

**PENGARUH NILAI TAKSIR DAN PELAYANAN GADAI
EMAS TERHADAP PERMINTAAN KREDIT CEPAT AMAN
PADA
PT. PEGADAIAN UNIT MARISA DI
KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

SUNARTI DAMA

E2119153

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana**



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH NILAI TAKSIR DAN PELAYANAN GADAI EMAS
TERHADAP PERMINTAAN KREDIT CEPAT AMAN PADA
PT. PEGADAIAN UNIT MARISA
KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

SUNARTI DAMA
E2119153

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
dan telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal
Gorontalo, 22 Maret 2023

PEMBIMBING I



TAMSIR, S.E., MM
NIDN. 0920057403

PEMBIMBING II



NG SYAMSIAH.B. SE., MM
NIDN. 0921018003



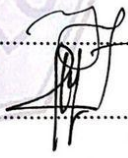
ii

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH NILAI TAKSIR DAN PELAYANAN GADAI EMAS
TERHADAP PERMINTAAN KREDIT CEPAT AMAN PADA
PT. PEGADAIAN UNIT MARISA
DI KABUPATEN POHUWATO**

OLEH:
SUNARTI DAMA
E2119153

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)
Universitas Ichsan Gorontalo

1. **HARIS HASAN, SE., MM** :
(Ketua Penguji) 
2. **SRI DAYANI ISMAIL, SE., MM** :
(Anggota Penguji)
3. **SULERSKI MONOARFA, S.Pd., M.Si** :
(Anggota Penguji) 
4. **TAMSIR, SE., MM** :
(Pembimbing Utama) 
5. **NG SYAMSIAH.B, SE., MM** :
(Pembimbing Pendamping)

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. M. SAFIR, SE., M.Si
NIDN: 0928116901


Ketua Program Studi Manajemen
SYAMSUL, SE., M.Si
NIDN: 0921108502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmlah hendaknya kau berharap "

(Al-Insyiroh: 6-8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud kasih sayang,
bakti dan terimakasihku kepada kedua orang tuaku
Gafar Dama (Papa) dan Suryati Almasi (Mama)
Yang senantiasa memberikan limpahan kasih sayang,
dan doa yang tulus, pengorbanan dukungan
serta saudara saya keluarga dan
teman2 seperjuangan tercinta

**ALMAMATERKU TERCINTA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TEMPATKU MENIMBA ILMU
2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Gorontalo, 22 Maret 2023
Yang membuat pernyataan



Suharti Dama
NIM : E2119153

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Nilai Taksir Dan Pelayanan Gadaai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato, sesuai dengan yang direncanakan. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti ujian Skripsi. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- Ibu Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Ichsan Gorontalo (YPIPT-IG).
- Bapak Dr. H. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
- Bapak Dr. Musafir, SE, M.Si selaku Dekan di Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan (UNISAN) Gorontalo.
- Bapak Syamsul, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Ichsan (UNISAN) Gorontalo.
- Bapak Tamsir, SE., MM selaku pembimbing I, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan Skripsi ini.
- Ibu Ng Syamsiah. B, SE., MM, selaku pembimbing II, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini.

- Bapak Fauzi Gazali, selaku pimpinan pada PT. Pegadaian Unit Marisa, yang telah membantu penulis selama pengambilan data di lapangan.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
- Ucapan terima kasih kepada kedua orang tuaku dan keluarga yang telah membantu/mendukung penulis selama penyusunan usulan penelitian ini.
- Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, jika terdapat kelebihan dalam skripsi ini, maka semua datangnya dari Saran dan kritik, penulis harapkan dari dewan penguji dan semua pihak untuk penyempurnaan penulisan skripsi lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Gorontalo, Januari 2023

(Penulis)

ABSTRACT

SUNARTI DAMA. E2119153. THE EFFECT OF APPRAISAL VALUE AND GOLD PAWN SERVICE ON THE DEMAND FOR FAST-SECURE CREDIT AT PT. PEGADAIAN OF MARISA UNIT IN POHUWATO DISTRICT

Fast-Secure Credit is a credit with a pawn system provided to all groups of customers, both for consumptive needs and productive needs. KCA is a trusted solution for getting loans easily, quickly, and safely. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of Appraisal Value and Gold Pawn Services on Demand for Fast-Secure Credit at PT Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District, involving 50 respondents. The data analysis employs multiple regression analysis tools. Based on the data processing, using SPSS-16, it can be obtained that the t-count value is $2.583 > t\text{-table of } 2.012$, meaning that Appraisal Value (X1) has a positive and significant effect on the demand for Fast-Secure Credit (Y) at PT. Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District, and is supported by a significant value of $0.013 < 0.05$. The t-count value of $1.607 < t\text{-table of } 2.012$ with a significant value of $0.115 > 0.05$ means that Gold Pawn Service (X2) has a positive but insignificant effect on the demand for Fast-Secure Credit at PT Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District. The F-count value of $4.276 > F\text{-table of } 3.20$ with the error probability of F-count is smaller than the specified error level (α) $0.020 < 0.005$. Thus, the variables of Appraisal Value (X1) and Gold Pawn Service (X2) simultaneously have a positive and significant effect on the demand for Fast-Secure Credit at PT. Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District.

Keywords: appraisal value, gold pawn, Fast-Secure Credit

ABSTRAK

SUNARTI DAMA. E2119153. PENGARUH NILAI TAKSIR DAN PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP PERMINTAAN KREDIT CEPAT AMAN PADA PT. PEGADAIAN UNIT MARISA DI KABUPATEN POHUWATO

Kredit Cepat Aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato yang melibatkan 50 responden dengan menggunakan alat analisis regresi berganda. Dari hasil olahan data, dengan menggunakan SPSS-16 dapat diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,583 > t_{tabel}$ sebesar 2,012. Yang berarti bahwa variabel nilai taksir (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan Kredit Cepat Aman (Y) pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato, dan didukung dengan nilai signifikan sebesar $0,013 > 0,05$. Nilai t_{hitung} sebesar $1,607 < t_{tabel}$ sebesar 2,012 dengan nilai signifikan sebesar $0,115 > 0,05$, yang berarti bahwa variabel pelayanan gadai emas (X_2) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Sedangkan nilai F_{hitung} sebesar $4,276 > F_{tabel}$ sebesar 3,20 dengan probabilitas terjadinya kesalahan F_{hitung} lebih kecil dari taraf (α) kesalahan yang ditentukan $0,020 < 0,005$. Dengan demikian variabel nilai taksir (X_1) dan pelayanan gadai emas (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato.

Kata kunci: nilai taksir, gadai emas, Kredit Cepat Aman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1. Maksud Penelitian	6
1.3.2. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Gadai	9
2.1.1. Pengertian Gadai	9
2.1.2. Unsur-Unsur Gadai	10
2.1.3. Subyek Dan Obyek Gadai	11
2.1.4. Hak Penerima Gadai	13
2.1.5. Eksekusi Dalam Hal Gadai	13
2.2. Nilai Taksir	15
2.2.1. Pengertian Nilai Taksir	16
2.2.2. Prosedur Penaksiran Barang Gadai	16
2.2.3. Indikator Nilai Taksir	17
2.3. Pelayanan	18
2.3.1. Pengertian Pelayanan	19
2.3.2. Pentingnya Pelayanan	19
2.3.3. Tujuan Pelayanan	19
2.3.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	27
2.3.5. Indikator Pelayanan	27
2.4. Kredit	28
2.4.1. Pengertian Kredit	28
2.4.2. Unsur-Unsur Kredit	29
2.4.3. Tujuan Pemberian Kredit	30
2.5. Kredit Cepat Aman	32

2.5.1. Pengertian Kredit Cepat Aman	33
2.5.2. Karakteristik Pinjaman Pegadaian KCA	33
2.5.3. Prosedur Pemberian Kredit Cepat Aman (KCA)	33
2.5.4. Indikator Permintaan Kredit Cepat Aman (KCA)	34
2.6. Kerangka Pikir.....	35
2.7. Hipotesis.....	36
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Objek Penelitian.....	39
3.2. Metode Penelitian	31
3.2.1. Desain Penelitian	31
3.2.2. Operasional Variabel Penelitian	32
3.2.3. Populasi dan Sampel	33
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data	34
3.2.5. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1. Sejarah PT. Pegadaian Unit Marisa	37
4.1.2. Struktur Organisasi	39
4.2. Hasil Penelitian dan Analisis Deskriptif.....	44
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Permintaan Kredit Cepat Aman ..	45
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Nilai Taksir	49
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Gadai Emas	52

4.3. Analisis Regresi Berganda	55
4.3.1. Uji Parsial (Uji t)	57
4.3.2. Uji Statistik F (Uji Simultan)	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1. Skema Kerangka Pikir.....</i>	<i>30</i>
<i>Gambar 4.1. Struktur Organisasi</i>	<i>43</i>

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian</i>	33
<i>Tabel 4.1. Rentang Skala Pengukuran Jawaban Responden</i>	44
<i>Tabel 4.2. Tanggapan Responden Pada Pernyataan Y.1</i>	45
<i>Tabel 4.3. Tanggapan Responden Pada Pernyataan Y.2</i>	46
<i>Tabel 4.4. Tanggapan Responden Pada Pernyataan Y.3</i>	46
<i>Tabel 4.5. Tanggapan Responden Pada Pernyataan Y.4</i>	47
<i>Tabel 4.6. Tanggapan Responden Pada Pernyataan Y.5</i>	48
<i>Tabel 4.7. Tanggapan Responden Pada Pernyataan Y.6</i>	48
<i>Tabel 4.8. Tanggapan Responden Pada Pernyataan X.1.1</i>	49
<i>Tabel 4.9. Tanggapan Responden Pada Pernyataan X.1.2</i>	50
<i>Tabel 4.10. Tanggapan Responden Pada Pernyataan X.1.3</i>	50
<i>Tabel 4.11. Tanggapan Responden Pada Pernyataan X.1.4</i>	51
<i>Tabel 4.12. Tanggapan Responden Pada Pernyataan X.2.1</i>	52
<i>Tabel 4.13. Tanggapan Responden Pada Pernyataan X.2.2</i>	53
<i>Tabel 4.14. Tanggapan Responden Pada Pernyataan X.2.3</i>	53
<i>Tabel 4.15. Tanggapan Responden Pada Pernyataan X.2.4</i>	54
<i>Tabel 4.16. Tanggapan Responden Pada Pernyataan X.2.5</i>	55
<i>Tabel 4.17. Analisis Regresi Berganda</i>	56
<i>Tabel 4.18. Koefisien Determinasi (R^2)</i>	57
<i>Tabel 4.19. Uji Parsial (Uji t)</i>	58
<i>Tabel 4.20. Uji Statistik F (Uji Simultan)</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1. Jadwal Penelitian</i>	<i>64</i>
<i>Lampiran 2. Kuisioer Penelitian</i>	<i>65</i>
<i>Lampiran 3. Tabulasi Data</i>	<i>68</i>
<i>Lampiran 4. Output SPSS-16</i>	<i>72</i>
<i>Lampiran 5. Surat Rekomendasi Penelitian</i>	<i>78</i>
<i>Lampiran 6. Surat Balasan Penelitian</i>	<i>79</i>
<i>Lampiran 7. Surat Bebas Plagiasi</i>	<i>80</i>
<i>Lampiran 8. Hasil Turnitin</i>	<i>81</i>
<i>Lampiran 9. Curriculum Vitae</i>	<i>84</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis, merupakan dunia yang paling ramai dibicarakan diberbagai forum, baik yang bersifat nasional maupun internasional. Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara adalah dari kemajuan ekonominya dan tulang punggung dari kemajuan ekonomi adalah dunia bisnis. Dunia bisnis di Indonesia kini berkembang cukup pesat seiring dengan berkembangnya lembaga-lembaga keuangan.

Perkembangan lembaga-lembaga keuangan di Indonesia yang dikategorikan cepat. Saat ini banyak lembaga keuangan yang menjalankan usahanya, baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Salah satu lembaga keuangan non bank tersebut adalah Pegadaian dengan produk gadai sehingga masyarakat mendapat beberapa keuntungan yaitu cepat, praktis, dan menentramkan.

Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150. Tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian merupakan tempat bagi konsumen untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminannya. Mengusung slogan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, Perum Pegadaian bahkan dinilai sebagai ekonomi kerakyatan. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwamasyarakat kelas bawah pun bisa memanfaatkan jasa gadai dari Perum Pegadaian ini.

Tujuan Pegadaian adalah turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai, mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, riba dan lintah darat, membantu mengentaskan kemiskinan, utamanya golongan bawah dalam memenuhi kebutuhan uang secara cepat, murah dan nyaman.

Produk-produk jasa yang di tawarkan pegadaian adalah: Jasa gadai, jasa taksiran, jasa titipan, dan galeri Toko Emas Pegadaian membeli perhiasan yang akan dilampiri sertifikat jaminan. Sedang untuk memperoleh kredit, langkah-langkah yang harus dilakukan : nasabah membawa barang jaminan berupa barang bergerak ke bagian penaksir disertai KTP atau bukti-bukti lain, penaksir memperkirakan harga yang ditentukan, apabila disetujui harganya, maka nasabah memperoleh SBK (Surat Bukti Kredit) sesuai dengan golongan, nasabah menerima barang jaminan.

Apabila nasabah tidak dapat atau belum dapat melunasi kredit sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka nasabah bisa mengambil inisiatif, dicicil atau diperpanjang 4 bulan yang disebut gadai ulang. Apabila nasabah tidak dapat melunasi, mencicil atau memperpanjang kredit, barang jaminan akan dilelang pada bulan kelima. Sebelum lelang, panitia lelang memberitahukan kepada nasabah acara pelelangan lewat papan pengumuman, media cetak, radio, sms tentang pelaksanaan lelang. Khusus untuk pinjaman golongan C dan D dapat diberitahu lewat surat atau menugaskan para pegawai untuk memberitahu secara langsung.

Dalam proses pelaksanaan lelang, barang yang akan di lelang di tempatkan pada tempat yang aman namun dapat dilihat oleh umum. Penjualan dilakukan dengan penawaran menaik dan diberikan kepada penawar tertinggi. Sesuai dengan ketentuan,

setiap pembeli lelang dipungut bea lelang pembeli sebesar 95% dan dana sosial 7% dari lakunya lelang, sedang bea lelang penjual sebesar 3% dibayar oleh pegadaian.

Semua golongan penggadaian mempunyai jangka waktu antara 3 sampai 6 bulan. Cara pembayaran kembali pinjaman semuanya diangsur atau dibayar sekaligus. Biasanya penerima kredit (penggadaian) golongan A,B adalah petani. Golongan C pedagang, sedangkan golongan D adalah usahawan kecil.

Dalam memberikan pembiayaan pegadaian tidak memperhatikan penggunaan dana pinjaman yang diberikan apakah untuk usaha pertanian, perdagangan, kerajinan, perikanan, atau konsumsi. Bila peminjam terlambat membayar maka diberi peringatan dan diberi kesempatan 3 minggu untuk melunasi pinjaman. Tetapi bila kemudian tidak bisa melunasi maka barang jaminan disita dan di lelang. Jumlah pinjaman yang dapat diberikan adalah antara 80%-90% dari nilai taksiran.

Nilai taksiran ini digunakan sebagai acuan pencairan yang akan diberikan dengan meminimalisir resiko yang akan terjadi di kemudian hari. Bilamana nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka umumnya pihak pegadaian akan menentukan pedoman standart taksiran tertinggi yang dapat

ditetapkan oleh kantor agar barang gadai dapat dijual dengan nilai sebagai berikut:

1. Logam mulia sebesar 88% dari harga pasar
2. Berlian sebesar 45% dari harga pasar
3. Barang elektronik sebesar 73% dari harga pasar
4. Kendaraan bermotor sebesar 93% dari harga pasar

Penaksir barang gadaian sangat menentukan keberhasilan suatu pegadaian. Suatu Pegadaian hanya akan mampu bertahan dan terus berkembang apabila nilai barang yang

dijadikan agunan cukup untuk menutup hutang yang diminta oleh pemilik barang. Untuk dapat menilai suatu barang gadaian diperlukan pengetahuan, pengalaman, dan naluri yang kuat, sehingga kualitas sumber daya manusia sangatlah penting untuk diperhatikan. Penaksir barang gadaian atau juru taksir adalah ujung tombak operasional pegadaian.

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan oleh produk dan jasa tersebut mampu memenuhi kebutuhannya. Pegadaian harus mampu mengembangkan nilai tambah dari jasa gadai emas yang ditawarkan. Gadai emas membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksiran. Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan dan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih jasa yang diinginkan.

Pegadaian harus memilih cara yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang produk dan jasanya. Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Kualitas pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa. Pelayanan yang cepat sangat diinginkan oleh nasabah. Alasan nasabah memilih gadai di pegadaian salah satunya adalah prosesnya yang cepat.

Dalam pelayanan jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya 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 tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.

Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dari nasabah baik itu lembaga keuangan bank maupun non bank merupakan hal yang sangat

penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap, dan selera. Dan bukan hanya faktor psikologis saja. Ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan. Faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan maupun non perbankan adalah konsumsi, pendapatan, produk, lokasi, pelayanan, kesadaran masyarakat dan promosi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul : “Pengaruh Nilai Taksir Dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah nilai taksir berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.
2. Apakah pelayanan gadai emas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pengambilan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.
3. Apakah nilai taksir dan pelayanan gadai emas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap pengambilan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data mengenai Pengaruh Nilai Taksir Dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh nilai taksir secara parsial terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.
2. Pengaruh pelayanan gadai emas secara parsial terhadap pengambilan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.
3. Pengaruh nilai taksir dan pelayanan gadai emas secara simultan terhadap pengambilan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, penulis berharap dapat bermanfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi bagi penelitian-penelitian berikutnya demi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya yang terkhusus dalam bidang manajemen keuangan, terutama dalam hal pengaruh nilai taksir dan pelayanan gadai emas terhadap pengambilan kredit cepat aman.

2. Manfaat Praktisi :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada manajemen PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kredit cepat aman.

3. Manfaat Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang teori-teori ilmu manajemen, serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dari bangku kuliah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Gadai

2.1.1. Pengertian Gadai

Ketentuan-ketentuan mengenai gadai diatur dalam KUH Perdata Bab XX Buku II Pasal 1150 sampai dengan Pasal 1160. Pengertian gadai sendiri dijabarkan dalam pasal 1150 KUH Perdata, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh orang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada pihak yang berpiutang untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari orang-orang berpiutang lainnya; dengan kekecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, biaya mana harus didahulukan. (Sentosa Sembiring, 2004).

Sedangkan menurut HS, H. Salim (2004), pengertian gadai yang tercantum dalam Pasal 1150 KUH Perdata ini sangat luas, tidak hanya mengatur tentang pembebanan jaminan atas barang bergerak, tetapi juga mengatur tentang kewenangan kreditur untuk mengambil pelunasannya dan mengatur eksekusi barang gadai, apabila debitur lalai dalam melaksanakan kewajibannya.

Selain itu beberapa perumusan tentang gadai juga dikemukakan oleh beberapa ahli hukum sebagai berikut :

Menurut Wirjono Prodjodikoro (2000 : 17) mengartikan gadai sebagai suatu hak yang didapat oleh seorang berpiutang atas suatu benda bergerak, yang kepadanya diserahkan oleh si berhutang atau seorang lain atas namanya, untuk menjamin pembayaran hutang, dan yang memberi hak kepada si berpiutang lain, diambil dari uang pendapatan- pendapatan barangitu.

Sedangkan menurut H. Salim HS (2004), menyatakan bahwa yang dimaksud dengan gadai adalah suatu perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur dimana debitur menyerahkan benda bergerak kepada kreditur untuk menjamin pelunasan suatu hutang gadai, ketika debitur lalai melaksanakan prestasinya. Dalam definisi ini, gadai dikonstruksikan sebagai perjanjian tambahan (*accessoir*), sedangkan perjanjian pokoknya adalah perjanjian pinjam meminjam uang denganjaminan

2.1.2. Unsur – Unsur Gadai

Menurut ketentuan Pasal 1150 KUH Perdata dalam Abdulkadir Muhammad (2000 : 171) bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam gadai sebagai berikut:

1. Hak yang diperoleh kreditur atas benda bergerak
2. Benda bergerak itu diserahkan oleh debitur kepada kreditur;
3. Penyerahan benda tersebut untuk jaminan hutang
4. Hak kreditur adalah pelunasan piutangnya dengan kekuasaan melelang benda jaminan apabila debitur tidak membayar
5. Pelunasan tersebut didahulukan dari kreditur-kreditur lain
6. Biaya-biaya lelang dan pemeliharaan benda jaminan dilunasi lebih dahulu dari hasil lelang sebelum pelunasan piutang

Berdasarkan ketentuan di atas, jelaslah bahwa dalam gadai ada kewajiban dari seorang calon nasabah atau calon debitur untuk menyerahkan barang bergerak yang dimilikinya sebagai jaminan pelunasan seluruh utangnya serta memberikan hak kepada si berpiutang untuk melakukan penjualan/pelelangan atas barang tersebut apabila ia (si debitur) tidak mampu menebus kembali barang dimaksud dalam jangka waktu telah ditentukan (Hermansyah, 2005:14).

2.1.3. Subjek dan Objek Gadai

Obyek gadai adalah benda bergerak berwujud, bertubuh (*lichamelijk*), dan benda bergerak tidak berwujud/tak bertubuh (*onlichamelijk*). Benda bergerak karena sifatnya, menurut Pasal 509 KUH Perdata adalah benda yang dapat dipindahkan, contohnya meja dan yang dapat berpindah sendiri contohnya ternak. Benda bergerak karena ketentuan Undang-Undang, menurut Pasal 511 KUH Perdata adalah hak-hak atas benda bergerak, misalnya hak memungut hasil (*Uruchtgebruik*) atas benda- benda bergerak, hak pakai (*Gebruik*) atas benda bergerak, dan saham-saham perseroan terbatas.

Benda tidak bergerak karena sifatnya, yakni tanah dan segala sesuatu yang melekat di atasnya, misalnya pohon, tumbuh-tumbuhan, area, dan patung. Benda tidak bergerak karena tujuannya yakni mesin-mesin pabrik. Benda tidak bergerak karena ketentuan Undang-Undang berwujud hak-hak atas benda-benda yang tidak bergerak misalnya hak memungut hasil atas benda yang tidak dapat bergerak, hak pakai atas benda tidak bergerak dan hipotik. Benda bergerak yang tidak berwujud berupa berbagai hak untuk mendapatkan berbagai hutang yakni berwujud surat-

surat piutang kepada pembawa (*aan toonder*) atas tunjuk (*aan order*) dan atas nama (*op naam*) serta hak paten.

Sedangkan subyeknya tidak ditetapkan, artinya siapapun, jadi setiap manusia selaku pribadi (*natuurlijke person*) dan setiap badan hukum (*rechts persoon*) berhak menggadaikan bendanya yang penting merupakan orang atau pembawa hak yang cakap bertindak, atau orang yang berhak berbuat bebas terhadap suatu benda (*beschikkingsbevoegd*).

Menurut H. Salim (2004 : 24), subyek gadai terdiri atas dua pihak, yaitu pemberi gadai (*pandgever*) dan penerima gadai (*pandnemer*). Pandgever, yaitu orang atau badan hukum yang memberikan jaminan dalam bentuk benda bergerak selaku gadai kepada penerima gadai untuk pinjaman uang yang diberikan kepadanya atau pihak ketiga. Sedangkan penerima gadai (*pandnemer*) adalah orang atau badan hukum yang menerima gadai sebagai jaminan untuk pinjaman uang yang diberikannya kepada pemberi gadai (*pandgever*).

Transaksi penggadaian benda-benda bergerak dapat dilakukan antara orang perorangan, dapat juga melalui Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian yang sifatnya lebih formal dan mudah.

2.1.4. Hak Penerima Gadai

Adapun hak-hak penerima gadai yang dikemukakan oleh Rachmadi Usman (2008:108) adalah sebagai berikut :

1. Seorang kreditur dapat melakukan *parate executie* (*eigenmachtige verkoop*) yaitu menjual atas kekuasaan sendiri benda-benda debitur dalam hal debitur lalai atau wanprestasi. Hal ini tertuang dalam Pasal 1155 ayat (1) KUH

Perdata yang berbunyi : “Apabila oleh para pihak tidak telah diperjanjikan lain, maka si berpiutang adalah berhak jika si berutang atau si pemberi gadai cidera janji, setelah tenggang waktu yang ditentukan lampau atau jika tidak telah ditentukan suatu tenggang waktu, setelah dilakukannya suatu peringatan untuk membayar, menyuruh menjual barang gadainya di muka umum menurut kebiasaan-kebiasaan setempat serta atas syarat-syarat yang lazim berlaku, dengan maksud untuk mengambil pelunasan sejumlah piutangnya beserta bunga dan biaya dari pendapatan penjualan tersebut”.

2. Kreditur berhak menjual benda bergerak melalui perantaraan Hakim dan disebut *rieel executie*. Mengenai hal ini Pasal 1156 KUH Perdata merumuskan sebagai berikut: “Bagaimanapun, apabila si berhutang atau si pemberi gadai cidera janji, si berpiutang dapat menuntut dia di muka hakim supaya barang gadai dijual menurut cara yang ditentukan oleh Hakim atas tuntutan si berpiutang, dapat mengabulkan bahwa barang gadai akan tetap pada si berpiutang untuk suatu jumlah yang akan ditetapkan dalam pelunasan hingga sebesar utangnya beserta bunga dan biaya”.
3. Sesuai dengan bunyi Pasal 1157 ayat (2) KUH Perdata kreditur berhak mendapatkan penggantian dari debitur semua biaya yang bermanfaat yang telah dikeluarkan kreditur untuk keselamatan benda gadai.
4. Kemudian Pasal 1158 KUH Perdata menyatakan, jika suatu piutang digadaikan dan piutang itu menghasilkan bunga maka kreditur berhak memperhitungkan bunga piutang tersebut untuk dibayarkan kepadanya.

5. Kreditur mempunyai hak retentive yaitu hak kreditur untuk menahan benda debitur sampai debitur membayar sepenuhnya hutang pokok ditambah bunga dan biaya-biaya lainnya yang telah dikeluarkan oleh kreditur untuk menjaga keselamatan benda gadai. Hal ini sesuai ketentuan Pasal 1159 KUHPerdara.

2.1.5. Eksekusi dalam hal Gadai

Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana Pasal 113, apabila debitur atau Pemberi Gadai cidera janji, eksekusi terhadap benda yang menjadi obyek Jaminan Gadai dapat dilakukan :

1. Kreditur diberikan hak untuk menyuruh jual benda gadai manakala debitur ingkar janji, sebelum kreditur menyuruh jual benda yang digadaikan maka ia harus memberitahukan terlebih dahulu mengenai maksudnya tersebut kepada debitur atau Pemberi Gadai;
2. Suatu penjualan benda gadai oleh kreditur berdasarkan perintah pengadilan, maka kreditur wajib segera memberitahukan kepada Pemberi Gadai.

2.2. Nilai Taksir

2.2.1. Pengertian Nilai Taksir

Menurut Damanhur dan Leni Darwina (2011 : 502) Nilai taksiran adalah nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Nilai taksiran pada umumnya memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya:

1. Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar.
2. Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku.

Nilai taksiran ini digunakan sebagai acuan pencairan yang akan diberikan dengan meminimalisir risiko yang akan terjadi kemudian hari. Bilamana nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka umumnya pihak pegadaian akan menentukan pedoman standar taksiran tertinggi yang dapat ditetapkan oleh kantor agar barang gadai dapat dijual kembali, dengan nilai sebagai berikut:

- a. Logam mulia sebesar 88 % dari harga pasar
- b. Berlian sebesar 45% dari harga pasar
- c. Barang elektronik sebesar 73% dari harga pasar
- d. Kendaraan bermotor sebesar 93% dari harga pasar

Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2009 : 70-71) mengemukakan bahwa, nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.

Lebih lanjut Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSNMUI/III/2002 tentang Rah dalam Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2009 : 217-221) mengemukakan bahwa jasa gadai emas membebaskan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa yang diinginkan

2.2.2. Prosedur Penaksiran Barang Gadai

Dalam penelitian Cahyusha Desmutya herfika (2013), Pedoman penaksiran yang dikelompokkan atas dasar jenis barangnya adalah sebagai berikut:

1. Barang Kantong

a. Emas

- Petugas penaksir melihat Harga Pasar Pusat (HPP) dan standart taksiran logam yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.
- Petugas penaksir melakukan pengujian karatase dan berat
- Petugas penaksir menentukan nilai taksiran

b. Permata

- Petugas penaksir melihat standar taksiran permata yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Standar ini selalu disesuaikan dengan perkembangan pasar permata yang ada.
- Petugas penaksir melakukan pengujian kualitas dan berat permata
- Petugas penaksir menentukan nilai taksiran

2. Barang Gudang

Barang barang gudang yang dimaksud disini yaitu meliputi: mobil, motor, mesin, barang elektronik, tekstil, dan lain-lain.

- a. Petugas penaksir melihat Harga Pasar Setempat (HPS) dari barang. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.

- b. Petugas penaksir menentukan nilai taksir.

2.2.3. Indikator Nilai Taksir

Adapaun indikator nilai taksiran menurut Maimunah (2017 : 79-80) adalah sebagai berikut :

1. Taksiran Wajar

Nilai taksiran sesuai dengan harga standar pembelian emas yang berlaku saat ini.

2. Taksiran Tinggi

Taksiran emas yang dilakukan oleh Pegadaian lebih tinggi dibanding yang lain.

3. Kesesuaian Jumlah Dana

Jumlah kredit yang diberikan pegadaian sesuai dengan ketentuan perusahaan.

4. Kesesuaian Nilai Taksiran

Kesesuain penilaian petugas penaksir terhadap emas yang hendak digadai.

2.3. Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Philip Kotler (2000 : 41), bahwa pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterimapelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, apabila

layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Dengan demikian pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Berdasarkan pemaparan di atas, Ahmad Ulinuha (2010 : 11), maka yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga terciptanya kepuasan yang optimal yang dirasakan oleh nasabah.

2.3.2. Pentingnya Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan organisasi tersebut di anggap baik.

Dimana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial. Sebaiknya jika suatu organisasi tidak memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang produk tersebut.

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2009 : 189) Pelayanan merupakan harapan bagi suatu organisasi untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan oleh suatu organisasi. Penilaian di ukur dengan: *desired service* (apa yang diinginkan nasabah bahwa pelayanan itu harus ada) dan *adequate service* (tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima oleh nasabah).

Berry dkk (1991: 203) mengatakan bahwa dalam mengembangkan pelayanan efektif secara sistem informasi setidaknya ada lima pertunjuk yaitu:

1. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu organisasi harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
2. Menentukan dimana titik kualitas informasi yaitu suatu organisasi harus dapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
3. Mengetahui saran nasabah yaitu suatu organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai produknya.
4. Menghubungkan pelayanan dan output yang dihasilkan oleh suatu organisasi dan diharapkan mampu mengkaitkan pelayanan dengan tujuan organisasi tersebut.
5. Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan sistem informasi dalam pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hierarki organisasi. Berdasarkan pendapat di atas, pentingnya pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pada saat penyajian jasa gadai harus sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan tersebut baik. Sebaliknya jika organisasi tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan tersebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi melakukan transaksi di satu organisasi tersebut.

2.3.3. Tujuan Pelayanan

Sama halnya dengan suatu organisasi atau perusahaan mempunyai suatu tujuan tertentu, begitu juga pemberian pelayanan juga mempunyai tujuan umum menurut sugiarto (2002 : 36) antara lain:

1. Tujuan bagi perusahaan

Bagi suatu perusahaan pemberian pelayanan bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan hasil
- b. Menghindari perputaran tenaga kerja
- c. Dapat meningkatkan semangat kerja kepada karyawan
- d. Bisa memberikan motivasi dan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan
- e. Mengikut sertakan karyawan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi perusahaan.
- f. Mengurangi keluhan-keluhan.
- g. Dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dalam hubungan dengan kesejahteraan sosial.
- h. Memperbaiki hubungan manusia
- i. Merupakan alat untuk meningkatkan kesejahteraan badaniah dan rohani.
- j. Memperbaiki kondisi kerja.
- k. Menambahkan perasaan aman.
- l. Memperbaiki sikap karyawan yang menguntungkan terhadap pekerjaan dan lingkungan.

2. Tujuan bagi karyawan perusahaan

Sedangkan bagi karyawan perusahaan pemberian pelayanan bertujuan untuk :

- a. Dapat memberikan kenikmatan melalui fasilitas yang dengan cara lain tidak tersedia.
- b. Memberikan kepuasan kerja
- c. Menghindari perasaan tidak aman
- d. Memotivasi keinginan untuk kemajuan perseorangan
- e. Memberikan kesempatan tambahan untuk memperoleh status
- f. Memberikan kompensasi tambahan

3. Bagi masyarakat pengguna layanan

Pelayanan yang ramah, cepat, cermat, tepat waktu serta tidak berbelit-belit yang diberikan oleh suatu perusahaan merupakan suatu yang esensial bagi masyarakat pengguna layanan yang tidak memungkinkan untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan yang mahal.

2.3.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan baik dan memuaskan (Maimunah, 2017:52)

Citra pelayanan yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia rasa, melainkan berdasarkan persepsi nasabah. Persepsi nasabah terhadap pelayanan

merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk. Pelayanan yang diharapkan merupakan penilaian nasabah terhadap keseluruhan keunggulan produk. Kemudian pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan. Berdasarkan pendapat di atas, apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan baik dan memuaskan pihak nasabah.

2.3.5. Indikator Pelayanan

Menurut Maimunah (2017:53) dalam penelitiannya ditemukan bahwa indikator pelayanan didasarkan pada lima dimensi yaitu:

1. *Tangibility* (Berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Emphaty* (Empati) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.4. Kredit

2.4.1. Penegrtian Kredit

Credere yang berarti kepercayaan atau yang kebanyakan orang kenal dengan nama kredit, maksudnya adalah ketika seorang nasabah mendapatkan kredit berarti orang tersebut mendapatkan kepercayaan sedangkan bagi sipemberi kepercayaan atau kredit harus yakin bahwa uangnya harus kembali (Kasmir, 2003:72).

Dalam Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998 pengertian kredit adalah tagihan atau penyediaan uang yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan kesepakatan atau persetujuan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. (Sigit & Totok, 2006:114).

Lebih lanjut lagi (Kasmir, 2003: 72), selain berbentuk uang kredit juga dapat berupa barang. Oleh karena itu kredit juga dapat diartikan memperoleh barang dengan dengan mebayar barang tersebut dengan cara cicilan atau angsuran dikeudian hari atau meperoleh pinjaman uang yang pembayarannya dilakukan dikemudian hari dengan angsuran atau cicilan sesuai dengan perjanjian.

Dengan demikian berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kredit adalah pinjaman yang diperoleh dari pihak lain yang harus dibayar beserta bunganya pada jangka waktu yang telah ditentukan dengan cara mengangsur atau mencicil.

2.4.2. Unsur-Unsur Kredit

Menurut Thamrin & Francis (2014:162-163), dalam pemberian kredit terkandung beberapa unsur-unsur berikut :

1. Kepercayaan

Credible atau kepercayaan merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan karena pada dasarnya semua hal terkait dengan kepercayaan. Analisis secara mendalam yang dilakukan oleh pihak perusahaan akan menghasilkan kepercayaan (*credible*) terhadap nasabahnya karena dengan melakukan analisis yang mendalam akan dapat diketahui latar belakang baik atau tidaknya nasabah tersebut.

2. Kesepakatan

Kesepakatan merupakan langkah awal yang harus dilakukan oleh pihak bank kepada nasabahnya. Kesepakatan tersebut terkait dengan besaran pinjaman dan bunga begitupun jaminan dan jangka waktu pengembalian kredit.

3. Jangka Waktu

Dalam prakteknya, tidak jarang nasabah sewaktu-waktu malas membayar tagihannya sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Maka dipersyaratkanlah jaminan dengan tujuan mengikat nasabah tersebut.

4. Risiko

Hal mutlak dalam suatu usaha selain keuntungan adalah risiko, jika bank tidak mengindahkan risiko dalam usahanya maka bank tersebut berbahaya. Risiko akan ditanggung oleh pihak bank baik yang disengaja maupun tidak sengaja

5. Balas Jasa

Keuntungan bagi pihak bank adalah bank sebagai lembaga intermediasi yang memberikan pelayanan jasa keuangan. Pada praktiknya, balas jasa dalam istilah perbankan adalah pemberian bunga dan margin kepada bank.

2.4.3. Tujuan Pemberian Kredit

Menurut Thamrin & Francis (2014:162-163), tujuan pemberian kredit telah tertuang dalam setiap visi misi perusahaan. Adapun tujuan pemberian kredit adalah :

1. Mencari Keuntungan.

Berdasarkan kredit yang disalurkan, bank memperoleh keuntungan. Keuntungan bank tersebut sangat bergantung dari kualitas penyaluran kreditnya, karena seperti yang kita ketahui semua bahwa operasional utama bank adalah menyalurkan kredit.

2. Membantu Usaha Nasabah.

Kredit yang diberikan kepada nasabah akan sangat membantu dalam kesusahan mendapatkan bantuan kredit. Bantuan kredit yang nasabah peroleh sangat membantu performa nasabah dalam usahanya, karena tidak jarang nasabah yang kesulitan untuk memperoleh kredit bagi usahanya.

3. Membantu Pemerintah .

Peranan penting bank dalam memfasilitasi ekspor-import dalam kegiatan pembiayaan perdagangan (*trade finance operation*) dalam rangka pembangunan ekonomi secara menyeluruh di setiap negara. Untuk

pemerintah, semakin banyak dana yang diberikan kepada nasabah, semakin baik, meihat dengan adanya perkembangan disegala sektor.

2.5. Kredit Cepat Aman

2.5.1. Penegrtian Kredit Cepat Aman

Kredit Cepat Aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Untuk mendapatkan kredit nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya sebagai jaminan.

Menurut Peraturan Direksi PT. Pegadaian (Persero) Nomor 12 Tahun 2014, Kredit Cepat Aman (KCA) Pegadaian adalah nama produk Pegadaian yang merupakan system pemberian uang pinjaman dengan jaminan gadai sesuai ketentuan Pasal 1150 s.d Pasal1160 KUH Perdata.

2.5.2. Karakteristik Pinjaman Pegadaian KCA

1. Penyaluran pinjaman Pegadaian KCA adalah perjanjian hutang piutang berdasarkan hukum gadai dengan barang bergerak sebagai jaminan hutang.
2. Penetapan uang pinjaman Pegadaian KCA dilakukan berdasarkan nilai taksiran yang ditetapkan oleh Pegadaian, dengan berpedoman pada harga pasar saat itu.
3. Jenis barang yang diterima sebagai jaminan berupa barang emas dan non emas yang bersifat marketable dan dikuasai oleh Pegadaian.

4. Jangka waktu pinjaman Pegadaian KCA adalah selama 120 (seratus dua puluh) hari.

2.5.3. Prosedur Pemberian Kredit Cepat Aman (KCA)

Adapun prosedur pemberian Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian pada umumnya adalah sebagai berikut :

- a. Nasabah mendatangi kantor Pegadaian.
- b. Nasabah mengisi Formulir Permohonan Kredit (FPK).
- c. Nasabah menyerahkan barang jaminan yang akan digadaikan kepada petugas Pegadaian.
- d. Petugas Pegadaian menyerahkan barang jaminan ke petugas Penaksir
- e. Petugas Penaksir menaksir barang jaminan nasabah dan menentukan besar pinjaman yang akan diberikan.
- f. Petugas memberitahukan besar pinjaman yang akan diberikan kepada nasabah.
- g. Setelah nasabah menyetujui pemberian pinjaman yang akan diberikan, petugas mengentry data nasabah tersebut dan pencairan kredit.

2.5.4. Indikator Permintaan Kredit Cepat Aman (KCA)

Menurut Khairunnisah (2021 : 76), bahwa indikator permintann kredit cepat aman adalah sebagai berikut :

1. Sesuai Kebutuhan

Pada dasarnya calon nasabah PT. Pegadaian melakukan permintaan kredit cepat aman karena didasari oleh kebutuhan yang bersifat mendadak dan sudah

dapat diperkirakan berapa yang bisa mereka peroleh dari hasil barang gadaianya.

2. Jarak Tempuh

Semua orang pasti menginginkan hal yang dekat, dengan jarak tempuh yang dekat akan memudahkan seorang calon nasabah untuk memperoleh kemudahan dalam setiap urusannya.

3. Pelayanan Petugas

Pelayanan petugas yang professional, ramah dan cepat akan menimbulkan kepuasan dan ketertarikan nasabah dalam bertransaksi.

4. Proses Cepat

Dalam hal kecepatan dalam berproses sudah barang tentu keinginan setiap calon nasabah, karena dengan kecepatan proses setiap nasabah mampu menghemat waktu, tenaga dan biaya.

5. Sesuai Harga Pasar

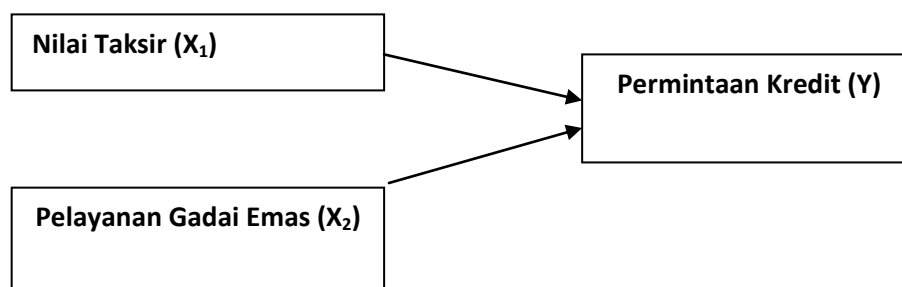
Dalam hal penaksiran yang sesuai dengan harga pasaran merupakan daya tarik tersendiri bagi calon nasabah karena setiap nasabah sudah pasti menginginkan harga yang tinggi dan wajar.

6. Banyak diminati

Kepercayaan perusahaan dapat dilihat dari banyaknya animo masyarakat atau calon nasabah yang melakukan transaksi pada penawaran kredit yang dilakukan oleh PT. Pegadaian karena masyarakat berasumsi bahwa perusahaan tersebut jauh dari tindakan yang dapat merugikan masyarakat disekitarnya.

2.6. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini kerangka pikir teoritis yang akan dikembangkan mengacu pada kajian teori pada Bab II. Berdasarkan kajian teori di atas maka kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan dalam skema sebagai berikut :



Gambar 2.1. : Skema Kerangka Pikir

2.7. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, dan kerangka pikir maka hipotesis penelitian ini adalah :

4. Nilai Taksir (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.
5. Pelayanan Gadai Emas (X_2) berpengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.
6. Nilai Taksir (X_1) dan Pelayanan Gadai Emas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato.

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian

Adapun yang menjadi obyek penelitian pada karya ilmiah ini adalah nilai taksir, pelayanan gadai emas dan permintaan Kredit Cepat Aman (KCA).

3.2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:2) pengertian metodologi penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu dengan menggunakan statistika untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014:147).

3.2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dapat digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random atau acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun metode penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan dan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif.

Menurut Sugiono (2009:11) Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

3.2.2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, variabel penelitian terbagi dua yaitu variabel dependen (Y) dan variabel independen (X).

1. Variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014:97). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah permintaan Kredit Cepat Aman (Y).
2. Variabel bebas atau independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2014:96). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah nilai taksir (X_1) dan pelayanan gadai emas (X_2).

Tabel 3.1

Tabel Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator-Indikator	Skala
Permintaan Kredit Cepat Aman (Y) Khairunnisah (2021)	7. Sesuai Kebutuhan 8. Jarak Tempuh 9. Pelayanan Petugas 10. Proses Cepat 11. Sesuai Harga Pasar 12. Banyak diminati	Ordinal

Nilai Taksir (X_1) Maimunah (2017)	1. Taksiran Wajar 2. Taksiran Tinggi 3. Kesesuaian Jumlah Dana 4. Kesesuaian Nilai Taksiran	Ordinal
Pelayanan Gadai Emas (X_2) Maimunah (2017)	1. <i>Tangibility</i> (Fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian) 5. <i>Emphaty</i> (Empati)	Ordinal

Sumber : Khairunnisah (2021) & Maimunah (2017)

3.2.3. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:148) Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi dan sampel adalah nasabah dan karyawan pada bank PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato pada tahun 2022.

2. Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan sampel nasabah dan karyawan PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato Kabupaten Pohuwato yang berjumlah 50 orang. Penentuan jumlah sampel ini berdasarkan pada pendapat Cohen, et.al (2007:101), bahwa semakin besar sampel dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, namun jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti adalah sebanyak 50 sampel.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiono (2014:61) merupakan langkah strategis dalam penelitian karena tujuan utamanya adalah memperoleh data. Dalam pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitian ini, maka teknik yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Library research bertujuan untuk mengumpulkan referensi-referensi baik itu dalam bentuk buku, majalah, jurnal maupun buletin-buletin yang terkait dengan obyek yang diteliti.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Field reserach bertujuan untuk mengumpulkan data-data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara :

1. Observasi, yaitu dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
2. Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung kepada pihak yang berkompeten terhadap permasalahan yang akan diteliti.
3. Kuisioner, yaitu menyebarkan daftar pertanyaan yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel yang diteliti.

3.2.5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Berganda

Untuk melihat pengaruh nilai taksir dan pelayanan gadai emas terhadap pengambilan kredit pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato maka peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat bentuk hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Menurut Sugiono (2014) persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Dimana:

Y = Permintaan Kredit Cepat Aman

a = Nilai Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien variabel

X_1 = Nilai Taksir

X_2 = Pelayanan Gadai Emas

ϵ = Pengaruh Variabel Lain

2. Uji Statistik t (Uji Parsial)

Pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan perbedaan antara nilai dua nilai rata-rata dengan standar error dari perbedaan rata-rata dua sampel. Apakah jumlah *degree of freedom* (df) adalah 2 atau lebih dan derajat kepercayaan 5%, maka H_0 dapat ditolak. Membandingkan nilai t table, kita menerima H_a

yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. (Ghozali, 2016:98-99).

3. Uji Statistik F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2016:98) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol. Apabila nilai F lebih besar maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah PT. Pegadaian Unit Marisa

Pada tahun 2011 management PT. Pegadaian cabang limboto yang membawahi beberapa PT. Pegadaian unit di beberapa wilayah, seperti kabupaten gorontalo, kabupaten boalemo dan gorontalo utara di wilayah provinsi gorontalo.

Seiring berkembangnya suatu daerah pihak management PT. Pegadaian cabang limboto ingin memperluas wilayah kerja PT. Pegadaian. Hasil survey dan mempertimbangkan faktor perekonomian masyarakat maka keputusan itu diambil berdasarkan letak wilayah Marisa yang sangat strategis untuk didirikan lembaga keuangan dalam hal ini pegadaian.

Sehingga pada hari jumat tanggal 28 september 2012 PT. Pegadaian unit Marisa diresmikan dan mulai beroperasi, adapun kegiatan-kegiatan Kantor PT. Pegadaian cabang UPC Marisa di Pohuwato, Gorontalo melayani Gadai Bisnis, Gadai, Kreasi, Krasida, Mulia, Kresna, EmasKu, Gadai Flexi, MPO (Pembelian dan Pembayaran Tagihan Telepon, Listrik, Air, Tiket, Internet, TV Berbayar, Pembayaran Iuran BPJS, dll).

Kantor PT Pegadaian persero ini menyediakan berbagai layanan terkait dengan produk-produk PT Pegadaian. Layanan produk PT Pegadaian yang tersedia mulai dari investasi emas pegadaian, cek harga emas pegadaian, tabungan emas, pendaftaran pegadaian digital atau pegadaian online, Kredit cepat aman Cepat Aman (KCA) pegadaian, pegadaian syariah dan lainnya. Pada kantor ini

juga nasabah bisa mengajukan pinjam uang atau kredit cepat aman dengan jaminan muali dari surat BPKB kendaraan motor atau mobil, surat tanah dan lainnya. Proses pegadaian terjamin. Segera kunjungi PT Pegadaian terdekat untuk memenuhi kebutuhan finansial Anda, mencari informasi bunga pegadaian, pengajuan pinjaman, dan lainnya. Anda juga bisa menghubungi kontak *call center* dan *customer service* atau mengakses langsung website PT Pegadaian secara online.

Perjalanan PT. Pegadaian Unit Marisa merupakan suatu pencapain, dimana kehadirannya di daerah atau wilayah bisa memberikan kontribusi besar terhadap para pelaku ekonomi dengan sasarna memberikan penambahan pelayanan gadai emas usaha sehingga bisa mengembangkan roda perekonomian sesuai visi dan misi PT. Pegadaian secara umum. Adapun Visi dan Misi PT. Pegadaian unit Marisa adalah:

▪ **VISI :**

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

▪ **MISI :**

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
3. Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui:
 - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir

- Praktek manajemen risiko yang kokoh
- SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

4.1.2. Struktur Organisasi

Berdasarkan peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 103 tahun 2000, tentang PT. Pegadaian (persero) bahwa “PT. Pegadaian di pimpin oleh seorang Direktur, yaitu Direktur Operasi dan Pengembangan, Direktur Keuangan, serta Direktur Umum yang seluruhnya berfungsi sebagai Staf Direktur Utama”

Selanjutnya dalam melaksanakan tugas teknik operasional penyaluran uang pinjaman kepada masyarakat, dilakukan hubungan structural teknis operasional dengan para pimpinan wilayah, serta pimpinan wilayah melakukan hubungan structural teknis operasional dengan manager kantor cabang. Sesuai dengan struktur organisasi tersebut, bentuk organisasi PT. Pegadaaian adalah lini dan staf dengan tata kerja sebagai berikut :

- Setiap manager kantor cabang dalam melaksanakan tugas operasionalnya bertanggung jawab langsung kepada pimpinan wilayah.
- Setiap pimpinan wilayah dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada direktur utama.
- Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari direktur utama dibantu oleh para direktur yang berfungsi sebagai staf direktur utama.
- Setiap pimpinan wilayah dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari dibantu oleh para manager serta inspektur wilayah seluruhnya berfungsi sebagai staf pimpinan wilayah.
- Setiap manger kantor cabang dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari dibantu oleh asisten managernya.

Fungsi pimpinan wilayah dalam pembinaan unit layanan gadai adalah bertanggung jawab dari mulai merintis pembukaan kantor cabang unit layanan gadai, pembinaan

operasional sehari-hari maupun penanganan administrasi keuangan seluruh kantor cabang gadai di wilayah masing-masing. Fungsi manager kantor cabang unit layanan gadai, memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a. Sebagai pimpinan pelaksanaan teknis dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Secara organisator manager kantor cabang unit layanan gadai bertanggung jawab langsung kepada pimpinan wilayah, selanjutnya pimpinan wilayah akan melaporkan hasil kegiatan binaannya kepada direksi. Sedangkan direksi akan membuat kebijakan pengelolaan cabang unit layanan gadai dan akan memberikan respon atau tindak lanjut atas laporan pimpinan wilayah dengan dibantu oleh Jendral Manager usaha lain dan manager unit layanan gadai pusat. Dalam melaksanakan fungsi diatas tersebut manager kantor cabang mengkoordinasikan kegiatan pelayan peminjaman uang menggunakan prinsip gadai dan sewa tempat untuk penyimpanan barang.
- b. Membantu kelancaran pelaksanaan tugas dikantor cabang unit layanan gadai pimpinan cabang dibantu sejumlah karyawan dengan masing-masing bagian sebagai berikut :
 - Sebagai koordinator teknis pengoperasian unit layanan gadai hingga sampai pembuatan laporan keuangan unit layanan gadai konsolidasi seindonesia.
 - Bertanggung jawab terhadap seluruh operasioanal layanan gadai.
 - Membuat kebijakan serta petunjuk operasional yang wajib di taati oleh pimpinan cabang unit gadai.

c. Pengelola UPC

Fungsi Pengelola UPC adalah Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional, mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan

kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan UPC. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, pengelola UPC mempunyai tugas:

- Mengkoordinasikan, melaksanakan mengawasi kegiatan operasional UPC.
- Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan lewat jatuh tempo.
- Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.
- Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi administrasi, keuangan, sarana dan prasarana, keamanan ketertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang (UPC).

d. Penaksir

Fungsi Penaksir adalah Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penaksir mempunyai tugas:

- Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dari nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.
- Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.

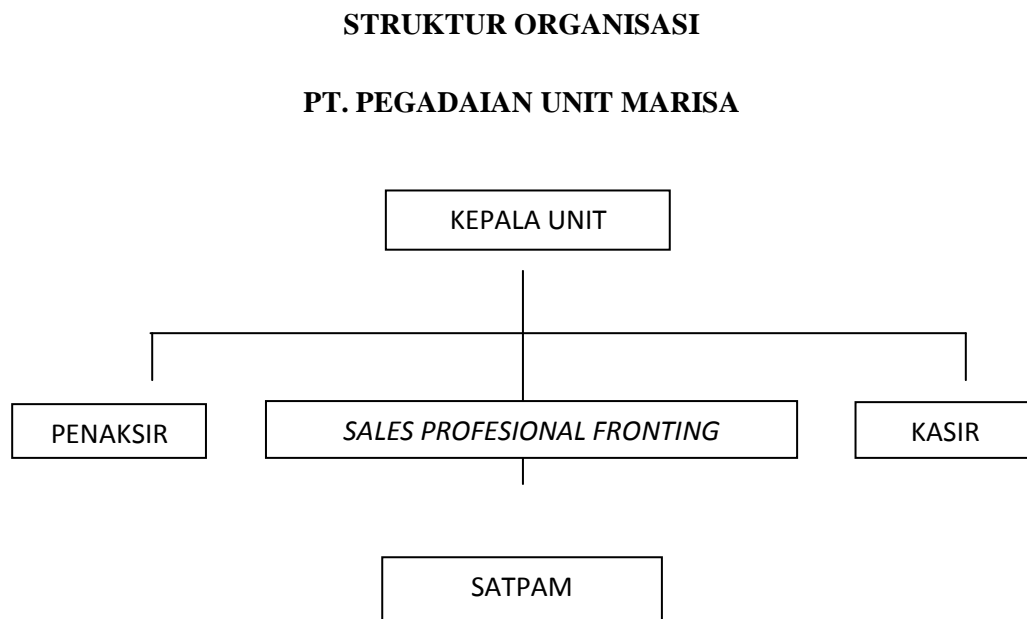
e. Kasir

Fungsi dari Kasir adalah melakukan pekerjaan penerimaan dan pembayaran uang serta melaksanakan tugas administrasi keuangan di Kantor Cabang/UPC sesuai dengan kewenangannya. Adapun tugas dari Kasir adalah:

- Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan
- Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang di lelang
- Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan
- Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang/UPC
- Melakukan pencatatan administrasi

f. *Sales Profesional Fronting*

Sales Profesional Fronting bertugas menawarkan/promosi produk PT. Pegadaian seperti Cicil Emas, Pinjaman Dana dll, dengan cara *Canvassing/Door To Door* menawarkan ke masyarakat umum (Nasabah). Posisi *Sales Fronting* sistem kerjanya *free* atau bebas, tidak terikat kontrak, tidak ada target, dan jadi jika kita ingin mendapatkan omset atau penghasilan kita kerjakan dan mencari nasabah untuk *closing* sampai di *Approve* oleh pihak Pegadaian.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini penulis membahas variabel X yang mempengaruhi variabel Y, dalam hal ini adalah variabel nilai taksir (X_1) yang terdiri dari 4 item pernyataan, pelayanan gadai emas (X_2) yang terdiri dari 5 item pernyataan. Sedangkan variabel terikat yaitu permintaan kredit cepat aman cepat aman (Y) yang terdiri dari 6 item pernyataan. Sehingga total keseluruhan pernyataan untuk semua variabel sebanyak 15 item dan setiap itemnya akan direspon oleh 50 responden.

Skala penilaian untuk masing-masing item pertanyaan terlebih dahulu menghitung rentang skalanya. Adapun hasilnya adalah :

Skor terendah = Bobot terendah x Jumlah responden = $1 \times 1 \times 50 = 50$

Skor tertinggi = Bobot tertinggi x Jumlah responden = $5 \times 1 \times 50 = 250$

Dari hasil perhitungan rentang bobot terendah sampai bobot tertinggi adalah :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{250 - 50}{5} = 40$$

Tabel 4.1.**Rentang Skala Pengukuran Jawaban Responden**

Range	Kategori
214 – 254	Sangat Besar
173 – 213	Besar
132 – 172	Sedang
91 – 131	Kecil
50 – 90	Sangat Kecil

Sumber : Olahan Data 2023

4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Permintaan Kredit Cepat Aman (Y)

Hasil dalam penelitian ini yang menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dapat diperoleh tanggapan responden untuk setiap pernyataan dalam variabel ini yang berjumlah 6 item pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Tanggapan Responden**Pada Pernyataan Y.1**

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	Y.1		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	16	80	32
Setuju	4	33	132	66

Kurang Setuju	3	1	3	2
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total	50	215	100	

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang minat nasabah untuk menggunakan produk gadai emas karena jumlah dana yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan, diperoleh tanggapan responden sebanyak 16 responden atau 32% yang menjawab sangat setuju dengan skor 80, sebanyak 33 responden atau 66% yang menjawab setuju dengan skor 132, sebanyak 1 responden atau 2% yang menjawab kurang setuju dengan skor 3, sehingga total skor item 1 adalah 215. Dengan demikian pernyataan pada item 1 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.3. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan Y.2

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	Y.2		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	21	105	42
Setuju	4	27	108	54
Kurang Setuju	3	1	3	2
Tidak Setuju	2	1	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		50	218	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang minat nasabah menggadaikan emas, karena jarak yang ditempuh sangat dekat, diperoleh tanggapan responden sebanyak 21 responden atau 42% yang menjawab sangat setuju dengan skor 105, sebanyak 27 responden atau 54% yang menjawab setuju dengan skor 108, sebanyak 1 responden atau 2% yang menjawab kurang setuju dengan skor 3, sebanyak 1 responden atau 2% yang menjawab kurang setuju dengan skor 2, sehingga total skor item 2 adalah 218. Dengan demikian pernyataan pada item 2 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.4. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan Y.3

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	Y.3		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	30	150	60
Setuju	4	17	68	34
Kurang Setuju	3	1	3	2
Tidak Setuju	2	2	4	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		50	225	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang pelayanan yang baik mendorong nasabah untuk menggadaikan emas, diperoleh tanggapan responden sebanyak 30 responden atau 60% yang menjawab sangat setuju dengan skor 150, sebanyak 17 responden atau 34% yang menjawab setuju dengan skor 68, sebanyak 1 responden atau 2% yang menjawab kurang setuju dengan skor 3, sebanyak 2 responden atau 4% yang

menjawab tidak setuju dengan skor 4, sehingga total skor item 3 adalah 255. Dengan demikian pernyataan pada item 3 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.5. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan Y.4

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	Y.4		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	45	225	90
Setuju	4	5	20	10
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		50	245	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang minat nasabah untuk menggunakan produk gadai emas karena proses pencairan dana yang cepat, diperoleh tanggapan responden sebanyak 45 responden atau 90% yang menjawab sangat setuju dengan skor 225, sebanyak 5 responden atau 10% yang menjawab setuju dengan skor 20, sehingga total skor item 4 adalah 245. Dengan demikian pernyataan pada item 4 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.6. Tanggapan Responden**Pada Pernyataan Y.5**

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	Y.5		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	35	175	70
Setuju	4	15	60	30
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		50	235	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang ketertarikan nasabah menggunakan produk gadai emas karena nilai taksirannya sesuai dengan harga pasar, diperoleh tanggapan responden sebanyak 35 responden atau 70% yang menjawab sangat setuju dengan skor 175, sebanyak 15 responden atau 30% yang menjawab setuju dengan skor 60, sehingga total skor item 5 adalah 235. Dengan demikian pernyataan pada item 5 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.7. Tanggapan Responden**Pada Pernyataan Y.6**

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	Y.6		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	30	150	60
Setuju	4	17	68	34

Kurang Setuju	3	1	3	2
Tidak Setuju	2	2	4	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total	50	225	100	

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang nasabah menggunakan produk gadai emas karena digunakan oleh banyak nasabah, diperoleh tanggapan responden sebanyak 30 responden atau 60% yang menjawab sangat setuju dengan skor 150, sebanyak 17 responden atau 34% yang menjawab setuju dengan skor 68, sebanyak 1 responden atau 2% yang menjawab kurang setuju dengan skor 3, sebanyak 2 responden atau 4% yang menjawab tidak setuju dengan skor 4, sehingga total skor item 6 adalah 225. Dengan demikian pernyataan pada item 6 masuk dalam kategori sangat besar.

4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Nilai Taksir (X_1)

Tanggapan responden untuk setiap pernyataan dalam variabel ini yang berjumlah 5 item pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan X.1.1

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	X.1.1		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	45	225	90
Setuju	4	5	20	10
Kurang Setuju	3	0	0	0

Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total	50	245	100	

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang nilai taksiran Pegadaian tidak terlalu rendah atau sesuai dari standar harga pembelian emas yang berlaku saat ini, diperoleh tanggapan responden sebanyak 45 responden atau 90% yang menjawab sangat setuju dengan skor 225, sebanyak 5 responden atau 10% yang menjawab setuju dengan skor 20, sehingga total skor item 1 adalah 245. Dengan demikian pernyataan pada item 1 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.9. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan X.1.2

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	X.1.2		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	45	225	90
Setuju	4	5	20	10
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total	50	50	245	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang taksiran emas yang dilakukan oleh Pegadaian lebih tinggi dibanding yang lain, diperoleh tanggapan responden sebanyak

45 responden atau 90% yang menjawab sangat setuju dengan skor 225, sebanyak 5 responden atau 10% yang menjawab setuju dengan skor 20, sehingga total skor item 2 adalah 245. Dengan demikian pernyataan pada item 2 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.10. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan X.1.3

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	X.1.3		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	35	175	70
Setuju	4	15	60	30
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		50	235	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang jumlah dana yang diberikan pegadaian sesuai dengan ketentuan perusahaan, diperoleh tanggapan responden sebanyak 35 responden atau 70% yang menjawab sangat setuju dengan skor 175, sebanyak 15 responden atau 30% yang menjawab setuju dengan skor 60, sehingga total skor item 3 adalah 235. Dengan demikian pernyataan pada item 3 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.11. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan X.1.4

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	X.1.4
------------------------------	-------	-------

		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	20	100	40
Setuju	4	30	120	60
Kurang Setuju	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		50	220	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang kesesuaian dalam penaksiran karatase serta kesesuaian penaksir berat emas atau perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada Pegadaian, diperoleh tanggapan responden sebanyak 20 responden atau 40% yang menjawab sangat setuju dengan skor 100, sebanyak 30 responden atau 60% yang menjawab setuju dengan skor 120, sehingga total skor item 4 adalah 220. Dengan demikian pernyataan pada item 4 masuk dalam kategori sangat besar.

4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Gadai Emas (X_2)

Tanggapan responden untuk setiap pernyataan dalam variabel ini yang berjumlah 3 item pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan X.2.1

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	X.2.1		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	31	155	62
Setuju	4	16	64	32

Kurang Setuju	3	3	9	6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total	50	228	100	

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang kepuasan nasabah karena kondisi gedung yang menarik dan nyaman, diperoleh tanggapan responden sebanyak 31 responden atau 62% yang menjawab sangat setuju dengan skor 155, sebanyak 16 responden atau 32% yang menjawab setuju dengan skor 64, sebanyak 3 responden atau 6% yang menjawab kurang setuju dengan skor 9, sehingga total skor item 1 adalah 228. Dengan demikian pernyataan pada item 1 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.13. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan X.2.2

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	X.2.2		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	25	125	50
Setuju	4	19	76	38
Kurang Setuju	3	6	18	12
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total	50	219	100	

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang kepuasan nasabah karena petugas melayani dengan cepat, diperoleh tanggapan responden sebanyak 25 responden atau 50% yang menjawab sangat setuju dengan skor 125, sebanyak 19 responden atau 38% yang menjawab setuju dengan skor 76, sebanyak 6 responden atau 12% yang menjawab kurang setuju dengan skor 18, sehingga total skor item 2 adalah 219. Dengan demikian pernyataan pada item 2 masuk dalam kategori sangat besar.

Tabel 4.14. Tanggapan Responden

Pada Pernyataan X.2.3

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	X.2.3		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	19	95	38
Setuju	4	26	104	52
Kurang Setuju	3	4	12	8
Tidak Setuju	2	1	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		50	213	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang tentang kepuasan nasabah karena kemampuan petugas menanggapi pertanyaan nasabah, diperoleh tanggapan responden sebanyak 19 responden atau 38% yang menjawab sangat setuju dengan skor 95, sebanyak 26 responden atau 52% yang menjawab setuju dengan skor 104, sebanyak 4 responden atau 8% yang menjawab kurang setuju dengan skor 12, sebanyak 1 responden atau 2% yang menjawab tidak setuju dengan skor 2, sehingga total skor item 3 adalah 213. Dengan demikian pernyataan pada item 3 masuk dalam kategori besar.

Tabel 4.15. Tanggapan Responden**Pada Pernyataan X.2.4**

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	X.2.4		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	13	65	26
Setuju	4	30	120	60
Kurang Setuju	3	6	18	12
Tidak Setuju	2	1	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		50	205	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang tentang kepuasan nasabah karena berkas jaminan aman, diperoleh tanggapan responden sebanyak 13 responden atau 26% yang menjawab sangat setuju dengan skor 65, sebanyak 30 responden atau 60% yang menjawab setuju dengan skor 120, sebanyak 5 responden atau 12% yang menjawab kurang setuju dengan skor 18, sebanyak 1 responden atau 2% yang menjawab tidak setuju dengan skor 2, sehingga total skor item 3 adalah 205. Dengan demikian pernyataan pada item 3 masuk dalam kategori besar.

Tabel 4.16. Tanggapan Responden**Pada Pernyataan X.2.5**

Alternatif Jawaban Responden	Bobot	X.2.5		
		Frekuensi	Skor	Persen
Sangat Setuju	5	7	35	14

Setuju	4	34	136	68
Kurang Setuju	3	4	12	8
Tidak Setuju	2	5	10	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		50	193	100

Sumber : Olahan Data Deskriptif 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pernyataan tentang tentang kepuasan nasabah karena kepedulian petugas kepada nasabah, diperoleh tanggapan responden sebanyak 7 responden atau 14% yang menjawab sangat setuju dengan skor 35, sebanyak 34 responden atau 68% yang menjawab setuju dengan skor 136, sebanyak 4 responden atau 8% yang menjawab kurang setuju dengan skor 12, sebanyak 5 responden atau 10% yang menjawab tidak setuju dengan skor 10 sehingga total skor item 3 adalah 193. Dengan demikian pernyataan pada item 3 masuk dalam kategori besar.

4.3. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi berganda untuk memprediksi apakah Nilai taksir (X_1) dan Pelayanan gadai emas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap permintaan kredit cepat aman (Y) pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Analisis ini menggunakan data berdasarkan kuisisioner yang dibagikan. Perhitungan uji ini dilakukan dengan bantuan SPSS-16. Adapun hasil dari perhitungan analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17. Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	10.039	5.947	
Nilai Taksir	.734	.284	.348
Pelayanan Gadai Emas	.158	.098	.217

a. Dependent Variable: Permintaan KCA

Sumber : Olahan Data SPSS-16 tahun 2023

Dari hasil olahan data SPSS maka diperoleh persamaan regresi berganda berikut : $Y = 10,039 + 0,734X_1 + 0,158X_2$

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda diatas, maka dapat di ketahui bahwa angka konstanta sebesar 10,039 yang artinya bahwa angka permintaan kredit cepat aman (Y) sebesar 10,039 apa bila jika variable yang lain bernilai 0. Koefisien regresi nilai taksir (b_1) sebesar 0,734 yang artinya bahwa setiap perubahan variable nilai taksir (b_1) akan diikuti oleh perubahan permintaan kredit cepat aman (Y) sebesar 0,734 dengan asumsi variable lain adalah konstan. Koefisien regresi pelayanan gadai emas (b_2) sebesar 0,158 yang artinya bahwa setiap perubahan variable pelayanan gadai emas (b_2) akan diikuti oleh perubahan permintaan kredit cepat aman (Y) sebesar 0,158 dengan asumsi variable lain adalah konstan. Sedangkan untuk melihat variasi naik turunnya variable permintaan kredit cepat aman (Y) dapat diketahui pada table koefisien determinasi (R^2) berikut :

Tabel 4.18. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.392 ^a	.154	.118	2.051

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Gadai Emas, Nilai Taksiran

Sumber : Olahan Data SPSS-16 tahun 2023

Berdasarkan pada table 4.18 Model Summary diatas, maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,154 atau 15,4%, yang berarti bahwa 15,4% variasi naik turunnya variabel permintaan kredit cepat aman (Y) mampu dijelaskan oleh variabel nilai taksir (X_1) dan pelayanan gadai emas (X_2), namun sisanya sebesar 84,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.3.1. Uji Parsial (Uji t)

Secara parsial, variabel nilai taksir (X_1) dan pelayanan gadai emas (X_2) pada permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato menggunakan uji t, jika dibandingkan nilai t_{tabel} dengan nilai t_{hitung} pada taraf signifikan 0,05 dengan nilai df sebesar $n - k - 1 = 50 - 2 - 1 = 47$, maka diperoleh df sebesar 47 dan untuk nilai t_{tabel} sebesar 2,012. Selain itu, uji signifikan dapat dilihat dari nilai signifikansi koefisien regresi. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan (5% atau 0,005) maka hipotesis penelitian tersebut dapat diterima, dan jika sebaliknya nilai signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,005 maka hipotesis ditolak.

Adapun hasil perhitungan regresi berganda untuk uji t atau uji parsial berdasarkan table berikut adalah :

Tabel 4.19. Uji Parsial (Uji t)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.688	.098
	Nilai Taksiran	2.583	.013
	Pelayanan Gadai Emas	1.607	.115

a. Dependent Variable: Permintaan KCA

Sumber : Olahan Data SPSS16 tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,583 lebih besar jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,012. Yang berarti bahwa variabel nilai taksir (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman (Y) pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato, dan didukung dengan nilai signifikan sebesar $0,013 < 0,05$.

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,607 lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,012 dengan nilai signifikan sebesar $0,115 > 0,05$, yang berarti bahwa variabel pelayanan gadai emas (X₂) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato.

4.3.2. Uji Statistik F (Uji Simultan)

Uji simultan atau uji F dilakukan dalam penelitian ini dengan maksud untuk melihat pengaruh variabel nilai taksir (X1) dan pelayanan gadai emas (X2) terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato dengan

menggunakan 50 responden sekaligus sebagai sampel. Dalam penelitian ini menggunakan nilai signifikansi dengan taraf $\alpha = 5\%$.

Tabel 4.20. Uji Statistik F (Uji Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.964	2	17.982	4.276	.020 ^a
	Residual	197.656	47	4.205		
	Total	233.620	49			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Gadai Emas, Nilai Taksiran

b. Dependent Variable: Permintaan KCA

Sumber : Olahan Data SPSS16 tahun 2023

Hasil olahan data dengan menggunakan SPSS dapat diperoleh F_{hitung} sebesar 4,276 > F_{tabel} sebesar 3,20 dengan probabilitas terjadinya kesalahan F_{hitung} lebih kecil dari taraf (α) kesalahan yang ditentukan $0,020 < 0,005$. Dengan demikian variabel nilai taksir (X1) dan pelayanan gadai emas (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa;

1. Nilai taksir (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman (Y) pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Dimana nilai $t_{hitung} 2,583 > t_{tabel} 2,012$ dengan nilai signifikan sebesar $0,013 < 0,05$.
2. Pelayanan gadai emas (X_2) secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Dimana nilai $t_{hitung} 1,607 < t_{tabel} 2,012$ dengan nilai signifikansi $0,115 > 0,05$.
3. Nilai taksir (X_1) dan pelayanan gadai emas (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Dimana nilai $F_{hitung} 4,276 > F_{tabel} 3,20$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,005$.

5.2. Saran-Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka selanjutnya penulis akan menyajikan saran-saran sebagai masukan yaitu sebagai berikut :

1. Disarankan kepada pengelola PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato hendaknya mempertahankan aspek nilai taksir, sebab nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan

merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.

2. Diharapkan kepada pihak pengelola PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato hendaknya meningkatkan aspek pelayanan gadai emas karena persepsi nasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk. Kemudian pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan berikutnya sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan produk dari pegadaian khususnya pada produk permintaan kredit cepat aman.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi permintaan kredit cepat aman, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat variabel lain selain variabel tersebut diatas yang dapat mempengaruhi permintaan kredit cepat aman PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato sebesar 84,6%, misalnya konsumsi masyarakat, pendapatan, produk, lokasi, kesadaran masyarakat, promosi dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. 2000. *Hukum Perdata Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi - pertama. Cetakan ketiga. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Ahmad Ulinuha. 2010. *Pengaruh Pelayanan & citra pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada pegadaian syariah cabang majapahit*. Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Walisongo Semarang, Fakultas Syariah.
- Berry, L. Leonard & Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New york : The Free Press
- Budisantoso Totok, Triandaru Sigit. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat. Jakarta.
- Cahyusha Desmutya herfika. 2013. *Analisis Komparasi Mekanisme Produk Kredit Pada Pegadaian Konvensional & Pembiayaan Pada Pegadaian Syariah (Studi pada PT Pegadaian di Nganjuk dan Kediri)*. Artikel Jurnal Universitas Brawijaya.
- Cohen, et al. 2007. *Metode Penelitian Dalam Pendidikan*. Routledge. New York.
- Damanhur & Leni Darwina. 2011. *Pengaruh Jumlah Taksiran & Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhoukseu - mawe*, Jurnal Aplikasi Manajemen, No.2, Vol. 4.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSNMUI/III/2002 tentang Rah
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program I B M S P S S*.
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Prenada Media. Jakarta.
- H. Salim. 2004. *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*. PT Raja Grafindo.

- Jakarta.
- Kasmir, 2003. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Khairunnisah. 2021. *Pengaruh Nilai Taksiran Emas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas di Bank Sumut Syariah*. Medan.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313.
- Peraturan Direksi PT. Pegadaian (Persero) nomor 14 tahun 2017 tanggal 12 Juli 2017 tentang Standard Operating Procedure Produk Pegadaian Kredit Cepat Dan Aman (KCA).
- Philip Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Rachmadi Usman. 2008. *Hukum Jaminan Keperdataan*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba - Empat. Jakarta.
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah no: 103 tahun 2000 tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian.
- Sugiyono. 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, - Kualitatif, dan R & D*”. Alfabeta, Bandung.
- Sentosa Sembiring. 2004. *Hukum Dagang*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Siti Maimunnah. 2017. *Pengaruh Nilai Taksiran Promosi &Pelayanan Pegadaian Terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang*.
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Wirjono Prodjodikoro. 2000. *Azas – Azas Hukum Perjanjian*. Mandar Maju, Bandung.

Lampiran 1

JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Tahun 2021/2022									
	Jun	Juli	Agt	Sep	Okt	Nop	Des	Jan	Feb	Mar
Observasi										
UsulanJudul										
Penyusunan Proposal & Bimbingan										
Ujian Proposal										
Revisi Proposal										
Pengolahan Data & Bimbingan										
Ujian Skripsi										
Revisi Skripsi										

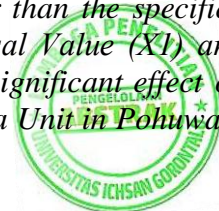
Lampiran 2

ABSTRACT

SUNARTI DAMA. E2119153. THE EFFECT OF APPRAISAL VALUE AND GOLD PAWN SERVICE ON THE DEMAND FOR FAST-SECURE CREDIT AT PT. PEGADAIAN OF MARISA UNIT IN POHUWATO DISTRICT

Fast-Secure Credit is a credit with a pawn system provided to all groups of customers, both for consumptive needs and productive needs. KCA is a trusted solution for getting loans easily, quickly, and safely. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of Appraisal Value and Gold Pawn Services on Demand for Fast-Secure Credit at PT Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District, involving 50 respondents. The data analysis employs multiple regression analysis tools. Based on the data processing, using SPSS-16, it can be obtained that the t -count value is $2.583 > t$ -table of 2.012 , meaning that Appraisal Value (X_1) has a positive and significant effect on the demand for Fast-Secure Credit (Y) at PT. Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District, and is supported by a significant value of $0.013 < 0.05$. The t -count value of $1.607 < t$ -table of 2.012 with a significant value of $0.115 > 0.05$ means that Gold Pawn Service (X_2) has a positive but insignificant effect on the demand for Fast-Secure Credit at PT Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District. The F -count value of $4.276 > F$ -table of 3.20 with the error probability of F -count is smaller than the specified error level (α) $0.020 < 0.005$. Thus, the variables of Appraisal Value (X_1) and Gold Pawn Service (X_2) simultaneously have a positive and significant effect on the demand for Fast-Secure Credit at PT. Pegadaian of Marisa Unit in Pohuwato District.

Keywords: appraisal value, gold pawn, Fast-Secure Credit



ABSTRAK

SUNARTI DAMA. E2119153. PENGARUH NILAI TAKSIR DAN PELAYANAN GADAI EMAS TERHADAP PERMINTAAN KREDIT CEPAT AMAN PADA PT. PEGADAIAN UNIT MARISA DI KABUPATEN POHUWATO

Kredit Cepat Aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato yang melibatkan 50 responden dengan menggunakan alat analisis regresi berganda. Dari hasil olahan data, dengan menggunakan SPSS-16 dapat diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,583 > t_{tabel}$ sebesar $2,012$. Yang berarti bahwa variabel nilai taksir (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan Kredit Cepat Aman (Y) pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato, dan didukung dengan nilai signifikan sebesar $0,013 > 0,05$. Nilai t_{hitung} sebesar $1,607 < t_{tabel}$ sebesar $2,012$ dengan nilai signifikan sebesar $0,115 > 0,05$, yang berarti bahwa variabel pelayanan gadai emas (X_2) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato. Sedangkan nilai F_{hitung} sebesar $4,276 > F_{tabel}$ sebesar $3,20$ dengan probabilitas terjadinya kesalahan F_{hitung} lebih kecil dari taraf (α) kesalahan yang ditentukan $0,020 < 0,005$. Dengan demikian variabel nilai taksir (X_1) dan pelayanan gadai emas (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan Kredit Cepat Aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato.

Kata kunci: nilai taksir, gadai emas, Kredit Cepat Aman



Lampiran 3

KUISIONER

Responden yang Terhormat,

Saya atas nama Sunarti Dama, akan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Nilai Taksir Dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato,”** sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) di Universitas Ichsan Gorontalo. Bersama ini saya mohon kesediaannya untuk mengisi data kuesioner yang diberikan, informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Pilihlah pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda tersebut adalah :

5	Sangat Setuju	(SS)
4	Setuju	(S)
3	Kurang Setuju	(KS)
2	Tidak Setuju	(TS)
1	Sangat Tidak Setuju	(STS)

A. NILAI TAKSIR (X1)

No	Pernyataan Indikator Nilai Taksir	SS	S	KS	TS	STS
1	Nilai taksiran Pegadaian tidak terlalu rendah atau sesuai dari standar harga pembelian emas yang berlaku saat ini					
2	Taksiran emas yang dilakukan oleh Pegadaian lebih tinggi dibanding yang lain					
3	Jumlah dana yang diberikan pegadaian sesuai dengan ketentuan perusahaan					
4	Kesesuaian dalam penaksiran karatase serta kesesuaian penaksir berat emas atau perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada Pegadaian					

B. PELAYANAN GADAI EMAS (X2)

No	Pernyataan Indikator Gadai Emas	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas karena kondisi gedung yang menarik dan nyaman					
2	Saya merasa puas karena petugas melayani dengan cepat					
3	Saya merasa puas karena kemampuan petugas menanggapi pertanyaan nasabah					
4	Saya merasa puas karena berkas jaminan aman					

5	Saya merasa puas karena kepedulian petugas kepada nasabah					
---	---	--	--	--	--	--

C. PERMINTAAN KREDIT (Y)

No	Pernyataan Indikator Usaha produktif	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya beminat untuk menggunakan produk gadai emas karena jumlah dana yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan.					
2	Saya berminat mengadaikan emas, karena jarak yang ditempuh sangat dekat.					
3	Pelayanan yang baik mendorong saya untuk menggadaikan emas.					
4	Saya beminat untuk menggunakan produk gadai emas karena proses pencairan dana yang cepat.					
5	Saya tertarik menggunakan produk gadai emas karena nilai taksirannya sesuai dengan harga pasar.					
6	Saya menggunakan produk gadai emas karena digunakan oleh banyak nasabah.					

Lampiran 4

TABULASI DATA

N	NILAI TAKSIRAN (X1)				Jml
	1	2	3	4	
1	5	5	5	5	20
2	4	4	4	4	16
3	5	5	5	4	19
4	5	4	4	4	17
5	5	5	4	4	18
6	5	5	4	4	18
7	5	5	5	5	20
8	5	5	4	4	18
9	5	4	5	5	19
10	4	4	5	4	17
11	5	5	5	4	19
12	5	5	4	4	18
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	5	5	4	4	18
17	4	5	5	4	18
18	5	5	5	5	20
19	5	5	4	5	19
20	5	5	5	4	19
21	5	5	5	5	20

22	5	5	5	5	20
23	5	5	4	4	18
24	5	5	5	4	19
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20
30	5	5	4	4	18
31	5	5	5	4	19
32	5	5	5	4	19
33	5	5	4	4	18
34	5	5	5	4	19
35	5	5	4	4	18
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	4	19
40	4	4	5	4	17
41	5	5	5	4	19
42	5	5	5	4	19
43	5	5	4	4	18
44	5	5	4	4	18
45	5	5	4	4	18
46	5	5	5	4	19

47	4	5	5	4	18
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	4	19

Z	PELAYANAN GADAI EMAS (X2)					Jml
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	4	4	4	4	21
4	5	4	4	4	4	21
5	5	4	5	4	4	22
6	5	5	5	4	4	23
7	5	5	4	3	3	20
8	5	5	5	4	4	23
9	5	5	5	5	4	24
10	4	5	4	4	2	19
11	5	4	4	4	5	22
12	4	4	4	4	2	18
13	5	4	4	4	4	21
14	3	3	2	2	2	12
15	4	3	3	3	3	16
16	5	5	5	4	4	23
17	5	5	5	5	4	24
18	5	4	4	4	4	21

19	5	5	4	4	4	22
20	5	5	5	5	4	24
21	5	5	4	4	4	22
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	4	4	4	22
24	5	4	4	4	4	21
25	5	5	5	5	5	25
26	5	4	4	4	4	21
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	5	25
29	4	5	5	4	4	22
30	5	5	5	5	5	25
31	4	3	3	3	3	16
32	5	5	5	5	4	24
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	4	4	4	18
36	5	5	5	5	4	24
37	4	4	4	4	4	20
38	5	5	4	4	4	22
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	3	3	18
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	5	5	5	5	4	24

44	5	5	4	4	4	22
45	5	5	5	5	4	24
46	3	3	3	3	2	14
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	4	4	23
49	4	3	3	3	2	15
50	4	4	4	4	4	20

Z	PERMINTAAN KCA (Y)						Jml
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	5	5	4	26
2	5	5	5	4	4	5	28
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	5	4	4	5	27
5	4	4	4	5	4	4	25
6	4	4	4	5	4	4	25
7	5	4	5	5	5	5	29
8	5	5	4	5	4	4	27
9	5	4	5	4	5	5	28
10	5	5	5	4	5	5	29
11	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	5	5	4	5	27
13	4	5	5	5	5	5	29
14	4	4	5	5	5	5	28
15	4	4	4	5	5	4	26

16	5	5	5	5	4	5	29
17	4	4	2	5	5	2	22
18	4	5	5	5	5	5	29
19	4	5	5	5	4	5	28
20	4	4	5	5	5	5	28
21	4	5	5	5	5	5	29
22	4	4	5	5	5	5	28
23	4	4	4	5	4	4	25
24	4	4	4	5	5	4	26
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	5	5	4	26
27	4	4	5	5	5	5	28
28	4	4	4	5	5	4	26
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	4	5	29
31	4	4	4	5	5	4	26
32	5	4	4	5	5	4	27
33	5	4	4	5	4	4	26
34	4	5	5	5	5	5	29
35	4	4	4	5	4	4	25
36	4	4	5	5	5	5	28
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	5	4	5	5	4	28
39	5	5	5	5	5	5	30
40	4	4	4	4	5	4	25

41	4	4	4	5	5	4	26
42	4	4	5	5	5	5	28
43	4	5	5	5	4	5	28
44	4	4	5	5	4	5	27
45	4	4	4	5	4	4	25
46	4	2	2	5	5	2	20
47	3	3	3	5	5	3	22
48	4	5	5	5	5	5	29
49	4	5	5	5	5	5	29
50	4	4	5	5	5	5	28

Lampiran 5

OUTPUT SPSS-16

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Permintaan KCA	27.26	2.184	50
Nilai Taksir	18.90	1.035	50
Pelayanan Gadai Emas	21.16	2.992	50

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan Gadai Emas, Nilai Taksir ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Permintaan KCA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.392 ^a	.154	.118	2.051

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Gadai Emas, Nilai Taksir

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.964	2	17.982	4.276	.020 ^a
	Residual	197.656	47	4.205		
	Total	233.620	49			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Gadai Emas, Nilai Taksir

b. Dependent Variable: Permintaan KCA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.039	5.947		1.688	.098
	Nilai Taksir	.734	.284	.348	2.583	.013
	Pelayanan Gadai Emas	.158	.098	.217	1.607	.115

a. Dependent Variable: Permintaan KCA

Frequencies

Permintaan KCA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	2.0	2.0	2.0
	22	2	4.0	4.0	6.0
	25	6	12.0	12.0	18.0
	26	8	16.0	16.0	34.0

27	5	10.0	10.0	44.0
28	12	24.0	24.0	68.0
29	10	20.0	20.0	88.0
30	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	2.0	2.0	2.0
4	33	66.0	66.0	68.0
5	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.0	2.0	2.0
3	1	2.0	2.0	4.0
4	27	54.0	54.0	58.0
5	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.0	4.0	4.0
	3	1	2.0	2.0	6.0
	4	17	34.0	34.0	40.0
	5	30	60.0	60.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	10.0	10.0	10.0
	5	45	90.0	90.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	15	30.0	30.0	30.0
	5	35	70.0	70.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.0	4.0	4.0
	3	1	2.0	2.0	6.0
	4	17	34.0	34.0	40.0
	5	30	60.0	60.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		Nilai Taksiran	X11	X12	X13	X14
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Sum		945	245	245	235	220

Frequency Table**Nilai Taksiran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	1	2.0	2.0	2.0
	17	3	6.0	6.0	8.0
	18	14	28.0	28.0	36.0
	19	14	28.0	28.0	64.0
	20	18	36.0	36.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	10.0	10.0	10.0
	5	45	90.0	90.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	5	10.0	10.0	10.0
	5	45	90.0	90.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	15	30.0	30.0	30.0
	5	35	70.0	70.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	30	60.0	60.0	60.0
	5	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		Pelayanan Gadaai Emas	X21	X22	X23	X24	X25
N	Valid	50	50	50	50	50	50

Missing	0	0	0	0	0	0
Sum	1058	228	219	213	205	193

Frequency Table

Pelayanan Gadai Emas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 12	1	2.0	2.0	2.0
14	1	2.0	2.0	4.0
15	1	2.0	2.0	6.0
16	2	4.0	4.0	10.0
18	3	6.0	6.0	16.0
19	1	2.0	2.0	18.0
20	10	20.0	20.0	38.0
21	6	12.0	12.0	50.0
22	8	16.0	16.0	66.0
23	4	8.0	8.0	74.0
24	7	14.0	14.0	88.0
25	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	6.0	6.0	6.0

4	16	32.0	32.0	38.0
5	31	62.0	62.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	12.0	12.0	12.0
4	19	38.0	38.0	50.0
5	25	50.0	50.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.0	2.0	2.0
3	4	8.0	8.0	10.0
4	26	52.0	52.0	62.0
5	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.0	2.0	2.0

3	6	12.0	12.0	14.0
4	30	60.0	60.0	74.0
5	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	10.0	10.0	10.0
3	4	8.0	8.0	18.0
4	34	68.0	68.0	86.0
5	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	
Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 6



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
 Telp: (0435) 8724466, 829975 E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

No.: 106/PIP/LEMLIT-UNISAN/I/2023

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada YTH.
Kepala PT. Pegadaian Unit Marisa
Di
Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DR. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
 NIDN : 0929117202
 Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan proposal/skripsi, kepada:

Nama Mahasiswa : Sunarti Dama
 NIM : E2119153
 Fakultas : Fakultas Ekonomi
 Program Studi : Manajemen
 Lokasi Penelitian : PT. Pegadaian Unit Marisa
 Judul penelitian : Pengaruh nilai taksiran dan pelayanan gadai emas terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa Kabupaten Pohuwato.

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 16 Januari 2023

DR. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
 NIDN : 0929117202



Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 7



PT. PEGADAIAN (PERSERO)
KANTOR UNIT MARISA (11682)
Jalan Trans Sulawesi Desa Marisa Utara Kec. Marisa Kab. Pohuwato
Telepon/Facs : 1500 569.

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala PT. PEGADAIAN (PERSERO) Unit Marisa,
menerangkan bahwa :

Nama	: SUNARTI DAMA
NIM	: E2119153
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Judul Penelitian	: Pengaruh Nilai Taksir Dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman (KCA) Di PT. PEGADAIAN Unit Marisa Kab. Pohuwato

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian di PT. PEGADAIAN (PERSERO)
Unit Marisa Kabupaten Pohuwato pada Tanggal 25 Desember s/d 20 Februari 2023.

Surat Keterangan ini di berikan agar dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Marisa, 20 Februari 2023
Pengelola Pegadaian Unit Marisa


ERIX SUDIANA
NIK. P85813

Lampiran 8



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**FAKULTAS EKONOMI**

SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT.DIKTI

Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax.(0435) 829975 Kota Gorontalo. www.fe.unisan.ac.id**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI****No. 040/SRP/FE-UNISAN/III/2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Musafir, SE., M.Si
 NIDN : 09281169010
 Jabatan : Dekan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Sunarti Dama
 NIM : E2119153
 Program Studi : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksian Dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 15%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan. Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
 Dekan

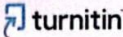
DR. Musafir, SE., M.Si
 NIDN. 0928116901

Gorontalo, 10 Maret 2023
 Tim Verifikasi,


Muh. Sapir M, SE., M.Si
 NIDN. 0913088503

Terlampir : Hasil Pengecekan Turnitin

Lampiran 8 HASIL TURNITIN


Similarity Report ID: oid 25211 28704253

15% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

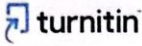
- 15% Internet database
- 0% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 3% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	eprints.walisongo.ac.id	4%
	Internet	
2	eprints.umm.ac.id	2%
	Internet	
3	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-16	2%
	Submitted works	
4	sinta.unud.ac.id	1%
	Internet	
5	repository.uinjkt.ac.id	1%
	Internet	
6	text-id.123dok.com	<1%
	Internet	
7	simplebooklet.com	<1%
	Internet	
8	soef47.wordpress.com	<1%
	Internet	

Sources overview



Similarity Report ID: oid:25211.28704253

9	fikom-unisan.ac.id Internet	<1%
10	scribd.com Internet	<1%
11	eprints.unpak.ac.id Internet	<1%
12	repository.uma.ac.id Internet	<1%
13	repository.unhas.ac.id Internet	<1%
14	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet	<1%

Sources overview

Lampiran 9

CURRICULUM VITAE

1. Identritas Pribadi



Nama : Sunarti Dama
 NIM : E21.19.153
 Tempat/Tgl Lahir : Marisa, 09 Juni 2000
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Angkatan : 2019
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Manajemen
 Konsentrasi : Keuangan
 Alamat : Desa Buntulia Utara, Kec. Buntulia
 Kabupaten Pohuwato

2. Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

1. Menyelesaikan belajar di SDN Buntulia Utara pada tahun 2013
2. Kemudian melanjutkan ke jenjang berikutnya di Mts Al khaira'at Buntulia dan Lulus pada Tahun 2016
3. Selanjutnya menyelesaikan belajar di SMA Negeri 1 Marisa tahun 2019
4. Melanjutkan Pendidikan Tinggi di UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO, Mengambil Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi.