

**PENGARUH PROSEDUR KEMUDAHAN MENGGADAI  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGADAI  
BARANG  
(Studi Kasus Nasabah PT Pegadaian Kota Batam)**

Jontro Simanjuntak  
Universitas Putera Batam  
jontrosimanjuntak@yahoo.co.id

First received: 31-10-2016 Final Proof received: 20-01-2017

**Abstract**

*The Effect of Easy Pawn Procedure to Customer Pawn Decision (Case Study of PT Pegadaian Batam Customer). To leave a valuable object in exchange for money and the object can be redeemed after a certain period of time is called mortgage. The study is aimed at determining the effect of easy pawn procedure to the customer's decision in pawning the goods. The framework of this study is, the influence of free variable to tied variable all together. The hypothesis proposed is easy pawn procedure has positive influence on the customer's decision in pawning goods. Collecting data process is conducted by using primary and secondary data through interview and questionnaire distribution. Data test is conducted by using validity test, reliability test, simple regression test and t test. Based on the results of the test the validity of research instruments, it can be concluded that of the 5 items of questions tested for the variable Procedure Ease (X), all items found to be valid. For reliability test, it is concluded that the question of the 5 items tested for customer decision variable (Y), all items declared valid. Based on multiple correlation significance test it is found that  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , so there is a significant correlation between the ease of the procedure to the customer's pawning goods decision*

**Keywords:**

*Procedures Ease, and the Customer Decision*

**Abstrak**

Pengaruh Prosedur Kemudahan Menggadai Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggadai Barang (Studi Kasus Nasabah PT Pegadaian Kota Batam. Kegiatan menjaminkan barang-barang berharga untuk memperoleh sejumlah uang dan dapat ditebus kembali setelah jangka waktu tertentu tersebut disebut dengan nama usaha gadai. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh prosedur kemudahan menggadai terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang. kerangka pemikiran yaitu, pengaruh variable bebas terhadap variable terikat baik secara bersama-sama dengan hipotesis Prosedur Kemudahan menggadai berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang. Teknik mengumpulkan data dengan menggunakan data primer dan sekunder dengan cara wawancara dan kusioner. Uji data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi sederhana dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian uji coba validitas instrumen penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa dari 5 item pertanyaan yang diujikan untuk variabel Prosedur Kemudahan (X), semua item dinyatakan valid. Uji coba reliabilitas, diperoleh kesimpulan bahwa dari 5 item pertanyaan yang diujikan untuk variabel keputusan nasabah (Y), semua item dinyatakan valid. Berdasarkan uji signifikansi korelasi ganda diperoleh bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara prosedur kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang.

**Kata Kunci:**

*prosedur kemudahan, keputusan nasabah*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan di zaman saat ini, dimana proses dalam mendapatkan sesuatu dimudahkan cara mendapatkannya. Akan tetapi kemampuan orang dalam mendapatkan sesuatu tersebut tidak sama dalam proses mendapatkannya. Dalam kegiatan sehari-hari, uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan, 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, terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber yang ada. Bagi mereka yang memiliki barang berharga, dapat menjual barang tersebut dalam pemenuhan dana yang kurang. Namun risikonya apabila barang tersebut dijual akan hilang dan sulit untuk kembali. Untuk mengatasi kesulitan diatas dimana kebutuhan dana dapat dipenuhi tanpa kehilangan barang-barang berharga, maka masyarakat dapat menjaminkan barang-barang berharganya ke lembaga tertentu. Barang yang dijaminkan tersebut pada waktu tertentu dapat ditebus kembali setelah masyarakat melunasi pinjamannya.

Kegiatan menjaminkan barang-barang berharga untuk memperoleh sejumlah uang dan dapat ditebus kembali setelah jangka waktu tertentu tersebut disebut dengan nama usaha gadai. Dengan usaha gadai masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang-barang berharganya dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan.

Perusahaan yang menjalankan usaha gadai disebut perusahaan pegadaian dan secara resmi satu-satunya usaha gadai di Indonesia hanya dilakukan oleh Perum Pegadaian. Pada dasarnya barang bergerak apapun itu jenisnya dapat dijadikan sebagai objek jaminan diperum pegadaian. Adapun barang bergerak yang dapat dijadikan objek jaminan meliputi: perhiasan, kendaraan, barang elektronik dan barang bergerak lainnya yang dapat dijadikan sebagai objek jaminan. Adapun barang-barang yang tidak dapat digadaikan meliputi: hewan ternak, hasil bumi, barang yang disewabelikan, barang milik pemerintah.

Prosedur untuk mendapatkan dana pinjaman dari perum pegadaian adalah sebagai berikut yaitu: (1) Calon nasabah datang langsung ke loket penaksir dan menyerahkan barang yang akan dijadikan jaminan dan menunjukkan surat bukti diri seperti KTP atau surat kuasa apabila pemilik barang tidak bisa datang; dan (2) Barang jaminan tersebut diteliti kualitasnya untuk menaksir dan menetapkan harganya. Berdasarkan taksiran yang dibuat penaksir, ditetapkan besarnya uang pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah. Besarnya nilai uang pinjaman yang diberikan lebih kecil daripada nilai pasar dari barang yang digadaikan. Perum pegadaian secara sengaja mengambil kebijakan ini guna mencegah munculnya kerugian.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh prosedur kemudahan menggadai terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh prosedur kemudahan menggadai terhadap

keputusan nasabah dalam menggadai barang.

### **KERANGKA TEORITIS**

Menurut (Mulyadi, 2001:5) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Jadi prosedur menggadai adalah proses yang melibatkan urutan kegiatan rutin dan tetap mulai permohonan menggadai, pencairan menggadai, pembayaran kewajiban, laporan sampai pelunasan menggadai termasuk diantaranya persyaratan menggadai, proses menggadai dan administrasi menggadai.

Secara garis besar proses atau prosedur menggadaikan barang di perum pegadaian (Kasmir, 2012) dapat dijelaskan berikut ini:

1. Nasabah datang langsung ke bagian informasi untuk memperoleh penjelasan, tentang pegadaian, misalnya tentang barang jaminan, jangka waktu pengembalian, jumlah pinjaman dan biaya sewa modal (bunga pinjaman).
2. Bagi nasabah yang sudah jelas dan mengetahui prosedurnya dapat langsung membawa barang jaminan kebagian penaksir untuk ditaksir nilai jaminan yang diberikan. Pemberian barang jaminan disertai bukti diri seperti KTP atau surat kuasa bagi pemilik barang yang tidak dapat datang.
3. Bagian penaksir akan menaksir nilai jaminan yang akan diberikan, baik kualitas barang maupun nilai barang tersebut, kemudian barulah ditetapkan nilai taksir barang tersebut.

4. Setelah nilai taksir ditetapkan langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah pinjaman beserta sewa modal (bunga) yang dikenakan dan kemudian diinformasikan ke calon peminjam.
5. Jika calon peminjam setuju, maka barang jaminan ditahan untuk disimpan dan nasabah memperoleh pinjaman, berikut surat bukti gadai.

Nilai taksiran atas barang yang akan digadaikan tidak sama dengan besarnya pinjaman yang diberikan. Setelah nilai taksiran ditentukan, maka petugas menentukan jumlah uang pinjaman yang dapat diberikan. Penentuan jumlah pinjaman ini juga berdasarkan persentase tertentu terhadap nilai taksiran, dan persentase ini juga telah ditentukan oleh perum pegadaian berdasarkan golongan yang besarnya berkisar antara 80-90%. Pinjaman kemudian digolongkan atas dasar jumlahnya untuk menentukan syarat-syarat pinjaman seperti besarnya sewa modal, jangka waktu pelunasan. Jadwal atau waktu pelelangan (Sigit dan Totok, 2006).

Penjualan barang yang digadaikan melalui suatu pelanggan akan dilakukan oleh perum pegadaian pada saat yang telah ditentukan di muka (Sigit dan Totok, 2006) apabila hal-hal berikut ini terjadi:

- a. Pada saat masa pinjaman habis atau jatuh tempo, nasabah tidak bisa menebus barang yang digadaikan dan membayarkan kewajiban lainnya karena berbagai alasan.
- b. Pada saat masa pinjaman habis atau jatuh tempo, nasabah tidak memperpanjang batas waktu pinjamannya karena berbagai alasan.

Hasil pelelangan barang yang digadaikan akan digunakan (Sigit dan Totok, 2006) untuk melunasi seluruh

kewajiban nasabah kepada Perum Pegadaian yang terdiri dari:

1. Pokok pinjaman
2. Sewa modal
3. Biaya lelang

Apabila barang yang digadaikan tidak laku dilelang atau terjual dengan harga yang lebih rendah daripada nilai taksiran yang telah dilakukan pada awal pemberian pinjaman kepada nasabah yang bersangkutan, maka barang yang tidak laku dilelang tersebut dibeli oleh Negara dan kerugian yang timbul di tanggung oleh prum pegadaian (Sigit dan Totok, 2006).

Manfaat utama yang diperoleh oleh nasabah yang meminjam dari perum pegadaian adalah ketersediaan dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat terutama apabila dibandingkan dengan kredit perbankan. Disamping itu, mengingat jasa yang ditawarkan oleh perum pegadaian tidak hanya jasa pegadaian (Sigit dan Totok, 2006: 222), maka nasabah juga dapat memperoleh manfaat antara lain:

- a. Penaksiran nilai suatu barang bergerak dari pihak atau institusi yang telah berpengalaman dan dapat dipercaya.
- b. Penitipan suatu barang bergerak pada tempat yang aman dan dapat dipercaya. Nasabah yang akan bepergian, merasa kurang aman menempatkan barang Bergeraknya ditempat sendiri, atau tidak mempunyai sarana penyimpanan suatu barang bergerak dapat menitipkan barangnya diperum pegadaian.

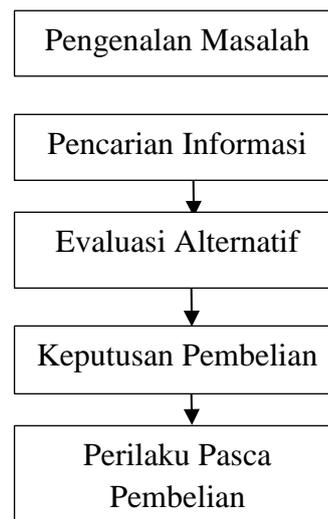
Menurut Kotler dan Kevin Lane Keller (2009), Prilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan

bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Pemahaman atas perilaku konsumen ini sangat bermanfaat untuk kepentingan penyusunan strategi maupun bauran pemasaran. Melalui pemahaman terhadap psikografis konsumen dan juga perilaku pengguna, pemasar dapat melakukan segmentasi berdasarkan variabel tersebut. Berdasarkan sikap konsumen, pemasar dapat menyusun strategi promosi, khususnya iklan yang tepat.

Manfaat lain dari mempelajari perilaku konsumen bagi perusahaan adalah memungkinkan perusahaan memahami dengan tepat kebutuhan dan keinginan pelanggannya sehingga dapat membantunya untuk memuaskan pelanggan, menerapkan konsep pemasaran dan memperluas legitimasi ke masyarakat (Tatik Suryani, 2008).

Menurut Kotler dan Kevin Lane Keller (2009), tahap-tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahap proses pengambilan keputusan pembelian  
Sumber (Kotler dan Kevin, 2009)

Pada tahapan yang ada di awal, yaitu pengenalan masalah, proses pembelian dimulai ketika pembeli menyadari suatu masalah atau kebutuhan yang dipicu oleh rangsangan eksternal dan internal. Pemasar harus mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen. Lalu mereka dapat mengembangkan strategi pemasaran yang memicu minat konsumen.

Lalu pada proses selanjutnya adalah pencarian informasi. Dalam proses ini, ternyata konsumen sering mencari jumlah informasi yang terbatas. Survey memperlihatkan bahwa untuk barang tahan lama, setengah dari semua konsumen hanya melihat satu toko, dan hanya 30% yang melihat lebih dari satu merek peralatan.

Sumber informasi utama dimana konsumen dibagi menjadi empat kelompok, yaitu (1) Pribadi, misalnya keluarga, teman, tetangga, rekan; (2) Komersial, misalnya iklan, wiraniaga, penyalur, kemasan, tampilan; (3) Publik, misalnya media massa; dan (4) Pengalaman, misalnya penanganan, penggunaan produk.

Terkait dengan evaluasi alternatif, ada beberapa konsep dasar yang akan membantu kita memahami proses evaluasi, yaitu sebagai berikut: (1) Konsumen berusaha memuaskan sebuah kebutuhan; (2) Konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk; dan (3) Konsumen melihat masing-masing produk sebagai kelompok atribut dengan berbagai kemampuan untuk menghantarkan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan ini.

Faktor pertama dalam keputusan pembelian adalah sikap orang lain. Sejauh mana sikap orang

lain, mengurangi alternatif yang disukai seseorang akan tergantung pada dua hal, antara lain: (1) Intensitas negatif orang lain terhadap alternatif yang disukai konsumen, dan (2) Motivasi konsumen untuk menuruti keinginan orang lain.

Yang terkait dengan sikap orang lain adalah peran yang dimainkan oleh *intermediaries* yang mempublikasikan evaluasi mereka. Faktor kedua adalah situasi yang tidak terantisipasi yang dapat mengubah niat pembelian. Keputusan konsumen untuk memodifikasi, menunda atau menghindari keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh resiko yang dipikirkan. Besarnya resiko yang dipikirkan berbeda-beda menurut besarnya uang yang di pertaruhkan, Besarnya ketidakpastian atribut dan besarnya kepercayaan diri konsumen. Perilaku Pasca pembelian

Setelah pembelian, konsumen mungkin mengalami konflik dikarenakan melihat fitur mengkhawatirkan tertentu atau mendengar hal-hal yang menyenangkan tentang merek lain dan waspada terhadap informasi yang mendukung keputusannya.

Manfaat menggadaian barang bagi nasabah (Kasmir, 2011) jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya adalah:

1. Waktu yang relatif singkat untuk memperoleh uang, yaitu pada hari itu juga, hal ini disebabkan proedurnya yang tidak berbelit-belit.
2. Persyaratan yang sangat sederhana sehingga memudahkan konsumen untuk memenuhinya.
3. Pihak pegadaian tidak memperlmasalahkan uang tersebut digunakan untuk apa, jadi sesuai dengan kehendak nasabah.

Manfaat yang diharapkan dari perum pegadaian (Sigit dan Totok, 2006) sesuai jasa yang diberikan kepada nasabahnya adalah:

1. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
2. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu dari perum pegadaian.
3. Pelaksanaan misi perum pegadaian sebagai suatu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur dan cara relatif sederhana.
4. Berdasarkan Peraturan pemerintah No.10 Tahun 1990, laba yang diperoleh oleh perum pegadaian digunakan untuk: (1) Dana pembangunan semesta (55%); (2) Cadangan umum (20%); (3) Cadangan tujuan (5%); dan (4) Dana sosial (20%).

Menurut kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150, gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh seorang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo (Sigit dan Totok, 2006).

Kegiatan usaha perum pegadaian dipimpin sebuah dewan direksi yang terdiri dari seorang direktur utama dan beberapa direktur. Masa jabatan dari masing-masing anggota dewan direksi adalah lima tahun, dan setelah masa jabatan tersebut berakhir yang bersangkutan dapat diangkat kembali. Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kemasyarakatan atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150. Tugas pokoknya adalah memberi pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat (Sigit dan Totok, 2006).

Dana yang diperlukan oleh perum pegadaian (Sigit dan Totok, 2006) untuk melakukan kegiatan usahanya berasal dari:

1. Pinjaman jangka pendek dari perbankan.
2. Dana jangka pendek sebagian besar adalah dalam bentuk ini (sekitar 80% dari total dana jangka pendek yang dihimpun).
3. Pinjaman jangka pendek dari pihak lainnya (utang kepada rekanan, utang kepada nasabah, utang pajak, biaya yang masih harus dibayar, pendapatan diterima dimuka).
4. Penerbitan obligasi
5. Sampai dengan tahun 1994, perum pegadaian sudah dua kali menerbitkan obligasi yang jangkanya waktunya masing-masing lima tahun.

## 6. Modal sendiri

Dana yang telah berhasil dihimpun kemudian digunakan untuk mendanai kegiatan usaha perum pegadaian. Dana tersebut digunakan (Sigit dan Totok, 2006) untuk hal-hal berikut, yaitu:

1. Uang kas dan likuid lain, dimana Perum Pegadaian memerlukan dana likud untuk berbagai kebutuhan seperti: kewajiban yang jatuh tempo, penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan atas dasar hukum gadai, biaya operasional yang harus segera dikeluarkan, pembiayaan pajak dan lain-lain.
2. Pembelian dan pengadaan berbagai bentuk aktiva tetap dan inventaris. Aktiva tetap berupa tanah dan bangunan serta inventaris ini tidak secara langsung dapat menghasilkan penerimaan bagi perum pegadaian namun sangat penting agar kegiatan usahanya dapat dijalankan dengan baik.
3. Pendanaan kegiatan operasional, hal ini dikarenakan kegiatan operasional Perum Pegadaian memerlukan dana yang tidak kecil. Dana ini antara lain digunakan untuk: gaji pegawai, honor, perawatan peralatan, dan keperluan lain-lain.
4. Penyaluran dana yang utama adalah untuk disalurkan dalam bentuk pembiayaan atas dasar hukum gadai. Lebih dari 50% dana yang telah dihimpun oleh perum pegadaian tertanam dalam bentuk aktiva ini, karena memang ini merupakan kegiatan utamanya.
5. Investasi lain. Kelebihan dana (*idle fund*) yang belum diperlukan untuk mendanai kegiatan operasional maupun belum dapat disalurkan kepada masyarakat, dapat ditanamkan dalam berbagai macam

bentuk investasi jangka pendek dan menengah.

Tujuan utama usaha gadai adalah untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ketangan para pelepas uang atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi. Keuntungan perusahaan pegadaian jika dibandingkan dengan lembaga keuangan bank (Kasmir, 2011) atau lembaga keuangan lainnya adalah:

1. Waktu yang relatif singkat untuk memperoleh uang, yaitu pada hari itu juga, hal ini disebabkan prosedurnya yang tidak berbelit-belit.
2. Persyaratan yang sangat sederhana sehingga memudahkan konsumen untuk memenuhinya.
3. Pihak pegadaian tidak memperlumahkan uang tersebut digunakan untuk apa, jadi sesuai dengan kehendak nasabahnya.

Perum pegadaian memberikan pinjaman kepada konsumen dengan jaminan/agunan barang-barang tidak bergerak (*unmoveable goods*). Perum pegadaian dilarang memberikan kredit dengan jaminan efek dokumen pengangkutan, dokumen penyimpanan, atau sejenisnya. Untuk memperkecil resiko akibat hilangnya barang agunan, kerusakan, atau akibat lainnya, maka perum pegadaian mensyaratkan peminjam membayar premi asuransi yang besarnya didasarkan pada penggolongan barang agunan (Ktut Silvanita, 2009:64-65).

Produk pegadaian yang dikenal oleh masyarakat umum adalah peminjaman uang dengan system gadai. Dalam perkembangannya perum pegadaian memiliki produk layanan (Silvanita, 2009) lainnya seperti:

1. Jasa Taksiran

2. Jasa Titipan
3. Kredit Konsumsi
4. Kredit Produksi
5. Tabungan Emas ONH
6. Gold Counter Galeri 24

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini didesain sebagai penelitian deskriptif dan verikatif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang menggunakan data primer, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel prosedur kemudahan menggadai terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang (studi kasus nasabah PT Penggadaian Kota Batam). Selanjutnya dilakukan analisis, dan dari hasil analisis untuk diambil kesimpulan.

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah PT Penggadaian Kota Batam dalam hal ini mengambil area PT Penggadaian Wilayah Batu Aji dan Wilayah Sei Panas.

Berdasarkan desain penelitian dan hipotesis, variabel yang akan di analisis adalah variabel dependen dan variabel independen yaitu indikator-indikator yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggadaikan barang pada PT Pegadaian Kota Batam. Adapun variabel penelitian beserta definisi operasional dalam penelitian ini adalah prosedur menggadai. Apa yang dimaksud dengan prosedur menggadai adalah prosedur mulai pengajuan sampai dengan menarik barang gadaian. Indikator-indikator prosedur menggadai yang digunakan dalam penelitian ini adalah terkait dengan (1) persyaratan, (2) kecepatan, dan (3) kemudahan administrasi.

Variabel yang terikat (*variabel dependent*) dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam menggadai barang. Dalam penelitian ini

keputusan nasabah dideskripsikan sebagai variabel terikat yang terdiri dari empat indikator yaitu: (1) Fasilitas Menggadaikan barang Kembali (Y1); (2) Merasakan adanya manfaat pinjaman (Y2); (3) Rekomendasi Pinjaman (Y3); dan Rekomendasi Transaksi Lainnya (Y4)

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan didalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yaitu teknik observasi dan teknik penyebaran *questioner*.

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengujian validitas isi (*content validity*) yaitu pengujian yang dilakukan jika telah memperoleh kisi-kisi tersebut dapat berupa indikator sebagai tolok ukur. Biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total (Kountur, 2007).

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid (Wibowo, 2012:37).

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product momen* atau nilai  $r \text{ tabel}$ . Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batas penentu,

misalnya 0,6 (Sekaran, 1992) dalam (Wibowo, 2012:53).

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan menentukan nilai Y (sebagai variabel dependen) dan untuk menaksir nilai-nilai yang berhubungan dengan X (sebagai variabel independen), dengan menggunakan rumus statistik atau model matematis.

$$Y = a + b_1X_1$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Prosedur Kemudahan

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui perbandingan antara responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 1  
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	65	65%
Perempuan	35	35%
Total	133	100%

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan tabel diketahui bahwa dari 100 orang responden, 65% responden berjenis kelamin laki-laki dan 35% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki.

Untuk mengetahui umur responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 2  
Distribusi Responden Berdasarkan Wilayah Usaha

Umur (tahun)	Jumlah	Persentase
18-25	1	1%
26-33	13	13%
34-41	29	29%
42-49	43	43%
49-56	14	14%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan tabel diketahui bahwa dari 100 orang responden, 1% responden umur 18-25 tahun, 13% responden umur 26-33 tahun, 29% responden umur 34-41 tahun, 43% responden umur 42-49 tahun, dan 14% responden umur 49-56 tahun. Hal ini berarti bahwa paling banyak 43 % responden berumur 42-49 tahun.

Untuk mengetahui pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 3  
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMP	3	3%
SMA	10	10%
Diploma	20	20%
Sarjana	67	67%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan tabel diketahui bahwa dari 100 orang responden, 3% responden berpendidikan SMP, 10% responden berpendidikan SMA, 20% responden berpendidikan diploma, dan 67% responden berpendidikan sarjana. Berarti Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan sarjana.

Berdasarkan hasil tanggapan 133 orang responden tentang analisis

pemberian piutang dan pengendaliannya terhadap penjualan Perusahaan di kota Batam, maka penulis akan menguraikan secara rinci jawaban responden yang dikelompokkan dalam kategori skor

dengan menggunakan skala likert. Untuk variabel X penelitian jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 4**  
Tanggapan Responden untuk Variabel Prosedur Kemudahan (X)

Pertanyaan	Frekuensi					Total
	STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	
1	0	0	0	0	3	100
2	0	0	3	1	3	100
3	6	8	14	14	16	100
4	65	65	57	60	50	100
5	29	27	26	25	28	100

Sumber: Pengolahan Data

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa skor jawaban responden kebanyakan memilih sangat

setuju untuk variabel Prosedur Kemudahan (X)

Untuk variabel Y penelitian jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 5**  
Tanggapan Responden untuk Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Pertanyaan	Frekuensi					Total
	STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	
1	2	1	2	2	0	100
2	12	12	8	10	13	100
3	9	13	17	13	14	100
4	36	42	37	38	34	100
5	41	32	36	37	31	100

Sumber: Pengolahan Data

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa skor jawaban responden kebanyakan memilih sangat setuju untuk variabel keputusan nasabah (Y).

Dalam penelitian ini, uji validitas dihitung dengan menggunakan program pengolah statistik, SPSS versi 20. Hasil uji validitas yang didapatkan adalah dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 20.

Setelah diperoleh nilai  $r_{hitung}$ , maka selanjutnya menghitung nilai  $t_{hitung}$  untuk selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  untuk mengetahui valid tidaknya tiap item pertanyaan. Perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  untuk variabel X adalah seperti dalam tabel berikut:

TABEL 6  
Perbandingan Nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  Variabel X

No. Item	Nilai $t_{hitung}$	Nilai $t_{tabel}$	Keterangan
1	0.624	0.172	Valid
2	0.672	0.172	Valid
3	0.703	0.172	Valid
4	0.528	0.172	Valid
5	0.754	0.172	Valid

Sumber: Pengolahan Data

Dari hasil uji coba instrumen penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa dari 5 item pertanyaan yang diujikan untuk variabel Prosedur Kemudahan (X), semua item dinyatakan valid karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ .

Terkait dengan Variabel Y, setelah diperoleh nilai  $r_{hitung}$ , maka

selanjutnya menghitung nilai  $t_{hitung}$  untuk selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  untuk mengetahui valid tidaknya tiap item pertanyaan. Perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  untuk variabel Y adalah seperti dalam tabel berikut:

TABEL 7  
Perbandingan Nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  Variabel Y

No. Item	Nilai $t_{hitung}$	Nilai $t_{tabel}$	Keterangan
1	0.904	0.172	Valid
2	0.896	0.172	Valid
3	0.916	0.172	Valid
4	0.905	0.172	Valid
5	0.880	0.172	Valid

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

Dari hasil uji coba instrumen penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa dari 5 item pertanyaan yang diujikan untuk variabel keputusan nasabah (Y), semua item dinyatakan valid karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ .

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan program pengolah statistik, SPSS versi 20. Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 20 adalah seperti dalam tabel berikut:

TABEL 8  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.663	5

Nilai reliabilitas dengan metode alpha lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  atau  $0,663 > 0,172$  sehingga setiap item pertanyaan dinyatakan reliabel

TABEL 9  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	5

Nilai reliabilitas dengan metode alpha lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  atau  $0,941 > 0,172$  sehingga setiap item pertanyaan dinyatakan reliabel

TABEL 10  
Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		Sig.
			Beta	T	
1 (Constant)	-11.790	2.863		-4.118	.000
Prosedur Kemudahan	1.542	.139	.747	11.128	.000

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

Dari tabel juga terlihat bahwa nilai koefisien regresi Pengendalian memiliki tingkat signifikansi 0,034 nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau nilai  $Sig < \alpha$ , ini berarti hipotesis penelitian yang menyatakan “Pengendalian berpengaruh terhadap penjualan” diterima.

Berdasarkan hasil uji regresinya dari tabel coefficients maka dapat dibuat persamaan regresinya seperti berikut ini:

$$Y = -11,790 + 1.542 X_1$$

Artinya: Variabel  $X_1$ (Prosedur Kemudahan) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 1.542, ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel Pemberian piutang akan meningkatkan nilai Penjualan sebesar 1.542. Koefisien variabel  $X_1$ (prosedur kemudahan) bernilai positif artinya terdapat hubungan positif terhadap keputusan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah diuraikan, maka terbukti bahwa prosedur kemudahan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadai.

Uraian pembahasannya adalah sebagai berikut Prosedur kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah, berdasarkan tabel uji anova atau uji-t, didapat  $t_{hitung}$  11.128 dengan tingkat signifikan 0,000. Nilai ini jauh lebih kecil dari 0,05, lebih besar dari pada t table sehingga prosedur kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang. Ini juga mendukung penelitian Dewi Mariana (2013) bahwa prosedur kredit sangat berpengaruh terhadap peningkatan nasabah. Mendukung juga yang terjadi dalam realitas bahwa peningkatan nasabah dalam menggadai barang di PT Penggadaian sangat banyak jumlahnya.

#### SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dan hasil uji data dengan program pengolah statistik, SPSS versi 20, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut bahwa prosedur kemudahan sangat berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang di PT Penggadaian

Adapun saran yang dapat diberikan penulis melalui penelitian

ini adalah sebagai berikut (a) Pegadaian diharapkan dapat memberikan suku bunga yang fleksibel, lebih murah di banding bank dan lembaga keuangan lainnya agar nasabah memutuskan untuk menggadaikan barang; dan (b) Pegadaian diharapkan memberikan syarat yang ringan, prosedur yang cepat dan administrasi yang mudah agar dapat menunjang kebutuhan nasabah, hal ini untuk mendorong keputusan nasabah dalam menggadaikan barang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Faisal, A. (2005). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Malang: Universitas Muhamaddiyah Malang.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: PT. Gramedia.
- Harriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta
- Karl, E Case dan Fair, C Rai. (2011). *Prinsip-Prinsip Ekonomi Makro*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kasmir, (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Cetakan Kesebelas, Jakarta: Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Grafindo Persada
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Cetakan Keduabelas. Jakarta: Grafindo Persada
- Kismono, Gugup. (2001). *Bisnis Pengantar*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lukman, Dendawijaya. (2001). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mulyadi. (2001). *Akuntansi Manajemen*, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mulyadi. (2007). *Akuntansi Biaya*. Edisi ke-5. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nazir, M., Riska A., & Sikumbank R.F. (Eds). (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Priyatno, Duwi. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sarwono, J. dan Martadiredja T. (2006). *Riset Bisnis untuk Pengambilan keputusan*, Yogyakarta: CV. Andi.
- Sarwono, J. dan Martadiredja T. (2008). *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: CV Andi.
- Silvanita, K. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Gelora Aksara Pratama. Jakarta
- Sudarsono, Heri. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan*

- R&D. Cetakan ke-15.  
Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunaryah. (2004). *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Triandaru, S. dan Totok. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Umar, Husein. (2003). *Studi Kelayakan Bisnis: Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis secara Komprehensif*. Jakarta: GramediaPustakaUtama
- Wibowo, A.E., & Djojo, A. (Eds). (2012). *Aplikasi Praktis Spss Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.