

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, RISIKO, KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENGUNAKAN KARTU KREDIT  
BANK BNI DI SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**CITRA MEGA PRATIWI**  
**2012210335**

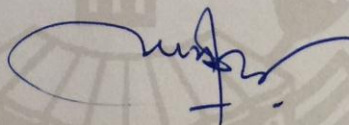
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016**

**PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

Nama : Citra Mega Pratiwi  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Juni 1994  
NIM : 2012210335  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen perbankan  
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Risiko, Kemudahan  
Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan  
Kartu Kredit Bank BNI Di Surabaya

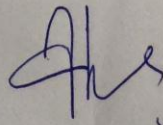
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing  
Tanggal 20-10-2016



**Mochammad Nurhadi, S. Kom, MM**

Ketua Program Sarjana Manajemen  
Tanggal : 20-10-2016



**Dr. Muazaroh, SE., M. T.**

***INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED RISK,  
PERCEIVED EASE OF USE ON DECISION TO USE  
A CREDIT CARD BANK BNI IN SURABAYA***

*Citra Mega Pratiwi*  
*2012210335@students.perbanas.ac.id*  
*2012210335*

***ABSTRACT***

*The whole Bank in Indonesia now use credit cards to pay tools one of which is Bank BNI. Most customers complained that their interest payments on their bills. But the banks do not ignore it. Many customers are finally dismissing the credit card from the bank BNI, due to various factors. This study aimed to analyze the influence of perceived usefulness, perceived risk, and perceived ease of use on the decision to use a credit card BNI in Surabaya.*

*This study uses quantitative data analysis and use of data collection methods questionnaire. This study was a causal research. The populations in this study are bank customers in BNI Surabaya who are using credit cards as much as 100 respondents. The analysis technique used in this research is multiple regression analysis.*

*The results in this study show that (1) perceived usefulness has an influence on decision to use a credit card; (2) perceived risk has an influence on decision to use a credit card; (3) perceived ease of use has an influence on decision to use a credit card; (4) perceived usefulness, perceived risk, and perceived ease of use has an influence simultaneously on decision to use a credit card.*

***Keywords:*** *perceived usefulness, perceived risk, perceived ease of use, decision to use a credit card*

**Pendahuluan**

Penggunaan kartu kredit selain memberikan banyak manfaat dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi, penting juga sebagai nasabah untuk bisa mencermati efek samping dalam penggunaan kartu kredit. Penggunaan kartu kredit bertujuan memberikan kemudahan transaksi jual beli barang atau jasa dimana pelunasan atau pembayarannya dapat dilakukan

dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu.

Pada tahun 2015 perkembangan kartu kredit bank BNI di Surabaya tumbuh sekitar 5%, adapun nilai transaksi kartu kredit tumbuh pada 12% sampai 13% hal ini dikarenakan BI sedang giat-giatnya menggerakkan transaksi non tunai. Berdasarkan data September 2014, jumlah kartu kredit naik 4,59% dari 15,12 juta per September 2013 menjadi 15,81 juta

kartu. Jumlah keseluruhan pemakai kartu kredit dalam volume mencapai 21,57 juta transaksi pada Juli 2014. Transaksi bertambah 4,25% dari 20,69 juta transaksi dibandingkan dengan awal tahun. Diperkirakan transaksi dengan menggunakan kartu kredit akan meningkat, karena semakin seringnya konsumen atau nasabah melakukan transaksi menggunakan kartu kredit yang lebih mudah dengan mendapatkan berbagai *discount* dan hadiah-hadiah yang menarik. Penting juga sebagai nasabah untuk bisa mencermati faktor-faktor penggunaan kartu kredit, karena penggunaan kartu kredit yang berlebihan dapat mengakibatkan banyaknya masalah yang timbul (<http://mykartukredit.com/2015-pertumbuhan-kartu-kredit-diprediksi-hanya-5/> diakses pada 03 Maret 2016).

Dalam fenomenanya masih sering ditemui kasus-kasus yang sering terjadi dalam penggunaan kartu kredit, di antara kasus tentang pembayaran melebihi batas, kasus banyaknya seseorang yang mengalami gaya hidup yang sudah terlalu tinggi banyak orang yang menyalahgunakan penggunaan kartu kredit sehingga menyebabkan bertambahnya bunga pada kartu kredit nasabah yang melebihi batas penggunaan. Meskipun sudah sering terjadi kasus-kasus tersebut, masih banyak saja nasabah yang bertransaksi kembali dalam menggunakan kartu kredit dan setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Persepsi atas risiko adalah suatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Banyak sekali orang-orang mempertimbangkan terlebih dahulu dalam bertransaksi

*online* yang banyak mengandung risiko. Menurut Pavlou (2001), kalau risiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), risiko diasosiasikan dengan kepercayaan.

Kemudahan merupakan faktor penting bagi konsumen untuk mengetahui proses transaksi atau cara penggunaan produk. Dapat dilakukan secara *online* atau tidak. Sehingga usaha yang sangat tinggi harus dilakukan oleh penyelenggara transaksi kartu kredit agar kepercayaan konsumen terhadap produk semakin tinggi. Kebutuhan masyarakat akan penggunaan transaksi kartu kredit kian hari kian meningkat. Penggunaan transaksi kartu kredit seperti berbagai macam fitur dalam dunia sosial untuk berbelanja, mendapatkan berbagai macam diskon dan lain sebagainya sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat yang penting dan tidak bisa ditinggalkan. Dengan menggunakan kartu kredit yang dimilikinya, seseorang dapat dengan mudah melakukan transaksi tersebut. Bahkan kini era transaksi non tunai sudah menjadi tren tersendiri, khususnya kalangan masyarakat yang berjiwa modern.

Seluruh Bank di Indonesia kini menggunakan alat bantu bayar menggunakan kartu kredit salah satunya adalah Bank BNI. Beberapa nasabah di Bank BNI mengaku mengalami banyak kerugian dikarenakan telat dalam membayar denda, memblokir kartu, tutup kartu bertanya ke *customer service* langsung ke bank tidak memiliki prosedur yang jelas. Untuk sebagian nasabah pengguna kartu kredit tidak paham apa fungsinya, sehingga perlu diingatkan kembali bahwa kartu kredit

adalah alat bayar bukan alat untuk berhutang.

(<http://www.padusi.com/ani/content/?id=C0000405>).

Demikian halnya nasabah kartu kredit BNI merasakan kerugian yang sangat besar karena pembayaran keterlambatan kartu kredit berbunga melebihi batas normal atau bisa bertambah dengan adanya faktor-faktor penambahan dari bagian bank. Sebagian nasabah mengkomplain adanya bunga lebih pada tagihan pembayaran mereka. Tetapi pihak bank tidak menghiraukan hal tersebut. Banyak nasabah yang akhirnya memberhentikan kartu kredit dari bank BNI. Karena jika semakin diperpanjang bunga pembayaran mereka akan semakin bertambah dengan dibebankan biaya-biaya tambahan. Tetapi bank BNI sudah memberikan penjelasan bahwa hal tersebut hingga kenyataannya bank BNI tidak memberhentikan. Selain itu masalah yang timbul adalah sistem yang dipergunakan dalam pengelolaan keuangan dalam kartu kredit sangat rumit, kartu kredit sengaja memberikan berbagai macam *fiture* yang diberikan agar nasabah terus menggunakan kartu kredit mereka dan tergiur dengan berbagai potongan atau diskon yang diberikan tetapi tanpa disadari nasabah tidak mengerti bahwa itu adalah tips atau cara agar nasabah dapat memiliki bunga yang banyak dan bank dapat melipat gandakan bunga yang ada didalamnya (<http://www.padusi.com/ani/content/?id=C0000405>).

Dapat disimpulkan dari pernyataan diatas bahwa produk dari bank BNI kartu kredit tersebut telah bermasalah dapat dinilai dari berbagai pokok permasalahan nasabah yang

terlambat membayar hingga mendapatkan bunga yang berlebihan tanpa sepengetahuan dari nasabah tersebut. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan pemahaman mengenai kartu kredit yang akan dituangkan dalam bentuk penelitian yang berjudul Pengaruh Persepsi Manfaat, Resiko, Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit Bank BNI di Surabaya.

### **Kerangka Teoritis Dan Hepotesis**

Menurut Jogiyanto (2011) persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sesuatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Berdasarkan definisi tersebut diketahui bahwa sebuah sistem akan bermanfaat jika sistem tersebut membantu kinerja individu yang akan berdampak positif terhadap hal yang akan dilakukan. Pengertian persepsi adalah proses untuk mengingat dan mengidentifikasi sesuatu dan manfaat adalah sesuatu yang mempunyai pengaruh yang positif bagi yang melakukannya. Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya (Jogiyanto, 2010:114). Dari definisinya, diketahui bahwa persepsi manfaat merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Resiko memainkan peran penting dalam perilaku konsumen, dan itu membuat kontribusi yang berharga

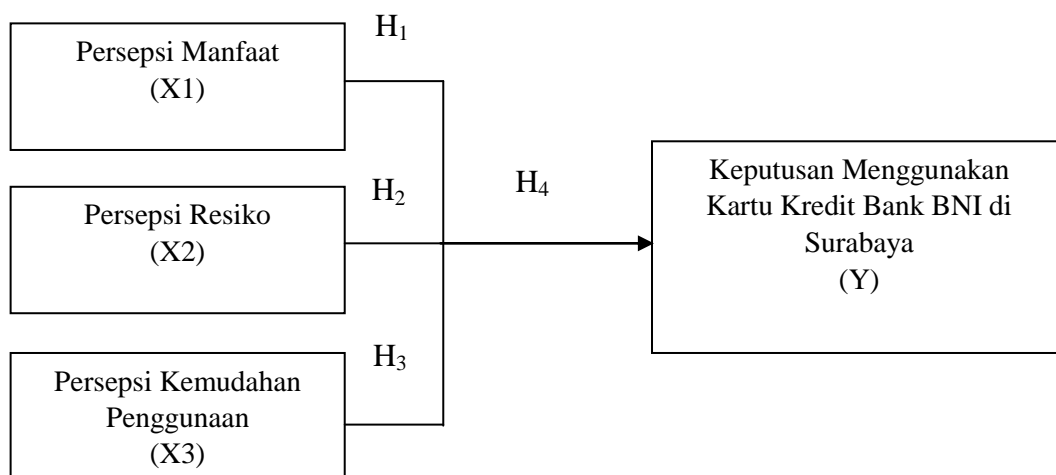
terhadap menjelaskan informasi-mencari perilaku pembelian dan pengambilan keputusan konsumen, ada dua perspektif teoritis tentang resiko: yang berpusat pada ketidakpastian hasil keputusan dan lain berpusat pada biaya atau konsekuensi dari hasil tersebut (Barnes *et al.*, dalam Masoud, 2013:77).

Menurut Moch Suhir Imam Suyadi Riyadi (2014) persepsi atas kemudahan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sesuatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa

sistem informasi tidak mudah digunakan maka tidak akan menggunakannya.

Menurut Nicklouse Christian Lempoy Silvy L Mandey Sjendry SR Loindong (2015) keputusan menggunakan adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasi sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Proses keputusan menggunakan yang spesifik yang ditulis oleh Kotler dan Amstrong (2008:179), terdiri dari urutan kejadian berikut: pengenalan masalah kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi, alternatif, keputusan menggunakan dan perilaku pasca menggunakan.

Keputusan menggunakan merupakan suatu keinginan responden untuk menggunakan kartu kredit. Responden akan menggunakan kartu kredit jika mempunyai minat atau niat untuk menggunakan.



**Gambar 1**  
**Rerangka Pemikiran**

## **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan rerangka pemikiran tersebut maka Hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya.
- H<sub>2</sub> : Persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya.
- H<sub>3</sub> : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya.
- H<sub>4</sub> : Persepsi manfaat, resiko, kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Rancangan Penelitian**

Pada rancangan penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian *causal* karena variabel satu dengan variabel lainnya saling berhubungan yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Desain penelitian merupakan rencana menentukan sumber daya sertadata yang akan digunakan untuk diolah dalam rangka untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian yang dilakukan berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuisisioner untuk diisi.

### **Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti memberikan batasan agar penelitian sesuai dengan harapan. Subyek dalam penelitian ini adalah nasabah bank Bank BNI di Surabaya yang menggunakan kartu kredit. Bebas pada penelitian ini antara lain persepsi manfaat, resiko, dan kemudahan penggunaan. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah niat menggunakan kartu kredit bagi nasabah. Model analisis penelitian yang digunakan pada peneliti ini adalah model regresi linier berganda

### **Identifikasi Variabel**

Variabel dependen, yakni variabel yang diprediksikan oleh satu atau beberapa variabel yang lain dalam model. Variabel dependen ini bisa dikenal juga sebagai variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel dependen yakni keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya (Y). Variabel independen, yakni variabel yang tidak diprediksikan oleh variabel dalam model. Variabel ini bisa dikatakan variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel independen adalah persepsi manfaat (X1), persepsi resiko (X2), dan persepsi kemudahan penggunaan (X3).

### **Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini, independent variabel atau variabel bebasnya yaitu persepsi manfaat, persepsi resiko, persepsi kemudahan, persepsi manfaat pada keputusan menggunakan kartu kredit, persepsi resiko pada keputusan menggunakan kartu kredit,

persepsi kemudahan pada keputusan menggunakan kartu kredit.

Persepsi manfaat adalah pendapat nasabah tentang kepercayaan terhadap proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya.

Persepsi resiko adalah pendapat nasabah tentang keadaan ketidakpastian yang dirasakan oleh konsumen atau nasabah dalam memutuskan atau tidak memutuskan menggunakan transaksi melalui kartu kredit bank BNI.

Persepsi kemudahan penggunaan adalah pendapat nasabah tentang tingkat dimana penggunaan mempersepsikan bahwa penggunaan atau pengoperasian kartu kredit Bank BNI adalah mudah.

Keputusan Menggunakan adalah pendapat nasabah tentang suatu keinginan nasabah untuk menggunakan kartu kredit. Nasabah akan menggunakan kartu kredit jika mempunyai minat atau niat untuk menggunakan.

### **Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan darisubjek penelitian (Arikunto, 2010: 173). Sedangkan menurut Sugiyono (2014:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Pengguna Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

Sampel dalam peneliti ini yaitu Nasabah yang menggunakan kartu kredit pada Bank BNI di Surabaya,

dengan jumlah responden 74, sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan 74 responden untuk sampel besar dan sampel kecil 30 responden, sehingga total keseluruhan untuk sampel yang digunakan adalah sebesar 110 responden.

Metode dari pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik *purposive Isampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014:85). Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Nasabah Pengguna Kartu Kredit Pada Bank BNI di Surabaya.
2. Berdomisili di Surabaya.
3. Memiliki penghasilan.
4. Usia Minimal 19 Tahun dan maksimal 65 Tahun

### **Analisi Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana data tersebut diperoleh secara langsung dari hasil survey dengan mengedarkan kuisioner kepada responden. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti data identitas responden.

### **Uji Validitas**

Pengujiannya dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor individu masing-masing pernyataan dengan skor total dari variabel. Dengan tingkat signifikansi  $<0,05$  maka variabel tersebut dinyatakan valid, Suatu item adalah tidak valid jika nilai signifikasinya melebihi nilai  $(\alpha) = 0,05$  atau tidak terdapat korelasi yang signifikan antara item pertanyaan tersebut dengan skor total seluruh item pertanyaan.



### Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner akan dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam menguji keandalan kuisioner pada penilaian ini adalah metode *split-half* dari *spearman-Brown*. Pengujian reliabilitas dianalisis menggunakan teknik dari Cronbach yaitu *Cronbach's Alpha* yang terdapat pada program SPSS suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika pemberian nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$  dalam Imam Ghozali (2011: 48). Secara umum apabila keandalan kurang dari 0,60 maka dianggap buruk, jika keandalan dalam 0,70 bisa

diterima, dan jika lebih dari 0,80 maka dianggap baik.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program komputer SPSS. Persamaan regresi yang diharapkan terbentuk dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

$\alpha$  = koefisien konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = koefisien regresi

$X_1$  = persepsi manfaat

$X_2$  = resiko

$X_3$  = kemudahan penggunaan

$Y$  = keputusan menggunakan kartu kredit

$e$  = error

### Uji Regresi Linear Berganda

Sehubungan dengan perumusan masalah dan hipotesis penelitian yang diajukan sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat dijelaskan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi Keputusan Menggunakan adalah Persepsi Manfaat ( $X_1$ ), Persepsi Resiko ( $X_2$ ) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ). Dan dalam penelitian ini variabel terikatnya

adalah Keputusan Menggunakan yaitu variabel  $Y$ .

### 1. Persamaan Regresi linear berganda

Uji regresi ini dilakukan untuk mengetahui Persepsi Manfaat ( $X_1$ ), Persepsi Resiko ( $X_2$ ) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ). Dan dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Keputusan Menggunakan yaitu variabel  $Y$ .

**Tabel 1**  
**HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.505	1,325		3.399	0,001
Persepsi Manfaat ( $X_1$ )	0,203	0,089	0,224	2,294	0,024
Persepsi Risiko ( $X_2$ )	-0.167	0,051	-0,284	-3.269	0,001
Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ )	0.137	0,085	0,157	1.618	0,109

Sumber : lampiran 8, diolah

Berdasarkan hasil analisis dari data diatas dapat disimpulkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 4.505 + 0,203X_1 - 0.167X_2 + 0.137X_3 + e$$

Dari penjelasan regresi linier berganda tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a)  $\alpha = 4.505$   
konstanta sebesar 4.505 menunjukkan bahwa apabila variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) sama dengan nol, maka variabel terikat ( $Y$ ) sebesar 4.505
- b)  $\beta_1 = 0,203$   
Artinya apabila variabel persepsi manfaat mengalami peningkatan sebesar satu satuan skor, maka akan mengakibatkan peningkatan pada variabel tergantung sebesar 0,203 satuan skor, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dianggap konstan.
- c)  $\beta_2 = -0.167$   
Artinya apabila variabel resiko mengalami penurunan sebesar satu satuan skor, maka akan mengakibatkan peningkatan pada variabel tergantung sebesar

-0.167 satuan skor, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dianggap konstan.

- d)  $\beta_3 = 0.137$   
Artinya apabila variabel Persepsi kemudahan penggunaan mengalami peningkatan sebesar satu satuan skor, maka akan mengakibatkan peningkatan pada variabel tergantung sebesar 0.137 satuan skor, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dianggap konstan.

## 2. Uji t (Uji Parsial)

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t yang menunjukkan pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel tak bebas.

Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap pengaruh variabel bebas yang terdapat pada model yang terbentuk untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  yang ada dalam model secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tak bebas ( $Y$ )

**Tabel 2**  
**UJI T**

Variabel	T	Sig.
Persepsi Manfaat ( $X_1$ )	2,294	0,024
Persepsi Risiko ( $X_2$ )	-3.269	0,001
Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ )	1.618	0,109

Sumber: Lampiran 8, diolah

- a. Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel Persepsi Manfaat ( $X_1$ ):
  - 1)  $H_0 : \beta_1 = 0$
  - $H_1 : \beta_1 \neq 0$  Atau

$H_0$  : Persepsi Manfaat tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

$H_1$  : Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya.

- 2) Jika nilai signifikansi variabel bebas Persepsi Manfaat pada uji t sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan Tabel 4.18 besarnya nilai signifikansi variabel bebas Persepsi Manfaat pada uji t adalah  $0,024 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga Variabel bebas Persepsi Manfaat ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

- b. Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel Persepsi Resiko ( $X_2$ ):

1)  $H_0 : \beta_2 = 0$

$H_1 : \beta_2 \neq 0$  Atau

$H_0$  = Persepsi Resiko tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

$H_1$  = Persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya

- 2) Jika nilai signifikansi variabel bebas Persepsi Resiko pada uji t sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berdasarkan Tabel 4.18 besarnya nilai signifikansi variabel bebas Persepsi Manfaat pada uji t adalah  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga Variabel bebas Persepsi Resiko ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan

Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

- c. Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ):

1)  $H_0 : \beta_3 = 0$

$H_1 : \beta_3 \neq 0$  Atau

$H_0$  = Persepsi Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

$H_1$  = Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya

- 2) Jika nilai signifikansi variabel bebas Persepsi Kemudahan pada uji t sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan Tabel 4.18 besarnya nilai signifikansi variabel bebas Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ) pada uji t adalah  $0,109 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga Variabel bebas Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ) berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

### 3. Uji F (Uji Simultan)

Uji serentak (uji F) menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari Persepsi Manfaat ( $X_1$ ), Persepsi Resiko ( $X_2$ ) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Keputusan Menggunakan.

**Tabel 3**  
**HASIL PERHITUNGAN UJI F**  
**ANOVA<sup>d</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	29.002	3	9.667	9.369	.000 <sup>a</sup>
Residual	109.371	106	1.032		
Total	138.373	109			

a. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X3), Persepsi Risiko (X2), Persepsi Manfaat (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan (Y)

Sumber: Lampiran 8, diolah

Langkah-langkah pengujian :

a. Hipotesis

$H_0 : \beta_i = 0; i = 1, 2, 3$  artinya variabel bebas yang terdiri dari Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Menggunakan.

$H_1 : \text{minimal ada satu } \beta_i \neq 0; i = 1, 2, 3,$  artinya variabel bebas yang terdiri dari Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Menggunakan.

b. Jika Nilai signifikansi dari uji F  $\text{sig} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan Tabel 4.19 besarnya nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga variabel bebas variabel bebas yang terdiri dari Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko dan Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

#### 4. Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Determinasi Berganda ( $R^2$ )

**Tabel 4**  
**KOEFISIEN KORELASI DAN KOEFISIEN DETERMINASI**  
**Model Summary<sup>d</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.458 <sup>a</sup>	.210	.187	1.016

a. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X3), Persepsi Risiko (X2), Persepsi Manfaat (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan (Y)

Sumber: Lampiran 8, diolah

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas (variabel

Persepsi Manfaat ( $X_1$ ), Persepsi Risiko ( $X_2$ ) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ )) dengan variabel tak

bebas Keputusan Menggunakan (Y), besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0,458. Nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat yaitu variabel Keputusan Menggunakan. Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai  $R^2 = 0,210$  yang berarti bahwa sebesar 21% Keputusan Menggunakan dapat dijelaskan oleh variabel Persepsi Manfaat ( $X_1$ ), Persepsi Resiko ( $X_2$ ) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ). Sedangkan sisanya 79% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil analisis statistik yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel Berdasarkan tabel 1 nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas (variabel Persepsi Manfaat ( $X_1$ ), Persepsi Resiko ( $X_2$ ) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ )) dengan variabel tak bebas Keputusan Menggunakan (Y), besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0,458. Nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat yaitu variabel Keputusan Menggunakan.

Berdasarkan tabel 2 nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga variabel bebas variabel bebas yang terdiri dari Persepsi Manfaat, Persepsi Resiko dan Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan

Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

Berdasarkan tabel 3 nilai  $R^2 = 0,210$  yang berarti bahwa sebesar 21% Keputusan Menggunakan dapat dijelaskan oleh variabel Persepsi Manfaat ( $X_1$ ), Persepsi Resiko ( $X_2$ ) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ). Sedangkan sisanya 79% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Berdasarkan tabel 4 Sehingga Variabel bebas Persepsi Manfaat ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya. Variabel bebas Persepsi Resiko ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya. Variabel bebas Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_3$ ) berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit pada Bank BNI di Surabaya.

### **Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit BNI Di Surabaya**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) diperoleh hasil bahwa Persepsi Manfaat ( $X_1$ ) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Menggunakan (Y). Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi pada uji t variabel Persepsi Manfaat ( $X_1$ ) sebesar 0,024 atau lebih kecil dari *level of significance* ( $\alpha$ ) 0,05. Berdasarkan hal ini, maka hipotesis pertama yang berbunyi “Persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kartu kredit BNI di Surabaya” terbukti kebenarannya dan dapat dinyatakan diterima.

### **Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit BNI Di Surabaya**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) diperoleh hasil bahwa Persepsi Risiko ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Menggunakan (Y). Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi pada uji t variable Persepsi Risiko ( $X_2$ ) sebesar 0,001 atau lebih kecil dari *level of significance* ( $\alpha$ ) 0,05. Berdasarkan hal ini, maka hipotesis pertama yang berbunyi “persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya” terbukti kebenarannya dan dapat dinyatakan diterima.

### **Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit BNI di Surabaya**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) diperoleh hasil bahwa Persepsi Kemudahan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh terhadap Keputusan Menggunakan (Y). Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi pada uji t variable Persepsi Kemudahan ( $X_3$ ) sebesar 0,109 atau lebih besar dari *level of significance* ( $\alpha$ ) 0,05. Berdasarkan hal ini, maka hipotesis yang berbunyi “persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya” dapat dinyatakan ditolak.

### **Persepsi Manfaat, Resiko, Kemudahan Penggunaan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Keputusan Menggunakan Kartu Kredit BNI Di Surabaya**

Hasil analisis menunjukkan variabel Persepsi Manfaat ( $X_1$ ), Persepsi Risiko ( $X_2$ ), dan Persepsi Kemudahan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Menggunakan (Y). Hal ini diketahui dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai sig. dalam uji F sebesar 0,000 yang artinya  $<$  dari 0,05, sehingga pengaruh seluruh variabel independen yang terdiri dari variabel Persepsi Manfaat ( $X_1$ ), Persepsi Risiko ( $X_2$ ), dan Persepsi Kemudahan ( $X_3$ ) berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Menggunakan (Y) kartu kredit bank BNI di Surabaya. Dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi “Persepsi manfaat, resiko, kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kartu kredit bank BNI di Surabaya” adalah terbukti kebenarannya.

### **KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Penelitian ini menguji tentang pengaruh persepsi manfaat, resiko, kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit BNI di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi resiko, persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan kartu kredit BNI di Surabaya.

Penelitian ini dilakukan di wilayah Surabaya dengan sampel sejumlah 110 responden yang merupakan nasabah pengguna kartu kredit BNI di Surabaya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang diantaranya adalah terdapat kendala pada penyebaran kuisioner, karena

banyak nasabah responden yang menolak dalam pengisian kuesioner dengan alasan terlalu sibuk sehingga tidak bisa meluangkan waktu sedikit untuk mengisi kuesioner tersebut, adapun responden mengisi kuesioner tidak jarang responden tidak mengisi alamat atau nomor telepon dengan lengkap dan jelas.

#### Bagi Bank BNI

- a. Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan responden terhadap variabel manfaat, pada pernyataan yang menyatakan layanan yang diberikan oleh kartu kredit BNI sangat berguna mendapatkan nilai terendah diantara indikator lainnya. Sehingga bank BNI disarankan untuk selalu meningkatkan pelayanan dalam memberi kemudahan penggunaan kartu kredit dengan menambah mesin EDC diberbagai lokasi dan menambah alat akses kartu kredit BNI di banyak tempat dan tersistem online 24 jam sehingga pengguna kartu kredit lebih merasakan manfaatnya dan dapat mempercepat segala proses transaksinya
- b. Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan responden terhadap variabel resiko, pada pernyataan saya khawatir untuk menggunakan layanan kartu kredit BNI, karena orang lain mungkin dapat mengakses akun saya. Sehingga bank BNI disarankan untuk dapat meningkatkan keamanan para pengguna kartu kredit BNI, seperti para pengguna kartu kredit harus memasukkan informasi yang hanya diketahui oleh pihak pengguna kartu kredit BNI dan pihak BNI seperti kartu

kredit yang sejak tahun ini diharuskan menggunakan pin agar orang lain tidak dapat mengakses kartu kredit sembarangan . oleh karena itu dalam mengakses kartu kredit BNI hanya dapat di lakukan oleh pengguna kartu kredit BNI. Sehingga akses untuk menggunakan kartu kredit hanya dimiliki oleh pengguna kartu kredit BNI.

- c. Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan responden terhadap variabel kemudahan penggunaan, pada pernyataan dengan melakukan semua transaksi melalui kartu kredit BNI dapat menyelesaikan permasalahan dengan mudah, sehingga bank BNI disarankan untuk memperbaiki kinerjanya sehingga nasabah lebih mudah mengakses dan menggunakan kartu kredit BNI. Salah satu cara yang seharusnya BNI lakukan adalah mengajarkan kepada nasabah cara menggunakan kartu kredit secara langsung sehingga nasabah merasa tidak kesulitan dalam mempelajari, menggunakan, dan mengakses kartu kredit

#### Bagi penelitian selanjutnya

- a. Untuk lebih memperhatikan pernyataan kalimat X<sub>2,5</sub> dalam persepsi resiko agar tidak terkecau dalam pernyataan untuk mengisi kuisisioner.
- b. Untuk mendapatkan suatu penelitian yang baik di dukung oleh jawaban responden yang tepat dan kuat oleh karena itu jawaban dari responden disarankan untuk lebih selektif dalam pemilihan responden yang serius pengisiannya.

- c. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penyebaran kuisioner yang lebih menyeluruh.
- d. Mengembangkan variabel yang sudah ada dan mencari faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan penggunaan kartu kredit.
- e. Menggunakan obyek penelitian perbankan lain, untuk menemukan hasil yang lebih komperhensif
- f. Lebih sering membaca teori dan meningkatkan sampel penelitian dari berbagai karakteristik. Serta bisa meneliti tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan untuk menggunakan kartu kredit.

Davis, F.D. 2010. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". Pp 319-339.

Ferdinand, G.A.A., 2012. Rancang Bangun Sistem Informasi Persuratan dan Kearsipan Universitas Udayana Menggunakan Paradigma Pemrograman Berorientasi Objek. Staf Pengajar Program Studi Teknik Elektro, Universitas Udayana

Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Hong, Z., dan L Yi. 2012. "Research on the Influence of Perceived Risk in Consumer On-line Purchasing Decision", *Physics Procedia*, Vol. 24, pp. 1304 – 1310.

[http://mykartukredit.com/2015-pertumbuhan-kartu-kredit-diprediksi-hanya-5/diakses\\_pada\\_03\\_Maret\\_2016\\_tentang\\_PertumbuHAN\\_Kartu\\_Kredit](http://mykartukredit.com/2015-pertumbuhan-kartu-kredit-diprediksi-hanya-5/diakses_pada_03_Maret_2016_tentang_PertumbuHAN_Kartu_Kredit)

<http://www.padusi.com/ani/content/?id=C0000405> diakses pada 03 Maret 2016 tentang permasalahan kartu kredit

Jogiyanto, H.M. 2010. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Ketujuh. BPFE. Yogyakarta

Jogiyanto, H.M. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Keempat. BPFE. Yogyakarta

## DAFTAR RUJUKAN

Al-Smadi, M. O. 2012. Factors affecting adoption of electronic banking: an analysis of the perspectives of banks' customers. *International Journal of Business and Social Science*, 3(17), 294-309

Chahal, H., Sahi, G., K., & Rani, A. 2014. Moderating role of perceived risk in credit card usage and experience link. *Journal of Indian Business Research Vol. 6 No. 4, pp. 286-308*

Cho, Y., C. 2015. Exploring Factors That Affect Usefulness, Ease Of Use, Trust, And Purchase Intention In The Online Environment. *International Journal of Management & Information Systems – First Quarter 2015 Volume 19, Number 1*



- Juniwati. 2014. Influence of Perceived Usefulness, Ease of Use, Risk on Attitude and Intention to Shop Online. *European Journal of Business and Management*, Vol.6, No.27
- Kim 2010 *Financial Services And Financial Institutions : Value Creation In Theory And Practice*.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1,. Erlangga, Jakarta.
- Masoud, Ernad Y., 2013. The Effect of Perceived Risk on Online Shopping in Jordan. *European Journal of Business and Management* Vol 5, No 6.
- Nicklouse Christian Lempoy Silvya L Mandey Sjendry SR Loindong 2015. "Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder" Jurnal
- Pavlou, Paul A. 2001. *Consume Intention to Adopt Electronic Commerce Incorporating Trust and Risk in the Technology Acceptance Model*.
- Schiffman, Leon, G., Leslie Lazar Kanuk, 2000, Consumer Behavior, Edisi Tujuh,. Prentice-Hall, New Jersey
- Suhir, M., Suyadi, I., dan Riyadi. 2014. "Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian secara Online", *Jurnal Administrasi Bisnis*. No 8(1), pp:1-10
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen* jilid 2. Jakarta : Binarupa Aksara Publisher.
- Wahyuningtyas, Y., F., & Widiastuti, D., A. 2015. Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Pada Konsumen Barang Fashion Di Facebook). *Jurnal Kajian Bisnis* Vol. 23, No. 2, 112 – 120