

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 97 responden mengenai pengaruh persepsi suku bunga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Pegadaian Cabang Demak, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel persepsi suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Pegadaian Cabang Demak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin terjangkau atau rendah suku bunga yang ditawarkan, maka semakin tinggi keputusan pengambilan kredit yang dilakukan nasabah. Variabel persepsi suku bunga termasuk dalam kategori terjangkau, akan tetapi masih ada nasabah yang mengeluh terkait transparansi biaya administrasi, kesesuaian suku bunga dengan barang yang digadai, dan suku bunga yang tidak kompetitif.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Pegadaian Cabang Demak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi keputusan nasabah untuk mengambil kredit. Variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik, akan tetapi masih ada nasabah yang mengeluh mengenai kelengkapan peralatan yang digunakan untuk proses transaksi, kesediaan karyawan untuk melayani nasabah, ketanggapan dan ketulusan

karyawan dalam melayani nasabah, dan kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan-keluhan nasabah.

3. Variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Pegadaian Cabang Demak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin strategis lokasi yang dipilih, maka semakin tinggi keputusan nasabah untuk mengambil kredit. Variabel lokasi termasuk dalam kategori strategis, akan tetapi terdapat nasabah yang mengeluh mengenai tempat parkir yang disediakan dan keamanan di sekitar lokasi PT. Pegadaian Cabang Demak.
4. Variabel persepsi suku bunga, kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada PT. Pegadaian Cabang Demak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin terjangkau suku bunga serta semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin strategis lokasi yang dipilih, maka semakin tinggi keputusan pengambilan kredit yang dilakukan nasabah. Variabel keputusan pengambilan kredit termasuk dalam kategori cepat, akan tetapi masih ada nasabah yang mengeluhkan mengenai kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, kesesuaian suku bunga yang ditawarkan, dan ketidaktepatan dalam penyampaian informasi penting.

4.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam rangka untuk meningkatkan keputusan pengambilan kredit dan mengatasi

permasalahan yang ada pada PT. Pegadaian Cabang Demak. Saran tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi pada variabel persepsi suku bunga, masih terdapat item pernyataan yang memiliki nilai di bawah rata-rata. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar PT. Pegadaian Cabang Demak perlu untuk memberikan keringanan kepada nasabah dengan memberikan tambahan waktu atau memperpanjang jangka waktu pelunasan kredit dan menjaga kestabilan suku bunga yang telah ditawarkan berdasarkan ketentuan Bank Indonesia (BI). Selain itu, PT. Pegadaian Cabang Demak perlu untuk lebih terbuka kepada nasabah mengenai segala informasi penting yang berkaitan dengan seluruh transaksi guna meningkatkan kepercayaan nasabah.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi pada variabel kualitas pelayanan, masih terdapat item pernyataan yang memiliki nilai di bawah rata-rata. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar PT. Pegadaian Cabang Demak perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya dalam hal pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki dengan optimal, misalnya dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkala. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan *mentorship* atau *coaching*, dimana karyawan akan menerima bimbingan dari seorang mentor dalam lingkungan kerja yang memiliki pengetahuan di bidang *service quality*. Kemudian, dilanjutkan dengan memberikan soal *post test* bagi karyawan, dimana *post test* tersebut berisi mengenai produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelatihan ini diharapkan mampu untuk meningkatkan

kemampuan karyawan dalam memahami keinginan nasabah dan memberikan perhatian secara personal agar nasabah merasa diperhatikan dan nyaman, sehingga akan terciptalah loyalitas nasabah. Selanjutnya perlu untuk melengkapi dan mengganti peralatan yang digunakan untuk melayani nasabah dengan peralatan yang lebih modern, sehingga proses transaksi bisa berlangsung dengan cepat.

3. Berdasarkan hasil rekapitulasi pada lokasi, masih terdapat item pernyataan yang memiliki nilai di bawah rata-rata. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar PT. Pegadaian Cabang Demak bisa meningkatkan kualitas pelayanannya dengan merenovasi ulang tempat parkir yang disediakan yaitu dengan memasang atap guna melindungi kendaraan dari sinar matahari dan hujan, serta memperlebar gerbang pintu keluar masuk parkiran. Selanjutnya perlu untuk meningkatkan jaminan keamanan dengan memasang kamera pengawas (CCTV) di beberapa titik lokasi dan menambah personil keamanan (satpam) guna mengantisipasi terjadinya tindakan kriminal yang sewaktu-waktu bisa dialami oleh nasabah PT. Pegadaian Cabang Demak.
4. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan lain dalam meneliti keputusan pengambilan kredit, seperti melakukan wawancara secara mendalam dengan nasabah, sehingga informasi yang didapatkan bisa lebih bervariasi dibandingkan dengan kuesioner yang jawabannya telah tersedia. Selain itu, pada penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel-variabel

yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebagai penyempurna, seperti jenis kredit (fasilitas kredit), jangka waktu, dan prosedur kredit.