

**PENGARUH TINGKAT BUNGA, NILAI TAKSIRAN JAMINAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMINJAM  
DI PUSAT GADAI LAPTOP LAPAI PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**NARITA ZUASTI**  
**1103295/2011**

**KEAHLIAN TATANIAGA  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### Pengaruh Tingkat Bunga, Nilai Taksiran Jaminan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Meminjam Di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang

Nama : Narita Zuasti  
BP/NIM : 2011/1103295  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Keahlian : Tataniaga  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Juni 2015

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Yehendri, S.Pd, M.Si  
NIP. 19770525 200501 1 005

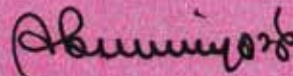
Pembimbing II



Efni Cerya, S.Pd. M.Pd.E  
NIP. 19860916 200812 2 006

Diketahui oleh:

Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi



Dra. Armida S, M.Si  
NIP.19660206 199203 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI:**





**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang**

**PENGARUH TINGKAT BUNGA, NILAI TAKSIRAN JAMINAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMINJAM DI PUSAT GADAI LAPTOP  
LAPAI PADANG**

Nama : Narita Zuasti  
BP/NIM : 2011 / 1103295  
Keahlian : Tataniaga  
Prodi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2015

**Tim Penguji**

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si	 1. ....
2.	Sekretaris	Efni Cerya, S.Pd, M.PdE	 2. ....
3.	Anggota	Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si	 3. ....
4.	Anggota	Dessi Susanti, S.Pd, M.Pd	 4. ....

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Narita Zuasti**  
NIM/Th.Masuk : 1103295/2011  
Tempat/Tgl.Lahir : Padang/ 27 September 1993  
Program studi : Pendidikan Ekonomi  
Keahlian : Tataniaga  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jln. Pondok Indah Pratama Blok D/5 Jati  
No. Hp/Telp. : 082169090595  
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Bunga, Nilai Taksiran Jaminan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Meminjam Di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji, dan Ketua Program Studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2015

Yang Menyatakan



*Narita Zuasti*  
Narita Zuasti

NIM.1103295/2011

## ABSTRAK

**Narita Zuasti. 2011/1103295. Pengaruh Tingkat Bunga, Nilai Taksiran Jaminan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Meminjam Di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. 2015**

**Pembimbing I. Dr. Yulhendri, M.Si**  
**Pembimbing II. Efni Cerya, S.Pd, M.Pd.E**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat bunga nilai taksiran jaminan, kualitas layanan terhadap keputusan meminjam di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang. Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh calon nasabah. Sedangkan sampel yang diambil menggunakan teknik *aksidental sampling* dengan rumus *Lemeshow* sehingga diperoleh 100 responden. Data diperoleh secara primer dengan melakukan observasi ke Pusat Gadai Laptop. Teknik analisis data menggunakan *logistic regression*, uji kelayakan model regresi diukur dengan *chi square* dan uji *Hosmer and Lemeshow's Goodness Of Fits Test*. Pengujian ini akan melihat nilai *goodness of fit test* yang diukur dengan nilai *chi square* pada tingkat signifikan 5%. Kemudian, dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu menggunakan uji *Wald Test*.

Hasilnya, variabel tingkat bunga berpengaruh signifikan, sedangkan variabel nilai taksiran jaminan dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang.

**Kata Kunci: keputusan meminjam, tingkat bunga, nilai taksiran jaminan, kualitas layanan**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin peneliti sampaikan kepada Allah swt atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Bunga, Nilai Taksiran Jaminan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Meminjam Pada Pusat Gadai Laptop Lapai Padang”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program S-1 dan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Yulhendri, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Efni Cerya, S.Pd, M.Pd.E selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Prof. Dr. H. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran.
6. Ibu Dessi Susanti, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
8. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang skripsi.
9. Ayah Zubir, Ibu Duati, abang Aam, adik Rizki, dan seluruh keluarga besar penulis atas kasih sayang dan bantuan moril dan materil.
10. Teman-teman di Fakultas Ekonomi yang banyak memberikan saran, bantuan, dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Harta kedua yang paling berharga setelah keluarga adalah sahabat. Untukmu sahabatku terimakasih banyak, Stefany Gresha Leona dan Randy Caem yang sudah menemani hari-hariku dikampus maupun dalam keseharian dirumah, teman seperjuangan (Dila, Winy, Yona,Aya), bang Bayu yang pernah memberikan semangat dan bantuan, uda Rasqi Mahezal the best word for you dear, teman-teman PL di SMKN 3 Padang with moment to remember-nya , Almarhumah Dian Ratna Sari yang baru saja meninggalkan ku namun nasehatnya tetap hangat teringat dan Arinta Vloedta yang membawa keceriaan. Ijah alias Maiziza manusia kedua yang mengajakku berbicara sewaktu PKKMB dulu setelah Ucok Ramadani Saska anggota “geng belajar” SMA hingga sekarang yang senyum nya selalu menawan.

12. Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan tulisan ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini mempunyai arti dan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pembaca.

Padang, Agustus 2015

Penulis

## **DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b>	i
<b>KATA PENGANTAR</b>	ii
<b>DAFTAR ISI</b>	iv
<b>DAFTAR TABEL</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL , DAN HIPOTESIS</b>	
A. KajianTeori	14
1. Teori Keputusan Pembelian Konsumen	14
a. Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen	14
b. Identifikasi Kebutuhan	15
c. Motivasi dalam Keputusan Pembelian	15
d. Proses Keputusan Pembelian	16
2. Teori Bunga Kredit	18
a. Ketentuan Umum Bunga Kredit	18
b. Komponen-Komponen dalam Menentukan Bunga Kredit	20
3. Teori Taksiran Barang Jaminan	21
a. Barang jaminan	21

b. Prosedur pinjaman	22
c. Prosedur pengembalian pinjaman	23
d. Lelang barang jaminan	24
4. Kualitas Pelayanan	25
a. Definisi dan Karakteristik Jasa	25
b. Kualitas Jasa / Kualitas Layanan	27
c. Dimensi Kualitas Jasa	30
d. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	31
e. Persepsi Tentang Kualitas Jasa	33
f. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa	33
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Meminjam	36
a. Teori Keputusan Nasabah	36
b. Tingkat Bunga terhadap Keputusan Meminjam	37
c. Nilai Taksiran terhadap Keputusan Meminjam	38
d. Kualitas Layanan terhadap Keputusan Meminjam	38
B. Hubungan antar Variabel	39
C. Penelitian Relavan	40
D. Kerangka Konseptual	41
E. Hipotesis Penelitian	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian	44
B. Waktu dan Tempat Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel	45
D. Jenis dan Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Variabel Penelitian dan Variabel Operasional	47
1. Variabel penelitian	47
2. Definisi operasional	48
G. Instrumen Penelitian	50

1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
H. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	54
I. Teknik Analisis Data	55
1. Analisis Deskriptif	55
2. Analisis Induktif	57
a. Analisis Regresi Logistik	57
b. Uji Kelayakan Model Regresi	58
3. Uji Hipotesis	58
a. Analisis <i>Wald Test</i>	59

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan	60
B. Hasil Penelitian	61
1. Deskripsi Karakter Responden	61
a. Karakteristi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
b. Karakteristi Responden Berdasarkan Umur	62
c. Karakteristi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
d. Karakteristi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
e. Karakteristi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	64
2. Analisis Deskriptif	65
a. Variabel Tingkat Bunga	66
b. Variabel Nilai Taksiran Jaminan	67
c. Variabel Kualitas Layanan	69
d. Variabel Keputusan Meminjam	71
3. Analisis Induktif	72
a. Uji Regresi Logistik	72
1) Menilai Kelayakan Model Regresi	72
2) Menguji Koefisien Regresi	73
b. Pengujian Hipotesis	76

C. Pembahasan	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian	84
C. Saran	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	87

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Spesifikasi Produk Elektronik yang Bisa Digadaikan Di Pusat Gadai Laptop	6
Tabel 1.2 Pinjaman Dana dan Tingkat Bunga Perum Pegadaian	7
Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Nasabah Pusat Gadai Laptop Periode Januari-Juni Tahun 2015	8
Tabel 3.1 Variabel Operasional	49
Tabel 3.2 Daftar Skor Jawaban Setiap Pertanyaan	51
Tabel 3.3 Uji Validitas	54
Tabel 3.4 Rentang Skala TCR	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	64
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Bunga	66
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Nilai Taksiran Jaminan	67
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	69
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Meminjam	72
Tabel 4.10 Hosmer And Lemeshow's Test	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Logistik	73

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Prosedur Mendapatkan Pinjaman	24
Gambar 2.2 Prosedur Pengembalian Pinjaman	25
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	42

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Uji Validitas dan Reliabilitas	90
Lampiran 2 Kuesioner	96
Lampiran 3 Tabulasi Data	104
Lampiran 4 Logistic Regression	112
Lampiran 5 Frequency Table	118

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam kegiatan sehari-hari, uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan. Dan yang menjadi masalah terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat dicukupi dengan uang yang dimiliki. Jika sudah demikian, maka kita harus mengurangi untuk membeli berbagai keperluan yang dianggap tidak penting, namun untuk membeli keperluan yang sangat penting terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada. Bagi mereka yang memiliki barang-barang berharga dan mengalami kesulitan dana dapat segera dipenuhi dengan cara menjual barang berharga tersebut, sehingga sejumlah uang yang diinginkan dapat terpenuhi. Namun resikonya barang yang telah dijual akan hilang dan sulit untuk kembali. Kemudian jumlah uang yang diperoleh terkadang lebih besar dari yang diinginkan sehingga dapat mengakibatkan pemborosan. (Kasmir, 2005:245)

Untuk mengatasi kesulitan diatas dimana kebutuhan dana dapat dipenuhi tanpa kehilangan barang-barang berharga, maka masyarakat dapat menjaminkan barang-barangnya ke lembaga tertentu. (Kasmir, 2005:246)

Sistem penyaluran dana dapat dilakukan oleh lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank maupun non bank. Lembaga keuangan adalah semua badan yang kegiatannya dibidang keuangan, melakukan penghimpunan, dan penyaluran dana kepada masyarakat, terutama guna membiayai investasi perusahaan (SK Menkeu RI No. 792/90). Definisi lain mengatakan, lembaga keuangan adalah suatu lembaga yang melancarkan pertukaran barang dan jasa dengan penggunaan uang atau kredit dan membantu menyalurkan tabungan sebagian masyarakat kepada sebagian masyarakat yang membutuhkan pembiayaan dana untuk investasi (Wijaya dan Hadiwigeno:1995)dalam (Latumaerissa,2011:39-40)

Sebuah peristiwa moneter yang terjadi disemua negara termasuk negara kita Indonesia, ialah inflasi. Setiap tahun selalu terjadi kenaikan tingkat inflasi yang menyebabkan nilai mata uang rupiah menurun, sehingga menyebabkan peningkatan harga barang kebutuhan rumah tangga, kebutuhan sembako, bahan baku impor, dan lainnya. Pada umumnya peningkatan harga barang-barang tersebut tentu saja akan berpengaruh terhadap pengeluaran harian dan meningkatnya beban biaya bagi pelaku usaha dan rumah tangga. Masyarakat dan pengusaha mulai memikirkan cara untuk mendapatkan dana dan melengkapi kebutuhan keseharian mereka dengan segera.

Masyarakat yang membutuhkan dana sebenarnya dapat diajukan ke berbagai sumber dana, seperti meminjam uang ke bank atau lembaga keuangan lainnya. Akan tetapi kendala utamanya adalah prosedurnya yang rumit dan memakan waktu yang relatif lebih lama. Kemudian disamping itu persyaratan yang lebih sulit untuk dipenuhi seperti dokumen yang harus lengkap, membuat masyarakat mengalami

kesulitan untuk memenuhinya. Begitu pula dengan jaminan yang diberikan harus barang-barang tertentu, karena tidak semua barang dapat dijamin di bank. Solusi lain yang bisa digunakan adalah meminjam dana dengan menyerahkan barang jaminan atau yang biasa disebut dengan menggadaikan. Masyarakat menjadikan pegadaian sebagai alternatif pilihan karena dianggap memiliki kelebihan dibanding lembaga keuangan lainnya, yaitu (Khasmir, 2009;265):

- 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 kehendaknya nasabahnya.

Keputusan meminjam bisa disebut juga dengan keputusan pembelian dalam bidang jasa, keputusan membeli seseorang merupakan suatu hubungan yang saling mempengaruhi antara faktor-faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi (Kotler, 2000:18). Faktor-faktor ini berguna untuk mengidentifikasi pembeli-pembeli yang mungkin memiliki minat besar terhadap suatu produk sehingga konsumen menjadi fokus terhadap suatu produk. Konsumen atau nasabah merupakan pusat dari keseluruhan usaha pemasaran. Pemasaran harus melihat lebih jauh bermacam faktor yang mempengaruhi konsumen dan mengembangkan pemahaman konsumen melakukan keputusan pembelian untuk meraih keberhasilan. Tingkat bunga kredit, besarnya nilai taksiran jaminan dan kualitas layanan merupakan beberapa faktor dalam mempengaruhi keputusan pembelian produk jasa dalam bidang penyaluran atau peminjaman dana oleh masyarakat.

Bunga kredit merupakan keuntungan yang diterima atas peminjaman uang kepada nasabah dan sebaliknya bagi nasabah merupakan biaya modal yang harus dikeluarkannya atas penggunaan fasilitas kredit bank atau lembaga keuangan lainnya. Lembaga pegadaian memiliki hak untuk mendapatkan bunga atas sejumlah barang gadai nasabah dan memiliki kewajiban untuk memberikan sejumlah uang yang setara atas barang yang digadaikan, tentunya barang yang digadai mempunyai klasifikasi tertentu yang sesuai dengan syarat dan prosedur yang berlaku di sejumlah pegadaian.

Dalam menentukan besar kecilnya suku bunga kredit yang akan diberikan kepada nasabah terdapat beberapa komponen yang mempengaruhi, diantaranya adalah total biaya dana, biaya operasi, cadangan resiko kredit macet, laba yang diinginkan dan pajak (Kasmir, 2012:158-159). Sedangkan besarnya jumlah pinjaman tergantung dari nilai jaminan (barang-barang berharga) yang diberikan. Semakin besar nilainya maka semakin besar pula pinjaman yang dapat diperoleh oleh nasabah demikian pula sebaliknya. Namun biasanya pegadaian hanya melayani sampai jumlah tertentu dan biasa yang menggunakan jasa pegadaian adalah masyarakat menengah kebawah.

Menurut Untung (2005:56-57):

Yang dimaksud dengan jaminan itu sendiri adalah tanggungan yang diberikan kepada kreditur karena pihak kreditur mempunyai suatu kepentingan, yaitu bahwa debitur harus memenuhi kewajibannya dalam suatu perikatan. Pentingnya suatu jaminan oleh kreditur atas suatu pemberian kredit adalah karena jaminan merupakan salah satu upaya untuk mengantisipasi risiko yang mungkin timbul dalam tenggang waktu antara pelepasan dan pelunasan kredit.

Dalam menentukan besarnya jumlah pinjaman, maka barang-barang jaminan perlu ditaksir lebih dulu. Untuk menaksir nilai yang dijamin pihak pegadaian memiliki ahli-ahli taksir. Misalnya barang yang dijamin adalah laptop merek “x” keluaran tahun “z” maka si ahli taksir dengan cepat menaksir berapa nilai riil laptop tersebut. Namun, nilai taksiran harus lebih rendah dari pada nilai pasar, hal ini dimaksud jika terjadi kemacetan terhadap pembayaran pinjaman, maka dengan mudah pihak pegadaian melelang jaminan yang diberikan nasabah dibawah harga pasar.

Pusat Gadai Laptop merupakan perusahaan yang bergerak dibidang peminjaman dana dengan menyerahkan barang jaminan atau biasa disebut dengan menggadaikan, barang yang dapat digunakan sebagai jaminan ialah berupa produk elektronik seperti laptop, netbook, handphone, televisi, camera, ac, dan gadget bermerek yang sedang diminati. Berikut spesifikasi barang-barang elektronik yang dapat digadaikan:

**Tabel 1.1**  
**Spesifikasi Produk Elektronik yang Bisa Digadaikan di**  
**Pusat Gadai Laptop**

No.	Jenis Barang	Merek	Spesifikasi	Tahun
1.	Laptop dan notebook	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toshiba</li> <li>- Acer</li> <li>- Vaio</li> <li>- Asus</li> <li>- Samsung</li> <li>- LG</li> <li>- Dell</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk laptop minimal core i3</li> <li>- Untuk notebook minimal intel atom dan amd</li> </ul>	Minimal tahun 2012
2.	HP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sony expria</li> <li>- Blackberry</li> <li>- Samsung</li> <li>- Oppo</li> <li>- Iphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah memiliki aplikasi bbm atau android</li> </ul>	Minimal tahun 2012
3.	Camera DSLR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nikon</li> <li>- Canon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paling rendah canon 1100D</li> </ul>	Minimal tahun 2011
4.	Tablet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samsung</li> <li>- Apple</li> </ul>		Minimal tahun 2012
5.	Televisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LG</li> <li>- Samsung</li> <li>- Politron</li> <li>- Sharp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Harus LED</li> <li>- Minimal 32 inci</li> </ul>	Minimal tahun 2013

*Sumber : Pusat Gadai Laptop, 2014*

Pusat Gadai Laptop menerima barang jaminan dari semua kalangan masyarakat yang sudah memiliki kartu tanda pengenal, calon nasabah hanya perlu membawa jaminan yang sesuai dengan spesifikasi perusahaan dan melengkapi persyaratan yang berlaku termasuk membayar dana asuransi terhadap barang jaminan, ini dimaksudkan agar barang yang dititipkan mendapatkan perlindungan

badan hukum seandainya barang tersebut hilang atau rusak oleh pihak perusahaan.

Pusat Gadai Laptop memberikan tingkat bunga 10% untuk jangka waktu peminjaman satu bulan, dan 5% untuk jangka waktu yang kurang dari limabelas hari dengan besar dana yang diberikan maksimal Rp.2.000.000,- untuk semua jenis elektronik yang berlaku, sekalipun nilai taksiran jaminan lebih tinggi. Tingkat bunga tersebut cukup besar bila dibandingkan dengan tingkat bunga pinjaman yang diberikan oleh Perum Pegadaian yaitu,

**Tabel 1.2**  
**Pinjaman Dana dan Tingkat Bunga**  
**PERUM PEGADAIAN**

<b>Besar pinjaman (Dalam Rupiah)</b>	<b>Tingkat bunga</b>	<b>waktu</b>
20.000- 150.000	0.75%	120hari
151.000- 500.000	1.20%	120hari
505.000- 1.000.000	1.30%	120hari
1.010.000- 20.000.000	1.30%	120hari

*Sumber: PERUM PEGADAIAN, 2014*

Di Pusat Gadai Laptop, kualitas jaminan akan berpengaruh terhadap jumlah dana yang disalurkan. Kualitas jaminan yang dimaksud diantaranya seperti tahun keluaran produk elektronik, spesifikasi produk, harga pasaran produk dan seberapa likuid barang yang dijaminakan tersebut. Nilai taksir barang yang rendah dan jauh dari harga pasar menjadi salah satu hal yang harus dipertimbangkan masyarakat, dari nilai taksiran barang tersebut, akan diambil 80% untuk dana yang akan disalurrkann perusahaan. Misalnya taksiran terhadap handphone Asus Zenfone 5 adalah sebesar Rp. 1.000.000,- padahal harga handphone tersebut dipasaran masih

berkisar pada harga Rp.2.200.000,- dan kemudian petugas memberikan dana sebesar 80% dari nilai tersebut, maka didapatlah nilai sebesar Rp. 800.000,- . Jika ada barang jaminan bernilai Rp. 2.500.000,- maka petugas langsung mengurangi besarnya hingga senilai Rp. 2.000.000,- karena sudah menjadi syarat yang berlaku di Pusat Gadai Laptop. Nilai tersebut relatif rendah, namun desakan untuk memenuhi segera kebutuhan akan membuat masyarakat tidak berpikir lama untukmenjaminkan barang elektroniknya. Berikut disajikan data perkembangan jumlah nasabah mulai dari bulan Januari hingga Juni tahun 2015 yang terdapat dalam tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Pusat Gadai Laptop**  
**Periode Januari-Juni Tahun 2015**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah nasabah</b>
<b>Januari</b>	<b>107</b>
<b>Februari</b>	<b>96</b>
<b>Maret</b>	<b>90</b>
<b>April</b>	<b>89</b>
<b>Mei</b>	<b>67</b>
<b>Juni</b>	<b>70</b>

*Sumber : Pusat Gadai Laptop,2015*

Pusat Gadai Laptop memiliki tiga orang karyawan tetap, sebagai tenaga administrasi, *customer service*, sekaligus ahli taksir barang. Minimnya jumlah

karyawan yang bekerja mengharuskan banyak pertimbangan dalam proses perekrutannya, mulai dari syarat pendidikan minimal, kecakapan berkomunikasi, wawasan akan spesifikasi barang elektronik, pengetahuan tentang harga-harga gadget dan lain sebagainya. Salah satu petugas yang bekerja mengungkapkan bahwa, jumlah karyawan yang minim tidak membuat Pusat Gadai Laptop juga minim pelayanannya, bahkan dengan terbatasnya jumlah karyawan ini menjadikan Pusat Gadai Laptop lebih bekerja keras dan disiplin setiap harinya. Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifat yang tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan atau nasabah. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Kotler, 2005:123) mengidentifikasi lima dimensi utama yang menjadi penentu mutu jasa yang akan berdampak pada kualitas layanan dari suatu usaha atau lembaga diantaranya yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Kehandalan sistem pelayanan Pusat Gadai Laptop menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa yang tepat guna memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Kehandaan (*reliabilitas*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Pelayanan merupakan sebuah usaha untuk menarik minat pelanggan atau nasabah untuk

membeli jasa yang ditawarkan. Seorang karyawan dapat menarik minat nasabahnya dengan cara memberikan daya tanggap (*responsiveness*), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan atau nasabah dan merespon permintaan mereka. Dengan memberikan respon yang baik, nasabah merasa dirinya dihargai dan dibutuhkan oleh pihak perusahaan. Merespon juga harus didampingi dengan memberikan perhatian khusus kepada tiap-tiap individu, mengetahui masalah yang terjadi sebelum nasabah memutuskan untuk pergi mencari solusi di perusahaan ini serta memberikan waktu yang cukup untuk menyampaikan informasi secara keseluruhan hingga nasabah mengerti dan memutuskan untuk bergabung menjadi nasabah di perusahaan. Namun, berdasarkan survey dan wawancara yang penulis lakukan terhadap beberapa nasabah Pusat Gadai Laptop, penulis mendapatkan kesimpulan yaitu karyawan kurang ramah dalam menjawab pertanyaan nasabah sertakurang mampu menggunakan kata-kata yang baik dan sopan kepada nasabahnya sehingga beberapa nasabah memutuskan untuk beralih ke Sentral Gadai Laptop yang merupakan cabang dari perusahaan tersebut.

Pusat Gadai Laptop bertanggung jawab penuh terhadap barang jaminan nasabahnya dengan memberlakukan pembayaran asuransi secara rata sebesar Rp.2000,- untuk satu barang jaminan, polis asuransi tertera di kertas bukti gadai nasabah yang salah satu pasalnya berbunyi “Bila terjadi kebakaran barang akan diganti 200% dari harga gadai”.Selain itu, kualitas layanan bisa dinilai dari bukti fisik (*tangibles*) yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan

material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Menyediakan fasilitas seperti lokasi yang strategis, kursi tunggu yang nyaman, ketersediaan toilet, memiliki akses cctv dan hotspot wifi, sertaseragam perusahaan, merupakan bukti fisik yang dimiliki oleh Pusat Gadai Laptop untuk menunjang sempurnanya mutu dari layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas tentang fenomena serta beberapa faktor penting dalam menjalankan sebuah usaha gadai, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana **“Pengaruh Tingkat Bunga, Nilai Taksiran Jaminan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Meminjam Di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat bunga yang relatif tinggi dibandingkan PT.Pegadaian
2. Jumlah nasabah setiap bulan cenderung menurun
3. Nilai taksiran jaminan jauh dari harga pasar
4. Banyak terjadi keluhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, terdapat banyak variabel yang diduga dapat mempengaruhi keputusan meminjam di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang. Namun

penulis membatasi penelitian ini pada variabel tingkat bunga, nilai taksiran jaminan, dan kualitas layanan yang mempengaruhi keputusan meminjam di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang diatas, maka didapatkan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Sejauhmana tingkat bunga dalam mempengaruhi keputusan meminjamdiPusat Gadai Laptop Lapai Padang ?
2. Sejauhmana pengaruh nilai taksiran jaminan terhadap keputusan meminjam diPusat Gadai Laptop Lapai Padang?
3. Sejauhmana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan meminjamdi Pusat Gadai Pusat Gadai Laptop Lapai Padang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui sejauhmana tingkat bunga dalam mempengaruhi keputusan meminjam di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang
2. Mengetahui sejauhmana pengaruh nilai taksiran jaminan terhadap keputusan meminjam diPusat Gadai Laptop Lapai Padang
3. Mengetahui sejauhmana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan meminjam diPusat Gadai Laptop Lapai Padang

## **F. Manfaat penelitian**

Dari penjelasan diatas diperoleh beberapa manfaat dasar dari pelaksanaan penelitian ini bagi beberapa kalangan yaitu:

### a. Teoritis

Bagi penulis, sebagai sarana menambah wawasan dalam melatih diri berpikir secara ilmiah pada bidang pemasaran jasa khususnya lembaga keuangan non financial, serta menjadi bekal dalam melakukan penelitian oleh penulis lainnya di masa yang akan datang.

### b. Praktis

Darihasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi Pusat Gadai Laptop Lapai Padanguntuk terus berbenah guna mencapai hasil yang memuaskan dalam segi finansial dan kualitas layanan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh tingkat bunga, nilai taksiran jaminan dan kualitas layanan terhadap keputusan meminjam di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat bunga berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan meminjam sehingga hipotesis diterima.
2. Nilai taksiran jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam sehingga hipotesis ditolak.
3. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan meminjam sehingga hipotesis ditolak .

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Penelitian menggunakan metode kuesioner sehingga kesimpulan yang dikemukakan berdasarkan pada data yang terkumpul melalui penggunaan instrument tertulis.
2. Adanya beberapa responden/sampel yang tidak teliti dalam membaca kuesioner yang memungkinkan mereka tidak serius dalam mengisi kuesioner, sehingga dalam pengumpulan data kurang lengkap/akurat.
3. Indikator-indikator variabel belum mampu mengukur sebagaimana mestinya. Penyampaian item-item pertanyaan pada kuesioner terlalu normative sehingga responden tidak bisa memahami maksud item pernyataan.
4. Teori-teori yang disajikan pada penelitian ini belum maksimal diarahkan pada nilai taksiran jaminan.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka untuk meningkatkan keputusan meminjam di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perusahaan hendaknya bisa mempertimbangkan besar tingkat bunga yang diberikan, pengurangan tingkat bunga dapat memungkinkan lebih banyaknya masyarakat yang tertarik untuk meminjam dana di Pusat Gadai Laptop Lapai Padang.

2. Menurut hasil pembahasan, ada baiknya perusahaan lebih meningkatkan nilai taksiran dan kualitas layanan yang diberikan agar nasabah terus bertambah sejalan dengan itu juga dapat meningkatkan finansial perusahaan.
3. Hendaknya perusahaan menyediakan kotak saran atau layanan keluhan pelanggan, agar perusahaan dapat terus memperbaiki kesalahan-kesalahan didalam pemberian pelayanan.
4. Menurut peneliti, sebaiknya perusahaan ikut melakukan promosi dengan menyediakan website perusahaan seperti halnya Perusahaan Umum Pegadaian, sehingga memudahkan nasabah dalam mencari informasi tanpa harus datang langsung ke lokasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ulinuha. 2010. *Pengaruh Pelayanan Dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*. Fakultas Syariah. IAIN Walisongo. [Digilib.uinsby.ac.id/11329/9/Ahmad.Pdf](http://Digilib.uinsby.ac.id/11329/9/Ahmad.Pdf)
- Ainu Jariah. 2013. *Analisis Suku Bunga Kredit Dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR di Lumajang*. Jurnal WIGA. Vol. 3. No. 2 September 2013. STIE Widya Gama Lumajang. [Journal.stiewidyagamalumajang.ac.id](http://Journal.stiewidyagamalumajang.ac.id)
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek Edisi Revisi Ke V*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Boyd, Walker dan Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi II Jilid 1*. (Imam Nurmawan Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Budisantoso, Totok dan Triandanu Sigit. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi II*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cempaka. 2010. *Pengaruh Pelayanan Dan Promosi Terhadap Brand Image Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Padang*. FE UNP. Skripsi Universitas Negeri Padang.
- Dinul Alfian Akbar. 2012. *Kausal Inflasi, Tingkat Bunga, dan Jumlah Uang Beredar: A case of Indonesia Economy*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 2. No. 1 September. IAIN Raden Fatah. Palembang. [Eprints.mdp.ac.id/678/1/6.Dinul.Pdf](http://Eprints.mdp.ac.id/678/1/6.Dinul.Pdf)
- Duwi Priyanto. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Idris. 2013. *Aplikasi SPSS Dalam Analisis Data Kuantitatif*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Inrianto, Nur dan Supomo Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.