

**PENGARUH FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK KCA
(KREDIT CEPAT AMAN) PT PEGADAIAN CABANG SEKIP
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

INDAH JUWITA SARI

0611 3060 0537

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**

**PENGARUH FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK KCA
(KREDIT CEPAT AMAN) PT PEGADAIAN CABANG SEKIP
PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

INDAH JUWITA SARI

0611 3060 0537

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Lisnini, S.E., M.Si.
NIP 195904211989102001**

**Palembang, Juli 2014
Pembimbing II,**

**Nirwan Rasyid, S.E., M.M.
NIP 195309211989101001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Indah Juwita Sari
NIM : 061130600537
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Pengambilan
Nasabah Dalam Menggunakan Produk KCA
(Kredit Cepat Aman) PT Pegadaian Cabang
Sekip Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

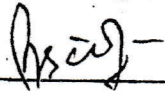
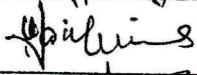
Pada hari:

Selasa

Tanggal:

15 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Lisnini, S.E., M.Si.</u> Ketua		14 Agustus 2014
2.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Anggota		14 Agustus 2014
3.	<u>M.Yusuf, S.E., M.Si., P.hD.</u> Anggota		14 Agustus 2014
4.	<u>Divianto, S.E., M.M.</u> Anggota		14 Agustus 2014



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Juwita Sari
NIM : 0611 3060 0537
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk KCA (Kredit Cepat Aman) PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2014

Yang membuat pernyataan,

Indah Juwita Sari
0611 3060 0537

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi sesamanya".

Kupersembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku*
- Adik-adikku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat ridho dan rahmat-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah **“Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk KCA (Kredit Cepat Aman) Pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang”**.

Laporan Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Dimploma Tiga (D3) pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Dengan pengetahuan dan kemampuan penulis yang terbatas, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun Laporan Akhir ini dengan sebaik-baiknya dan kiranya dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka Laporan Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini. Akhir kata semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, Juni 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Laporan Akhir ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, bantuan dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Lisnini, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I Laporan Akhir.
5. Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II Laporan Akhir.
6. Seluruh dosen, karyawan, dan staff Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Semua dosen, beserta staf administrasi jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Kepala Cabang PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang, Bapak Sarijo, S.E. yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data Laporan Akhir.
9. Kedua Orang Tua dan Adik-adik ku yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan morilnya.
10. Teman-teman di kelas 6 ND dan seluruh anggota BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) yang telah memberikan dukungannya.
11. Almamaterku Politeknik Negeri Sriwijaya dan semua pihak yang secara tidak langsung telah membantu dalam proses penyelesaian Laporan Akhir ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya. Akhir kata, semoga laporan ini memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

Palembang, Juni 2014

Penulis

ABSTRACT

Background of this research is a phenomenon occurred in pawn credit service field precisely, Pawnshop Branch of Sekip Palembang. It provides pawn credit service product for all people surround it. Safe-Quick-Credit (KCA) is a product that is being a trend on the amount of its loan in the last five years. Data from Pawnshop Branch of Sekip Palembang shows that there is increasing on the amount of Safe-Quick-Credit (KCA) loans since 2009 – 2013. From the phenomenon, the researcher tries to study about customers' behavior from their external aspects in deciding to access Safe-Quick-Credit (KCA). The purpose of this research is to explain the causal correlation between external factors and customers' decision through hypothesis test. Data is taken in Pawnshop Branch of Sekip Palembang. Amount of sample is 195 respondents that are obtained by Slovin formula using error 5%. Its independent variables include social class, family, culture and group of reference. Analysis technique used is (1) validity and reliability tests of questioner items and (2) double linear regression test. Afterwards, it is conducted hypothesis test simultaneously (F-test), partially (t-test) and dominant variabel. The research result shows that social class (X1), family (X2), culture (X3) and group of reference (X4) variabels collectively have significant correlation and effect on customers' decision in accessing Safe-Quick-Credit (KCA) at Pawnshop Branch of Sekip Palembang (Y) with double regression (R) coefficient is 0,760 (76%) and significant level is 0,000 also F-count value is 65,104. Besides, the obtained R square is 0,578 (57,8%). It is seen from B regression coefficient, hance it can be concluded that external factor variable component having the most dominant effect on customers' decision is culture (X3) variable as mush as 0,437 (43,7%) with t-count is 4,927.

Keywords: External Factors, Customers' Decision

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah fenomena yang terjadi di bidang jasa kredit gadai tepatnya pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang. PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang menyediakan bentuk produk jasa kredit gadai bagi semua lapisan masyarakat sekitar, yaitu; Kredit Cepat Aman (KCA) yang merupakan produk dalam lima tahun terakhir ini terjadi trend perkembangan jumlah pinjamannya. Dari data PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah pinjaman Kredit Cepat Aman (KCA) terhitung sejak tahun 2009 sampai dengan 2014. Dari fenomena tersebut maka peneliti mencoba untuk meneliti perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) dari segi eksternal konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan klausul antara faktor eksternal dan keputusan konsumen melalui pengujian hipotesis. Penelitian dilakukan di PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 195 orang dari populasi 382 orang dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat eror sebesar 5%. Variabel bebasnya terdiri dari kelas sosial, keluarga, kebudayaan dan kelompok referensi. Teknik analisis yang digunakan yaitu (1) Uji Validitas dan Realibilitas dari item-item kuesioner, dan (2) Uji Regresi Linier Berganda. Kemudian model regresi tersebut dilakukan pengujian hipotesis, yakni secara simultan (uji F), secara Parsial (Uji t) dan variabel yang dominan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kelas sosial (X1), keluarga (X2), kebudayaan (X3) dan kelompok referensi (X4) secara bersama-sama mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang (Y) dengan koefisien regresi berganda (R) sebesar 0,760 (76%) dan tingkat signifikan 0,000 serta nilai F hitung sebesar 65,104. Selain itu R Square sebesar 0,578 (57,8%). Dilihat dari koefisien regresi B maka dapat disimpulkan bahwa komponen variabel faktor eksternal yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan nasabah variabel kebudayaan (X3) yakni sebesar 0,437 (43,7%) dan nilai t hitung sebesar 4,927.

Kata kunci: Faktor Eksternal, Pengambilan Keputusan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.6 Metodologi Pengumpulan Data	7
1.6.1 Populasi dan Sampel	8
1.6.2 Analisis Data	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perilaku Konsumen	12
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	12
2.2 Keputusan Pembelian	17
2.2.1 Proses Keputusan Pembelian	17

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang PT Pegadaian	21
3.1.1 Sejarah Berdirinya PT Pegadaian.....	21
3.1.2 Status Hukum PT Pegadaian	22
3.1.3 Budaya Perusahaan	22
3.1.4 Lokasi PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang	22
3.1.5 Visi dan Misi PT Pegadaian	23
3.2 Struktur Organisasi PT Pegadaian	23
3.2.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.....	24
3.2.2 Deskripsi Pekerjaan.....	24
3.2.3 Ruang Lingkup Kegiatan PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang	31
3.3 Produk PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang	34
3.4 Deskripsi Responden	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas	41
4.2 Uji Reliabilitas	45
4.4 Analisis Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk KCA (Kredit Cepat Aman) PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang	46
4.5 Analisis Hubungan Faktor Eksternal terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk KCA (Kredit Cepat Aman) PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengguna Produk PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang Oleh Nasabah Selama Tahun 2009 sampai dengan 2013	3
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Pinjaman Kredit Cepat Aman (KCA) Selama Tahun 2009 sampai dengan 2013	4
Tabel 2.2 Golongan Uang Pinjaman Kredit Cepat Aman (KCA), Jangka Waktu, Sewa Modal dan Biaya Administrasi	20
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Terhadap Kelas Sosial (X1)	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Terhadap Keluarga (X2).....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Terhadap Kebudayaan (X3)	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Terhadap Kelompok Referensi (X4)	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Terhadap Pengambilan Keputusan (Y)	44
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Terhadap Pengaruh Faktor Eksternal (X)	45
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Terhadap Pengambilan Keputusan (Y)	46
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda	47
Tabel 4.9 Hasil Uji F	51
Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda	53
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT Pegadaian	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
2. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
3. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
4. Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data
5. Surat Izin Pengambilan Data
6. Surat Persetujuan Pengambilan Data
7. Lembar Kuesioner
8. Hasil Kuesioner
9. Data SPSS