

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, PROSEDUR PENCAIRAN PINJAMAN
DAN JAMINAN/ASSURANCE TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN PRODUK KCA GADAI EMAS PADA PT
PEGADAIAN CABANG SEKIP KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**SUCI OKTAVIANI
NPM 061640631729**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PELAMBANG
2020**

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, PROSEDUR PENCAIRAN PINJAMAN
DAN JAMINAN/ASSURANCE TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN PRODUK KCA GADAI EMAS PADA PT
PEGADAIAN CABANG SEKIP KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**SUCI OKTAVIANI
NPM 061640631729**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2020

Pembimbing I,

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 19750421200112200**

Pembimbing II,

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, SE., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi DIV
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 19750421200112200**

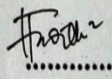
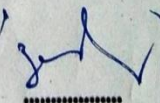
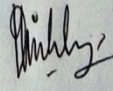
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Suci Oktaviani
NPM : 061640631729
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D.IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Nilai Taksiran, Prosedur Pencairan
Pinjaman dan Jaminan/*Assurance* Terhadap
Keputusan Nasabah Menggunakan Produk
KCA Gadai Emas Pada PT Pegadaian Cabang
Sekip Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari Selasa
Tanggal 25 Agustus 2020

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1	Dr. Dewi Fadila, S.E., MM Ketua Penguji		31 Agustus 2020
2	Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.HumRes.M Anggota		31 Agustus 2020
3	Mariskha Z, S.E., M.M Anggota		31 Agustus 2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Oktaviani
NPM : 061640631729
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Nilai Taksiran, Prosedur Pencairan Pinjaman dan Jaminan/*Assurance* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk KCA Gadai Emas Pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang

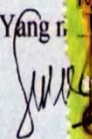
Dengan ini menyatakan bahwa:

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

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

Palembang, Agustus 2020

Yang r.



Suci Oktaviani
061640631729

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang kau harus terus bergerak”

(Albert Einstein)

“Terasa sulit ketika aku merasa harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah ketika aku menginginkannya” (Annie Gottlier)

Kupersembahkan Kepada:

- *Kedua Orang Tua Tercinta*
- *Kakak dan Adikku Tercinta*
- *Dosen-dosen pengajar dan dosen pembimbing tercinta*
- *Teman Seperjuangan MB'16*

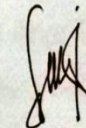
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Nilai Taksiran, Prosedur Pencairan Pinjaman dan Jaminan/*Assurance* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk KCA Gadai Emas Pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang”.

Laporan ini juga dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang bermanfaat atau referensi bagi pihak yang membutuhkan khususnya bagi Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis (D4) Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan dan penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat dijadikan pembelajaran di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2020



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun terwujudnya skripsi ini adalah berkat dukungan, bantuan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis dan selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pimpinan dan karyawan PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang yang telah membantu dalam memberikan data untuk keperluan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu serta pengarahan selama pembuatan skripsi.
8. Kedua orang tuaku beserta Kakak dan Adikku tercinta dan tersayang yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
9. Aditya Bhaskara Kurniawan, ST yang telah memberikan dukungan serta menemani selama proses penulisan skripsi ini.

10. Teman-teman seangkatan khususnya kelas 8 MBA Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan. Atas segala bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Palembang, Agustus 2020



Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan variabel nilai taksiran, prosedur pencairan pinjaman dan jaminan/*assurance* terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang dan mengetahui variabel apa yang dominan mempengaruhi keputusan nasabah tersebut. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden yang didapat melalui teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan sebesar 0,516, prosedur pencairan berpengaruh positif signifikan sebesar 0,238 dan jaminan/*assurance* berpengaruh positif dan signifikan sebesar 0,625, sehingga diketahui diantara ketiga variabel tersebut variabel jaminan/*assurance* yang memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang. Ketiga variabel tersebut berpengaruh secara simultan sebesar 61,1%.

Kata Kunci: Nilai Taksiran, Prosedur Pencairan Pinjaman, Jaminan/*Assurance* dan Keputusan Nasabah.

ABSTRACT

This study aims to see the partial and simultaneous influence of the estimated value variable, loan disbursement procedures and guarantees / guarantees on customer decisions to use gold pawn KCA products at PT Pegadaian Sekip Branch Palembang City and see what variables are dominant in influencing the customer's decision. The sample in this study were 97 respondents obtained through sampling techniques using accidental sampling method and using multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that the estimated value has a positive and significant effect of 0.516, the disbursement procedure has a significant positive effect of 0.238 and guarantees / guarantees have a positive and significant effect of 0.625, so it is known that among the three variables, the guarantee / guarantee variable has a dominant influence on customer decisions. using KCA gold pawn products at PT Pegadaian Sekip Branch, Palembang City. The third variable influences simultaneously at 61.1%.

Keywords: Estimated Value, Loan Disbursement Procedure, Guarantee/Assurance and Customer Decision.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Usaha Gadai	7
2.1.2 Nilai Taksiran.....	8
2.1.3 Prosedur Pencairan Pinjaman.....	10
2.1.4 Jaminan/ <i>Assurance</i>	11
2.1.5 Keputusan Nasabah.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	18

2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	20
2.4 Hipotesis.....	20

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	22
3.2 Rancangan Penelitian.....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3.1 Jenis Data.....	22
3.3.2 Sumber Data.....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Populasi dan Sampel.....	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel.....	24
3.6 Teknik Analisis.....	24
3.6.1 Pengujian Instrumen.....	25
3.6.1.1 Uji Validitas.....	25
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.6.3 Analisis Korelasi.....	26
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
3.6.5 Uji Hipotesis.....	28
3.6.5.1 Uji t (Parsial).....	28
3.6.5.2 Uji F (Simultan).....	29
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil.....	37
4.1.1 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	37
4.1.2 Pengujian Instrumen.....	47
4.1.2.1 Uji Validitas.....	47
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.1.3 Analisis Korelasi.....	51
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.1.5. Uji Hipotesis.....	54
4.1.5.1 Uji t (Parsial).....	54
4.1.5.2 Uji F (Simultan).....	56
4.1.5.3 Koefisien Determinasi.....	57
4.2 Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah KCA Gadai Emas PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban.....	30
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	35
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggadaikan Emas..	35
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menggunakan Menggadaikan Emas.....	36
Tabel 4.8	Karakteristik Respdnen Berdasrkan Sudah Berapa Kali Menggunakan Produk Gadai Emas	36
Tabel 4.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 1	37
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 2	38
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 3	38
Tabel 4.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 4	39
Tabel 4.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 5	40
Tabel 4.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 6	40
Tabel 4.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 7	41
Tabel 4.16	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 8	42
Tabel 4.17	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap	

Pernyataaan Nomor 9	42
Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 10	43
Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 11	44
Tabel 4.20 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 12	44
Tabel 4.21 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 13	45
Tabel 4.22 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 14	46
Tabel 4.23 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pernyataaan Nomor 15	46
Tabel 4.24 Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran.....	47
Tabel 4.25 Uji Validitas Variabel Prosedur Pencairan.....	48
Tabel 4.26 Uji Validitas Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.27 Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah	50
Tabel 4.28 Uji Reliabilitas Variabel Nilai Taksiran, Prosedur Pencairan, Jaminan/ <i>Assurance</i> dan Keputusan Nasabah.....	51
Tabel 4.29 Analisis Korelasi	52
Tabel 4.30 Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.31 Uji t (Parsial)	55
Tabel 4.32 Uji F (Simultan)	57
Tabel 4.33 Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.34 Nilai Taksiran Pinjaman Pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang	59

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Surat izin Pengambilan Data
LAMPIRAN II	Surat keterangan Selesai Penelitian
LAMPIRAN III	Lembar kunjungan Mahasiswa
LAMPIRAN IV	Kesepakatan Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN V	Lembar Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN VI	Rekomendasi Ujian Skripsi
LAMPIRAN VII	Revisi Skripsi
LAMPIRAN VIII	Tanda Persetujuan Revisi Skripsi
LAMPIRAN IX	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN X	Hasil Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN XI	Output SPSS