.7 Sikap Kepemilikan *Credit card*

Sikap merupakan suatu tindakan atau tanggapan terhadap keinginan yang timbul dari seseorang tanpa paksaan untuk mencapai tujuan tertentu. Kebijakan suatu bank untuk menerbitkan lebih dari satu jenis *credit card* dilandasi oleh beberapa alasan bisnis. Salah satunya adalah keinginan untuk menyatakan *product line* yang lengkap, sehingga nasabah tidak perlu pindah ke bank lain yang memiliki lebih dari satu *credit card* yang akan lebih banyak mendapatkan manfaat karena ia memiliki akses terhadap sejumlah dana yang lebih besar. Pada seminar yang mengambil tema tentang pengembangan *business credit card* yang diselenggarakan di Jakarta pada tanggal 17-18 September 1990 dikemukakan tentang sikap masyarakat terhadap pemilikan *credit card*, yaitu : Dewasa ini semakin banyaknya persaingan dalam hal berbisnis, sehingga membuat orang tidak mau ketinggalan jaman dengan menggunakan alat-alat yang canggih seperti *credit card*. Sedangkan perkembangan *credit card* dewasa ini semakin canggih dan maju saja, dengan munculnya bentuk *credit card* dengan berbagai macam bank dimana salah satunya adalah dikeluarkan oleh BCA. Memang tidak dapat dipungkiri *credit card* saat ini pelayanannya hanya dapat dinikmati oleh golongan menengah keatas, penyebab salah satunya adalah limit dari *credit card* itu sendiri cukup tinggi dan juga keterbatasan tempat untuk menggunakan *credit card* tersebut, maka baik buruknya penilaian tergantung bagaimana cara bank mengatasinya. Sikap pemilikan *credit card* masih tergantung bagaimana bank berpromosi memberi bimbingan dan pengarahan dalam penggunaan serta bagaimana cara orang melihat seberapa penting *credit card* tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi sikap masyarakat terhadap kepemilikan *credit card* pada masyarakat dapat dilihat dari berbagai alasan yang meliputi :

- a. Adanya komunikasi dan informasi yang diberikan lewat media massa maupun bank

Menurut Winardi (1992:255) memberikan pengertian komunikasi sebagai berikut :

Komunikasi adalah sebuah proses dimanapihak tertentu menyampaikan kepada pihak lain, pendangannya, keinginannya, pendiriannya dengan harapan bahwa pihak yang dihubungi itu dapat mengerti dan melaksanakan tindakan-tindakannya sesuai dengan keinginannya.

Demikian pula Edwin B. Flippo (1992:227) menyatakan pendapatnya tentang komunikasi yaitu tindakan untuk membujuk orang lain untuk menafsirkan gagasan dengan cara yang dimaksud oleh si pembicara atau si penulis.

Menurut beberapa pendaat di atas, maka dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya pengertian komunikasi adalah pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain atau dengan kata lain komunikasi adalah pernyataan manusia yang meliputi segala bentuk, baik bentuk pernyataan kepada orang banyak atau bentuk pernyataan antar individu.

Komunikasi akan dapat berjalan dengan baik apabila yang mengirimkan dan yang menerima informasi saling memahami. Seperti yang dikemukakan oleh Alex S. Nitisemito (1989:156) komunikasi yang baik yang dimaksud adalah jalinan pengertian antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan akhirnya dilaksanakan.”

- b. Kemampuan dan kesiapan konsumen terhadap penerimaan suatu informasi sehingga mempengaruhi konsumen untuk menggunakan produk tertentu.
- c. Fasilitas penggunaan yang lebih aman dan praktis

Fasilitas menurut A.S Moenir (1983:197) adalah segala sesuatu yang ditempatkan dan dinikmati oleh seseorang dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.

Dalam hal ini fasilitas yang diberikan kepada seseorang atau pemilik *credit card* oleh bank merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi sikap terhadap kepemilikan *credit card*.

Berdasarkan balasan tersebut di atas dilihat adanya sikap terhadap kepemilikan *credit card* sebenarnya banyak diminati oleh masyarakat, namun masyarakat menengah ke bawah pada saat ini belum dapat menikmatinya disebabkan keterbatasan keuangan saja.

2.2.8 Hubungan Sikap Masyarakat Terhadap Kepemilikan *Credit card*

Credit card sebenarnya merupakan suatu pinjaman yang diberikan kepada seseorang tertentu agar orang tersebut dapat menggunakannya dalam melakukan pembayaran-pembayaran. *Credit card* tidak dapat digunakan secara tunai. *Credit card* ini digunakan sebagai kartu debit melalui tempat-tempat lain yang sudah diatur, yaitu digunakan sebagai alat untuk memindahkan dana dari rekening kartu pemegang kepada rekening penjual.

Bank sebagai penerbit *credit card* adalah bank-bank yang tergolong sehat/cukup sehat setelah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia. Selain dapat digunakan di Indonesia saja, *credit card* juga dapat digunakan pada tempat-tempat yang telah ditunjuk yang terdapat di beberapa negara.

Berdasarkan keterangan di atas serta penjelasan-penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pemegang *credit card* dapat melakukan pembelian lebih murah dan praktis, baik dalam jumlah kecil maupun besar, dan tidak harus membawa uang tunai apabila keinginan untuk membeli suatu barang atau jasa tersebut datang tanpa direncanakan. Seorang produsen/penerima, merasa lebih aman karena dengan menggunakan *credit card*, uang tunai yang diterima jumlahnya akan lebih sedikit. Produsen cenderung akan meningkatkan penjualannya bila dibandingkan dengan produsen yang melakukan penjualan tanpa menggunakan *credit card*. Satu hal yang bagi produsen melakukan penjualan dengan menggunakan *credit card* adalah kemungkinan resiko kredit macet, mengingat bank sebagai penjaminnya.

Dalam hal ini sikap masyarakat diharapkan pada pengaruh-pengaruh yang sudah ada seperti pengaruh komunikasi, penerimaan informasi dan fasilitas penggunaan, untuk kemudian mereka harus memikirkan manfaat-manfaat yang diperoleh apabila mereka akan menggunakan *credit card*, seperti merupakan instrumen untuk berbelanja di toko-toko, restoran, hotel, tempat-tempat hiburan dan lain-lain. telah ditentukannya limit *credit card* sesuai dengan perjanjian, *credit card* tidak dapat dipindahtanggankan kepada siapapun, dimana semuanya akan selalu mempengaruhi dalam pengambilan keputusan kepemilikan *credit card* ini.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, harus diketahui dahulu penelitian bagaimana yang akan dilakukan sehingga memudahkan untuk melakukan jalan penyelesaiannya.

Sesuai dengan permasalahan yang ada pada latar belakang permasalahan dan terangkum dalam rumusan masalah, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian regresional. Menurut Anto Dajan (1996:325) tujuan penelitian regresi adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel dan membuat prediksi maupun dugaan nilai Y atas dasar nilai X.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa uji regresi itu berarti mengadakan pengujian terhadap hubungan antara dua faktor atau lebih. Sebagai penelitian regresional, maka jenis penelitian ini berfokus pada penjelasan hubungan-hubungan antara variabel, baik variabel bebas maupun variabel terikat.

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran

3.2.1 Identifikasi Variabel

Untuk memudahkan pemahaman terhadap penelitian ini maka dilakukan identifikasi terhadap variabel yang dianalisis :

- a. Variabel Independen, meliputi :
 - 1) Komunikasi;
 - 2) Penerimaan Informasi;
 - 3) Fasilitas Penggunaan;
 - 4) Manfaat.
- b. Variabel Dependen, yaitu keputusan kepemilikan *credit card*.



3.2.2 Definisi Operasional

Agar tidak terjadi salah pengertian dalam mengartikan istilah yang ada dalam penelitian ini maka akan dijelaskan definisi operasional dari variabel yang dianalisis :

a. Variabel Independen

1) Komunikasi

merupakan pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain atau dengan kata lain komunikasi adalah pernyataan manusia meliputi segala bentuk, baik bentuk pernyataan kepada orang banyak atau pernyataan antar individu.

Item-itemnya adalah :

- a) Kemampuan menggunakan bahasa yang baik,
- b) Kejelasan dari maksud dan pesan yang akan disampaikan,
- c) Kesesuaian antara pesan dengan kenyataan yang ada.

2) Penerimaan informasi

merupakan suatu proses mental yang dilalui seorang individu saat pertama kalinya mendengar informasi hingga penerimaan akhir.

Item-itemnya adalah :

- a) Kesiapan atau kemampuan dalam mengartikan pesan,
- b) Dukungan terhadap pesan yang diterima,
- c) Adanya saling percaya.

3) Fasilitas penggunaan

yaitu segala sesuatu yang ditempatkan dan digunakan untuk dinikmati oleh seseorang guna mencapai kepuasan yang diinginkan.

Item-itemnya :

- a) Mudah,
- b) Praktis,
- c) Aman.

4) Manfaat

yaitu kegunaan atau faedah yang diperoleh dari *credit card* baik bagi pemegang *credit card* itu sendiri, maupun bagi penjual/penerima *credit card* tersebut.

Item-itemnya :

- a) Kebutuhan prestise/penghargaan diri,
- b) Pemberian bonus,
- c) *Service*/pelayanan yang ditawarkan.

b. Variabel Dependen

Keputusan kepemilikan yaitu akhir dari proses pemikiran seseorang tentang suatu masalah untuk menjatuhkan pilihan atas alternatif untuk memiliki *credit card* di lembaga tertentu yang menurutnya paling baik dari beberapa alternatif yang ada untuk mencapai tujuan.

Sikap kepemilikan seseorang adalah hasil saling pengaruh mempengaruhi dari semua faktor-faktor komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat yang kompleks. Faktor-faktor tersebut berguna untuk memahami konsumen tertentu.

3.3 Teknik Pengukuran Data

Pengukuran merupakan penunjukkan angka-angka pada suatu variabel menurut aturan yang telah ditentukan. Untuk dapat mengukur atau memberikan nilai yang tepat untuk konsep yang diamati maka yang harus diketahui peneliti adalah mengenai tingkat pengukuran.

Dalam hal ini digunakan ukuran ordinal, yaitu angka yang diberikan dimana angka-angka tersebut mengandung pengertian tingkatan. Untuk setiap item dalam daftar pertanyaan menggunakan 3 kriteria, yaitu sebagai berikut : (Supranto, 1993:158)

- a) Jawaban A dengan nilai 3, dengan kriteria baik;
- b) Jawaban B dengan nilai 2, dengan kriteria cukup;
- c) Jawaban C dengan nilai 1, dengan kriteria kurang.

3.4 Populasi dan Penentuan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (1992:102) pengertian populasi adalah keseluruhan subyek penelitian apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitian merupakan penelitian populasi.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan atau individu yang karakteristiknya hendak diduga, dimana dalam penelitian ini adalah para nasabah PT. Bank Central Asia cabang Madiun yang memiliki *credit card*.

3.4.2 Penentuan Sampel

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan sampel dalam suatu penelitian, menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (1991:150) adalah sebagai berikut :

- a Derajat keseragaman dari populasi.
- b Semakin seragam suatu populasi, semakin kecil sampel yang perlu diambil.
- c Presisi yang dikehendaki dalam suatu penelitian, makin tinggi tingkat yang dikehendaki, semakin banyak sampel yang harus diambil.
- d Biaya, waktu yang tersedia terbatas, maka tidak mungkin untuk mengambil sampel yang besar dan berarti presisinya menurun.

Mengenai besarnya sampel yang harus diambil untuk mendapatkan data yang representatif, Suharsimi Arikunto (1992:107) mengemukakan bahwa :

Untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian mengambil sampel 80 orang (nasabah) yang merupakan sampel 18% dari jumlah nasabah yang memiliki *credit card* BCA yaitu sebanyak 447 orang (nasabah). Dengan pengambilan jumlah sampel yang telah direncanakan tersebut, diharapkan dapat mewakili dari keseluruhan jumlah sampel nasabah yang memiliki *credit card* BCA. Agar kesimpulan statistik yang diperoleh mengandung kebenaran maka sampel yang dipilih sebagai dasar

penyempurnaan harus dapat mewakili dimana salah satu cara terbaik untuk memperoleh sampel semacam itu adalah dengan menggunakan teknik convenience sampling, dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diteliti digunakan metode antara lain :

a. Wawancara

yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan.

b. Kuesioner

yaitu metode pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan pada sampel nasabah yang memiliki *credit card*.

c. Studi Literatur

metode ini dilakukan dengan mempelajari dan membaca literatur, diktat, laporan atau catatan perusahaan dan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi, dengan tujuan untuk mendapatkan teori-teori, konsep-konsep yang dapat dipakai sebagai landasan teoritis untuk menganalisis data yang diperoleh.

3.6 Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data yang terkumpul, maka metode yang digunakan adalah :

a. Regresi Linier Berganda

- 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan metode regresi linier berganda dengan formulasi sebagai berikut : (J. Supranto, 1993:55)

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

- Y = Sikap masyarakat dalam mengambil keputusan kepemilikan *credit card*
 b_0 = Bilangan konstan
 b_1, \dots, b_5 = Koefisien regresi
 X_1 = Komunikasi
 X_2 = Penerimaan informasi
 X_3 = Fasilitas penggunaan
 X_4 = Manfaat

- 2) Untuk mengetahui berapa proporsi hubungan faktor-faktor yang diteliti secara bersama-sama terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card* digunakan rumus koefisien determinasi berganda : (J. Supranto, 1993:289)

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y + b_4 \sum X_4 Y}{\sum Y^2}$$

Dimana :

- R = Koefisien determinasi berganda
 b_1 = Koefisien regresi linier
 X_1 = Variabel independen
Y = Variabel dependen

- 3) Untuk menguji keberartian pengaruh antara faktor-faktor tersebut, maka dilakukan pengujian secara serentak dengan menggunakan F-test dengan formulasi sebagai berikut : (J. Supranto, 1993:168)

Langkah-langkah yang digunakan yaitu :

(a) Menentukan formulasi uji hipotesis secara statistik

$H_0 : b_j = 0$, berarti semua variabel independen secara menyeluruh tidak mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card*.

$H_0 : b_j \neq 0$, berarti paling sedikit ada pengaruh satu variabel independen terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card*.

(b) Menentukan *level of significant*, yaitu sebesar 5%

(c) Nilai F-hitung dicari dengan formulasi sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Dimana :

- k = Banyaknya koefisien regresi
- n = Banyaknya observasi
- R² = Koefisien determinasi
- F = Pengujian secara serentak

(d) Kriteria pengujian

H₀ diterima jika F-hitung < F-tabel, berarti semua variabel independen secara menyeluruh tidak mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card*.

H₀ ditolak jika F-hitung ≥ F-tabel, berarti paling sedikit ada pengaruh satu variabel independen terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card*.

b. Korelasi Parsial

Untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan mempengaruhi pengambilan keputusan kepemilikan *credit card*, digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara individu dilakukan dengan menggunakan uji-t (D. Gujarati, 1991:101). Langkah-langkah sebagai berikut :

(a) menentukan uji hipotesis secara statistik

(b) menentukan level signifikan, yaitu sebesar 5%

(c) menentukan t-hitung dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b_j}{Sb_j}$$

Dimana :

- t = Pengujian secara parsial
- b_j = Nilai yang sesuai dengan H₀ yaitu b₁, b₂, b₃ dan b₄
- Sb_j = Standard error dari masing-masing koefisien regresi

(d) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $-t_{\alpha/2} < t\text{-hitung} \leq t_{\alpha/2}$, berarti variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card*.

H_0 ditolak jika $-t_{\alpha/2} > t\text{-hitung}$ atau $t_{\alpha/2} \leq t\text{-hitung}$, berarti masing-masing variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan kepemilikan *credit card*.

- 2) Untuk menentukan tingkat pengaruh variabel dependen secara parsial digunakan analisis koefisien korelasi parsial, yaitu dengan formulasi sebagai berikut : (Anto Dajan, 1996:213)

$$r_{XiY} = \frac{\sum X_i Y}{\sqrt{\sum X_i^2} \sqrt{\sum Y^2}}$$

Dimana :

- r_{XiY} = Koefisien korelasi parsial
 X_i = Variabel independen ke-i
 Y = Variabel dependen

3.7 Hipotesis

Bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan kepemilikan *credit card* (Y) adalah komunikasi (X_1), penerimaan informasi (X_2), fasilitas penggunaan (X_3) dan manfaat (X_4), sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- Diduga variabel komunikasi (X_1), penerimaan informasi (X_2), fasilitas penggunaan (X_3) dan manfaat (X_4) mempunyai pengaruh terhadap keputusan kepemilikan *credit card* (Y).
- Diduga masing-masing variabel tersebut secara parsial memiliki pengaruh terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.
- Diduga variabel fasilitas penggunaan (X_3) memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan kepemilikan *credit card* (Y).

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Gambaran PT. BCA Secara Umum

Pada tanggal 10 Agustus 1955, terbentuk suatu Usaha Dagang yang dikenal dengan nama *NV Semarang Knitting Factory* di Semarang. Kongsida dagang ini kemudian berkembang menjadi *NV Bank Asia* pada tanggal 12 Oktober 1956. Tidak sampai setahun kemudian *NV Bank Asia* diubah menjadi *NV Central Bank Asia* pada tanggal 13 Februari 1957 dan beroperasi secara resmi pada tanggal 21 Februari 1957 di Jalan Asemka No. 27-30 Jakarta.

NV Central Bank Asia ini kemudian mengubah namanya menjadi *PT. Bank Central Asia* pada tanggal 18 Maret 1960. Era tahun 1975 bisa dianggap sebagai era perkembangan bagi *PT. BCA*. Status sebagai bank devisa didapat pada tanggal 27 Maret 1977 berdasarkan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 110/Kep/Dir/Ud dan Surat Keputusan Direksi No. 186/Dir/77 dengan kode 2405. Sejak saat itu, berbagai bentuk transaksi valuta asing (valas) dan ekspor impor bisa dilayani melalui *PT. BCA*. Hal ini membuat *PT. BCA* masuk dalam deretan bank swasta papan atas yang berstatus devisa. Pertumbuhan yang menggembirakan ini terus berlanjut. Tahun 1980, *PT. BCA* menerbitkan *BCA Card*. Dibentuk pula divisi khusus yang menangani *credit card* ini, yaitu *BCA Card Center*. Pada tahun 1983, *BCA* mengadakan kerjasama dengan *JCB* untuk menangani transaksi belanja *credit card* dari Jepang ini. Pada tahun ini *BCA* juga bekerjasama dengan *Master Card*.

Perkembangan terus terjadi, sampai tahun 1985, pada waktu *PT. BCA* mendapat izin membuka kantor cabang dan perwakilannya di luar negeri. Kantor Cabang pertama dibuka di New York dan Kantor Perwakilan di Hongkong. *PT. BCA* menjadi bank swasta Indonesia pertama yang berperan sebagai bank internasional.

Tahun 1989, *PT. BCA* melakukan kerjasama dengan Visa Internasional untuk *credit card* Visa. *PT. BCA* juga mengembangkan supermarket banking, yaitu aneka jenis layanan jasa perbankan, layanan informasi kredit dan layanan informasi



perdagangan. PT. BCA memakai teknologi canggih untuk meningkatkan pelayanannya pada nasabah. Selain itu, sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan pelayanannya, mulai tanggal 28 Mei 1996, BCA Card diubah dari *Charge Card* menjadi *Real Credit Card*. Sampai saat ini, PT. BCA terus-menerus melakukan pembukaan kantor-kantor cabang, baik cabang utama maupun cabang pembantu, memperbaharui teknologi yang dipakai untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Hingga saat ini, *BCA Card Center* divisi PT. BCA yang khusus menangani *credit card* dan segala transaksi yang berhubungan dengan *credit card*, termasuk transaksi-transaksi *credit card* dari seluruh cabang PT. BCA yang telah menerbitkan lebih dari 220.000 *credit card*, meliputi *BCA Card*, *BCA Master Card* dan *BCA Visa Card*. *BCA Card* juga dapat digunakan untuk mengambil uang tunai melalui lebih dari 1000 fasilitas ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia.

4.1.2 Gambaran Umum PT. BCA Cabang Madiun

PT. BCA Cabang Madiun membawahi banyak kantor cabang pembantu, yang jumlahnya sampai saat ini terus bertambah. PT. BCA Cabang Madiun juga melayani transaksi *credit card*. PT. BCA Cabang Madiun berhubungan langsung dengan pusat, yaitu dengan *BCA Card Center* yang berada di Wisma BCA Lt. 2 Jl. Jendral Sudirman Kav. 22-23 Jakarta 12920, dengan sistem *on line*. Komputer PT. BCA Cabang Madiun langsung berhubungan dengan frame komputer *BCA Card Center*.

Di BCA Cabang Madiun, ada tiga jenis *credit card* yang diterbitkan, yaitu :

- a. *BCA Card*, dengan dua macam pilihan yaitu *BCA Card Blue* dan *BCA Card Gold*.
- b. *Visa Card* dan *Master Card*, dengan dua pilihan yaitu *Blue* dan *Gold*.
- c. *JCB Card*, dengan satu pilihan yaitu *Gold*.

JCB Card adalah *credit card* milik Jepang, dimana jenis kartu ini tidak begitu berkembang di Madiun karena kartunya amat sedikit dan hampir semua pemegang *JCB Card* adalah orang-orang Jepang yang bekerja di Indonesia.

Pembayaran cicilan dilakukan dengan pembayaran minimum sebesar 10% dari Saldo Baru atau minimal Rp 50.000 pada saat jatuh tempo. Sisa tagihan akan dikenakan bunga, terhitung sejak tanggal penagihan.

4.1.3 Data Kepemilikan

Tingkat kepemilikan *credit card* dari PT. Bank Central Asia Cabang Madiun dari tahun 1997 sampai dengan 1999 adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Data Kepemilikan *Credit Card* PT. BCA Cabang Madiun

Tahun	Jumlah Pemilik <i>Credit Card</i>	Kenaikan	
		Orang	%
1999	273	—	—
2000	351	78	28
2001	447	96	27,3

Sumber : PT. BCA Cabang Madiun

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa data kepemilikan *credit card* dari tahun 1999-2000 mengalami kenaikan sebesar 28% (78 orang) sedangkan dari tahun 2000-2001 mengalami kenaikan 27,3% (96 orang). Dari data di atas, dapat dilihat dari tahun ke tahun kepemilikan *credit card* BCA ini mengalami kenaikan yang cukup bagus.

4.1.4 Diskripsi Responden

Identitas responden penelitian PT. Bank Central Asia Cabang Madiun yang di dalamnya memuat informasi tentang umur, jenis kelamin, status dan pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

Tabel 3. Identitas Responden PT. BCA Cabang Madiun

No.	Keterangan	Jumlah	
		Orang	%
1	Identitas responden mengenai usia mereka :		
	a. 20-29 tahun	24	30
	b. 30-39 tahun	32	40
	c. 40-49 tahun	16	20
	d. 50-59 tahun	8	10
2	Identitas responden mengenai jenis kelamin :		
	a. Laki-laki	36	45
	b. Perempuan	44	55
3	Identitas responden mengenai status mereka :		
	a. Kawin	48	60
	b. Belum kawin	26	32,5
	c. Janda	2	2,5
	d. Duda	4	5
4	Identitas responden mengenai pendidikan terakhir mereka :		
	a. SD	—	—
	b. SMP	4	5
	c. SMU	16	20
	d. Sarjana Muda	16	20
	e. Sarjana Lengkap	44	55

Sumber : PT. BCA Cabang Madiun

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa mayoritas usia responden dalam penelitian ini berkisar antara 30-39 tahun sebesar 40% (32 orang), sedangkan jenis kelamin perempuan sebesar 55% (36 orang), status kawin sebesar 60% (48 orang) dan pendidikan terakhir sarjana lengkap sebesar 55% (44 orang).

4.2 Analisis Data dan Interpretasi

Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui ada tidaknya pengaruh antara faktor komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat terhadap keputusan kepemilikan *credit card* di PT. Bank Central Asia Cabang Madiun. Analisis data dalam permasalahan ini menggunakan dasar pengujian dengan menggunakan metode regresi linier berganda.

4.2.1 Persamaan Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan komputer program SPSS versi 10.0 dengan input data berupa data keputusan kepemilikan sebagai variabel dependen dan komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat sebagai variabel independen diperoleh hasil analisis sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan	Koefisien Regresi	t_{test} (df = 75)	Signifikansi
Konstanta	3,2760		
Komunikasi (X_1)	0,0689	0,853	0,396
Penerimaan Informasi (X_2)	0,2050	2,865	0,005
Fasilitas Penggunaan (X_3)	0,3770	5,615	0,000
Manfaat (X_4)	-0,0563	-0,734	0,465
R_c	= 0,686		
R^2	= 0,470		
R^2 disesuaikan	= 0,442		

Sumber : Lampiran 8

Berdasarkan analisis pada Tabel 3, maka persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 3,276 + 0,0689 X_1 + 0,205 X_2 + 0,377 X_3 - 0,0563 X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas dapat dilihat bagaimana pengaruh variabel komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat. Variabel komunikasi, penerimaan informasi dan fasilitas penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan kepemilikan *credit card*, sedangkan

variabel manfaat mempunyai pengaruh negatif terhadap keputusan kepemilikan *credit card*. Pengaruh positif menunjukkan bahwa perubahan keputusan kepemilikan *credit card* searah dengan perubahan variabel komunikasi, penerimaan informasi dan fasilitas penggunaan, sedangkan pengaruh negatif menunjukkan bahwa perubahan keputusan kepemilikan *credit card* berlawanan arah dengan perubahan pada variabel manfaat.

Konstanta koefisien regresi menunjukkan nilai sebesar 3,276 dapat diartikan sebagai keputusan kepemilikan *credit card* yang diperoleh tanpa dipengaruhi oleh variabel komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat. Koefisien regresi untuk komunikasi sebesar 0,0689, penerimaan informasi sebesar 0,205, fasilitas penggunaan sebesar 0,3770 dan manfaat sebesar -0,0563.

Berdasarkan hasil koefisien regresi di atas dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Konstanta (b_0) bertanda positif sebesar 3,276. Berarti bahwa keputusan kepemilikan *credit card* meningkat sebesar 3,276 poin dengan asumsi tidak ada nilai konstan pada variabel komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat.
- b. Koefisien regresi variabel komunikasi (b_1) bertanda positif sebesar 0,0689. Hal ini berarti bahwa kenaikan sebesar 1 poin pada komunikasi akan mengakibatkan kenaikan keputusan kepemilikan *credit card* sebesar 0,0689 poin dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Lebih jelasnya bahwa setiap usaha PT. BCA Cabang Madiun untuk lebih mengkomunikasikan produknya terhadap konsumen seperti program *telemarketing*, penjelasan produk oleh *customer service* pada konsumen dan lain-lain akan dapat meningkatkan keputusan kepemilikan *credit card*.
- c. Koefisien regresi variabel penerimaan informasi (b_2) bertanda positif sebesar 0,205 berarti dengan adanya kenaikan penerimaan informasi sebesar 1 poin maka akan mengakibatkan kenaikan keputusan kepemilikan *credit card* sebesar 0,205 poin dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Bisa dipahami bahwa

semakin banyak informasi yang diterima oleh konsumen maka keputusan kepemilikan *credit card* akan meningkat.

- d. Koefisien regresi variabel fasilitas penggunaan (b_3) bertanda positif sebesar 0,377 berarti bahwa kenaikan fasilitas penggunaan sebesar 1 poin, maka akan mengakibatkan kenaikan keputusan kepemilikan *credit card* sebesar 0,377 poin dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Semakin banyak fasilitas yang diterima oleh konsumen maka akan mengakibatkan kenaikan keputusan kepemilikan *credit card*.
- e. Koefisien regresi variabel manfaat (b_4) bertanda negatif sebesar 0,0563 berarti bahwa kenaikan manfaat sebesar 1 poin, maka akan mengakibatkan penurunan keputusan kepemilikan *credit card* sebesar 0,0563 poin dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Untuk lebih jelasnya bisa dipahami bahwa penurunan keputusan kepemilikan *credit card* tersebut kemungkinan diakibatkan kurangnya manfaat yang diperoleh oleh konsumen karena keterbatasan tempat untuk memanfaatkan *credit card* tersebut.

4.2.2 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar derajat hubungan yang sebenarnya antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis regresi seperti terlihat pada Tabel 4, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,470. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi variabel keputusan kepemilikan *credit card* sebesar 47%, sedangkan sisanya sebesar 53% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang berada di luar variabel penelitian ini.

Sedangkan seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel independen (komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat) terhadap variabel dependen (keputusan kepemilikan *credit card*) dapat dilihat dari besarnya

koefisien determinasi keseluruhan (R^2 disesuaikan) pada Tabel 3 yakni sebesar 0,442 atau 42,20%.

4.2.3 Pengujian Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen Secara Serentak dengan Uji F

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui keberartian pengaruh variabel-variabel independen (komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat) secara serentak terhadap variabel dependen (keputusan kepemilikan *credit card*).

Hasil pengujian pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dengan uji F dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

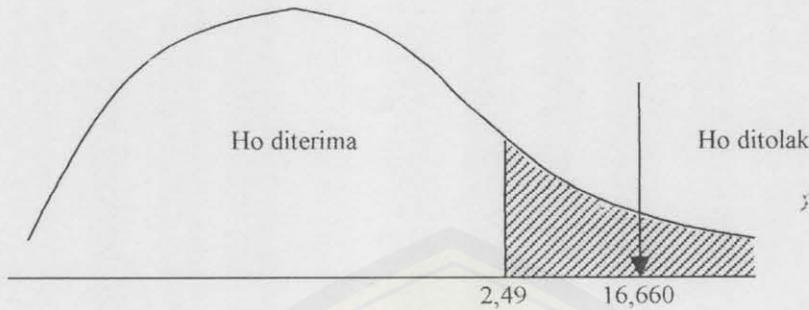
Tabel 5. Hasil Analisis Secara Serentak (Uji F)

Sumber Keragaman	Jumlah Kuadrat	Derajat Bebas	Kuadrat Tengah	F_{hitung}	Signifikansi
Regresi	46,901	4	11,725	16,660	0,000
Residu	52,786	75	0,704		
Total	99,688	79			

Sumber data : Lampiran 8

Hasil uji F variabel komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat terhadap keputusan kepemilikan *credit card* (Tabel 4) diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 16,660. Nilai F_{tabel} (α , $k-1$, $n-k$) diperoleh sebesar 2,49, sehingga dapat diartikan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,660 > 2,49$). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (serentak) variabel komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.

Jika digambarkan dalam bentuk kurva normal adalah sebagai berikut :



Gambar 1 : Kurva Normal Uji F

4.2.4 Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda Secara Parsial dengan Uji t

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yaitu komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat (secara parsial) terhadap variabel dependennya yaitu keputusan kepemilikan *credit card*.

Tabel 6. Hasil Analisis Secara Parsial (Uji t)

Keterangan	t_{hitung} (df = 75)	Signifikansi	t_{tabel}
Komunikasi (X_1)	0,853	0,396	1,980
Penerimaan Informasi (X_2)	2,865	0,005	1,980
Fasilitas Penggunaan (X_3)	5,615	0,000	1,980
Manfaat (X_4)	-0,734	0,465	1,980

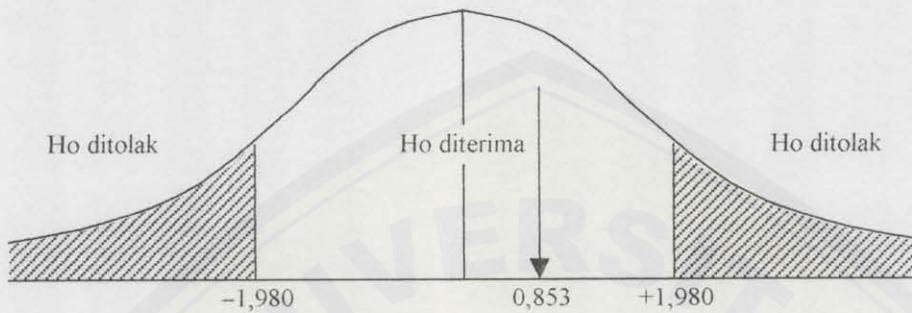
Sumber Data : Lampiran 8

Dengan memperhatikan langkah-langkah uji t dan Tabel 6, maka pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat terhadap keputusan kepemilikan *credit card* dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Variabel Komunikasi (X_1)

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel komunikasi (X_1) adalah sebesar 0,853 dengan Probabilitas sebesar 0,396, sedangkan nilai t_{tabel}

sebesar 1,980. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,396 < 1,98$), maka H_0 diterima. Dengan demikian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap keputusan kepemilikan *credit card*. Adapun gambaran uji t dalam kurva normal untuk variabel komunikasi seperti Gambar 2 berikut.



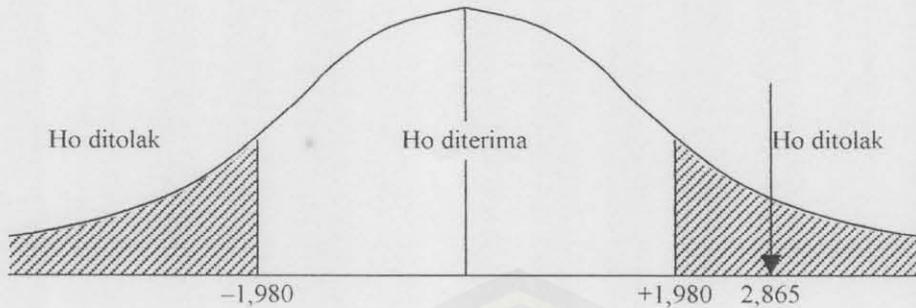
Gambar 2 : Kurva Normal Uji t Variabel Komunikasi

Selain itu apabila dilihat dari tingkat signifikansi maka apabila nilainya $> 0,05$ berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dan apabila $< 0,05$ berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan.

Karena nilai signifikansi untuk variabel komunikasi (X_1) sebesar 0,396 sehingga bisa diartikan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel komunikasi (X_1) terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.

b. Variabel Penerimaan Informasi (X_2)

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel penerimaan informasi (X_2) adalah sebesar 2,865 dengan probabilitas sebesar 0,005, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,980. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,865 > 1,980$), maka H_0 ditolak. Dengan demikian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara penerimaan informasi terhadap keputusan kepemilikan *credit card*. Adapun gambaran uji t dalam kurva normal untuk variabel penerimaan informasi seperti Gambar 3 berikut ini.

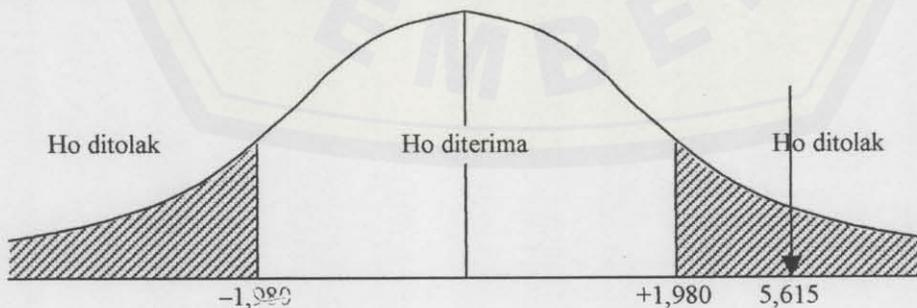


Gambar 3 : Kurva Normal Uji t Variabel Penerimaan Informasi

Dari tabel diketahui nilai signifikansi untuk variabel penerimaan informasi (X_2) sebesar 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel penerimaan informasi (X_2) terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.

c. Variabel Fasilitas Penggunaan (X_3)

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas penggunaan (X_3) adalah sebesar 5,615 dengan probabilitas sebesar 0,000, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,980. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,615 > 1,980$), maka H_0 ditolak. Dengan demikian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas penggunaan terhadap keputusan kepemilikan *credit card*. Adapun gambaran uji t dalam kurva normal untuk variabel fasilitas penggunaan seperti Gambar 4 berikut.

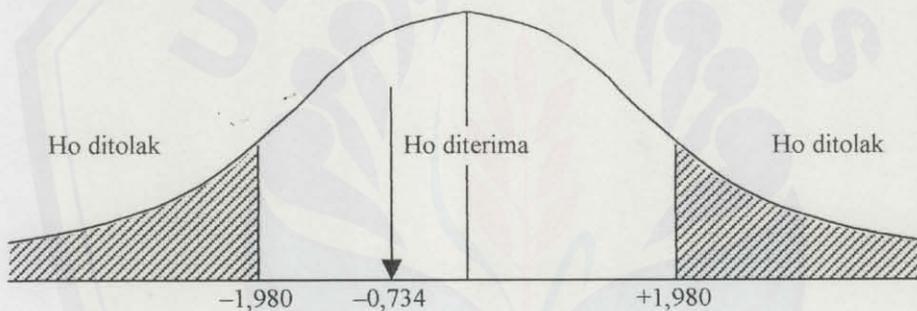


Gambar 4 : Kurva Normal Uji t Variabel Fasilitas Penggunaan

Nilai signifikansi untuk variabel fasilitas penggunaan (X_3) ialah sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas penggunaan terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.

d. Variabel Manfaat (X_4)

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel manfaat (X_4) adalah sebesar $-0,734$ dengan probabilitas sebesar 0,465, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,980. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > -t_{tabel}$ ($-0,734 > -1,98$), maka H_0 diterima. Dengan demikian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara manfaat terhadap keputusan kepemilikan *credit card*. Adapun gambaran uji t dalam kurva normal untuk variabel manfaat seperti Gambar 5 berikut.



Gambar 5 : Kurva Normal Uji t Variabel Manfaat

Berdasar tabel nilai signifikansi dari variabel manfaat ialah sebesar 0,465 yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan kepemilikan akhir.

4.2.5 Penentuan Koefisien Korelasi Parsial

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan antara variabel-variabel independen komunikasi (X_1), penerimaan informasi (X_2), fasilitas penggunaan (X_3) dan manfaat (X_4) secara parsial terhadap variabel dependen keputusan kepemilikan *credit card* (Y).

Tabel 7. Hasil Koefisien Korelasi Parsial

Keterangan	Koefisien Distandarisasi (Beta)	Korelasi Zero-order	Korelasi Parsial
Komunikasi (X_1)	0,077	-0,026	0,098
Penerimaan Informasi (X_2)	0,273	0,469	0,314
Fasilitas Penggunaan (X_3)	0,525	0,642	0,544
Manfaat (X_4)	-0,066	-0,115	-0,084

Sumber Data : Lampiran 8

Berdasarkan Tabel 7 di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Koefisien korelasi parsial antara komunikasi (X_1) dengan keputusan kepemilikan *credit card* (Y) adalah $r_{x_1,y} = 0,098$. Hal ini menunjukkan bahwa antara komunikasi (X_1) dengan keputusan kepemilikan *credit card* (Y) terdapat hubungan positif sebesar 0,098 (9,8%), sedangkan sumbangan komunikasi terhadap variasi kenaikan atau penurunan keputusan kepemilikan *credit card* adalah sebesar 0,20% (diperoleh dari Beta x Korelasi Zero-order x 100%).
- Koefisien korelasi parsial antara penerimaan informasi (X_2) dengan keputusan kepemilikan *credit card* (Y) adalah $r_{x_2,y} = 0,314$. Hal ini menunjukkan bahwa antara penerimaan informasi (X_2) dengan keputusan kepemilikan *credit card* (Y) terdapat hubungan positif sebesar 0,314 (31,4%), sedangkan sumbangan penerimaan informasi terhadap variasi kenaikan atau penurunan keputusan kepemilikan *credit card* adalah sebesar 12,80%.
- Koefisien korelasi parsial antara fasilitas penggunaan (X_3) dengan keputusan kepemilikan *credit card* (Y) adalah $r_{x_3,y} = 0,544$. Hal ini menunjukkan bahwa antara fasilitas penggunaan (X_3) dengan keputusan kepemilikan *credit card* (Y) terdapat hubungan positif sebesar 0,544 (54,4%), sedangkan sumbangan fasilitas penggunaan terhadap variasi kenaikan atau penurunan keputusan kepemilikan *credit card* adalah sebesar 33,71%.

d. Koefisien korelasi parsial antara manfaat (X_4) dengan keputusan kepemilikan *credit card* (Y) adalah $r_{x_4.y} = -0,084$. Hal ini menunjukkan bahwa antara manfaat (X_4) dengan keputusan kepemilikan *credit card* (Y) terdapat hubungan negatif sebesar 0,084 (8,4%), sedangkan sumbangan manfaat terhadap variasi kenaikan atau penurunan keputusan kepemilikan *credit card* adalah sebesar 0,76%.

Dari keempat variabel independen di atas (komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat), yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen (keputusan kepemilikan *credit card*) adalah variabel fasilitas penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya sumbangan terhadap fluktuasi (kenaikan atau penurunan) keputusan kepemilikan *credit card* yaitu sebesar 33,71%. Sedangkan variabel lainnya secara berturut-turut adalah penerimaan informasi (X_2) sebesar 12,80%, manfaat (X_4) sebesar 0,76% dan komunikasi (X_1) sebesar 0,20%.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data pada Bab IV, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

- a. Hasil analisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (F_{hitung}) sebesar 16,660 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,49, sehingga dapat diartikan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,660 > 2,49$), berarti H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (serentak) variabel komunikasi, penerimaan informasi, fasilitas penggunaan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.
- b. Hasil analisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah :
 - 1) Nilai t_{hitung} untuk variabel komunikasi (X_1) adalah sebesar 0,853, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,980. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.
 - 2) Nilai t_{hitung} untuk variabel penerimaan informasi (X_2) adalah sebesar 2,865, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,980. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara penerimaan informasi terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.
 - 3) Nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas penggunaan (X_3) adalah sebesar 5,615, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,980. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas penggunaan terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.
 - 4) Nilai t_{hitung} untuk variabel manfaat (X_4) adalah sebesar -0,734, sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,980. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > -t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara manfaat terhadap keputusan kepemilikan *credit card*.

- c. Sumbangan variabel independen terhadap fluktuasi keputusan kepemilikan *credit card*, yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel fasilitas penggunaan, yaitu sebesar 33,71%. Sedangkan variabel lainnya secara berturut-turut adalah penerimaan informasi (X_2) sebesar 12,80%, manfaat (X_4) sebesar 0,76% dan komunikasi (X_1) sebesar 0,20%.

5.2 Saran

Berdasarkan dari simpulan hasil penelitian di atas, maka saran-saran yang perlu disampaikan adalah :

- a. Bagi pihak PT. BCA Cabang Madiun agar tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan variabel fasilitas penggunaan agar keputusan kepemilikan *credit card* dapat maksimal.
- b. Sedangkan untuk variabel komunikasi pihak PT. BCA Cabang Madiun harus lebih memperhatikan khususnya mengenai informasi tentang *credit card* yang diberikan kepada para nasabah, misalnya dengan memberikan informasi tentang *credit card* melalui media televisi ataupun radio sehingga para nasabah dapat dengan cepat mengetahui informasi yang diberikan oleh PT. BCA Cabang Madiun.
- c. Bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya tentang masalah tersebut di atas supaya ditambahkan variabel lainnya mengingat koefisien determinan (R^2) sebesar 0,470 atau 47%, sedangkan sisanya sebesar 53% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang berada di luar variabel penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 1983, *Pendekatan Manusia dan Organisasi terhadap Pembinaan Pegawai*, Cetakan Pertama, Penerbit Inti Idayu Press, Jakarta.
- Alex S. Netisemito, 1989, *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Anto Dajan, 1996, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid II, Edisi Pertama, Cetakan Kedelapanbelas, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Bank dan Manajemen*, Nomor 10, Mei/Juni 1991.
- Djarwanto dan Pangestu, 1993, *Statistik Induktif*, Edisi Keempat, Cetakan Pertama, Penerbit BPFE, Jakarta.
- Edwin B. Flippo, 1992, *Personal Management*, Jilid II, Edisi Keenam, Cetakan Keempat, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- J. Supranto, 1993, *Statistik: Teori dan Aplikasi*, Jilid II, Edisi Kelima, Cetakan Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kartini Kartono, 1990, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Cetakan Keenam, Penerbit CV. Mandar Maju, Bandung.
- Marzuki Usman, 1995, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Cetakan Pertama, Penerbit Intermedia, Jakarta.
- Masri dan Sofyan, 1991, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- O.P. Simorangkir, 1991, *Seluk-beluk Bank Komersial*, Edisi Revisi, Cetakan Keenam, Penerbit Aksara Persada Indonesia, Jakarta.
- Philip Kotler and Anderson, 1995, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid II, Edisi Keenam, Cetakan Keempat, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Rudy Tri Santoso, 1996, *Mengenal Dunia Perbankan*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Seminar Pengembangan Business Credit Card Seluruh Cabang PT. BCA*, 10-11 dan 17-18 September 1990.

Sri Redjeki, 1995, *Penulisan Karya Ilmiah tentang Aspek Hukum Penggunaan Credit Card*, Penerbit Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta.

Sudjana, 1997, *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua, Bandung.

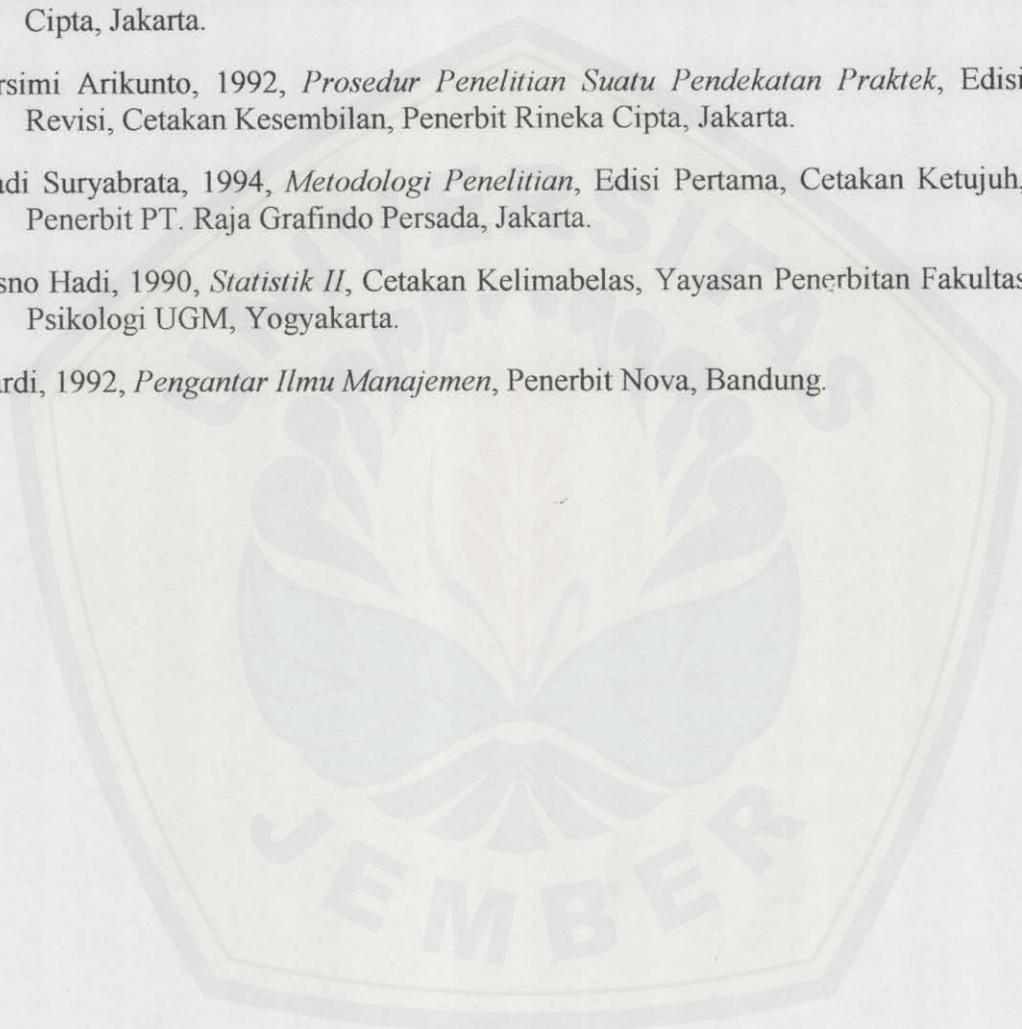
Suharsimi Arikunto, 1990, *Manajemen Penelitian*, Cetakan Pertama, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Suharsimi Arikunto, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Cetakan Kesembilan, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Sumadi Suryabrata, 1994, *Metodologi Penelitian*, Edisi Pertama, Cetakan Ketujuh, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sutrisno Hadi, 1990, *Statistik II*, Cetakan Kelimabelas, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.

Winardi, 1992, *Pengantar Ilmu Manajemen*, Penerbit Nova, Bandung.



DAFTAR PERTANYAAN

PETUNJUK

1. Sudikah kiranya menjawab daftar pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda silang (x) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan saudara.
2. Jika saudara telah selesai mengisi daftar kuesioner ini, kami mohon kesediaan saudara untuk mengembalikan kepada kami.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor : (Jangan diisi)
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : a. laki-laki
b. perempuan
4. Penghasilan anda perbulan :
 - a. 1 – 5 juta
 - b. 6 – 10 juta
 - c. 10 – 15 juta
 - d. 16 juta keatas
5. Status saudara saat ini :
 - a. Kawin
 - b. Belum kawin
 - c. Janda
 - d. Duda
6. Pendidikan terakhir saudara :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Sarjana Muda
 - e. Sarjana lengkap

B. KOMUNIKASI

1. Apakah pelayanan dan penggunaan bahasa yang baik dari BCA menarik minat anda untuk memiliki credit card ?
 - a. Menarik
 - b. Cukup menarik
 - c. Kurang menarik
2. Apakah informasi tentang credit card dari BCA yang disampaikan kepada anda sudah jelas ?
 - a. Jelas
 - b. Cukup jelas
 - c. Kurang jelas
3. Apakah informasi yang disampaikan sesuai dengan kenyataan ?
 - a. Jelas
 - b. Cukup jelas
 - c. Kurang jelas

C. PENERIMAAN INFORMASI

1. Bagaimanakah kemampuan dan kesiapan anda dalam memahami informasi yang disampaikan oleh pihak bank ?
 - a. Baik
 - b. Cukup baik
 - c. Kurang baik
2. Apakah anda mendukung terhadap maksud dan tujuan dari informasi yang diterima ?
 - a. Mendukung
 - b. Cukup mendukung
 - c. Kurang mendukung

3. Apakah anda percaya terhadap informasi yang disampaikan oleh petugas bank ?
 - a. Percaya
 - b. Cukup percaya
 - c. Kurang percaya

D. FASILITAS PENGGUNAAN

1. Apakah setiap anda berbelanja dapat dengan mudah menemukan merchant ?
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Jarang
2. Menurut anda apakah jenis kartu yang dikeluarkan oleh bank itu telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda serta praktis untuk digunakan ?
 - a. Sesuai
 - b. Cukup sesuai
 - c. Kurang sesuai
3. Menurut anda apakah dengan memiliki credit card merasa aman dalam melakukan transaksi :
 - a. Aman
 - b. Cukup aman
 - c. Kurang aman

E. MANFAAT

1. Apakah keinginan anda untuk menggunakan credit card karena terdorong dari keberadaan prestise pribadi anda saat ini ?
 - a. Terdorong
 - b. Cukup terdorong
 - c. Kurang terdorong

2. Apakah tujuan utama anda untuk segera memiliki credit card karena terdorong adanya pemberian bonus dari bank ?
 - a. Terdorong
 - b. Cukup terdorong
 - c. Kurang terdorong
3. Bagaimana dengan service / pelayanan yang diberikan oleh bank penerbit selama pemilikan dan pemakaian credit card anda ?
 - a. Memuaskan
 - b. Cukup memuaskan
 - c. Kurang memuaskan

F. KEPUTUSAN KEPEMILIKAN

1. Berhubungan dengan alternatif pengambilan keputusan untuk memiliki credit card, apakah anda merasa perlu untuk memilih BCA sebagai bank penerbit jika dibandingkan dengan credit card dari bank lain ?
 - a. Perlu
 - b. Cukup perlu
 - c. Kurang perlu
2. Apakah anda perlu untuk memilih bank yang ternama dan bonafit dalam pengambilan keputusan memiliki credit card ?
 - a. Perlu
 - b. Cukup perlu
 - c. Kurang perlu
3. Bila anda bepergian jauh, anda akan merasa lebih aman dengan hanya membawa credit card, karena anda tidak perlu lagi membawa uang dalam jumlah yang besar
 - a. Aman
 - b. Cukup aman
 - c. Kurang aman

Lampiran 1. Variabel Komunikasi (X_1)

No.	Hasil Angket			Skor	Kategori
	1	2	3		
1	3	3	2	8	B
2	3	3	3	9	B
3	3	3	3	9	B
4	2	2	2	6	C
5	1	3	2	6	C
6	3	3	3	9	B
7	3	3	3	9	B
8	3	2	3	8	B
9	3	3	3	9	B
10	3	3	2	8	B
11	2	2	3	7	C
12	3	2	2	7	C
13	3	2	2	7	C
14	2	2	2	6	C
15	2	3	2	7	C
16	2	2	3	7	C
17	2	3	2	7	C
18	2	3	2	7	C
19	2	3	2	7	C
20	2	3	3	8	B
21	3	2	2	7	C
22	3	2	1	6	C
23	3	3	2	8	B
24	1	2	2	5	K
25	3	2	3	8	B
26	3	3	2	8	B
27	3	2	1	6	C
28	2	2	2	6	C
29	3	3	3	9	B
30	2	3	2	7	C
31	3	2	3	8	B
32	1	2	3	6	C
33	2	3	3	8	B
34	1	1	3	5	K
35	2	2	2	6	C
36	3	3	3	9	B
37	3	2	2	7	C
38	3	1	2	6	C
39	1	1	1	3	K
40	2	2	3	7	C

Lampiran 1 (Lanjutan)

41	2	1	2	5	K
42	2	2	2	6	C
43	3	3	3	9	B
44	3	2	3	8	B
45	1	2	2	5	K
46	1	2	1	4	K
47	2	2	2	6	C
48	2	2	3	7	C
49	3	2	3	8	B
50	3	2	2	7	C
51	3	1	3	7	C
52	3	2	2	7	C
53	3	3	2	8	B
54	1	2	3	6	C
55	3	2	2	7	C
56	3	2	3	8	B
57	3	2	2	7	C
58	2	2	3	7	C
59	2	2	2	6	C
60	2	2	2	6	C
61	3	2	3	8	B
62	3	2	2	7	C
63	3	3	2	8	B
64	1	2	2	5	K
65	3	2	3	8	B
66	2	1	2	5	K
67	3	2	3	8	B
68	2	2	2	6	C
69	2	1	2	5	K
70	2	2	2	6	C
71	2	2	2	6	C
72	3	2	3	8	B
73	2	1	3	6	C
74	2	2	2	6	C
75	2	2	2	6	C
76	2	2	2	6	C
77	3	2	2	7	C
78	2	2	2	6	C
79	2	2	2	6	C
80	2	3	3	8	B

Keterangan : B : 8-9

C : 6-7

K : 3-5

Lampiran 2. Variabel Penerimaan Informasi (X₂)

No.	Hasil Angket			Skor	Kategori
	1	2	3		
1	2	2	3	7	C
2	3	3	2	8	B
3	2	2	2	6	C
4	2	2	3	7	C
5	3	3	2	8	B
6	3	3	3	9	B
7	3	3	2	8	B
8	3	3	3	9	B
9	3	3	2	8	B
10	3	3	2	8	B
11	2	2	3	7	C
12	3	2	2	7	C
13	3	2	3	8	B
14	3	2	2	7	C
15	3	3	2	8	B
16	2	3	2	7	C
17	2	3	2	7	C
18	2	3	3	8	B
19	3	2	2	7	C
20	2	2	3	7	C
21	2	1	1	4	K
22	2	2	3	7	C
23	1	2	2	5	K
24	2	2	2	6	C
25	3	2	2	7	C
26	1	1	2	4	K
27	3	3	3	9	B
28	3	3	3	9	B
29	1	1	2	4	K
30	1	1	2	4	K
31	1	1	2	4	K
32	3	3	3	9	B
33	1	1	2	4	K
34	3	3	3	9	B
35	3	3	3	9	B
36	1	1	2	4	K
37	3	2	2	7	C
38	3	3	3	9	B
39	3	2	1	6	C
40	1	3	2	6	C

Lampiran 2 (Lanjutan)

41	2	2	3	7	C
42	2	2	2	6	C
43	2	2	3	7	C
44	2	2	3	7	C
45	2	2	3	7	C
46	2	2	2	6	C
47	2	2	2	6	C
48	3	3	3	9	B
49	2	1	1	4	K
50	2	2	2	6	C
51	2	2	2	6	C
52	2	2	3	7	C
53	1	2	3	6	C
54	2	2	2	6	C
55	2	1	2	5	K
56	3	2	2	7	C
57	2	2	3	7	C
58	3	3	3	9	B
59	3	2	2	7	C
60	2	2	2	6	C
61	3	1	3	7	C
62	2	1	1	4	K
63	2	2	3	7	C
64	2	3	3	8	B
65	2	2	3	7	C
66	2	2	2	6	C
67	2	1	2	5	K
68	3	2	2	7	C
69	3	3	3	9	B
70	3	2	3	8	B
71	2	3	3	8	B
72	2	2	3	7	C
73	3	3	3	9	B
74	3	3	2	8	B
75	3	2	2	7	C
76	2	2	2	6	C
77	1	1	2	4	K
78	3	2	3	8	B
79	3	3	2	8	B
80	2	2	2	6	C

Keterangan : B : 8-9

C : 6-7

K : 3-5

Lampiran 3. Variabel Fasilitas Penggunaan (X_3)

No.	Hasil Angket			Skor	Kategori
	1	2	3		
1	3	3	2	8	B
2	3	3	3	9	B
3	2	3	3	8	B
4	2	2	2	6	C
5	1	2	2	5	K
6	3	3	3	9	B
7	2	2	2	6	C
8	2	2	3	7	C
9	3	3	3	9	B
10	2	2	3	7	C
11	2	3	2	7	C
12	3	3	2	8	B
13	2	3	2	7	C
14	2	3	3	8	B
15	3	2	3	8	B
16	2	3	2	7	C
17	3	2	3	8	B
18	2	3	2	7	C
19	2	3	3	8	B
20	3	2	3	8	B
21	2	2	2	6	C
22	3	2	2	7	C
23	3	2	1	6	C
24	2	3	3	8	B
25	3	3	3	9	B
26	1	1	1	3	K
27	3	3	3	9	B
28	3	3	2	8	B
29	2	2	2	6	C
30	2	2	2	6	C
31	2	2	2	6	C
32	2	2	2	6	C
33	2	2	2	6	C
34	3	3	3	9	B
35	3	3	3	9	B
36	1	1	1	3	K
37	2	2	2	6	C
38	3	3	3	9	B
39	2	2	2	6	C
40	3	1	2	6	C

Lampiran 3 (Lanjutan)

41	1	2	2	5	K
42	3	3	3	9	B
43	2	2	2	6	C
44	2	3	3	8	B
45	3	3	3	9	B
46	1	1	1	3	K
47	3	2	3	8	B
48	3	3	2	8	B
49	2	2	2	6	C
50	2	2	2	6	C
51	3	3	3	9	B
52	2	2	3	7	C
53	3	3	3	9	B
54	3	3	3	9	B
55	1	2	2	5	K
56	3	3	3	9	B
57	2	2	2	6	C
58	2	2	3	7	C
59	1	1	1	3	K
60	3	3	3	9	B
61	2	2	3	7	C
62	2	2	2	6	C
63	3	2	3	8	B
64	3	3	3	9	B
65	3	3	3	9	B
66	2	3	2	7	C
67	2	2	2	6	C
68	3	3	3	9	B
69	2	3	2	7	C
70	3	3	2	8	B
71	3	3	2	8	B
72	1	1	3	5	K
73	3	2	2	7	C
74	2	3	3	8	B
75	3	3	3	9	B
76	3	3	2	8	B
77	3	2	3	8	B
78	3	3	2	8	B
79	2	2	2	6	C
80	2	2	2	6	C

Keterangan : B : 8-9

C : 6-7

K : 3-5

Lampiran 4. Variabel Manfaat (X₄)

No.	Hasil Angket			Skor	Kategori
	1	2	3		
1	2	3	3	8	B
2	3	2	2	7	C
3	3	2	2	7	C
4	2	2	2	6	C
5	3	1	3	7	C
6	1	1	3	5	K
7	2	1	2	5	K
8	2	1	3	6	C
9	3	2	2	7	C
10	3	3	3	9	B
11	2	2	2	6	C
12	2	2	2	6	C
13	3	3	2	8	B
14	2	2	2	6	C
15	3	3	3	9	B
16	3	2	2	7	C
17	2	2	3	7	C
18	2	3	3	8	B
19	2	3	2	7	C
20	2	2	3	7	C
21	1	2	2	5	K
22	1	2	1	4	K
23	2	1	2	5	K
24	1	2	1	4	K
25	1	2	1	4	K
26	3	2	1	6	C
27	1	1	2	4	K
28	1	2	1	4	K
29	1	2	2	5	K
30	2	2	1	5	K
31	1	2	2	5	K
32	1	2	1	4	K
33	2	1	2	5	K
34	1	2	1	4	K
35	1	2	1	4	K
36	3	2	1	6	C
37	2	2	2	6	C
38	1	2	1	4	K
39	1	2	2	5	K
40	2	2	1	5	K

Lampiran 4 (Lanjutan)

41	1	2	1	4	K
42	2	2	2	6	C
43	2	2	1	5	K
44	1	1	2	4	K
45	1	1	2	4	K
46	3	2	1	6	C
47	1	1	2	4	K
48	1	1	2	4	K
49	2	2	1	5	K
50	2	1	2	5	K
51	2	2	2	6	C
52	1	2	1	4	K
53	1	2	1	4	K
54	2	2	2	6	C
55	1	2	1	4	K
56	1	2	1	4	K
57	1	2	2	5	K
58	1	2	1	4	K
59	3	1	2	6	C
60	2	1	1	4	K
61	1	1	2	4	K
62	2	2	1	5	K
63	2	2	2	6	C
64	1	2	1	4	K
65	1	2	1	4	K
66	2	1	1	4	K
67	1	2	2	5	K
68	1	2	1	4	K
69	1	1	2	4	K
70	2	1	1	4	K
71	1	1	2	4	K
72	2	2	1	5	K
73	2	2	2	6	C
74	1	2	1	4	K
75	1	2	1	4	K
76	1	2	1	4	K
77	1	2	2	5	K
78	1	2	1	4	K
79	1	2	2	5	K
80	2	1	1	4	K

Keterangan : B : 8-9

C : 6-7

K : 3-5

Lampiran 5. Variabel Keputusan Kepemilikan (Y)

No.	Hasil Angket			Skor	Kategori
	1	2	3		
1	3	2	3	8	B
2	2	3	2	7	C
3	3	3	3	9	B
4	2	2	2	6	C
5	2	2	2	6	C
6	3	3	3	9	B
7	3	3	3	9	B
8	3	3	3	9	B
9	2	3	2	7	C
10	3	2	3	8	B
11	3	2	2	7	C
12	2	3	3	8	B
13	3	3	3	9	B
14	2	3	3	8	B
15	3	3	3	9	B
16	2	2	2	6	C
17	2	3	2	7	C
18	2	3	2	7	C
19	3	2	3	8	B
20	2	2	3	7	C
21	2	2	2	6	C
22	3	3	3	9	B
23	2	3	2	7	C
24	3	3	2	8	B
25	3	2	2	7	C
26	1	2	3	6	C
27	3	3	2	8	B
28	2	3	3	8	B
29	3	2	2	7	C
30	2	2	2	6	C
31	2	2	2	6	C
32	3	3	3	9	B
33	2	3	2	7	C
34	3	3	2	8	B
35	3	2	3	8	B
36	1	2	2	5	K
37	3	3	3	9	B
38	2	3	3	8	B
39	3	2	2	7	C
40	2	2	2	6	C

Lampiran 5 (Lanjutan)

41	2	2	2	6	C
42	3	3	3	9	B
43	2	3	2	7	C
44	3	3	2	8	B
45	3	2	3	8	B
46	1	2	2	5	K
47	3	3	3	9	B
48	2	3	3	8	B
49	3	2	2	7	C
50	2	2	2	6	C
51	2	3	3	8	B
52	3	3	2	8	B
53	2	3	3	8	B
54	3	3	3	9	B
55	2	3	2	7	C
56	3	3	3	9	B
57	3	2	2	7	C
58	3	2	3	8	B
59	2	1	1	4	K
60	3	3	3	9	B
61	3	2	3	8	B
62	2	2	3	7	C
63	3	3	3	9	B
64	3	3	2	8	B
65	3	3	2	8	B
66	2	3	3	8	B
67	2	2	2	6	C
68	2	3	3	8	B
69	3	2	3	8	B
70	3	3	2	8	B
71	3	2	3	8	B
72	2	2	3	7	C
73	3	3	3	9	B
74	3	3	2	8	B
75	3	3	2	8	B
76	2	3	3	8	B
77	2	2	2	6	C
78	2	3	3	8	B
79	3	2	3	8	B
80	3	3	2	8	B

Keterangan : B : 8-9

C : 6-7

K : 3-5

Lampiran 6. Tabel Nilai

No.	Komunikasi (X ₁)	Penerimaan Informasi (X ₂)	Fasilitas Penggunaan (X ₃)	Manfaat (X ₄)	Keputusan Kepemilikan (Y)
1	B	C	B	B	B
2	B	B	B	C	C
3	B	C	B	C	B
4	C	C	C	C	C
5	C	B	K	C	C
6	B	B	B	K	B
7	B	B	C	K	B
8	B	B	C	C	B
9	B	B	B	C	C
10	B	B	C	B	B
11	C	C	C	C	C
12	C	C	B	C	B
13	C	B	C	B	B
14	C	C	B	C	B
15	C	B	B	B	B
16	C	C	C	C	C
17	C	C	B	C	C
18	C	B	C	B	C
19	C	C	B	C	B
20	B	C	B	C	C
21	C	K	C	K	C
22	C	C	C	K	B
23	B	K	C	K	C
24	K	C	B	K	B
25	B	C	B	K	C
26	B	K	K	C	C
27	C	B	B	K	B
28	C	B	B	K	B
29	B	K	C	K	C
30	C	K	C	K	C
31	B	K	C	K	C
32	C	B	C	K	B
33	B	K	C	K	C
34	K	B	B	K	B
35	C	B	B	K	B
36	B	K	K	C	K
37	C	C	C	C	B
38	C	B	B	K	B
39	K	C	C	K	C

Lampiran 6 (Lanjutan)

40	C	C	C	K	C
41	K	C	K	K	C
42	C	C	B	C	B
43	B	C	C	K	C
44	B	C	B	K	B
45	K	C	B	K	B
46	K	C	K	C	K
47	C	C	B	K	B
48	C	B	B	K	B
49	B	K	C	K	C
50	C	C	C	K	C
51	C	C	B	C	B
52	C	C	C	K	B
53	B	C	B	K	B
54	C	C	B	C	B
55	C	K	K	K	C
56	B	C	B	K	B
57	C	C	C	K	C
58	C	B	C	K	B
59	C	C	K	C	K
60	C	C	B	K	B
61	B	C	C	K	B
62	C	K	C	K	C
63	B	C	B	C	B
64	K	B	B	K	B
65	B	C	B	K	B
66	K	C	C	K	B
67	B	K	C	K	C
68	C	C	B	K	B
69	K	B	C	K	B
70	C	B	B	K	B
71	C	B	B	K	B
72	B	C	K	K	C
73	C	B	C	C	B
74	C	B	B	K	B
75	C	C	B	K	B
76	C	C	B	K	B
77	C	K	B	K	C
78	C	B	B	K	B
79	C	B	C	K	B
80	B	C	C	K	B

Lampiran 7. Data untuk Analisis Regresi Linier Berganda

No.	Komunikasi (X_1)	Penerimaan Informasi (X_2)	Fasilitas Penggunaan (X_3)	Manfaat (X_4)	Keputusan Kepemilikan (Y)
1	8	7	8	8	8
2	9	8	9	7	7
3	9	6	8	7	9
4	6	7	6	6	6
5	6	8	5	7	6
6	9	9	9	5	9
7	9	8	6	5	9
8	8	9	7	6	9
9	9	8	9	7	7
10	8	8	7	9	8
11	7	7	7	6	7
12	7	7	8	6	8
13	7	8	7	8	9
14	6	7	8	6	8
15	7	8	8	9	9
16	7	7	7	7	6
17	7	7	8	7	7
18	7	8	7	8	7
19	7	7	8	7	8
20	8	7	8	7	7
21	7	4	6	5	6
22	6	7	7	4	9
23	8	5	6	5	7
24	5	6	8	4	8
25	8	7	9	4	7
26	8	4	3	6	6
27	6	9	9	4	8
28	6	9	8	4	8
29	9	4	6	5	7
30	7	4	6	5	6
31	8	4	6	5	6
32	6	9	6	4	9
33	8	4	6	5	7
34	5	9	9	4	8
35	6	9	9	4	8
36	9	4	3	6	5
37	7	7	6	6	9
38	6	9	9	4	8
39	3	6	6	5	7

Lampiran 7 (Lanjutan)

40	7	6	6	5	6
41	5	7	5	4	6
42	6	6	9	6	9
43	9	7	6	5	7
44	8	7	8	4	8
45	5	7	9	4	8
46	4	6	3	6	5
47	6	6	8	4	9
48	7	9	8	4	8
49	8	4	6	5	7
50	7	6	6	5	6
51	7	6	9	6	8
52	7	7	7	4	8
53	8	6	9	4	8
54	6	6	9	6	9
55	7	5	5	4	7
56	8	7	9	4	9
57	7	7	6	5	7
58	7	9	7	4	8
59	6	7	3	6	4
60	6	6	9	4	9
61	8	7	7	4	8
62	7	4	6	5	7
63	8	7	8	6	9
64	5	8	9	4	8
65	8	7	9	4	8
66	5	6	7	4	8
67	8	5	6	5	6
68	6	7	9	4	8
69	5	9	7	4	8
70	6	8	8	4	8
71	6	8	8	4	8
72	8	7	5	5	7
73	6	9	7	6	9
74	6	8	8	4	8
75	6	7	9	4	8
76	6	6	8	4	8
77	7	4	8	5	6
78	6	8	8	4	8
79	6	8	6	5	8
80	8	6	6	4	8

Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Manfaat (X4), Penerimaan Informasi (X2), Komunikasi (X1), Fasilitas Penggunaan (X3) ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keputusan Kepemilikan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,686 ^a	,470	,442	,84

a. Predictors: (Constant), Manfaat (X4), Penerimaan Informasi (X2), Komunikasi (X1), Fasilitas Penggunaan (X3)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46,901	4	11,725	16,660	,000 ^a
	Residual	52,786	75	,704		
	Total	99,688	79			

a. Predictors: (Constant), Manfaat (X4), Penerimaan Informasi (X2), Komunikasi (X1), Fasilitas Penggunaan (X3)

b. Dependent Variable: Keputusan Kepemilikan (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	3,276	,840		3,901	,000			
	Komunikasi (X1)	6,891E-02	,081	,077	,853	,396	-,026	,098	,072
	Penerimaan Informasi (X2)	,205	,071	,273	2,865	,005	,469	,314	,241
	Fasilitas Penggunaan (X3)	,377	,067	,525	5,615	,000	,642	,544	,472
	Manfaat (X4)	-5,628E-02	,077	-,066	-,734	,465	-,115	-,084	-,062

a. Dependent Variable: Keputusan Kepemilikan (Y)

