
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT CEPAT AMAN (KCA) PADA PT PEGADAIAN (Daerah Jakarta Pusat)

Dinda Devi Suryani¹, Heri Abrianto²

¹Keuangan dan Perbankan (D4), Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta, Depok, 16425, Indonesia

²Keuangan dan Perbankan (D4), Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta, Depok, 16425, Indonesia

E-mail 1: dinda.devisuryani.ak20@mhsw.pnj.ac.id

E-mail 2: heri.abrianto@akuntansi.pnj.ac.id

Abstrak

PT Pegadaian menyalurkan kredit berupa gadai dan fidusia, dalam menjalankan bisnisnya, PT Pegadaian menghadapi tantangan berupa pertumbuhan lembaga pegadaian swasta di Indonesia, yang membuat perusahaan terus berinovasi terhadap sejumlah produk dan layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian dengan kriteria tertentu dengan teknik *sampling purposive*, dan dengan teknik analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Lalu, kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan, terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Sehingga, membuat nasabah merasakan pelayanan yang berkualitas serta percaya kepada PT Pegadaian dan mendapatkan manfaat pada saat menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA).

Kata Kunci: KCA, gadai, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, pengambilan keputusan

Abstract

PT Pegadaian distributes credit in the form of pawn and fiduciary, in running its business, PT Pegadaian faces challenges in the form of the growth of private pawn institutions in Indonesia, which makes the company continue to innovate a number of products and services. The purpose of this study is to test and analyze the effect of service quality and customer trust on the decision making of Fast Secure Credit (KCA) at PT Pegadaian. Sampling was carried out using the Non-Probability Sampling technique. The sample used in this study were PT Pegadaian customers with certain criteria with purposive sampling techniques, and with multiple linear regression analysis techniques using SPSS version 27. The results of the study showed that partially the quality of service and customer trust had a significant effect on the decision making of Fast Secure Credit (KCA) at PT Pegadaian. Then, the quality of service and customer trust had a positive and significant effect simultaneously, on the decision making of Fast Secure Credit (KCA) at PT Pegadaian. Thus, making customers feel quality service and trust in PT Pegadaian and get benefits when using the Fast Secure Credit (KCA) product.

Keywords: KCA, pawn, service quality, customer trust, decision making

1. Pendahuluan

Perekonomian Indonesia menunjukkan tanda-tanda pemulihan pasca-kemerosotan akibat pandemi. Sistem keuangan memegang peranan penting dalam perekonomian dengan memfasilitasi redistribusi dana dari entitas yang surplus kepada entitas yang mengalami defisit (OJK, 2024). Dalam sistem keuangan, lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting, yaitu sebagai penggerak utama dalam menghimpun dana masyarakat (Mahardika 2015). Bank melakukan berbagai kegiatan termasuk membuka rekening investasi, catatan keuangan, penyimpanan, pembayaran kartu kredit, dan administrasi penyimpanan langsung. Sementara itu, kegiatan lembaga keuangan non-bank berfokus pada kegiatan seperti penjualan saham, penyaluran kredit, dan investasi modal.

PT Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan bukan bank dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pertama yang bergerak di bidang usaha gadai, memiliki tujuan untuk menyalurkan dana kepada masyarakat, khususnya masyarakat kelas bawah, dengan prosedur yang sederhana. Penyaluran dana tersebut, diharapkan dapat dimanfaatkan masyarakat untuk meningkatkan jumlah produksi pada usahanya, melakukan kegiatan investasi, dan memenuhi kebutuhan konsumtif masyarakat. Kehadiran PT Pegadaian juga diharapkan dapat mencegah maraknya lembaga keuangan informal yang pada umumnya akan merugikan masyarakat, seperti rentenir.

Saat ini kredit sudah menjadi hal yang biasa, terutama bagi masyarakat yang memerlukan dana. Kredit dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari atau untuk membiayai operasional usaha (Harahap dan Affandi, 2023). PT Pegadaian menyalurkan kredit berupa gadai dan fidusia, yang menawarkan berbagai layanan yang terkait dengan proses gadai barang berharga. Salah satu produk kredit PT Pegadaian yaitu Kredit Cepat Aman (KCA). Produk Kredit Cepat Aman (KCA) merupakan penyaluran pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan aman dengan barang jaminan yang menjadi agunan berupa perhiasan emas/permata, logam mulia, kendaraan bermotor, barang elektronik, kain, jam tangan, tas, hingga alat rumah tangga (Pegadaian 2022).

Saat melakukan kegiatan penyaluran kredit tersebut, PT Pegadaian menghadapi tantangan berupa pertumbuhan lembaga pergadaian swasta di Indonesia. Saat ini pertumbuhan lembaga pergadaian swasta semakin pesat yakni mencapai 129 lembaga pergadaian swasta konvensional berizin. Hal tersebut membuat PT Pegadaian terus berinovasi terhadap sejumlah produk dan layanan, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan nilai tambah berupa kepercayaan kepada nasabah untuk menghadapi persaingan dengan lembaga pergadaian swasta lainnya. Tantangan lain yang dihadapi adalah persaingan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. PT Pegadaian memberikan layanan gadai memiliki nilai kolaborasi, kepercayaan, dan transparansi. PT Pegadaian telah mengembangkan usahanya dengan menyediakan layanan gadai mikro yang ditujukan untuk individu yang mengalami kesulitan keuangan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah PT Pegadaian kantor cabang Salemba, menerima segala saran dan keluhan melalui portal pengaduan pegadaian di website Monitoring dan Evaluasi (MONEV). Pada periode tahun 2020 – 2022 terdapat delapan keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Selanjutnya, terdapat keluhan yang ditujukan pada kantor UPC, keluhan tersebut berupa sisa hasil barang lelang yang tidak dapat diperpanjang pada masa pandemi. Dengan adanya keluhan tersebut pihak manajemen PT Pegadaian menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah (Henry 2021).

Berdasarkan hasil temuan yang dilakukan oleh Huda, Sukidin, dan Wahyuni (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. Selain itu, penelitian mereka menunjukkan bahwa prosedur kredit dan suku bunga juga merupakan faktor yang berpengaruh dalam membentuk keputusan nasabah terkait pengambilan kredit. Sedangkan menurut hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Cahya et al. (2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Pada variabel kepercayaan, menurut Diza, Moniharapon, dan Ogi (2016) menyebutkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian dari Mawey, Tumbel, dan Ogi (2018) yang menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penyebab adalah karena nasabah yang memiliki kepercayaan dengan produk perusahaan belum berarti mereka merasa puas dengan produk tersebut, sehingga kepercayaan bukan menjadi alasan nasabah merasa puas.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk meneliti variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan, dengan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian pada PT Pegadaian.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian PT Pegadaian.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara simultan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.

Menurut Kasmir (2018;46), layanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh orang atau badan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau rekan kerja perorangan. Ungkapan "pelanggan" tidak hanya mengacu pada orang yang membeli barang dari suatu perusahaan, tetapi juga mencakup karyawan dan pimpinan dalam perusahaan yang saling memberikan bantuan.

Menurut Tjiptono (2019;304), kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memastikan bahwa informasi disampaikan dengan cepat dan sesuai dengan harapan nasabah. Keinginan setiap nasabah selalu berubah, sehingga kualitas layanan harus dapat menyesuaikan dengan tuntutan nasabah.

Menurut Lupiyoadi & Hamdani (2011;181), model Kualitas Layanan (SERVQUAL), yang dikembangkan oleh Parasuraman dan rekan-rekannya, merupakan pendekatan yang umum digunakan dalam riset pemasaran untuk menilai kualitas layanan. Model ini berkisar pada perbandingan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan harapan mereka terhadap layanan yang sebenarnya (*expected service*). Dimensi SERVQUAL berupa *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Menurut Sumarwan dalam Mawey et al. (2018), kepercayaan konsumen merujuk pada pemahaman pelanggan tentang suatu objek, atribut yang dimiliki, dan manfaat yang dapat diperoleh darinya. Dalam konteks ini, pengetahuan konsumen sangat erat kaitannya dengan sikap konsumen karena pengetahuan konsumen merupakan dasar dari kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen atau pengetahuan konsumen melibatkan keyakinan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut dan manfaat yang terkait dengan atribut tersebut.

Menurut McKnight, Kacmar, dan Choudry (2006) dalam Sawlani (2021;54), kepercayaan terbentuk antara pihak-pihak yang belum saling mengenal dengan baik dalam interaksi dan proses transaksi. Dimensi kepercayaan berupa, *trusting belief* (Persepsi Pihak yang Percaya) dengan indikator (niat baik, integritas, dan kompetensi), dan *trusting intention* (Niat Mempercayai) dengan indikator (*willingness to depend* dan *subjective probability of depending*).

Menurut Idrus (2019;59), pengambilan keputusan merupakan suatu proses yang melibatkan seleksi dan penentuan dari beberapa alternatif, yang kemudian dipilih berdasarkan kepentingan individu atau kelompok yang dianggap memiliki tingkat keuntungan tertinggi. Proses ini dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan utama, kemudian menyusun alternatif jawaban, melakukan analisis terhadap permasalahan yang ada, dan terakhir melakukan pemilihan dari berbagai opsi yang memiliki tingkat keuntungan dan manfaat tertinggi. Evaluasi merupakan langkah terakhir untuk mengukur efektivitas dari keputusan yang telah diambil. Dengan tahapan pengambilan keputusan Menurut Kotler & Keller (2016;167), yaitu: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku setelah membeli.

Menurut Karmila (2010;2), kata kredit berasal dari bahasa Latin yaitu "*credere*" atau percaya. Kepercayaan yang dimaksud adalah pemberi kredit yakin bahwa apa yang diberikannya kepada penerima kredit akan dikembalikan menurut kesepakatan yang telah ditetapkan.

Prinsip penyaluran kredit 5C menurut Karmila (2010;13), *character* (karakter), *capacity* (kapasitas), *capital* (modal), *collateral* (jaminan), dan *condition of economy* (kondisi ekonomi). Selain Prinsip 5C, menurut Kasmir (2018;96), prinsip-prinsip penyaluran kredit menjadi salah satu pertimbangan lembaga keuangan dalam penyaluran kredit. Prinsip-prinsip ini, yang dilambangkan oleh Prinsip 7P, yaitu: *personality* (kepribadian), *party* (pihak), *purpose* (tujuan), *prospect* (prospek), *payment* (pembayaran), *profitability* (keuntungan), dan *protection* (perlindungan).

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik. Hasil dari analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Penelitian ini menggunakan

pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap Pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Subjek penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Non-Probability Sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian dengan kriteria tertentu dengan teknik sampling yang digunakan adalah *sampling purposive*. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini akan bergantung pada rumus Cochran, ukuran sampel yang didapatkan dalam penelitian ini adalah minimal 96,04 responden. Untuk mempermudah perhitungan hasil penelitian, maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini, digunakan metode analisis regresi linear berganda, karena metode ini paling sesuai untuk menguji dua variabel independen dan satu variabel dependen dan untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan perangkat lunak bernama *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 27. Dengan melakukan beberapa uji seperti, uji instrumen data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Dalam proses pengumpulan data penelitian, riset dilakukan kepada para nasabah PT Pegadaian dengan mengedarkan google formulir secara *online* kepada responden yang pernah melakukan atau sedang melakukan transaksi Kredit Cepat Aman (KCA). Kuesioner yang disebarluaskan terdiri dari beberapa kriteria umum dan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan perbulan, dan banyaknya jumlah transaksi Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Sampel yang digunakan sebagai responden adalah nasabah PT Pegadaian yang berdomisili di Jakarta Pusat dan pada usia produktif. Berdasarkan hasil survei, semua responden menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan secara lengkap dari awal hingga akhir pertanyaan, dengan jumlah responden akhir yaitu 100 responden.

Seluruh responden yang mengisi kuesioner memenuhi kriteria sesuai dengan syarat pengambilan sampel. Jumlah responden perempuan yaitu 71 orang (71%) dan laki-laki 29 orang (29%). Dengan kelompok usia sebagian besar berada pada kisaran usia 18 – 50 tahun dengan jumlah 51 orang (51%), dan tingkat pendidikan mayoritas memiliki pendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan jumlah 42 orang (42%) dan Sarjana dengan jumlah 42 orang (42%), dengan pekerjaan yang dimiliki mayoritas adalah karyawan swasta dengan jumlah 44 orang (44%) yang memiliki pendapatan per bulan dengan kisaran Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000 dengan jumlah 45 orang (45%). Sebagian besar responden sudah pernah melakukan transaksi KCA 1 kali dengan jumlah 61 orang (61%), hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah PT Pegadaian hanya menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA), digunakan sebagai cadangan jika membutuhkan dana dalam jumlah yang sedikit dan dalam waktu yang singkat.

Distribusi item pernyataan menunjukkan bagaimana responden mengisi pernyataan dalam kuesioner, mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Hasil dari distribusi pernyataan tersebut adalah semua pernyataan mengenai variabel kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan pengambilan keputusan memiliki persentase yang lebih besar dari 80%, yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan positif kuesioner.

Hasil Uji Instrumen Data

Uji instrumen data dilakukan dengan menggunakan 20 orang, uji instrumen yang dilakukan berupa uji validitas dan uji reliabilitas. hasil uji instrumen data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r – hitung	r – tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,838	0,444	Valid
	X1.2	0,750	0,444	Valid
	X1.3	0,728	0,444	Valid
	X1.4	0,752	0,444	Valid
	X1.5	0,752	0,444	Valid
	X1.6	0,768	0,444	Valid
	X1.7	0,819	0,444	Valid
	X2.1	0,727	0,444	Valid
	X2.2	0,691	0,444	Valid

Variabel	Indikator	r – hitung	r – tabel	Keterangan
Kepercayaan Nasabah (X2)	X2.3	0,757	0,444	Valid
	X2.4	0,799	0,444	Valid
	X2.5	0,738	0,444	Valid
	X2.6	0,714	0,444	Valid
	X2.7	0,726	0,444	Valid
	X2.8	0,792	0,444	Valid
Pengambilan Keputusan (Y)	Y.1	0,653	0,444	Valid
	Y.2	0,566	0,444	Valid
	Y.3	0,797	0,444	Valid
	Y.4	0,641	0,444	Valid
	Y.5	0,736	0,444	Valid

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 27 (2024)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai $r - \text{hitung} > \text{nilai } r - \text{tabel}$ yang ditetapkan, yaitu 0,444. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah valid dan dapat dipercaya.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standard	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,884	0,60	Sangat Reliabel
Kepercayaan Nasabah	0,878	0,60	Sangat Reliabel
Pengambilan Keputusan	0,686	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 27 (2024)

Berdasarkan tabel 2. menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan untuk pengukuran variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan nasabah (X2), dan pengambilan keputusan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan dalam penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang tinggi.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
<i>Unstandardized Residual</i>		
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0
	<i>Std. Deviation</i>	1, 87882675
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,082
	<i>Positive</i>	0,035
	<i>Negative</i>	- 0,082
<i>Test Statistic</i>		0,082
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)^c</i>		0,098

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 27 (2024)

Berdasarkan tabel 3, nilai *Asymp sig. (2-tailed)* sebesar $0,098 > 0,05$. Sehingga dapat dikatakan, bahwa uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan data berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas memiliki kriteria yang harus dipenuhi adalah nilai $VIF < 10$ dan nilai *Tolerance* > 0,10. Hasil uji multikolinearitas dari variabel independen (kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah) memiliki nilai *Tolerance* 0,537, nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,864 kurang dari 10. Sehingga dapat dikatakan bahwa, kedua variabel tersebut ini dianggap baik, karena tidak menunjukkan adanya multikolinearitas, dan layak untuk diteliti hubungannya dengan variabel dependen.

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser. Hasil dari uji glejser yaitu variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang menandakan tidak adanya heteroskedastisitas. Secara spesifik, variabel kualitas layanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,457, sedangkan variabel kepercayaan pelanggan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,671. Sehingga dapat dinyatakan, bahwa kedua variabel tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 5,261 + 0,186 X_1 + 0,300 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa variabel dependen (Y) yaitu pengambilan keputusan memiliki nilai konstan yang tidak dipengaruhi oleh variabel independen (X). Nilai konstan sebesar 5,261 dengan tanda positif dalam uji regresi menunjukkan bahwa tingkat pengambilan keputusan memiliki efek positif pada dua variabel independen, yaitu kepercayaan nasabah dan kualitas layanan. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,186, yang menunjukkan adanya hubungan positif antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Pengambilan Keputusan (Y). Dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai nol, maka peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 1 satuan, akan mengakibatkan peningkatan nilai Pengambilan Keputusan (Y) sebesar 5,261 + 0,184. Nilai koefisien regresi variabel Kepercayaan Nasabah (X) sebesar 0,300, yang berarti terdapat korelasi positif antara Kepercayaan Nasabah (X2) dan Pengambilan Keputusan (Y). Dengan mengasumsikan variabel independen lainnya adalah nol, maka peningkatan variabel Kepercayaan Nasabah (X2) sebesar 1 satuan, akan mengakibatkan peningkatan nilai Pengambilan Keputusan (Y) sebesar 5,261 + 0,300.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji T)

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,261	1,914		2,749	0,007
	Kualitas Pelayanan	0,186	0,085	0,229	2,191	0,031
	Kepercayaan Nasabah	0,300	0,065	0,481	4,607	<0,001

a. Dependent Variable: Pengambilan Keputusan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 27 (2024)

Hasil uji T, dari hasil pengujian yang telah dilakukan untuk variabel Kualitas Pelayanan, didapatkan nilai t – hitung sebesar 2,191 dan nilai signifikan sebesar 0,031. Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa nilai t – hitung > nilai t – tabel yaitu 1,983 (2,191 > 1,983) dan nilai signifikan < 0,05 (0,031 < 0,05). Sehingga dapat dinyatakan bahwa H1 diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.

Hasil uji pada hipotesis kedua untuk variabel Kepercayaan Nasabah adalah nilai t – hitung sebesar 4,607 dan nilai signifikan sebesar < 0,001. Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa nilai t – hitung > nilai t – tabel yaitu 1,983 (4,607 > 1,983) dan nilai signifikan < 0,05 (0,001 < 0,05). Sehingga dapat dikatakan bahwa H2 diterima, yang artinya variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F)

<i>ANOVA^a</i>						
Model		<i>Sum of Squares</i>	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	267,091	2	133,545	37,067	0,000 ^b
	Residual	349,469	97	3,603		
	Total	616,560	99			

a. Dependent Variable: Pengambilan Keputusan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 27 (2024)

Hasil uji f (simultan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai f – hitung sebesar 37,067. Dari hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa nilai f – hitung > f – tabel, yaitu sebesar 3,090. Dengan demikian, dapat dikatakan variabel dependen dalam penelitian ini diterima, yang berarti bahwa Kredit Cepat Aman (KCA) PT Pegadaian dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara simultan.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R2)

<i>Model Summary</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,658 ^a	0,433	0,422	1,89810

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 27 (2024)

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,422 atau 42,20%. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah sebesar 42,20%. Sisanya sebesar 57,80% disebabkan oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.

Hasil dari analisis regresi yang telah dilakukan, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Pengambilan Keputusan sebesar 0,186. Dengan hasil nilai yang positif tersebut, menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan, maka pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian juga akan mengalami peningkatan. Kemudian pada hasil Uji T menunjukkan nilai t – hitung sebesar 2,191 dengan signifikansi 0,031. Dapat dilihat bahwa nilai t – hitung > dari t – tabel yaitu 1,983 ($2,191 > 1,983$). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif, dan signifikan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian Hasil penelitian ini juga sesuai dengan temuan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Huda, Sukidin, dan Wahyuni (2019), kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.

Hasil dari analisis regresi yang telah dilakukan, diketahui bahwa Kepercayaan Nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Pengambilan Keputusan sebesar 0,300. Dengan hasil nilai yang positif tersebut, menunjukkan bahwa jika variabel Kepercayaan Nasabah mengalami peningkatan, maka pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian juga akan mengalami peningkatan. Kemudian pada hasil Uji T menunjukkan nilai t – hitung sebesar 4,607 dengan signifikansi < 0,001. Dapat dilihat bahwa nilai t – hitung > dari t – tabel yaitu 1,983 ($4,607 > 1,983$). Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan temuan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Iskandar, Bahari dan Nasution (2019), kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan keputusan pembelian pada online shop.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian.

Berdasarkan uji F, diperoleh nilai f – hitung sebesar 37,067 lebih besar dari f – tabel ($37,067 > 3,090$) serta diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT Pegadaian ditunjang dengan fasilitas yang disediakan sangat mempengaruhi preferensi nasabah untuk memilih produk Kredit Cepat Aman (KCA). Adapun nilai koefisien determinasi (R²) yang diperoleh dari hasil uji koefisien determinasi adalah sebesar 0,422 atau 42,20%, sementara sisanya 57,80% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Dari keterangan tersebut, dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan seperti karyawan PT Pegadaian yang berpenampilan rapi, bersih, dan menarik saat melakukan pelayanan, menangani masalah dan keluhan mengenai produk Kredit Cepat Aman (KCA) dengan segera, melayani sesuai dengan SOP yang ada dan melayani dengan sepenuh hati dan ditunjang dengan semakin baiknya fasilitas yang disediakan. Maka, kepercayaan

nasabah kepada PT Pegadaian karena memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan, memberikan pelayanan yang terbaik, menjaga data nasabah sehingga nasabah percaya untuk memberikan informasi pribadi saya yang dibutuhkan saat melakukan transaksi Kredit Cepat Aman (KCA) serta kepercayaan nasabah bahwa produk Kredit Cepat Aman (KCA) sesuai dengan kebutuhannya.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan, terhadap pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, pengambilan keputusan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT Pegadaian dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah sebesar 42,20%, sedangkan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini sebesar 57,80%.

Daftar Pustaka

- Agustin, Karina Rizki, Erlina Puspitaloka Mahadewi, Ahmad Irfandi, and Veza Azteria. 2022. "The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction Pt. CAR Life Insurance During The Covid-19 Pandemic." *International Journal of Health and Pharmaceutical* 2(2):357–66. doi: <https://doi.org/10.51601/ijhp.v2i2.50>.
- Arifin, Johar. 2017. *SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi*. Cetakan kedua. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ayuningtyas, Kartika, and Hendra Gunawan. 2018. "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam." *Journal of Applied Business Administration* 2(1):152–65.
- Badan Pusat Statistik. 2024. *Statistik Lembaga Keuangan (Financial Institution Statistics) 2022/2023*. Jakarta.
- Cahya, Agus Dwi, Rizky Andrian, Renita Carla Ramadhani, and Erni Dwijayanti. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Roti Bakar 97)." *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)* 5(1):175–83. doi:10.29408/jpek.v5i1.3444.
- Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, and Imelda W. J. Ogi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado)." *Jurnal EMBA* 4(1):109–19.
- Ferdianto, Arif. 2024. "Pegadaian Salurkan Pembiayaan Gadai Rp 50 Triliun Sepanjang Tahun 2023." *Kontan.CO.ID*, February 14.
- Ghozali, Imam. 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif: Untuk Akuntansi, Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama.
- Harahap, Evi Syuriani, and Muhammad Rispan Affandi. 2023. "Analisis Penyaluran Kredit Cepat Aman (KCA) Di PT. Pegadaian." *Journal of Management, Economic and Accounting (JMEA)* 2(3):12–18.
- Henry. 2021. "Kecewa Layanan Pegadaian UPC Mall Ambassador." *DetikNews*, October 17.
- Huda, Badrul, Sukidin, and Sri Wahyuni. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember." *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 13(1):87–93. doi: 10.19184/jpe.v13i1.10425.
- Idrus, Salim Al. 2019a. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep Dan Teori*. edited by Amirullah. Malang: MNC Publishing.
- Idrus, Salim Al. 2019b. "Kualitas Pelayanan Jasa." Pp. 25–27 in *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, edited by Amirullah. Malang: MNC Publishing.
- Iskandar, Dani, and Muhammad Irfan Bahari Nasution. 2019. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU)." *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan; Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 1(1):128–37. doi: 10.30596/snk.v1i1.3590.
- Karmila. 2010. *Kredit Bank. Pertama*. edited by F. Puspitasari. Bantul: KTSP.
- Kasmir. 2018b. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. 1st ed. Depok: Rajawali Pers.
- Kementrian Keuangan. 1967. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1967 Tentang Pokok-Pokok Perbankan*. Indonesia: Kementrian Keuangan.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. London: Pearson Education.
- Lupiyoadi, Rambat, and A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat.



-
- Mahardika, Dewa P. K. 2015. *Mengenal Lembaga Keuangan*. Bekasi: Gramata Publishing.
- Mawey, Thalia Claudia, Altje L. Tumbel, and Imelda W. J. Ogi. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGo." *Jurnal EMBA* 6(3):1198–1207.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah. Pertama*. Jakarta: KENCANA.
- Nurhidayat, Despian. 2020. "Tingkatkan Mutu Pelayanan, Pegadaian Lakukan Standardisasi Outlet." *Media Indonesia*, October 29.
- OJK. 2024. "Stabilitas Sistem Keuangan." Otoritas Jasa Keuangan.
- Pegadaian. 2021. *Empowering Core Business and Resilience through Digitalization (Laporan Tahunan)*. Jakarta.
- Pegadaian. 2022. *Perluasan Ekosistem Yang Inklusif Dan Empowering (Laporan Tahunan)*. Jakarta.
- Pegadaian. 2023. *Growing Stronger Achieve Higher (Laporan Tahunan)*. Jakarta.
- Pegadaian (Persero). 2019. *DIGITALISME (Laporan Tahunan)*. Jakarta.
- Pegadaian (Persero). 2020. *DRIVING SUSTAINABILITY (Laporan Tahunan)*. Jakarta.
- Priyatno, Duwi. 2017. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. edited by R. I. Utami. Yogyakarta: ANDI.
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. "Kualitas Layanan, Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 11(3):445–57.
- Sawhani, Dhiraj Kelly. 2021. *Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan, Dan Kepercayaan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. 2021. *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Tindakan)*. ke-3. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. 2nd ed. Yogyakarta: ANDI.
- Yu, Chian-Son. 2015. "Antecedents and Consequences of Trust in Using Mobile Banking." *MIS Review* 20(2):27–56. doi: 10.6131/MISR.2015.2002.02.

Halaman Persetujuan Artikel dari Dosen Pembimbing

Artikel saya berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT CEPAT AMAN (KCA) PADA PT PEGADAIAN**

Telah selesai dikoreksi dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipublikasikan.

		Tanda tangan	Tanggal
Mahasiswa	Dinda Devi Suryani	()	12 Agustus 2024
Dosen Pembimbing	Heri Abrianto, S.E., M.M.	()	12 Agustus 2024