BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Matahari Department Store adalah department store ritel terbesar di Indonesia untuk produk busana fashion, produk kecantikan dan produk perlengkapan rumah tangga. Dengan jaringan lebih dari 1.200 pemasok lokal serta pemasok internasional yang telah dibangun selama 55 tahun perjalanan usahanya, Matahari senantiasa menyediakan tren fashion terkini serta gerai yang modern dan lengkap bagi kalangan menengah Indonesia yang semakin meningkat. Dengan penambahan 13 gerai pada tahun 2012, gerai kami telah hadir di lebih dari 50 kota di Indonesia.

Diawali dengan berdirinya satu gerai busana anak di Pasar Baru, Jakarta pada 24 Oktober 1958, pada tahun 1972 membuka department store modern pertama di negeri ini, sebagai titik awal pertumbuhan gerai yang pesat dalam 55 tahun terakhir. Karena berfokus pada penyediaan produk dan layanan yang dapat meningkatkan gaya hidup kalangan berpenghasilan menengah yang menjadi segmen target kami, Matahari Department Store selalu teratas dalam persepsi pelanggan yang mencari produk fashion dengan harga terjangkau. Matahari terus menempati posisi nomor satu sebagai department store di Indonesia. Dengan dukungan lebih dari 40.000 orang tenaga penjualan, basis pemasok dalam negeri yang menyediakan lebih dari 90% produk yang mengisis gerai kami, dan dengan kehadiran gerai di lebih dari 50 kota di seluruh

Indonesia, Matahari benar-benar telah menjadi nama besar yang diakui sebagai department store terkemuka di Indonesia.

Pada tahun 1980 membuka toko di luar Jakarta bernama Sinar Matahari Bogor, pada tahun 2000 Peluncuran Matahari Club Card (MCC), pada tahun 2002 Restrukturisasi bisnis. Pada tahun 2004 Top 500 Asia-Pacific Retail Award: #1-Indonesia, sedangkan pada tahun 2005 melancarkan ekspansi secara agresif dan pada tahun 2007 Top Asia Pacific Retail Award: Best of the Best , #1-Indonesia. Pada tahun 2007-2008 mendapatkan penghargaan yang pertama yaitu IMAC Award (The Best Corporate in Department Store) dan yang kedua mendapakan Service Quality Gold Award (The Best Service in Department Store).

Pada tahun 2009, Matahari Department Store menjadi sebuah entitas yang terpisah dari PT Matahari Putra Prima Tbk (MPP), dan namanya diubah menjadi PT Matahari Department Store Tbk (Matahari). Kepemilikan mayoritas perusahaan publik mandiri, PT Matahari Department Store Tbk, berubah ketika CVC Capital Partners, sebuah tim dengan track record yang luas dalam bisnis ritel yang bertumbuh dengan sukses, menjadi pemegang saham mayoritas tidak langsung melalui dua anak perusahaan Asia, CVC Capital Partners Asia Pasifik III LP dan CVC Capital Partners Asia Pacific III Parallel Fund – A, LP (anak perusahaan gabungan yang dikenal sebagai CVC Asia Fund dan lain-lain).

Setelah penawaran saham yang dilakukan oleh Asia Color Company Limited dan PT Multipolar Tbk selesai pada 28 Maret 2013, persentase kepemilikan saham

publik di Matahari meningkat dari 1,85% menjadi 47,4%. Penawaran saham yang dilakukan diterima dengan sangat baik dan menarik minat yang sangat signifikan dari para investor global terkemuka. Matahari akan mendapatkan manfaat dari (i) meningkatnya likuiditas yang dimiliki dalam perdagangan saham di BEI, (ii) berpotensi untuk mendapat manfaat pajak yaitu berkurangnya persentase pajak penghasilan sesuai dengan peraturan perpajakan di Indonesia berdasarkan meningkatnya jumlah pemegang saham publik setelah selesainya penawaran saham, (iii) akan lebih mudah mendapatkan dana di pasar modal domestik maupun internasional, dan (iv) manfaat dari meningkatnya nama Perseroan di Indonesia maupun luar negeri. Setelah selesainya penawaran saham dan pelaksanaan opsi over-allotment, Asia Color Company memiliki kepemilikan saham sebesar 32,2%, PT Multipolar Tbk sebesar 20,5% dan masyarakat, termasuk pemilik saham yang baru sebesar 47,4%.

Matahari Department Store saat ini memiliki 86 toko di seluruh Indonesia (s/d Desember 2008), sekitar 9.300 karyawan & 26.000 SPG, sekitar 6.000 Partner bisnis & supplier, lebih dari 250 juta pembeli pertahun, lebih dari 5 juta member MCC, segmen market : kelas menengah, dan Matahari mengembangkan merk private label dengan pertumbuhan yang signifikan.

4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan

1. Visi

   Menjadi peritel pilihan utama konsumen di Indonesia.

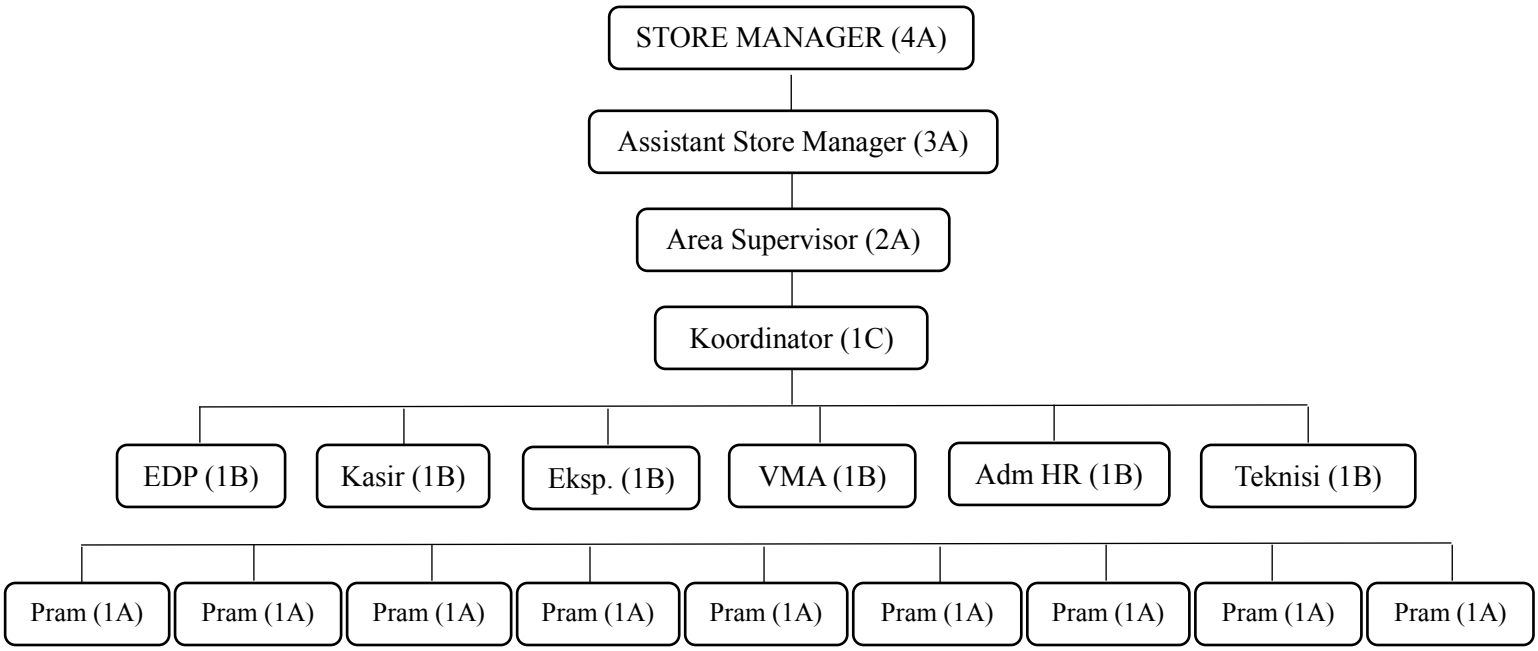
2. Misi

Konsisten menawarkan berbagai ragam produk bernilai dan tepat guna dengan pelayanan terbaik guna meningkatkan kualitas dan gaya hidup konsumen.

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran yang memperlihatkan suatu susunan yang logis, tertib dan teratur mengenai hubungan-hubungan yang serasi atas bagian-bagian yang terdapat dalam suatu perusahaan atau instansi secara keseluruhan maupun hubungan yang satu dengan yang lainnya terhadap tugas-tugas dan batasan tanggung jawab yang dikenakan.

Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada Gambar dibawah ini



Sumber : Matahari Department Store

Gambar 4.1

Sturktur Organisasi Store Operation Division Matahari Department Store BIP Bandung

4.1.4 Deskripsi Jabatan (*Job Description*)

1. *Store Manager*

Bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan operasional serta merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan operasional harian perusahaan dan pengelolaan sumber daya perusahaan secara efektif dan efisien dengan tujuan perusahaan.

2. ***Assistant Store Manager***

   Membantu tugas Manager, khususnya bidang pemasaran/toko dan pengadaan.

3. **Area Supervisor**

   Menangani orang-orang yang memproduksi atau melakukan kinerja pelayanan serta bertanggung jawab untuk hasil atas orang-orang yang diawasi terutama mutu dan jumlah dari produk dan pelayanan.

4. **Koordinator**

   Bertanggung jawab untuk suatu skope permasalahan dan mengkoordinasi satuan orang, seperti koordinator tim, project leader, project manager, manager, kepala bidang dan lain-lain.

5. **EDP (*Electronic Data Processing*)**

   Bagian menangani pengolahan data, pemutakhiran (inventory), pemrosesan transaksi konsumen, update stok barang, dan lain-lain.

6. **Kasir**

   Bagian menerima pembayaran dan melayani konsumen.

7. **Adm HR**

   Bertanggung jawab penuh atas sumber daya manusia atau karyawan perusahaan baik secara fasilitas, penggajian dan karir karyawan.

8. **Teknisi**

   Untuk membantu custumer dalam hal konfigurasi, pemakaian,pelayanan terhadap consumer, dan lain-lain.

9. **Pramuniaga**

Membantu koordinator dan supervisor dalam mengelola merchandise atau barang dagangan di area penjualan, membentuk kepercayaan pelanggan terhadap performance perusahaan dari kualitas barang yang dijual, menjawab pertanyaan pelanggan dan melayani complain dari pelanggan dengan baik, menginformasikan kualitas barang sampai dengan cara perawatannya kepada pelanggan, dan melaksanakan standar layanan pramuniaga dengan baik.

4.1.5 Aktivitas Perusahaan

Matahari Department Store merupakan salah satu perusahaan di bidang retail. Dan bidang usaha yang di produksi Matahari Department Store adalah memproduksi pakaian jadi, sepatu, dan aksesoris lainnya seperti celana, tas, yang berukuran besar atau kecil, jaket dan sweater dengan berbagai jenis dan warna, topi, kupluk, bandana, ikat pinggang, sampai perlengkapan bayi, dan lain-lain.

4.2 Pembahasan Penelitian

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai uaraian, analisis data-data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder penelitian. Data primer penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebarkan kepada 88 responden sebagai sampel. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

4.2.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna kartu kredit BCA yang telah berbelanja di Matahari BIP Bandung yang kemudian diambil 88 orang responden sebagai sampel. Berikut ini adalah karakteristik responden yang mencakup jenis kelamin, pendidikan, usia, dan pengeluaran rata-rata perbulan. Karakteristik ini masing-masing responden tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase
Laki-Laki	37	42%
Perempuan	51	58%
Total	**88**	**100%**

Sumber : Data Primer yang sudah diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 88 orang responden, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin untuk perempuan dengan jumlah 51 orang atau sebesar 58% dan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang atau sebesar 42% dari total responden. Dari hasil tersebut menunjukan bahwa mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Hal ini dikarenakan perempuan lebih sering dijumpai pada saat bertransaksi belanja dengan

menggunakan kartu kredit BCA dibandingkan laki-laki, karena perempuan juga lebih suka berbelanja dan sudah menjadi hobby dibandingkan laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel dibawah ini berisi keterangan responden berdasarkan pendidikan terkahir :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase
SD	2	2%
SMP	5	6%
SMA	18	20%
Diploma	29	33%
Sarjana	34	39%
Total	**88**	**100%**

Sumber : Data Primer yang sudah diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang menggunakan kartu kredit BCA saat berbelanja di Matahari BIP Bandung adalah Sarjana yaitu sebanyak 34 responden atau sebesar 39% dari total responden. Kemudian responden yang berpendidikan Diploma sebanyak 29 responden sebesar 33% dari total responden. Sedangkan responden yang berpendidikan terkahir SMA sebanyak 18 responden atau sebesar 20% dari total responden. Disusul dengan berpendidikan terakhir SMP sebanyak 5 responden sebesar 6% dan SD sebanyak 2 responden sebesar 2% dari total responden dalam penelitian ini. Sehingga mayoritas pendidikan terakhir responden pada penilitian ini adalah Sarjana.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
15-20 tahun	16	18
21-30 tahun	18	20
31-40 tahun	22	25
41-50 tahun	20	23
51-65 tahun	12	14
Total	**88**	**100%**

Sumber : Data Primer yang sudah diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 15-20 tahun berjumlah 16 orang atau sebesar 18%, sedangkan responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 18 orang atau sebesar 20%. Responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 22 orang atau sebesar 25%, sedangkan pada usia 41-50 tahun sebesar 23% dari 20 responden, dan 12 responden usia 51-65 tahun sebesar 14%. Dari data diatas diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini yang berusia 31-40 tahun. Hal ini disebabkan karena pada usia tersebut penggunaan kartu kredit BCA lebih diminati dan dijumpai, terutama pada orang yang sudah mempunyai penghasilan yang cukup dan orang yang mempunyai hobby berbelanja.

4. Karakteristik Responden Menurut Pengeluaran Perbulan

Karakteristik responden menurut pengeluaran perbulan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan

Pengeluaran Perbulan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
≤ Rp 1Jt	22	25
Rp 1Jt - Rp2Jt	37	42
RP 3Jt – Rp 4Jt	21	24
Rp 5Jt – Rp 6Jt	7	8
≥ Rp 7Jt	1	1
Total	**88**	**100**

Sumber : Data Primer yang sudah diolah, 2013

Berdasarkan rata-rata pengeluaran perbulan seperti tampak pada tabel 4.4 dapat dilihat paling banyak konsumen yang menjadi responden memiliki pengeluaran rata-rata perbulan sebesar ≤ Rp 1Jt, yaitu sebanyak 22 responden atau sebesar 25% dari total responden. Kemudian responden yang memiliki pengeluaran rata-rata perbulan sebesar Rp 1Jt - Rp2Jt, yaitu sebanyak 37 responden atau sebesar 42% dari total responden. Responden yang pengeluaran rata-rata perbulan sebesar RP 3Jt – Rp 4Jt, yaitu sebanyak 21 responden dari 24%. Responden yang memiliki pengeluaran rata-rata perbulan sebesar Rp 5Jt – Rp 6Jt dari 7 responden sebanyak 8%. Sedangkan responden yang pengeluaran rata-rata perbulan sebesar ≥ Rp 7Jt hanya ada 1 responden atau sebanyak 1% dari total responden dalam penelitian ini. Dari data diatas diketahui bahwa mayoritas responden yang memiliki pengeluaran rata-rata perbulan sebesar Rp 1Jt -

Rp2Jt, hal ini disebabkan karena dengan pengeluaran rata-rata perbulan sebesar Rp 1Jt - Rp2Jt hal yang sangat wajar bagi orang-orang yang suka berbelanja dan pada saat berbelanja para konsumen suka membeli barang-barang lebih dari satu.

4.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif data hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran dan tanggapan responden dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap dimensi dan variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden melalui persentase jumlah skor tanggapan responden.

4.3.1 Tanggapan Responden Atas Penggunaan Kartu Kredit Di Matahari BIP Bandung

Penggunaan kartu kredit BCA di Matahari BIP Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Penggunaan kartu kredit diukur menggunakan 5 (lima) indikator dan di operasionalisasikan menjadi 5 (lima) butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang penggunaan kartu kredit BCA di Matahari BIP Bandung maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan hitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tabel berikut ini :

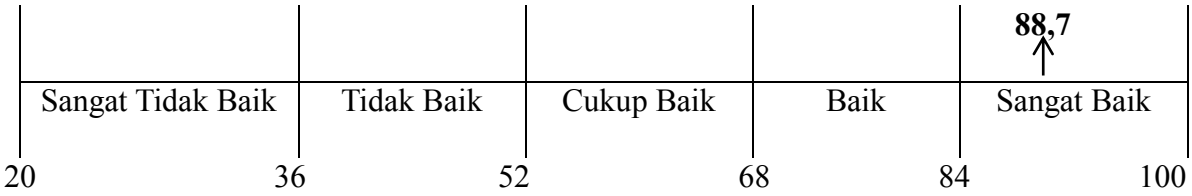
Tabel 4.5

Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Penggunaan Kartu Kredit

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
1	394	440	89,5	Sangat Baik
2	383	440	87,0	Sangat Baik
3	392	440	89,0	Sangat Baik
4	399	440	90,6	Sangat Baik
5	383	440	87,0	Sangat Baik
TOTAL	**1951**	**2200**	**88,7**	**Sangat Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel diatas tersebut di interpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan ke dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 4.2

Skala Penafsiran Persentase Skor Variabel Penggunaan Kartu Kredit

Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel penggunaan kartu kredit sebesar 88,7 berada diantara interval 84-100. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggunaan kartu kredit BCA di Matahari BIP Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik. Agar lebih jelas maka penulis juga menyajikan gambaran penggunaan kartu kredit pada masing-masing

indikator, yang diukur menggunakan 5 (lima) indikator dan dioperasionalisasi menjadi 1 (satu) pernyataan sebagai berikut :

1. Tanggapan Responden Terhadap Penerbit (*Issuer*)

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator keaslian pada penerbit (*Issuer*) yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.6

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Penerbit (*Issuer*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Penerbitan kartu kredit sesuai permohonan nasabah	F	44	42	2	0	0	394	440	89,5
		%	50	47,72	2,27	0	0			
	Total Indikator							**394**	**440**	**89,5**

Pada tabel 4.6 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator penerbit (*issuer*) sebesar 89,5%. Artinya pengguna kartu kredit di Matahari BIP Bandung sudah sesuai dengan kartu yang telah diterbitkan oleh bank. Selanjutnya bila dilihat dari distributor skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden sangat setuju sebesar 44 responden (50%), demikian juga dengan 42 responden (47,72%) mengatakan setuju, dan 2 responden (2,27%) mengatakan cukup setuju. Dalam hal ini pengguna kartu kredit sudah sesuai dengan apa yang telah diterbitkan oleh bank penerbit kartu kredit.

Menurut Flory Santosa (2013:40) penerbit masih perlu melakukan verifikasi atau meyakinkan kelayakan dari pihak pemohon, kalau dipandang layak penerbit akan

mengirimkan kartu ke pemohon berikut dengan segala ketentuan yang melengkapi persyaratan permohonan kartu kredit, dan kalau tidak tentu saja kartu tidak dikirimkan.

Dapat disimpulkan bahwa para pengguna kartu kredit agar tidak terjadi kekeliruan dan agar tidak bingung untuk memilih jenis kartu kredit apa yang akan digunakan pada saat bertransaksi belanja.

2. Tanggapan Responden Terhadap Pemegang Kartu Kredit (*Cardholder*)

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator pemegang kartu kredit (*Cardholder*) yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.7

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Pemegang Kartu Kredit (*Cardholder*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Kenyamanan dan kepraktisan dalam menggunakan kartu kredit	F	40	39	9	0	0	383	440	87,0
		%	45,45	44,31	10,22	0	0			
	Total Indikator							**383**	**440**	**87,0**

Pada tabel 4.7 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator pemegang kartu kredit (*Cardholder*) sebesar 87,0% dan termasuk dalam kategori sangat baik. Artinya pemegang kartu kredit BCA pada umumnya memiliki persepsi yang sangat baik terhadap penggunaan kartu kredit BCA di Matahari BIP Bandung.

Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak 40 responden (45,45%) sangat setuju berbelanja dengan menggunakan kartu kredit karena konsumen mengatakan merasa nyaman dan praktis. Demikian juga yang mengatakan setuju sebesar 39 responden (44,31%). Bahkan mayoritas dari 9 responden (10,22%) mengatakan cukup setuju terhadap dengan adanya penggunaan kartu kredit.

Dapat dijelaskan bahwa para pemegang kartu kredit (*cardholder*) terdorong untuk menggunakan kartu kredit mereka baik untuk pemenuhan kebutuhan berbelanja maupun yang lainnya. Seperti yang dijelaskan Jusup Agus Sayono, dkk (2009:68) pemegang kartu (*cardholder*), salah satu faktor yang menempati prioritas utama dalam mendorong berkembangnya jenis kartu kredit adalah tingginya pertumbuhan pasar.

3. Tanggapan Responden Terhadap Pedagang atau Toko (*Merchant*)

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator pedagang atau toko atau swalayan (*Merchant*) yang menyediakan fasilitas pembayaran dengan menggunakan kartu kredit dan melayani konsumen dengan baik yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.8

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Pedagang atau Toko (*Merchant*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Melayani transaksi belanja dengan baik dan ramah kepada konsumen	F	44	42	0	2	0	392	440	89,0
		%	50	47,72	0	2,27	0			
	Total Indikator							**383**	**440**	**89,0**

Pada tabel 4.8 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator pedagang atau toko (*merchant*) sebesar 89,0% dan termasuk dalam kategori sangat baik. Artinya pengunjung atau konsumen di Matahari BIP Bandung pada umumnya memiliki persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan transaksi belanja dengan baik dan ramah kepada konsumen. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan 44 responden (50%) dapat dilihat paling banyak responden yang mengatakan sangat setuju bahwa pelayanan di Matahari BIP Bandung sudah sangat baik. Demikian juga dengan 42 responden (47,72%) mengatakan setuju. Bahkan mayoritas dari 2 responden (2,27%) mengatakan tidak setuju adanya pembayaran dengan menggunakan kartu kredit karena toko-toko kecil seperti warung belum tentu menyediakan alat EDC.

Menurut Flory Santosa (2013:35) hubungan antara pemegang kartu kredit (*cardholder*) dengan pedagang (*merchant*), sesuatu hubungan yang timbul karena pemegang kartu membayar barang atau jasa yang dijual oleh pedagang dengan menggunakan kartu kredit.

Dapat disimpulkan karena pemegang kartu kredit telah meminjam uang dari penerbit kartu tersebut untuk menyelesaikan transaksi dagangnya.

4. Tanggapan Responden Terhadap *Acquirer*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Acquirer* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.9

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada *Acquirer*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Pengadaan mesin EDC (*Eletronic Data* Capture) dan pemasangan instalasi EDC	F	49	37	2	0	0	399	440	90,6
		%	55	42,04	2,27	0	0			
Total Indikator								**399**	**440**	**90,6**

Pada tabel 4.9 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *acquirer* sebesar 90,6% dan termasuk dalam kategori sangat baik terhadap pengadaan mesin EDC dan pemasangan instalasi EDC di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden sebesar 49 orang (55%) dapat dilihat paling banyak responden sangat setuju bahwa pelayanan di Matahari BIP Bandung sudah sangat baik. Demikian juga dengan 37 responden (42,04%) menyatakan setuju. Bahkan mayoritas dari 2 responden (2,27%) menyatakan cukup setuju.

Dapat dijelaskan bahwa agar pengguna kartu kredit mudah dalam bertransaksi apabila penempatan EDC itu ada di setiap pembayaran atau kasir. Seperti yang dijelaskan Flory Santosa (2013:21) bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerja sama dengan pedagang (*merchant*) dengan memberikan alat *Electronic Data Capture* (EDC) untuk memproses transaksi pembelanjaan.

5. Tanggapan Responden Terhadap Penyediaan Sistem Informasi (*Principal*)

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator penyediaan sistem informasi (*Principal*) yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.10

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Penyediaan Sistem Informasi (*Principal*)

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Biaya Untuk Penggantian Kartu Hilang Dan Rusak	F	40	39	9	0	0	383	440	87,0
		%	45,45	44,31	10,22	0	0			
	Total Indikator							**383**	**440**	**87,0**

Pada tabel 4.10 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator penyediaan sistem informasi (*principal*) sebesar 87,0% dan termasuk dalam kategori sangat baik. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan 40 responden (45,45%) dapat dilihat paling banyak responden menyatakan sangat setuju. Demikian juga dengan responden setuju sebesar 39 orang (44,31%). Bahkan mayoritas dari 9 responden (10,22%) mengatakan cukup setuju.

Menurut Flory Santosa (2013:22) dengan menyelenggarakan sistem informasi dan teknologi *processing* serta *telekomunication network*, untuk mempermudah aktivitas yang dilakukan oleh *principal*.

Dapat disumpulkan bahwa dengan adanya sistem informasi yang ada di Matahari BIP Bandung, agar konsumen atau pengunjung lebih mudah mencari informasi.

4.3.2 Tanggapan Responden Atas Perilaku Konsumtif Di Matahari BIP Bandung

Perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Perilaku konsumtif diukur menggunakan 4 (empat) indikator dan di operasionalisasikan menjadi 4 (empat) butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan hitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tabel berikut ini :

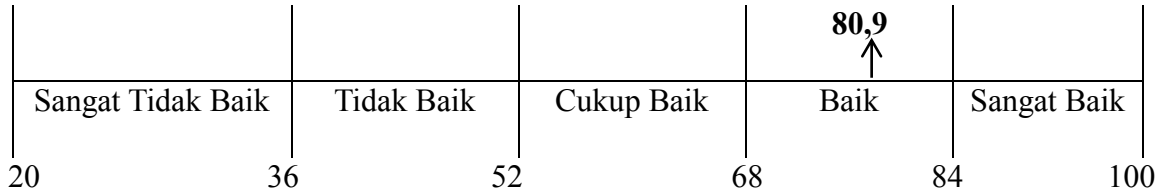
Tabel 4.11

Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Perilaku Konsumtif

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
1	381	440	86,5	Sangat Baik
2	336	440	76,3	Baik
3	309	440	70,2	Baik
4	399	440	90,6	Sangat Baik
TOTAL	**1425**	**1760**	**80,9**	**Baik**

Sumber : Pengolahan Data, 2013

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel diatas tersebut di interpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan ke dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 4.3

Skala Penafsiran Persentase Skor Variabel Perilaku Konsumtif

Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil persentase total skor jawaban responden pada variabel perilaku konsumtif sebesar 80,9 berada pada interval 68-84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung secara umum berada dikategori baik. Agar lebih jelas maka penulis juga menyajikan gambaran tentang perilaku konsumtif pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 4 (empat) indikator dan dioperasionalisasi menjadi 1 (satu) pernyataan sebagai berikut :

1. Tanggapan Responden Terhadap Hadirnya Iklan

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator hadirnya iklan yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.12

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Hadirnya Iklan

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Produk baru	F	46	26	15	1	0	381	440	86,5
		%	52,27	29,55	17,05	1,14	0			
	Total Indikator							**381**	**440**	**86,5**

Pada tabel 4.12 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator hadirnya iklan sebesar 86,5% dan termasuk dalam kategori sangat baik terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden sangat setuju sebesar 46 orang (52,27%) menyatakan bahwa produk baru sesuai dengan keinginan konsumen atau pengunjung Matahari BIP Bandung sudah baik. Demikian juga dengan adanya produk baru, paling banyak dari responden setuju sebesar 26 orang (29,55%). Bahkan mayoritas dari responden cukup setuju sebesar 15 orang (17,05%). Sedangkan mayoritas dari responden menyatakan tidak setuju sebesar 1 orang (1,14%).

Dapat dijelaskan bahwa dengan adanya hadirnya iklan yang berada di media-media sangat berpengaruh bagi para konsumtif untuk mencari informasi produk baru, seperti yang dijelaskan SL. Triyaningsih (2011:176) mampu beradaptasi secara cepat, mau belajar terus-menerus (*continuous learner*), mau mengamati, mendengarkan, dan mengikuti perkembangan media, serta mencari tahu apa yang menjadi keinginan pasar saat ini (*tangible product*), dimana keinginan tersebut selalu berubah secara sangat cepat dari waktu ke waktu.

2. Tanggapan Responden Terhadap Konformitas

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator hadirnya iklan yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.13

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Konformitas

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Produk sesuai keinginan konsumen	F	24	26	36	2	0	336	440	76,3
		%	27,27	29,55	40,91	2,27	0			
	Total Indikator							**336**	**440**	**76,3**

Pada tabel 4.13 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator konformitas sebesar 76,3% dan termasuk dalam kategori baik terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya bila dilihat dari distribusi skor tanggapan responden dapat dilihat paling banyak responden cukup setuju sebesar 36 orang (40,91%) menyatakan bahwa model pakaian yang sesuai dengan keinginan konsumen masih belum tersedia atau stok barang di Matahari BIP Bandung belum ada atau sudah kehabisan stok. Demikian juga dengan adanya produk baru, paling banyak dari responden setuju sebesar 26 orang (29,55%). Bahkan mayoritas dari responden sangat setuju sebesar 24 orang (27,27%). Sedangkan mayoritas dari responden menyatakan tidak setuju sebesar 2 orang (2,27%).

Menurut SL. Triyaningsih (2011:175) pembelian barang bermerek dan mewah yang berasal dari luar negeri dianggap dapat meningkatkan status sosial seseorang.

Dapat disimpulkan bahwa konformitas yang terjadi di kalangan remaja atau orang dewasa yang disampaikan cukup setuju ini dikarenakan umumnya responden hanya keinginan sesaat saja.

3. Tanggapan Responden Terhadap Gaya Hidup

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator tentang gaya hidup yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.14

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Gaya Hidup

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Produk bermerek dan mewah	F	25	18	22	23	0	309	440	70,2
		%	28,41	20,45	25,00	26,14	0			
	Total Indikator							**309**	**440**	**70,2**

Pada tabel 4.14 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator gaya hidup sebesar 70,2% dan termasuk dalam kategori baik terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan produk yang bermerek dan mewah dengan responden sebesar 25 orang (28,41%) menyatakan sangat setuju. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan produk yang bermerek konsumen akan lebih tampil menarik dan percaya diri dibandingkan dengan produk yang biasa-biasa saja. Demikian juga dengan adanya gaya hidup, dari 22 responden (25,00%) menyatakan cukup setuju. setuju sebesar 18 orang (20,45%). Bahkan mayoritas dari 18 responden (20,45%) menyatakan setuju. Sedangkan mayoritas dari 23 responden (26,14%) menyatakan tidak setuju.

Gaya hidup menurut Kotler (2002, p. 192) adalah pola hidup seseorang di dunia yang diekspresikan dalam aktivitas, minat, dan opininya. Gaya hidup menggambarkan "keseluruhan diri seseorang" dalam berinteraksi dengan lingkungannya.

Maka dapat disimpulkan bahwa gaya hidup menggambarkan kehidupan manusia secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungannya sehingga masyarakat lebih memilih barang yang bermerek dan mewah ketika berbelanja.

4. Tanggapan Responden Terhadap Kartu Kredit

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator tentang kartu kredit yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.15

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Kartu Kredit

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Pembayaran menggunakan kartu kredit	F	52	31	5	0	0	399	440	90,6
		%	59,09	35,23	5,68	0	0			
	Total Indikator							**399**	**440**	**90,6**

Pada tabel 4.15 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator tingkat kartu kredit sebesar 90,6% dan termasuk dalam kategori sangat baik terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan dengan pembayaran menggunakan kartu kredit sudah sangat baik, dengan responden 52 orang (59,09%) menyatakan sangat setuju. Hal ini dikarenakan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit akan lebih mudah dan nyaman di bandingkan dengan uang tunai. Demikian juga dengan adanya kartu kredit, dari responden setuju sebesar 31 orang (35,23%). Bahkan mayoritas dari responden cukup setuju sebesar 5 orang (5,68%).

Menurut SL. Triyaningsih (2011:175), kartu kredit menyediakan fasilitas kredit bagi penggunanya. Sehingga penggunaanya dapat menggunakan batas kredit yang ada tanpa takut tidak mempunyai uang ketika berbelanja.

Maka dapat disimpulkan bahwa berbelanja dengan menggunakan kartu kredit maka kita merasa nyaman, aman, dan praktis bagi para pemegang kartu kredit.

4.3.3 Tanggapan Responden Atas Risiko Gagal Bayar Di Matahari BIP Bandung

Risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Risiko gagal bayar diukur menggunakan 11 (sebelas) indikator dan di operasionalisasikan menjadi 11 (sebesar) butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan hitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tabel berikut ini :

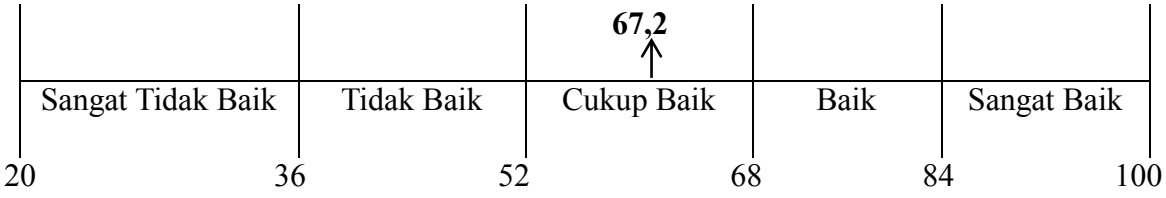
Tabel 4.16

Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Penggunaan Kartu Kredit

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
1	323	440	73,4	Baik
2	283	440	64,3	Cukup
3	301	440	68,4	Baik
4	277	440	62,9	Cukup
5	310	440	70,4	Baik
6	310	440	70,4	Baik
7	277	440	62,9	Cukup
8	277	440	62,9	Cukup
9	318	440	72,2	Baik
10	277	440	62,9	Cukup
11	301	440	68,4	Baik
TOTAL	**3254**	**4840**	**67,2**	**Cukup**

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel diatas tersebut di interpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan ke dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 4.4

Skala Penafsiran Persentase Skor Variabel Risiko Gagal Bayar

Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil persentase total skor jawaban responden pada variabel risiko gagal bayar sebesar 67,2 berada pada interval 52-68.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung secara umum berada dikategori cukup baik. Agara lebih jelas maka penulis juga menyajikan gambaran tentang risiko gagal bayar pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 11 (sebelas) indikator dan dioperasionalisasi menjadi 1 (satu) pernyataan sebagai berikut :

1. Tanggapan Responden Terhadap *Annual Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Annual Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.17

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Annual Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Tagihan administrasi tahunan pada saat perpanjangan kartu kredit	F	16	29	41	2	0	323	440	73,4
		%	18,18	32,95	46,59	2,27	0			
	Total Indikator							**323**	**440**	**73,4**

Pada tabel 4.17 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *annual fee* sebesar 73,4% dan termasuk dalam kategori baik terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan bahwa tagihan administrasi tahunan pada saat perpanjang kartu kredit sudah cukup baik, dengan 41 responden atau sebesar 46,59% menyatakan cukup setuju. Hal ini dikarenakan pengguna kartu kredit di Matahari BIP Bandung sudah tepat waktu untuk membayar adminitrasi tahunan pada saat perpanjangan kartu kredit sehingga tidak perlu di tagih lagi untuk membayar atas keterlambatan. Demikian juga

dari 29 responden atau sebesar 32,95% menyatakan setuju. Bahkan mayoritas dari 16 responden atau sebesar 18,18% menyatakan sangat setuju. Sedangkan mayoritas dari 2 responden atau sebesar 2,27% menyatakan tidak setuju.

Sebagian besar responden menyatakan cukup setuju untuk membayar adminitrasi tahunan pada saat perpanjangan kartu kredit sehingga tidak perlu di tagih lagi untuk membayar atas keterlambatan.

Kalau tidak ada alasan yang sangat signifikan maka kartu kredit akan selalu diperpanjang (*revolving*) oleh bank penerbit dan untuk itu harus membayar *annual fee.* Dengan demikian maka pengguna tetap memiliki keleluasan untuk menyelesaikan kewajiban membayar sisa utang kartu kredit dan juga masih terus dapat menikmati kemudahan penggunaan kartu kredit tanpa harus membuat perjanjian baru dengan bank (Flory Santosa, 2013:14).

2. Tanggapan Responden Terhadap *Cash Advance Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Cash Advance Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.18

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Cash Advance Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	*Cash advance fee* di bayar tidak tepat waktu	F	14	19	27	28	0	283	440	64,3
		%	15,91	21,59	30,68	31,82	0			
	Total Indikator							**283**	**440**	**64,3**

Pada tabel 4.18 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *cash advance fee* sebesar 64,3% dan termasuk dalam kategori cukup terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan tidak setuju jika *Cash Advance Fee* di bayar tidak tepat waktu atau di bayar belakangan, dengan 28 responden atau sebesar 31,82% menyatakan tidak setuju. Hal ini dikarenakan akan terhambatnya dalam bertransaksi saat berbelanja di Matahari BIP Bandung dan akan semakin melonjak pembayaran atas tunggakan tersebut jika tidak di bayar dengan tepat waktu. Demikian juga dari 27 responden atau sebesar 30,68% menyatakan cukup setuju. Bahkan mayoritas dari 19 responden atau sebesar 21,59% menyatakan setuju dan mayoritas dari 14 responden atau sebesar 15,91% menyatakan sangat setuju.

Perkembangan jumlah transaksi tunai ini kemungkinan menggambarkan kesadaran orang akan beratnya beban bunga untuk transaksi *cash advance* sehingga mereka sangat efektif dalam melakukan transaksi *cash advance* (Flory Santosa, 2013:04).

Maka sebagian besar responden menyatakan tidak setuju atas pembebanan bunga untuk transaksi *cash advance*.

3. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat *Late Charges Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Late Charges Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.19

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Late Charges Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Biaya yang harus di bayar pada saat penalti atas keterlambatan	F	18	22	32	11	5	301	440	68,4
		%	20,45	25	36,36	12,5	5,68			
	Total Indikator							**301**	**440**	**68,4**

Pada tabel 4.19 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *late charges fee* sebesar 68,4% dan termasuk dalam kategori baik terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan risiko gagal bayar pada pengguna kartu kredit yang harus di bayar pada saat penalti atas keterlambatan pembayaran, dengan responden 32 atau sebesar 36,36% menyatakan cukup setuju. Demikian juga dari 22 responden atau sebesar 25% menyatakan setuju, sedangkan 18 responden atau sebesar 20,45% menyatakan sangat setuju. Bahkan mayoritas dari 11 responden atau sebesar 12,5% menyatakan tidak setuju dan mayoritas dari 5 responden atau sebesar 5,68% menyatakan sangat tidak setuju.

Menurut (Flory Santosa, 2013:28) biaya yang harus dibayar oleh *cardholder* sebagai penalti atas keterlambatan pembayaran utang kartu kredit.

Hal ini dikarenakan untuk mempermudah transaksi pada saat berbelanja di Matahari BIP Bandung dan untuk mengurangi beban pembayaran bagi pengguna kartu kredit tersebut.

4. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat *Copy Sales Draft Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Copy Sales Draft Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.20

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Copy Sales Draft Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Tanda bukti pembayaran supaya tidak terjadi kesalahan	F	7	25	35	16	5	277	440	62,9
		%	7,95	28,41	39,77	18,18	5,68			
Total Indikator								**277**	**440**	**62,9**

Pada tabel 4.20 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *late charges fee* sebesar 62,9% dan termasuk dalam kategori cukup terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan setuju kalau tanda bukti pembayaran pada saat berbelanja diminta setelah bertransaksi belanja, dengan 35 responden atau sebesar 39,77% menyatakan cukup setuju. Demikian juga dari 25 responden atau sebesar 28,41% menyatakan setuju, sedangkan 16 responden atau sebesar 18,18% menyatakan tidak setuju. Bahkan mayoritas dari 7 responden atau sebesar 7,95% menyatakan sangat setuju dan mayoritas dari 5 responden atau sebesar 5,68% menyatakan sangat tidak setuju.

Fee yang harus dibayar sebagai pengganti biaya administrasi atas upaya penerbit menyediakan *copy sales draft* (Flory Santosa, 2013:28)

Hal ini dikarenakan para konsumen yang berbelanja di Matahari BIP Bandung harus meminta bukti pembayaran pada kasir supaya tidak terjadi kesalahan pada saat bertransaksi.

5. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat *Card Replacement Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Card Replacement Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.21

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Card Replacement Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Biaya yang harus di bayar pada saat penalti atas keterlambatan	F	10	28	48	2	0	310	440	70,4
		%	11,36	31,82	54,55	2,27	0			
	Total Indikator							**310**	**440**	**70,4**

Pada tabel 4.21 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *card replacement fee* sebesar 70,4% dan termasuk dalam kategori baik terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan apabila pada saat penggantian kartu hilang atau rusak, dengan 48 responden atau sebesar 54,55% menyatakan cukup setuju. Demikian juga dari 28 responden atau sebesar 31,82% menyatakan setuju, sedangkan 10 responden atau sebesar 11,36% menyatakan sangat setuju. Bahkan mayoritas dari 2 responden atau sebesar 2,27% menyatakan tidak setuju.

Menurut (Flory Santosa, 2013:29) biaya yang harus dibayar untuk penggantian kartu yang rusak atau hilang.

Hal ini dikarenakan memang pada saat kartu hilang atau rusak harus dikenakan biaya agar tidak terjadi kepalsuan kartu kredit tersebut dan tidak untuk di salah gunakan oleh pihak lain.

6. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat *Increase Limit Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Increase Limit Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.22

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Increase Limit Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Pembebanan biaya pada pemegang kartu kredit pada saat menigkatkan limit	F	10	28	48	2	0	310	440	70,4
		%	11,36	31,82	54,55	2,27	0			
	Total Indikator							**310**	**440**	**70,4**

Pada tabel 4.22 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *increase limit fee* sebesar 70,4% dan termasuk dalam kategori baik terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan bahwa pembebanan biaya pada pemegang kartu kredit ketika kartu kredit tersebut meningkatkan limit, dengan 48 responden (54,54%) menyatakan cukup setuju. Demikian juga dari 28 responden (11,36%) menyatakan

setuju, sedangkan 10 responden (31,82%) menyatakan sangat setuju. Bahkan mayoritas dari 2 responden (2,27%) menyatakan tidak setuju.

Menurut (Flory Santosa, 2013:29) *fee* yang dibebankan apabila *cardholder* ingin meningkatkan limit kartu kredit baik yang bersifat *temporary* maupun bersifat tetap.

Hal ini dikarenakan pemegang kartu kredit sangat terbebani dengan adanya biaya tambahan jika kartu kredit tersebut di tingkatkan limitnya.

7. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat *Copy Billing Statement Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Copy Billing Statemen Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.23

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Copy Billing Statement Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Pembebanan biaya pada *copy billing statement fee* hilang dan rusak	F	7	25	35	16	5	277	440	62,9
		%	7,95	28,41	39,77	18,18	5,68			
	Total Indikator							**277**	**440**	**62,9**

Pada tabel 4.23 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *copy billing statement fee* sebesar 62,9% dan termasuk dalam kategori cukup baik terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan kalau *Copy Billing Statement Fee* hilang dan rusak, dengan 35 responden (39,77%) menyatakan cukup setuju. *Fee* yang dibebankan apabila *cardholder* ingin meminta *copy billing statement* asli hilang atau

rusak (Flory Santosa, 2013:29). Hal ini dikarenakan agar pemegang kartu harus lebih teliti lagi dan tidak terjadi keteledoran pada saat menyimpan. Demikian juga dari 25 responden (28,41%) menyatakan setuju, sedangkan 16 responden (18,18%) menyatakan tidak setuju. Bahkan mayoritas dari 7 responden (7,95%) menyatakan sangat setuju dan mayoritas dari 5 responden (5,68%) menyatakan sangat tidak setuju.

8. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat *Payment Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Payment Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.24

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Payment Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Biaya pembebanan pembayaran melalui *Elektronic Channel* Bank lain	F	7	25	35	16	5	277	440	62,9
		%	7,95	28,41	39,77	18,18	5,68			
	Total Indikator							**277**	**440**	**62,9**

Pada tabel 4.24 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *Payment Fee* sebesar 62,9% dan termasuk dalam kategori cukup baik terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan pembayaran yang di bebani melalui *elektronic channel* Bank lain, dengan 35 responden atau sebesar 39,77% menyatakan cukup setuju. Menurut Flory Santosa (2013:29) biaya yang dibebankan kepada *cardholder* apabila

melakukan pembayaran melalui *electronic channel*/bank lain. Hal ini dikarenakan *cardholder* atau pengguna kartu kredit BCA sering merasa rugi apabila pembayaran melalui *elektronic channel* bank lain karena biaya yang dibebani pada pemegang kartu kredit. Demikian juga dari 25 responden atau sebesar 28,41% menyatakan setuju, sedangkan 16 responden atau sebesar 18,18% menyatakan tidak setuju. Bahkan mayoritas dari 7 responden atau sebesar 7,95% menyatakan sangat setuju dan mayoritas dari 5 responden atau sebesar 5,68% menyatakan sangat tidak setuju.

9. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat *Card Up-Grade Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Card Up-Grade Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.25

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Card Up-Grade Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Pembebanan ketika *Card Up-Grade Fee*	F	12	32	42	2	0	318	440	72,2
		%	13,64	36,36	47,73	2,27	0			
	Total Indikator							**318**	**440**	**72,2**

Pada tabel 4.25 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *Card Up-Grade Fee* sebesar 72,2% dan termasuk dalam kategori baik terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan pembebanan ketika melakukan *Card Up-Grade Fee*, dengan 42 responden (47,73%) menyatakan cukup setuju. Demikian juga dari 32

responden (36,36%) menyatakan setuju, sedangkan 12 responden (13,64%) menyatakan sangat setuju. Bahkan mayoritas dari 2 responden (2,27%) menyatakan tidak setuju.

Hal ini dikarenakan pemegang kartu biasanya ingin meningkatkan jenis kartu kredit yang dipegangnya sehingga pemegang kartu melakukan *Card Up-Grade Fee*. Seperti yang dikatakan Flory Santosa (2013:29) beban yang ditanggung *cardholder* apabila ingin meningkatkan jenis kartu kredit yang dipegang, misalnya dari kartu klasik menjadi kartu *gold* atau platinum.

10. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat *Card Cancellation Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Card Cancellation Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.26

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Card Cancellation Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	Pembebanan biaya pembatalan kartu kredit yang sudah terlanjur diterbitkan	F	7	25	35	16	5	277	440	62,9
		%	7,95	28,41	39,77	18,18	5,68			
	Total Indikator							**277**	**440**	**62,9**

Pada tabel 4.26 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *card cancellation fee* sebesar 62,9% dan termasuk dalam kategori cukup baik terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan pembebanan biaya pembatalan kartu kredit yang

sudah terlanjur diterbitkan, dengan responden 35 atau sebesar 39,77% menyatakan cukup setuju. Demikian juga dari responden 25 atau sebesar 28,415% menyatakan setuju, sedangkan dari responden 16 atau sebesar 18,18%% menyatakan tidak setuju. Bahkan mayoritas dari responden 7 atau sebesar 7,95% menyatakan sangat setuju dan mayoritas dari responden 5 atau sebesar 5,68% menyatakan sangat tidak setuju.

Hal ini dikarenakan mereka merasa di rugikan apabila ada pembebanan biaya ketika terjadi pembatalan. Seperti yang dikatakan Flory Santosa (2013:29) biaya yang dibebankan apabila *cardholder* membatalkan kartu kredit yang sudah terlanjur diterbitkan.

11. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat *Over Limit Fee*

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan pada indikator *Card Cancellation Fee* yang terdiri dari 1 item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.27

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden *Over Limit Fee*

No	Butir Pernyataan		Alternatif Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			SS	S	CS	TS	STS			
1.	*Over limit* pada saat bertransaksi belanja	F	18	22	32	11	5	301	440	68,4
		%	20,45	25	36,36	12,5	5,68			
	Total Indikator							**301**	**440**	**68,4**

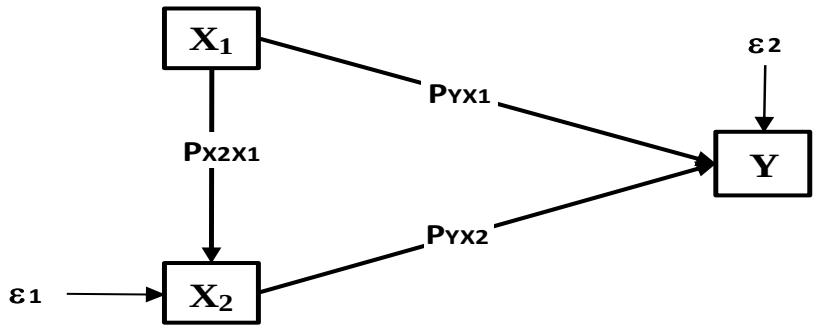
Pada tabel 4.27 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas satu butir pernyataan pada indikator *Over Limit Fee* sebesar 68,4% dan termasuk dalam kategori baik terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan setuju bahwa *Over Limit Fee* pada saat bertransaksi

belanja di Matahari BIP Bandung, dengan 32 responden (36,36%) menyatakan cukup setuju. Hal ini dikarenakan pada saat berbelanja konsumen membeli barang-barang atau berbelanja secara berlebihan maka akan terjadi *Over Limit* pada saat bertransaksi belanja di Matahari BIP Bandung. Seperti yang dikatakan Flory Santosa (2013:29) *fee* atas kerelaan penerbit untuk menaikkan limit darurat yang biasanya dibutuhkan pada saat berbelanja. Demikian juga dari 22 responden (20,45%) menyatakan setuju, sedangkan 18 responden (20,45%) menyatakan sangat setuju. Bahkan mayoritas dari 11 responden (12,5%) menyatakan tidak setuju dan mayoritas dari 5 responden (5,68%) menyatakan sangat tidak setuju.

4.4 Analisis Verifikatif

4.4.1 Hubungan Penggunaan Kartu Kredit Dan Perilaku Konsumtif Berepngaruh Terhadap Risiko Gagal Bayar

Semakin baik penggunaan kartu kredit diharapkan akan meningkatkan perilaku konsumtif sehingga risiko gagal bayar juga akan meningkat. Berdasarkan data yang terkumpul, selanjutnya akan diuji analisis hubungan penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif dan implikasinya terhadap risiko gagal bayar. Pengujian akan dilakukan melalui dua tahap pertama akan diuji hubungan penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif, kemudian pada tahap kedua akan diuji hubungan penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar. secara diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.5

Diagram Jalur Paradigma Penelitian

Gambar diagram jalur seperti terlihat diatas dapat diformulasikan kedalam 2 bentuk persamaan struktural sebagai berikut :

Persamaan Jalur Sub Struktur Pertama :

$$X_2 = P_{X2X1}X_1 + \varepsilon_1$$

Persamaan Jalur Sub Struktur Kedua :

$$Y = P_{YX1}X_1 + P_{YX2}X_2 + \varepsilon_2$$

Keterangan :

Y = Risiko Gagal Bayar

X_2 = Perilaku Konsumtif

X_1 = Penggunaan Kartu Kredit

$\mathbf{P_{X2X1}}$ = Koefisien jalur penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif

$\mathbf{P_{YX1}}$ = Koefisien jalur penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap risiko gagal bayar

$\mathbf{P_{YX2}}$ = Koefisien jalur perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar

ε = Pengaruh faktor lain

Karena keterbatasan skala pengukuran data variabel penelitian (yaitu skala ordinal), maka sebelum menguji analisis hubungan penggunaan kartu kredit dan implikasinya berpengaruh terhadap risiko gagal bayar terlebih dahulu data ordinal tersebut dikonversi terlebih dahulu menjadi skala interval melalui *method of succesive interval.* Dari data masing-masing variabel, diperoleh rekap data untuk perhitungan analisis jalur seperti yang disajikan pada lampiran.

Sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, selanjutnya data akan diuji dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Langkah pertama yang akan dilakukan adalah menghitung koefisien korelasi antara ketiga variabel yang sedang diteliti. Kemudian nilai koefisien korelasi yang diperoleh dikonsultasikan ke tabel interpretasi koefisien korelasi berikut :

Tabel 4.28

Pedoman Pengklasifikasian Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1	0,000 – 0,199	Sangat rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,600 – 0,799	Kuat
5	0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2009 : 250

Variabel bebas pada penelitian ini adalah penggunaan kartu kredit (X_1), variabel intervening perilaku konsumtif (X_2) dan variabel dependennya adalah risiko gagal bayar

(Y), koefisien korelasi diantara ketiga variabel bebas tersebut diolah menggunakan software SPSS.20, hasil pengolahannya yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.29

Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

		Penggunaan Kartu Kredit (X_1)	Perilaku Konsumtif (X_2)	Risiko Gagal Bayar (Y)
Penggunaan Kartu Kredit (X_1)	Pearson Correlation	1	.352**	.408**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	88	88	88
Perilaku Konsumtif (X_2)	Pearson Correlation	.352**	1	.632**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	88	88	88
Risiko Gagal Bayar (Y)	Pearson Correlation	.408**	.632**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	88	88	88

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara penggunaan kartu kredit (X_1) dengan perilaku konsumtif (X_2) sebesar 0,352 dan masuk dalam kategori rendah. Artinya koefisien korelasi untuk variabel bebas X_1 (penggunaan kartu kredit) dengan X_2 (perilaku konsumtif) bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif. Seperti yang dijelaskan oleh Ahmad Fadlan Lubis dan Irsad Lubis (2012:23) bahwa kartu kredit dapat memberikan pengaruh positif kepada perilaku masyarakat yang menggunakannya. Kemudian hubungan antara penggunaan kartu kredit (X_1) dengan risiko gagal bayar (Y) sebesar 0,408 termasuk dalam kategori sedang, arah hubungan positif antara penggunaan kartu kredit dan risiko gagal bayar menunjukkan bahwa penggunaan kartu kredit yang makin tinggi cenderung diikuti dengan risiko gagal bayar. Hal ini

menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif antara hutang kartu kredit dan kegagalan bayar pemegang kartu kredit. Hal terjadinya gagal bayar yang diakibatkan karena tingkat suku bunga yang lebih tinggi dan biaya tagihan yang timbul akibat penggunaan kartu kredit tersebut (Ditmar, 2005). Demikian juga hubungan antara perilaku konsumtif (X_2) dengan risiko gagal bayar (Y) sebesar 0,632 termasuk dalam kategori kuat dengan arah positif. Artinya bahwa bijak dalam membeli juga sangat diperlukan dalam menghindari perilaku konsumtif dan risiko gagal bayar (Arinda Pramesti, 2012).

4.4.2 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Pertama

Pada sub struktur yang pertama variabel penggunaan kartu kredit berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan perilaku konsumtif sebagai variabel independen (endogenus variabel). Selanjutnya untuk menuji analalisis hubungan penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Menghitung Koefisien Jalur

Karena variabel independen hanya satu variabel (penggunaan kartu kredit), maka nilai koefisien korelasi sekaligus menjadi koefisien jalur.

$(P_{X_2X_1}) = r_{X1X2} = (0,352)$

Hasil pengolahan menggunakan software SPSS.20 diperoleh koefisien jalur penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif sebagai berikut :

Tabel 4.30

Koefisien Jalur Penggunaan Kartu Kredit Berpengaruh Terhadap Perilaku Konsumtif

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.580	2.465		3.074	.003
	Penggunaan Kartu Kredit (X_1)	.385	.110	.352	3.486	.001

a. Dependent Variable : Perilaku Konsumtif (X_2)

Nilai *Standardized Coefficients* sebesar 0,352 pada tabel 4.30 merupakan nilai koefisien jalur penerapan penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif. Koefisien jalur adalah bobot pengaruh langsung variabel penggunaan kartu kredit terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung. Nilai sebesar 0,352 menurut (Sugiyono, 2009:250) termasuk kedalam kategori hubungan yang rendah berada pada rentang interval antara 0,200–0,399.

2) Menghitung Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi diperoleh dari hasil mangkuadratkan nilai koefisien jalur, berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.20 diperoleh koefisien determinasi kreativitas produk terhadap inovasi produk sebagai berikut :

Tabel 4.31

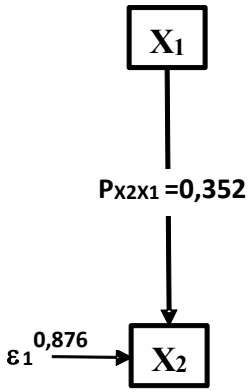
Koefisien Determinasi Penggunaan Kartu Kredit Berpengaruh Terhadap Perilaku Konsumtif

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.352[a]	.124	.114	2.45927

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Kartu Kredit (X_1)

Nilai koefisien determinasi di interpretasikan sebagai besar hubungan variabel bebas terhadap variabel dependen. Jadi dari hasil peneitian ini diketahui bahwa penggunaan kartu kredit memberikan pengaruh sebesar 0,124 atau 12,4% terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung, artinya jika penggunaan kartu kredit lebih ditingkatkan lagi maka akan meningkatkan perilaku konsumtif juga. Sementara sisanya sebesar 100%-12,4% = 87,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penggunaan kartu kredit. Secaea visual jalur dari variabel penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.6

Diagram Dan Koefisien Jalur Sub Struktur Pertama

3) Pengujian Hipotesis

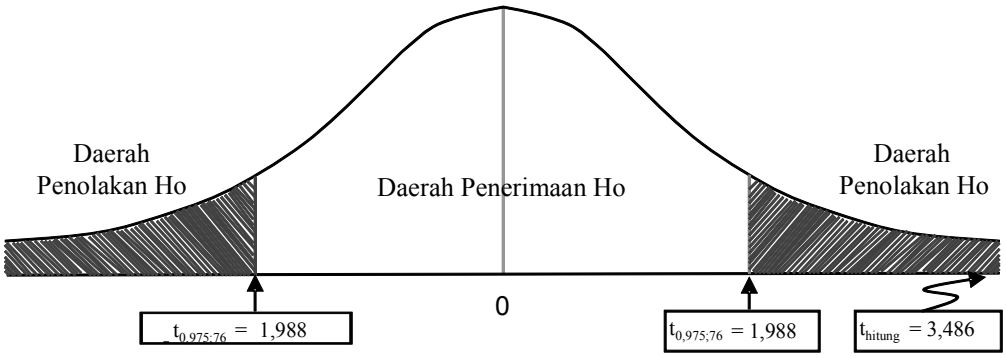
Selanjutnya untuk membuktikan apakah penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 : \beta x_2 x_1 = 0$ Penggunaan kartu kredit tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung.

$H_1 : \beta x_2 x_1 \neq 0$ Penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung.

Pada tabel 4.30 diperoleh nilai statsitik uji t analisis hubungan penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif sebesar 3,486. Selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 85 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,988. Karena t_{hitung} (3,486) lebih besar dibanding t_{tabel} (1,988) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dapat

disimpulkan bahwa penggunaan kartu kredit berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung**.** Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji analisis hubungan penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap perilaku konsumtif dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 4.7

Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Uji Analisis Hubungan Penggunaan Kartu Kredit Berpengaruh Terhadap Perilaku Konsumtif

Pada gambar 4.7 diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 3,486 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa penggunaan kartu kredit secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif di Matahari BIP Bandung.

4.4.3 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Kedua

Pada sub struktur yang kedua variabel penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan risiko gagal bayar bersaing sebagai variabel dependen (endogenus variabel). Selanjutnya untuk menguji analisis hubungan penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif

berpengaruh terhadap risiko gagal bayar ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Menghitung Koefisien Jalur

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.20 diperoleh koefisien jalur penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar sebagai berikut :

Tabel 4.32

Koefisien Jalur Penggunaan Kartu Kredit Dan Perilaku Konsumtif Berpengaruh Terhadap Risiko Gagal Bayar

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10.469	6.964		-1.503	.136
	Penggunaan Kartu Kredit (X_1)	.771	.316	.211	2.436	.017
	Perilaku Konsumtif (X_2)	1.859	.289	.558	6.428	.000

a. Dependent Variable: Risiko Gagal Bayar (Y)

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,211 (P_{yx_1} = 0,211) dan 0,558 (P_{yx_2} = 0,558) yang terdapat pada tabel 4.32 merupakan nilai koefisien jalur penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar. Jadi melalui koefisien jalur dapat diketahui bahwa perilaku konsumtif memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap risiko gagal bayar dibanding penggunaan kartu kredit.

2) Menghitung Koefisien Determinasi

Melalui koefisien jalur yang telah diperoleh, selanjutnya dihitung koefisien determinasi, yaitu besar kontribusi atau analisis hubungan penggunaan kartu kredit dan

perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar secara bersama-sama. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS.20 diperoleh koefisien determinasi penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar sebagai berikut :

Tabel 4.33

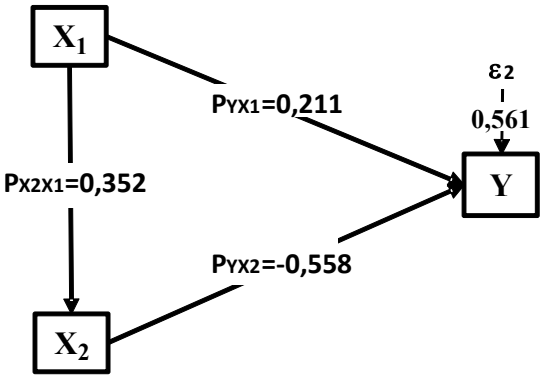
Koefisien Determinasi Penggunaan Kartu Kredit Dan Perilaku Konsumtif Berpengaruh Terhadap Risiko Gagal Bayar

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.663[a]	.439	.426	6.59361

a. Predictors: (Constant), Perilaku Konsumtif (X_2), Penggunaan Kartu Kredit (X_1)

Melalui nilai koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui bahwa secara bersama-sama penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif memberikan kontribusi (pengaruh) sebesar 43,9% terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Sisanya sebesar 100%-43,9% = 56,1% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel yang sedang diteliti. Secara visual jalur dari variabel independen terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.8

Diagram Dan Koefisien Jalur Sub Struktur Kedua

Melalui diagram jalur tersebut selanjutnya dihitung besar analisis hubungan masing-masing variabel penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif sebagai berikut :

Besar analisis hubungan penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

- Analisis hubungan langsung penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap risiko gagal bayar = $(P_{YX1})^2$ = (0,211) x (0,211) = 0,044 **(4,4%).**
- Analisis hubungan tidak langsung penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap risiko gagal bayar = P_{YX1} x r_{X1X2} x P_{YX2} = (0,211) x (0,352) x (0,558) = 0,041 **(4,1%).**

Jadi total analisis hubungan penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung **= 4,4% + 4,1% = 8,5%** dengan arah positif. Artinya semakin tinggi penggunaan kartu kredit akan meningkatkan risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

Besar analisis hubungan perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

- Analisis hubungan langsung perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar = $(P_{YX2})^2$ = (0,558) x (0,558) = 0,311 **(31,1%).**
- Analisis hubungan tidak langsung perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar = P_{YX2} x r_{X1X2} x P_{YX2} = (0,558) x (0,352) x (0,211) = 0,041 **(4,1%).**

Jadi total analisis hubungan perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung **= 31,1% + 4,1% = 35,2%** dengan arah positif. Artinya semakin tinggi perilaku konsumtif akan meningkatkan risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

3) Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar baik secara bersama-sama maupun secara parsial, maka dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian dimulai dari pengujian secara bersama-sama dan dilanjutkan dengan pengujian secara parsial.

- **Pengujian Koefisien Jalur Secara Bersama-sama**

Hipotesis Statistik :

Ho : $\beta_{YX1} = \beta_{YX2} = 0$ Penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif secara bersama-sama tidak memiliki hubungan terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

Ha : $\beta_{YX1} \neq \beta_{YX2} \neq 0$ Penggunaan kartu kredit dan periaku konsumtif secara

bersama-sama memiliki hubungan terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

Untuk menguji hipotesis diatas digunakan uji F dengan formula sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{(n-k-1)R^2_{Y(X_1X_2)}}{k(1-R^2_{Y(X_1X_2)})}$$

$$= \frac{85\ (0{,}439)}{2\ (0{,}561)} = \frac{37{,}315}{1{,}122} = 33{,}256$$

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS.20 diperoleh nilai F_{hitung} analisis hubungan penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar sebagai berikut :

Tabel 4.34

Uji Anova Untuk Uji Analisis Hubungan Penggunaan Kartu Kredit Dan Perilaku Konsumtif Berpengaruh Terhadap Risiko Gagal Bayar

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2891.651	2	1445.826	33.256	.000[b]
	Residual	3695.428	85	43.476		
	Total	6587.080	87			

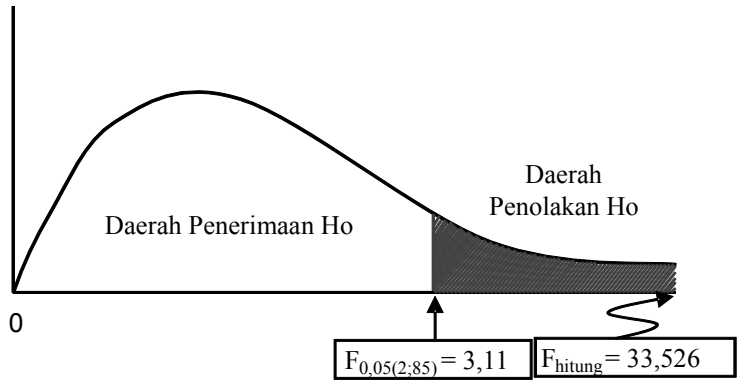
a. Dependent Variable : Risiko Gagal Bayar (Y)

b. Predictors: (Constant), Perilaku Konsumtif (X_2), Penggunaan Kartu Kredit (X_1)

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai F_{hitung} sebesar 33,256 dengan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000. Sementara dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0,05 dan derajat bebas (2;85) diperoleh nilai F_{tabel} = 3,11. Karena F_{hitung} (33,256) lebih besar dibanding F_{tabel} (3,11) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dapat

disimpulkan bahwa penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung**.**

Besarnya kontribusi atau pengaruh hubungan dari penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif secara bersama-sama terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung sebesar 43,9%, sedangkan sisanya sebesar 56,1% merupakan pengaruh dari faktor lain diluar kedua variabel tersebut. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji analisis hubungan penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif secara bersama-sama berpengaruh terhadap risiko gagal bayar dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 4.9

Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Uji Bersama-Sama

Pada gambar 4.9 diatas dapat dilihat F_{hitung} sebesar 33,526 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa penggunaan kartu kredit dan perilaku

konsumtif secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

- **Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial**

Karena dari hasil pengujian secara bersama-sama menyimpulkan terdapat hubungan yang signifikan, selanjutnya dilakukan pengujian secara parsial untuk melihat lebih jelas variabel mana saja diantara kedua variabel independen, yaitu penggunaan kartu kredit dan perilaku konsumtif yang berpengaruh terhadap risiko gagal bayar. Untuk menguji koefisien jalur dari masing-masing variabel independen tersebut digunakan uji t, dengan formula sebagai berikut :

$$t_i = \frac{P_{YXi}}{\sqrt{\frac{\left(1-R^2_{Y.X1X2}\right)\times C_{ii}}{\left(n-k-1\right)}}}$$

a) Hubungan Penggunaan Kartu Kredit Berpengaruh Terhadap Risiko Gagal Bayar

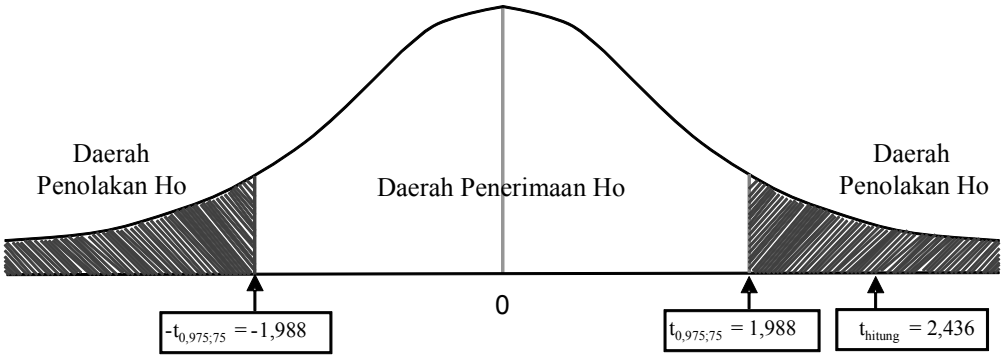
Hipotesis :

Ho : $\beta_{YX1} = 0$: Penggunaan kartu kredit tidak berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

Ha : $\beta_{YX1} \neq 0$: Penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

Pada tabel 4.32 diperoleh nilai statistik uji t variabel penggunaan kartu kredit sebesar 2,436 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05)

dan derajat bebas 85 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,988. Karena t_{hitung} (2,436) lebih besar dibanding t_{tabel} (1,988) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung**.** Dengan semakin baik atau semakin tinggi penggunaan kartu kredit akan meningkatkan risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji analisis hubungan penggunaan kartu kredit berpengaruh terhadap risiko gagal bayar dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 4.10

Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Uji Analisis Hubungan Penggunaan Kartu Kredit Berpengaruh Terhadap Risiko Gagal Bayar

Pada gambar 4.10 diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 2,436 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa penggunaan kartu kredit secara parsial berpengaruh signifikan terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

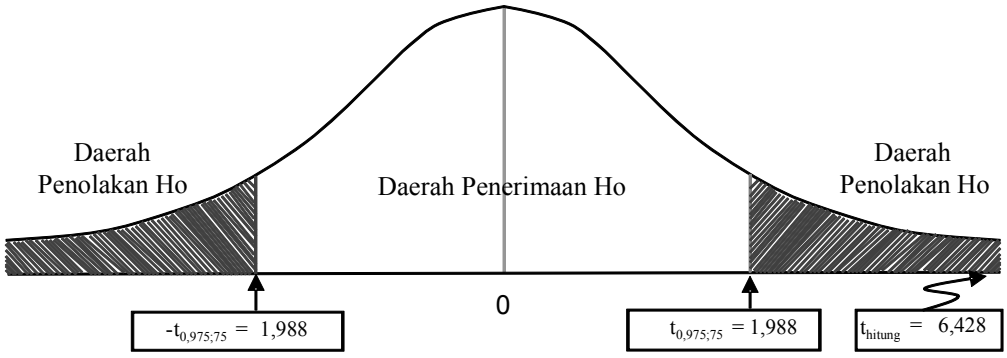
b) Hubungan Perilaku Konsumtif Berpengaruh Terhadap Risiko Gagal Bayar

Hipotesis :

Ho : $\beta_{YX2} = 0$: Perilaku konsumtif tidak berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

Ha : $\beta_{YX2} \neq 0$: Perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.

Pada tabel 4.32 diperoleh nilai statistik uji t variabel perilaku konsumtif sebesar 6,428 dengan nilai signifikansi 0,000. Selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 85 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,988. Karena t_{hitung} (6,428) lebih besar dibanding t_{tabel} (1,988) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung**.** Dengan semakin tinggi perilaku konsumtif akan meningkatkan risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji analisis hubungan perilaku konsumtif berpengaruh terhadap risiko gagal bayar dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 4.11

Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Uji Analisis Hubungan Perilaku Konsumtif Berpengaruh Terhadap Risiko Gagal Bayar

Pada gambar 4.11 diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 6,428 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa perilaku konsumtif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap risiko gagal bayar di Matahari BIP Bandung.