



**PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG KREDIT GADAI  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT  
DI PERUM PEGADAIAN CABANG BLITAR  
(Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Strata Satu (S-1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Asal:	Nadiah Pembelian	Klass
Terima Tgl :	22 Nov 2006	brd. 28
Oleh:		CAS
No. Induk :		P
KLAIP / PENYALIN:		

**PIPIT LASMIATIN  
NIM. 020210301196**

**PROGRAM PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2006**



## MOTTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan dan sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap.

*(Terjemahan Surat Al-Insyiroh Ayat 5-8)\*)*

---

\*) Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al Qur'an dan terjemahannya*. Jakarta: Yayasan Penterjemah Al Qur'an Departemen Agama RI



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Almamater Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
2. Kedua orang tuaku (Bapak Samiran (Almarhum) dan Ibu Tumirah), yang tak pernah kering memberiku kasih sayang, do'a, serta semangat dalam melalui alur kehidupan ini
3. Kakakku semua (Mbak Sri, Mbak Army, Mas Agus, Rini dan Keponakanku (Aris, Wahyu dan Anggi)
4. guru-guruku sejak SD sampai PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran
5. teman-teman seperjuangan di PE, khususnya Angkatan 2002 yang telah banyak membuat kenangan manis dan tak terlupakan



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PIPIT LASMIATIN

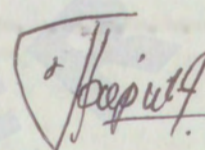
NIM : 020210301196

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belm pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 November 2006

Yang menyatakan,



PIPIT LASMIATIN  
NIM.020210301196



**HALAMAN PEMBIMBINGAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG KREDIT GADAI  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT  
DI PERUM PEGADAIAN CABANG BLITAR  
(Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)**

Oleh :

**PIPIT LASMIATIN**

**020210301196**

**Dosen Pembimbing**

**Dosen Pembimbing I : Drs. Joko Widodo, MM**

**Dosen Pembimbing II : Dra. Retna Ngesti S, MP**



**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG KREDIT GADAI  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT  
DI PERUM PEGADAIAN CABANG BLITAR  
(Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)**

**SKRIPSI**

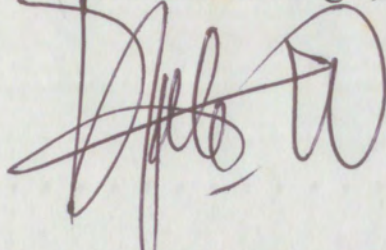
Diajukan untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Strata Satu (S-1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh :

Nama : PIPIT LASMIATIN  
NIM : 020210301196  
Angkatan : 2002  
Tempat, tanggal lahir : Blitar, 06 September 1983  
Jurusan / Program : Pend. IPS / Pend. Ekonomi

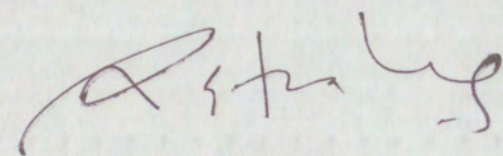
Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,



Drs. Joko Widodo, MM  
NIP. 131 601 514

Dosen Pembimbing II,



Dra. Retna Ngesti S, MP  
NIP. 132 096 120



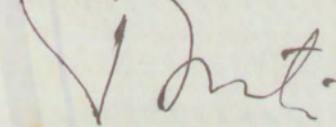
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)* ini telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember, pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 17 Oktober 2006  
Jam : 08.00 – 09.30 WIB  
Tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNEJ

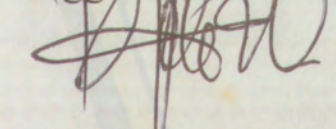
Tim Penguji:

Ketua,



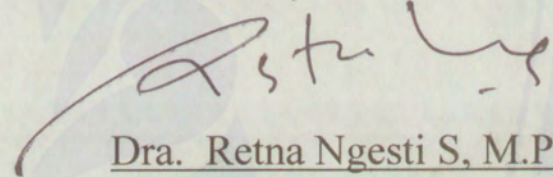
Dra. Murtiningsih  
NIP. 130 531 990

Anggota I,



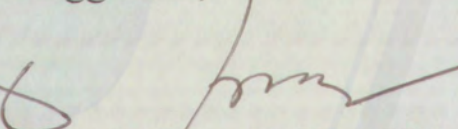
Drs. Djoko Widodo, MM  
NIP. 131 570 770

Sekretaris,



Dra. Retna Ngesti S, M.P  
NIP. 132 096 120

Anggota II,

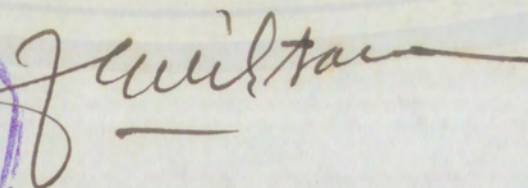


Drs. Sutrisno Djaja, M.M  
NIP. 131 601 514

Mengesahkan

Dekan

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember



Drs. H. Imam Muchtar, SH. M.Hum  
NIP. 130 810 936



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)”.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
3. Kepala Perpustakaan Universitas Jember beserta staff
4. Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
5. Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
6. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II
7. Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, khususnya Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember
8. Manajer Cabang Perum Pegadaian Cabang Blitar beserta karyawan
9. Almamater tercinta

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun, sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Jember, Oktober 2006

Pipit Lasmiatin



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DENAH LOKASI PENELITIAN.....	xvi
RINGKASAN .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Dasar Teori Tentang Persepsi .....	7
2.2.1 Pengertian Persepsi .....	7
2.2.2 Proses Persepsi .....	9
2.3 Dasar Teori Tentang Kredit Gadai.....	10
2.3.1 Variatif Barang Jaminan .....	14
2.3.2 Tarif Sewa Modal .....	14
2.3.3 Pelayanan .....	16
2.3.4 Prosedur Pemberian dan Pelunasan Kredit .....	18



2.4 Dasar Teori Tentang Pengambilan Kredit.....	20
2.5 Dasar Teori Tentang Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.....	25
2.6 Hipotesis .....	27

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.2.1 Variatif Barang Jaminan ( $X_1$ ) .....	30
3.2.2 Tarif Sewa Modal( $X_2$ ).....	30
3.2.3 Pelayanan( $X_3$ ) .....	30
3.2.4 Prosedur Pemberian dan Pelunasan Kredit( $X_4$ ) .....	30
3.2.5 Pengambilan Kredit (Y) .....	31
3.3 Penentuan Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.4.1 Populasi Penelitian .....	32
3.4.2 Sampel Penelitian.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5.1 Data dan Sumber Data .....	35
3.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.6 Metode Pengolahan Data .....	37
3.6.1 Editing .....	37
3.6.2 Skoring .....	37
3.6.3 Tabulasi .....	37
3.7 Metode Analisis Data .....	37
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.7.2 Analisis Inferensial .....	38



**BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Data Pelengkap.....	42
4.1.1 Gambaran dan Sejarah Singkat Perum Pegadaian .....	42
4.1.2 Struktur Organisasi Perum Pegadaian .....	43
4.1.3 Personalia .....	44
4.2 Data Utama.....	50
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	50
4.3 Analisis Data .....	54
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	54
4.3.2 Analisis Inferensial .....	71
4.4 Diskusi Hasil Penelitian .....	80
4.5 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian .....	83
4.5.1 Kekuatan Penelitian.....	83
4.5.2 Kelemahan Penelitian.....	84

**BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tarif Sewa Modal Uang Pinjaman Pada Masing-masing Golongan Per 15 hari	16
Tabel 2.2 Jumlah Uang Pinjaman Golongan C1 dan C2	25
Tabel 3.1 Pembagian Sampel Masing-masing Bagian	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Usia Responden	51
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	52
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.5 Kategori Gambaran Variabel Variatif Barang Jaminan	55
Tabel 4.6 Kategori Gambaran Variabel Tarif Sewa Modal	55
Tabel 4.7 Kategori Gambaran Variabel Pelayanan	56
Tabel 4.8 Kategori Gambaran Variabel Prosedur Pemberian Dan Pelunasan Kredit	56
Tabel 4.9 Kategori Gambaran Variabel Keputusan Pengambilan Kredit	56
Tabel 4.10 Deskripsi Tentang Pertimbangan Variatif Barang Jaminan Saat Mengambil Kredit	56
Tabel 4.11 Deskripsi Tentang Variatif Barang Jaminan Untuk Mendapatkan Kredit	57
Tabel 4.12 Deskripsi Tentang Variatif Barang Jaminan Untuk Mendapatkan Kredit	58
Tabel 4.13 Deskripsi Tentang Pertimbangan Variabel Tarif Sewa Modal Saat Mengambil Kredit	59
Tabel 4.14 Deskripsi Tentang Tingkat Bunga	60
Tabel 4.15 Deskripsi Tentang kestabilan Bunga Kredit	60
Tabel 4.16 Deskripsi Tentang Pertimbangan Variabel Pelayanan Saat Mengambil Kredit	61



Tabel 4.17 Deskripsi Tentang Kecepatan Pelayanan Dalam Mendapatkan Kredit	62
Tabel 4.18 Deskripsi Tentang Keramahan Karyawan dalam Melayani Transaksi Kredit	63
Tabel 4.19 Deskripsi Tentang Pertimbangan Variabel Prosedur Pemberian dan Pelunasan Kredit Saat Mengambil Kredit	63
Tabel 4.20 Deskripsi Tentang Persyaratan Kredit	64
Tabel 4.21 Deskripsi Tentang Perpanjangan Kredit	65
Tabel 4.22 Deskripsi Tentang Pemilihan Kredit Gadai Di Perum Pegadaian	66
Tabel 4.23 Deskripsi Tentang Pemilihan Perum Pegadaian Sebagai Lembaga Kredit	67
Tabel 4.24 Deskripsi Tentang Perantara Kredit	67
Tabel 4.25 Deskripsi Tentang Saat Pengambilan Kredit	68
Tabel 4.26 Deskripsi Tentang Jumlah Kredit	69
Tabel 4.27 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.28 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	74
Tabel 4.29 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F	76
Tabel 4.30 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji t	77



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Perseptual	9
Gambar 2.2 Model Perilaku Pembeli	21
Gambar 2.3 Konsep Pemikiran Teori Pengaruh Psikologi Terhadap Keputusan Pembelian	22
Gambar 2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian	26
Gambar 2.5 Konsep Pemikiran Teori Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Pengambilan Kredit	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perum Pegadaian Cabang Blitar	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Matrik Penelitian

Lampiran B. Tuntunan Penelitian

Lampiran C. Angket Penelitian

Lampiran D. Tabulasi Data Hasil Angket Tentang Variatif Barang Jaminan ( $X_1$ ),  
Tarif Sewa Modal ( $X_2$ ), Pelayanan ( $X_3$ ), Prosedur Pemberian dan  
Pelunasan Kredit ( $X_4$ ) Dan Pengambilan Kredit (Y)

Lampiran E. Hasil Perhitungan SPSS

Lampiran F. Tabel F

Lampiran G. Tabel t

Lampiran H. Surat Ijin Penelitian

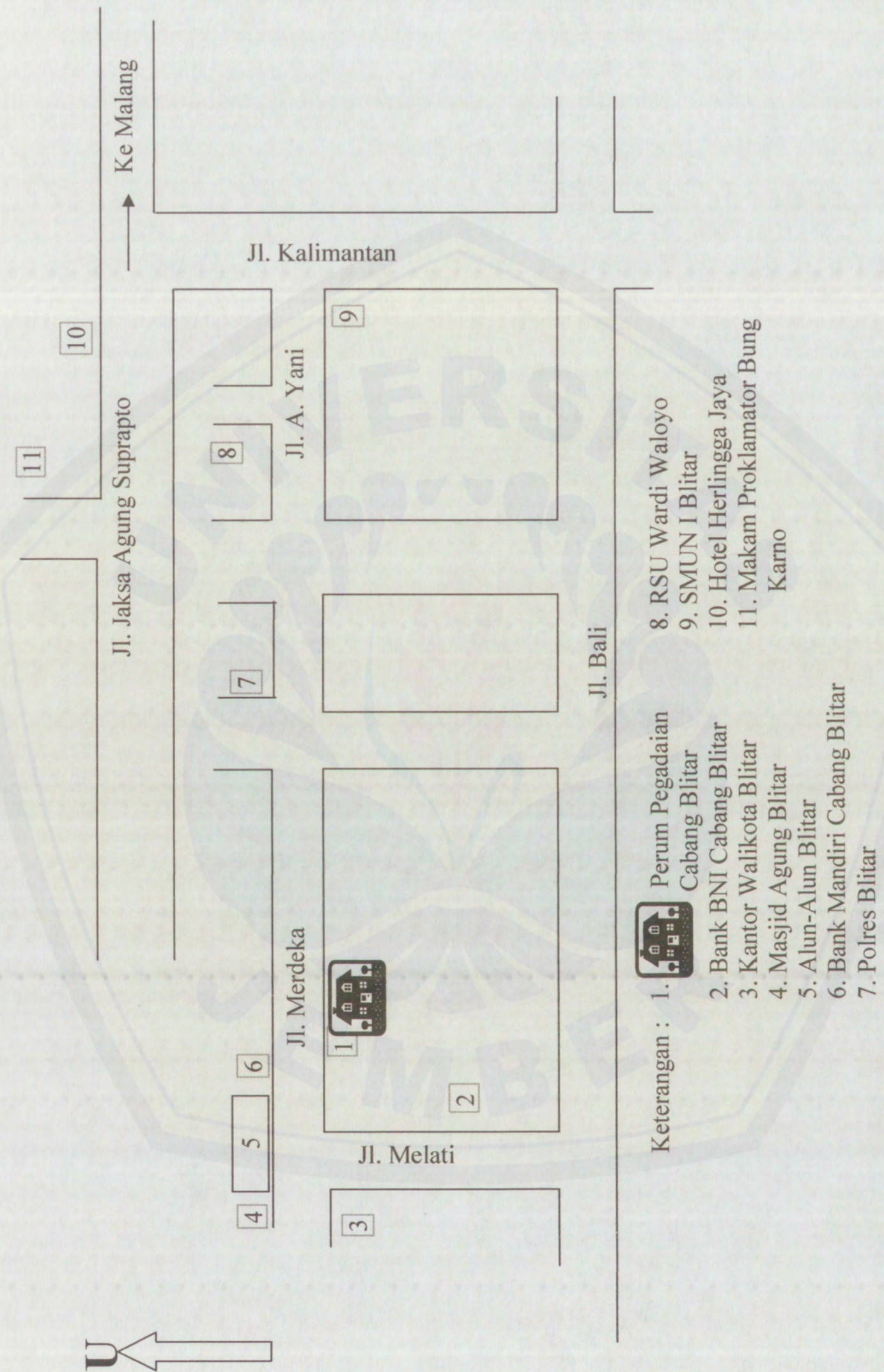
Lampiran I. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian

Lampiran J. Lembar Konsultasi Skripsi

Lampiran K. Daftar Riwayat Hidup



### PETA LOKASI PERUM PEGADAIAN CABANG BLITAR





## RINGKASAN

**Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006), Pipit Lasmiatin, 020210301196, 2006, 75 halaman.**

Kata Kunci : Variatif barang jaminan ( $X_1$ ), Tarif sewa modal ( $X_2$ ), Pelayanan ( $X_3$ ), Prosedur pemberian dan pelunasan kredit ( $X_4$ ) dan Keputusan pengambilan kredit ( $Y$ )

Kebutuhan manusia yang beranekaragam, menyebabkan seseorang merasa perlu mencari alternatif tambahan dana dengan cara kredit. Masyarakat memilih kredit sebagai alternatif pemecahan kekurangan dana untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak. Melalui latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan dari variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit terhadap pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar (studi kasus pada nasabah golongan C pengambil kredit bulan Mei 2006). Selain itu juga ingin mengetahui manakah dari variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit yang dominan berpengaruh terhadap pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penentuan daerah penelitian secara *purposive* di Perum Pegadaian Cabang Blitar. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Metode penentuan responden secara *proportional random sampling* sejumlah 87 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial. Analisis inferensial yang digunakan meliputi uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit secara simultan mempunyai pengaruh terhadap pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar (studi kasus pada nasabah golongan C pengambil kredit bulan Mei 2006). Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan  $F_{hitung}$  sebesar sebesar  $42,075 > F_{tabel}$  sebesar 2,48303 dengan tingkat  $\alpha = 0,05 >$  signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi ( $R_{Square}$ ) sebesar 0,672 yang berarti variabel variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit memberikan sumbangan sebesar 67,2 % terhadap pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar (studi kasus pada nasabah golongan C pengambil kredit bulan Mei 2006). Besarnya proporsi sumbangan variabel variatif barang jaminan ( $X_1$ ) sebesar 7,7 %, tarif sewa modal ( $X_2$ ) sebesar 6,8 %, pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 19,9 % dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit ( $X_4$ ) sebesar 32,8 %. Sehingga demikian, proporsi sumbangan terbesar diberikan oleh variabel prosedur pemberian dan pelunasan kredit ( $X_4$ ) sebesar 32,8 %.

Pendidikan Ekonomi, Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember





## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang pesat menyebabkan kebutuhan manusia berkembang semakin beranekaragam. Setiap manusia mempunyai sudut pandang yang berbeda atas kebutuhan hidup sehingga tingkatan kebutuhan hidup baik primer, sekunder dan tersier tidak dapat diklasifikasikan secara jelas. Pemenuhan kebutuhan hidup tersebut sangat tergantung pada kepentingan dan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing orang. Masyarakat yang belum bisa memenuhi semua kebutuhan tersebut dari pendapatan mereka bekerja sangat memerlukan tambahan dana untuk memenuhi kebutuhan yang beranekaragam. Masyarakat memilih kredit sebagai alternatif pemecahan masalah kekurangan dana untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak atau harus segera dipenuhi.

✓ " Perum Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan bank yang bergerak di bidang jasa pemberian kredit berdasarkan hukum gadai artinya memberikan pinjaman kepada nasabah berdasarkan penyerahan barang jaminan. Perum Pegadaian memegang hak monopoli atas pelaksanaan hukum gadai di Indonesia. Kadir (1991:7) menyatakan bahwa: "Perum Pegadaian merupakan satu-satunya lembaga perkreditan yang mampu melayani kebutuhan uang dalam waktu yang relatif singkat, mudah dan murah." Perum Pegadaian memberikan kemudahan pada masyarakat dalam pemberian kredit gadai yaitu prosedur kredit yang mudah dan pelayanan yang cepat. "

Penilaian masyarakat terhadap kredit gadai yang dilaksanakan oleh Perum Pegadaian adalah lembaga kredit untuk masyarakat yang pendapatannya rendah dan orang yang miskin. Masyarakat yang berhubungan dengan Perum Pegadaian adalah orang yang pendapatannya tidak cukup untuk konsumsi, sehingga untuk menutupi kekurangan dana yang mendesak mereka harus menggadaikan barang pribadi miliknya seperti perhiasan, kendaraan dan barang-barang elektronik untuk mendapatkan kredit di Perum Pegadaian.



Perkembangan usaha Perum Pegadaian telah membuktikan tidak hanya masyarakat lapisan menengah ke bawah yang memanfaatkan Perum Pegadaian tetapi lapisan menengah ke atas dapat memanfaatkan jasa Perum Pegadaian yang lain seperti jasa penitipan barang-barang berharga. Keamanan yang kurang terjamin karena banyaknya isu-isu kerawanan seperti perampokan dan penjarahan masa menjadi alasan mereka ingin mengamankan harta benda mereka. Menjelang hari raya atau liburan panjang bagi mereka yang ingin pulang kampung sangat tepat menitipkan barang-barang berharga ke Perum Pegadaian sementara mereka tidak terlalu membutuhkan uang. Hal tersebut telah dapat merubah penilaian masyarakat terhadap Perum Pegadaian yang semula negatif menjadi penilaian yang positif.

✓<sup>u</sup> Masyarakat yang menggunakan jasa Perum Pegadaian disebut dengan nasabah. Alasan nasabah memilih Perum Pegadaian tergantung bagaimana persepsi/penilaian nasabah terhadap jasa yang ditawarkan oleh Perum Pegadaian itu sendiri. Nasabah memilih Perum Pegadaian karena menilai barang-barang yang dijadikan jaminan kredit sangat beranekaragam sehingga dengan barang pribadinya mereka mudah mendapatkan kredit, tarif sewa modal yang lebih ringan dibandingkan dengan lintah darat atau renternir, pelayanan karyawan yang cepat dan ramah serta prosedur pemberian dan pelunasan kredit di Perum Pegadaian lebih mudah dan cepat. "

✓<sup>n</sup> Barang jaminan yang diterima oleh Perum Pegadaian adalah barang-barang bergerak meliputi barang elektronik seperti: TV, VCD, radio, tape recorder, perhiasan emas, perak, intan, berlian, peralatan rumah tangga, sepeda motor dan mobil. Semakin berkualitas barang yang dijadikan jaminan maka semakin besar pula dana yang diperoleh nasabah. Hal ini senada dengan pendapat Susilo (2000:183) menyatakan bahwa: "Barang-barang yang dapat digadaikan adalah perhiasan, kendaraan, elektronik, barang rumah tangga, mesin, tekstil dan barang-barang yang dianggap bernilai oleh Perum Pegadaian." Barang-barang tersebut akan ditaksir nilainya oleh Perum Pegadaian dan nasabah akan mendapat sejumlah uang sesuai nilai barang. Kasmir (2002:250) menyatakan bahwa: "Besarnya pinjaman yang diperoleh nasabah adalah 80% sampai 90% dari nilai taksiran". Nasabah tidak



menerima kredit secara penuh dari nilai taksir barang jaminan. Hal ini untuk menyesuaikan dengan perubahan harga pasar terhadap barang yang dijadikan jaminan kredit. Kebijakan ini untuk menghindari kerugian Perum Pegadaian akibat barang jaminan yang tidak diambil oleh nasabah dan hasil lelang lebih kecil dari Uang Pinjaman (UP).<sup>11</sup>

Perum Pegadaian menjalankan misi sosial yaitu membantu nasabah lapisan menengah ke bawah dengan kemudahan prosedur pemberian dan pelunasan kredit. Hal ini sesuai dengan tugas pokok Perum Pegadaian yang terdapat pada Pasal 1150 dalam Susilo (2000:180) bahwa: "Tugas pokok Perum Pegadaian adalah memberi pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat." Masyarakat yang membutuhkan pinjaman mendesak cenderung dimanfaatkan oleh lintah darat dan pengijon dengan bunga yang sangat tinggi.<sup>11</sup> Perum Pegadaian menetapkan tarif sewa modal berdasarkan pada Pedoman Operasional Kantor Cabang yang ditetapkan oleh Kantor Pusat Perum Pegadaian. Hal ini menunjukkan bahwa Perum Pegadaian berusaha menjaga kestabilan tarif sewa modal agar dapat bersaing dengan lembaga perkreditan lain.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Pelayanan yang memuaskan menjadi tuntutan nasabah dan Perum Pegadaian terus berusaha meningkatkan pelayanannya agar usahanya dapat berkembang. Jumlah nasabah yang sangat banyak setiap bulan dengan sikap dan sifat atau karakteristik yang berbeda serta tingkat pendidikan yang relatif rendah menimbulkan kesulitan dalam upaya mewujudkan suatu sistem pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.<sup>11</sup>

Persepsi atau pendapat nasabah tentang kredit gadai yang meliputi variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit di Perum Pegadaian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap



Keputusan Pengambilan Kredit Di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)".

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) yang dilaksanakan oleh Perum Pegadaian Cabang Blitar?
2. Adakah pengaruh yang signifikan variabel persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar?
3. Manakah di antara variabel variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui bagaimana persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) yang dilaksanakan oleh Perum Pegadaian Cabang Blitar.
2. Ingin mengetahui ada/tidaknya pengaruh yang signifikan dari persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar.



3. Ingin mengetahui variabel manakah di antara variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi banyak pihak antara lain yaitu:

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh sehingga mendapat pengalaman baru dalam berpikir dan juga dapat menambah daya analisis penulis.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk kajian berikutnya.
3. Bagi Perum Pegadaian, berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi nasabah tentang kredit gadai ini perusahaan dapat mengetahui tingkat mutu jasa kredit gadai yang ada dan sebagai bahan pertimbangan untuk dapat mengambil langkah-langkah perbaikan maupun mempertahankan mutu jasanya.
4. Bagi Perguruan Tinggi, hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi.





## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan studi pustaka yang telah dilakukan, peneliti menemukan penelitian sejenis kemudian dijadikan sebagai acuan untuk menentukan indikator penelitian. Penelitian tersebut dilakukan oleh Rahmad Widodo pada tahun 2002 dengan judul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Untuk Memakai Jasa Perum Pegadaian Cabang Tanggul.” Variabel yang digunakan yaitu pelayanan, variatif barang agunan, tingkat bunga, sistem pengembalian kredit, promosi dan lokasi. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Diskriminan Multivariat, berdasarkan fungsi diskriminan faktor pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 0,517 (X1), tingkat bunga sebesar 0,577 (X3) dan lokasi sebesar 0,522 (X6). Besarnya nilai rata-rata faktor pada grup menunjukkan pelayanan (4,028), tingkat bunga (3,840) dan lokasi sebesar (3,920). Angka ini menunjukkan bahwa nasabah lebih bersikap positif terhadap pelayanan, tingkat bunga dan lokasi dibandingkan dengan variabel lain. Berdasarkan perhitungan *scala vector*, menunjukkan hasil bahwa faktor yang dominan mempengaruhi nasabah menggunakan jasa Perum Pegadaian Cabang Tanggul adalah faktor lokasi perusahaan dengan angka sebesar 0,459087 sedangkan variabel pelayanan sebesar 0,236438 dan tingkat bunga sebesar 0,304475.

Penelitian sejenis dilakukan oleh Johanes Nanang Hartono pada tahun 2002 dengan judul “Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Jasa Gadai Untuk Menyusun Strategi Pemasaran Yang Efektif di Perum Pegadaian Cabang Jember.” Alat analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda, secara serentak variabel variatif barang agunan, tarif sewa modal, pelayanan, sistem pengambilan dan pengembalian kredit, keamanan dan lokasi berpengaruh nyata terhadap keputusan menggunakan jasa gadai di Perum Pegadaian Cabang Jember. Hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan uji F yaitu sebesar  $334,178 > F\text{-tabel}$  sebesar 2,09 ( $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ ). Untuk mengetahui kontribusi yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat



digunakan uji koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,912 (91,2%). Hal ini menunjukkan bahwa jasa yang ditawarkan oleh Perum Pegadaian Cabang Jember mempunyai pengaruh cukup besar dan mempunyai peranan penting terhadap keputusan untuk menggunakan jasa gadai pada Perum Pegadaian Cabang Jember, sedangkan nilai koefisien korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 0,955 angka ini mendekati 1 sehingga korelasi antar variabel tinggi. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel sistem pengambilan dan pengembalian kredit mempunyai pengaruh dominan dibandingkan dengan variabel lain yaitu t-hitung sebesar 5,824 dengan t-tabel 1,960 ( $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ).

Penelitian di atas erat kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yang ingin meneliti lebih lanjut pengaruh persepsi nasabah tentang kredit gadai terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar. Penelitian tersebut mempunyai persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang kredit pada Perum Pegadaian. Perbedaannya adalah variabel yang diteliti dan objek atau tempat penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit dengan alat analisis regresi linier berganda.

## **2.2 Dasar Teori Tentang Persepsi**

### **2.2.1 Pengertian Persepsi**

Pengertian persepsi menurut beberapa ahli kelihatannya berbeda sebenarnya adalah sama, perbedaan ini disebabkan karena melihat persepsi dari segi yang berbeda. William J. Stanton dalam Setiadi (2003:160) menyatakan bahwa: "Persepsi didefinisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan pengalaman masa, stimuli (rangsangan-rangsangan) yang kita terima melalui lima indera." Persepsi merupakan pengalaman yang diperoleh melalui panca indera, apa yang kita lihat, dengar dan rasa dapat membentuk persepsi. Webster dalam Setiadi (2003:160) menyatakan bahwa: "Persepsi adalah proses bagaimana stimulus diseleksi,



diorganisasi dan diinterpretasikan.” Stimulus merupakan bentuk fisik yang dapat ditangkap oleh panca indera yang dapat mempengaruhi tanggapan individu. Persepsi merupakan suatu proses seseorang menanggapi setiap rangsangan sehingga dari apa yang dirasakan oleh panca indera dapat diorganisasi dan dapat memberikan suatu tanggapan atas rangsangan yang ditangkap oleh panca indera tersebut.

Kotler (1997:164) menyatakan bahwa: “Persepsi adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti.” Persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik tetapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Senada dengan pendapat tersebut Setiadi (2003:159) menyatakan bahwa: “Persepsi adalah proses yang timbul akibat adanya sensasi dimana pengertian sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan.” Sensasi merupakan tanggapan yang cepat dari panca indera penerima kita terhadap stimuli atau rangsangan seperti cahaya, warna, dan suara.

Berdasarkan pendapat diatas, disimpulkan bahwa pengenalan atas suatu objek, gerakan, intensitas dan aroma adalah petunjuk yang mempengaruhi persepsi. Panca indera akan mengevaluasi setiap sensasi yang dirasakan oleh panca indera sehingga terbentuk persepsi konsumen. Seseorang menggunakan petunjuk tersebut untuk mengidentifikasi produk dan merek. Karakteristik jasa dan tampilan warna adalah petunjuk yang memegang kunci terhadap persepsi. Pengertian nasabah sesuai dengan Pedoman Operasional Kantor Cabang Hal.III.A.10 adalah setiap orang yang bertindak meminta kredit dan memiliki Surat Bukti Kredit (SBK) yang masih berlaku pada periode tertentu. Persepsi nasabah tentang kredit gadai berarti penilaian atau kesan nasabah terhadap kredit gadai yang dijalankan oleh Perum Pegadaian yang meliputi penilaian atau kesan nasabah terhadap variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit.



### 2.2.2 Proses Persepsi

Proses persepsi diartikan sebagai jalannya rangsangan yang diterima oleh panca indera kita sehingga terbentuk tanggapan berupa persepsi. Persepsi terbentuk karena adanya rangsangan yang diterima oleh panca indera, kemudian terbentuk sensasi yang cepat dan terwujud suatu perhatian yang membentuk tanggapan atau respon. Setiadi (2003:171) menyatakan bahwa proses persepsi terdiri dari:

1. Seleksi Perseptual, yaitu konsumen menangkap dan memilih stimulus berdasarkan pada *psychological set* yang dimiliki, yaitu berbagai informasi yang ada dalam memori konsumen.
2. Organisasi Persepsi, yaitu konsumen mengelompokkan informasi dari berbagai sumber ke dalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami lebih baik tentang produk jasa suatu perusahaan.
3. Interpretasi Perseptual, yaitu setiap stimuli yang menarik perhatian baik disadari atau tidak akan diinterpretasikan oleh konsumen membentuk suatu persepsi.

Stimuli atau rangsangan yang diterima oleh panca indera kita akan menimbulkan respon atau tanggapan berupa persepsi, proses persepsi lebih rinci digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Proses Perseptual

Sumber: Setiadi (2003:161) diadaptasi dari Michael R. Solomon (1996), *Consumer Behavior*, Prentice-Hall International.



Stimuli atau rangsangan yang berupa: penglihatan, suara, bau, rasa akan diterima oleh alat indera penerima sehingga akan terbentuk suatu perhatian atas rangsangan tersebut. Perhatian tersebut kemudian diinterpretasikan membentuk suatu tanggapan selanjutnya terbentuklah persepsi. Proses perceptual tidak selalu membentuk persepsi artinya apabila rangsangan yang berupa: penglihatan, suara, bau, rasa diterima sebagai sensasi atau tanggapan yang cepat dari indera penerima terhadap stimuli tersebut maka proses ini akan berhenti pada tahap pemberi arti dan tidak menimbulkan persepsi.

Persepsi mempunyai sifat subjektif artinya penilaian setiap orang terhadap suatu objek yang sama adalah berbeda, hal ini tergantung pada penerimaan stimuli atau rangsangan, pikiran dan lingkungan sekitarnya. Perusahaan harus menyadari bahwa konsumen terbuka terhadap jumlah stimuli atau rangsangan yang sangat banyak, karena itu perusahaan harus menyediakan sesuatu yang dapat menarik perhatian konsumen. Perusahaan harus memberikan rangsangan yang berbeda karena akan membentuk persepsi yang positif sehingga konsumen bersedia membeli produk barang maupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

### **2.3 Dasar Teori Tentang Kredit Gadai**

Perum Pegadaian merupakan satu-satunya lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit kepada masyarakat berdasarkan pada barang yang dijadikan jaminan untuk mendapatkan pinjaman atau kredit. Suyatno (2001:4) menyatakan bahwa: "Lembaga keuangan bukan bank adalah semua badan yang melakukan kegiatan di bidang keuangan secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana terutama dengan jalan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkannya ke masyarakat terutama untuk membiayai investasi perusahaan." Perum Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan bank yang menyalurkan kredit kepada masyarakat terutama kepada masyarakat lapisan menengah ke bawah. Hal ini sesuai dengan Pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 103 Tahun 2000 menyatakan bahwa: "Perum Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara yang diberi



tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai.” Perum Pegadaian memberikan kredit pada masyarakat apabila mereka menyerahkan barang jaminan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Perum Pegadaian. Barang yang dapat dijadikan jaminan adalah barang berharga seperti perhiasan, kendaraan dan elektronik.

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer) Pasal 1150 mendefinisikan kredit gadai adalah sebagai berikut:

“Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh orang yang mempunyai utang atau oleh orang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seseorang yang berhutang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo” (Susilo, 2000:179).

Ibrahim (1997:155) menyatakan bahwa: ”Kredit gadai adalah kredit jangka pendek guna memenuhi kebutuhan dana yang harus dipenuhi pada saat itu juga.” Kredit dengan sistem gadai termasuk dalam jenis kredit jangka pendek kurang dari satu tahun yaitu 4 bulan. Sebelum jatuh tempo nasabah dapat mengambil kembali barang jaminan dengan mengembalikan uang pinjaman ditambah dengan sewa modal. Masyarakat memilih kredit di Perum Pegadaian untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak dan harus segera dipenuhi. Kasmir (2002:246) menyatakan bahwa: “Kredit gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang jaminan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.” Pengertian kredit gadai sesuai dengan Pedoman Operasional Kantor Cabang Hal. III.A.I adalah pemberian pinjaman (kredit) dalam jangka waktu tertentu kepada nasabah atas dasar hukum gadai dan persyaratan tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Nasabah dapat menyelesaikan pinjamannya kepada Perum Pegadaian dengan cara mengembalikan Uang Pinjaman (UP) dan membayar sewa modalnya berdasarkan ketentuan yang berlaku.



Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut di atas, disimpulkan bahwa kredit gadai adalah kredit jangka pendek yang diperoleh nasabah dengan menyerahkan barang berharga sebagai jaminan kredit kepada Perum Pegadaian. Nasabah dapat mengambil barang jaminan tersebut dengan syarat telah mengembalikan Uang Pinjaman (UP) ditambah dengan sewa modal kepada Perum Pegadaian.

Kasmir (2002:246) menyatakan bahwa: "Ciri-ciri kredit gadai adalah sebagai berikut: (1) terdapat barang-barang berharga yang digadaikan, (2) nilai jumlah pinjaman tergantung nilai barang yang digadaikan dan (3) Barang yang digadaikan dapat ditebus lagi." Kredit gadai bukan perjanjian pinjaman hutang piutang tetapi merupakan perjanjian hutang dengan mempergunakan barang bergerak sebagai jaminannya. Perum Pegadaian berhak menjual barang jaminan secara lelang di depan masyarakat umum apabila nasabah tidak memperpanjang kredit atau tidak dapat melunasi Uang Pinjaman (UP) pada saat jatuh tempo.

Ibrahim (1997:154) menyatakan bahwa tujuan Perum Pegadaian adalah sebagai berikut :

- 1) Turut serta melaksanakan dan menunjang program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional dengan menyalurkan kredit ke masyarakat atas dasar hukum gadai.
- 2) Mencegah praktik ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Maksud dan tujuan Perum Pegadaian dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2000 menyatakan bahwa:

1. Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah bawah melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai, dan jasa di bidang keuangan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
2. Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba dan pinjaman tidak wajar.

Perum Pegadaian mempunyai tugas pokok yaitu menyalurkan kredit ke masyarakat atas dasar hukum gadai dan usaha-usaha lain yang berhubungan dengan tujuan perusahaan. Perum Pegadaian memilih masyarakat golongan menengah ke



bawah sebagai sasaran utama, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat dapat mengambil kredit dengan jaminan barang bergerak, kredit digunakan sebagai modal untuk meningkatkan pendapatan. Perum Pegadaian sebagai sarana untuk menghindarkan masyarakat dari lintah darat yang memberikan pinjaman dengan bunga tinggi.

Manfaat utama yang diperoleh oleh nasabah yang mengambil kredit adalah ketersediaan dana dengan prosedur yang relatif sederhana dan dalam waktu yang cepat. Penaksiran nilai barang bergerak dari pihak atau institusi yang telah berpengalaman dan dapat dipercaya. Penaksiran atas suatu barang bergerak antara penjual dan pembeli sering sulit mencapai kesepakatan maka untuk mengatasi perbedaan persepsi atas nilai barang kedua belah pihak dapat menghubungi Perum Pegadaian. Susilo (2000:188) menyatakan bahwa manfaat Perum Pegadaian bagi nasabah dan Perum Pegadaian sendiri sebagai berikut:

1. Penitipan suatu barang bergerak pada tempat yang aman dan dapat dipercaya. Nasabah yang akan bepergian merasa kurang aman menempatkan barang bergerak di tempat sendiri maka dapat memanfaatkan jasa penitipan di Perum Pegadaian.
2. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana
3. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah yang memanfaatkan jasa Perum Pegadaian
4. Pelaksanaan misi Perum Pegadaian sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur dan cara yang relatif sederhana.

Berdasarkan uraian pendapat-pendapat yang dikemukakan di atas, maka variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variatif barang jaminan
2. Tarif sewa modal
3. Pelayanan
4. Prosedur pemberian dan pelunasan kredit



### 2.3.1 Variatif Barang Jaminan

Nasabah yang ingin memperoleh kredit dari Perum Pegadaian, maka yang paling penting diketahui adalah masalah barang yang dapat dijadikan jaminan. Perum Pegadaian menetapkan ada beberapa jenis barang berharga yang dapat diterima untuk digadaikan. Barang-barang tersebut nantinya akan di taksir nilainya, agar diketahui berapa nilai taksiran dari barang yang digadaikan. Semakin besar nilai taksiran barang, maka semakin besar kredit yang diperoleh.

Kasmir (2002:250) menyatakan bahwa: "Jenis-jenis barang berharga yang dapat diterima Perum Pegadaian yaitu: perhiasan, kendaraan, elektronik, mesin-mesin dan barang-barang keperluan rumah tangga." Barang atau benda perhiasan seperti: emas, perak, intan, berlian dan mutiara. Barang berupa kendaraan seperti: mobil, sepeda dan sepeda motor. Barang elektronik seperti: televisi, radio, radio tape, video, komputer, kulkas, mesin tik dan tustel/kamera. Mesin seperti: mesin jahit dan mesin kapal motor. Barang keperluan rumah tangga seperti barang tekstil, pakaian, permadani atau kain batik. Barang pecah belah dengan catatan bahwa semua barang yang dijamin haruslah dalam kondisi baik atau masih dapat dipergunakan dan bernilai. Hal ini bagi Perum Pegadaian penting mengingat apabila nasabah lupa tidak mengembalikan pinjamannya, maka barang jaminan akan dilelang sebagai penggantinya.

Berdasarkan pendapat di atas, disimpulkan bahwa barang yang dapat dijadikan jaminan di Perum Pegadaian sangat bervariasi, Perum Pegadaian memberikan kredit berdasarkan kualitas atau mutu dari barang jaminan dan ditaksir sesuai dengan Pedoman Operasional Kantor Cabang dengan memperhatikan Harga Pasar Setempat (HPS).

### 2.3.2 Tarif Sewa Modal

Perum Pegadaian menyediakan pinjaman dengan jaminan barang bergerak. Perum Pegadaian menjadi alternatif bagi nasabah karena tarif sewa modalnya lebih ringan dibandingkan dengan pengijon dan lintah darat. Pengertian tarif sewa modal dalam Pedoman Operasional Kantor Cabang Hal.III.C.I adalah bunga/sewa modal



yang ditetapkan setiap 15 hari dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan/Surat Edaran tersendiri. Tarif sewa modal dihitung per 15 hari, 1 sampai 15 hari dihitung sama dengan 15 hari penuh, nasabah dapat melunasi pinjaman sebelum jatuh tempo atau memperpanjang pinjaman bila tidak dapat melunasi pinjaman.

Tarif sewa modal besarnya mengalami perubahan sesuai dengan kondisi perekonomian suatu negara. Tarif sewa modal ditentukan menurut golongan besar kecilnya kredit atau dalam Perum Pegadaian lebih dikenal dengan istilah Uang Pinjaman (UP). Nasabah yang mengambil kredit di Perum Pegadaian dibedakan dalam empat golongan yang didasarkan pada Uang Pinjaman (UP) atau kredit yang diterima. Besar kecilnya Uang Pinjaman (UP) tergantung pada jenis dan kualitas barang yang dijadikan jaminan dalam mendapatkan kredit di Perum Pegadaian. Berdasarkan Surat Edaran Kantor Pusat Perum Pegadaian No 48/OPI.00211/2004 Tentang Tarif Sewa Modal, besarnya tarif sewa modal pada masing-masing golongan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Tarif Sewa Modal Uang Pinjaman Pada Masing-masing Golongan Per 15 hari**

Gol	Uang Pinjaman	Pembulatan	Tarif sewa per 15 hari
A	Rp 20.000,00 s/d Rp 150.000,00	500 ke atas	1,125% max 9%
B	Rp 151.000,00 s/d Rp 500.000,00	1.000 ke atas	1,6% max 12,8%
C1	Rp 505.000,00 s/d Rp 1.000.000,00	5.000 ke atas	1,6% max 12,8%
C2	Rp 1.010.000,00 s/d Rp 20.000.000,00	10.000 ke atas	1,6% max 12,8%
D1	Rp 20.050.000,00 s/d Rp 50.000.000,00	50.000 ke atas	1% max 8%
D2	Rp 50.100.000,00 s/d Rp 200.000.000,00	100.000 ke atas	1% max 8%

Sumber: Pedoman Operasional Kantor Cabang Blitar Tahun 2006

Kantor Pusat Perum Pegadaian menetapkan tarif sewa modal yang berlaku di seluruh Kantor Cabang Perum Pegadaian melalui Surat Edaran Kantor Pusat Perum Pegadaian No 48/OPI.00211/2004 Tentang Tarif Sewa Modal. Tarif sewa modal yang berlaku pada tahun 2006 masih mengacu pada Surat Edaran Kantor Pusat Perum Pegadaian No 48 Tahun 2004. Besarnya tarif sewa modal tidak mudah berubah-ubah atau stabil dan berlaku dalam jangka waktu yang lama. Hal ini menunjukkan bahwa



Perum Pegadaian menjaga kestabilan tarif sewa modal karena Kantor Cabang Perum Pegadaian tidak dapat merubah besarnya tarif sewa modal tanpa ada Surat Edaran dari Kantor Pusat Perum Pegadaian. Tarif sewa modal yang berlaku untuk golongan A adalah 1,125 %, golongan B dan C adalah 1,6% dan golongan D adalah 1% tarif ini dihitung per 15 hari.

Berdasarkan pendapat di atas, disimpulkan bahwa Perum Pegadaian memperhatikan tarif sewa modal dan kestabilan tarif sewa modal yang berlaku. Tarif sewa modal yang ringan dibandingkan dengan renternir atau lintah darat dan kestabilan tarif sewa modal menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil kredit di Perum Pegadaian.

### 2.3.3 Pelayanan

Ibrahim (1997:154) menyatakan bahwa: "Kredit dengan sistem gadai sesuai dengan kondisi masyarakat Indonesia, karena prosedurnya sederhana, mudah serta pelayanan yang cepat sehingga sistem ini yang paling sesuai terutama bagi masyarakat lapisan menengah ke bawah." Perum Pegadaian telah membuktikan memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah. Pemberian dan pelunasan kredit tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini menjadi bukti bahwa Perum Pegadaian memperhatikan faktor pelayanan sebagai sarana untuk memberikan kepuasan pada nasabah.

Perum Pegadaian menyadari nasabah memerlukan dana yang mendesak, maka untuk memenuhi kebutuhan tersebut Perum Pegadaian berusaha memberikan pelayanan yang cepat. Hal ini senada dengan pendapat Ibrahim (1997:155) yang menyatakan bahwa "Pelayanan kredit di Perum Pegadaian membutuhkan waktu yang singkat yaitu kurang lebih 15 menit". Pelayanan tersebut meliputi pemberian kredit, perpanjangan kredit, pengembalian kredit dan semua pelayanan yang berhubungan dengan jasa Perum Pegadaian. Nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang cepat karena nasabah sedang membutuhkan dana yang mendesak.

Kotler (1997:35) menyatakan bahwa perusahaan dapat membangun kepuasan pelanggan melalui 3 cara yaitu:



1. Mutu
2. Pelayanan
3. Nilai

Berdasarkan kedua pendapat di atas, disimpulkan bahwa pelayanan merupakan salah satu cara membangun kepuasan nasabah. Perum Pegadaian sesuai dengan kondisi masyarakat karena prosedurnya sederhana dan cepat. Kecepatan pelayanan Perum Pegadaian dalam pemberian dan pelunasan kredit menjadi salah satu alasan nasabah memilih mengambil kredit di Perum pegadaian. Perum Pegadaian berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi semua nasabah. Perum Pegadaian menyadari pelayanan yang memuaskan akan membentuk kesetiaan nasabah. Pelayanan kepada nasabah diatur dalam Pedoman Operasional Kantor Cabang Hal.II.C.2 pelayanan Kantor Cabang adalah sebagai berikut:

1. Sistem dan prosedur layanan  
Tata letak ruangan diatur sesuai dengan prosedur pelayanan yang mencerminkan efisiensi penggunaan karyawan.
2. Sikap dalam pelayanan  
Sikap karyawan harus mencerminkan etos kerja dan budaya kerja.
3. Perlakuan terhadap nasabah  
Karyawan harus memperlakukan nasabah dengan baik, ramah dan bekerjasama karena nasabah adalah kunci keberhasilan.
4. Aturan dasar dalam melayani nasabah  
Karyawan harus memperhatikan penampilan dan memperlakukan nasabah dengan hormat
5. Menanggapi keluhan nasabah  
Karyawan harus menanggapi keluhan nasabah jangan sampai terjadi kesalahpahaman antar nasabah dengan Perum Pegadaian.
6. Melayani keberatan nasabah  
Karyawan berusaha meyakinkan kepada nasabah tentang produk-produk dan kemudahan dalam memanfaatkan kredit di Perum Pegadaian.

Berdasarkan Pedoman Operasional Kantor Cabang tersebut karyawan Perum Pegadaian dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Karyawan Perum Pegadaian harus memperlakukan nasabah dengan baik, ramah dan bekerjasama karena nasabah yang puas dengan pelayanan tersebut menjadi kunci keberhasilan bagi Perum Pegadaian. Nasabah yang puas akan menginformasikan



pada calon nasabah Perum Pegadaian yang lain, hal ini akan menguntungkan Perum Pegadaian karena mereka dapat mempengaruhi calon nasabah lain untuk mengambil kredit di Perum Pegadaian.

Nasabah mengharapkan pelayanan yang memuaskan, Perum Pegadaian berusaha memenuhi keinginan tersebut namun sering terjadi kesalahpahaman dan keberatan dari nasabah. Dalam Pedoman Operasional Kantor Cabang Hal.II.C.6 menyatakan sebab-sebab timbulnya keberatan nasabah yaitu:

1. Mereka belum yakin bahwa produk dan jasa Perum Pegadaian merupakan sesuatu yang benar-benar mereka butuhkan.
2. Mereka merasa bahwa standar pelayanan Perum Pegadaian seharusnya lebih tinggi dari pada yang mereka terima.
3. Mereka menganggap bahwa perusahaan lain dapat memberikan hal-hal yang lebih baik kepada mereka seperti bunga yang lebih rendah, pelayanan yang lebih ramah dan produk yang beragam.

Kotler (2000:42) menyatakan bahwa: "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya." Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Perum Pegadaian berusaha memberikan pelayanan yang cepat dengan prosedur yang mudah untuk memberikan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan bahwa nasabah menginginkan pelayanan memuaskan. Nasabah menilai pelayanan Perum Pegadaian dari prosedur kredit yang mudah dan keramahan karyawan. Hal ini akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit di Perum Pegadaian.

#### **2.3.4 Prosedur Pemberian dan Pelunasan Kredit**

Prosedur mendapatkan kredit di Perum Pegadaian berbeda dengan perbankan. Perum Pegadaian tidak membutuhkan berbagai jenis persyaratan seperti perbankan.



mencukupi pokok pinjaman dan sewa modalnya, maka kekurangannya tetap menjadi tanggungan nasabah.

Nasabah yang belum bisa melunasi kredit pada saat jatuh tempo dapat memperpanjang kredit dengan cara membayar sewa modalnya, berarti jangka waktu kredit akan jatuh tempo 4 bulan kemudian dari tanggal perpanjangan kredit. Hal ini senada dengan pendapat Ibrahim (1997:155) menyatakan bahwa: “Pelunasan kredit dapat dilakukan setiap saat tanpa menunggu saat jatuh tempo atau batas waktu dan kredit dapat diperpanjang bila nasabah tidak dapat mengembalikan kredit pada saat jatuh tempo”. Nasabah menilai perpanjangan kredit sebagai kemudahan yang diberikan Perum Pegadaian apabila pada saat jatuh tempo nasabah tidak dapat mengembalikan Uang Pinjaman (UP). Kredit yang telah diperpanjang berarti barang jaminannya tidak akan dilelang walaupun nasabah belum bisa mengembalikan kredit dan barang jaminan tetap ditahan oleh Perum Pegadaian sebagai jaminan kredit. Nasabah dapat mengambil barang pribadinya sewaktu-waktu dengan syarat dapat membayar sejumlah Uang Pinjaman (UP) ditambah sewa modal.

Berdasarkan uraian pendapat di atas, disimpulkan bahwa prosedur pemberian dan pelunasan kredit di Perum Pegadaian mudah, sederhana dan cepat karena syarat untuk mendapatkan kredit hanya barang jaminan dan identitas diri nasabah. Proses pemberian dan pelunasan kredit sangat cepat karena tidak melewati proses yang rumit. Nasabah datang ke Perum Pegadaian kemudian menyerahkan barang jaminan dalam waktu kurang dari 15 menit nasabah sudah dapat memenuhi kebutuhan dana yang mendesak. Nasabah dapat mengambil barang jaminan sebelum jatuh tempo dengan membayar pinjaman dan sewa modal. Nasabah yang tidak dapat melunasi pinjaman dapat memperpanjang kredit dengan membayar sewa modalnya.

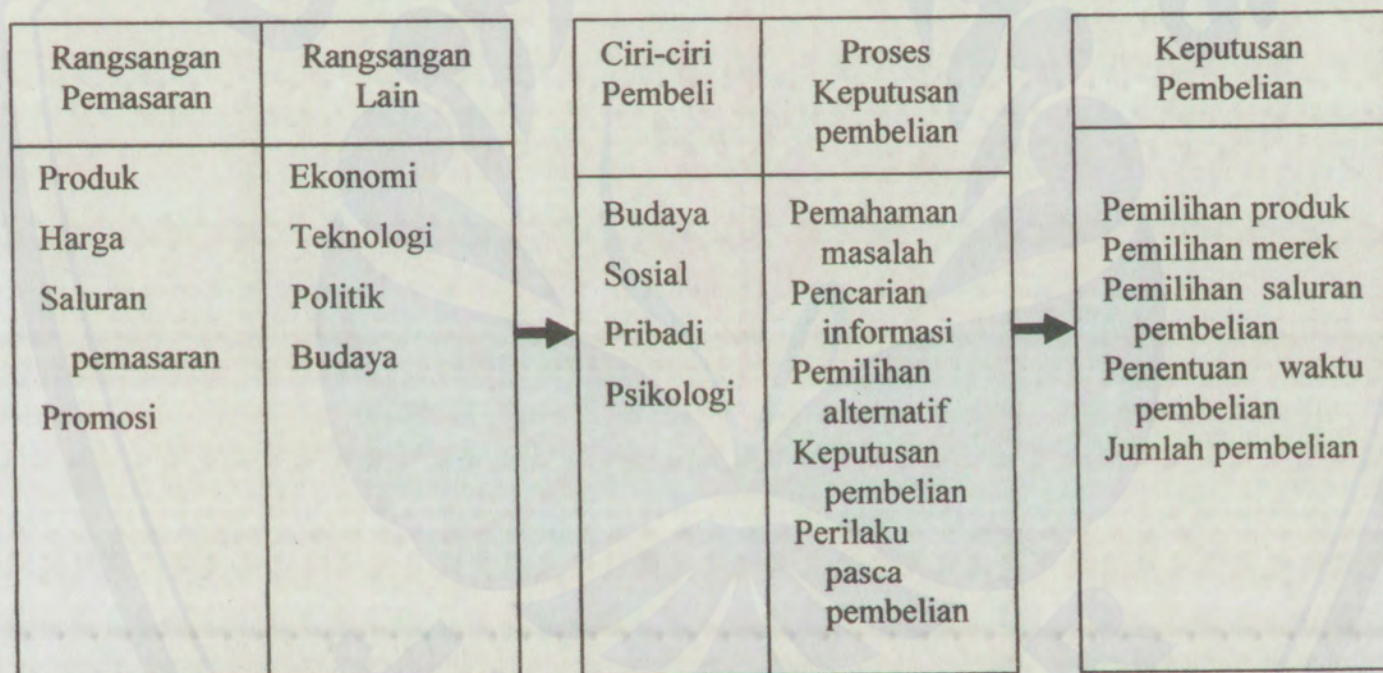
#### **2.4 Dasar Teori Tentang Pengambilan Kredit**

Keputusan yang diambil seseorang merupakan hasil proses seperti pengenalan kebutuhan, pencarian informasi dan pemilihan alternatif sampai pembelian dan perilaku pasca pembelian. Setiadi (2003:16) menyatakan bahwa: “Proses pembelian



yang spesifik terdiri dari urutan kejadian sebagai berikut: Proses mengenali kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.” Pemasar harus memahami perilaku pembeli dan pengaruh yang bekerja pada tahap tersebut. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian, pelanggan yang tidak puas akan menghentikan pembelian.

Rangsangan pemasaran berupa produk, saluran pemasaran dan promosi serta lingkungan ekonomi dan politik mempengaruhi kesadaran pembeli untuk menentukan keputusan pembelian. Tugas pemasar adalah memahami apa yang terjadi dalam kesadaran pembeli mulai dari adanya rangsangan dari luar hingga munculnya keputusan pembelian. Kotler (2000:183) menyatakan bahwa Model perilaku pembeli digambarkan sebagai berikut:



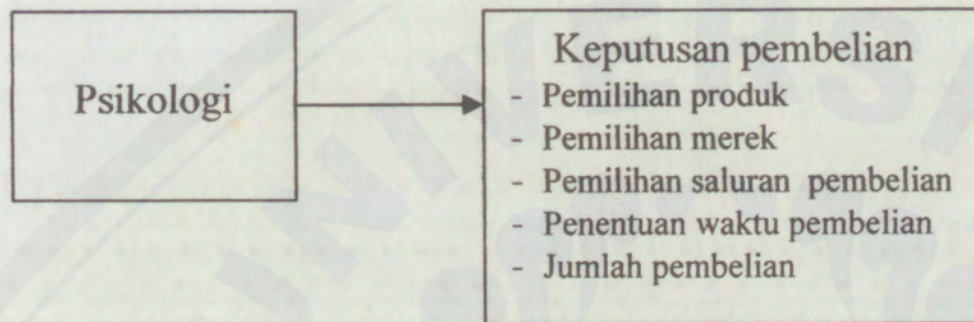
Gambar 2.2 : Model Perilaku Pembeli  
Sumber: Kotler, 2000:183

Berdasarkan gambar di atas, rangsangan pemasaran yang terdiri atas produk, harga, saluran pemasaran dan promosi serta rangsangan lain yang terdiri atas ekonomi, teknologi, politik dan budaya akan mempengaruhi proses keputusan pembelian. Ciri-ciri pembeli yang terdiri atas budaya, social, pribadi dan psikologi mempengaruhi proses keputusan pembelian. Proses keputusan pembelian meliputi: Pemahaman masalah, pencarian informasi, pemilihan alternatif, keputusan pembelian



dan perilaku pasca pembelian. Proses keputusan pembelian ini akan menghasilkan keputusan pembelian dengan indikator sebagai berikut: pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran pembelian, penentuan waktu pembelian dan jumlah pembelian.

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat di buat gambar konsep pemikiran teori yang lebih khusus bahwa psikologi mempengaruhi keputusan pembelian sebagai berikut:



Gambar 2.3 : Konsep Pemikiran Teori Pengaruh Psikologi terhadap Keputusan Pembelian

Berdasarkan gambar di atas indikator keputusan pembelian meliputi:

1. Pemilihan produk
2. Pemilihan merek
3. Pemilihan saluran pembelian
4. Penentuan waktu pembelian
5. Jumlah pembelian

Tohar (2000:124) menyatakan bahwa pengambilan kredit harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Maksimum pemberian kredit
2. Jangka waktu kredit
3. Suku bunga
4. Bea Materai yang harus dibayar
5. Penutupan asuransi barang-barang jaminan

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, maka indikator keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian sebagai berikut:

- a. Pemilihan produk
- b. Pemilihan merek
- c. Pemilihan saluran pembelian



- d. Waktu pengambilan kredit
- e. Jumlah kredit

Peneliti akan menjelaskan kajian pustaka tentang indikator dari keputusan pengambilan kredit sebagai berikut:

a. Pemilihan produk

Kasmir (2002:254) menyatakan bahwa produk jasa Perum Pegadaian adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kredit
2. Melayani jasa titipan barang
3. Melayani jasa taksiran
4. Ikut serta dalam usaha tertentu bekerja sama dengan pihak ketiga, misalnya dalam pembangunan perkantoran.

Kredit gadai merupakan produk jasa andalan Perum Pegadaian. Kredit gadai sangat diminati nasabah karena prosedur pemberian dan pelunasan kredit yang mudah sehingga nasabah yang memerlukan dana mendesak akan terus memilih mengambil kredit di Perum Pegadaian.

b. Pemilihan merek

Konsumen memandang merek sebagai bagian penting dari suatu produk sehingga menambah nilai suatu produk. Kotler (1997:283) menyatakan bahwa merek yang sudah dikenal memberikan informasi, pengenalan dan rasa percaya kepada konsumen. Artinya bahwa konsumen dalam menetapkan suatu keputusan pembelian akan suatu produk, merek produk turut serta dalam mempengaruhi konsumen menentukan pilihan akan produk yang dibutuhkan.

Nasabah Perum Pegadaian yakin bahwa satu-satunya tempat untuk mendapatkan kredit dengan sistem gadai adalah di Perum Pegadaian. Perum Pegadaian memegang monopoli pelaksanaan kredit dengan sistem gadai. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 103 Tahun 2000 menyatakan bahwa Perum Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara yang diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan menyalurkan uang pinjaman atas dasar



hukum gadai. Hal ini menjadi alasan dasar nasabah memilih Perum Pegadaian sebagai alternatif mendapatkan kredit.

c. Pemilihan saluran pembelian

Nasabah yang memerlukan dana mendesak langsung datang ke Perum Pegadaian dengan membawa barang jaminan atau memberikan kuasa pada orang yang dipercaya. Nasabah dapat menggunakan jasa perantara untuk mendapatkan dengan memberikan imbalan sebagai balas jasa yang besarnya sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan perantara tersebut. Nasabah sebaiknya memilih perantara yang sudah dikenal hal ini untuk menghindari permasalahan yang timbul di kemudian hari seperti masalah kelalaian saat jatuh tempo sehingga barang di lelang. Untuk menghindari permasalahan tersebut sebaiknya nasabah datang sendiri ke Perum Pegadaian dan menyimpan Surat Bukti Kredit (SBK) sehingga mengetahui waktu jatuh tempo.

Alasan nasabah menggunakan jasa perantara adalah mereka malu ke Perum Pegadaian membawa barang jaminan bila barang jaminan tersebut berupa barang yang besar seperti Televisi.

d. Waktu pengambilan kredit

Nasabah yang membutuhkan dana mendesak dapat mengambil kredit di Perum Pegadaian dengan syarat menyerahkan barang jaminan. Jumlah permintaan kredit mengalami peningkatan pada saat menjelang tahun ajaran baru dan hari besar agama.

Kasmir (2002:100) menyatakan bahwa kredit dilihat dari jangka waktunya dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Kredit jangka pendek, yaitu kredit yang memiliki jangka waktu kurang dari 1 tahun atau paling lama 1 tahun.
2. Kredit jangka menengah, kredit yang memiliki jangka waktu antara 1 tahun sampai dengan 3 tahun.
3. Kredit jangka panjang, yaitu kredit yang memiliki jangka waktu di atas 3 tahun atau 5 tahun.



Jangka waktu kredit yang berlaku di Perum Pegadaian adalah 4 bulan, kredit ini termasuk kredit jangka pendek atau kurang dari 1 tahun. Nasabah yang tidak dapat membayar kredit sampai jatuh tempo dapat memperpanjang kredit dengan cara membayar sewa modalnya saja dan jumlah pinjaman besarnya tetap.

e. Jumlah kredit

Berdasarkan SK Direksi No 554/OPI.00211/2003 Tentang perubahan golongan dan Uang Pinjaman (UP), mencantumkan bahwa kredit yang diambil nasabah golongan C minimal Rp 505.000,00 dan maksimal Rp 20.000.000,00. Nasabah golongan C dibagi menjadi 2 jenis dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Jumlah Uang Pinjaman (UP) Golongan C1 dan C2**

Gol	Uang Pinjaman
C1	Rp 505.000,00 s/d Rp 1.000.000,00
C2	Rp 1.010.000,00 s/d Rp 20.000.000,00

Sumber: Pedoman Operasional Kantor Cabang Blitar Tahun 2006

Golongan kredit di Perum Pegadaian ditetapkan berdasarkan Uang Pinjaman (UP) nasabah yang besarnya ditentukan berdasarkan pada nilai dan kualitas barang jaminan. Nasabah Perum Pegadaian dikelompokkan ke dalam golongan A, B, C dan D. Golongan C dan D dibagi menjadi 2 yaitu C1, C2, D1 dan D2.

## 2.5 Dasar Teori Tentang Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

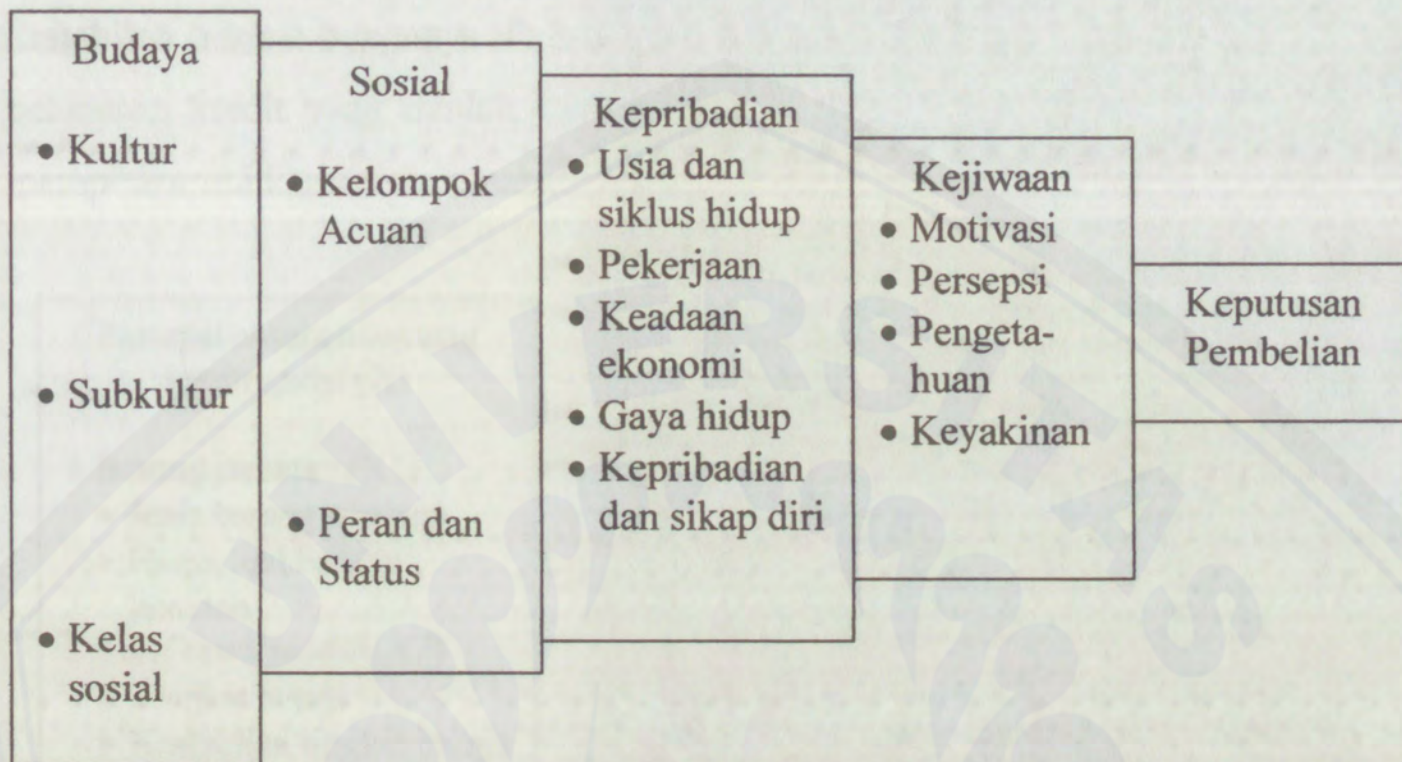
Kotler (1997:153) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli produk barang dan jasa adalah:

1. Faktor budaya, meliputi: kultur, subkultur dan kelas sosial
2. Faktor sosial, meliputi: kelompok referensi, peranan dan status.
3. Faktor pribadi, meliputi: usia, tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup dan kepribadian dan sikapdiri.
4. Faktor psikologis, meliputi: motivasi, persepsi, pengetahuan dan keyakinan.

Pengambilan keputusan pembelian dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain yaitu faktor budaya, sosial, kepribadian dan psikologi seseorang. Faktor-faktor



tersebut mempengaruhi konsumen secara langsung maupun tidak langsung dalam keputusan pembelian produk barang atau jasa. Kotler (1997:153) menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian sebagai berikut:



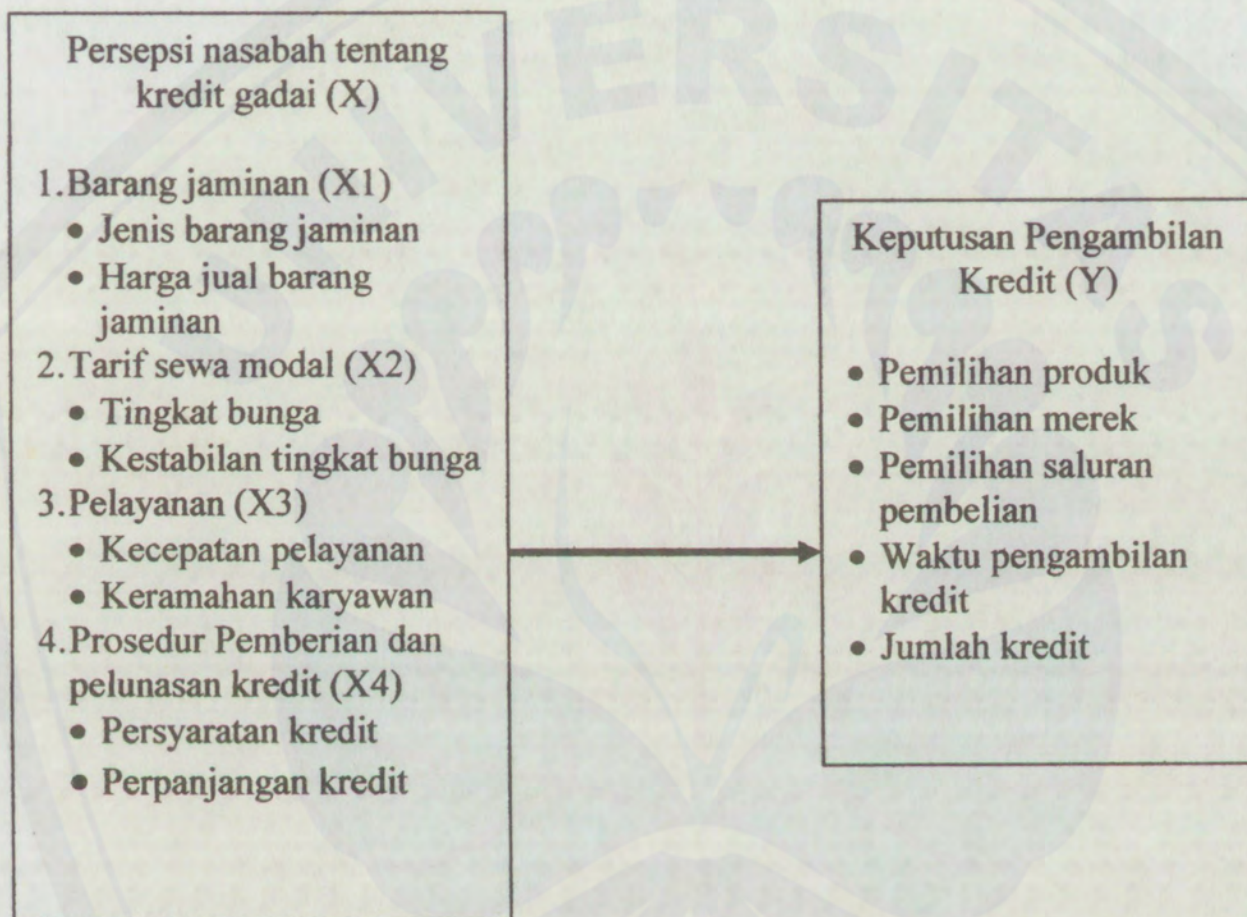
Gambar 2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian  
Sumber: Kotler (1997:153)

Berdasarkan gambar 2.3 di atas, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan keputusan pembelian yaitu faktor budaya, sosial, kepribadian dan kejiwaan. Faktor budaya terdiri dari kultur, subkultur dan kelas sosial. Faktor sosial terdiri dari kelompok acuan dan peran dan status. Faktor kepribadian terdiri atas usia dan siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup dan kepribadian dan sikap diri. Faktor kejiwaan terdiri dari motivasi, persepsi, pengetahuan dan keyakinan.

Berdasarkan pendapat di atas, disimpulkan bahwa persepsi nasabah tentang kredit gadai, dalam hal ini penilaian nasabah tentang variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar. Artinya bila nasabah menilai barang yang dapat dijadikan jaminan sangat bervariasi atau beranekaragam nasabah dapat memperoleh kredit dengan menggadaikan barang



pribadinya pada Perum Pegadaian dan barang tersebut ditaksir sesuai dengan kualitasnya, maka nasabah akan memutuskan mengambil kredit di Perum Pegadaian. Nasabah akan mengambil kredit bila tarif sewa modalnya ringan dan terjamin kestabilan tingkat bunganya. Pelayanan yang cepat dengan prosedur pemberian dan pelunasan kredit yang mudah dan sederhana serta kemudahan perpanjangan kredit mempengaruhi keputusan nasabah mengambil kredit di Perum Pegadaian.



Gambar 2.5 Konsep Pemikiran Teori Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Pengambilan Kredit

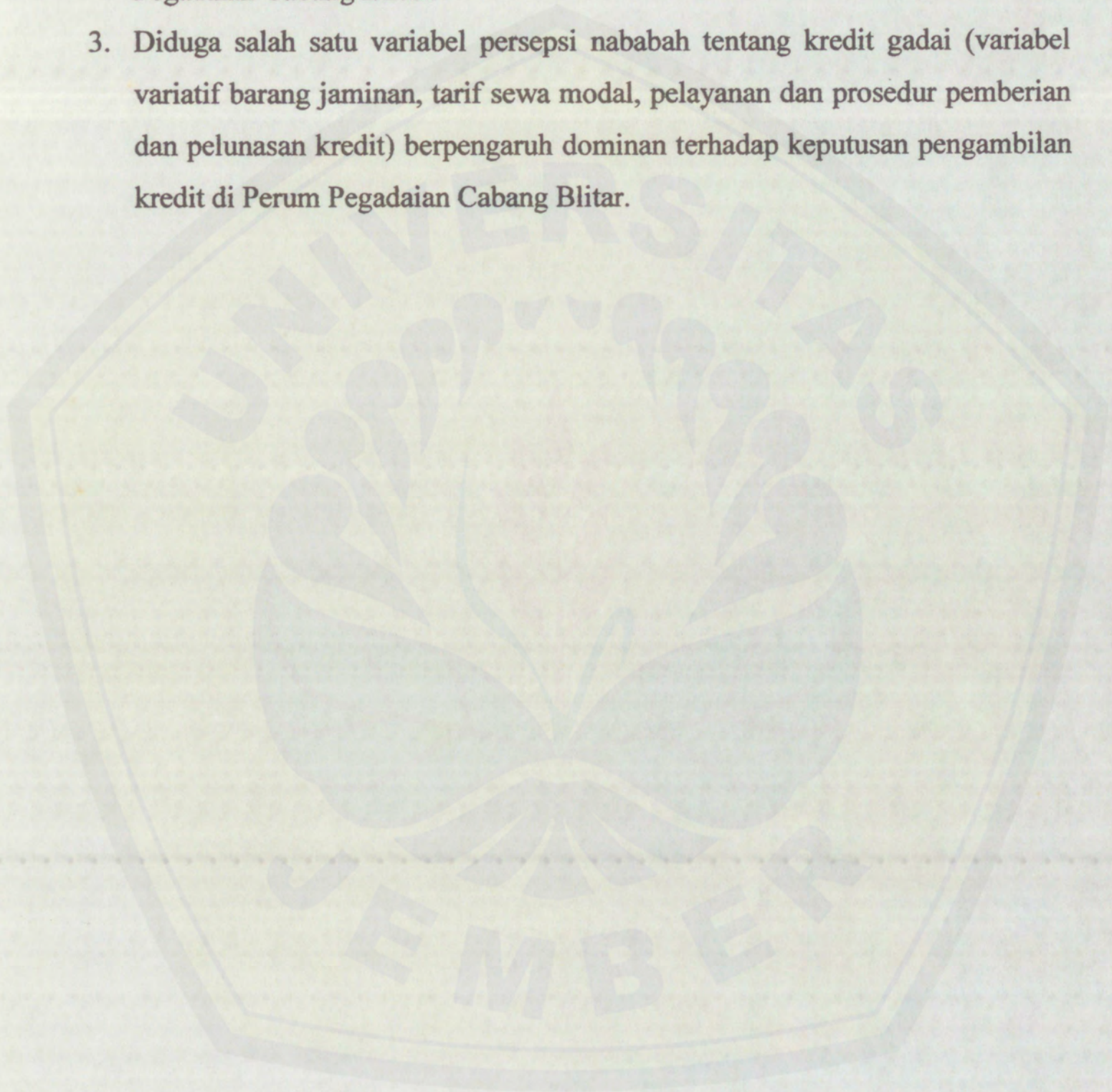
## 2.6 Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Diduga persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) adalah baik atau positif.



2. Diduga ada pengaruh yang signifikan persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar.
3. Diduga salah satu variabel persepsi nababah tentang kredit gadai (variabel variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) berpengaruh dominan terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar.









## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif mengenai variabel variatif barang jaminan dalam mendapatkan kredit berkategori sangat bervariasi, variabel tarif sewa modal yang berlaku berkategori ringan, variabel pelayanan karyawan dalam melayani pemberian dan pelunasan kredit berkategori sangat cepat, variabel prosedur pemberian dan pelunasan kredit berkategori sangat mudah dan variabel pengambilan kredit berkategori tinggi. Artinya Nasabah golongan C yang mengambil kredit pada bulan Mei 2006 di Perum Pegadaian Cabang Blitar menilai bahwa jenis barang jaminan untuk mendapatkan kredit sangat beranekaragam atau bermacam-macam jenisnya, tarif sewa modal yang berlaku tidak memberatkan nasabah dibandingkan dengan meminjam kredit di lintah darat, pelayanan karyawan dalam melayani pemberian dan pelunasan kredit antara 15 sampai 20 menit dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit tidak memerlukan proses yang rumit sehingga mempengaruhi keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar tinggi.
2. Secara simultan variabel variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Studi pada nasabah golongan C pengambil kredit bulan Mei 2006).





3. Variabel prosedur pemberian dan pelunasan kredit mempunyai pengaruh dominan terhadap pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Studi pada nasabah golongan C pengambil kredit bulan Mei 2006) dibandingkan dengan variabel lain yaitu variatif barang jaminan, tarif sewa modal dan pelayanan.

## 5.2 SARAN

1. Perum Pegadaian Cabang Blitar harus tetap mempertahankan prosedur pemberian dan pelunasan kredit yang terbukti mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar. Hal ini menjadi daya tarik bagi nasabah yang ingin memenuhi kebutuhan dana yang mendesak sehingga sangat sesuai dengan kebutuhan nasabah bila Perum Pegadaian menawarkan prosedur pemberian dan pelunasan kredit yang sangat mudah.
2. Perum Pegadaian Cabang Blitar diharapkan lebih memperhatikan tarif sewa modal yang berlaku dan terus mensosialisasikan pada nasabah dan calon nasabah bahwa tarif sewa modal yang berlaku di Perum Pegadaian lebih ringan dibandingkan dengan renternir atau lintah darat sehingga nasabah akan tetap mengambil kredit di Perum Pegadaian.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 1998. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmaja, Lukas. S. 1997. *Memahami Statistika Bisnis, Buku 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Djaja, Sutrisno. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jember: FKIP Universitas Jember
- Hadi, Sutrisno. 1994. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ibrahim RS. 1997. *Prospek BUMN dan Kepentingan Umum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kadir, Sjamsir.1991. *Aspek-aspek Hukum Lembaga Gadai*. Perum Pegadaian: Jakarta
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Enam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol, Jilid I, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Manajemen Pemasaran: Edisi Milenium, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Nanang Hartono, Yohanes. 2002. Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kredit Gadai Untuk Menyusun Strategi Pemasaran Yang Efektif Pada Perum Pegadaian Cabang Jember (Skripsi). Universitas Jember: Fakultas Ekonomi.
- Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 103 tahun 2000. Tentang: Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. Jakarta: Sekretariat Kabinet RI.
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi Untuk Strategis dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Siamat, Dahlan. 2001. *Manajemen Lembaga Keuangan, Edisi tiga*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI



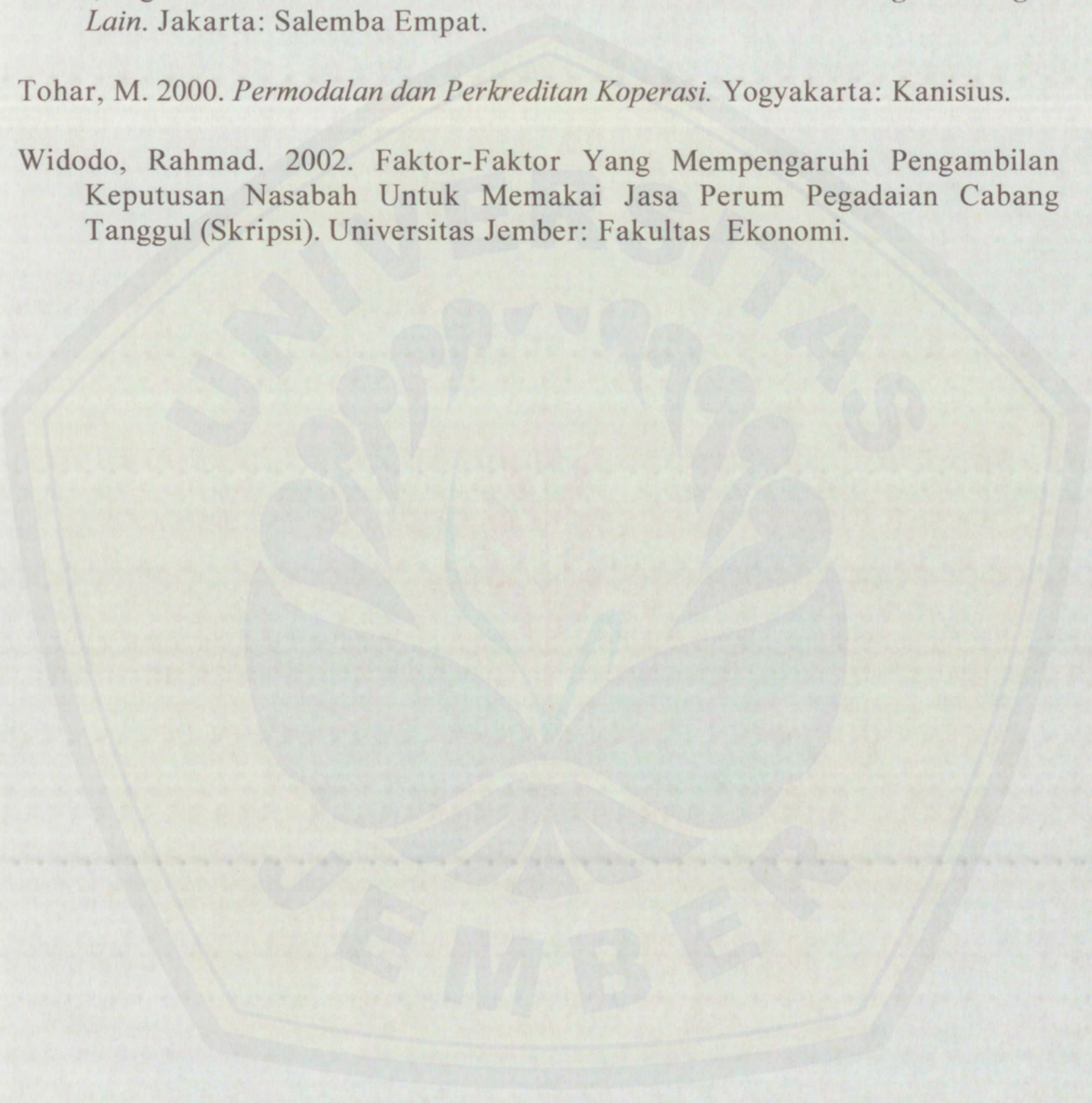
Surat Edaran (SE) Nomor 48/OPI.00211/2004. Tentang: Perubahan Tarif Sewa Modal, Perubahan Golongan dan Uang Pinjaman (UP) dan Perubahan Tarif Biaya Administrasi. Jakarta: Sekretariat Perum Pegadaian.

Susilo, Sigit Triandaru dan Totok Budi S. 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.

Tohar, M. 2000. *Permodalan dan Perkreditan Koperasi*. Yogyakarta: Kanisius.

Widodo, Rahmad. 2002. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Untuk Memakai Jasa Perum Pegadaian Cabang Tanggul (Skripsi). Universitas Jember: Fakultas Ekonomi.

MATRIK PENELITIAN





## Matrik Penelitian

JUDUL	PERMASALAHAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS
Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)	1. Bagaimanaakah persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatiif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) terhadap keputusan pengambil kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar? 2. Adakah pengaruh yang signifikan dari variabel persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatiif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) terhadap keputusan pengambil kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar? 3. Variabel manakah diantara variatiif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar.?	1. Variabel bebas: Persepsi nasabah tentang kredit gadai (X) a. Persepsi nasabah tentang variatiif barang jaminan (X1) b. Persepsi nasabah tentang tarif sewa modal (X2) c. Persepsi nasabah tentang pelayanan (X3) d. Persepsi nasabah tentang prosedur pemberian dan pelunasan kredit (X4) 2. Variabel terikat: Keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Y)	1. Jenis barang jaminan 2. Harga jual barang jaminan 1. Tingkat bunga 2. Kestabilan tingkat bunga 1. Kecepatan pelayanan 2. Keramahan karyawan 1. Persyaratan kredit 2. Perpanjangan kredit 1. Pemilihan produk 2. Pemilihan merek 3. Pemilihan saluran pembelian 4. Waktu pengambilan kredit 5. Jumlah kredit	1. Responden yaitu nasabah yang mengambil kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar. 2. Informan yaitu Manajer Perum Pegadaian Cabang Blitar. 3. Dokumentasi.	1. Metode penentuan daerah penelitian: purposive area yaitu Perum Pegadaian Cabang Blitar 2. Penentuan responden yaitu sampling random sederhana 3. Metode pengumpulan data: a. Metode observasi b. Metode wawancara c. Metode angket d. Metode dokumentasi 4. Penentuan besarnya sampel dengan rumus: $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ 5. Metode analisis data: a. Analisis diskriptif b. Analisis inferensial 1. Regresi linier berganda $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$ 2. Analisis koefisien determinasi berganda $R_y(1,2) = \sqrt{\frac{a1 \sum x1y + a2 \sum x2y}{\sum y^2}}$ 3. Uji F $F \text{ ratio} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - K - 1)}$ 5. Uji t $t_{\text{hit}} = \frac{bi}{Sbi}$ $r_{xy} \times \beta_x \times 100\% = \dots\dots\dots\%$	1. Diduga persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatiif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) yang dilaksanakan oleh Perum Pegadaian Cabang Blitar adalah baik atau positif. 2. Diduga ada pengaruh yang signifikan antara persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatiif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar. 3. Diduga salah satu variabel persepsi nasabah tentang kredit gadai (variatiif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit) berpengaruh dominan terhadap keputusan pengambilan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar.



**TUNTUNAN PENGUMPULAN DATA****TUNTUNAN WAWANCARA**

<b>No</b>	<b>Data yang diraih</b>	<b>Informan</b>
1.	Variatif barang jaminan untuk mendapatkan kredit, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit.	Manajer dan karyawan Kantor Cabang Perum Pegadaian Cabang Blitar.
2.	Persepsi atau penilaian nasabah tentang kredit gadai (variatif barang jaminan, tarif sewa modal, pelayanan dan prosedur pemberian dan pelunasan kredit)	Nasabah yang mengambil kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar bulan Mei 2006

**TUNTUNAN ANGKET**

<b>No</b>	<b>Data yang diraih</b>	<b>Responden</b>
1.	Persepsi nasabah tentang variatif barang jaminan.	Nasabah yang mengambil kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar bulan Mei 2006
2.	Persepsi nasabah tentang tarif sewa modal.	
3.	Persepsi nasabah tentang pelayanan karyawan Perum Pegadaian.	
4.	Persepsi nasabah tentang prosedur pemberian dan pelunasan kredit	
5.	Keputusan pengambilan kredit	



**TUNTUNAN OBSERVASI**

No	Data yang diraih	Objek yang diteliti
1.	Observasi aktivitas atau kegiatan pemberian kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar Bulan Mei 2006	Perum Pegadaian Cabang Blitar

**TUNTUNAN DOKUMENTASI**

No	Data yang diraih	Sumber data
1.	Denah lokasi Perum Pegadaian Cabang Blitar.	Dokumen Perum Pegadaian Cabang Blitar.
2.	Struktur organisasi Perum Pegadaian Cabang Blitar.	Dokumen Perum Pegadaian Cabang Blitar
3.	Sejarah berdirinya Perum Pegadaian Cabang Blitar.	Dokumen Perum Pegadaian Cabang Blitar
4.	Jumlah nasabah yang mengambil kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar Bulan Mei 2006	Dokumen Perum Pegadaian Cabang Blitar
5.	Produk jasa yang di tawarkan Perum Pegadaian Cabang Blitar.	Dokumen Perum Pegadaian Cabang Blitar
6.	Tarif sewa modal dan biaya Pemeliharaan dan Asuransi (PA)	Dokumen Perum Pegadaian Cabang Blitar



**ANGKET PENELITIAN**

Kepada:

Yth. Bpk/Ibu/Saudara

.....

di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi strata satu di FKIP UNEJ, peneliti bermaksud untuk menyusun karya tulis ilmiah (skripsi) dengan judul **Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Perum Pegadaian Cabang Blitar (Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)**.

Berkaitan dengan kegiatan tersebut, peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu untuk memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan dalam angket ini, yang akan peneliti gunakan sebagai data dalam penelitian ini.

Pengisian daftar pertanyaan ini bersifat bebas dan segala keterangan Bapak/Ibu/Saudara akan penulis jaga kerahasiaannya. peneliti mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara mengisi angket sesuai dengan pendapat dan keyakinan yang sebenarnya secara jujur agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya yang baik, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Pipit Lasmiatin  
NIM.020210301196



## DAFTAR PERTANYAAN

### I. Petunjuk Pengisian

Untuk menjawab pertanyaan di bawah ini, peneliti mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara memberi jawaban dengan cara sebagai berikut:

1. Untuk pertanyaan isian, jawaban ditulis di tempat yang disediakan.
2. Untuk pertanyaan yang berupa pilihan ganda, jawaban cukup dengan memberikan tanda silang (X) pada alternatif jawaban (huruf a, b atau c)

### II. Data Umum Responden

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : L/P (coret yang tidak perlu)
3. Umur : .....tahun
4. Pekerjaan : .....
5. Pendidikan : .....

### III. Daftar pertanyaan yang di ajukan

#### 3.1 Variabel Bebas Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai (X)

##### 3.1.1 Variatif Barang Jaminan ( $X_1$ )

1. Apakah jenis barang jaminan menjadi dasar pertimbangan Bapak/Ibu/Saudara dalam keputusan pengambilan kredit?
  - a. Sangat menjadi dasar pertimbangan
  - b. Menjadi dasar pertimbangan
  - c. Kurang menjadi dasar pertimbangan
2. Bagaimanakah variatif barang jaminan yang digunakan untuk mendapatkan kredit?
  - a. Sangat bervariasi
  - b. Bervariatf
  - c. Kurang bervariasi



3. Apakah barang jaminan tersebut ditaksir sesuai dengan harga jual yang sebenarnya?
  - a. Sangat sesuai dengan harga jual yang sebenarnya
  - b. Sesuai dengan harga jual yang sebenarnya
  - c. Kurang sesuai dengan harga jual yang sebenarnya

### 3.1.2 Tarif Sewa Modal ( $X_2$ )

1. Apakah tarif sewa modal menjadi dasar pertimbangan Bapak/Ibu/Saudara dalam keputusan pengambilan kredit?
  - a. Sangat menjadi dasar pertimbangan
  - b. Menjadi dasar pertimbangan
  - c. Kurang menjadi dasar pertimbangan
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara tentang besarnya tarif sewa modal yang harus dibayar pada saat jatuh tempo?
  - a. Sangat ringan
  - b. Ringan
  - c. Berat
3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara tarif sewa modal yang berlaku di Perum Pegadaian stabil sampai dengan waktu jatuh tempo?
  - a. Sangat stabil
  - b. Stabil
  - c. Kurang stabil

### 3.1.3 Pelayanan ( $X_3$ )

1. Apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan Perum Pegadaian menjadi dasar pertimbangan Bapak/Ibu/Saudara dalam keputusan pengambilan kredit?
  - a. Sangat menjadi dasar pertimbangan
  - b. Menjadi dasar pertimbangan
  - c. Kurang menjadi dasar pertimbangan



2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan karyawan dalam melayani transaksi kredit?
  - a. Sangat cepat (<15 menit)
  - b. Cepat (15 menit)
  - c. Lambat (>15 menit)
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang keramahan karyawan dalam melayani transaksi kredit?
  - a. Sangat ramah
  - b. Ramah
  - c. Kurang ramah

#### **3.1.4 Prosedur Pemberian dan Pelunasan Kredit (X<sub>4</sub>)**

1. Apakah prosedur pemberian dan pelunasan kredit menjadi dasar pertimbangan Bapak/Ibu/Saudara dalam keputusan pengambilan kredit?
  - a. Sangat menjadi dasar pertimbangan
  - b. Menjadi dasar pertimbangan
  - c. Kurang menjadi dasar pertimbangan
2. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu/Saudara tentang persyaratan mendapatkan kredit?
  - a. Sangat mudah
  - b. Mudah
  - c. Sulit
3. Apabila setelah jatuh tempo Bapak/Ibu/Saudara tidak dapat melunasi Uang Pinjaman (UP) apakah kredit masih dapat diperpanjang lagi?
  - a. Sangat dapat diperpanjang
  - b. Dapat diperpanjang
  - c. Tidak dapat diperpanjang



### 3.2 Variabel Terikat Keputusan Pengambilan Kredit (Y)

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara yakin mengambil kredit gadai di Perum Pegadaian lebih mudah dan cepat daripada lembaga perkreditan lainnya?
  - a. Sangat yakin
  - b. Yakin
  - c. Kurang yakin
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara yakin memilih Perum Pegadaian sebagai lembaga untuk mendapatkan kredit?
  - a. Sangat yakin
  - b. Yakin
  - c. Kurang yakin
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara memerlukan jasa perantara dalam mendapatkan kredit?
  - a. Kurang memerlukan
  - b. Memerlukan
  - c. Sangat memerlukan
4. Pada saat apa Bapak/Ibu/Saudara mengambil kredit di Perum Pegadaian?
  - a. Pada saat memerlukan dana yang mendesak
  - b. Pada saat menjelang tahun ajaran baru
  - c. Pada saat menjelang hari raya/besar lainnya
5. Berapakah jumlah kredit yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari Perum Pegadaian?
  - a. Rp 505.000,00 – Rp 7.083.333,00
  - b. Rp 7.083.334,00 – Rp 13.541.667,00
  - c. Rp 13.541.668,00 – Rp 20.000.000,00



### PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana persepsi/penilaian Bapak/Ibu/Saudara tentang variatif barang jaminan untuk mendapatkan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar? Barang jaminan apa yang Bapak/Ibu/Saudara gunakan untuk mendapatkan kredit di Perum Pegadaian?
2. Bagaimana persepsi/penilaian Bapak/Ibu/Saudara tentang tarif sewa modal yang berlaku di Perum Pegadaian Cabang Blitar?
3. Bagaimana persepsi/penilaian Bapak/Ibu/Saudara tentang Pelayanan karyawan pada saat transaksi pemberian dan pelunasan kredit? Berapa menit Bapak/Ibu/Saudara dalam melakukan transaksi kredit?
4. Bagaimana persepsi/penilaian Bapak/Ibu/Saudara tentang prosedur pemberian dan pelunasan kredit di Perum Pegadaian Cabang Blitar?



Tabulasi Data Hasil Angket Tentang Variatif Barang Jaminan ( $X_1$ )

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1
1	2	3	2	7
2	3	3	3	9
3	2	2	2	6
4	3	3	3	9
5	3	3	3	9
6	3	3	3	9
7	3	2	2	7
8	2	2	2	6
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	3	2	3	8
13	3	3	3	9
14	2	2	3	7
15	2	2	3	7
16	3	3	3	9
17	3	3	3	9
18	2	2	3	7
19	3	2	2	7
20	3	2	2	7
21	3	2	3	8
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	3	2	2	7
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	3	3	3	9
28	3	2	3	8
29	3	3	3	9
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	3	3	3	9
34	3	3	3	9
35	3	3	3	9



36	3	2	3	8
37	2	2	2	6
38	3	3	3	9
39	3	3	3	9
40	3	3	3	9
41	3	2	2	7
42	1	3	2	6
43	3	3	3	9
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	3	3	3	9
48	2	2	3	7
49	3	3	3	9
50	3	2	3	8
51	2	2	3	7
52	3	3	3	9
53	3	3	3	9
54	3	3	3	9
55	2	2	3	7
56	3	3	3	9
57	3	2	3	8
58	3	2	1	6
59	2	2	2	6
60	2	3	2	7
61	3	2	3	8
62	3	3	3	9
63	2	2	2	6
64	3	3	3	9
65	3	2	3	8
66	2	2	3	7
67	3	3	3	9
68	3	3	3	9
69	3	3	3	9
70	2	3	3	8
71	3	3	3	9
72	3	2	2	7



73	2	2	3	7
74	3	3	3	9
75	3	3	3	9
76	3	3	2	8
77	3	3	3	9
78	3	3	3	9
79	3	3	2	8
80	3	3	3	9
81	3	3	3	9
82	3	3	3	9
83	3	2	3	8
84	3	3	3	9
85	3	3	3	9
86	3	3	3	9
87	2	3	2	7
Juml	242	232	242	716



Tabulasi Data Hasil Angket Tentang Tarif Sewa Modal ( $X_2$ )

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2
1	3	2	2	7
2	3	3	2	8
3	2	2	2	6
4	3	2	2	7
5	3	3	3	9
6	3	3	3	9
7	1	2	3	6
8	3	3	3	9
9	2	2	2	6
10	3	3	2	8
11	3	3	3	9
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	3	3	9
15	3	2	3	8
16	3	3	3	9
17	3	3	3	9
18	3	3	3	9
19	2	2	3	7
20	1	2	2	5
21	3	3	3	9
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	2	3	1	6
25	2	3	2	7
26	3	3	3	9
27	2	1	2	5
28	3	3	3	9
29	2	3	2	7
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	2	3	2	7
34	3	2	3	8
35	3	3	3	9



36	3	3	3	9
37	2	2	2	6
38	2	2	2	6
39	3	3	3	9
40	3	3	3	9
41	3	2	2	7
42	3	3	3	9
43	2	2	3	7
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	3	3	2	8
48	3	3	3	9
49	3	2	2	7
50	3	3	3	9
51	3	3	3	9
52	3	3	3	9
53	2	3	3	8
54	3	2	2	7
55	3	3	3	9
56	3	3	3	9
57	3	3	3	9
58	2	2	3	7
59	3	3	3	9
60	3	3	3	9
61	3	3	3	9
62	3	3	3	9
63	3	3	3	9
64	3	3	2	8
65	3	3	3	9
66	3	2	2	7
67	3	2	3	8
68	3	2	3	8
69	3	3	3	9
70	3	3	2	8
71	3	3	3	9
72	3	3	2	8



73	3	2	2	7
74	3	3	3	9
75	3	3	3	9
76	3	2	3	8
77	2	2	3	7
78	3	2	3	8
79	3	3	2	8
80	3	3	3	9
81	3	3	2	8
82	3	3	3	9
83	3	3	2	8
84	3	2	3	8
85	3	2	3	8
86	3	3	3	9
87	3	3	3	9
Juml	243	234	234	711



Tabulasi Data Hasil Angket Tentang Pelayanan ( $X_3$ )

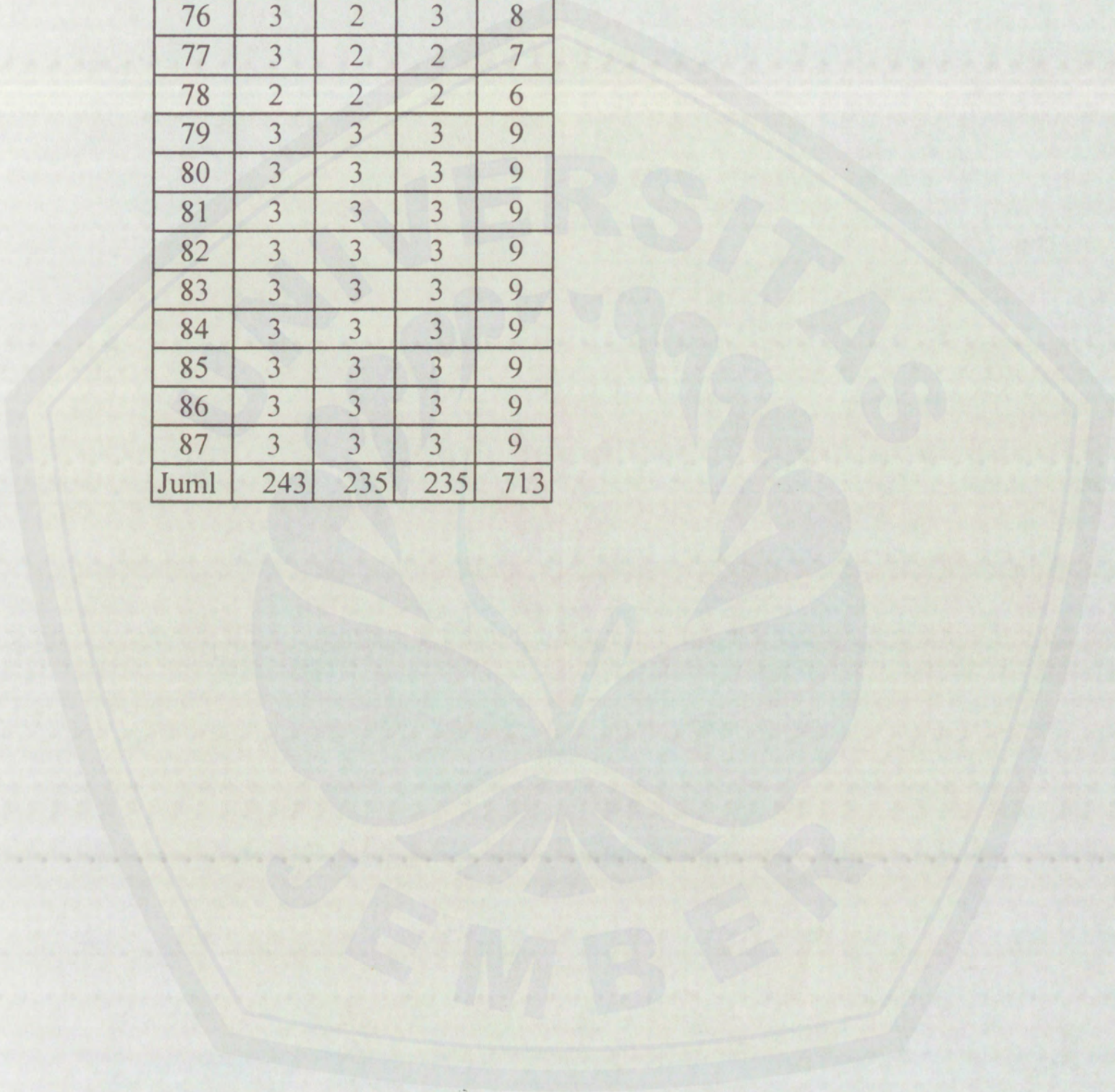
No	X3.1	X3.2	X3.3	X3
1	2	3	3	8
2	3	3	3	9
3	3	2	3	8
4	3	3	3	9
5	3	3	2	8
6	3	3	2	8
7	3	2	3	8
8	3	3	3	9
9	2	3	3	8
10	3	2	2	7
11	3	2	2	7
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	2	2	3	7
15	2	2	3	7
16	2	2	3	7
17	2	3	3	8
18	3	2	3	8
19	2	3	2	7
20	2	3	3	8
21	3	3	3	9
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	3	2	2	7
25	3	3	2	8
26	3	2	3	8
27	3	3	2	8
28	3	3	3	9
29	3	3	2	8
30	3	2	2	7
31	3	3	3	9
32	3	3	2	8
33	3	3	2	8
34	2	2	3	7
35	3	3	3	9



36	2	3	3	8
37	2	2	3	7
38	3	3	3	9
39	3	3	3	9
40	3	3	3	9
41	2	2	2	6
42	3	2	2	7
43	3	3	3	9
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	3	3	3	9
48	3	3	3	9
49	3	3	3	9
50	3	2	2	7
51	3	2	2	7
52	3	3	3	9
53	3	3	3	9
54	3	2	2	7
55	3	3	2	8
56	3	3	3	9
57	3	3	3	9
58	3	3	3	9
59	2	2	2	6
60	2	2	2	6
61	3	3	3	9
62	3	3	3	9
63	3	3	3	9
64	3	3	3	9
65	3	3	3	9
66	3	3	3	9
67	3	3	3	9
68	3	3	3	9
69	2	2	2	6
70	2	2	2	6
71	3	3	3	9
72	3	3	2	8



73	2	2	2	6
74	3	3	3	9
75	3	3	3	9
76	3	2	3	8
77	3	2	2	7
78	2	2	2	6
79	3	3	3	9
80	3	3	3	9
81	3	3	3	9
82	3	3	3	9
83	3	3	3	9
84	3	3	3	9
85	3	3	3	9
86	3	3	3	9
87	3	3	3	9
Juml	243	235	235	713





**Tabulasi Data Hasil Angket Tentang Prosedur Pemberian dan Pelunasan Kredit ( $X_4$ )**

No	X4.1	X4.2	X4.3	X4
1	2	2	2	6
2	3	3	3	9
3	3	3	3	9
4	3	3	3	9
5	3	2	2	7
6	3	3	3	9
7	2	1	3	6
8	2	3	3	8
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	2	2	2	6
13	3	3	3	9
14	3	3	3	9
15	2	2	2	6
16	3	3	3	9
17	3	3	3	9
18	3	3	3	9
19	3	3	3	9
20	2	2	3	7
21	2	2	2	6
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	2	2	2	6
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	2	2	3	7
28	3	3	3	9
29	3	3	3	9
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	3	3	3	9
34	3	3	3	9
35	3	3	3	9



36	3	3	3	9
37	1	2	2	5
38	3	3	3	9
39	3	3	3	9
40	2	3	2	7
41	3	3	3	9
42	2	2	3	7
43	3	2	3	8
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	3	2	3	8
48	3	2	3	8
49	3	3	3	9
50	3	3	2	8
51	3	3	2	8
52	3	2	3	8
53	3	3	3	9
54	3	2	3	8
55	2	3	2	7
56	3	3	3	9
57	3	3	3	9
58	2	3	3	8
59	3	2	3	8
60	2	3	2	7
61	2	3	3	8
62	3	3	3	9
63	2	3	3	8
64	3	3	3	9
65	2	3	3	8
66	3	2	2	7
67	3	3	3	9
68	3	3	3	9
69	3	3	3	9
70	3	2	2	7
71	3	3	3	9
72	2	2	3	7



73	2	3	2	7
74	3	3	3	9
75	3	3	3	9
76	3	3	2	8
77	2	2	3	7
78	2	3	2	7
79	3	3	3	9
80	3	3	3	9
81	2	3	2	7
82	3	3	3	9
83	2	3	3	8
84	3	2	3	8
85	3	3	3	9
86	3	2	3	8
87	3	3	2	8
Juml	236	237	242	715



**Tabulasi Data Hasil Angket Tentang Keputusan Pengambilan Kredit (Y)**

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	3	2	2	2	3	12
2	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	2	3	2	13
8	3	3	2	3	3	14
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	2	3	3	2	3	13
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	2	3	2	2	12
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	2	3	2	13
20	2	3	2	3	2	12
21	2	2	3	3	3	13
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	2	2	2	12
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	3	3	3	15
27	3	2	2	3	3	13
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15



36	3	3	3	3	2	14
37	1	3	2	2	3	11
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	2	2	2	12
42	3	3	3	3	2	14
43	3	3	3	3	2	14
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	2	3	3	14
53	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	2	3	14
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	3	15
58	2	3	3	3	3	14
59	2	1	2	3	3	11
60	3	3	2	3	2	13
61	3	3	3	3	3	15
62	3	3	3	3	3	15
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15
67	3	3	3	3	3	15
68	3	3	3	3	3	15
69	3	2	3	3	3	14
70	3	2	3	3	2	13
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	3	2	14



73	3	2	3	3	2	13
74	3	3	3	3	3	15
75	3	3	3	3	3	15
76	2	3	3	3	2	13
77	3	2	3	2	3	13
78	3	2	2	2	3	12
79	3	3	3	3	3	15
80	3	3	3	3	3	15
81	3	3	3	3	3	15
82	3	3	3	3	3	15
83	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	3	15
85	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	3	3	15
87	3	3	3	3	3	15
Juml	253	250	248	252	247	1250



## Regression

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	14.3678	1.07957	87
X1	8.2299	1.03093	87
X2	8.1724	1.08056	87
X3	8.1954	.99813	87
X4	8.2184	1.02781	87

### Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4
Pearson Correlation	Y	1.000	.519	.404	.558	.692
	X1	.519	1.000	.173	.306	.490
	X2	.404	.173	1.000	.184	.301
	X3	.558	.306	.184	1.000	.264
	X4	.692	.490	.301	.264	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.055	.002	.000
	X2	.000	.055	.	.044	.002
	X3	.000	.002	.044	.	.007
	X4	.000	.000	.002	.007	.
N	Y	87	87	87	87	87
	X1	87	87	87	87	87
	X2	87	87	87	87	87
	X3	87	87	87	87	87
	X4	87	87	87	87	87

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, <sup>a</sup> X3, X2, X1	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 <sup>a</sup>	.672	.656	.63280



Model Summary<sup>b</sup>

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.672	42.075	4	82	.000	2.009

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67.394	4	16.848	42.075	.000 <sup>a</sup>
	Residual	32.836	82	.400		
	Total	100.230	86			

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.452	.803		5.542	.000
	X1	.155	.078	.148	1.995	.049
	X2	.170	.067	.170	2.544	.013
	X3	.386	.073	.357	5.290	.000
	X4	.498	.079	.474	6.293	.000



Coefficients<sup>a</sup>

Model		95% Confidence Interval for B	
		Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2.854	6.050
	X1	.000	.309
	X2	.037	.302
	X3	.241	.531
	X4	.341	.655



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	X1	.519	.215	.126	.726	1.377
	X2	.404	.271	.161	.898	1.114
	X3	.558	.504	.334	.878	1.138
	X4	.692	.571	.398	.704	1.421

a. Dependent Variable: Y

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		X4	X3	X2	X1	
1	Correlations	X4	1.000	-.107	-.237	-.431
		X3	-.107	1.000	-.110	-.208
		X2	-.237	-.110	1.000	-.007
		X1	-.431	-.208	-.007	1.000
	Covariances	X4	6.262E-03	-6.153E-04	-1.250E-03	-2.649E-03
		X3	-6.153E-04	5.320E-03	-5.339E-04	-1.180E-03
		X2	-1.250E-03	-5.339E-04	4.442E-03	-3.576E-05
		X1	-2.649E-03	-1.180E-03	-3.576E-05	6.031E-03

a. Dependent Variable: Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index
1	1	4.961	1.000
	2	1.423E-02	18.675
	3	1.173E-02	20.570
	4	7.455E-03	25.796
	5	5.615E-03	29.723



Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Variance Proportions				
		(Constant)	X1	X2	X3	X4
1	1	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.00	.17	.75	.04	.03
	3	.01	.10	.01	.67	.23
	4	.01	.63	.05	.06	.74
	5	.98	.10	.19	.23	.01

a. Dependent Variable: Y

Casewise Diagnostics<sup>a</sup>

Case Number	Std. Residual	Y
59	-3.488	11.00

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.5901	15.3271	14.3678	.88524	87
Residual	-2.2069	1.3178	.0000	.61791	87
Std. Predicted Value	-3.138	1.084	.000	1.000	87
Std. Residual	-3.488	2.082	.000	.976	87

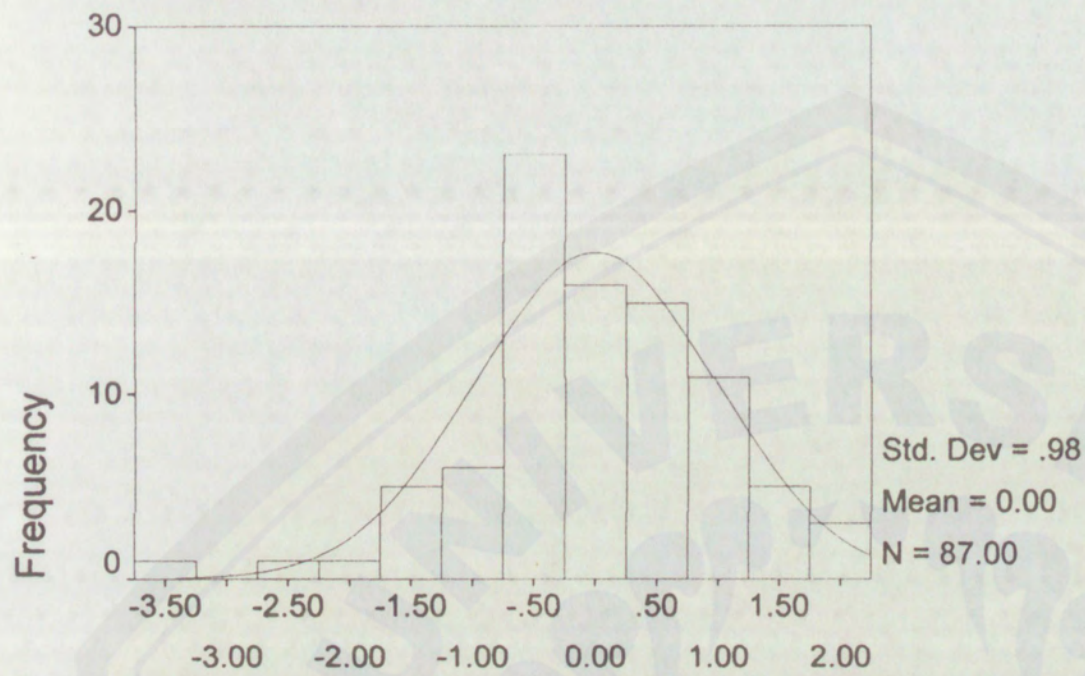
a. Dependent Variable: Y



### Charts

#### Histogram

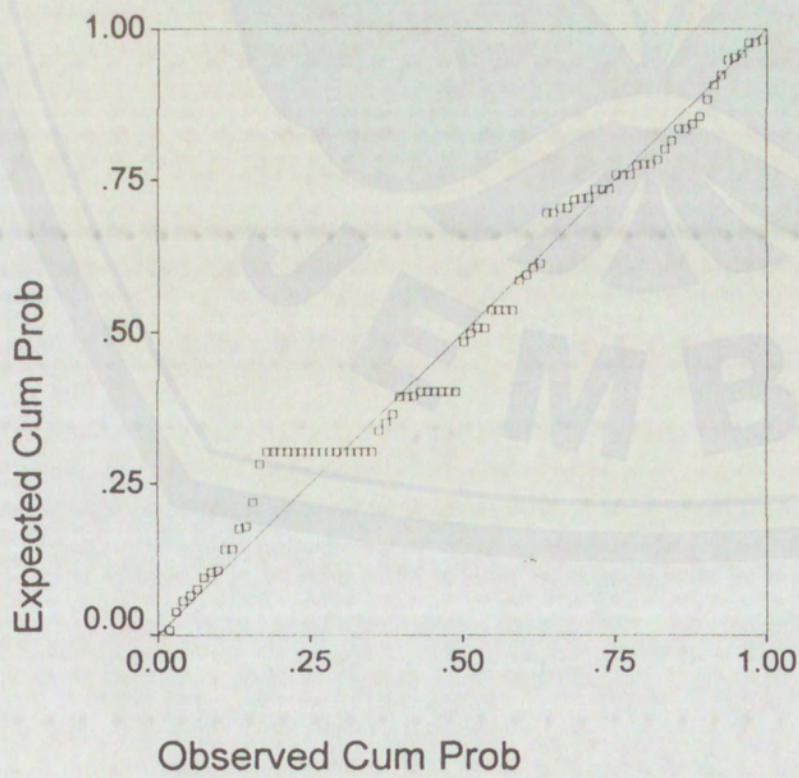
Dependent Variable: Y



Regression Standardized Residual

#### Normal P-P Plot of Regression Sta

Dependent Variable: Y





Tabel F untuk tingkat kepercayaan 95 %, alpha = 0.05

df2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161.446	199.499	215.707	224.583	230.16037
2	18.5128	19	19.1642	19.2467	19.296294
3	10.128	9.55208	9.27662	9.11717	9.0134336
4	7.70865	6.94428	6.59139	6.38823	6.256073
5	6.60788	5.78615	5.40945	5.19216	5.0503388
6	5.98737	5.14325	4.75706	4.53369	4.387374
7	5.59146	4.73742	4.34683	4.12031	3.9715218
8	5.31764	4.45897	4.06618	3.83785	3.6875036
9	5.11736	4.25649	3.86254	3.63309	3.4816594
10	4.96459	4.10282	3.70827	3.47805	3.3258374
11	4.84434	3.98231	3.58743	3.35669	3.2038798
12	4.74722	3.88529	3.4903	3.25916	3.1058747
13	4.66719	3.80557	3.41053	3.17912	3.0254341
14	4.60011	3.73889	3.34389	3.11225	2.9582452
15	4.54307	3.68232	3.28738	3.05557	2.9012952
16	4.494	3.63372	3.23887	3.00692	2.8524099
17	4.45132	3.59154	3.19677	2.96471	2.8099976
18	4.41386	3.55456	3.15991	2.92775	2.7728504
19	4.38075	3.52189	3.12735	2.89511	2.7400588
20	4.35125	3.49283	3.09839	2.86608	2.7108911
21	4.32479	3.46679	3.07247	2.8401	2.6847786
22	4.30094	3.44336	3.04912	2.81671	2.6612739
23	4.27934	3.42213	3.028	2.79554	2.6400002
24	4.25968	3.40283	3.00879	2.77629	2.6206521
25	4.2417	3.3852	2.99124	2.75871	2.602988
26	4.2252	3.36901	2.97516	2.7426	2.5867877
27	4.21001	3.35413	2.96035	2.72777	2.5718876
28	4.19598	3.34039	2.94668	2.71407	2.5581244
29	4.18297	3.32766	2.93403	2.7014	2.5453843
30	4.17089	3.31583	2.92228	2.68963	2.5335538
31	4.15962	3.30482	2.91134	2.67867	2.5225404
32	4.14909	3.29453	2.90112	2.66844	2.5122517
33	4.13925	3.28492	2.89157	2.65887	2.502631
34	4.13002	3.2759	2.8826	2.6499	2.4936142
35	4.12135	3.26742	2.87419	2.64146	2.4851445
36	4.11316	3.25944	2.86627	2.63353	2.4771651



37	4.10546	3.25193	2.8588	2.62605	2.4696476
38	4.09817	3.24482	2.85174	2.61899	2.4625493
39	4.09128	3.2381	2.84507	2.6123	2.4558275
40	4.08474	3.23173	2.83875	2.60597	2.4494682
41	4.07854	3.22568	2.83275	2.59997	2.4434286
42	4.07266	3.21994	2.82705	2.59426	2.4376945
43	4.06705	3.21448	2.82163	2.58883	2.4322375
44	4.0617	3.20928	2.81646	2.58367	2.4270435
45	4.0566	3.20432	2.81155	2.57874	2.4220839
46	4.05174	3.19959	2.80684	2.57403	2.4173588
47	4.04711	3.19505	2.80235	2.56954	2.4128397
48	4.04265	3.19072	2.79806	2.56524	2.4085125
49	4.03838	3.18659	2.79395	2.56112	2.4043771
50	4.03432	3.18261	2.79001	2.55718	2.4004123
51	4.0304	3.1788	2.78623	2.55339	2.3966038
52	4.02663	3.17515	2.7826	2.54976	2.3929516
53	4.02301	3.17162	2.77912	2.54627	2.3894415
54	4.01954	3.16825	2.77576	2.54292	2.3860665
55	4.01619	3.165	2.77254	2.53969	2.3828264
56	4.01297	3.16186	2.76943	2.53658	2.3797
57	4.00988	3.15885	2.76644	2.53358	2.3766873
58	4.00686	3.15593	2.76356	2.5307	2.3737812
59	4.00398	3.15312	2.76077	2.5279	2.3709745
60	4.00119	3.15041	2.75808	2.52521	2.3682674
61	3.99849	3.14779	2.75548	2.52261	2.3656526
62	3.99589	3.14526	2.75297	2.5201	2.3631301
63	3.99336	3.14281	2.75054	2.51767	2.3606859
64	3.99092	3.14044	2.74819	2.51532	2.3583198
65	3.98856	3.13814	2.74591	2.51304	2.3560247
66	3.98627	3.13592	2.74371	2.51083	2.3538078
67	3.98404	3.13376	2.74157	2.50869	2.3516549
68	3.9819	3.13167	2.7395	2.50662	2.349573
69	3.97981	3.12964	2.73749	2.50461	2.3475479
70	3.97779	3.12768	2.73554	2.50266	2.3455868
71	3.97581	3.12576	2.73364	2.50076	2.3436826
72	3.97389	3.1239	2.73181	2.49892	2.3418281
73	3.97205	3.1221	2.73002	2.49713	2.3400304
74	3.97023	3.12035	2.72828	2.49539	2.3382754
75	3.96847	3.11864	2.72659	2.49369	2.3365772



76	3.96676	3.11698	2.72495	2.49205	2.3349216
77	3.96508	3.11536	2.72334	2.49045	2.3333087
78	3.96346	3.1138	2.72178	2.48889	2.3317384
79	3.9619	3.11226	2.72026	2.48737	2.3302107
80	3.96035	3.11077	2.71879	2.48588	2.3287186
81	3.95886	3.10931	2.71734	2.48444	2.327269
82	3.95738	3.10789	2.71594	2.48303	2.3258551
83	3.95596	3.10651	2.71456	2.48166	2.3244766
84	3.95457	3.10516	2.71323	2.48032	2.3231266
85	3.9532	3.10384	2.71192	2.47901	2.3218121
86	3.95188	3.10256	2.71065	2.47774	2.320526
87	3.95059	3.10129	2.7094	2.4765	2.3192754
88	3.94932	3.10007	2.70819	2.47528	2.3180533
89	3.94809	3.09888	2.707	2.47409	2.3168596
90	3.94687	3.0977	2.70584	2.47293	2.3156872





Tabel t untuk tingkat kepercayaan 99%, 95% dan 90%

	1%	5%	10%	15%	20%
1	63.6559	12.7062	6.31375	4.1653	3.0776846
2	9.92499	4.30266	2.91999	2.28193	1.88561899
3	5.84085	3.18245	2.35336	1.92432	1.6377453
4	4.60408	2.77645	2.13185	1.77819	1.5332057
5	4.03212	2.57058	2.01505	1.69936	1.4758848
6	3.70743	2.44691	1.94318	1.65017	1.43975512
7	3.49948	2.36462	1.89458	1.61659	1.41492364
8	3.35538	2.30601	1.85955	1.59222	1.39681561
9	3.24984	2.26216	1.83311	1.57374	1.3830288
10	3.16926	2.22814	1.81246	1.55924	1.37218422
11	3.10582	2.20099	1.79588	1.54756	1.36343033
12	3.05454	2.17881	1.78229	1.53796	1.35621804
13	3.01228	2.16037	1.77093	1.52992	1.35017217
14	2.97685	2.14479	1.76131	1.52309	1.34503125
15	2.94673	2.13145	1.75305	1.51723	1.34060542
16	2.92079	2.1199	1.74588	1.51213	1.33675712
17	2.89823	2.10982	1.73961	1.50766	1.33337949
18	2.87844	2.10092	1.73406	1.50371	1.33039066
19	2.86094	2.09302	1.72913	1.50019	1.32772811
20	2.84534	2.08596	1.72472	1.49704	1.32534069
21	2.83137	2.07961	1.72074	1.49419	1.32318746
22	2.81876	2.07388	1.71714	1.49162	1.3212366
23	2.80734	2.06865	1.71387	1.48928	1.31946081
24	2.79695	2.0639	1.71088	1.48714	1.31783509
25	2.78744	2.05954	1.70814	1.48517	1.31634579
26	2.77872	2.05553	1.70562	1.48336	1.31497245
27	2.77068	2.05183	1.70329	1.48169	1.31370371
28	2.76326	2.04841	1.70113	1.48014	1.31252591
29	2.75639	2.04523	1.69913	1.4787	1.31143452
30	2.74998	2.04227	1.69726	1.47737	1.31041588
31	2.74404	2.03951	1.69552	1.47611	1.30946319
32	2.73849	2.03693	1.69389	1.47494	1.30857302
33	2.73329	2.03452	1.69236	1.47384	1.30773742
34	2.72839	2.03224	1.69092	1.47281	1.30695071
35	2.72381	2.03011	1.68957	1.47184	1.30621174
36	2.71948	2.02809	1.6883	1.47092	1.30551371



37	2.71541	2.02619	1.68709	1.47005	1.30485432
38	2.71157	2.02439	1.68595	1.46923	1.30423018
39	2.70791	2.02269	1.68488	1.46846	1.30363787
40	2.70446	2.02107	1.68385	1.46772	1.30307626
41	2.70118	2.01954	1.68288	1.46702	1.30254421
42	2.69807	2.01808	1.68195	1.46635	1.30203489
43	2.69511	2.01669	1.68107	1.46572	1.30155172
44	2.69229	2.01537	1.68023	1.46511	1.30109015
45	2.68959	2.0141	1.67943	1.46453	1.30065018
46	2.68701	2.01289	1.67866	1.46398	1.30022727
47	2.68456	2.01174	1.67793	1.46345	1.29982482
48	2.68221	2.01063	1.67722	1.46294	1.29943828
49	2.67995	2.00957	1.67655	1.46246	1.2990688
50	2.67779	2.00856	1.67591	1.46199	1.29871296
51	2.67573	2.00758	1.67528	1.46155	1.2983719
52	2.67373	2.00665	1.67469	1.46112	1.29804448
53	2.67182	2.00575	1.67412	1.4607	1.29773071
54	2.66999	2.00488	1.67357	1.46031	1.29742602
55	2.66822	2.00404	1.67303	1.45992	1.29713499
56	2.66651	2.00324	1.67252	1.45955	1.29685304
57	2.66487	2.00247	1.67203	1.4592	1.29658019
58	2.66329	2.00172	1.67155	1.45885	1.29631871
59	2.66176	2.001	1.67109	1.45852	1.29606633
60	2.66027	2.0003	1.67065	1.4582	1.29582077
61	2.65885	1.99962	1.67022	1.45789	1.2955843
62	2.65747	1.99897	1.6698	1.45759	1.29535579
63	2.65614	1.99834	1.6694	1.4573	1.2951341
64	2.65485	1.99773	1.66901	1.45702	1.29492037
65	2.65361	1.99714	1.66864	1.45675	1.29471118
66	2.6524	1.99656	1.66827	1.45648	1.29451109
67	2.65121	1.99601	1.66792	1.45623	1.29431555
68	2.65009	1.99547	1.66757	1.45598	1.2941257
69	2.64898	1.99494	1.66724	1.45574	1.29394152
70	2.6479	1.99444	1.66692	1.45551	1.29376303
71	2.64687	1.99394	1.6666	1.45528	1.29358909
72	2.64585	1.99346	1.66629	1.45506	1.2934197
73	2.64487	1.993	1.666	1.45484	1.29325599
74	2.64392	1.99254	1.66571	1.45463	1.29309683
75	2.64299	1.9921	1.66543	1.45443	1.29294222



76	2.64208	1.99168	1.66515	1.45423	1.29278988
77	2.64119	1.99126	1.66488	1.45404	1.29264322
78	2.64034	1.99085	1.66463	1.45385	1.29249884
79	2.6395	1.99045	1.66437	1.45367	1.29236014
80	2.6387	1.99007	1.66413	1.45349	1.29222371
81	2.6379	1.98969	1.66388	1.45331	1.2920907
82	2.63713	1.98932	1.66365	1.45315	1.2919611
83	2.63637	1.98896	1.66342	1.45298	1.29183491
84	2.63564	1.98861	1.6632	1.45282	1.29171212
85	2.63492	1.98827	1.66298	1.45266	1.29159162
86	2.63421	1.98793	1.66277	1.45251	1.29147338
87	2.63353	1.98761	1.66256	1.45236	1.29135742
88	2.63286	1.98729	1.66235	1.45221	1.29124601
89	2.6322	1.98698	1.66216	1.45207	1.29113687
90	2.63157	1.98667	1.66196	1.45192	1.29102887





Nomor : **1513** /J25.1.5/PL5/2006

Jember, 17 Mei 2006

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan ijin melaksanakan penelitian**

Kepada : Yth. Sdr. Kepala

Kantor Wilayah Pegadaian Malang

di

Malang

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember menerangkan bahwa, Mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Pipit Lasmiatin

NIM : 020210301196

Jurusan/ Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di lembaga Saudara dengan judul:

**Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Perum Pegadaian Cabang Blitar**

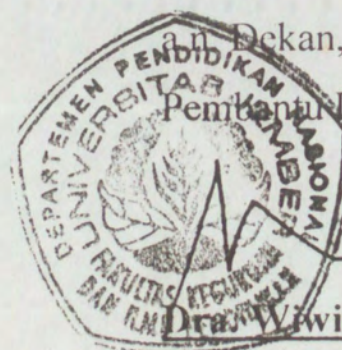
**(Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Februari 2006)**

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon perkenan Saudara agar memberikan ijin, dan sekaligus bantuan informasi yang diperlukannya.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Jember, 17 Mei 2006

an Dekan,  
Pembantu Dekan I



Wiwiek Eko B, M.Pd

NIP. 131 475 844



Nomor : 66/ Humas.V/2006  
 Lampiran : -  
 Perihal : Ijin Penelitian

Malang, 24 Juni 2006

Kepada Yth.  
 Pembantu Dekan.I.  
 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
 Universitas Jember  
 Di -

**JEMBER**

Menunjuk surat Saudara nomor : 1513/J.25.1.5/PL.5/2006 tanggal 17 Mei 2006 perihal seperti pokok surat dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan memberikan ijin **Penelitian** kepada Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember dengan nama sebagai berikut :

No.	N a m a	Nomor Induk	Program studi
1.	Pipit Lasmiatin.	020210301196.	Pendidikan IPS.

Dalam rangka peningkatan program kerja Akademik dan pelaksanaan untuk menambah wawasan dibidang lapangan sesuai dengan akademik yang dimiliki, mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan jurusan Pendidikan IPS dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Waktu pelaksanaan **Penelitian** kami tentukan maximum selama 1 ( satu ) bulan terhitung mulai tanggal **23 Mei 2006 s/d 23 Juni 2006**, bertempat di **Kantor Cabang PERUM Pegadaian Blitar**.
2. Guna keperluan tersebut kami menunjuk **Manajer Cabang PERUM Pegadaian Blitar**, untuk memberikan bimbingan dengan sebaik - baiknya, berikut pengaturan jadwal waktu pelaksanaan.
3. Selesai melaksanakan Penelitian diminta kepada Mahasiswa yang bersangkutan **wajib memberikan laporan ke Kantor Wilayah PERUM Pegadaian Malang bagian Humas & Hukum dan menyerahkan 1 ( satu ) eksemplar hasil laporan pelaksanaan studi lapangan tersebut sebagai dokumentasi.**
4. **Pakaian tertib dan rapi ( seragam kuliah / almamater).**

Demikian untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

a.n PEMIMPIN WILAYAH  
 PERUM PEGADAIAN MALANG  
 HUMAS & HUKUM

  
 MINNANTO, SH  
 NIK.060053194

**Tembusan dikirimkan kepada :**

- Manajer Cabang PERUM Pegadaian **Blitar**.



**SURAT KETERANGAN**

No.339/L.4.10.15/2006

Yang bertanda tangan dibawah ini, Manager Cabang Perum Pegadaian Blitar, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : PIPIT LASMIATIN  
NIM : 020210301196  
Fak/Jur : FKIP/Pendidikan IPS  
Perguruan Tinggi : Universitas Jember  
Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162  
(0331) 334988 Kode Pos 68121

Telah mengadakan penelitian dalam rangka menyusun skripsi di PERUM Pegadaian Cabang Blitar pada tanggal 23 Mei 2006 sampai dengan 23 Juni 2006. Penelitian tersebut berjudul:

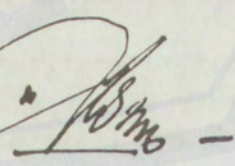
**Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kredit Gadai Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit ( Studi Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Mei 2006)**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 24 Juni 2006.

Manager Pegadaian Cabang Blitar,



  
DWI BASUKI RACHMAD  
NIK : 060055331



LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : PIPIT LASMIATIN  
 NIM/Angkatan : 020210301196 / 2002  
 Jurusan/Prog. Studi : PENDIDIKAN IPS/ PENDIDIKAN EKONOMI  
 Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG KREDIT GADAI TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT DI PERUM PEGADAIAN CABANG BLITAR ( Studi Kasus Pada Nasabah Golongan C Pengambil Kredit Bulan Februari 2006 ).  
 Pembimbing I :  
 Pembimbing II : Dra. Retna Ngesti S, M.P.

KEGIATAN KONSULTASI

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	T.T Pembimbing
1	Rabu, 25-05-2005	Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>
2	Senin, 20-03-2006	Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>
3	Senin, 03-04-2006	Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>
4	Jum'at, 07-04-2006	Bab I, II, III	<i>[Signature]</i>
5	Rabu, 26-04-2006	Angket	<i>[Signature]</i>
6	Senin, 01-05-2006	ACC SEMINAR PROPOSAL	<i>[Signature]</i> 1/5 06 <i>[Signature]</i>
7	Rabu, 17-05-2006	Revisi Seminar Proposal Skripsi	<i>[Signature]</i>
8	Rabu, 12-09-2006	Konsultasi Naskah Skripsi (Bab I - V).	<i>[Signature]</i>
9	Rabu, 04-10-2006	Revisi Naskah Skripsi	<i>[Signature]</i>
10	Jum'at, 06-10-2006	Revisi Bab IV, V	<i>[Signature]</i>
11	Senin, 09-10-2006	Revisi Bab IV, V	<i>[Signature]</i>
12	Rabu, 11-10-2006	Revisi Bab IV, V	<i>[Signature]</i>
13	Kamis, 12-10-2006	ACC UJIAN SKRIPSI	<i>[Signature]</i>
14			
15			

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi