

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keputusan dalam melakukan pembelian merupakan hal yang sangat kompleks bahkan mungkin melalui proses yang relative panjang. Pada dasarnya keputusan untuk melakukan sesuatu selalu muncul dan diawali oleh adanya rasa ingin tahu akan kebutuhan terhadap suatu produk, baik berupa barang atau jasa. Sebelum konsumen memutuskan untuk membeli produk atau menggunakan jasa maka konsumen melakukan proses pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor, salah satunya adalah faktor eksternal individu. Menurut Swastha dan Handoko (2000:58), faktor lingkungan eksternal yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu: (1) kebudayaan, (2) kelas sosial, (3) kelompok referensi, (4) keluarga.

Pengambilan keputusan konsumen merupakan tindakan konsumen dalam memilih alternatif diantara alternatif-alternatif pilihan yang ada, berdasarkan informasi yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal, dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan serta mencapai kepuasan dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Menurut Engel, et al. (2013:117), proses pengambilan keputusan yang paling kompleks terdiri dari lima tahap yakni: (1) Pengenalan kebutuhan, (2) Pencarian informasi, (3) Evaluasi Alternatif, (4) Pembelian, dan (5) Hasil.

Dalam kegiatan sehari-hari, uang digunakan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan. Ditambah dengan banyaknya tanggungan keluarga yang besarnya sesuai kebutuhan masing-masing, sehingga mempengaruhi tingkat kebutuhan yang harus dipenuhi. Akan tetapi, hal yang menjadi masalah terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat dicukupi dengan uang yang dimilikinya. Kalau sudah demikian maka mau tidak mau kita mengurangi untuk membeli berbagai keperluan yang dianggap tidak penting, namun untuk keperluan yang sangat penting (mendesak) terpaksa

harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada.

Sumber dana tersebut bisa dari lembaga perbankan maupun lembaga non perbankan. Salah satunya adalah PT Pegadaian yang merupakan lembaga non bank yang bergerak di bidang jasa. Lahirnya Peraturan Pemerintah No. 103/2000 merupakan penyempurnaan dari PP No. 10/1990 ini menyebutkan bahwa maksud dan tujuan PT Pegadaian adalah menyediakan dana atas dasar hukum gadai dan jasa di bidang keuangan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi jelas sekali bila situasi seperti ini peran PT Pegadaian sangat dibutuhkan terutama bagi yang memerlukan sejumlah dana dalam waktu cepat.

Berdasarkan uraian diatas membuat PT Pegadaian dapat menjadi alternatif untuk mengatasi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pinjaman cepat dan mudah. Dengan usaha gadai masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang sebagai jaminan dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan. PT Pegadaian adalah perusahaan resmi pemerintah yang satu-satunya bergerak dalam usaha gadai di Indonesia.

Di kota Palembang sendiri, PT Pegadaian tersebar di beberapa daerah dimana pusat atau kantor operasionalnya terletak di jalan Merdeka No. 11 Palembang. Dalam Penelitian ini sebagai obyek yang akan diteliti adalah PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang yang beralamat di jalan Mayor Salim Batubara No. 298 F Palembang 30127. Hal ini juga berhubungan dengan pengalaman peneliti yang telah melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau Magang di PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang tersebut, sehingga sarana untuk melakukan penelitian baik dari segi izin untuk melakukan penelitian (untuk mengumpulkan data primer) maupun ketersediaan data sekunder dari lembaga PT Pegadaian yang bersangkutan lebih memadai.

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang tersebut adalah KCA (Kredit Cepat Aman), KREASI

(Kredit Angsuran Sistem Fidusia), KRASIDA (Kredit Angsuran Sistem Gadai), KRISTA (Kredit Usaha Rumah Tangga). Berbagai fasilitas yang berhubungan dengan perkreditan telah disediakan bagi kemudahan nasabahnya. Berikut merupakan data jumlah nasabah yang menggunakan produk-produk PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang dalam kurun waktu lima tahun terakhir ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Penggunaan Produk PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang
Oleh Nasabah Selama Tahun 2009 s/d 2013

Tahun	Jenis Produk Jasa				Jumlah
	KCA	KREASI	KRASIDA	KRISTA	
2009	423	366	45	20	854
2010	643	271	30	12	956
2011	721	250	34	16	1021
2012	765	287	54	25	1131
2013	836	323	32	45	1236

Sumber: PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang, data yang sudah diolah

Pada penelitian ini peneliti hanya mengambil produk KCA (Kredit Cepat Aman) PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang. Hal ini karena dari hasil wawancara dengan Kepala Cabang PT Pegadaian tersebut menyebutkan bahwa dari seluruh produk yang di tawarkan ke nasabah, produk KCA adalah produk yang sering digunakan nasabah untuk melakukan pinjaman kredit.

Perkembangan produk KCA tersebut bisa dilihat pada Tabel 1.1. Pada tabel tersebut terlihat produk KCA (Kredit Cepat Aman) adalah salah satu produk yang hampir setiap tahunnya mengalami perkembangan jumlah nasabah. Produk KCA (Kredit Cepat Aman) adalah produk yang prosedur pinjaman tergolong mudah dan cepat. Karena nasabah diinstruksikan hanya dengan membawa barang jaminan yang telah di setujui oleh PT Pegadaian dan KTP. Sehingga dana dapat dilikuiditaskan pada jam dan hari itu juga.

Selain alasan tersebut dari hasil wawancara juga diketahui bahwa produk Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang mengalami peningkatan selama 5 tahun terakhir, terhitung sejak

tahun 2009 sampai dengan 2013. Perkembangan jumlah pinjaman Kredit Cepat Aman (KCA) ini bisa dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Pinjaman Kredit Cepat Aman (KCA) Selama Tahun 2009 s/d 2013

Thn.	UP.A	UP.B	UP.C	UP. D	Jml.
2009	3.290.335.000	5.083.100.000	9.230.890.000	59.000.000	17.663.325.000
2010	3.529.335.000	5.903.508.000	9.880.234.000	60.500.000	19.373.577.000
2011	4.132.870.000	6.850.011.000	8.980.500.000	105.250.000	20.068.631.000
2012	4.354.900.000	4.534.908.000	11.534.500.000	80.321.000	20.504.629.000
2013	6.423.660.000	3.240.564.000	10.930.543.000	110.450.000	20.705.217.000

Sumber: PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang, data yang sudah diolah

KCA (Kredit Cepat Aman) terbagi atas empat golongan yakni golongan A (Rp 20.000 - Rp 500.000), golongan B (Rp 501.000 – Rp 5000.000), golongan C (Rp 5100.000 – 20.000.000) dan golongan D (Rp 20.100.000 - seterusnya). Penggolongan tersebut berdasarkan besarnya uang pinjaman nasabah dari nilai barang jaminan sesuai dengan ketentuan PT Pegadaian. Dari Tabel 1.2 diatas dapat dilihat adanya kecenderungan yang meningkat dari akumulasi jumlah uang pinjaman golongan A hingga uang pinjaman golongan D Kredit Cepat Aman (KCA) selama tahun 2009 sampai dengan 2013.

Namun jika dilihat dari uang pinjaman per golongan peningkatan uang pinjaman terjadi hanya pada uang pinjaman golongan A dan C tetapi tidak diikuti oleh peningkatan uang pinjaman B dan D yang peningkatannya berfluktuatif setiap tahunnya. Akan tetapi disini peneliti mengambil data peningkatan pemakaian produk KCA (Kredit Cepat Aman) berdasarkan hasil penjumlahan keseluruhan uang pinjaman dari golongan A sampai dengan uang pinjaman golongan D.

Dari hal itu bisa dipelajari bahwa adanya faktor yang mendorong nasabah untuk menggunakan Jasa Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang tersebut. Dari diskripsi diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Faktor**

Eksternal Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk KCA Pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan adalah sebagai berikut:

- a. Apakah faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi dan keluarga secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan Kredi Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang?
- b. Variabel faktor eksternal manakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang?

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masalah pokok dari penelitian ini adalah “Seberapa besar pengaruh faktor eksternal terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk KCA (Kredit Cepat Aman) PT Pegadaian Sekip Palembang.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Mengingat luasnya bidang kajian dalam penelitian maka batasan penelitian ini terfokus pada pengaruh faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi dan keluarga terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Dari masalah yang diangkat maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui faktor eksternal yang terdiri dari kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi dan keluarga secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.
- b. Untuk mengetahui variabel eksternal manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

- a. Perusahaan: Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pihak PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang tentang besarnya eksternal terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan Kredit Cepat Aman (KCA) dalam mempertahankan perusahaan pada masa sekarang dan masa yang akan datang dan juga diharapkan sebagai bahan masukan strategi pengambilan keputusan pemasaran mengenai kinerjanya dalam usaha meningkatkan jumlah nasabahnya.
- b. Peneliti: sebagai sumbagan pengalaman dan wawasan khususnya dalam bidang ilmu perilaku konsumen dan pemasaran.
- c. Pihak lain: Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan acuan/referensi dan bahan pendalaman ilmu pengetahu tentang faktor pengambilan keputusan nasabah khususnya pada PT Pegadaian, serta dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan

dan pertimbangan bagi pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang yang terletak di Jalan Mayor Salim Batubara No. 298 F Palembang 30127.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer dari penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada para nasabah PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang yang menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA).

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data atau sumber yang didapat dari bahan bacaan. Penelitian ini data sekunder diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan ini yaitu dengan cara:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh orang yang ingin diselidiki atau responden. Dalam hal ini responden adalah nasabah PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang. Kuisoner tersebut akan diukur dengan menggunakan skala

Likert. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

No.	Keterangan	Skala
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

b. Library Research

Penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari literatur atau referensi lain yang berhubungan dengan produk bahasan sehingga digunakan sebagai acuan analisa untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

c. Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari perusahaan, seperti laporan uang pinjaman produk KCA (Kredit Cepat Aman) dari tahun 2009-2013.

1.6.2 Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2006) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r hitung (*correlation item total correlation*) dengan r tabel.

r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut valid

r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2006) reliabilitas sendiri sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau

konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat pengukur maka semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam SPSS diberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronch Alpha, suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Conbarch Alpha $> 0,60$. (Ghozali,2006).

3. Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda merupakan persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independent, (Santosa dan Ashari, 2005:144). Bentuk umum persamaan regresi linier berganda ini adalah:

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

Dimana Y = Variabel *independent*, yaitu keputusan konsumen

a = Koefisien konstanta

b = Kongsanta perubahan variabel X terhadap Y

X= Variabel bebas, meliputi:

X1= Kebudayaan

X2= Kelas Sosial

X3= Kelompok Referensi

X4= Keluarga

e = Eror

1.6.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 1993:53). Berdasarkan dari arti populasi tersebut, maka dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat atau

konsumen yang menggunakan jasa PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, (Sugiyono,1993:53). Karena keterbatasan waktu dan dana yang digunakan dalam penelitian ini, maka sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan terlebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpainya bila dipandang orang yang kebetulan dijumpai itu sesuai sebagai sumber data. (Syahirman Yusi, 2009:67).

Populasi berdasarkan data kantor PT Pegadaian Cabang Sekip Palembang pada tahun 2013 adalah 1236 nasabah. Untuk pengambilan sampel, dalam hal ini penulis akan menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = sampel

N = Populasi

e = Kesalahan yang masih dapat ditolerir untuk ilmu sosial adalah
1% - 10%

$$n = \frac{382}{1 + 382(5\%)^2}$$

$$n = \frac{382}{1,955}$$

$$n = 195,39 = 195 \text{ (Pembulatan)}$$