

**FAKTOR-FAKTOR YANG PALING MEMPENGARUHI NASABAH
PEGADAIAN CABANG MANADO UTARA DALAM MENINGKATKAN
MINAT TABUNGAN ATM SIMPEDES ULTRA MIKRO (UMi)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh

Anisa Mohamad

NIM: 20141049

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
MANADO
1445 H/2024 M**

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Anisa Mohamad

NIM : 20141049

Program : Sarjana (Strata Satu)

Institusi : IAIN Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 18 April 2024

Saya yang menyatakan

Anisa Mohamad

NIM: 20141049

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Manado,-

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi Saudara:

Nama : Anisa Mohamad

Nim : 20141049

Judul Skripsi : Faktor-faktor Yang Paling Mempengaruhi Nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara Dalam Meningkatkan Minat Tabungan ATM Simpedes Ultra Mikro (Umi)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Dr. Syarifuddin, M.Ag
NIP. 197411272005011003

Pembimbing II

Rahmawati, S.HI., M.S.I
NIP. 197809202005012010

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Fitria Ayu Lestari Niu, M.S.A
NIP. 199403152019032018

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "**Faktor-Faktor Yang Paling Mempengaruhi Nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara Dalam Meningkatkan Minat Tabungan Atm Simpedes Ultra Mikro (UMi)**" yang disusun oleh Anisa Mohamad, NIM: 20141049, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang di selenggarakan pada 17 Mei 2024 bertepatan dengan 08 Zulkaidah 1445 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Syariah, dengan beberapa Perbaikan.

Manado, Rabu 29 Mei 2024

1445 H

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Syarifuddin, M.Ag	()
Sekretaris	: Rahmawaty, S.HI.,M.SI	()
Munaqisy I	: Fitria Ayu Lestari Niu, M.S.A	()
Munaqisy II	: Lilly Anggraini, M.S.A	()
Pembimbing I	: Dr. Syarifuddin, M.Ag	()
Pembimbing II	: Rahmawaty, S.HI.,M.SI	()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si

NIP. 197009061998032001

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad I Manado, Telp/Fax: 0431-860616 Manado 95128 Telp/Fax (0431)
860616850774 Website : <http://www.Febi.iain-manado.ac.id> Email: iain-manado.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASINomor: B-615/In.25/F.IV/PP.009/05/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si.
Nip. : 197009061998032001
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Anisa Mohamad
Nim. : 20241049
Prodi. : Ekonomi Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi **Turnitin**, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

Faktor Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara dalam Meningkatkan Minat Tabungan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMI)
Dinyatakan bebas plagiasi/~~plagiasi di atas 25%*~~

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 6 Mei, 2024

Dekan,

Radlyah Hasan Jan

*coret yang tidak perlu.

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ireyne Ritta Kawulusan, SE
Jabatan : Pemimpin Cabang PT Pegadaian Manado Utara

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Anisa Mohamad
NIM : 20141049
Mahasiswa : Institut Agama Islam Negeri Manado
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah selesai melaksanakan penelitian di PT Pegadaian Cabang Manado Utara dengan judul "Faktor-Faktor yang Paling mempengaruhi Nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara dalam Meningkatkan Minat Tabungan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMI)".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 07 Mei 2024

PT. Pegadaian
Kantor Cabang Manado Utara

Ireyne Ritta Kawulusan, SE
Pemimpin Cabang

MOTTO

Semangat, jangan pantang menyerah. Doa mama papa selalu bersama kakak

-MamaPapa

ABSTRAK

Nama : Anisa Mohamad
NIM : 20141049
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Faktor-Faktor Yang Paling Mempengaruhi Nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara Dalam Meningkatkan Minat Tabungan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi nasabah pegadaian cabang manado utara dalam meningkatkan minat tabungan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi). Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi melalui wawancara kepada lima informan dengan cara, tatap muka dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Selanjutnya dilakukan observasi dan dokumentasi dengan cara melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang terjadi dan dokumentasi melalui foto serta data dari arsip Pegadaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima informan nasabah berminat untuk menggunakan jasa tabungan ATM Simpedes UMi di Pegadaian Cabang Manado Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, faktor-faktor yang paling mempengaruhi nasabah pegadaian cabang manado utara dalam meningkatkan minat tabungan ATM Simpedes UMi yakni, sikap (*attitude*) yang meliputi pelayanan, keamanan, biaya admin yang relatif kecil. Selanjutnya norma subjektif (*subjective norms*) yang meliputi ajakan dari sesama pengguna, tawaran dan edukasi dari pihak pegadaian serta keramah-tamahan pegawai juga satpam. Terakhir kendali perilaku (*perceived behavioral control*), meliputi kebutuhan pengelolaan dalam keuangan dan media penyimpanan keuangan seperti uang hasil gadai dan penjualan LM. Selanjutnya dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, penyimpanan saldo yang terbatas, tetap ada biaya admin meskipun lebih kecil, dan keterbatasan transaksi menjadi kendala yang dihadapi nasabah dalam menabung di tabungan ATM Simpedes UMi.

Kata Kunci: *ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi), Nasabah*

ABSTRACT

Name : Anisa Mohamad
Student Number : 20141049
Faculty : Ekonomi dan Bisnis Islam
Study Program : Ekonomi Syariah
Title : The Most Influential Factors on Customers of Pegadaian Branch in North Manado in Increasing Interest in ATM Simpedes Ultra Micro (UMi) Savings

This study aims to determine the factors that most influence customers of the North Manado branch of Pegadaian in increasing interest in Ultra Micro Savings Account (UMi) ATM Simpedes. This research method employs qualitative phenomenological research through interviews with five informants face-to-face, where the interviewer directly asks about a pre-designed object of study. Furthermore, observation and documentation are conducted by observing ongoing activities and documenting through photos and data from Pegadaian's archives. The research findings indicate that the five informant customers are interested in using the UMi ATM savings service at the North Manado Branch of Pegadaian. The results show that the factors that most influence customers of the North Manado branch of Pegadaian in increasing interest in UMi ATM Simpedes savings are attitudes including service, security, and relatively low administrative costs. Furthermore, subjective norms encompassing encouragement from fellow users, offers, and education from Pegadaian, as well as the friendliness of employees and security guards. Lastly, behavioral control includes the need for financial management and financial storage media such as proceeds from pawn and LM sales. Additionally, this study indicates that limited balance storage, albeit with lower administrative costs, and transaction limitations are challenges faced by customers in saving with UMi ATM Simpedes accounts.

Keywords: *Ultra Micro Simpedes ATM (UMi), Customers*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat, nikmat, serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam kita panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis bisa selesai menyusun skripsi dengan membahas mengenai judul skripsi *“Faktor-Faktor Yang Paling Mempengaruhi Nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara Dalam Meningkatkan Minat Tabungan Atm Simpedes Ultra Mikro (UMi)”*

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi beberapa prasyarat bagi mahasiswa yang terdaftar dalam program Sarjana Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Manado, agar dapat menerima gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Saya mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga untuk mendekatkannya ke kesempurnaan, penulis akan menghargai setiap kritik dan rekomendasi yang membantu.

Kontribusi banyak orang dalam penyelesaian skripsi ini sangatlah penting, namun saya ingin secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada Ibu saya yang bernama Dian Poby dan Bapak saya yang bernama Fernando Muhamad serta Aditia dan Akhdan selaku adik-adik saya atas dukungan emosional dan finansial yang tak pernah surut. Dengan segala hormat, saya ingin menggunakan kesempatan ini untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi dengan memberikan bantuan fisik dan mental secara langsung maupun tidak langsung. Saya ingin secara khusus mengucapkan terima kasih, terutama yang saya hormati:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri Manado (IAIN), Prof. Dr. H. Ahmad Rajafi, M.HI
2. Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Manado (IAIN), Dr. Edi Gunawan, M.HI

3. Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Manado (IAIN), Dr. Hj. Salma Mursyid, M.HI
4. Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Manado (IAIN), Dr. Mastang Ambo Baba, M.Pd
5. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, Ibu Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si
6. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, Bapak Dr. Ridwan Tabe, S.Pd., M.Si
7. Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, Ibu Dr. Nurlaila Harun, M.Si
8. Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, sekaligus Pembimbing I Bapak Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag
9. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, sekaligus Penguji I Ibu Fitria Ayu Lestari Niu, M.S.A dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, sekaligus Penguji II Ibu Lilly Anggrayni, M.S.A
10. Pembimbing II, Ibu Rahmawaty S.H.I, M.Si yang selama ini memberikan arahan, bimbingan, dukungan dan memotivasi penulis selama bimbingan skripsi.
11. Seluruh dosen dan staf administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bimbingan ilmu dan pelayanan yang telah diberikan.
12. Kepada kakanda saya, Kak Ucan yang selama ini meluangkan waktu dalam mengajari, memberikan arahan serta pencerahan. Sehingga penulis bisa berada di tahap ini.
13. Kepada teman-teman saya, Sakila, Putri, Melinda dan Kak Brian Nugroho S.E yang sudah membantu saya dalam penyelesaian tugas akhir ini.

14. Terima kasih kepada partner saya, Ananda Fitrah Akhbar Cholik yang selama ini membantu saya, memotivasi serta memberikan dukungan untuk saya.
15. Kepada kakak-kakak dan rekan-rekan KKP PT. Pegadaian (Persero) CP Manado Utara.
16. Kepada teman-teman kelas B Angkatan 2020 Ekonomi Syariah yang sudah menemani penulis di bangku perkuliahan sampai saat ini.
17. Kepada semua orang yang telah menjadi pengalaman terbaik dalam menuntun saya, sehingga terbentuklah diri saya versi yang lebih sabar, ikhlas dan menerima arti memaafkan sebagai suatu proses pendewasaan diri. Terima kasih atas doa-doa, harapan dan dukungannya selama ini.
18. Dan yang paling terakhir, apresiasi untuk diri sendiri yang sudah kuat selama ini, yang sudah mau berjuang dan melawan semua keluh kesah yang sudah dihadapi sehingga mampu berdiri di titik ini.

Terakhir Saya mengucapkan terima kasih kepada semua yang membantu dan memberikan panduan dalam kesimpulan. Saya berharap bahwa skripsi ini akan membantu semua orang dan berkontribusi pada bidang pendidikan.

Manado, 18 april 2024

Anisa Mohamad

NIM: 20141049

DAFTAR ISI

SURAT KEASLIAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	iv
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL & GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Definisi Operasional	7
G. Penelitian Terdahulu.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
A. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	16

B. Meningkatkan Minat Menabung	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
B. Rancangan Penelitian	30
C. Sumber Data	30
D. Instrumen Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	34
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian.....	41
B. Visi Misi Perusahaan/Instansi	44
C. Struktur Organisasi Instansi/Perusahaan	45
D. Tujuan Perusahaan/instansi	45
E. Hasil Penelitian.....	47
F. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	1

DAFTAR TABEL & GAMBAR

Gambar 1. 1	45
Tabel 1. 1	25
Tabel 2. 1	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan usaha ultra mikro dalam perekonomian tentu tidak dapat dianggap remeh. Dikarenakan, usaha ultra mikro berperan besar dalam menjalankan roda perekonomian suatu Negara, atau suatu daerah. Menurut data Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, kontribusi usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) terhadap perekonomian Indonesia tahun 2022 mencapai 60,5 persen, dan menyerap sebanyak 99,9 persen lapangan kerja. Dari jumlah UMKM tersebut terdapat 63.955.369 pelaku usaha mikro atau sekitar 99, 62 persen dari total pelaku usaha di Indonesia, sedangkan jumlah pelaku usaha ultra mikro mencapai 45 juta yang secara umum melakukan usaha hanya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan data tersebut maka usaha ultra mikro (yang disingkat sebagai UMi) sangat mempengaruhi arah perkembangan ekonomi kerakyatan. Pada periode saat ini, dimana perekonomian rakyat masih belum pulih karena pandemi covid-19, maka menjaga keberlanjutan usaha bagi kelompok usaha ultra mikro merupakan upaya yang strategis untuk mewujudkan terjadinya pemulihan ekonomi nasional.¹

Menurut Nur Wanita, dkk, dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh pembiayaan ultra mikro PT. pegadaian Cabang Palu terhadap perkembangan usaha mikro kecil dan menengah di masa pandemic covid-19” menegaskan bahwa Covid-19 menyebabkan konsumen UMKM berkurang sehingga usahanya mengalami penurunan pendapatan penjualan yang drastis, bahkan beberapa pelaku UMKM harus menutup usahanya karena lesunya ekonomi dan minat beli

¹ Lely Syafawi and Eko Prasetyo, ‘Abdimas Galuh Increasing the Financial Skills Of Ultra Micro Business’, 5 (2023), 381–90.

masyarakat. Selain itu, jumlah pembiayaan yang diberikan terbatas yaitu hanya sampai Rp. 10.000.000 saja.²

Menurut Ludwina Harahap dkk, umumnya permasalahan yang dihadapi oleh usaha ultra mikro di Indonesia adalah tentang keberlanjutan usaha di masa mendatang, pengetahuan tentang pasar, persaingan, pengelolaan dan pencatatan keuangan, biaya produksi, permodalan, pemasaran dan kesulitan khas lainnya. Permasalahan tersebut bisa semakin bertambah dan menyebabkan terganggunya keberlangsungan usaha jika tidak diselesaikan.³ Masalah yang sering terjadi kepada masyarakat umum, yaitu modal terbatas. Dimana keterbatasan modal menjadi kendala utama bagi usaha UMi. Mereka sering kesulitan untuk memulai atau mengembangkan usaha mereka karena keterbatasan modal. Kesulitan lainnya yang ditemukan adalah, karena akses keuangan, dimana sulitnya akses ke lembaga keuangan seperti Bank membuat UMi terbatas dalam memperoleh pinjaman atau dukungan keuangan yang diperlukan. Selain itu dikarenakan rendahnya pendidikan dan keterampilan sehingga kesulitan dalam persaingan di sektor usaha UMi, terutama di sektor tradisional seperti pedagang kakilima, yang menjadi sangat ketat sehingga sulit untuk mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar.⁴

Menurut Lely Syafawi dan Eko Prasetyo, UMi atau Usaha Ultra Mikro, merupakan bagian terendah dari ekonomi. Karena penjualan mereka yang berskala lebih kecil untuk barang sehari-hari, sektor ini paling rentan.⁵ Kelompok UMi mendapatkan dukungan untuk membantu mereka beralih menjadi usaha

² Nur Wanita, Ryna Pratiwi, Nursyamsu, 'Pengaruh Pembiayaan Ultra Mikro PT. Pegadaian Cabang Palu Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Masa Pandemic Covid-19' *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3.2 (2021), 114.

³ Ludwina Harahap, Efendri Efendri, And Lely Dahlia, 'Sosialisasi Penyusunan Biaya Produksi Bagi Keberlanjutan Usaha: Pada Usaha Ultra Mikro Aff Cilengsi', *Jurnal Abdi Inovatif (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1.2 (2022), 46–57.

⁴ Ludwina Harahap, Efendri Efendri, And Lely Dahlia.

⁵ Syafawi and Prasetyo.

mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Menjaga profitabilitas bisnis mereka dan memastikan agar tetap berjalan adalah masalah umum yang dihadapi oleh pemilik Usaha Ultra Mikro. Sementara itu, kekurangan kemampuan manajemen keuangan turut berkontribusi pada ketidakberlanjutan dari Usaha Ultra Mikro ini. UMi menjadi titik awal bagi kebangkitan perusahaan dan penyegaran ekonomi kerakyatan. Namun, salah satu tantangan terbesar yang sering dihadapi oleh usaha UMKM, khususnya UMi, adalah sulitnya mendapatkan sumber dana dan kurangnya aset atau jaminan. Berdasarkan data menyeluruh dari UMKM dan koperasi pada tahun 2023, terdapat 22,68 juta UMKM di seluruh dunia. Pada tahun 2019, usaha mikro menyumbang sebesar 37,4% dari PDB, kontribusi yang signifikan. Jumlah ini hampir setara dengan kontribusi sebesar 39,5% yang dilakukan oleh perusahaan multinasional pada tahun yang sama. Menurut informasi yang dirilis pada 13 Oktober 2023, perusahaan menengah menyumbang sebesar 13,6% sementara usaha kecil menyumbang 9,5%. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa UMKM kini menjadi tulang punggung ekonomi rakyat. Sebagai hasilnya, pemerintah telah meluncurkan beberapa inisiatif untuk UMi, seperti program Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Kementerian Keuangan meluncurkan program UMi, yang berfokus pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang umumnya bertujuan untuk mendanai diri sendiri. Sebagai perpanjangan dari inisiatif Kementerian Keuangan, pegadaian menawarkan opsi pembiayaan kepada sektor UMKM dengan tujuan membantu mereka mengembangkan perusahaan mereka. Masalah saat ini adalah tidak semua pemilik perusahaan yang memperoleh pembiayaan dari lembaga keuangan dapat mengelola perusahaan mereka secara menguntungkan. Beberapa dari mereka tidak dianggap memperluas perusahaan mereka setelah mendapatkan

modal. Hal ini disebabkan oleh dana pinjaman yang tidak digunakan untuk tujuan pendanaan yang direncanakan oleh UMKM tersebut.⁶

Produk pembiayaan yang dikhususkan untuk pelaku usaha UMi adalah Tabungan Simpedes Ultra Mikro (UMi). Tabungan Simpedes Ultra Mikro (UMi) merupakan produk tabungan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang dirancang untuk melayani nasabah ultra mikro, khususnya nasabah eksisting Pegadaian dan PNM. ATM Simpedes UMi ini adalah program yang diperkenalkan oleh Pegadaian untuk memberikan layanan pembiayaan mikro kepada nasabah di berbagai daerah, termasuk di PT. Pegadaian (Persero) CP Manado Utara. Program ini bertujuan untuk memberikan akses lebih luas kepada masyarakat yang membutuhkan pembiayaan dengan syarat yang lebih mudah. Bank BRI menyediakan tabungan Simpedes UMi sebagai upaya untuk memberikan akses perbankan yang lebih inklusif kepada masyarakat dengan pendapatan rendah. Meskipun Bank BRI telah memiliki produk Simpedes. Simpedes UMi dirancang khusus untuk segmen UMi yang memerlukan layanan perbankan yang lebih sederhana, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini adalah langkah positif dalam mendukung inklusi keuangan dan memberikan akses lebih luas kepada masyarakat yang sebelumnya mungkin tidak dapat memanfaatkan layanan perbankan seperti Simpedes UMi.⁷

Sepanjang tahun 2021, *Senyum Mobile* dan kantor layanan terpadu telah memberikan akses fisik ke Sinergi Ultra Mikro. Masyarakat merespons baik kehadiran *Senyum Mobile*. Saat ini, rata-rata lima puluh orang per hari membuka tabungan emas, melakukan gadai emas, atau melakukan pembayaran angsuran emas. Upaya BRI untuk mempromosikan inklusi keuangan, yang kini mencapai 76% dan diharapkan mencapai 90% pada tahun 2025, tanpa ragu telah

⁶ laelatul Qodriyah, 'Kontribusi Pembiayaan Ultra Mikro Pegadaian Syariah Pada Pengembangan Sektor Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)' 2021.

⁷ P T Pegadaian, 'Empowering Core Business and Resilience through Digitalization', 2021.

menghasilkan hasil awal yang menggembirakan ini. Namun, biaya pembiayaan Pegadaian dan PNM kini lebih rendah daripada sebelum pembentukan induk perusahaan karena BRI terus mendorong penurunan biaya pendanaan mereka. Dukungan untuk Sinergi Ultra Mikro tidak akan berhenti untuk memberdayakan masyarakat dan menyediakan pembiayaan yang lebih luas, komprehensif, dan terjangkau; ini sejalan dengan tujuan utama pemerintah dalam mendorong pengembangan dan ekspansi UMKM.⁸

Mengeksplorasi pentingnya ATM Simpedes Ultra Mikro sebagai salah satu perkembangan dalam layanan keuangan adalah suatu keharusan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh deskripsi di atas. Ini memfasilitasi pembayaran digital, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, dan meningkatkan efisiensi dalam transaksi kecil. Sebagai hasilnya, saya sangat bersemangat untuk belajar lebih banyak dan merumuskan pernyataan skripsi, “Faktor-faktor yang Paling Mempengaruhi Nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara dalam Meningkatkan Minat Tabungan Simpedes Ultra Mikro (UMi)”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah uraikan diatas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan akan modal bagi pelaku usaha UMi di Kota Manado
2. Pengetahuan akan pengelolaan keuangan yang minim bagi masyarakat pelaku usaha UMi
3. Edukasi terkait Tabungan Simpedes UMi kepada pelaku usaha UMi

Sedangkan masalah pada penelitian ini dibatasi pada lingkup faktor-faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan minat tabungan simpedes UMi.

⁸ Agung Tri Atmojo and Markus Suryoutomo, ‘Holdingsasi BUMN Sektor Keuangan Ultra Mikro Dan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2021’, *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 2.1 (2023), 13–27.

C. Rumusan Masalah

Dari identifikasi dan batasan masalah yang telah ditemukan maka, masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa yang paling mempengaruhi nasabah pegadaian Cabang Manado Utara dalam meningkatkan minat tabungan Simpedes UMi?
2. Kendala apa saja yang dihadapi nasabah dalam menabung di tabungan ATM Simpedes UMi?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan minat nasabah dalam membuka tabungan simpedes UMi
2. Mengetahui kendala yang dihadapi nasabah dalam menabung di tabungan ATM Simpedes UMi

E. Kegunaan Penelitian

Seperti yang terjadi pada penelitian sebelumnya, penelitian ini juga memiliki manfaat. Manfaat penelitian yang dimiliki oleh penelitian ini dikategorikan menjadi dua, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

Secara teoritis:

1. Sebagai sarana untuk memperkaya khasanah intelektual khususnya pada disiplin ilmu ekonomi syariah.
2. Sebagai bahan referensi bagi yang menggunakan topik yang sama dengan penelitian ini.

Secara praktis:

1. Sebagai sarana dalam mengimplementasikan hasil pembelajaran yang ditempuh penulis selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Manado

2. Sebagai bahan bacaan bagi civitas akademik khususnya pada Institut Agama Islam Negeri Manado, ataupun khalayak umum yang lebih luas.

F. Definisi Operasional

1. Nasabah Pegadaian

Nasabah Pegadaian adalah individu atau entitas yang menggunakan layanan lembaga pegadaian untuk mendapatkan pinjaman dengan menyerahkan barang berharga sebagai jaminan. Mereka memilih layanan ini karena prosesnya yang cepat dan mudah dibandingkan dengan pinjaman konvensional di bank.⁹ Nasabah pegadaian cenderung memilih pegadaian sebagai solusi keuangan saat mereka menghadapi kebutuhan mendesak atau ketika akses ke sumber pembiayaan lain terbatas. Mereka menghargai kecepatan dalam memperoleh dana.¹⁰ Nasabah pegadaian adalah bagian dari populasi yang mungkin tidak memiliki akses ke layanan perbankan formal atau yang memerlukan likuiditas cepat dengan biaya terjangkau. Pegadaian menyediakan alternatif yang penting bagi segmen ini, dengan menawarkan pinjaman yang terjamin dengan barang berharga.¹¹ Berikut ini beberapa poin yang menjelaskan lebih detail tentang nasabah Pegadaian:

- a. Pengguna Layanan: Nasabah Pegadaian adalah orang atau entitas yang menggunakan layanan yang disediakan oleh Pegadaian. Layanan tersebut meliputi gadai, pinjaman, investasi emas, dan produk-produk keuangan lainnya yang ditawarkan oleh Pegadaian.

⁹ Hartanto, Nico Nuur, 'Pengaruh Overconfidence, Herding, Literasi Keuangan, Dan Pengalaman Keuangan Terhadap Keputusan Investasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Emas Pegadaian Cabang Tegal).' Diss. STIE Bank BPD Jateng (2024).

¹⁰ Ananda, Nova Adhitya, and Reza Muhammad Rizqi, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2.2, 17.1 (2021), 17-27.

¹¹ Ahmad, I.,N., & Ali, M. 2022. " Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Pt. Pegadaian UPC Kuwu)". *Journal of Management*. Vol 5 (2).

- b. **Transaksi Gadai:** Salah satu layanan utama yang digunakan oleh nasabah Pegadaian adalah transaksi gadai. Nasabah bisa memberikan barang berharga sebagai jaminan untuk mendapatkan pinjaman uang dari Pegadaian. Pegadaian kemudian menilai nilai barang tersebut dan memberikan pinjaman uang sesuai dengan nilai jaminan tersebut.
- c. **Pinjaman:** Selain gadai, nasabah Pegadaian juga dapat memanfaatkan layanan pinjaman yang ditawarkan. Pinjaman ini bisa bersifat jangka pendek atau jangka panjang, tergantung pada kebutuhan dan kesepakatan antara nasabah dan Pegadaian.
- d. **Investasi Emas:** Pegadaian juga menawarkan layanan investasi emas bagi nasabahnya. Nasabah dapat membeli atau menjual emas melalui Pegadaian, atau menggunakan program investasi emas tertentu yang disediakan.
- e. **Pembayaran dan Pencairan:** Nasabah Pegadaian juga dapat melakukan pembayaran angsuran atau melakukan pencairan dana jika mempunyai pinjaman yang telah selesai dibayarkan atau ingin mencairkan barang jaminan yang telah digadaikan.
- f. **Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan:** Pegadaian berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Ini termasuk memberikan informasi yang jelas tentang produk dan layanan yang mereka tawarkan, serta menanggapi keluhan atau masukan dari nasabah untuk terus meningkatkan kualitas layanan.
- g. **Keamanan dan Privasi:** Pegadaian menjaga keamanan dan privasi data nasabah dengan mengimplementasikan kebijakan dan sistem keamanan yang ketat. Hal ini bertujuan untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan nasabah dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan.

Dengan demikian, nasabah Pegadaian adalah individu atau entitas yang menggunakan berbagai layanan dan produk keuangan yang ditawarkan oleh Pegadaian, seperti gadai, pinjaman, dan investasi emas, dengan tujuan memenuhi kebutuhan keuangan mereka.

2. Minat Menabung

Minat menabung adalah kecenderungan atau dorongan individu untuk menyisihkan sebagian pendapatan secara berkala dalam bentuk tabungan, dengan tujuan membangun keamanan finansial, merencanakan pencapaian tujuan masa depan, dan meningkatkan kemandirian finansial. Ini merupakan tindakan proaktif yang didorong oleh kesadaran akan pentingnya memiliki cadangan dana untuk menghadapi situasi darurat atau mencapai aspirasi hidup. Faktor-faktor seperti tingkat pendapatan, pendidikan, budaya, dan pengalaman pribadi mempengaruhi minat seseorang dalam menabung. Meskipun dihadapkan pada tantangan seperti penghasilan rendah atau utang yang tinggi, manfaat jangka panjang dari menabung, seperti perlindungan finansial dan kebebasan ekonomi, mendorong individu untuk mengembangkan kebiasaan menabung yang terencana dan berkelanjutan. Keinginan untuk terlibat dalam sesuatu yang menarik minat seseorang baik itu topik, aktivitas, atau area tertentu yang membuat mereka bahagia, antusias, atau tertarik dikenal sebagai minat. Sebagai contoh, keinginan untuk menabung. di mana seseorang didorong atau termotivasi untuk secara konsisten menyisihkan sebagian dari pendapatan atau penghasilannya. Dorongan ini dapat berasal dari berbagai sumber, seperti kebutuhan untuk mencapai tujuan keuangan, membuat rencana investasi jangka panjang, merencanakan masa depan, atau menghadapi keadaan darurat.

3. Tabungan Simpedes UMi

Salah satu jenis tabungan yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia disebut sebagai Tabungan Simpedes Ultra Mikro. Untuk memaksimalkan manfaat sinergis dari Ultra Mikro Holding, PT. Pegadaian dan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (BBRI) bekerja sama untuk menyajikan produk unggulan termasuk Tabungan ATM UMi (Ultra Mikro), Tabungan Emas, Cicilan Emas, Gadai, serta investasi dan saham. Tabungan Simpedes Ultra Mikro (UMi) merupakan produk tabungan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang dirancang untuk melayani nasabah ultra mikro, khususnya nasabah eksisting Pegadaian dan PNM. ATM Simpedes UMi ini adalah program yang diperkenalkan oleh Pegadaian untuk memberikan layanan pembiayaan mikro kepada nasabah di berbagai daerah, termasuk di PT. Pegadaian (Persero) CP Manado Utara. Program ini bertujuan untuk memberikan akses lebih luas kepada masyarakat yang membutuhkan pembiayaan dengan syarat yang lebih mudah

Dalam penelitian ini, faktor- faktor yang mempengaruhi minat nasabah Pegadaian terhadap penggunaan ATM Simpedes Ultra Mikro dikaji secara spesifik. Menurut teori perilaku terencana (*planned behavior*), faktor-faktor yang dapat meningkatkan minat seseorang untuk menabung meliputi:

- a. Sikap (*Attitude*), dimana persepsi positif terhadap menabung dan keyakinan bahwa menabung membawa manfaat akan meningkatkan kemungkinan seseorang untuk menabung.
- b. Norma Subjektif (*Subjective Norms*), dimana pengaruh dari norma-norma sosial dan dukungan dari norma-norma sosial dan dukungan dari orang-orang disekitarnya dapat memotivasi individu untuk menabung.

- c. Kendali perilaku (*Perceived Behavioral Control*) dimana keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk melakukan tindakan menabung, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti keuangan pribadi dan keterampilan manajemen keuangan.

G. Penelitian Terdahulu

Studi Dalam rangka memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait topik penelitian yang dikemukakan, maka dibutuhkan penelitian terdahulu. Agar pemahaman dan penugasan terkait konsep-konsep yang terdapat pada topik penelitian dapat dikuasai. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dikumpulkan dan kategorikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian Nur Wanita, Pratiwi, Nursyamsu

Penelitiannya berjudul “Pengaruh pembiayaan ultra mikro PT. pegadaian Cabang Palu terhadap perkembangan usaha mikro kecil dan menengah di masa pandemic covid-19” tahun 2021. Dari hasil pembahasan pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan ultra mikro cabang Palu tidak berpengaruh signifikan terhadap perkembangan UMKM.¹² Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Perbedaan dengan penelitian saya yaitu penelitian yang diajukan adalah untuk menguji pengaruh pembiayaan Ultra Mikro (UMi) terhadap perkembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) PT. Pegadaian Cabang Palu di masa pandemi covid-19 periode tahun 2020 menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan pada penelitian saya ingin mengetahui tentang faktor yang mempengaruhi nasabah pegadaian dalam meningkatkan minat ATM

¹² Nur Wanita, Ryna Pratiwi, Nursyamsu. “ Pengaruh Pembiayaan Ultra Mikro Pt. Pegadaian Cabang Palu Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Masa Pandemi Covid-19”. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3.2 (2021): 101-120.

Simpedes Ultra Mikro (UMi). Persamaannya adalah sama-sama merujuk kepada nasabah pegadaian ultra mikro dan pada faktor-faktor minat nasabah ultra mikro dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Hasil Penelitian Widya Suci Lestari, Puspita, Romadhona

Penelitiannya berjudul “Minat masyarakat terhadap produk KCA PT. Pegadaian” tahun 2023. Dari hasil pembahasan pada penelitian ini disimpulkan bahwa, alasan besarnya minat masyarakat menggunakan produk KCA adalah karena produk KCA cepat dan mudah, sewa modal rendah, jangka waktu penebusan yang tidak memberatkan. Nasabah PT. Pegadaian juga mengatakan bahwa dengan bertransaksi di PT. Pegadaian Co-Location, nasabah terhindar dari macet, tidak terkena penumpukan antrian di kantor unit terdekat, dan dapat melakukan 2 transaksi sekaligus.¹³ Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini terdapat di subjek dan objek penelitian yaitu antara produk pegadaian dan dari segi nasabah pegadaian. Dan objeknya terdapat perbedaan lokasi walaupun bertempat di Pegadaian. Penelitian ini membahas tentang nasabah pegadaian dalam meningkatkan minat produk KCA yang ada di PT. Pegadaian secara umum. Sedangkan pada penelitian saya hanya ingin membahas faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah pegadaian dalam meningkatkan minat ATM Simpedes UMi. Selain itu, lokasi penelitian ini di PT. Pegadaian Co-Location Cibusah, Kabupaten Bekasi. Sedangkan pada penelitian saya di PT. Pegadaian (Persero) CP Manado Utara. Persamaannya adalah merujuk pada nasabah ultra mikro dan faktor-faktor minat nasabah ultra mikro. Selain itu, metode penulisan yang digunakan adalah kualitatif.

¹³ Widya Suci Lestari, Puspita Romadhona. “Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Kredit Cepat Aman (Kca) Di Pt. Pegadaian Co-Location Cibusah, Kabupaten Bekasi”. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4.2 (2023): 967-971.

3. Hasil Penelitian Amirul Khusnah

Penelitiannya berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat pada nasabah bank syariah” Tahun 2022. Dari hasil pembahasan pada penelitian ini disimpulkan bahwa, hasil uji T menunjukkan bahwa persepsi, pengetahuan dan promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menjadi nasabah dibank syariah, sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa persepsi, pengetahuan dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menjadi nasabah dibank syariah.¹⁴ Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini membahas tentang faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank Syariah. Sedangkan penelitian saya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat Pegadaian dalam menabung di ATM Simpedes UMi. Objek penelitian yang digunakan di Bank Syariah sedangkan penelitian saya di Pegadaian konvensional. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Persamaannya adalah sama-sama meneliti dari segi nasabah, yaitu faktor yang mempengaruhi minat pada nasabah.

4. Hasil Penelitian B, Febriyanti, Kitri Dita

Penelitian ini berjudul “Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung ATM Simpedes Ultra Mikro di PT. Bank Rakyat Indonesia (TBK Cabang Pontianak)” Pada tahun 2022. Metode penelitian ini adalah deskriptif. Dari hasil pembahasan pada penelitian ini disimpulkan bahwa, produk yang ditawarkan melalui berbagai media disertai dengan beranekaragam hadiah yang sangat menarik sehingga mampu menarik simpati dan minat nasabah untuk meningkatkan saldo tabungannya dengan pemberian

¹⁴ Amirul Khusnah ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Ogan Lima Kec. Abung Barat, Kab. Lampung Utara). Diploma Thesis, Uin Raden Intan Lampung (2022).

pelayanan yang baik dan memuaskan. Selain itu, adanya kebijakan yaitu pemberian suku bunga dengan sistem bunga berbunga. PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Pontianak hanya selalu penekanan pada peningkatan saldo tabungan nasabah saja dan ketika pencabutan undian berhadiah terdapat nasabah yang aktif menabung namun belum beruntung. Hal ini tentunya perlu ada kebijakan khusus untuk pemberian hadiah agar nasabah memiliki motivasi untuk meningkatkan saldo tabungannya. Perbedaan dalam penelitian ini di objek penelitian sebagaimana dalam penelitian ini diteliti di Bank Syariah. Sedangkan penelitian saya di Pegadaian. Persamaannya adalah penelitian ini sama-sama membahas berdasarkan yang mempengaruhi minat pembukaan tabungan/ATM Ultra mikro dari segi nasabah.

5. Hasil Penelitian Daniel Fransiscus Pandapotan Nababan

Penelitian ini berjudul “Prosedur pelaksanaan pembukaakaan tabungan/rekening Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa” tahun 2021. Dari hasil pembahasan pada penelitian ini disimpulkan bahwa, syarat pembukaan rekening tabungan yaitu memiliki kartu identitas, mengisi formulir aplikasi dan setor awal minimal Rp. 200.000. Prosedur pembukaannya melewati empat tahapan yaitu, mengisi formulir aplikasi, dibuatkan buku tabungan dan nomer rekening, dibuatkan kartu ATM, setor awal. Penyetoran bisa melalui *Counter Teller* atau *Cash Deposit Machine*. Penarikan bisa melalui Counter Teller atau mesin ATM yang 7 disediakan. Perhitungan Bunga menggunakan saldo *Progressive*. Penutupan Rekening Tabungan Simpedes dikenakan biaya administrasi Rp. 50.000.¹⁵ Perbedaan penelitian ini terdapat pada tujuan penelitian dilakukan yaitu pada penelitian ini mengajukan tentang prosedur pembukaan ATM Simpedes,

¹⁵ Daniel Fransiscus Pandapotan Nababan ‘Prosedur Pelaksanaan Pembukaan Tabungan Simpedes Pada Pt.Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa’. Diploma Thesis, STIE Perbanas (2021).

yakni dengan setoran awal Rp.200.000. Sedangkan pada penelitian saya membahas faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah pegadaian dalam meningkatkan minat ATM Simpedes UMi, yakni setoran awalnya Rp. 0 (gratis). Selain itu objek penelitian ini langsung dari Bank BRI dan penelitian saya di Pegadaian yang bekerja sama dengan Bank BRI untuk memfasilitasi tentang ATM Simpedes Ultra Mikro. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pembukaan tabungan ATM Simpedes yang difasilitasi oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI).

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Menurut Hartono, minat individu dalam melakukan suatu perilaku dan bagaimana orang lain memandang mereka saat melakukannya merupakan bagian dari Minat TRA (*Theory of Reasoned Action*).¹⁶ Perilaku yang bervariasi berdasarkan hasil dari niat perilaku dijelaskan oleh Teori Tindakan Beralasan (TRA), dan niat dipengaruhi oleh keyakinan personal dan standar sosial.¹⁷

Fishbein pertama kali memperkenalkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) pada tahun 1967. Fishbein dan Ajzen (1975) memperbaiki konsep tersebut seiring berjalannya waktu dengan mengakui bahwa orang menghadapi hambatan saat mencoba mewujudkan aktivitas mereka, bahkan ketika mereka memiliki niat yang baik. Teori ini juga menyoroti keyakinan normatif yang mungkin dimiliki orang tentang apa yang akan dilakukan orang lain dalam keadaan serupa. Norma subjektif dan sikap adalah dua faktor utama yang menentukan minat perilaku. Ajzen memperluas TRA pada tahun 1991 dengan menggabungkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), suatu ukuran dari pengendalian perilaku yang dirasakan. Alasan untuk niat perilaku dijelaskan oleh *Theory of Planned Behavior* (TPB). Menurut TPB, tiga faktor utama yang mempengaruhi niat perilaku yakni: sikap, norma subjektif, dan pengendalian perilaku yang dirasakan. Teori ini telah banyak digunakan hingga saat ini dalam bidang akademis yang membahas perilaku dan masalah lingkungan. TRA dan TPB berbeda dalam hal TRA mengabaikan data eksternal yang bergantung pada norma sosial, niat individu,

¹⁶ Sri Hartono, 'Menumbuhkan Jiwa, Perilaku Dan Nilai Kewirausahaan Dalam Meningkatkan Kemandirian Bisnis', *Ekoma: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1.2 (2022), 234–41.

¹⁷ Rudi Hartono, Fathuddin Abdi, And Muhammad Subhan, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa *Mobile Banking Bank Syariah Mandiri* Factors Affecting The Interest Of Sharia Banking Students In Sulthan Thaha Saifuddin Jambi State Islamic University To Use The Mobile Bank Services Sharia Bank Mandiri Mahasiswa Dari Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Terkhusus', 2.2 (2022), 105–18.

dan norma individu. TPB, di sisi lain, percaya bahwa data eksternal konsisten dan tidak saling bertentangan. *Theory of Planned Behavior* (TPB) diterapkan karena menabung membutuhkan pengetahuan dari luar.¹⁸ Keinginan untuk terlibat dalam sesuatu yang menarik minat seseorang baik itu topik, aktivitas, atau area tertentu yang membuat mereka bahagia, antusias, atau tertarik dikenal sebagai minat. Sebagai contoh, keinginan untuk menabung. Di mana seseorang didorong atau termotivasi untuk secara konsisten menyisihkan sebagian dari pendapatan atau penghasilannya. Dorongan ini dapat berasal dari berbagai sumber, seperti kebutuhan untuk mencapai tujuan keuangan, membuat rencana investasi jangka panjang, merencanakan masa depan, atau menghadapi keadaan darurat.

Minat adalah keinginan yang terus menerus untuk fokus atau berpartisipasi dalam sesuatu. Menabung merupakan tindakan yang dianjurkan oleh Islam karena seorang Muslim yang memiliki minat dalam menabung sedang mempersiapkan diri untuk peristiwa yang tak terduga dan perencanaan masa depan. Terdapat ayat-ayat dalam Al-Qur'an yang secara halus menasihati umat Islam untuk lebih baik mempersiapkan masa depan.

Firman Allah Swt tentang minat dalam Al-Quran Surah Al-Isra" ayat 84 dan Surah Al-Alaq ayat 3-5 yang berbunyi:

(Al-Isra ayat 84).

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۗ

Terjemahannya

Katakanlah (Nabi Muhammad), "Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing". Maka, Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.

¹⁸ T St Quinton, 'Untangling the Theory of Planned Behavior's Auxiliary Assumptions and Theoretical Assumptions: Implications for Predictive and Intervention Studies', 2021, 18–50.

(Al-Alaq ayat 3-5)

إِفْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

Terjemahannya

Bacalah! Tuhanmulah Yang Mahamulia, yang mengajar (manusia) dengan pena. Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.

Dari beberapa definisi yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu proses psikologis yang bersifat abstrak yang direpresentasikan oleh keadaan umum dari tindakan yang melibatkan suatu objek yang cukup bernilai untuk diketahui dan dicari. Sebagai hasilnya, proses psikologis menghasilkan kecenderungan untuk merasa gairah atau keinginan. Cara lain untuk menyatakannya adalah bahwa minat mengembangkan hasrat yang kuat terhadap sesuatu.

B. Meningkatkan Minat Menabung

1. Pengertian Meningkatkan

Dari sudut pandang epistemologi, “peningkatan” mengacu pada metode untuk meningkatkan status atau memperbesar dan memperkuat jumlah hasil yang dicapai. Proses mencapai kemajuan atau perkembangan yang signifikan disebut peningkatan. Peningkatan dapat dilakukan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk bisnis, keterampilan, dan kesehatan, kata para ahli. Adam Smith, seorang ekonom, Peter Drucker, seorang ahli terkemuka, dan pembicara motivasi John Maxwell adalah beberapa ahli yang memajukan konsep peningkatan.

Menurut Maxwell, peningkatan didefinisikan sebagai proses belajar, berkembang, dan berubah secara terus-menerus untuk mencapai potensi penuh seseorang.¹⁹ Peter Drucker mendefinisikan peningkatan sebagai suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan standar seseorang melalui pengembangan

¹⁹ Dr.John C.Maxwell, ‘*Self Improvement*’, 12.01 (2024), 93–102.

kemampuan, pengetahuan, dan kompetensi seseorang. Seseorang dapat mencapai proses peningkatan diri ini dengan belajar, berlatih, dan menilai kinerja diri sendiri.²⁰ Peningkatan, menurut pandangan Adam Smith, adalah meningkatkan produktivitas dan efisiensi aktivitas ekonomi baik dalam produksi maupun distribusi.²¹

Peningkatan dapat didefinisikan sebagai proses atau tindakan untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik atau memiliki kualitas yang lebih tinggi dalam hal nilai berdasarkan uraian di atas. Tujuan dari peningkatan adalah untuk mencapai perbaikan atau kemajuan dalam berbagai aspek.

2. Pengertian Minat Menabung

Minat menabung didefinisikan oleh para ahli sebagai berikut: Howard dan Sheth mendefinisikan minat menabung sebagai niat nasabah untuk memilih produk tertentu. Minat menabung juga dapat dipahami sebagai keputusan implisit nasabah untuk memilih produk tabungan pilihannya.²² Cahyani mengatakan, Minat menabung dianggap sebagai sikap yang muncul sebagai respons atau reaksi terhadap suatu objek yang mengarahkan keinginan nasabah untuk terlibat dalam atau melakukan pencarian informasi.²³ Djamarah mengatakan Kecondongan yang konsisten untuk mengawasi dan mempertimbangkan tindakan tertentu dikenal sebagai minat menabung. Ketika seseorang terlibat dalam suatu aktivitas, mereka akan terus-menerus mengamatinya atau memperhatikannya, yang membuat mereka senang.²⁴ Menurut Assael dalam Priansa, bahwa Minat menabung adalah keinginan

²⁰ Peter F Drucker, *'Organisacoes Sem Fins Lucrativos E Sector Publish'*, D.1 (2023), 177–95.

²¹ U I N K H Abdurrahman *and Others*, 'Ekonomi Klasik Adam Smith', 1.3 (2024), 361–67.

²² Howard *and Shetty G*, *'Multiple Intelligences'*, 3.1 (2024), 59–70.

²³ Cahyani, 'Analisis Minat Belajar dalam pembelajaran', 2021.

²⁴ Djamarah, Pembinaan Minat Baca Depdikbud, 'Materi Sajian', Jakarta, Dirjen Dikdasmen Depdikbud RI, 2021.

nasabah untuk memilih suatu produk atau terlibat dalam aktivitas yang terkait dengan pilihan untuk tingkat kemungkinan.²⁵

Dari penjelasan sebelumnya, jelas bahwa minat menabung mengacu pada keinginan atau minat seseorang untuk secara konsisten menyisihkan sebagian dari pendapatan mereka untuk mencapai tujuan keuangan tertentu atau status keuangan yang lebih stabil.

3. Faktor-faktor Meningkatkan Minat Menabung

Kondisi-kondisi yang menyebabkan terjadinya suatu peristiwa disebut sebagai faktor. Asal mula sebuah keinginan atau minat dipengaruhi oleh berbagai kondisi. Faktor-faktor dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori: faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, atau diri sendiri, dan elemen-elemen yang berasal dari luar, seperti keluarga, lingkungan, dan masyarakat. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi minat:²⁶

- a. Beberapa pekerjaan seseorang, atau jumlah pekerjaan yang mereka pegang, dapat mengindikasikan minat mereka dalam kegiatan yang mereka lakukan, tingkat pekerjaan yang diinginkan, waktu luang, dan faktor lainnya.
- b. Disparitas sosio-ekonomi, adalah kondisi di mana orang dengan status sosio-ekonomi yang lebih tinggi dapat lebih mudah memenuhi keinginan mereka daripada orang dengan status sosioekonomi yang lebih rendah.
- c. Variasi dalam minat atau hobi, yang mengungkapkan kegiatan rekreasi seseorang.
- d. Kontribusi yang berbeda dari proporsi gender yang diklasifikasikan disebut sebagai disparitas gender.

²⁵ Assael dan Pransa, '*Educational Psychology: Psikologi Pendidikan*', Jakarta: Rineka Cipta, 2021.

²⁶ Pandji Anoraga, '*Manajemen Bisnis*', Jakarta: PT Rineka, 2000, 227.

- e. Empat tahapan perbedaan usia, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, dan lanjut usia.

Menurut teori perilaku terencana (*theory planned behavior*), faktor-faktor yang dapat meningkatkan minat seseorang untuk menabung meliputi:

- a. Sikap (*Attitude*), dimana persepsi positif terhadap menabung dan keyakinan bahwa menabung membawa manfaat akan meningkatkan kemungkinan seseorang untuk menabung.
- b. Norma Subjektif (*Subjective Norms*), dimana pengaruh dari norma-norma sosial dan dukungan dari norma-norma sosial dan dukungan dari orang-orang disekitarnya dapat memotivasi individu untuk menabung.
- c. Kendali perilaku (*Perceived Behavioral Control*) dimana keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk melakukan tindakan menabung, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti keuangan pribadi dan keterampilan manajemen keuangan. Contohnya kepercayaan individu terhadap kemampuan untuk menabung dan mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dan dapat mempengaruhi minat menabung.

Diharapkan bahwa dengan memahami faktor-faktor ini, orang akan lebih cenderung untuk mengatur dan melaksanakan tindakan-tindakan penghematan hidup dengan kesadaran dan dukungan dari komponen-komponen tersebut. Selain itu, orang dapat lebih berhasil menanamkan minat yang baik dan praktik-praktik menabung yang unggul.

4. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Menurut Moenir, melayani orang lain adalah tindakan langsung memenuhi kebutuhan seseorang melalui tindakan mereka. Sebagai tolok

ukur untuk layanan berkualitas, standar dalam industri pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan..²⁷ Suparlan mendefinisikan pelayanan sebagai usaha untuk membantu orang, baik secara materiil maupun non-materiil, agar mereka dapat mengatasi kesulitan mereka sendiri.²⁸

b. Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan bahwa kesesuaian antara harapan nasabah dan pendapat mengenai layanan yang diterima. Derajat kepuasan nasabah terkait responsifitas, keandalan, jaminan, dan empati dalam penyediaan layanan dikenal sebagai kualitas pelayanan.²⁹

5. Tabungan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi)

a. Definisi dan Konsep Dasar

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menawarkan Tabungan Simpedes Ultra Mikro (UMi) sebagai opsi tabungan untuk nasabah ultra mikro-nya, khususnya nasabah Pegadaian dan PNM saat ini. Pegadaian meluncurkan program ATM Simpedes UMi untuk menawarkan layanan pembiayaan mikro kepada nasabah di berbagai daerah, termasuk di PT. Pegadaian (Persero) CP Manado Utara. Tujuan dari program ini adalah memberikan akses yang lebih mudah kepada pembiayaan dengan syarat yang lebih sederhana. Tabungan Simpedes UMi ditawarkan oleh Bank BRI sebagai upaya untuk memberikan akses yang lebih inklusif kepada populasi berpendapatan rendah dalam perbankan. Simpedes UMi khusus dibuat untuk pasar UMi, yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih sederhana, mudah diakses, dan disesuaikan dengan kebutuhan mereka,

²⁷ Ari Soenanda Moenir, 'Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia', 2021.

²⁸ M Suparlan, Manajemen Berbasis Sekolah: Dari Teori Sampai Dengan Praktik (Bumi Aksara, 2022).

²⁹ Iif Khofifah Khofifah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Jasa Gadai Emas (Studi Pegadaian Syariah Kantor Cabang Kepandean Serang-Banten)' (UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2023).

meskipun Bank BRI sudah menawarkan produk Simpedes. Ini merupakan langkah konstruktif menuju mendorong inklusi keuangan dan penawaran akses yang lebih luas kepada masyarakat.³⁰

Ultra Mikro (UMi), yang melibatkan Pegadaian dan Permodalan Nasional Madani (PNM), bekerja sama dengan BRI untuk mempercepat adopsi produk dan layanan UMi di masyarakat dan menciptakan peluang pertumbuhan bagi usaha ultra mikro. Salah satu taktik BRI untuk memperkuat kepemimpinan pasar dalam segmen Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dan Ultra Mikro (UMi) serta melengkapi DNA bisnis mikro adalah tindakan ini. Sepanjang tahun 2021, wujud sinergi diimplementasikan melalui 3 (tiga) inisiatif utama, antara lain:

- 1) Melalui unit kerja kolaboratif yang menggunakan Pusat Layanan Ultra Mikro, tercipta sinergi layanan yang menawarkan layanan keuangan yang lebih komprehensif dan mempermudah akses bagi para pelaku usaha.
- 2) Untuk mendukung para pemasar, pemasaran memberikan prioritas tinggi pada inovasi teknologi. Para Petugas Penjualan BRI, Pegadaian, dan Akun PNM bekerja sama untuk menyarankan dan mempromosikan produk lintas entitas melalui platform digital mobile. Tiga platform pemasaran digital - PNM, Selena (Pegadaian), dan BRISPOT - diintegrasikan untuk cross-selling guna menciptakan platform-platform ini (BRI).
- 3) Integrasi database potensial dari ketiga entitas untuk mendukung jalanannya *cross selling*.

Dalam tiga fase *Empower, Integrate, dan Upgrade* model bisnis BRI, Pegadaian, dan PNM akan melengkapi satu sama lain untuk menawarkan

³⁰ Ahmad Zafrullah Tayibnapi, *Kebangkitan UMKM di Indonesia* (Jakad Media Publishing, 2021).

layanan yang lebih terintegrasi. Dengan peluncurannya pada tanggal 13 September 2021, *Senyum* telah membuat 153 kantor co-location di seluruh Indonesia.³¹

Senyum adalah pusat layanan terpadu BRI-Pegadaian-PNM yang memungkinkan nasabah dari ketiga bisnis tersebut melakukan transaksi sesuai kebutuhan individu masing-masing. Solusi co-location *Senyum Mobile* memungkinkan nasabah Pegadaian dan PNM untuk bertransaksi dan menabung di kantor yang sama, begitu juga sebaliknya. Ini merupakan perbedaan utama antara co-location *Senyum Mobile* dan kantor BRI tradisional. Dengan memberikan akses yang lebih mudah kepada masyarakat dan layanan keuangan yang lebih luas, sinergi ini bertujuan untuk meningkatkan pangsa pasar Perusahaan. Sebagai contoh, pengguna dapat memasukkan informasi mereka menggunakan *Senyum Mobile* untuk membuka tabungan emas dengan pemasaran BRI. Pangkalan data di Pegadaian langsung terhubung dengan data ini. Demikian pula, *Senyum Mobile* dapat digunakan untuk memasukkan data nasabah jika pemasar Pegadaian menemui nasabah yang ingin mendapatkan pendanaan untuk perusahaan mereka. Ketersediaan Kredit Ultra Mikro, opsi pembiayaan dengan nilai pinjaman hingga Rp 10 juta, adalah salah satu daya tarik *Senyum* (Sentra Layanan Ultra Mikro). Ini merupakan bagian dari sinergi holding Ultra Mikro antara Pegadaian, BRI, dan PNM. Melalui Agen Pegadaian terdekat, pengusaha ultra mikro kini dapat mengajukan Tabungan Simpedes Ultra Mikro (UMi) secara lebih dekat, aman, dan cepat. Lembaga pemberi pinjaman bernama Ultra Mikro (UMi) menawarkan pinjaman dengan nilai mulai dari Rp 500 ribu hingga Rp 10

³¹ Pegadaian.

juta. Ini adalah bagian dari sinergi holding Ultra Mikro antara Pegadaian, BRI, dan PNM.

Dalam hal ini, nasabah yang sudah terdaftar sebagai nasabah PNM atau Pegadaian juga dapat menerima layanan “Simpedes Umi” dengan cara mengunjungi Pegadaian terdekat atau melalui pembukaan secara kolektif. Kartu ATM Simpedes UMi disertakan dengan fitur rekening ini, yang dapat diatur menggunakan Brimo. Salah satu cabang Pegadaian yang saat ini memiliki ATM Simpedes UMi adalah PT. Pegadaian Cabang Manado Utara. Yang diperlukan untuk membuka rekening ini hanya KTP asli, dan nasabah yang bersangkutan harus membuka rekening tersebut. Tidak diperlukan setoran awal, biaya administrasi bulanan Rp. 0, biaya penutupan rekening Rp. 0, dan saldo minimum Rp. 0.³²

Tabel 1. 1

Co-location yang telah bergabung di Ultra Mikro berdasarkan wilayah³³

No	Wilayah	Total
1	Medan	5
2	Pekanbaru	4
3	Padang	2
4	Palembang	5
5	Lampung	2
6	Jakarta 1	1
7	Jakarta 2	12
8	Jakarta 3	9
9	Bandung	29

³² P T Pegadaian, *‘Empowering Core Business and Resilience through Digitalization’*, 2021.

³³ Pegadaian

10	Semarang	10
11	Yogyakarta	19
12	Surabaya	9
13	Malang	12
14	Denpasar	7
15	Banjarmasin	5
16	Makassar	12
17	Manado	9
18	Jayapura	1

Sebagai perpanjangan dari BRI, Mitra Ultra Mikro (UMi) merupakan salah satu Agen BRI Link yang ditugaskan di seluruh Indonesia, dengan tanggung jawab tambahan dalam melayani dan mengelola pinjaman Ultra Mikro. Mitra UMi memfasilitasi inisiatif pemasaran pinjaman, verifikasi dan analisis calon peminjam, serta realisasi dan penagihan angsuran pinjaman. Selain itu, sebagai bagian dari upaya untuk mendukung percepatan segmen UMKM dan UMi di masa depan, Ultra Mikro mendorong inklusi dan literasi keuangan. Tingkat literasi yang memadai sangat penting untuk mengembangkan sumber pertumbuhan yang berkelanjutan yang akan memberikan manfaat bagi para pemangku kepentingan dalam jangka panjang.³⁴

³⁴ Oktavianus Oki Bagus Krisnawan, 'Analisis Strategi Pusat Investasi Pemerintah Dalam Menghadapi Holding Ultra Mikro Dengan Pendekatan *Porter's Five Forces*', *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 7.1 (2022), 21–31.

b. Keterbatasan Tabungan Simpedes Umi

Berikut adalah beberapa keterbatasan dari tabungan Simpedes UMi.

1) Batas Saldo Maksimum

Keterbatasan pertama adalah jumlah maksimum yang dapat ditampung oleh tabungan Simpedes UMi. Batas saldo ini bervariasi dari bank ke bank dan ditetapkan oleh Bank Indonesia. Misalnya, Anda tidak diizinkan menyimpan lebih banyak uang dalam rekening Simpedes UMi Anda daripada batas saldo maksimum sebesar 10 juta rupiah.

2) Biaya Administrasi

Pemegang rekening masih harus membayar biaya administrasi, baik bulanan maupun tahunan, untuk tabungan Simpedes UMi. Namun, dibandingkan dengan ATM bank lainnya, biaya administrasi tabungan Simpedes UMi relatif rendah. Sebagai contoh, biaya administrasi bulanan di PT Pegadaian (Persero) CP Manado Utara hanya sebesar RP 2.500 (dua ribu lima ratus rupiah).

3) Tidak adanya buku rekening seperti ATM lainnya.

Meskipun ATM Simpedes UMi ini menawarkan keuntungan yang sama dengan ATM lainnya, namun tidak dilengkapi dengan buku rekening. Meskipun begitu, nasabah masih bisa melakukan penarikan di ATM-ATM di sekitarnya.

4) Keterbatasan Transaksi

Pada tahun 2021, jumlah maksimum deposito untuk produk UMi di Bank Indonesia adalah Rp 10 juta. ATM UMi berbeda dari ATM biasa karena hanya dapat memproses transaksi saat ini.

c. Perbedaan ATM Simpedes BRI biasa dan ATM Simpedes UMi

Bank BRI di Indonesia menawarkan dua jenis rekening tabungan: ATM Simpedes BRI dan ATM Simpedes UMi. Perbedaan utamanya terletak pada atribut layanan yang ditawarkan dan pemilik targetnya, yang merupakan segmen nasabah ATM Simpedes BRI

- 1) Dibuat khusus untuk satu orang atau satu nasabah.
- 2) Cocok untuk semua orang yang ingin membuka rekening tabungan, dengan skala yang lebih rendah.
- 3) Biasanya digunakan untuk keuntungan pribadi.

Ketika seseorang membuka rekening tabungan dengan Bank BRI untuk mengelola dan menyimpan dana pribadinya, hal itu membatasi kemampuan BRI untuk menggunakan ATM. Rekening tersebut dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti berbelanja sepatu dan pakaian, membeli makanan, dan lain sebagainya, atau dapat berfungsi sebagai tempat yang aman untuk menyimpan uang tunai.

d. ATM Simpedes Umi

- 1) Kegunaan ATM Simpedes UMi
 - a) Simpedes UMi untuk modal usaha mikro.
 - b) Dirancang khusus untuk pemilik usaha kecil, termasuk pedagang kecil, pedagang eceran, dan usaha sejenis lainnya.
 - c) Cocok untuk para pengusaha yang ingin menjaga keuangan pribadi dan keuangan bisnis mereka secara terpisah.
 - d) Digunakan untuk keperluan usaha mikro
- 2) Perbedaan antara keduanya ialah tergantung target pasar, fitur, dan batasan yang telah diberlakukan. Pemilihan jenis rekening akan sangat tergantung pada kebutuhan dan profil keuangan pribadi.

Adapun Keunggulan dan Kelemahan diantara ATM Simpedes BRI dan ATM Simpedes Ultra Mikro antara lain sebagai berikut.

Keunggulan ATM Simpedes UMi:

- a) Kemudahan Pembukaan Rekening: ATM Simpedes Ultra Mikro BRI dibuat khusus untuk memudahkan pembukaan rekening bagi pemilik usaha mikro dengan kebutuhan yang lebih sederhana.
- b) Layanan Perbankan: Nasabah memiliki akses yang lebih mudah ke layanan keuangan standar termasuk penyetoran dan penarikan.
- c) Dukungan: Untuk membantu pemilik usaha mikro mengembangkan usahanya, program ini sering kali menyertakan pelatihan atau bimbingan.

Kelemahan ATM Simpedes UMi BRI:

- a) Keterbatasan Layanan: Karena fitur-fitur ATM Simpedes UMi merupakan penawaran baru dari pegadaian, layanan yang ditawarkannya mungkin tidak sebanyak yang ditawarkan oleh rekening normal atau komersial yang disediakan oleh bank.
- b) Keterbatasan dalam bertransaksi: Jumlah dan frekuensi transaksi yang dapat dilakukan oleh nasabah mungkin dibatasi.

Ketika seorang pedagang kecil memiliki rekening tabungan khusus untuk usahanya, mereka dapat mengelola keuangan bisnis dan pribadi secara mandiri, sehingga lebih mudah bagi mereka untuk menggunakan ATM Simpedes UMi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Manado Utara, Jln. Dr. Soetomo No. 119, Wenang Pinaesan, Mahakeret Timur, Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara, 95122. Penelitian ini dilakukan pada bulan November-Desember Tahun 2023, kemudian dilanjutkan pada bulan Maret Tahun 2024.

B. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi. Metode kualitatif fenomenologi merupakan salah satu bentuk pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengungkap kesamaan makna yang menjadi esensi dari suatu konsep, Fenomenologi menjelaskan fenomena dan maknanya bagi individu dengan melakukan wawancara pada sejumlah informan. Dengan kata lain, studi fenomenologi bertujuan untuk menggali kesadaran informan mengenai pengalaman akan suatu peristiwa.³⁵

C. Sumber Data

Untuk mencari jawaban atau hasil dari penelitian maka sangat diperlukan sumber data. Sumber data yang dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, sumber data menjadi bahan yang sangat penting dalam sebuah penelitian serta sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penentuan metode dalam pengumpulan data. Sumber data yang di ambil dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder³⁶

³⁵ Anita Kartika Sari, Wulandari Harjanti, and Mochamad Choifin, 'Peer Review Buku Metodologi Penelitian', 2021.

³⁶ Yu Cherkasov, 'Journal Qualitative Analysis', *IFAC-PapersOnLine*, 48.11 (2023), 1018–23

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dicari dan diperoleh secara langsung oleh peneliti dari para informan. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan yang paling sering diperlukan dalam proses pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, hal ini dikarenakan data disajikan secara terperinci. Data primer pada penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan ATM Simesdes UMi di Pegadaian Cabang Manado Utara. Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan sebanyak 5 orang informan berupa wawancara langsung agar dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak dicari oleh peneliti, namun data yang sudah tersaji atau data yang sudah ada dari peneliti-peneliti terdahulu. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan yang berupa historis yang telah tersusun dalam bentuk arsip yang telah dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder pada penelitian ini yaitu data dan informasi yang sudah ada pada PT. Pegadaian Cabang Manado Utara.³⁷

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian di lapangan. Instrumen penelitian juga bisa diartikan sebagai alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang telah diterima, dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan kesimpulan. Penelitian kualitatif terdapat instrument penelitian. Instrument penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan alat-alat yang diperlukan dan digunakan untuk mengumpulkan

³⁷ Wahyu Purhantara, 'Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis', 2021.

informasi³⁸ Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan informasi dengan datang langsung ke lapangan dan bertanya langsung kepada narasumber sekaligus mewawancarai mereka berdasarkan pedoman wawancara.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi langkah strategis dalam penelitian, mengingat tujuan utamanya adalah memperoleh data yang mendukung analisis. Pemahaman yang mendalam terhadap teknik ini penting, karena tanpa itu, peneliti dapat mengalami kesulitan dalam memperoleh data yang sesuai dengan standar penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Dengan memanfaatkan teknik-teknik ini secara efektif, peneliti dapat mengumpulkan data yang berkualitas dan relevan untuk menjawab rumusan masalah penelitian dengan tepat dan mendalam.³⁹

1. Observasi

Observasi Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang bertujuan untuk melihat dari dekat tentang kegiatan atau situasi yang terjadi. Apabila objek yang kita teliti merujuk pada penelitian yang bersifat perilaku, Tindakan manusia, fenomena alam (kejadian-kejadian yang ada di alam sekitar), serta proses kerja. Observasi atau proses pengamatan adalah sebuah Teknik atau suatu cara mengumpulkan data dengan cara mengadakan sebuah pengamatan terhadap kegiatan yang sedang terjadi. Observasi dapat dilakukan dengan langsung mengamati objek penelitian. Melalui Observasi langsung pada narasumber yaitu pengumpulan data dengan cara menghimpun data melalui pengamatan langsung dengan kegiatan sehari-hari dari narasumber. Observasi langsung pada Nasabah

³⁸ Nur Indriantoro and Bambang Supomo, 'Metodologi Penelitian Bisnis', Yogyakarta: Bpfe, 2020.

³⁹ Nur Indriantoro and Umi Narimawati, 'Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Teori Dan Aplikasi' (Bandung, 2020).

Pegadaian Cabang Manado Utara. Observasi adalah bagian dari pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung yang berasal dari lapangan. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang akan diteliti. Setelah tempat penelitian diidentifikasi, dilanjutkan dengan membuat pemetaan, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Kemudian peneliti mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi, kapan, berapa lama dan bagaimana.

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah teknik penelitian yang dilaksanakan dengan cara dialog baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui saluran media tertentu antara pewawancara banyak digunakan ketika kita membutuhkan data yang bersifat kualitatif.⁴⁰ Wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) atau wawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.⁴¹ Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan jenis wawancara yang terstruktur, yaitu lembar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan oleh peneliti untuk mengajukan pernyataan kepada informan. Pedoman wawancara menjadi petunjuk dan pedoman dalam pengambilan data. Namun wawancara tidaklah terfokus pada pedoman tersebut tetapi akan dikembangkan sesuai dengan kondisi lapangan pada saat berlangsungnya wawancara.⁴²

Nasabah Pegadaian akan diwawancarai, agar dapat memahami pengalaman dan kebutuhan mereka dalam menggunakan produk tabungan ATM Simpedes UMi, selanjutnya peneliti akan mewawancarai pihak yang

⁴⁰ Jozef Raco, 'Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya', 2023.

⁴¹ Raco.

⁴² Syafrida Hafni Sahir, 'Metodologi Penelitian. Ed', Koryati Try. Bantul: Penerbit KBM Indonesia, 2022.

bertanggung jawab di Pegadaian yaitu petugas atau staf Pegadaian yang berurusan langsung dengan nasabah. Kemudian wawancara kepada pihak Bank yang bekerja sama dengan Pegadaian terkait ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rekaman atau catatan mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi di masa lampau, yang bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya yang relevan dengan lokasi penelitian. Dalam konteks penelitian, terdapat dua bentuk utama dari instrument dokumentasi, yaitu pengelompokan data yang akan dicari dan pembuatan variabel untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan melalui foto-foto yang diambil selama proses wawancara dengan para informan, serta foto-foto bersama mereka.⁴³ Selain itu, data dari arsip pegadaian dan hasil penelitian terdahulu juga dimanfaatkan sebagai variabel dokumentasi untuk memperkaya informasi yang diperoleh dan memberikan konteks yang lebih mendalam. Dengan memanfaatkan berbagai bentuk dokumentasi ini, penelitian dapat lebih kaya dan menyeluruh dalam menggambarkan fenomena yang diteliti serta memperkuat validitas temuan yang diperoleh

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dapat dilakukan apabila data empiris yang telah diperoleh adalah sebuah data kualitatif yang berupa kumpulan yang berwujud kata-kata dan bukan sebuah rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori struktur klasifikasi. Data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif biasanya dikumpulkan dalam aneka macam cara, berupa observasi, wawancara, intisari dokumen serta berupa rekaman, dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan melalui pencatatan, pengetikan,

⁴³ Sahir.

penyuntingan serta alih-tulis, namun tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun kedalam teks atau disajikan dalam bentuk narasi.⁴⁴

Teknik analisis data merupakan serangkaian metode yang digunakan untuk mengolah data dengan tujuan menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Muhammad Hasan dkk, teknik ini meliputi proses reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, analisis data untuk mengidentifikasi pola atau hubungan, dan penarikan kesimpulan untuk menggambarkan temuan serta implikasinya. Dengan demikian, teknik analisis data menjadi instrumen penting dalam memahami data dan menyajikan hasil penelitian secara komprehensif.⁴⁵ Dari hasil data tersebut sehingga data yang didapatkan kemudian dapat ditarik sebuah kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari sebuah teknik analisis data. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang bersifat mengarahkan, menajamkan, menggolongkan, membuang hal yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik dengan mudah dan tepat. Reduksi data adalah upaya atau suatu cara menyimpulkan data, kemudian dipilah menjadi suatu data dalam satuan konsep tertentu, dan tema tertentu. Reduksi dapat mempermudah informasi yang diperoleh dari lapangan. Informasi yang diperoleh di lapangan tentu saja merupakan data yang rumit dan juga sering dijumpai informasi yang tidak ada kaitannya dengan tema penelitian tetapi data tersebut bercampur dengan data penelitian. Dalam penelitian ini pada

⁴⁴ Mathew B Milles and A Michael Huberman, 'Analisis Data Kualitatif. Jakarta, Universitas Indonesia' (UI press, 2020).

⁴⁵ Muhammad Hasan dkk, '*Metode Penelitian Kualitatif*' (Jawa Tengah: Tahta Media Group, 2022), 155.

awalnya mengumpulkan semua data hasil wawancara di lapangan, lalu kemudian data tersebut dipilih sesuai dengan relevansi tema pembahasan.⁴⁶

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kumpulan seluruh informasi yang akan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Tahap ini bisa dilakukan dengan menyajikan seluruh informasi yang ada sehingga dilakukan penarikan kesimpulan, hal ini dilakukan dengan adanya data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data dilakukan semata-mata untuk dapat melihat seluruh gambaran dari hasil. Pada tahap ini, saya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengelompokan pada setiap pokok pembahasan, yakni ATM Simpedes UMi.⁴⁷

3. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dari permulaan pengumpulan data, saya mulai mencari arti, penjelasan-penjelasan, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan juga dapat diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali atau merefleksikan kembali yang melintas dalam peneliti selama peneliti menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan penelitian. Kesimpulan

⁴⁶ Abdurrahmat Fathoni, 'Metodelogi Penelitian', Jakarta: Rineka Cipta, 2020.

⁴⁷ Ahmad Rijal, 'Analisis Data Kualitatif', Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17.33 (2022), 81–95.

atau yang biasa disebut verifikasi yaitu langkah akhir pada proses analisis data penelitian kualitatif.⁴⁸

Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan cara membandingkan suatu kesesuaian pernyataan dari objek penelitian dengan makna yang terkandung pada konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut. Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi, dengan cara sebagai berikut:

- a. Memikir ulang hasil selama penulisan
- b. Memeriksa ulang catatan lapangan
- c. Meninjau kembali untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif
- d. Mengembangkan upaya-upaya yang lebih luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum terungkap sebelumnya. Ini bisa berupa deskripsi mendalam atau gambaran yang lebih terperinci tentang objek yang sebelumnya kurang dipahami. Proses penelitian membantu menjelaskan fenomena yang mungkin belum jelas, sehingga memungkinkan untuk mengaitkannya dengan teori-teori yang relevan. Dengan demikian, kesimpulan penelitian kualitatif berperan dalam mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif dan memperkaya basis pengetahuan di bidang tersebut..⁴⁹

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Sugiyono menyatakan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya.⁵⁰ Sugiyono menjelaskan bahwa untuk pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (*credibility*),

⁴⁸ Rijali.

⁴⁹ Pedram Razavi *and others*, 'The Genomic Landscape of Endocrine-Resistant Advanced Breast Cancers', *Cancer Cell*, 34.3 (2024), 427–38.

⁵⁰ Dr Sugiyono, 'Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D', 2023.

uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*) dan terakhir uji obyektivitas (*confirmability*).⁵¹ Dalam penelitian ini, saya menggunakan uji kredibilitas dan dependabilitas sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data.

1. Uji Kredibilitas

Menurut Prastowo, uji Kredibilitas (*credibility*) merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif.⁵² Moleong menyatakan bahwa uji kredibilitas ini memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pertama untuk melaksanakan pemeriksaan sedemikian rupa tingkat kepercayaan penemuan kita dapat dicapai, dan fungsi yang kedua untuk mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan kita dengan jalan pembuktian terhadap kenyataan ganda yang sedang diteliti.⁵³

Dalam penelitian ini, uji kredibilitas (*credibility*) dilakukan melalui penerapan teknik triangulasi. Moleong menekankan bahwa triangulasi merupakan cara untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkannya dengan sumber lain di luar data itu sendiri. Ini mencakup penggunaan data tambahan, seperti data dari wawancara, observasi, atau dokumentasi, untuk memverifikasi kebenaran dan konsistensi data yang diperoleh. Dengan menerapkan triangulasi, penelitian dapat memastikan keakuratan dan keandalan temuan serta meningkatkan kredibilitas keseluruhan penelitian.⁵⁴

Sugiyono menjelaskan bahwa triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang tersedia.⁵⁵ Triangulasi memanfaatkan data tambahan di luar data penelitian untuk tujuan pemeriksaan atau perbandingan dengan data

⁵¹ Juliansyah Noor, 'Metodelogi Penelitian', Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2020.

⁵² Andi Prastowo, 'Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan', Penelitian. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2020.

⁵³ Razavi *and others*.

⁵⁴ Lexy J Moleong, 'Metode Kualitatif', Bandung: Remaja Rosdakarya, 2020.

⁵⁵ Milles and Huberman.

yang diperoleh. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menguji validitas dan konsistensi temuan dengan menggunakan pendekatan yang komprehensif dan mendalam. Dengan mengintegrasikan berbagai sumber data, triangulasi dapat meningkatkan kepercayaan dan keandalan temuan penelitian.

Dalam penelitian ini, diterapkan teknik triangulasi sumber, sebuah pendekatan yang membandingkan dan memeriksa informasi dari berbagai sumber yang berbeda untuk meningkatkan kepercayaan. Menurut Sugiyono, triangulasi sumber melibatkan perbandingan dan pemeriksaan informasi yang diperoleh dari waktu dan alat yang berbeda dalam konteks penelitian kualitatif. Dengan menggabungkan data dari berbagai sumber ini, penelitian dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif dan valid atas fenomena yang diteliti.⁵⁶ Penerapan metode ini dapat dicapai melalui perbandingan data observasi, data wawancara, dan data dokumentasi. Dengan membandingkan tindakan responden yang diamati dengan keterangan yang diberikan dalam wawancara, serta didukung oleh data dokumentasi seperti foto dan referensi lainnya, termasuk jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, dan teori-teori yang relevan. Dengan demikian, metode ini memberikan kepercayaan yang lebih besar terhadap kevalidan dan keandalan temuan penelitian.

2. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Menurut Prastowo, Uji Dependabilitas (*dependability*) sering dianggap setara dengan reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. Namun, dalam konteks penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan melalui audit menyeluruh terhadap seluruh proses penelitian. Audit ini bertujuan untuk memastikan konsistensi dan keandalan prosedur yang diterapkan serta hasil yang dihasilkan. Dengan demikian, uji dependabilitas menjadi langkah penting

⁵⁶ Sugiyono.

dalam memvalidasi keandalan data dan interpretasi temuan dalam penelitian kualitatif.⁵⁷ Sugiyono juga menjelaskan bahwa uji dependabilitas dilakukan dengan cara mengaudit keseluruhan proses penelitian untuk memastikan keandalan dan konsistensi hasil. Audit ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi ketidakpastian atau variasi dalam proses penelitian yang dapat memengaruhi validitas temuan. Dengan demikian, uji dependabilitas merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa data dan interpretasi yang dihasilkan dapat diandalkan dan konsisten.⁵⁸

Dalam penelitian ini, akan dilakukan audit melalui konsultasi dengan pembimbing untuk memastikan kelancaran dan ketepatan dalam proses penelitian. Pembimbing akan mengaudit secara menyeluruh dari awal hingga akhir penelitian untuk memastikan ketepatan metodologi dan analisis data. Konsultasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengurangi potensi kesalahan atau kekeliruan dalam penyajian hasil penelitian serta memperbaiki proses penelitian selama tahap pelaksanaannya. Dengan demikian, audit melalui konsultasi dengan pembimbing merupakan langkah penting dalam memastikan kualitas dan validitas penelitian yang dilakukan.

⁵⁷ Prastowo.

⁵⁸ Sugiyono.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian

Pegadaian berdiri atas dasar keinginan mulia Pemerintahan untuk membantu masyarakat luas yang membutuhkan solusi pendanaan, mencegah ijon, rentenir dan pinjaman tidak wajar lainnya guna meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil serta mendukung program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional. Dalam perjalanannya, Pegadaian CP (Persero) Manado Utara saat ini tidak hanya sebagai sebuah lembaga pembiayaan, namun telah berkembang sebagai solusi bisnis terpadu bagi masyarakat melalui ragam produk dan layanan yang diberikan, yakni produk pembiayaan gadai dan fidusia bagi masyarakat yang membutuhkan likuiditas (pendanaan), produk investasi emas secara mudah dan aman bagi masyarakat yang kelebihan likuiditas, serta produk aneka jasa (*remittance & payment*) bagi masyarakat yang membutuhkan layanan percepatan transaksi keuangan.⁵⁹

Pegadaian (Persero), sering disingkat sebagai “Pegadaian”, memiliki sejarah yang dapat dipilah menjadi dua periode penting: periode kolonial dan era kemerdekaan. Aktivitas gadai telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia sejak zaman dahulu. Sejarah Pegadaian ini mencatat titik baliknya pada tahun 1746 hingga tanggal 1 April 1901, ketika didirikannya Pegadaian Negara pertama di Sukabumi pada masa kolonial. Sebagai salah satu lembaga keuangan tertua di Indonesia, Pegadaian telah menjadi bagian integral dari perkembangan ekonomi dan keuangan di negara ini, menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dari berbagai lapisan dan usia. Dengan fondasi sejarah yang kuat, Pegadaian terus berupaya

⁵⁹ Sari, NK, & Lestari, RD 2021 “Analisis Profil Pegadaian Manado Utara”, *Jurnal Riset Ilmu dan Akuntansi*. Vol.2 No.1

untuk memberikan kontribusi yang berarti bagi pertumbuhan dan kemakmuran ekonomi Indonesia, sambil tetap mempertahankan prinsip kepercayaan dan keandalan dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Berdasarkan peraturan Staatsblad (Stbl) Nomor 131 tanggal 12 Maret 1901, Pemerintah Hindia Belanda pertama kali mendirikan Pegadaian pada tanggal 1 April 1901. Peraturan Pemerintah Nomor 178 tahun 1961 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1961 Nomor 209) tentang Pendirian Perusahaan Negara Pegadaian, sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 19 PRP tahun 1960 tentang Perusahaan Negara, mengubah status Pegadaian menjadi Badan Usaha Milik Negara pada awal era kemerdekaan.

Pada era kemerdekaan, memburuknya situasi perang pada awal pembentukan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sementara dipindahkan keluar Jakarta ke Karanganyar, Kebumen, Jawa Tengah. Kantor Jawatan Pegadaian terpaksa berpindah sekali lagi, kali ini ke Magelang, Jawa Tengah, akibat Agresi Militer Belanda kedua. Pemerintah Republik Indonesia mengawasi Kantor Jawatan Pegadaian setelah pindah ke Jakarta menyusul konflik tersebut. Sejak saat itu, Kantor Jawatan Pegadaian telah diawasi oleh Pemerintah Republik Indonesia. Status Pegadaian telah berubah beberapa kali. Berikut adalah perubahannya:

- a. Perusahaan Negara (PN) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 178 tahun 1961 yang mengubah Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor 19 tahun 1960.
- b. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 tahun 1969, Perusahaan Jawatan (Perjan) beroperasi.
- c. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 10 tahun 1990, yang telah diubah oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 103 tahun 2000, menjadi dasar bagi Perusahaan Umum (Perum).

- d. Perseroan Terbatas (PT Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 51 tahun 2011.

Akta Nomor 51 tahun 2011 menciptakan Pegadaian (Persero) sebagai Perseroan Terbatas. Pegadaian (Persero) secara resmi didirikan sebagai Perseroan Terbatas pada tanggal 1 April 2012, dengan Akta Nomor 01, yang dibuat di depan Nanda Fauz Iwan, SH., M.Kn, seorang notaris di Jakarta Selatan. Kemudian, pada tanggal 4 April 2012, diresmikan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-17525.H.01.01 tahun 2012, yang menangani Pengesahan Badan Hukum Perusahaan. Perubahan terbaru dalam Anggaran Dasar dilakukan melalui Akta Nomor 03, tertanggal 8 April 2020, yang ditandatangani di hadapan notaris Nanda Fauz Iwan S.H., N.Kn. Kemudian, Anggaran Dasar tersebut disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Keputusan AHU-17525.H.01.01 tahun 2012, tertanggal 4 April 2012, mengenai Pengesahan Badan Hukum Perusahaan. Pegadaian (Persero) secara resmi didirikan sebagai Perseroan Terbatas pada tanggal 1 April 2012, melalui Akta Nomor 01, yang ditandatangani di hadapan notaris Nanda Fauz Iwan, SH., M.Kn., di Jakarta Selatan. Perubahan terakhir dalam Anggaran Dasar dibuat melalui Akta Nomor 03, tertanggal 8 April 2020, yang diselesaikan di hadapan Nanda Fauz Iwan S.H., M.Kn., seorang notaris di Jakarta Selatan. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menyetujui perubahan tersebut berdasarkan Keputusan tanggal 8 April 2020, Nomor AHU-0028534.AH.01.02 tahun 2020, yang mungkin berubah sesuai dengan proses transaksi *Holding UMi*.

Perubahan status terbaru telah memungkinkan perusahaan untuk berkembang lebih cepat. Perusahaan terus meningkatkan dan menyempurnakan produk dan layanan yang ditawarkannya. Tujuan Pegadaian untuk "Menjadi Perusahaan Keuangan yang Paling Berharga di Indonesia dan Agen Inklusi

Keuangan Pilihan Utama bagi Masyarakat" menjadi panduan dalam pembuatan Peta Jalan Triple Sprint 2020–2024 pada tahun 2020. Perusahaan telah meningkatkan peran dan kemampuan teknologi informasinya, baik sebagai fungsi pendukung maupun sebagai penggerak bisnis, sesuai dengan Peta Jalan ini.

B. Visi Misi Perusahaan/Instansi

1. Visi Pegadaian

Adalah untuk menjadi mitra finansial yang terpercaya bagi masyarakat Indonesia, terutama dalam memberikan solusi keuangan yang mudah, cepat, dan aman. Pegadaian berkomitmen untuk memberikan layanan yang terjangkau dan berkualitas, serta memperluas aksesibilitas layanan ke seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, mereka juga fokus pada inovasi produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan finansial yang beragam dari pelanggan mereka.

2. Misi Pegadaian

- a. Membangun bisnis inti untuk memaksimalkan manfaat dan keuntungan bagi semua pemangku kepentingan.
- b. Meningkatkan proposisi nilai bagi pemangku kepentingan dan nasabah dengan memperluas layanan yang ditawarkan kepada UMKM melalui sinergi Ultra Mikro.
- c. Memberikan pelayanan nasabah yang luar biasa dengan menggunakan prosedur bisnis yang disederhanakan dan digital.
- d. Teknologi informasi yang modern dan dapat diandalkan.
- e. Teknik pengurangan risiko yang efektif.
- f. Staf yang berbudaya baik, fokus pada kinerjanya, dan berorientasi pada budaya positif.

C. Struktur Organisasi Instansi/Perusahaan

Gambar 1. 1

Struktur Organisasi/Instansi PT.Pegadaian (Persero) Cabang Manado Utara



D. Tujuan Perusahaan/instansi

1. Tujuan PT. Pegadaian (Persero)

Sebagai lembaga keuangan di Indonesia, Pegadaian memiliki misi yang jelas dalam menyediakan pembiayaan dengan jaminan gadai dan menjadi mitra finansial yang terpercaya bagi masyarakat. Dengan visi ini, Pegadaian bertekad untuk menjadi penyedia solusi keuangan yang mudah diakses, cepat, dan aman bagi semua kalangan. Melalui layanan gadai yang ramah dan beragam produk pembiayaan, Pegadaian bertujuan untuk mendukung individu maupun usaha kecil menengah (UKM) dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka, mulai dari kebutuhan sehari-hari hingga investasi jangka panjang. Sebagai lembaga yang telah berdiri sejak tahun 1901, Pegadaian telah menjadi salah satu institusi keuangan yang terpercaya dan mapan di Indonesia, mendedikasikan diri untuk

memajukan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pegadaian menyediakan berbagai produk dan layanan, termasuk gadai emas, gadai elektronik, dan pembiayaan mikro untuk memenuhi kebutuhan finansial untuk masyarakat berdasarkan hukum gadai dengan tujuan yakni sebagai berikut:

- a. Pinjaman berbasis hukum gadai merupakan salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk mendukung dan melaksanakan kebijakan serta program-program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan nasional dan ekonomi. Selain itu, penyaluran pinjaman yang berbasis gadai juga dapat berperan dalam mencegah timbulnya praktik-praktik ilegal seperti praktik Pegadaian gelap, riba, dan pinjaman tidak wajar lainnya, contohnya peminjaman *online* (pinjol). Dengan memanfaatkan pinjaman berbasis hukum gadai, masyarakat dapat memperoleh akses ke modal dengan jaminan yang jelas dan legal, sehingga memberikan kepastian dan perlindungan yang lebih baik bagi kedua belah pihak, baik pemberi pinjaman maupun penerima pinjaman. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memberikan dukungan dan fasilitasi yang tepat guna untuk pengembangan dan penggunaan pinjaman berbasis gadai sebagai instrumen yang berkelanjutan dalam memajukan ekonomi dan mencegah praktik-praktik keuangan yang merugikan.
- b. Untuk memberikan akses yang mudah dan sederhana kepada masyarakat umum, terutama bagi kalangan menengah, baik untuk keperluan konsumsi sehari-hari maupun untuk mendukung kegiatan produksi dan usaha. Dengan menyediakan dana yang mudah diakses, lembaga keuangan seperti pegadaian dapat memainkan peran yang penting dalam memperkuat daya beli dan kemampuan investasi

masyarakat, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi lembaga keuangan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang mereka tawarkan memenuhi kebutuhan dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat, terutama di tengah-tengah dinamika ekonomi yang terus berubah.

2. Pimpinan Cabang dan Manager Gadai di PT.Pegadaian (Persero) CP Manado Utara:
 - a. Pimpinan Cabang: Ireyne Ritta Kawulusan
 - b. Manager Gadai: Kim Agnes Kalalo

E. Hasil Penelitian

1. Faktor-faktor yang paling mempengaruhi nasabah pegadaian Cabang Manado Utara dalam meningkatkan minat tabungan Simpedes UMi

Pada penelitian ini, hasil yang diperoleh melalui metode observasi terhadap beberapa nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Manado Utara akan dijelaskan. Dengan menggunakan metode wawancara terstruktur, digunakan telepon atau laptop sebagai alat pengumpulan data dan dilengkapi dengan informasi dari dokumen untuk meningkatkan dan memperkuat temuan dari penelitian ini. Sebelum melakukan penelitian ini, dipastikan untuk meninjau catatan penelitian untuk setiap pertanyaan yang dijawab oleh para informan.

Penelitian ini dilakukan dimulai dari bulan November-Desember Tahun 2023 dan di lanjutkan pada bulan Mei Tahun 2024. Wawancara dilakukan menggunakan telepon seluler untuk merekam aktivitas lapangan dan sebagai alat perekam. Bahan pendukung termasuk buku catatan dan laptop, yang digunakan untuk mengetik hasil wawancara dari rekaman ke dalam bentuk narasi. Terdapat lima informan, yang diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 2. 1

Data Informan Penelitian (Nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara)

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Keterangan	Kode Informan
1	Nancy	Perempuan	SMK	Pengguna ATM UMi	A01
2	Roland	Laki-laki	SMA	Pengguna ATM UMi	A02
3	Melda	Perempuan	SD	Pengguna ATM UMi	A03
4	Marchella	Perempuan	SMP	Pengguna ATM UMi	A04
5	Sherin	Perempuan	SMA	Pengguna ATM UMi	A05

Sumber : Data Olahan, 2024

Penelitian ini mengidentifikasi lima informan yang telah menggunakan jasa di Pegadaian dalam kurun waktu yang cukup lama, yakni selama 4 hingga 5 tahun atau lebih. Meskipun demikian, terdapat juga informan yang baru menggunakan layanan Pegadaian selama satu tahun. Temuan ini menegaskan bahwa nasabah aktif yang telah menjalin hubungan jangka panjang dengan Pegadaian merupakan subjek penelitian yang relevan dan dapat dipertimbangkan secara representatif. Semua informan yang diwawancarai merupakan pengguna ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) yang memiliki beragam jenis usaha, seperti usaha konter pulsa, warung kecil-kecilan, rumah makan, dan koperasi. Keberagaman jenis usaha ini mencerminkan keragaman nasabah Pegadaian serta menunjukkan relevansi penggunaan ATM Simpedes UMi dalam mendukung kebutuhan finansial dari berbagai sektor usaha.

“Usaha yang saya jalani saat ini ialah, saya memiliki usaha konter pulsa di rumah dan saya merasa terbantu dengan adanya tabungan

ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) ini karena, membantu saya juga dalam pembayaran/transaksi dalam Pegadaian ini terutama gadai.”⁶⁰

“Usaha yang saya jalankan ialah, saya memiliki warung kecil-kecilan di rumah. Dengan adanya ATM Simpedes UMi ini membantu saya dalam mengelola pendapatan saya yang ada di rumah.”⁶¹

“Usaha yang saya jalankan ialah saya mempunyai rumah makan islam.”⁶²

“Usaha yang saya jalankan ialah saya mempunyai warung di rumah dan saya merasa terbantu menggunakan ATM Simpedes UMi ini”⁶³

“Usaha yang saya jalankan saat ini adalah, saya menyewa sebuah koperasi di dekat kantin Pegadaian.”⁶⁴

Dalam hasil penelitian ini, ditemukan bahwa terdapat lima informan yang merupakan pengguna ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) dan pada saat yang sama memiliki usaha sendiri. Kehadiran layanan ATM Simpedes UMi menjadi penting bagi mereka karena mendukung kebutuhan finansial dan operasional usaha mereka. Usaha yang dimiliki oleh setiap informan memainkan peran krusial dalam menentukan minat mereka untuk menggunakan ATM Simpedes UMi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kebutuhan bisnis menjadi salah satu pendorong utama dalam penggunaan ATM Simpedes UMi oleh nasabah. Dengan demikian, keterkaitan antara kegiatan usaha individu dengan layanan perbankan seperti ATM Simpedes UMi memperkuat interaksi ekonomi di tingkat lokal dan menyoroti pentingnya integrasi solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan bisnis para pelaku usaha kecil dan mikro.

⁶⁰ Informan A01, Manado tanggal 14 Maret 2024

⁶¹ Informan A02, Manado tanggal 14 Maret 2024

⁶² Informan A03, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁶³ Informan A04, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁶⁴ Informan A05, Manado tanggal 15 Maret 2024

Selain menggunakan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) di Pegadaian Cabang Manado Utara, kelima informan tersebut juga memanfaatkan beragam layanan lain yang tersedia di institusi tersebut. Mereka aktif menggunakan layanan jasa gadai untuk memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari, serta terlibat dalam penjualan LM di galeri 45 yang merupakan bagian dari Pegadaian. Selain itu, mereka juga terlibat dalam pembelian emas melalui lelang yang diselenggarakan oleh Pegadaian, menjadikannya alternatif investasi yang menarik. Selain itu, pencicilan emas juga menjadi salah satu layanan yang digunakan oleh informan, memperluas spektrum penggunaan layanan keuangan yang disediakan oleh Pegadaian Cabang Manado Utara. Dengan demikian, keterlibatan informan dalam berbagai layanan tersebut menunjukkan keseluruhan eksplorasi dan pemanfaatan beragam solusi keuangan yang ditawarkan oleh Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang menyediakan berbagai layanan finansial yang lengkap dan terintegrasi.

“Saya paling sering menggunakan jasa gadai dan menjual LM (Logam Mulia)”⁶⁵

“Saya sering menggunakan jasa gadai, seperti transportasi dan elektronik seperti handphone dan laptop”⁶⁶

“Saya sering menggunakan jasa gadai dan membeli perhiasan emas di Pegadaian ini”⁶⁷

“Saya sering mengunjungi galeri 45 karena naik turnnya emas lalu menggadaikannya”⁶⁸

“Saya mencicil emas dan menggunakan jasa gadai”⁶⁹

⁶⁵ Informan A01, Manado tanggal 14 Maret 2024

⁶⁶ Informan A02, Manado tanggal 14 Maret 2024

⁶⁷ Informan A03, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁶⁸ Informan A04, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁶⁹ Informan A05, Manado tanggal 15 Maret 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) cenderung lebih sering menggunakan layanan gadai di Pegadaian Manado Utara, sementara tetap memanfaatkan layanan lain yang tersedia. Syarat utama untuk mengakses layanan gadai di Pegadaian Cabang Manado Utara adalah memiliki ATM Simpedes UMi, menjadikannya faktor penting yang mempengaruhi minat nasabah terhadap penggunaan ATM tersebut. Dalam konteks ini, integrasi antara layanan gadai dan kepemilikan ATM UMi memberikan keunggulan tersendiri bagi nasabah, karena memudahkan akses dan pengelolaan keuangan mereka secara efisien. Selain itu, keterkaitan antara layanan-layanan ini juga memperkuat hubungan antara nasabah dan Pegadaian, menciptakan lingkungan yang mempromosikan penggunaan layanan ATM Simpedes UMi sebagai solusi terpadu untuk kebutuhan keuangan mereka.

Pada penelitian ini, selain temuan yang telah disebutkan sebelumnya, 5 informan pengguna ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) menegaskan kepuasan mereka terhadap layanan tersebut di Pegadaian Cabang Manado Utara. Kutipan hasil wawancara menunjukkan bahwa ATM Simpedes UMi dianggap sebagai sarana yang membantu dan memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan mereka. Dalam wawancara dengan para informan, mereka menyatakan bahwa keberadaan ATM Simpedes UMi memberikan nilai tambah yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka sehari-hari. Dengan demikian, ini tidak hanya mencerminkan kepuasan nasabah, tetapi juga menggarisbawahi pentingnya peran ATM Simpedes UMi sebagai solusi efektif untuk kebutuhan perbankan nasabah di Pegadaian Cabang Manado Utara.

“Selama menggunakan tabungan ATM Simpedes UMi ini, saya merasa terbantu karena ATM Simpedes UMi memfasilitasi keuangan

*seperti ATM-ATM lainnya namun dengan versi yang lebih mudah, irit dan pastinya lebih aman dibandingkan uang cash.*⁷⁰

*“Selama menggunakan ATM Simpedes UMi ini, saya puas karena merupakan ATM terbaru di dalam keuangan non-bank di Pegadaian ini yang membantu memfasilitasi dalam keuangan dan bisa dipakai saat pembayaran non tunai yang dapat mempercepat proses pembayaran.”*⁷¹

*“Selama menggunakan ATM Simpedes UMi ini, saya senang karena bisa melakukan pembayaran lebih cepat dan dengan fasilitas keamanan serta biaya admin yang rendah. Selain itu dapat melakukan penarikan hingga Rp.0”*⁷²

*“Selama menggunakan ATM Simpedes UMi ini, saya merasa puas dikarenakan cara penggunaan ATM Simpedes UMi ini sama saja dengan ATM pada umumnya.”*⁷³

*“Selama menggunakan ATM Simpedes UMi, saya merasa terbantu karena ATM ini menarik dan bisa membantu saya dalam menyimpan uang hasil pendapatan saya dan bisa digunakan ketika bertransaksi dalam pegadaian ini terutama dalam urusan gadai.”*⁷⁴

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa informan merasa sangat puas dan senang ketika menggunakan layanan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) di Pegadaian Cabang Manado Utara. Kepuasan ini menjadi salah satu motivasi utama yang mendorong informan untuk menggunakan ATM UMi. Pengalaman positif ini menciptakan rasa percaya dan kepuasan yang mendalam terhadap layanan yang disediakan oleh ATM Simpedes UMi. Lebih jauh lagi, ketika nasabah merasa terbantu, senang, dan puas dengan pengalaman mereka menggunakan ATM Simpedes UMi, mereka cenderung akan mengajak orang lain di sekitar mereka untuk memanfaatkan juga layanan

⁷⁰ Informan A01, Manado tanggal 14 Maret 2024

⁷¹ Informan A02, Manado tanggal 14 Maret 2024

⁷² Informan A03, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁷³ Informan A04, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁷⁴ Informan A05, Manado tanggal 15 Maret 2024

tersebut. Oleh karena itu, pengalaman positif nasabah terhadap layanan ATM Simpedes UMi tidak hanya mempengaruhi minat pribadi mereka, tetapi juga berpotensi memperluas jangkauan penggunaan layanan ATM tersebut melalui rekomendasi, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan minat penggunaan ATM Simpedes UMi secara luas.

Selain temuan yang telah disebutkan, penelitian ini juga menghasilkan data dari lima informan pengguna ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi), yang secara konsisten sesuai dengan faktor-faktor yang diidentifikasi oleh *Theory Planned Behavior* (TPB). Melalui serangkaian wawancara, ditelusuri tingkat ketertarikan nasabah terhadap layanan ATM Simpedes UMi. Dengan memahami landasan teoritis TPB, penelitian ini mencoba untuk menggali aspek-aspek psikologis dan perilaku yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengadopsi dan menggunakan layanan ATM Simpedes UMi. Dengan demikian, data dari informan-informan ini memberikan wawasan yang berharga dalam memahami dinamika interaksi antara persepsi, sikap, dan niat dalam konteks penggunaan layanan perbankan mikro seperti ATM Simpedes UMi di Pegadaian Cabang Manado Utara.

“Yang membuat saya tertarik adalah yang paling utama, pelayanan Pegadaian terhadap nasabah, dimana langsung dibukakan pintu untuk nasabah yang hendak masuk dan diucapkan salam dan memberi tawaran bantuan. Kedua, penjelasan terkait produk ketika hendak ditawarkan, dimana telah diketahui ATM UMi adalah produk BRI yang kini bekerjasama dengan Pegadaian dengan penawaran transaksi yang lebih cepat, murah, mudah diakses, tidak ribet dan paling penting keamanan saldo yang terjaga.”⁷⁵

“Iya, tentunya yang pertama karena pelayanan yang baik dari Pihak Pegadaian, kedua karena memiliki teman yang juga menggunakan dan yang ketiga karena fitur-fitur yang di tawarkan dari produk ATM UMi. Dimana biaya yang lebih murah, bisa ditarik hinga Rp.0 saldo

⁷⁵ Informan A01, Manado tanggal 14 Maret 2024

dan membuat keuangan menjadi lebih aman daripada cash. Selain itu pembukaan rekening hanya menggunakan KTP saja (tidak dipungut biaya).’’⁷⁶

“Pertama karena disambut ramah oleh pihak pegadaian, lalu diberikan tawaran produk yang sebagaimana dijelaskan untuk sistem pembayaran yang murah, cepat dan cara penarikannya sama seperti ATM lainnya. Dan yang ketiga karena ada yang sudah menggunakannya sehingga saya tahu produk ini walaupun baru diperkenalkan waktu itu namun tetap saya gunakan.’’⁷⁷

“Iya pertama karena pelayanan yang baik, terutama satpam-satpam yang sangat ramah dan memberikan tawaran jika sedang kesulitan. Kedua karena saya membutuhkan produk tabungan dengan skala yang lebih irit dan tidak ribet ketika pembuatannya. Yang ketiga karena sudah terkonfirmasi bahwa produk ATM itu aman digunakan. Dibuktikan ketika saya hendak menarik uang tersebut’’⁷⁸

“Ya, pelayanan yang sangat-sangat baik. Kedua karena ATM dilengkapi fitur-fitur yang membuat saya tertarik menggunakannya. Yaitu, biaya admin yang kecil, bebas biaya pembuatan, bisa ditarik hingga habis dan sudah dapat dipercaya untuk melakukan tabungan ATM tersebut.’’⁷⁹

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap perilaku nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara adalah sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*), dan kendali perilaku (*perceived behavioral control*). Konsep-konsep ini, sebagaimana dijelaskan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), menjadi pijakan utama yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan ATM Simpedes UMi. Sikap yang dimiliki oleh nasabah, norma-norma sosial yang diterima secara subjektif, dan persepsi atas kendali perilaku merupakan faktor-faktor yang membentuk keputusan

⁷⁶ Informan A02, Manado tanggal 14 Maret 2024

⁷⁷ Informan A03, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁷⁸ Informan A04, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁷⁹ Informan A05, Manado tanggal 15 Maret 2024

individu dalam memilih layanan perbankan. Dengan demikian, pentingnya peran Pegadaian Cabang Manado Utara dalam memperkuat dan mengarahkan elemen-elemen ini tidak dapat disangkal. Dengan memperhatikan ketiga faktor ini, lembaga keuangan dapat mengoptimalkan strategi pemasaran dan layanan untuk meningkatkan minat dan keterlibatan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Simpedes UMi.

2. Kendala yang dihadapi nasabah dalam menabung di tabungan ATM Simpedes UMi

Meskipun ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) memiliki sejumlah keunggulan yang telah dijelaskan sebelumnya, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Beberapa dari kendala-kendala tersebut meliputi keberadaan biaya administrasi yang meskipun relatif kecil namun tetap ada, tidak adanya buku rekening yang menjadi fitur umum pada ATM lainnya, dan keterbatasan dalam jumlah transaksi, khususnya terkait batas saldo maksimum yang hanya mencapai Rp.10 juta untuk ATM Simpedes UMi. Melalui penelitian yang dilakukan dengan melibatkan 5 informan pengguna ATM Simpedes UMi, teridentifikasi beberapa kendala yang kerap dihadapi oleh nasabah saat menggunakan layanan ATM UMi. Dengan demikian, selain keunggulan layanan ini penting untuk dipromosikan, perlu juga perhatian pada peningkatan aspek-aspek yang masih menjadi hambatan bagi pengguna.

“Kendala yang saya alami adalah karena ATM ini mempunyai batas limit penarikan yaitu kalau saya mau menarik uang sebanyak Rp.5.000.000 maka saya perlu menarik sebanyak 2 kali dikarenakan batas limitnya hanya sampai Rp.2.500.000.”⁸⁰

“Kendala yang saya hadapi adalah, karena limit penarikan yang terbatas dan belum ada fitur M-Banking seperti ATM lainnya (di ATM

⁸⁰ Informan A01, Manado tanggal 14 Maret 2024

*Simpedes UMi pada dasarnya ada fitur semacam mobile-banking namun, di Pegadaian Manado Utara belum tersedia fitur mobile-banking.*⁸¹

*“Selama menggunakan ATM Simpedes UMi ini, saya belum merasa terlalu puas dikarenakan pada usia saya yang sudah mencapai 54 tahun membuat saya sedikit kesulitan dalam penggunaan transaksi digital ini sehingga saya membutuhkan anak saya untuk membantu saya jika saya ingin menggunakan ATM ini.*⁸²

*“Kendala saya adalah dalam hal penarikan memerlukan penarikan secara berulang karena limit penarikan yang terbatas. Namun, saya tetap senang menggunakannya karena bisa ditarik langsung di ATM BRI.”*⁸³

*“Kendala saya adalah, ATM ini tidak difasilitasi mobile-banking seperti ATM lainnya (senyum-mobile) sehingga saya tidak bisa melihat nominal uang saya kecuali di cek langsung di ATM BRI.”*⁸⁴

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) ini adalah penyimpanan saldo yang terbatas, tetap ada biaya admin meskipun lebih kecil, dan keterbatasan transaksi.

F. Pembahasan

1. Faktor

Faktor-faktor menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB) merujuk pada sikap individu terhadap perilaku yang akan dilakukan, norma subjektif yang mencerminkan tekanan sosial atau harapan dari orang lain, serta kendali perilaku yang merupakan persepsi individu tentang kemampuannya untuk melakukan perilaku tersebut. Sikap mencakup evaluasi positif atau negatif terhadap perilaku, norma subjektif mencakup dukungan atau harapan sosial terkait dengan perilaku, sedangkan kendali perilaku melibatkan pengetahuan,

⁸¹ Informan A02, Manado tanggal 14 Maret 2024

⁸² Informan A03, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁸³ Informan A04, Manado tanggal 15 Maret 2024

⁸⁴ Informan A05, Manado tanggal 15 Maret 2024

keterampilan, dan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tindakan tersebut. Dengan memahami dan memperhitungkan faktor-faktor ini, TPB membantu dalam memprediksi dan menjelaskan perilaku seseorang berdasarkan niat mereka untuk melakukan tindakan tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Pegadaian Cabang Manado Utara, beberapa informan yang menggunakan layanan ATM Simpedes UMi menunjukkan adanya kesesuaian dengan faktor-faktor yang dijelaskan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), antara lain:

- a. Sikap (*Attitude*), sebagai salah satu faktor kunci yang mempengaruhi minat penggunaan layanan ATM Simpedes UMi di Pegadaian Cabang Manado Utara, tercermin dari berbagai aspek. Penggunaan layanan ini menyiratkan adanya pelayanan yang baik, keamanan yang terjamin, biaya administrasi yang cenderung lebih terjangkau, serta kemudahan dalam proses pembuatan ATM dan penarikan dana. Faktor-faktor ini secara bersama-sama menciptakan persepsi positif dan keyakinan yang kuat terhadap nilai menabung di Pegadaian Cabang Manado Utara melalui penggunaan ATM Simpedes UMi. Dengan pelayanan yang memuaskan dan biaya yang terjangkau, nasabah merasa didorong untuk lebih aktif dalam mengelola keuangan mereka melalui layanan ini. Hal ini menunjukkan bahwa sikap positif terhadap ATM Simpedes UMi menjadi pendorong utama bagi para nasabah untuk memanfaatkan layanan tersebut secara optimal.
- b. Norma Subjektif (*Subjective Norms*), sebagai faktor yang turut mempengaruhi perilaku penggunaan ATM Simpedes UMi di Pegadaian Cabang Manado Utara, melibatkan dinamika sosial yang mempengaruhi keputusan individu. Ajakan atau rekomendasi dari

sesama pengguna, tawaran promosi yang diberikan oleh pihak Pegadaian, serta pengalaman positif dalam berinteraksi dengan pegawai dan satpam Pegadaian menjadi faktor-faktor yang membangun norma subjektif yang mendukung penggunaan layanan ini. Adanya dukungan sosial dari lingkungan sekitar, baik itu dalam bentuk rekomendasi maupun pengalaman positif, secara bertahap membentuk persepsi bahwa menggunakan ATM Simpedes UMi di Pegadaian Cabang Manado Utara adalah suatu pilihan yang baik dan diterima oleh masyarakat. Dengan demikian, norma subjektif yang positif ini memotivasi nasabah untuk aktif menggunakan layanan ATM Simpedes UMi sebagai bagian dari aktivitas finansial mereka.

- c. Kendali perilaku (*Perceived Behavioral Control*) memegang peran penting dalam membentuk minat penggunaan layanan ATM Simpedes UMi di Pegadaian Cabang Manado Utara. Kebutuhan akan pengelolaan keuangan yang efisien, terutama terkait dengan media penyimpanan keuangan seperti uang hasil gadai dan penjualan Logam Mulia (LM), menjadi salah satu faktor utama yang mendorong nasabah untuk memilih layanan ini. Dengan adanya ATM Simpedes UMi, nasabah merasa memiliki kendali yang lebih baik dalam mengatur dan mengakses dana mereka secara cepat dan mudah, tanpa perlu tergantung pada ketersediaan waktu dan lokasi Pegadaian. Kemampuan untuk melakukan transaksi finansial kapan saja dan di mana saja, bahkan untuk keperluan yang mendesak, memberikan rasa kendali yang memperkuat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan ini. Dengan demikian, kendali perilaku yang dirasakan ini menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk

menggunakan ATM Simpedes UMi sebagai sarana pengelolaan keuangan mereka.

Dengan memahami dan memperkuat faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku menabung, individu diharapkan akan lebih condong untuk merencanakan dan melaksanakan tindakan menabung secara konsisten. Dengan demikian, kesadaran terhadap sikap, norma subjektif, dan kendali perilaku yang berkaitan dengan menabung dapat memberikan landasan yang kokoh bagi individu untuk mengembangkan minat dan kebiasaan menabung yang positif. Dengan mengakses informasi dan layanan yang mendukung, serta memperkuat keterampilan dalam mengelola keuangan pribadi, individu dapat menjadi lebih efektif dalam mengelola dana mereka dan membangun masa depan finansial yang lebih stabil.

2. Kendala

Kendala, atau yang juga dikenal sebagai kontrol perilaku, mengacu pada persepsi individu terhadap kemampuannya untuk mengelola atau mengontrol perilaku yang diinginkan. Hal ini mencakup berbagai hambatan atau situasi yang dapat menghalangi pencapaian tujuan atau keberhasilan suatu tindakan, proyek, atau aktivitas tertentu. Dalam konteks bisnis atau organisasi, kendala dapat merujuk pada berbagai faktor yang mengganggu proses operasional, pengembangan produk atau layanan, atau pencapaian tujuan bisnis secara keseluruhan. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi kendala-kendala ini, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas produk atau layanan, serta mencapai kesuksesan jangka panjang yang lebih berkelanjutan. Dalam hal ini, pemahaman yang mendalam tentang kendala-kendala yang mungkin terjadi menjadi kunci untuk merancang strategi yang tepat untuk menghadapi tantangan dengan lebih efektif..

Berikut adalah beberapa keterbatasan dari tabungan Simpedes UMi.

a. Batas Saldo Maksimum

Keterbatasan pertama yang perlu diperhatikan adalah batasan saldo maksimum yang dapat disimpan dalam tabungan Simpedes UMi. Batas saldo ini ditetapkan oleh Bank Indonesia dan cenderung bervariasi antara satu bank dengan bank lainnya. Misalnya, jika batas saldo maksimumnya adalah 10 juta rupiah, nasabah tidak dapat menyimpan lebih dari jumlah tersebut dalam rekening Simpedes UMi. Hal ini menjadi faktor penting yang perlu dipertimbangkan karena dapat mempengaruhi fleksibilitas dalam mengelola dana dan merencanakan keuangan secara efektif. Oleh karena itu, pemahaman yang jelas tentang batasan-batasan ini adalah kunci untuk mengoptimalkan penggunaan layanan Simpedes UMi dan memastikan bahwa nasabah dapat memanfaatkannya secara maksimal sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. Biaya Administrasi

Tabungan Simpedes UMi tetap memiliki biaya administrasi bulanan atau tahunan yang harus dibayarkan oleh pemegang rekening, namun biaya tersebut relatif kecil dibandingkan dengan ATM Bank lainnya. Sebagai contoh, di PT Pegadaian (Persero) CP Manado Utara, biaya administrasi bulanan hanya sebesar RP 2.500 (dua ribu lima ratus rupiah) saja. Meskipun demikian, penting untuk diingat bahwa biaya administrasi ini tetap menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam memilih layanan keuangan. Dengan biaya yang terjangkau, Tabungan Simpedes UMi dapat menjadi pilihan yang menarik bagi mereka yang mengutamakan efisiensi dalam pengelolaan keuangan mereka. Oleh karena itu, pemahaman yang jelas tentang struktur biaya dan

keuntungan yang diperoleh dari layanan ini menjadi penting bagi nasabah untuk membuat keputusan finansial yang tepat.

c. Tidak adanya buku rekening seperti ATM lainnya.

Meskipun memiliki manfaat yang sebanding dengan ATM lainnya, ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) tidak menyediakan buku rekening. Namun nasabah tetap dapat melakukan penarikan dana melalui ATM-ATM BRI terdekat.

d. Keterbatasan Transaksi

Pada tahun 2021, terdapat batasan saldo maksimum sebesar Rp.10 juta untuk produk Simpedes UMi menurut kebijakan Bank Indonesia. Namun, perbedaan yang signifikan dengan ATM lainnya terletak pada fakta bahwa ATM Simpedes UMi hanya dapat difungsikan untuk hal-hal tertentu, seperti cara pengisian kembali saldo yang berbeda. Hal ini menandakan keterbatasan aksesibilitas dan fleksibilitas dalam penggunaan layanan perbankan bagi nasabah. Dengan adanya batasan saldo maksimum dan keterbatasan fungsionalitas, penggunaan ATM Simpedes UMi mungkin menjadi kurang efisien bagi sebagian nasabah yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih menyeluruh. Oleh karena itu, meskipun hadir sebagai alternatif, keberadaan ATM Simpedes UMi dapat dirasakan sebagai hambatan atau kendala bagi nasabah yang membutuhkan keleluasaan dan akses yang lebih besar dalam pengelolaan keuangan mereka.

Saat ini, Bank Rakyat Indonesia (BRI) menyediakan Tabungan Simpedes Ultra Mikro (UMi) sebagai opsi tabungan bagi nasabah ultra mikro-nya, yang sebagian besar adalah nasabah Pegadaian dan PNM. Untuk menyediakan layanan pembiayaan mikro kepada nasabah di banyak wilayah, termasuk di PT. Pegadaian

(Persero) CP Manado Utara, Pegadaian telah memulai program ATM Simpedes UMi. Tujuan dari program ini adalah membuat layanan keuangan lebih mudah diakses dengan menurunkan persyaratan. Bank BRI menawarkan rekening tabungan Simpedes UMi sebagai upaya untuk memberikan akses yang lebih inklusif kepada masyarakat berpenghasilan rendah dalam dunia perbankan. Meskipun Bank BRI saat ini sudah menawarkan produk-produk Simpedes, Simpedes UMi dibuat secara khusus untuk pasar UMi, yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih langsung, mudah diakses, sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini merupakan langkah positif dalam memperluas akses masyarakat dan mendorong inklusi keuangan.

Tiga proyek utama menjadi wadah bagi manifestasi sinergi pada tahun 2021. Pertama, layanan sinergis dikembangkan melalui unit kerja kolaboratif yang menggunakan Pusat Layanan Ultra Mikro. Layanan ini menyediakan layanan keuangan yang lebih luas dan memudahkan akses bagi pelaku bisnis. Kedua, pemasaran memberikan perhatian utama pada inovasi teknologi untuk membantu para pemasar. Pegadaian, Akun PNM, dan Petugas Penjualan BRI bekerja sama untuk merekomendasikan dan mempromosikan produk lintas entitas melalui saluran digital mobile. Tiga platform pemasaran digital—PNM, Selena (Pegadaian), dan BRISPOT—diintegrasikan untuk penjualan silang yang dibuat oleh platform ini (BRI). Ketiga, kemungkinan integrasi database antara ketiga perusahaan untuk memfasilitasi inisiatif penjualan silang. Model bisnis BRI, Pegadaian, dan PNM yang terdiri dari tiga fase: Empower, Integrate, dan Upgrade akan bekerja sama untuk menyediakan layanan yang lebih terintegrasi. Senyum diluncurkan pada 13 September 2021, dan sejak itu, telah mendirikan 153 kantor co-location di seluruh Indonesia.

Pelanggan dari ketiga perusahaan dapat melakukan transaksi melalui Senyum, pusat layanan terpadu dari BRI-Pegadaian-PNM, sesuai dengan kebutuhan

spesifik mereka. Pelanggan Pegadaian dan PNM dapat melakukan transaksi dan menabung di tempat kerja yang sama berkat solusi co-location Senyum Mobile, dan sebaliknya. Terdapat perbedaan besar antara kantor BRI reguler dan co- 64 location Senyum Mobile. Sinergi ini bertujuan untuk meningkatkan pangsa pasar Perusahaan dengan menawarkan lebih banyak layanan keuangan dan akses masyarakat yang lebih sederhana. Sebagai contoh, pelanggan Senyum Mobile dapat memasukkan rincian mereka untuk membuka rekening tabungan emas dengan pemasaran BRI. Informasi ini terhubung langsung ke database Pegadaian. Secara serupa, pemasar Pegadaian dapat menggunakan Senyum Mobile untuk memasukkan data konsumen ketika mereka menemui nasabah yang mencari modal untuk perusahaan mereka. Sorotan dari Senyum (Sentra Layanan Ultra Mikro) adalah penyediaan Kredit Ultra Mikro, opsi pembiayaan dengan nilai pinjaman hingga Rp 10 juta. Ini merupakan bagian dari sinergi holding Ultra Mikro antara Pegadaian, BRI, dan PNM. Pengusaha ultra mikro kini dapat mengajukan rekening Tabungan Simpedes Ultra Mikro (UMi) secara lebih cepat, aman, dan lokal melalui Agen Pegadaian terdekat. Rentang jumlah pinjaman yang ditawarkan oleh Ultra Mikro (UMi), sebuah organisasi pemberi pinjaman, adalah Rp 500 ribu hingga Rp 10 juta. Ini adalah bagian dari sinergi holding Ultra Mikro antara Pegadaian, BRI, dan PNM.

Pelanggan yang sudah terdaftar dengan PNM atau Pegadaian dalam hal ini juga dapat memperoleh layanan "Simpedes UMi" dengan mengunjungi Pegadaian terdekat atau melalui pembukaan secara kolektif. Fitur rekening ini, yang dapat dikendalikan dengan Brimo, dilengkapi dengan kartu ATM Simpedes UMi. PT. Pegadaian Cabang Manado Utara adalah salah satu cabang Pegadaian yang saat ini memiliki ATM Simpedes UMi. KTP asli dan kehadiran pelanggan adalah satusatunya prasyarat untuk membuka rekening ini. Dengan biaya administrasi bulanan Rp. 0, biaya penutupan rekening Rp. 0, dan saldo minimum Rp. 0, tidak

ada persyaratan untuk setoran awal. Salah satu Agen BRI Link yang ditempatkan di berbagai lokasi di Indonesia adalah Mitra Ultra Mikro (UMi), perpanjangan dari BRI, yang juga memiliki tugas tambahan terkait pelayanan dan pengelolaan pinjaman Ultra Mikro. Mitra UMi membantu dalam kampanye pemasaran pinjaman, verifikasi dan analisis calon peminjam, serta realisasi dan penagihan angsuran pinjaman. Selain itu, Ultra Mikro mendorong pengetahuan dan inklusi keuangan sebagai bagian dari upayanya untuk membantu percepatan masa depan segmen UMKM dan UMi. Untuk menciptakan sumber pertumbuhan yang berkelanjutan dalam jangka panjang yang akan menguntungkan para pemangku kepentingan, tingkat literasi yang memadai sangat penting.

Studi ini secara keseluruhan menguji faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan ATM Simpedes Tabungan Ultra Mikro (UMi). Beberapa elemen kunci yang muncul dalam penelitian ini mencakup aspek aksesibilitas, biaya transaksi yang terjangkau, pendaftaran kartu ATM Simpedes UMi yang gratis, dukungan teknologi, keamanan, dan edukasi pengguna. Selanjutnya, penelitian ini juga mengeksplorasi faktor-faktor berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) serta mengidentifikasi kendala-kendala yang mungkin dihadapi dalam penggunaan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang paling mempengaruhi nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara

Faktor-faktor yang paling mempengaruhi nasabah Pegadaian Cabang Manado Utara adalah yang pertama, sikap (*attitude*) dimana pelayanan, keamanan, biaya admin yang cenderung lebih murah, dan pembuatan ATM secara gratis, serta penarikan yang bisa sampai Rp. 0 mampu memunculkan persepsi positif dan keyakinan terhadap menabung di Pegadaian Cabang Manado Utara menggunakan ATM UMi. Kedua, norma subjektif (*subjective norms*), dimana ajakan dari sesama pengguna, tawaran dari pegadaian, serta keramah-tamahan pegawai dan satpam pegadaian pada akhirnya memotivasi nasabah untuk kemudian menggunakan ATM Simpedes UMi di Pegadaian Cabang Manado Utara. Ketiga, kendali perilaku (*perceived behavioral control*) dimana kebutuhan pengelolaan dalam keuangan dan media penyimpanan keuangan seperti uang hasil gadai dan penjualan LM (Logam Mulia) menjadi salah satu faktor utama nasabah tertarik untuk menggunakan layanan ATM Simpedes UMi di Pegadaian Cabang Manado Utara.

2. Kendala yang dihadapi nasabah dalam menabung di tabungan ATM Simpedes UMi

Selanjutnya hal-hal yang menjadi kendala ketika menggunakan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) ini adalah yang *pertama* batas saldo maksimum, dimana batas saldo ini ditetapkan oleh Bank Indonesia dan berbeda-beda antara satu bank dengan bank yang lainnya. Contohnya, jika batas saldo maksimumnya adalah 10 juta rupiah, Anda tidak dapat menyimpan lebih dari jumlah tersebut data rekening Simpedes UMi. *Kedua* biaya administrasi, dimana tabungan Simpedes UMi tetap memiliki biaya administrasi bulanan atau tahunan yang harus

dibayarkan oleh pemegang rekening. Namun, Tabungan Simpedes UMi relative kecil daripada ATM Bank lainnya. Contohnya di PT Pegadaian (Persero) CP Manado Utara, biaya administrasi dibayar perbulan sebesar RP 2.500 (dua ribu lima ratus rupiah) saja. *Ketiga* tidak adanya buku rekening seperti ATM lainnya. ATM Simpedes UMi ini tidak memiliki buku rekening meskipun manfaatnya sama seperti ATM lainnya. Namun tetap bisa ditarik di ATM-ATM terdekat. *Terakhir* keterbatasan transaksi, dimana pada tahun 2021, batas saldo maksimum untuk produk Simpedes UMi di Bank Indonesia adalah Rp.10 juta. Jadi tidak seperti ATM lainnya Dikarenakan diadakannya ATM Simpedes UMi hanya untuk transaksi-transaksi tertentu.

B. Saran

1. Bagi PT.Pegadaian (Persero) CP Manado Utara

Peneliti memberikan saran kepada pihak Pegadaian, dalam meningkatkan penggunaan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi), perlu dilakukan upaya yang berkelanjutan untuk memperbaiki dan meningkatkan aspek-aspek yang bisa mendorong peningkatan minat nasabah Pegadaian dalam meningkatkan minat ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) ini.

2. Bagi Nasabah

Peneliti memberikan saran kepada nasabah yang menggunakan tabungan ATM Simpedes UMi agar nasabah bertanya terkait kendala-kendala yang akan atau dihadapi nasabah, agar nasabah mendapatkan lebih banyak informasi terhadap cara penggunaan ATM tersebut. Contohnya cara mengisi kembali saldo, ATM yang berlaku dalam penggunaan ATM Simpedes UMi, dan lain-lain agar mempermudah nasabah jika suatu saat mengalami kesulitan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Septiyani, D. A., Qolby, M. H., Salam, I. A., abadi, M. T., & dkk. (2024). Ekonomi Klasik Adam Smith. *UIN K.H. Wahid Pekalongan*, 361-67.
- Ahmad Zafrullah, T. (2021). *Kebangkitan UMKM di Indonesia*. Jakarta: Jakarta Media Publishing.
- Ahmad, L. N., & Ali, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Pegadaian UPC Kuwu. *Journal of Management*. Vol. 5 No. 2, 156.
- Ananda, N. A., & Risqi, R. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 17 No. 1, 17-27.
- Anoraga, P. (2021). *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmojo, A. T., & Suryoutomo, M. (2023). Holdingisasi Bumn Sektor Keuangan Ultra Mikro Dan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2021. *Journal Of Social Humanities and Education* Vol 2 No. 1, 13-27.
- Cherkasov, Y. (2021). *Qualitative Analysis* . Jakarta: Depdikbud RI.
- Drucker, P. F. (2022). Organisacoes Sem Fins Lucrativos E Sector Publish. *Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan* Vol. 19 No. 2, 177.
- Gunawan, S. W. (2021). *Empowering Core Bussiness and Resilience Through Digitalization*. Jakarta: PT. Pegadaian.

- Harahap, L., Efendri, & Dahlia, L. (2022). Sosialisasi Penyusunan Biaya Produksi Bagi Keberlanjutan Usaha: Pada Usaha Ultra Mikro Aff Cilengsi. *Jurnal Abdi Inovatif (Pengabdian Kepada Masyarakat)* Vol. 1 No. 2, 46-57.
- Hartono, R. F., & Subhan, M. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Mahasiswa*. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi .
- Hartono, S. (2022). Menumbuhkan Jiwa, Perilaku dan Nilai Kewirausahaan Dalam Meningkatkan Kemandirian Bisnis. *Ekoma: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* Vol. 1. No. 2, 2234.
- Indriantoro, N., & Narimawati, U. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Teori dan Aplikasi.
- Khofifah, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Jasa Gadai Emas (Studi Pegadaian Syariah Kantor Cabang Kepandean Serang-Banten)*. Banten: UIN Sultan Maulana Hasanuddin .
- Krisnawan, O. O. (2022). Analisis Strategi Pusat Investasi Pemerintah Dalam Menghadapi Holding Ultra Mikro Dengan Pendekatan Porter's Five Forces', Indonesian Treasury Review. *Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik* Vol. 7 No. 1, 21-31.
- Mathew B Milles, A. M. (2022). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2021). *Metode Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noor, J. (2020). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Media Group.

- Prastowo, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Purhantara, W. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Qodriyah, L. (2021). *Kontribusi Pembiayaan Ultra Mikro Pegadaian Syariah Pada Pengembangan Sektor Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)*. Bandung.
- Quinton, M. S. (2021). Untaling The Theory Of Planned Behavior's Auxiliary Assumptions And Theoretical Assumptions. *Implications For Predictive And Intervention Studies* Vol.10 No. 1, 18-50.
- Raco, J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Razavi, P., Chang, M. T., Xu, G., Bandlamudi, C., & Dara S Ross, N. V. (2021). The Genomic Landscape Of Endocrine-Resistant Advanced Breast Cancers. *Cancer Cell* Vol. 34 No. 3, 427.
- Rijal, A. (2020). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* Vol. 17 No. 33, 81-95.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Kbm Indonesia.
- Sari, A. K., Harjanti, W., & Choifin, M. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jakarta.
- Sari, N. K., & Lestari, R. D. (2021). Analisis Profil Pegadaian Manado Utara. *Jurnal Riset Ilmu dan Akuntansi* Vol. 2 No. 1, 345-450.

- shetty, H. G. (2024). Multiple Intelligences. *Jurnal ilmiah citra bakti* Vol. 3 No. 1, 59-70.
- Soenanda, A., & Moenir. (2021). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, D. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan RD*. Yogyakarta.
- Suparlan, M. (2022). *Manajemen Berbasis Sekolah: Dari Teori Sampai Dengan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supomo, N. I. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Bpfe.
- Syafawi, L., & Prasetyo, E. (2021). Abdimas Galuh Increasing The Financial Skills Of Ultra Micro Bussiness . *Journal Economics*, 90-381.
- Thania, N. (2024). *Hasil Wawancara*. Manado: Nasabah.
- Wanita, N., Pratiwi, R., & Nursyamsu. (2021). Pengaruh Pembiayaan Ultra Mikro PT. Pegadaian Cabang Palu Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Masa Pandemic Covid-19. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol. 3 No. 2, 102-120.
- Witherington, H. C., & Buchari, M. (2022). *Educational Psychology: Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

LAMPIRAN

Lampiran I:

Daftar Pertanyaan Wawancara (*Interview*)

Nasabah Pegadaian Manado Utara

1. Sudah berapa lama Ibu/Bapak menjadi nasabah di PT. Pegadaian Manado?
2. Apa usaha yang Ibu/Bapak jalankan saat ini sehingga menggunakan ATM Simpedes UMi?
3. Apa saja layanan yang Ibu/Bapak gunakan selama menjadi nasabah di PT. Pegadaian Manado Utara?
4. Seperti apa pengalaman Ibu/Bapak selama menggunakan ATM Simpedes UMi?
5. Faktor-faktor apa yang membuat Ibu/Bapak tertarik menggunakan ATM Simpedes UMi?
6. Apa kendala Ibu/Bapak dalam menggunakan ATM Simpedes UMi?

Lampiran II

TRANSKIP WAWANCARA

1. Sudah berapa lama Ibu/Bapak menjadi nasabah di PT. Pegadaian Manado

Ibu Nancy Thania menjawab:

“Saya menjadi nasabah 10 tahun”

Bapak Rolan menjawab:

“Sudah 10 tahun saya menjadi nasabah disini”

Ibu Melda menjawab:

“Sudah 11 tahun saya menjadi nasabah disini”

Ibu Marchella menjawab:

“Sudah 1 tahun saya menjadi nasabah disini”

Ibu Sherin menjawab:

“Kurang lebih 5 tahun saya menjadi nasabah disini “

2. Apa usaha yang Ibu/Bapak jalankan saat ini sehingga menggunakan ATM Simpedes UMi?

Ibu Nancy Thania menjawab:

“Usaha yang saya jalani saat ini ialah, saya memiliki usaha konter pulsa di rumah dan saya merasa terbantu dengan adanya tabungan ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi) ini karena, membantu saya juga dalam pembayaran/transaksi dalam Pegadaian ini terutama gadai”

Bapak Rolan menjawab:

“Usaha yang saya jalankan ialah, saya memiliki warung kecil-kecilan di rumah. Dengan adanya ATM Simpedes UMi ini membantu saya dalam mengelola pendapatan saya yang ada di rumah”

Ibu Melda menjawab:

“Usaha yang saya jalankan ialah saya mempunyai rumah makan islam”

Ibu Marchella menjawab:

“Usaha yang saya jalankan ialah saya mempunyai warung di rumah dan saya merasa terbantu menggunakan ATM Simpedes UMi ini”

Ibu Sherin menjawab:

“Usaha yang saya jalankan saat ini adalah, saya menyewa sebuah koperasi di dekat kantin Pegadaian “

3. Apa saja layanan yang Ibu/Bapak gunakan selama menjadi nasabah di PT. Pegadaian Manado Utara?

Ibu Nancy Thania menjawab:

“Saya paling sering menggunakan jasa gadai dan menjual LM (Logam Mulia)”

Bapak Rolan menambahkan:

“Saya sering menggunakan jasa gadai, seperti transportasi dan elektronik seperti handphone dan laptop”

Ibu Melda menambahkan:

“Saya sering menggunakan jasa gadai dan membeli perhiasan emas di Pegadaian ini”

Ibu Marchella menambahkan:

“Saya sering mengunjungi galeri 45 karena naik turnnya emas lalu menggadaikannya”

Ibu Sherin menambahkan:

“Saya mencicil emas dan menggunakan jasa gadai“

4. Seperti apa pengalaman Ibu/Bapak selama menggunakan ATM Simpedes UMi?

Ibu Nancy Thania menjelaskan:

“Selama menggunakan tabungan ATM Simpedes UMi ini, saya merasa terbantu karena ATM Simpedes UMi memfasilitasi keuangan seperti ATM-ATM lainnya namun dengan versi yang lebih mudah, irit dan pastinya lebih aman dibandingkan uang *cash*”

Bapak Rolan menambahkan:

“Selama menggunakan ATM Simpedes UMi ini, saya puas karena saya bisa memilah uang hasil gadai dan uang hasil pendapatan saya. ATM ini di desain dengan lebih”

Ibu Melda menambahkan:

“Selama menggunakan ATM Simpedes UMi ini, saya senang karena bisa melakukan pembayaran lebih cepat dan dengan fasilitas keamanan serta biaya admin yang rendah. Selain itu dapat melakukan penarikan hingga Rp.0”

Ibu Marchella menambahkan:

“Usaha yang saya jalankan ialah saya mempunyai warung di rumah dan saya merasa terbantu menggunakan ATM Simpedes UMi ini”

Ibu Sherin menambahkan:

“Usaha yang saya jalankan saat ini adalah, saya menyewa sebuah koperasi di dekat kantin Pegadaian “

5. Faktor-faktor apa yang membuat Ibu/Bapak tertarik menggunakan ATM Simpedes UMi?

Ibu Nancy Thania menjelaskan:

“Yang membuat saya tertarik adalah yang paling utama, pelayanan Pegadaian terhadap nasabah, dimana langsung dibukakan pintu untuk nasabah yang hendak masuk dan diucapkan salam dan memberi tawaran bantuan. Kedua, penjelasan terkait produk ketika hendak ditawarkan, dimana telah diketahui ATM UMi adalah produk BRI yang kini bekerjasama dengan Pegadaian dengan penawaran transaksi yang lebih cepat, murah, mudah diakses, tidak ribet dan paling penting keamanan saldo yang terjaga.”

Bapak Rolan menambahkan:

“Iya, tentunya yang pertama karena pelayanan yang baik dari Pihak Pegadaian, kedua karena memiliki teman yang juga menggunakan dan yang ketiga karena fitur-fitur yang di tawarkan dari produk ATM UMi. Dimana biaya yang lebih murah, bisa ditarik hingga Rp.0 saldo dan membuat keuangan menjadi lebih aman daripada cash. Selain itu pembukaan rekening hanya menggunakan KTP saja (tidak dipungut biaya)”

Ibu Melda menambahkan:

“Pertama karena disambut ramah oleh pihak pegadaian, lalu diberikan tawaran produk yang sebagaimana dijelaskan untuk sistem pembayaran yang murah, cepat dan cara penarikannya sama seperti ATM lainnya. Dan yang ketiga karena ada yang sudah menggunakannya sehingga saya tahu produk ini walaupun baru diperkenalkan waktu itu namun tetap saya gunakan”

Ibu Marchella menambahkan:

“Iya pertama karena pelayanan yang baik, terutama satpam-satpam yang sangat ramah dan memberikan tawaran jika sedang kesulitan. Kedua karena saya membutuhkan produk tabungan dengan skala yang lebih irit dan tidak ribet ketika pembuatannya. Yang ketiga karena sudah terkonfirmasi bahwa produk ATM itu aman digunakan. Dibuktikan ketika saya hendak menarik uang tersebut”

Ibu Sherin menambahkan:

“Ya, pelayanan yang sangat-sangat baik. Kedua karena ATM dilengkapi fitur-fitur yang membuat saya tertarik menggunakannya. Yaitu, biaya admin yang kecil, bebas biaya pembuatan, bisa ditarik hingga habis dan sudah dapat dipercaya untuk melakukan tabungan ATM tersebut “

6. Apa kendala Ibu/Bapak dalam menggunakan ATM Simpedes UMi?

Ibu Nancy Thania menambahkan:

“Kendala yang saya alami adalah karena ATM ini mempunyai batas limit penarikan yaitu kalau saya mau menarik uang sebanyak Rp.5.000.000 maka saya perlu menarik sebanyak 2 kali dikarenakan batas limitnya hanya sampai Rp.2.500.000”

Bapak Rolan menambahkan:

“Kendala yang saya hadapi adalah, karena limit penarikan yang terbatas dan belum ada fitur *M-Banking* seperti ATM lainnya (di ATM Simpedes UMi pada dasarnya ada fitur semacam *mobile-banking* namun, di Pegadaian Manado Utara belum tersedia fitur *mobile-banking*”

Ibu Melda menambahkan:

“Selama menggunakan ATM Simpedes UMi ini, saya belum merasa terlalu puas dikarenakan pada usia saya yang sudah mencapai 54 tahun membuat saya sedikit kesulitan dalam penggunaan transaksi digital ini sehingga saya membutuhkan

anak saya untuk membantu saya jika saya ingin menggunakan ATM ini”

Ibu Marchella menambahkan:

“Kendala saya adalah dalam hal penarikan memerlukan penarikan secara berulang karena limit penarikan yang terbatas. Namun, saya tetap senang menggunakannya karena bisa ditarik langsung di ATM BRI”

Ibu Sherin menambahkan:

“Kendala saya adalah, ATM ini tidak difasilitasi *mobile-banking* seperti ATM lainnya (*senyum-mobile*) sehingga saya tidak bisa melihat nominal uang saya kecuali di cek langsung di ATM BRI“

Lampiran III

Dokumentasi



Dokumentasi bersama Pimpinan PT.Pegadaian (Persero) CP Manado Utara



Wawancara bersama Ibu Nancy Thania di PT.Pegadaian (Persero) CP Manado Utara



Wawancara bersama Bapak Roland di PT.Pegadaian (Persero) CP Manado Utara



Wawancara bersama Ibu Melda di PT.Pegadaian (Persero) CP Manado Utara



Wawancara bersama Ibu Sherin di PT.Pegadaian (Persero) CP Manado Utara



Wawancara bersama Ibu Marchella di PT.Pegadaian (Persero) CP Manado Utara



Dokumentasi ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi)



Foto bersama ATM Simpedes Ultra Mikro (UMi)

Lampiran IV

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Anisa Mohamad
Tempat, tanggal lahir : Mootilango, 03 Desember 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 21 Tahun
Alamat : Wawalintouan, Tondano Barat
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Hobi : Menyanyi
E-mail : uoppo506@gmail.com
anisa.muhamad@iain-manado.ac.id
No.Hp : 089668452250
Nama Ayah : Fernando Muhamad
Nama Ibu : Dian Poby



Riwayat Pendidikan

2008-2014 : SD Negeri 8 Tondano
2014-2017 : SMP Negeri 2 Tondano
2017-2020 : SMK Negeri 2 Tondano
2020-2024 : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado