

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH
DALAM MEMILIH PERUM PEGADAIAN UNTUK
MENDAPATKAN DANA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi syarat
Program Sarjana Strata 1 (S1)
Fakultas Ekonomi Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**



Disusun Oleh :

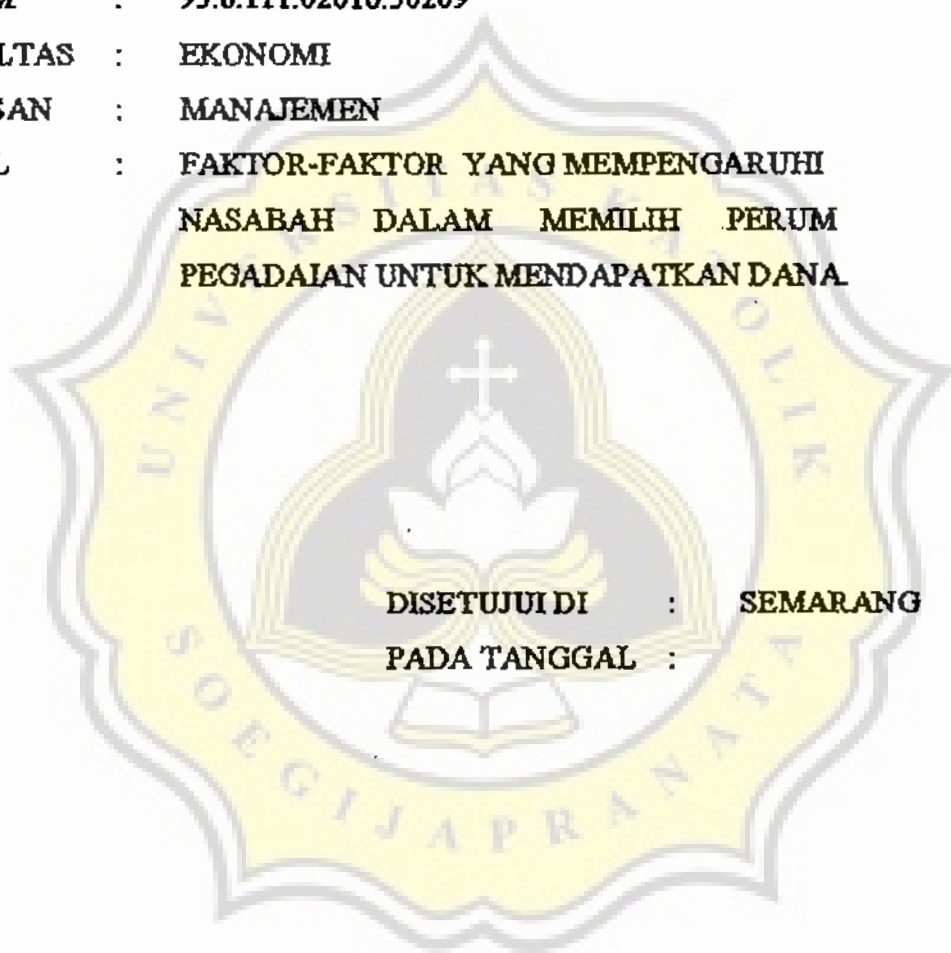
**Nama : AGUS WIDYANTORO
NIM : 93.30.1702
NIRM : 93.6.111.02016.50209
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen**

PERPUSTAKAAN	
No. INV.	767 / E.M / 00
Th. Angg.	Cat : -
PARAP.	<i>Ag</i> TGL. 13 / 05 / 00

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2000**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : AGUS WIDYANTORO
NIM : 93.30.1702
NIRM : 93.6.111.02016.50209
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
NASABAH DALAM MEMILIH PERUM
PEGADAIAN UNTUK MENDAPATKAN DANA



DISETUJUI DI : SEMARANG
PADA TANGGAL :

PEMBIMBING I

Drs HERU SUTANTIO

PEMBIMBING II

Dra MY DWI HAYU A, MBA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam
Memilih Perum Pegadaian Untuk Mendapatkan Dana

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada :

Hari : Jumat

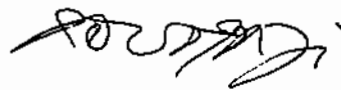
Tanggal : 25 February 2000

Dekan Fakultas Ekonomi :

Ketua Penguji :



Komala Inggawati, SE MM



Drs. R. Bowo Harenhyo, MBA

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul : “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Perum Pegadaian Untuk Mendapatkan Dana ”.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir dan sebagai syarat untuk menempuh ujian akhir program S1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini tak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dimulai dengan pengumpulan data hingga terselesainya penulisan ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Komala Inggarwati, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Drs. Heru Sutantyo selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu membimbing, memberi dorongan dan petunjuk dalam penulisan ini.
3. Ibu Dra. My Dwi Hayu A, MBA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan nasehat-nasehat serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membekali ilmu sebagai dasar dalam penulisan skripsi ini.

5. Seluruh karyawan Perum Pegadaian Cabang Cepu yang telah membantu terlaksananya pengumpulan data.
6. Rekan-rekan di Fakultas Ekonomi dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan saran, bimbingan dan bantuan baik materiil maupun spirituil.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan bantuan baik moril maupun spirituil yang telah membantu selesainya pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini mempunyai banyak kekurangan sehingga penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kebaikan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi siapa saja yang membutuhkan.

Semarang, Februari 2000

Peneliti,

AGUS WIDYANTORO

ABSTRAKSI

Perum Pegadaian mempunyai tugas pokok sebagai badan usaha tunggal yang berwenang mengalirkan dana pinjaman atas dasar hukum gadai, dimana masyarakat yang membutuhkan dana pinjaman wajib menyerahkan harta bergerak ke kantor cabang Perum Pegadaian disertai pemberian hak untuk melakukan penjualan lelang apabila setelah perjanjian kredit habis dan nasabah tidak menebus barang tersebut. Sistem gadai ini merupakan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan tambahan keuangan dengan segera.

Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dewasa ini, maka pengeluaran yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang banyak tersebut menjadi meningkat pula. Kadang suatu kebutuhan yang harus dipenuhi saat itu juga namun keadaan keuangan dirasa tidak memungkinkan untuk memenuhinya. Sehingga diperlukan upaya untuk mencari tambahan dana yang cukup untuk mengatasinya. Salah satunya melalui pinjaman dari lembaga keuangan seperti Perum Pegadaian.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu :

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Perum Pegadaian.
2. Faktor mana yang paling dominan yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Perum Pegadaian.

Nasabah yang akan diteliti adalah nasabah Perum Pegadaian cabang Cepu yang minimal pernah bertransaksi satu kali. Untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Pegadaian untuk mendapatkan dana maka disebarakan kuesioner yang diisi oleh nasabah Perum Pegadaian cabang Cepu . Jawaban dari responden diuji dahulu untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Alat uji yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengungkapkan ketepatan gejala yang dapat diukur. Dengan analisis validitas , kuesioner yang disusun peneliti dapat diukur apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Apabila valid berarti kuesioner tersebut dapat digunakan dalam penelitian. Rumus untuk menghitung validitas dari kuesioner digunakan perhitungan korelasi Product Moment Pearson. Pengertian reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji perhitungan reliabilitas yang digunakan adalah rumus Spearman Brown. Dalam menghitung reliabilitas dengan teknik ini peneliti harus membuat tabel analisis butir soal atau butir pertanyaan. Dari analisis ini skor-skor dikelompokkan menjadi dua berdasarkan belahan bagian soal.

Lokasi penelitian yang dilakukan terletak di jalan Diponegoro no 51 Cepu. Alasan diambilnya lokasi tersebut adalah karena Perum Pegadaian cabang Cepu berada ditengah kota dan merupakan Perum Pegadaian cabang yang ramai dikunjungi nasabah yang akan menggadaikan barang. Populasi yang diambil adalah seluruh nasabah Perum Pegadaian Cepu dimana minimal pernah meminjam satu kali pinjaman di Pegadaian cabang Cepu dalam satu tahun terakhir. Sedangkan sampelnya adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan teknik non random sampling (tidak semua individu diberi kesempatan yang sama untuk dijadikan anggota sampel). Metode penentuan sampelnya digunakan metode quota sampling yaitu menetapkan jumlah sample dahulu sebesar 100 responden dimana dianggap sudah mewakili populasi mengingat keterbatasan waktu, tenaga, biaya dari peneliti. Hal ini sesuai dengan pendapat Winarno Surakhmad dimana jumlah sampel minimal 30 orang karena penelitian ini adalah penelitian survey. Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan metoda insidental sampling dimana teknik pengambilan sampel yang diperoleh semata-mata dari keadaan yang insidental/kebetulan yang dijumpai pada saat penelitian.

Metoda pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan metode kuesioner yaitu menyebar daftar pertanyaan kepada responden yang kebetulan ditemui untuk mengisi kuesioner tersebut. Kemudian hasil dari penyebaran kuesioner tersebut dianalisa dengan menggunakan analisa kualitatif yaitu menganalisa dari uraian tentang gejala-gejala yang didapat dari hasil penelitian dengan membuat tabel frekuensi. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif yang dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya.

Setelah dilakukan analisa dari kuesioner yang telah disebar maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Perum Pegadaian untuk mendapatkan dana adalah :

1. Faktor Prosedur Peminjaman.

Faktor prosedur peminjaman menjadi prioritas utama dimana sebagian besar nasabah tertarik untuk meminjam dana di Perum Pegadaian. Maka dapat disimpulkan bahwa prosedur peminjaman yang mudah mempengaruhi nasabah dalam meminjam dana di Perum Pegadaian dan menjadi prioritas faktor utama. Dengan prosedur yang mudah maka nasabah akan tertarik untuk meminjam dana di Perum Pegadaian. Nasabah cukup datang membawa barang jaminan dengan disertai identitas nasabah dan barang jaminan ditaksir oleh petugas maka dalam waktu sebentar dana yang dipinjam akan cair.

2. Faktor Jenis Barang Jaminan.

Faktor kedua yang mempengaruhi nasabah Perum Pegadaian adalah jenis barang jaminan yang ditetapkan oleh Perum Pegadaian. Dengan banyaknya jenis barang jaminan yang ditetapkan Perum Pegadaian maka nasabah tertarik untuk meminjam dana. Dimana semua barang jaminan yang bergerak dapat dijadikan jaminan kecuali barang milik pemerintah atau ABRI, binatang ternak dan hasil bumi, barang-barang yang cepat rusak atau busuk karena proses kimiawi serta barang-barang seni yang nilainya sukar ditentukan. Lain halnya jika dibandingkan jenis barang jaminan yang ditetapkan oleh lembaga keuangan non bank yang lain. Hanya barang tertentu saja yang bisa dijadikan jaminan.

3. Faktor Kepercayaan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi nasabah Perum Pegadaian adalah kepercayaan nasabah terhadap Perum Pegadaian. Sehingga sebagian besar responden menjawab bahwa kepercayaan terhadap Perum Pegadaian mempengaruhi mereka dalam meminjam dana dengan alasan bahwa responden percaya terhadap jaringan kantor cabang yang banyak dan Perum Pegadaian yang dimiliki oleh pemerintah. Nasabah percaya bahwa Perum Pegadaian dimiliki oleh pemerintah yang tidak akan bangkrut karena dikelola secara profesional, mempunyai jaringan kantor cabang yang banyak dan sudah berdiri sejak lama. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor kepercayaan terhadap Perum Pegadaian menduduki urutan ke tiga faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah pinjam dana.

4. Faktor Lokasi.

Faktor ke empat yang mempengaruhi nasabah Perum Pegadaian adalah lokasi Perum Pegadaian yang berada di jalan Diponegoro no 51. Sehingga sebagian besar responden tertarik dengan lokasi Perum Pegadaian dalam keputusannya untuk meminjam dana dengan alasan mudah dijangkau dan letaknya didalam kota. Dapat disimpulkan bahwa faktor lokasi mempengaruhi nasabah dalam meminjam dana di Perum Pegadaian dengan menduduki rangking ke empat. Dimana lokasi ini berada dipusat kota yang strategis sehingga mudah dicari alamatnya dan mudah dijangkau baik dengan angkutan kota, becak maupun kendaraan pribadi.

5. Faktor Pelayanan Karyawan.

Faktor kelima yang mempengaruhi nasabah Perum Pegadaian adalah pelayanan karyawan Perum Pegadaian. Pelayanan ini diberikan karyawan Perum Pegadaian kepada nasabah meliputi keramahan karyawan, ketelitian karyawan dan kecepatan karyawan dalam melayani nasabah. Dimana nasabah dalam meminjam dana seperti selalu dilayani dengan

ramah, dilayani dengan teliti oleh karyawan. Namun untuk masalah kecepatan pelayanan belum dikatakan baik karena karyawan belum bekerja secara cepat.

6. Faktor Tingkat Suku Bunga.

Faktor ke enam yang mempengaruhi nasabah Perum Pegadaian adalah tingkat suku bunga. Dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah tidak memperhatikan dan mempertimbangkan tingkat suku bunga dalam meminjam dana di Perum Pegadaian. Sehingga faktor tingkat suku bunga menduduki urutan yang ke enam.

7. Fasilitas Perum Pegadaian.

Faktor ke tujuh yang mempengaruhi nasabah Perum Pegadaian adalah fasilitas Perum Pegadaian. Dapat dikatakan bahwa faktor fasilitas ini tidak terlalu penting bagi nasabah dalam meminjam dana di Perum Pegadaian. Faktor fasilitas ini sebenarnya diberikan hanya sebagai penunjang saja. Dimana keberadaannya sekedar untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah selama menunggu proses transaksi. Fasilitas penunjang dalam penelitian ini adalah tempat duduk, di ruang tunggu, kamar mandi/WC.

8. Faktor keterpaksaan.

Faktor keterpaksaan merupakan faktor yang ke delapan yang mempengaruhi responden dalam memilih Perum Pegadaian untuk mendapatkan dana.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Absraksi	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xv
BAB I : Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.4. Sistematika Penulisan	4
BAB II : Tinjauan Pustaka .	
2.1. Pengertian Dasar Jasa	7
2.1.1. Jasa dan Ciri-cirinya	7
2.1.2. Klasifikasi Jasa	8
2.1.3. Tugas Pokok Perusahaan Jasa	9
2.2. Pengertian Pegadaian	11
2.3. Organisasi dan Tata Kerja Perum Pegadaian	12
2.4. Kegiatan Pegadaian	13
2.5. Peraturan Kredit di Pegadaian	13
2.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.7. Kerangka Pikir	18
2.8. Definisi Operasional	19

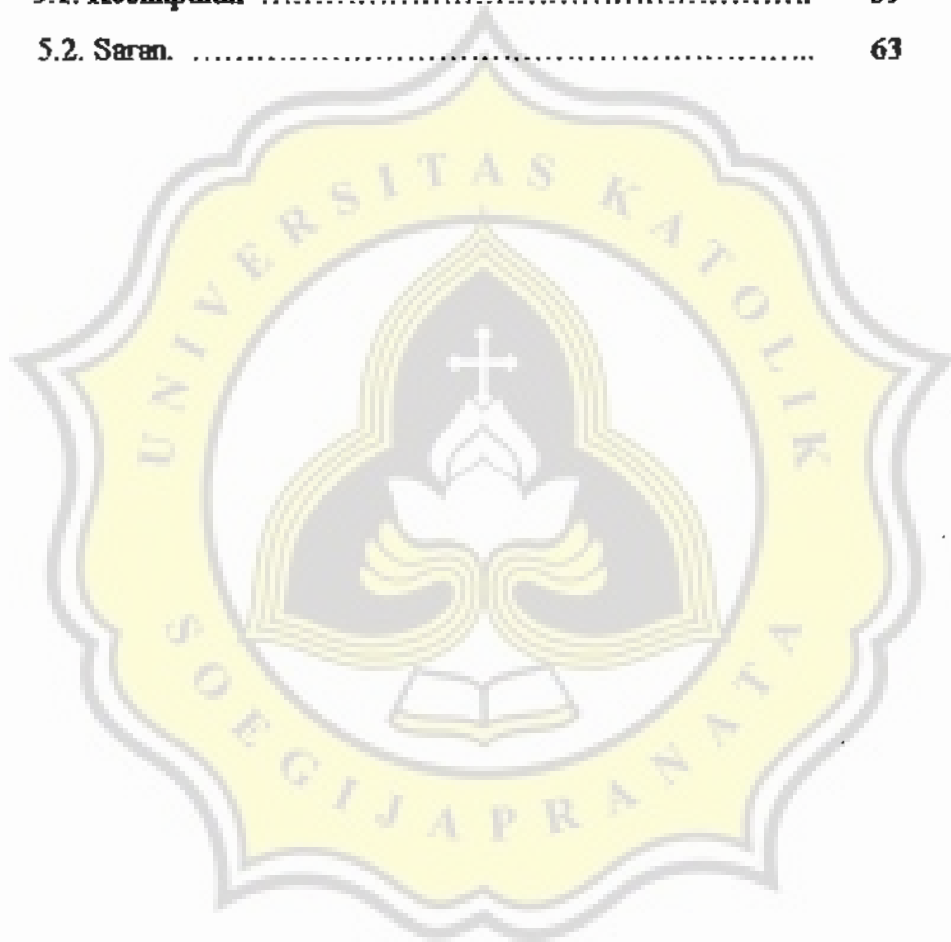
BAB III :	Metode Penelitian .	
	3.1. Lokasi Penelitian	24
	3.2. Populasi dan Sampel	24
	3.2.1. Populasi	24
	3.2.2. Sampel	27
	3.3. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	28
	3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
	3.5. Teknik Analisa Data	33
BAB IV :	Hasil dan Analisis .	
	4.1. Gambaran Umum Responden	34
	4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	34
	4.1.2. Responden Menurut Tingkat Pendidikan	35
	4.1.3. Responden Menurut Jenis Pekerjaan	36
	4.1.4. Responden Menurut Tingkat Pendapatan	37
	4.1.5. Lamanya Responden Mengenal Perum Pegadaian	39
	4.1.6. Sumber Informasi Mengenai Perum Pegadaian	40
	4.1.7. Tujuan Responden Meminjam Dana di Perum Pegadaian	41
	4.1.8. Sumber Dana Diperoleh dari Perum Pegadaian atau Lainnya	43
	4.1.9. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Meminjam Dana di Perum Pegadaian	43
	4.2. Analisis Variabel Penelitian	45
	4.2.1. Prosedur Peminjaman pada Perum Pegadaian	45
	4.2.2. Jenis Barang Jaminan	46
	4.2.3. Kepercayaan Terhadap Manajemen	47
	4.2.4. Lokasi Perum Pegadaian	48

4.2.5. Pelayanan Karyawan	50
4.2.6. Tingkat Suku Bunga	54
4.2.7. Fasilitas Perum Pegadaian	56
4.2.8. Keterpaksaan	58

BAB V : Penutup.

5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran.	63

Daftar Pustaka



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tabel Sewa Modal Pinjaman	16
Tabel 3.1. Tabel Jumlah Populasi Perum Pegadaian	25
Tabel 3.2. Tabel Perhitungan Validitas	30
Tabel 4.1. Tabel Responden Menurut Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2. Tabel Responden Menurut Tingkat Pendidikan	35
Tabel 4.3. Tabel Responden Menurut Jenis Pekerjaan	36
Tabel 4.4. Tabel Responden Menurut Tingkat Pendapatan	38
Tabel 4.5. Tabel Lamanya Responden mengenal Perum Pegadaian	39
Tabel 4.6. Tabel Sumber Informasi Mengenai Perum Pegadaian	40
Tabel 4.7. Tabel Tujuan Responden Meminjam Dana	41
Tabel 4.8. Tabel Perolehan Dana	42
Tabel 4.9. Tabel Rangkang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Meminjam Dana Di Perum Pegadaian	43
Tabel 4.10. Tabel Pengaruh Prosedur peminjaman	45
Tabel 4.11. Tabel Pengaruh Barang Jaminan	45
Tabel 4.12. Tabel Pengaruh Kepercayaan	46
Tabel 4.13. Tabel Pengaruh Lokasi	48
Tabel 4.14. Tabel Pengaruh Pelayanan Karyawan	50
Tabel 4.15. Tabel Pengaruh Keramahan, Ketelitian, Kecepatan Pelayanan Karyawan	51

Tabel 4.16. Tabel Pengaruh Tingkat Suku Bunga	53
Tabel 4.17. Tabel Fasilitas Perum Pegadaian	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Kuesioner.

Lampiran 2 : Data Primer

Lampiran 3 : Tabel nilai r Product Moment

