

**Pengaruh Sikap, Norma Subyektif dan Kontrol Perilaku Terhadap Niat  
Perilaku Menggunakan Produk Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT  
Pegadaian (Persero) Cabang Kediri**

**Disusun Oleh:**

**Nadira Khalida Zia**

**NIM. 115020207113001**

**Dosen Pembimbing:**

**Ananda Sabil Hussein, SE., M.Com., Ph.D**

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel-variabel yang mempengaruhi niat perilaku menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA) dengan menggunakan Model *Theory of Planned Behavior* milik Icek Ajzen. Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian (Persero) cabang Kediri. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan produk KCA, namun karena tidak diketahui jumlah populasinya maka pengambilan teknik sampel menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* serta jumlah sampel menggunakan penghitungan rumus milik Malhotra dan didapatkan 150 responden. Peneliti menggunakan teknik regresi linear berganda dengan software SPSS 16 untuk menguji data penelitian. Hasil analisis untuk model ini menunjukkan secara simultan bahwa variabel sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku berpengaruh terhadap niat perilaku menggunakan produk KCA. Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku berpengaruh terhadap niat perilaku menggunakan produk KCA. Implikasi dari penelitian ini relevan bagi perusahaan yang memberikan kredit baik skala kecil maupun besar dengan sistem gadai dalam mengimplementasikan dan mengembangkan produk KCA serta mengubah pandangan masyarakat tentang gadai partikelir dan peminjaman pada renternir.

**Kata Kunci:** *Theory of Planned Behavior* (TPB), sikap, norma subyektif, kontrol perilaku, niat perilaku, Kredit Cepat Aman (KCA)

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering dihadapkan dengan kebutuhan tertentu. Dengan seiring berjalannya waktu, maka banyak kebutuhan yang harus dipenuhi. Untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut hendaknya memiliki dana yang cukup, namun ada di mana saat dana yang dimiliki tidak dapat mencukupi kebutuhan yang harusnya bisa terpenuhi. Sebagian orang yang memiliki kelebihan dana akan menginvestasikannya berupa tanah, emas, deposito dan lain sebagainya. Bagi sebagian orang yang kekurangan dana akan meminjam pada pihak yang memiliki dana yang lebih atau pada pihak bank dan non bank. Bagi golongan masyarakat yang kekurangan dana, bantuan dari lembaga keuangan sangat berarti untuk bisa memenuhi kebutuhan.

Lembaga keuangan ini dibagi menjadi dua kelompok yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank yang merupakan milik pemerintah maupun milik swasta. Sedangkan untuk lembaga keuangan non bank adalah lembaga keuangan yang memberikan kredit terutama pada masyarakat golongan menengah ke bawah. Salah satu perusahaan lembaga non bank yang melakukannya adalah PT Pegadaian (PERSERO).

Pada situs resmi PT Pegadaian, Kredit Cepat Aman (KCA) merupakan program dari gadai konvensional. KCA adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Perkembangan pengguna jasa gadai pada PT Pegadaian Cabang Kediri pada tahun 2011-2013 dapat ditunjukkan pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1 Perkembangan Pinjaman Jasa Gadai Kredit Cepat Aman (KCA) Pada PT Pegadaian Cabang Kediri Tahun 2011-2013

|                          | Tahun |      |      |
|--------------------------|-------|------|------|
|                          | 2011  | 2012 | 2013 |
| Jumlah konsumen (ribuan) | 6877  | 7072 | 6980 |

Sumber: Data PT Pegadaian Cabang Kediri 2015

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nasabah yang menggunakan jasa PT Pegadaian mengalami penurunan pada tahun 2013, walaupun demikian tidak mempengaruhi niat nasabah untuk tetap menggunakan produk KCA. Hal ini dikarenakan kemudahan prosedur untuk mengajukan KCA serta dengan proses yang mudah, cepat dan aman membuat masyarakat tetap memilih menggunakan produk KCA dibandingkan dengan meminjam dana pada bank.

Namun, permasalahan timbul ketika sekelompok masyarakat yang masih enggan untuk menggunakan produk KCA di PT Pegadaian justru lebih memilih menggadaikan barang di kios ponsel yang memasang tulisan “menerima gadai HP” atau yang disebut rumah gadai partikelir. Salah Satu pengguna jasa ini adalah Rudi, dia akan menggadaikan kamera namun yang didatangi bukanlah PT Pegadaian melainkan ke koperasi simpan pinjam “...bagi Rudi dan banyak orang, sekarang pilihan tempat menggadaikan barang lebih banyak, terutama untuk barang elektronik. Tak hanya mengandalkan gerai Pegadaian. Sejumlah kios ponsel, misalnya, memasang tulisan “menerima gadai HP””. ([www.detiknews.com](http://www.detiknews.com))

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti ingin mengetahui variabel-variabel apa sajakah yang mempengaruhi niat perilaku menggunakan produk KCA di PT Pegadaian. Dengan berdasarkan teori TRA (*theory of reason action*) dan perluasannya teori TPB (*theory of planned behavior*), terdapat variabel utama yang

mempengaruhi niat perilaku yaitu *intentions* (niat), *attitudes toward behavior* (sikap), *subjective norms* (norma subyektif) dan *perceived behavioral control* (kontrol perilaku).

Sikap atau *attitude* merupakan konsekuensi dari perilaku yang ditimbulkan apabila perilaku tersebut positif maka individu tersebut akan memiliki sikap yang positif juga, begitu pula sebaliknya. Atas dasar hal tersebut keyakinan masyarakat pada PT Pegadaian merupakan terbentuknya sikap yang positif, dimana keyakinan ini dapat timbul dari adanya interaksi antara masyarakat dengan PT Pegadaian sebagai solusi dalam memberikan kredit dan adanya banyak informasi dari berbagai sumber, seperti iklan, brosur, seminar dan lain sebagainya.

Pengaruh dari lingkungan, keluarga dan teman dekat merupakan komponen yang dapat membuat seseorang mempertimbangkan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dan sebuah motivasi juga dapat mempengaruhinya bagaimana dia akan mengikuti pendapat orang lain tersebut. Dengan banyak referensi yang didapatkan, serta kemudahan pada proses melakukan KCA membuat individu tersebut terpengaruh.

Pada kontrol perilaku dijelaskan mengenai kemudahan atau kesulitan persepsi untuk melakukan suatu perilaku. Dalam hal ini juga merefleksikan pengalaman masa lalu bisa membuat seseorang melakukan sebuah antisipasi untuk halangan-halangan yang akan terjadi. Pada PT Pegadaian selalu memberikan kemudahan dalam melakukan proses KCA membuat masyarakat Kota Kediri semakin memberikan respon yang positif pada PT Pegadaian.

## Landasan Teori

### **Theory of Reasoned Action (TRA)**

*Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein lahir (1980) lahir karena kurang berhasilnya penelitian-

penelitian menguji teori sikap, yaitu hubungan antara sikap dan perilaku. Hasil-hasil penelitian yang menguji teori sikap ini kurang memuaskan karena ditemukan hasil hubungan yang lemah antara pengukuran-pengukuran sikap (*attitude*) dengan kinerja perilaku sukarela (*volitional behavior*) yang dikehendaki. (Jogiyanto, 2007)

### **Konsep Minat**

Minat (*intention*) diartikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Minat tidak selalu tetap karena akan berubah dengan berjalannya waktu. Icek Ajzen (1988) yang lebih tertarik pada pemahaman perilaku manusia, bukan hanya sekedar memprediksikannya maka perlu diidentifikasi apa saja penyebab dari minat-minat perilaku. Kemudian Ajzen dan Fishbein (1980) memperkenalkan suatu teori yaitu teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA)

### **Sikap**

Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan sikap (*attitude*) sebagai jumlah afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan skala evaluatif dua kutub, seperti suka dan tidak suka; baik dan buruk. Menurut TRA sikap terhadap suatu perilaku (*attitude toward behavior*) ditentukan oleh kepercayaan yang kuat tentang perilaku (*behavioral belief*).

### **Norma Subyektif**

Norma subyektif (*subjective norm*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku yang sedang dipertimbangkan. Kepercayaan-kepercayaan (*beliefs*) disini merupakan kepercayaan seseorang bahwa individual maupun grup menyetujui atau tidak menyetujui untuk melakukan suatu perilaku. Individu atau grup sering disebut sebagai *referents* (sebagai referensi

seseorang untuk mengarahkan pada perilaku). *Referents* yang berpengaruh yaitu orangtua, teman dekat, teman kerja dan lain sebagainya.

### **Theory of Planned Behavior (TPB)**

Teori TPB secara eksplisit mengenal kemungkinan bahwa banyak perilaku tidak semuanya dibawah kontrol penuh sehingga konsep dari kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) ditambahkan untuk menangani perilaku-perilaku semacam ini. Jika semua perilaku dapat di kontrol sepenuhnya oleh individual-individual, yaitu kontrol perilaku (*behavioral control*) mendekati maksimum, maka TPB kembali menjadi TRA. (Jogiyanto, 2007)

### **Sikap Terhadap Perilaku (*Attitudes Toward behavior*)**

Sikap terhadap perilaku merupakan komponen pertama yang terdapat pada model TRA. Jogiyanto (2008) berpendapat, sikap adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atau perasaan positif dan negatif dari seseorang apabila melakukan suatu perilaku yang akan ditentukan. Fishbein dan Ajzen dalam Jogiyanto (2008) menambahkan bahwa sikap adalah sebagai jumlah dari afeksi atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur menempatkan individu pada skala evaluatif dua kutub seperti baik atau buruk, setuju atau tidak setuju dan lain sebagainya.

### **Norma Subyektif (*Subyekctive Norms*)**

Schiffman dan Kanuk (2007) menyatakan bahwa "*a subjective norms can be measured directly by assessing a consumer's feelings as to what relevant others (family, friends, roommate, coworkers) would think of the action being contemplated; that is would they look favorably or unfavorably on the anticipated action*". Artinya norma subjektif dapat diukur secara langsung dengan menilai perasaan individu maupun pada orang lain (keluarga, teman, teman sekamar, rekan kerja) apa yang dipikirkan

mengenai tindakan yang dilakukan; yaitu apakah mereka terlihat senang atau tidak senang terhadap tindakan yang akan dilakukan tersebut.

### **Kontrol Perilaku Persepsian (*Perceived Behavior Control*)**

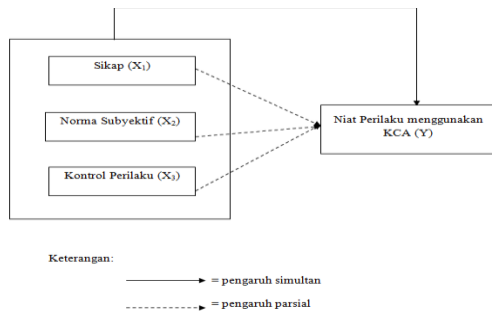
Menurut Ajzen dalam Jogiyanto (2007) sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku "*the perceived ease or difficulty of performing the behavior*." Perlu diperhatikan bahwa teori perilaku rencana (*theory of planned behavior*) tidak secara langsung berhubungan dengan jumlah dari kontrol yang sebenarnya dimiliki oleh seseorang, tetapi teori ini lebih mempertimbangkan pengaruh-pengaruh yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan-tujuan perilaku. Jikalau minat-minat menunjukkan keinginan seseorang untuk mencoba perilaku tertentu kontrol persepsian lebih kepada mempertimbangkan beberapa konstrain-konstrain yang realistik yang mungkin terjadi.

### **Intensi Berperilaku (*Behavioral Intention*)**

Menurut Ajzen (2005) intensi dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor pertama, sikap terhadap tingkah laku tertentu adalah penilaian yang bersifat dari orang yang bersangkutan, menyangkut pengetahuan dan keyakinannya mengenai perilaku tertentu, baik buruknya, keuntungan dan manfaatnya. Norma subyektif, mencerminkan pengaruh sosial, yaitu persepsi seseorang terhadap tekanan sosial (masyarakat, orang-orang sekitar) untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tingkah laku. Persepsi tentang kontrol perilaku merupakan persepsi mengenai sulit atau mudahnya seseorang untuk menampilkan tingkah laku tertentu dan diasumsikan merefleksikan pengalaman masa lalu beserta halangan atau rintangan yang diantisipasi.

## Hipotesis

Berdasarkan konsep penelitian yang ada, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini:



H1 : Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku terhadap niat perilaku menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kediri.

H2 : Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel sikap terhadap niat perilaku menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kediri.

H3 : Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel norma subyektif terhadap niat perilaku menggunakan produk Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kediri.

H4 : Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kontrol perilaku terhadap niat perilaku menggunakan produk Kredit Cepat Aman

(KCA) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kediri.

## Metodologi Penelitian

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2010) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang menggunakan produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Kediri.

Pada penelitian ini, peneliti menghadapi kasus dimana jumlah populasi yang ada belum dapat diketahui secara pasti, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Responden yang dijadikan sampel harus memenuhi kriteria ialah:

- Merupakan nasabah aktif.
- Merupakan masyarakat yang berdomisili di Kediri.
- Nasabah yang sedang menggunakan produk KCA pada PT Pegadaian (Persero).

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 90 responden. Diambil dari pendapat Malhotra (2005) bahwa jumlah sampel minimal adalah 5 kali jumlah item pertanyaan yang terdapat dikuesioner. Item pernyataan dalam penelitian ini adalah 18 pernyataan. Sehingga  $18 \times 5 = 90$ , besarnya sampel yang ditetapkan adalah 150 responden untuk mengurangi kesalahan.

## Definisi Operasional Variabel

- a. Variabel Bebas
  1. Sikap (X1), dengan indikator : menggunakan produk KCA ide yang baik, produk KCA memiliki kelebihan, prosedur mudah, Proses cepat, Pengetahuan tentang produk KCA, Menggunakan produk KCA merupakan ide yang bijaksana, Keinginan untuk menggunakan produk KCA.
  2. Norma subyektif (X2), dengan indikator: mendapatkan saran dari keluarga, mendapatkan saran dari teman, pendapat orang lain berpengaruh dan orang-orang disekitar berfikir harus menggunakan produk KCA.
  3. Kontrol perilaku (X3), dengan indikator: perkembangan teknologi terkini, persyaratan-persyaratan pengajuan KCA dan keyakinan untuk melunasi pembiayaan secara tepat waktu.
- b. Variabel Terikat
  1. Niat perilaku (Y), dengan indikator: niat menggunakan produk KCA di masa depan, merekomendasikan pada orang lain, sering menggunakan produk KCA di masa depan

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keakuratan ukuran instrumen penelitian. Tingginya korelasi merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi agar suatu variabel dinyatakan valid. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya koefisien korelasi lebih dari 0,5. Artinya 18 item pernyataan ini dinyatakan valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten sehingga dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar  $\geq 0,60$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya nilai *Alpha Cronbach* sebesar  $\geq 0,60$ , maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 2**  
**Hasil Uji One-Sample**  
**Kolmogorov-Smirnov Test**

| Hasil Regresi | <i>Kolmogorov-Smirnov Z</i> | <i>Asymptotic Significance</i> |
|---------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Model Regresi | 1.324                       | 0.060                          |

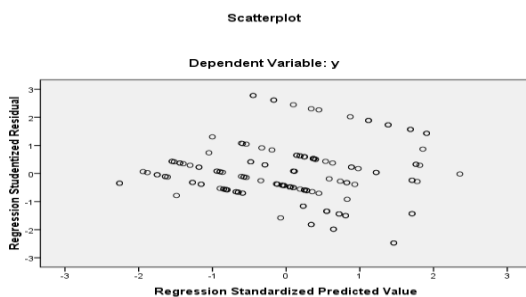
Berdasarkan hasil pengujian terhadap nilai residual keseluruhan model regresi menghasilkan nilai *Asyptotic Significance* lebih besar dari 0.05. dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data berdistribui normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikoloneritas digunakan untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel dependen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikoloneritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai  $VIF > 10$  maka menunjukkan adanya multikoloneritas dan apabila sebaliknya  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya nilai  $VIF > 10$  dan nilai  $Tolerance > 0,10$  dengan demikian dapat dijelaskan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heterokedastisitas

**Gambar 1**  
**Grafik Scatterplot**



Berdasarkan Gambar 2 diatas, dapat diketahui bahwa dilihat dari *scatterplot* titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Tabel 3**  
**Persamaan Regresi**

| Variabel                  | Beta (Standardized Coefficient) | t     | Sig t | Keterangan |
|---------------------------|---------------------------------|-------|-------|------------|
| X1                        | 0.289                           | 3.895 | 0.000 | Signifikan |
| X2                        | 0.241                           | 3.302 | 0.001 | Signifikan |
| X3                        | 0.248                           | 3.325 | 0.001 | Signifikan |
| $\alpha = 0,05$           |                                 |       |       |            |
| R = 0.494                 |                                 |       |       |            |
| R Square = 0.244          |                                 |       |       |            |
| Adjusted R Square = 0.228 |                                 |       |       |            |
| F Hitung = 15.701         |                                 |       |       |            |
| Sign.F = 0,000            |                                 |       |       |            |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa variabel X1, X2 dan X3 yakni sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku berpengaruh secara signifikan terhadap niat perilaku. Hasil koefisien determinasi 0,228 artinya kontribusi sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku mampu menjelaskan niat perilaku dengan ketetapan nilai sebesar 22,8% dan sisanya 77,2% variabel niat perilaku dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,289X1 + 0,241X2 + 0,248X3$$

### Hasil Uji Hipotesis

#### Uji F

Berdasarkan tabel 3, nilai F hitung sebesar 15.701 ( $\alpha = 0,05$ ; df regresi = 3; df residual = 146) sebesar 2,66. Karena F hitung  $> F$  tabel yaitu  $15,701 > 2,66$  atau nilai sig. F ( $0,000 < \alpha = 0,05$ ) maka model analisis regresi adalah simultan signifikan artinya,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel terikat secara bersama-sama mempengaruhi variabel bebas, yaitu sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku.

#### Uji t

Berdasarkan tabel 3, uji t antara X1 (sikap) dengan Y (niat perilaku) menunjukkan t hitung = 3,895. Sedangkan t tabel adalah yaitu 1,28. Karena t hitung  $> t$  tabel yaitu  $3,895 > 1,28$  atau nilai sig. t ( $0,000 < \alpha = 0,05$ ) maka pengaruh X1 (sikap) terhadap Y (niat perilaku) adalah signifikan.

Berdasarkan tabel 3, hasil uji t X2 (norma subyektif) menunjukkan t

hitung = 3,302. Sedangkan t tabel sebesar 1,28. Karena t hitung > t tabel yaitu  $3,302 > 1,28$  atau nilai sig. t  $(0,001) < \alpha = 0,005$  maka pengaruh X2 (norma subyektif) terhadap Y (niat perilaku) adalah signifikan.

Berdasarkan tabel 3, hasil uji t X3 (kontrol perilaku) menunjukkan t hitung 3,325. Sedangkan t tabel 1,28. Karena t hitung > t tabel yaitu  $3,325 > 1,28$  atau sig. t  $(0,001) < \alpha = 0,05$  maka pengaruh X3 (kontrol perilaku) terhadap Y (niat perilaku) adalah signifikan.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

1. Sikap Terhadap Niat Perilaku  
Kemudahan dalam menggunakan produk KCA inilah yang membuat niat perilaku untuk menggunakan produk KCA terus berkembang, karena seseorang menganggap akan memperoleh banyak keuntungan jika menggunakan produk KCA. Dengan adanya pengaruh yang signifikan antara sikap dengan niat perilaku menggunakan produk KCA terbentuknya kemungkinan besar dapat memprediksi bahwa kemungkinan besar konsumen telah menerima untuk mengadopsi menggunakan produk KCA selain pada bank, gadai partikelir ataupun renternir. Yang dalam konteks penelitian ini responden sudah dapat berminat terhadap penggunaan produk KCA.
2. Norma Subyektif Terhadap Niat Perilaku  
Atas dasar hal ini pengaruh dari keluarga, teman maupun rekan yang sudah menjadi nasabah atau yang sedang

menggunakan produk KCA bisa mempengaruhi seseorang untuk menggunakan produk KCA. Seseorang tersebut bisa saja mencari informasi terlebih dahulu dengan menanyakan apa saja dan bagaimana cara menggunakan produk KCA kemudian dengan pertimbangan dari berbagai sumber tersebut serta seberapa kuat motivasi pada seseorang untuk melakukan akan mempengaruhi apakah akan menggunakan produk KCA atau tidak. Bisa saja keluarga menyarankan untuk menggunakan produk KCA sedangkan rekan kerja menyarankan untuk menggadaikan di gadai partikelir. Dengan berbagai sumber informasi dan pertimbangan yang baik PT Pegadaian telah memiliki reputasi yang terpercaya akan kualitas jasanya karena merupakan badan resmi milik BUMN.

3. Kontrol Perilaku Terhadap Niat Perilaku  
Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kontrol perilaku untuk menggunakan produk KCA, maka orang tersebut akan semakin berniat untuk menggunakan produk KCA. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kontrol perilaku untuk menggunakan produk KCA maka orang tersebut akan semakin kurang berniat untuk menggunakan produk KCA. Jika seseorang merasa menggunakan produk KCA rumit dan sulit dipahami,

maka orang tersebut akan lebih berniat menggunakan alternatif lain yang dirasa lebih jelas dan mudah dipahami. Dengan demikian kejelasan dan kemudahan menggunakan produk KCA sangat perlu untuk diperhatikan sehingga kontrol perilaku akan menciptakan keuntungan pada penggunaan produk KCA dan semakin berkembangnya produk KCA di kalangan masyarakat.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

- a. Sikap terhadap niat perilaku menggunakan produk KCA pada PT Pegadaian, Sikap terhadap niat perilaku menggunakan produk KCA pada PT Pegadaian, Agar lebih mendekatkan diri pada masyarakat PT Pegadaian bisa mengadakan event-event untuk produk KCA pada masyarakat, agar masyarakat semakin percaya dengan sistem gadai yang dimiliki oleh PT Pegadaian, misalnya penyebaran brosur mengenai produk KCA di pasar-pasar tradisional, menggunakan media cetak seperti iklan pada koran maupun majalah bisa juga menggunakan media elektronik seperti radio dan iklan pada televisi.
- b. Norma Subyektif terhadap niat perilaku menggunakan produk KCA pada PT Pegadaian, Berdasarkan informasi yang diberikan oleh orang yang terpercaya bisa membuat seseorang melakukan suatu perilaku, misalnya saja menggunakan produk KCA karena mengetahui dari keluarga yang telah menggunakan dan memiliki kemudahan serta keuntungan dibandingkan dengan bank ataupun meminjam pada renternir. Dengan demikian, PT Pegadaian harus lebih berusaha untuk semakin meyakinkan pada masyarakat tentang produk KCA karena memiliki kelebihan dan keunggulan dibandingkan dengan produk lainnya ataupun dengan perusahaan lain yang juga menyelurkan dana kreditnya.
- c. Kontrol Perilaku terhadap niat perilaku menggunakan produk KCA pada PT Pegadaian, pada PT Pegadaian telah memberikan kemudahan dan kejelasan untuk menggunakan produk KCA, di mana persyaratan yang di ajukan cukup mudah yaitu dengan membawa data diri (KTP, SIM), mengisi formulir, membawa barang agunan, tanda tangan Surat Bukti Kredit dan pada saat itu juga menerima uang secara tunai. Selain itu, agar lebih memudahkan masyarakat dalam menyalurkan dana kredit PT Pegadaian juga telah memiliki 5000 unit cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. UPC (Unit Pembantu Cabang) pada PT Pegadaian bisa disebar luaskan di mall-mall sehingga tidak perlu jauh-jauh ke cabang untuk menggadaikan barang cukup menuju UPC yang berada di mall-mall terdekat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Berdasarkan judul penelitian, tujuan penelitian, rumusan masalah, hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya variabel sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap niat perilaku menggunakan produk KCA pada PT Pegadaian cabang Kediri. Hal ini berdasarkan dari hasil uji F yang dilakukan terhadap variabel tersebut. Dengan kata lain jika sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku secara bersama-sama meningkat, maka niat perilaku untuk menggunakan produk KCA tersebut juga akan meningkat.
2. Sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku secara parsial atau terpisah berpebgaruh terhadap niat perilaku menggunakan produk KCA pada PT Pegadaian cabang Kediri. Hal ini berdasarkan uji t yang dilakukan terhadap variabel tersebut.

### SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan PT Pegadaian semakin meningkatkan rasa kepercayaan nasabah dengan cara memberikan pelayanan secara maksimal, mengadakan event pada acara

tertentu, memberikan inovasi pada produk KCA agar nasabah semakin nyaman dan lain sebagainya.

2. Diharapkan PT Pegadaian aktif meningkatkan promosi secara intensif baik melalui media cetak, elektronik atau meningkatkan peran kehumasan untuk melakukan penyuluhan- penyuluhan kepada masyarakat, misalnya menambah iklan-iklan yang berhubungan dengan produk KCA ataupun produk yang lainnya.
3. Diharapkan PT Pegadaian bisa mengubah pemikiran masyarakat tentang meminjam pada renternir atau gadai partikelir. Karena hal ini terlihat pada website resmi PT Pegadaian atas dasar latar belakang pendirian yaitu untuk mencegah ijon, renternir dan pinjaman tidak wajar lainnya.
4. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya mengenai keterbatasan penelitian dijadikan bahan acuan dan perbaikan sehingga dapat membantu penelitian selanjutnya dalam mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik. Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian yang menyangkut sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindya Dianita Rahman, 2012, Pengaruh Sikap, Norma Subyektif dan Kendali Keperilakuan Pada Niat Perilaku Siswa-Siswi SMAN 7 Malang Dalam Memilih Jurusan Akuntansi Sebagai Jurusan Perkuliahan, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Detik News, 25 November 2014, *Menjamurnya Pegadaian Partikelir*, (Online), (<http://news.detik.com/read/2014/11/25/071532/2757977/159/menjamurnya-pegadaian-partikelir>, diakses 7 Desember 2014)
- Eojina, Kim., Sunny Ham., Il Sun Yang and Jeong Gil Choi., 2013, *The roles of attitude, subjective norm, and perceived behavioral control in the formation of consumers' behavioral intentions to read menu labels in the restaurant industry*. Volume 35. pp 203–213, viewed 21 Maret 2015.
- Etta Mamang dan Sopiah Sangadji, 2013, *Perilaku konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Imam Ghozali, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan Ke IV, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Imam Ghozali, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan Ke IV, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jogiyanto, 2007, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Jogiyanto, 2008, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane., 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Edisi 13, Terjemahan oleh Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Malhotra, Naresh K., 2005, *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*, Terjemahan oleh: Maryam, Soleh Rusyadi, Jilid 1, Edisi Keempat, Penerbit PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- Maria Mahardiana, 2011, Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku, Persepsi Risiko dan Pengalaman Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan E-Banking, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Ming-Hsan Hsu, 2012, *A study of internship attitude, subjective norm, perceived behavioral control, and career planning of hospitality vocational college students*. Volume 11. pp 5–11, viewed 19 April 2015.

- PT Pegadaian, 2015, Web PT Pegadaian (Online), (<http://www.pegadaian.co.id>), diakses Desember 2014.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie Lazak., 2007, *Consumer Behavior*, Ninth Edition, Prentice Hall International, New Jersey.
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Jilid 1*, Edisi 4, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Will Willy, 2015, *Teori Intensi*, (Online), ([http://www.academia.edu/4433491/Teori Intensi](http://www.academia.edu/4433491/Teori_Intensi)), diakses 25 Maret 2015).

