

Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Prilaku terhadap Keinginan Nasabah PT Pegadaian Palembang

Agustina M.*¹, Liliana²

^{1,2}Universitas Tridinanti Palembang; Jln Kapten Marzuki No.2446 Kamboja Palembang
Telp. (0711) 35465, Fax (0711) 358566

^{1,2}Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Tridinanti Palembang, Palembang
e-mail: agustinaziz@yahoo.com¹, liliana.ishak@yahoo.com²

Abstrak

Penelitian ini merupakan studi tentang Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Prilaku terhadap Keinginan Menggunakan Jasa Gadai di PT Pegadaian Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap, norma-norma subjektif dan kontrol prilaku terhadap keinginan menggunakan jasa gadai di PT Pegadaian Palembang. Data yang digunakan berupa data primer dengan sampel sebanyak 150 responden. Model analisis yang digunakan dengan Model Regresi Linear berganda menggunakan bantuan software SPSS. Hasil Analisis menunjukkan bahwa sikap, norma subjektif, dan kontrol prilaku berpengaruh positif terhadap keinginan nasabah untuk menggunakan jasa gadai pada PT Pegadaian Palembang.

Kata kunci : *Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Prilaku, Jasa Gadai*

1. PENDAHULUAN

PT. Pegadaian (Persero) Palembang mempunyai peranan yang sangat signifikan bagi perekonomian Negara. Hal ini dapat dilihat dari fungsinya, yaitu sebagai penyalur dana kepada pihak yang membutuhkan dengan mengumpulkan dana dari pihak yang memilikinya. Motivasi PT Pegadaian adalah memperoleh laba, maka PT Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang dapat dikategorikan sebagai lembaga pembiayaan (www.pegadaian.co.id).

Sasaran pelayanan PT. Pegadaian (Persero) cabang Palembang sesuai dengan ketentuan Pemerintah sebagai pemegang sahamnya adalah masyarakat golongan menengah ke bawah. Melalui pelayanan tersebut, diharapkan masyarakat golongan tersebut dapat melepaskan diri dari jasa gadai gelap, riba, dan jasa-jasa informal lainnya, yang mengenakan beban yang tidak wajar (www.pegadaian.co.id).

Berdasarkan Kepres No. 51 tahun 1981 pasal 2 (dua) Pegadaian memiliki tugas melaksanakan penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dan fiducia berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dalam Pasal 3 disebutkan bahwa untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 (dua) Pegadaian memiliki tugas membina penyaluran kredit atas dasar hukum gadai dan fiducia. Mencegah adanya pemberian pinjaman yang tidak wajar, ijon, gadai gelap dan praktek riba. Membina pola perkreditan atas dasar hukum gadai dan fiducia yang bersifat produktif. Membina dan mengawasi pelaksanaan operasi perusahaan Pegadaian (<http://www.pegadaian.co.id/info-budaya-perusahaan.php>)

Sasaran pelayanan PT. Pegadaian (Persero) cabang Palembang sesuai dengan ketetapan Pemerintah sebagai pemegang sahamnya adalah masyarakat golongan menengah ke bawah. Melalui pelayanan tersebut, diharapkan masyarakat golongan tersebut dapat melepaskan diri dari jasa gadai gelap, riba, dan jasa-jasa informal lainnya, yang mengenakan beban yang tidak wajar (www.pegadaian.co.id) .

Sikap merupakan komponen penting dalam perilaku pembelian. Terkait dengan proses pengambilan keputusan, sikap merupakan salah satu dari dua variabel pemikiran dalam sisi psikologi seorang konsumen. Variabel pemikiran lainnya adalah kebutuhan. Sikap berasal dari hasil belajar dan hal ini berarti bahwa manusia dilahirkan dengan membawa suatu sikap tertentu. Sikap merupakan suatu kecenderungan untuk berperilaku dan dapat dipengaruhi oleh situasi (Freddy Rangkuti, 2002). Sejumlah riset telah mencoba untuk membangun hubungan antara sikap dan perilaku (Hansen dalam Peter dan Jerry C. Olson, 2000).

Merujuk kepada fenomena di atas, penelitian ini bermaksud untuk mengkaji hubungan antara sikap terhadap keinginan untuk berperilaku dengan merepleksikan penelitian yang dilakukan Tan dan Thomson (2000). Adapun penelitian yang dilakukan untuk mengkaji hubungan antara sikap terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking, Tan dan Thomson menggunakan variabel sikap (*Attitude*), norma-norma subjektif

(*Subjective Norms*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*Perceived Behavioral Control*) untuk mengukur keinginan (*Intention*) dalam menggunakan internet banking.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Perilaku terhadap Keinginan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Palembang Baik Secara Simultan maupun Secara Parsial”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Perilaku terhadap Keinginan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Palembang Baik Secara Simultan maupun Secara Parsial .

2. METODE PENELITIAN

2.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian atau hal-hal yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah merumuskan masalah penelitian sesuai dengan masalah yang hendak dibahas, melakukan survey pendahuluan, menentukan konsep, melakukan studi literatur dan empiris dari penelitian terdahulu, pengumpulan data populasi, penentuan sampel dan sampling, melakukan observasi dan membuat kuesioner, pengolahan data, pembuktian hipotesis dan pembahasan, serta membuat kesimpulan dan saran.

2.2. Operasionalisasi Variabel

Variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel Sikap (X_1), Norma Subjektif (X_2) dan Kontrol Perilaku (X_3) sebagai variabel bebas.
- b. Variabel *Keinginan Nasabah* (Y) sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Variabel Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Prilaku, dan Keinginan Nasabah.

Dimensi	Indikator	Pengukuran	Kuesioner NO.
Sikap (X1)	Keunggulan	Skala ordinal	12 a,
	Kesesuaian dgn gaya hidup		12 b,
	Kesesuaian dengan penggunaan jasa gadai		12 c,
	Kesesuaian dgn kebutuhan terhadap produk/jasa		12 d
	Pegadaian		12 e
	Kompleksitas		12 f.
	Keinginan untuk mencoba Resiko		12 g,
Norma-subjekif (X2)	Pengaruh teman	sda	14 a
	Pengaruh Keluarga		14 b
	Pengaruh Pihak Lain yang dianggap penting		14 c
Kontrol Prilaku (X3)	Keyakinan Diri	Sda	16 a,
	Dukungan Pemerintah		12 h
	Dukungan Teknologi		12 i
Keinginan (Y)	Tindakan	sda	17a
	Frekuensi		17.b
			18 a
			18.b

Guna mendapatkan data yang berkaitan dengan Sikap. Norma Subjektif, Kontrol Prilaku dan Keinginan Nasabah akan digunakan instrument berupa kuesioner dengan pengukuran skala likert (*summated rating scale*), yang mana skala ini memberikan peluang kepada responden untuk memberikan jawaban dalam bentuk persetujuan (*agreement*) terhadap suatu pernyataan dengan pilihan mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju dengan skor dari 1 sampai dengan 5. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian harus memenuhi dua kriteria yaitu valid dan reliabel. (Puspowarsito, 2008: 109). Uji Instrumen terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 2.2 Skala Likert

No.	Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu. Sesuai hipotesis yang diajukan dan pertimbangan dalam mempergunakan model yang tepat maka penelitian ini akan mempergunakan model persamaan regresi linier berganda.

2.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). Dari pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah aktif di PT Pegadaian Palembang yaitu sebanyak 11.820 nasabah. Sampel dalam penelitian ini menggunakan jenis non-probability sampling dengan menggunakan accidental sampling. Cara pengambilan sampel ini dilakukan pada responden yang kebetulan ditemui atau dijumpai pada saat sedang melakukan transaksi di PT Pegadaian di Jl. Merdeka Palembang. Jumlah sampel penelitian sebanyak 150 orang responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Koefisien Regresi

Dengan menggunakan fasilitas program SPSS, didapatkan hasil perhitungan koefisien regresi sebagai berikut:

Tabel 3.1. Koefisien Regresi

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.766	.804		4.685	.000
	Sikap	.017	.025	.056	.668	.505
	Norma Subjektif	-.004	.049	-.007	-.089	.930
	Kontrol Perilaku	.272	.059	.389	4.609	.000

a. Dependent Variable: Keinginan

Dari tabel di atas didapat nilai konstanta 3,766, koefisien regresi Sikap (X_1) sebesar 0,017, Norma Subjektif (X_2) sebesar -0,004 dan Kontrol Prilaku (X_3) sebesar 0,272. Sesuai dengan koefisien regresi di atas, maka didapat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $\hat{Y} = 3,766 + 0,017 X_1 - 0,004 X_2 + 0,272 X_3$ hal ini dapat dijelaskan bahwa : nilai konstanta (a) = 3,766, artinya jika nilai Sikap (X_1), Norma Subjektif (X_2), dan Kontrol Prilaku (X_3) = 0 maka nilai *Keinginan* (Y) adalah sebesar 3,766, koefisien regresi Sikap (X_1) sebesar 0,017 menunjukkan bahwa jika variabel sikap nilainya ditingkatkan sebesar satu-satuan maka variabel *keinginan* akan meningkat sebesar 0,017 dengan asumsi variabel Norma Subjektif dan Kontrol Prilaku adalah konstan. Koefisien regresi Norma Subjektif (X_2) sebesar -0,004 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Norma Subjektif ditingkatkan sebesar satu satuan maka nilai variabel *Keinginan justru* menurun sebesar 0,004 dengan asumsi nilai variabel Sikap dan Kontrol Prilaku konstan. Koefisien regresi Kontrol Prilaku sebesar 0,272 menunjukkan bahwa jika Kontrol Prilaku nilainya ditingkatkan sebesar satu satuan maka perubahan variabel *Keinginan* akan meningkat sebesar 0,272 dengan asumsi nilai variabel Sikap dan Norma Subjektif nilainya konstan. Sikap dan Kontrol Prilaku

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keinginan Nasabah , sementara Norma Subjektif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Keinginan Nasabah*.

3.2. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif dan Kontrol Prilaku secara simultan (bersama-sama) terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Palembang.

Untuk melihat Pengaruh Sikap, Norma subjektif, dan Kontrol Prilaku secara simultan (bersama-sama) terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Palembang, kita akan melihat hasil perhitungan dalam *Model Summary*, khususnya angka Adjusted R Square seperti tabel dibawah ini :

Tabel 3.2 Hasil Analisis Regresi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.414 ^a	.171	.154	.733

a. Predictors: (Constant), Kontrol Perilaku, Norma Subjektif, Sikap

Berdasarkan tabel *Model Summary* di atas angka Adjusted R Square sebesar 0,154 artinya bahwa pengaruh Sikap, Norma subjektif, dan Kontrol Prilaku secara simultan (bersama-sama) terhadap Keinginan Nasabah adalah 0,154 atau 15,4% sedangkan sisanya 84,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa variabilitas Keinginan Nasabah yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Prilaku sebesar 15,4% sedangkan pengaruh sebesar 84,6% disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian yang dilakukan. Adapun berdasarkan Uji F variabel Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Prilaku sebesar 10,042 secara simultan mempengaruhi variabel Keinginan Nasabah dengan tingkat signifikan yang lebih kecil dari α sebesar $0,000 < 0,05$.

Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.170	3	5.390	10.042	.000 ^a
	Residual	78.370	146	.537		
	Total	94.540	149			

a. Predictors: (Constant), Kontrol Perilaku, Norma Subjektif, Sikap

b. Dependent Variable: Keinginan

3.3. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Prilaku secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.

Untuk melihat besarnya Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Prilaku secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang digunakan Uji T (Tabel 1) maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Pengaruh Sikap terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang

Berdasarkan tabel *Coefficients* di atas diperoleh angka t hitung sebesar 0,668 dengan nilai sig t sebesar $0,505 < \alpha (0,05)$ artinya tidak terdapat Pengaruh Sikap terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Adapun nilai *Beta* atau *Standardized Coefficients* sebesar 0,056.

2) Pengaruh Norma Subjektif terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang

Berdasarkan tabel *Coefficients* di atas diperoleh angka t hitung sebesar -0,089 dengan nilai sig t sebesar $0,930 < \alpha (0,05)$ artinya tidak terdapat Pengaruh Norma Subjektif terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Adapun nilai *Beta* atau *Standardized Coefficients* sebesar -0,007.

3) Pengaruh Kontrol Prilaku terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang

Berdasarkan tabel *Coefficients* di atas diperoleh angka t hitung sebesar 4,609 dengan nilai sig t sebesar $0,000 > \alpha (0,05)$ artinya terdapat Pengaruh Norma Subjektif terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Adapun nilai *Beta* atau *Standardized Coefficients* sebesar 0,389.

4) Koefisien Korelasi

Guna mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan kerja, stress kerja, dan komitmen organisasi terhadap turnover intention digunakan besaran yang akan dianalisis adalah korelasi (r). Korelasi adalah salah satu teknik statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam hal ini tidak ditentukan variabel mana yang mempengaruhi variabel yang lainnya. Nilai koefisien berkisar antara -1 sampai dengan 1. Semakin mendekati satu nilai absolute koefisien korelasi maka hubungan antara variabel tersebut semakin kuat sedangkan semakin kecil (mendekati nol) nilai absolute koefisien korelasi maka hubungan antara variabel tersebut semakin lemah. Tanda positif atau negatif menunjukkan arah hubungan.

Koefisien Korelasi sebesar 0,414 mempunyai maksud hubungan antara variabel Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Prilaku memiliki korelasi cukup kuat dan searah karena hasilnya positif. Searah artinya jika Keinginan tinggi maka Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Prilaku juga tinggi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Terdapat Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Prilaku secara simultan terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi (0,05).
2. Tidak terdapat Pengaruh Sikap terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (0,505) lebih besar dari taraf signifikansi (0,05).
3. Tidak terdapat Pengaruh Norma Subjektif terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (0,930) lebih besar dari taraf signifikansi (0,05).
4. Terdapat Pengaruh Kontrol Prilaku terhadap Keinginan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi (0,05).

5. SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran dalam penelitian ini adalah :

1. Kontrol Prilaku merupakan variabel yang berpengaruh terhadap keinginan, dengan melihat besarnya dimensi-dimensi yang mempengaruhi Kontrol Prilaku. Oleh karena itu pihak PT Pegadaian dapat membuat kebijakan atau regulasi dimana pengguna jasa gadai dapat membuat tindakan hukum jika merasa dirugikan.

2. Variabel Kontrol Prilaku yang perlu ditingkatkan lagi adalah dukungan dari pemerintah karena berdasarkan hasil jawaban responden untuk dukungan pemerintah nilai rata-ratanya paling kecil.
3. Variabel Kontrol Prilaku yang harus dipertahankan bahkan jika perlu terus ditingkatkan lagi adalah dukungan teknologi karena berdasarkan hasil jawaban responden untuk dukungan teknologi nilai rata-ratanya paling tinggi.
4. Ternyata berdasarkan hasil penelitian variabel Sikap dan Norma Subjektif tidak berpengaruh terhadap keinginan nasabah dalam menggunakan jasa Gadai. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian lagi dengan menggunakan variabel lainnya yaitu Kualitas Pelayanan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Ansurance*).

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas taufiq dan hidayah-Nya jualah penelitian yang diberi judul ” **Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Prilaku terhadap Keinginan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Pada PT Pegadaian Palembang**” dapat diselesaikan. Peneliti menyadari bahwa proses penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari adanya dukungan dan bantuan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor dan Pembantu Rektor Universitas Tridianti Palembang tempat peneliti mengabdikan ilmu, yang telah memberikan kesempatan dan bantuan baik moril maupun materiil kepada peneliti selama melakukan penelitian .
2. Dekan, Pembantu Dekan, Staf Administrasi dan rekan-rekan Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.

3. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Tridianti Palembang beserta Staf yang telah banyak membantu dalam memberikan saran dan perbaikan pada peneliti selama melakukan penelitian.
4. Pimpinan PT Pegadaian Cabang Palembang beserta staf.
5. Kepala Badan Pusat Statistik Kota Palembang.
6. Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang yang membantu peneliti pada saat menyebarkan Kuesioner.
7. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik mereka semua dengan balasan yang sebaik-baiknya

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis terbuka terhadap kritik dan saran dalam rangka meningkatkan kualitas ilmiah maupun penelitian di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari, 1999, Sikap Konsumen, Pemilihan Model dan pengukurannya, Yogyakarta: Jurnal Siasat Bisnis. Universitas Islam Indonesia. Tahun IV Volume 7
- Kuncoro, Mudrajad, 2003, Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Puspowarsito, A.H, 2008, Metode Penelitian Organisasi, Penerbit Humaniora, Bandung.

Sarjono, Haryadi & Winda J, 2011, SPSS VS Lisrel sebuah pengantar, Aplikasi untuk riset, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Schiffman, Leon & L.L. Kanuk, 2008, Perilaku Konsumen.

Sugiono, 2011, Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Bandung: Alfabeta.