

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGETAHUAN INVESTASI, EKSPEKTASI  
PENDAPATAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN INVESTASI TABUNGAN EMAS PADA PT  
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG TABANAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : Ni Luh Gede Anindya Paramita  
NIM : 2115644148**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI  
MANAJERIAL  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2025**

**PENGARUH PENGETAHUAN INVESTASI, EKSPEKTASI  
PENDAPATAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN INVESTASI TABUNGAN EMAS PADA PT.  
PEGADAIAN (PERSERO)**

**Ni Luh Gede Anindya Paramita  
2115644148**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan investasi, ekspekstasi pendapatan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan. Permasalahan utama yang terjadi dalam penelitian ini adalah rendahnya jumlah nasabah yang aktif dalam transaksi tabungan emas dibandingkan jumlah nasabah terdaftar, yang mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi keputusan investasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis pendekatan eksplanatori. Populasi penelitian berjumlah 2.691 nasabah aktif. Berdasarkan perhitungan minimum sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* ( $e = 10\%$ ) menghasilkan 96 responden. Untuk meningkatkan representatif, peneliti menyebarkan kuesioner dan memperoleh data sebanyak 142 responden yang layak digunakan. Data yang diperoleh dilakukan analisis melalui regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS. Temuan riset menunjukkan hasil uji asumsi klasik menunjukkan data memenuhi syarat normalitas data, bebas multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji F memberikan nilai signifikansi ( $\text{Sig. } 0,004 < 0,05$ ) yang menandakan pengetahuan investasi, ekspektasi pendapatan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi. Namun, uji t menunjukkan ketiga variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial ( $> 0,05$ ) terhadap keputusan investasi tabungan emas. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keputusan berinvestasi lebih dipengaruhi oleh adanya kombinasi faktor secara keseluruhan dibandingkan pengaruh satu variabel secara terpisah. Implikasi praktis bagi perusahaan Pegadaian agar meningkatkan literasi produk melalui edukasi terstruktur serta mengoptimalkan strategi pemasaran dan kualitas pelayanan berbasis kebutuhan nasabah guna mendorong masyarakat untuk lebih aktif berinvestasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain, seperti literasi keuangan, persepsi risiko dan pengaruh sosial, serta memperluas lokasi penelitian guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

**Kata Kunci: Pengetahuan Investasi, Pendapatan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Investasi**

**THE INFLUENCE OF INVESTMENT KNOWLEDGE, INCOME  
EXPECTATIONS, AND SERVICE QUALITY ON THE  
INVESTMENT DECISION OF GOLD SAVINGS AT PT.  
PEGADAIAN (PERSERO)**

**Ni Luh Gede Anindya Paramita  
2115644148**

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

**ABSTRAK**

*This study was conducted to analyze the influence of investment knowledge, income expectations, and service quality on the investment decision of gold savings at PT. Pegadaian (Persero) Tabanan Branch. The main issue in this research is the low customers, indicating the presence of factors that influence investment decisions. This study uses a quantitative method with an explanatory approach. The research population consists of 2.691 active customers. Based on the Slovin formula ( $e = 10\%$ ), the minimum sample required is 96 respondents. To improve representativeness, the researcher distributed questionnaires, and obtained valid data from 142 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software. The research findings indicate that the data passed the classical assumption test, meeting the requirements for normality, being free of multicollinearity, and not exhibiting heteroscedasticity. The F-test resulted in a significance value of 0,004 ( $< 0,05$ ), indicating that investment knowledge, income expectations, and service quality simultaneously have a significant effect on investment decisions. However, the t-test results show that none of the independent variables have a significant partial effect ( $> 0,05$ ) on gold savings investment decisions. These results suggest that investment decisions are more influenced by the combination of these factors rather than by individual variables alone. The practical implication for Pegadaian is the need to enhance product literacy through structured education and to optimize marketing strategies and service quality based on customer needs to encourage more active investment behavior. Future research is recommended to include additional variables such as financial literacy, risk perception, and social influence, and to expand the research location to obtain a more comprehensive understanding.*

**Keywords: Investment Knowledge, Income, Service Quality, Investment Decision.**

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstrak</i> .....	<i>iii</i>
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah .....	v
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian .....	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	16
C. Kerangka Pikir .....	21
D. Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	31
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	32
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	36
G. Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
B. Hasil Uji Hipotesis .....	46
C. Pembahasan.....	51
D. Keterbatasan Penelitian.....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. Simpulan .....	58
B. Implikasi.....	59
C. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Data Responden .....	30
Tabel 3. 2 Indikator Pertanyaan .....	34
Tabel 3. 3 (Lanjutan) Indikator Pertanyaan.....	35
Tabel 3. 4 Skala Likert .....	35
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel 3. 6 (Lanjutan) Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 3. 7 Reliabilitas Instrumen .....	38
Tabel 4. 1 Responden Kuesioner Penelitian.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Usia .....	43
Tabel 4. 4 Data Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji F (Simultan) .....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Parsial).....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Harga Emas di Indonesia, 5 Tahun.....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Nasabah Pegadaian Tabanan, 1 Tahun.....	2
Gambar 1. 3 Total Akun Aktif Nasabah Pegadaian Tabanan, 1 Tahun .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 2. 2 Alur Hipotesis.....	28
Gambar 2.3 Alur Pikir Penelitian. ....	28
Gambar 2.4 Alur Pikir Penelitian .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	66
Lampiran 3: Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	67
Lampiran 4: Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	68
Lampiran 5: Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	69
Lampiran 6: Tabulasi Data .....	70
Lampiran 7: Tabulasi Data (Lanjutan) .....	71
Lampiran 8: Hasil Uji Normalitas.....	76
Lampiran 9: Hasil Uji Multikolinearitas .....	76
Lampiran 10: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
Lampiran 11: Hasil Uji Simultan .....	77
Lampiran 12: Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	77



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan investasi diharapkan memiliki kontribusi terhadap pergerakan pembangunan ekonomi suatu bangsa (Humas, 2015). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Investasi merupakan penanaman modal pendanaan yang dilakukan investor untuk pembelian saham atau investasi lainnya dalam jangka panjang dan memperoleh keuntungan. Pengalokasian investasi dapat berupa aset tanah, property gedung, deposito saham maupun investasi emas (Witjaksono et al., 2023). Berdasarkan konsep tersebut, investasi dapat dilakukan pada lembaga dengan penyedia jasa investasi seperti Pegadaian.

Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang sudah memiliki izin usaha dengan ruang lingkup nasional oleh Otoritas Jasa Keuangan yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2011 tentang Perubahan Badan Hukum Perum Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Tanggal 1 Desember 2011 (OJK, 2024). Pada tanggal 26 Februari 2025 lalu, Presiden RI Prabowo Subianto telah meresmikan layanan Bank Emas Pegadaian yang berlangsung di The Gade Tower, Jakarta (Pegadaian, 2025). Hal ini lebih memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas melalui Produk Tabungan Emas Pegadaian.

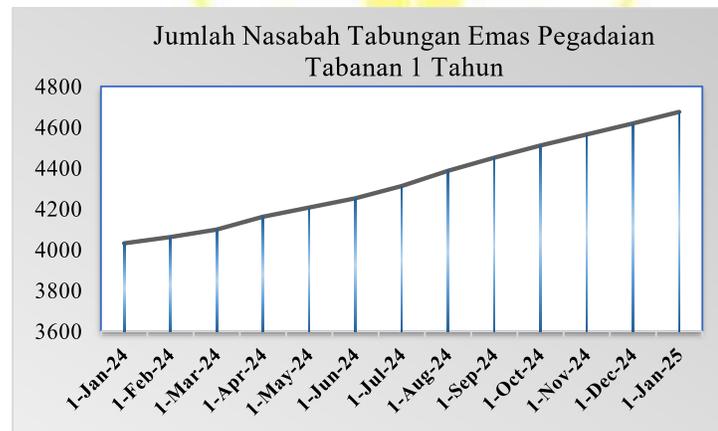
Tabungan Emas Pegadaian merupakan produk dengan menggunakan sistem layanan penitipan saldo emas dengan cara bertransaksi jual beli emas. Produk ini bertujuan agar dapat memfasilitasi masyarakat yang ingin membeli emas

dengan modal seminimal mungkin (Tarmizi dan Hilal, 2020). Sehingga dapat memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menabung dalam bentuk saldo gram emas tanpa memikirkan penyimpanan logam mulia secara fisik (Pegadaian, 2025).



Sumber: Harga - Emas.org

**Gambar 1.1 Harga Emas di Indonesia, 5 Tahun**



Sumber: PT Pegadaian Cabang Tabanan, data diolah 2025

**Gambar 1.2 Jumlah Nasabah Tabungan Emas Pegadaian Tabanan, 1 Tahun**

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa harga emas selama lima tahun terakhir cenderung mengalami kenaikan harga secara stabil setiap periode. Berdasarkan data historis, kenaikan ini sebagian besar dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, global, inflasi fluktuasi nilai tukar rupiah, serta tingginya permintaan emas. Sehingga, hal ini menjadi daya tarik bagi investor untuk

penanaman modal pada investasi emas dalam bentuk fisik maupun instrumen tabungan emas yang lebih fleksibel (Safitri et al., 2018). Hal ini dapat terlihat pada Gambar Grafik 1.2 yang menunjukkan jumlah nasabah tabungan emas Pegadaian Cabang Tabanan yang terus meningkat mencapai 4.465 nasabah pada Januari 2025. Hal ini mengindikasikan bahwa pergerakan harga emas memiliki keterkaitan dengan perilaku investasi masyarakat, termasuk dalam pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah Tabungan Emas Pegadaian.



Sumber: PT Pegadaian Cabang Tabanan, data diolah 2025

**Gambar 1.3 Total Akun Aktif Nasabah Tabungan Emas Pegadaian Tabanan, 1 Tahun**

Berdasarkan peningkatan jumlah nasabah tabungan emas Pegadaian pada Gambar 1.2 diatas, terdapat kesenjangan antara jumlah nasabah tabungan emas dengan jumlah data dengan akun aktif tabungan emas. Terlihat pada Gambar 1.3, masih terdapat selisih antara jumlah nasabah yang terdaftar dengan nasabah yang berstatus aktif dalam bertransaksi tabungan emas hanya 2.691 nasabah pada bulan Januari 2025. Hal ini mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah untuk berinvestasi maupun konsistensi keberlanjutan transaksi nasabah seperti tingkat pengetahuan nasabah yang

belum merata, ekspektasi pendapatan yang diasumsikan memerlukan dana besar dengan perolehan dana yang terbatas atau belum cukup mendukung, serta persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga menurunkan minat bertanya.

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, ditemukan beberapa masalah nyata yang berkontribusi terhadap rendahnya aktivitas investasi nasabah. Terkadang, nasabah belum melakukan investasi emas karena kurangnya pengetahuan terkait produk dan manfaat investasi emas. Di sisi lain, terdapat pula nasabah yang merasa pendapatan mereka belum cukup untuk memulai investasi. Selain itu, beberapa nasabah menyampaikan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan lambat dan tidak responsif, sehingga mengurangi minat mereka untuk bertanya terkait produk ataupun berinvestasi.

Berdasarkan permasalahan fenomena tersebut, salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah dalam berinvestasi adalah tingkat pengetahuan dari investasi tersebut (Anam dan Kulsum, 2022). Pengetahuan yang dimaksud mencakup pemahaman tentang pengalokasian dana, risiko investasi, tujuan investasi hingga hasil keuntungan yang diperoleh (Nesia dan Widayati, 2022). Ketika masyarakat memiliki pemahaman yang lebih banyak terhadap segala sesuatu investasi, maka akan memungkinkan masyarakat mau melakukan investasi (Ningsih et al., 2019). Berdasarkan penelitian Digta Isu et al. (2022) membuktikan bahwa pengetahuan investasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan individu. Hal ini didukung juga pada penelitian Hanum dan

Kusumawati (2025) bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan individu terhadap investasi, maka semakin yakin dan besar minat nasabah dalam berinvestasi. Namun tak sejalan dengan hasil penelitian oleh Fitriastuti dan Simanjuntak (2022) yang menyatakan hasil penelitiannya pengetahuan investasi tidak berpengaruh terhadap keputusan investasi. Hal ini dikarenakan sebagian masyarakat cenderung tertarik untuk konsumsi barang yang dinilai memiliki manfaat yang lebih daripada mengalokasikan dana pada produk investasi.

Faktor lainnya terdapat pada tingkat pendapatan masyarakat yang juga menjadi salah satu faktor untuk minat berinvestasi. Pendapatan merupakan gaji/upah berupa transaksi yang diterima individu dalam satu periode kerja (Yulistiyani et al., 2023). Pendapatan yang stabil dan pengalokasian dana yang tepat dapat memungkinkan masyarakat untuk melakukan investasi. Hal tersebut dapat selaras dengan studi empiris yang dilakukan oleh Hamka et al. (2025) bahwa ekspektasi pendapatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan investasi. Dengan ekspektasi pendapatan yang tinggi akan menjadi acuan individu dalam meningkatkan kemampuan berinvestasi. Sedangkan, hasil penelitian Sarawatari et al. (2021) menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara tingkat pendapatan terhadap keputusan investasi, hal ini disebabkan para nasabah yang melakukan investasi tidak menilai besar atau kecilnya tingkat pendapatan.

Selain itu, kualitas pelayanan perusahaan perlu diperhatikan karena menjadi nilai pertimbangan bagi masyarakat dalam menentukan keputusan. Kualitas

pelayanan merupakan bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan (Ningsih et al., 2019). Pelayanan yang dilakukan pada umumnya dirasakan nasabah pada saat terjadi proses tanya jawab terkait produk investasi. Persepsi kualitas yang baik terjadi apabila memenuhi standar harapan pelanggan (Ningsih et al., 2019). Apabila harapan pelanggan tidak sesuai, maka persepsi kualitas akan dinilai rendah dan mengakibatkan pelanggan akan berpindah tempat investasi ke tempat lainnya (Tarmizi dan Hilal, 2020). Menurut studi empiris Nasution et al. (2023) serta Gita et al. (2024), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian nasabah. Berbeda dengan penelitian Yusuf et al. (2023) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mempertimbangkan faktor lain seperti pengetahuan produk atau hasil yang diperoleh, serta faktor eksternal lain yang tidak diuji dalam penelitian tersebut.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya, terdapat *research gap* khususnya pada variabel pengetahuan dan pendapatan yang tidak konsisten dalam memengaruhi keputusan investasi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan yang bertujuan untuk meneliti kembali hubungan antara keputusan investasi terhadap ketiga faktor yaitu pengetahuan investasi, ekspektasi pendapatan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan investasi tabungan emas. Maka penelitian ini mengangkat judul: **“Pengaruh Pengetahuan Investasi, Ekspektasi pendapatan, dan kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Investasi Tabungan Emas pada PT.**

**Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan”** yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Rumyaan dan Tanusi (2025) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Investasi dan Ekspektasi Pendapatan Terhadap Keputusan Investasi Emas Pada PT (persero) Pegadaian Cabang Ende”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti pada pengetahuan investasi individu dalam menentukan keputusan berinvestasi pada PT Pegadaian (Persero), diantaranya:

1. Apakah pengetahuan investasi berpengaruh terhadap keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan?
2. Apakah ekspektasi pendapatan berpengaruh terhadap keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan?
4. Apakah pengetahuan investasi, ekspektasi pendapatan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan?

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada fokus Analisis Pengaruh Pengetahuan Investasi, Ekspektasi pendapatan, dan kualitas pelayanan terhadap Keputusan Investasi Tabungan Emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan, sementara faktor lain seperti literasi keuangan, motivasi investasi, persepsi risiko dan

pengaruh sosial tidak dibahas. Dengan populasi penelitian merupakan nasabah akun aktif Tabungan Emas Pegadaian Cabang Tabanan. Penelitian ini juga terbatas pada satu lokasi dan kurun waktu tertentu, sehingga kondisi cabang lain yang memiliki karakteristik yang berbeda mungkin tidak tercermin.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah pengetahuan investasi berpengaruh terhadap keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan.
- b. Untuk mengetahui apakah ekspektasi pendapatan berpengaruh terhadap keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan.
- c. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan.
- d. Untuk mengetahui apakah pengetahuan investasi, ekspektasi pendapatan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan.

## 2. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya:

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan serta informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keputusan dalam berinvestasi.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi Perusahaan PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk lebih memaksimalkan literasi dan cross-selling terkait produk dan layanan yang tersedia agar masyarakat lebih mengenal lebih banyak produk dari PT Pegadaian.

#### 2) Bagi Pihak Lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menambah wawasan terkait faktor-faktor keputusan berinvestasi, serta mengetahui produk dan layanan PT Pegadaian.

#### 3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Politeknik Negeri Bali seperti menjadi tambahan referensi di perpustakaan

untuk membantu apabila nantinya terdapat penelitian yang serupa dengan penelitian ini.

4) Bagi Mahasiswa

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan penulis mengenai topik yang diteliti. Selain itu, penelitian ini diharapkan nantinya dapat menjadi sarana latihan dalam memecahkan permasalahan yang ada dalam dunia kerja perusahaan ataupun masyarakat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengetahuan investasi, ekspektasi pendapatan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan dengan jumlah sampel sebanyak 142 sampel dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengetahuan investasi, ekspektasi pendapatan, dan kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Secara parsial variabel pengetahuan investasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan investasi tabungan emas di PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan. Pada variabel pengetahuan investasi, meskipun responden memiliki pemahaman dasar mengenai produk investasi emas, tidak menjadi faktor dominan secara langsung dalam menentukan keputusan.
2. Secara parsial variabel ekspektasi pendapatan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan investasi tabungan emas di PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan. Dalam variabel ekspektasi pendapatan, disimpulkan bukan menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan bagi nasabah Pegadaian.
3. Secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan investasi tabungan emas di PT Pegadaian

(Persero) Cabang Tabanan. Pada variabel kualitas pelayanan yang dianalisis, bahwa nasabah diberikan pelayanan yang baik oleh Pegadaian, namun bukan menjadi faktor utama dalam keputusan investasi.

4. Secara simultan pengetahuan investasi, ekspektasi pendapatan, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi tabungan emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan. Hal ini menandakan bahwa keputusan investasi lebih kompleks dan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek tunggal, melainkan kombinasi dari berbagai faktor.

## **B. Implikasi**

Penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting yang dapat menjadi pertimbangan bagi pihak terkait serta kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu bidang keuangan dan perilaku investasi. Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran bahwa keputusan investasi nasabah terhadap produk tabungan emas tidak ditentukan berdasarkan satu faktor secara tunggal. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan nasabah, pengelolaan ekspektasi pendapatan yangb tepat, serta perbaikan kualitas pelayanan yang harus dilakukan secara terpadu. Perusahaan juga perlu mempertimbangkan faktor lain yang mungkin lebih memengaruhi keputusan nasabah, seperti persepsi terhadap keamanan investasi, kenyamanan dalam bertransaksi secara digital, serta rekomendasi sosial.

Berdasarkan teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan pemahaman mengenai bagaimana teori-teori perilaku seperti *Theory Of Planned Behavior* dan *Expectancy Theory* dalam konteks investasi

riil di masyarakat. Temuan variabel secara parsial yang tidak menunjukkan adanya pengaruh. Artinya, pengetahuan dan logika tidak cukup untuk mendorong seseorang berinvestasi, namun faktor lainnya seperti dukungan sosial, kepercayaan diri juga ikut menentukan keputusan seseorang untuk berinvestasi.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait:

1. Bagi perusahaan PT Pegadaian (Persero) Cabang Tabanan, disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas strategi komunikasi dan edukasi produk tabungan emas kepada masyarakat. Penyampaian materi melalui media sosial, seminar ringan, hingga pendekatan digital yang terus ditingkatkan agar tidak terjadi permasalahan dalam teknologi serta memastikan pelayanan responsif untuk membantu inovasi digital. Selain itu, promosi dan testimoni dari nasabah yang telah merasakan kepercayaan dan ketertarikan calon nasabah
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian baik dari sisi wilayah, populasi, maupun variabel yang digunakan. Selain itu, pendekatan campuran antara kuantitatif dan kualitatif juga dapat digunakan untuk menggali lebih dalam motivasi dan persepsi subjektif investor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, M. K., & Kulsum, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai Emas. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 3(2), 129–141. <https://doi.org/10.46367/jps.v3i2.759>
- Anisa Olinda Hanum, & Kusumawati, E. (2025). Tinjauan Pengaruh Literasi Keuangan, Pendapatan, Risiko Investasi, Sikap Investasi, dan Pengetahuan Investasi terhadap Minat Berinvestasi. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(1). <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i1.6793>
- Anisah, M., & Permana, D. B. (2023). Pengaruh Pengetahuan Investasi Terhadap Minat Investasi Masyarakat di Pasar Modal. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 23(2). <https://doi.org/10.30596/ekonomikawan.v23i2.11034>
- Cahyadi, M. A., & Diatmika, I. P. G. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit Dan Promosi Terhadap Keputusan Umkm Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (Lkbb) Di Kecamatan Buleleng. *Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 12(3). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/35159>
- Choerudin, A., Sohilauw, M. I., Zulfachry, Widyaswati, R., Warpindyastuti, L. D., Harto, B., Nor Khasanah, J. S., Oktaviani, N. F., Suharsono, J., Nugroho, L., & Santi, V. (2023). *Literasi Keuangan* (S. E. , M. E. Diana Purnama Sari, Ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi. <https://www.researchgate.net/publication/371724162>
- Digta Isu, P., Muga, M. P. L., Nawa Pau, S. P., & Ballo, F. W. (2022). Pengaruh Pengetahuan Investasi, Tingkat Financial Literacy dan Faktor Umur Terhadap Keputusan Investasi Emas Pada Pegadaian SoE. *Behavioral Accounting Journal*, 5(2), 143–157. <https://doi.org/10.33005/baj.v5i2.211>
- Dyana, F., & Setiyono, W. P. (2024). Pengaruh pemahaman berinvestasi, modal minimal investasi, dan kualitas layanan terhadap minat investasi emas di PT. Pegadaian (studi kasus literatur PT. Pegadaian persero Sidoarjo). *Bisnis Dan Pendidikan (JEBP)*, 3(3), 118–129. <https://journal3.um.ac.id/index.php/fe/article/view/5473>
- Fatmawati, E., & Parulain, P. (2024). Pengaruh Pengetahuan, Motivasi, Ekspektasi Return Terhadap Minat Generasi Millennial Dalam Berinvestasi Di Pasar Modal Syariah. *Jesya*, 7(1), 830–836. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1491>
- Fitriasuri, F., & Simanjuntak, R. M. A. (2022). Pengaruh Pengetahuan Investasi, Manfaat Motivasi, dan Modal Minimal Investasi Terhadap Keputusan Investasi di Pasar Modal. *Owner*, 6(4), 3333–3343. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1186>
- Gita, E., Kurbani, A., & Akila. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Keputusan Pembelian PT. Pegadaian Cabang Palembang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 14279–14292. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/14794>

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamka, R. A., Arwin, & Sutrisno. (2025). Pengaruh Ekspektasi Pendapatan dan Motivasi Terhadap Minat Berwirausaha di Kalangan Mahasiswa IAIN Parepare. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(5), 1171–1180. <https://mail.bajangjournal.com/index.php/Juremi/article/view/9963>
- Humas. (2015, 10 7). *Investasi dan Pembangunan Ekonomi*. Diambil kembali dari <https://setkab.go.id/investasi-dan-pembangunan-ekonomi>
- Jazulia, R. R. R. (2018). Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 86–109. <https://doi.org/10.35897/iqtishodia.v3i2.215>
- Lestaringing, B. D. W., Sutriyono, S., & Dayal, G. (2025). Analisa Kualitas di Lingkungan Akademik Berdasarkan Perceived Service Quality: *Indonesian Research Journal on Education*, 5(2). <https://doi.org/10.31004/irje.v5i2.2349>
- Mahyarni, M. (2013). THEORY OF REASONED ACTION DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Nasution, I. S., Junita Lubis, & Zulkarnain Nasution. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Pada Keputusan Pembelian Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pembantu Cabang Simpang Mangga. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 582–590. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1098>
- Nesia, S., & Widayati, I. (2022). Efek Motivasi Investasi Sebagai Moderator Pengaruh Pengetahuan Investasi Dan Perilaku Keuangan Terhadap Minat Investasi. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(3), 267–281. <https://doi.org/10.26740/jpak.v10n3.p267-281>
- Ningsih, G., Dayyan, M., & Nurjanah, N. (2019). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Berinvestasi Logam Mulia di Pegadaian Syariah Langsa Barat. *Ihtiyath: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v3i1.1297>
- Rinaldi, Y., Samsir, S., & Widayatsari, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah melalui Minat Nasabah Pada PT. Pegadaian. *Eklektik: Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.24014/ekl.v5i1.15973>
- Rumyaan, P., & Tanusi, G. (2025). Pengaruh Pengetahuan Investasi dan Ekspetasi Pendapatan Terhadap Keputusan Investasi Emas Pada PT (persero) Pegadaian Cabang Ende. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 8(1), 1233–1238. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/37640>

- Safitri, L. A., Rachmansyah, Y., & Ekonomi, J. I. (2018). Pengaruh Herading, Pendapatan dan Usia Terhadap Keputusan Investasi Pada Emas (Studi Kasus PAda Pt. Pegadaian (Persero) di Kota Semarang). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 16(1). <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>
- Sarawatari, Y. A., Hasan, A., & Laili, I. (2021). Pengaruh Persepsi Risiko, Ekspektasi Return, Behavioral Motivation Dan Kemajuan Teknologi Terhadap Keputusan Investasi Di Peer To Peer Lending Syariah. *Human Falah: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8(2). <https://doi.org/10.30829/hf.v8i2.9815>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tamar, M. K. A. B., Dewi, F. G., & Gamayuni, R. R. (2022). Dampak Efektivitas Penerapan Sistem Reward dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jap.v23i1.5694>
- Tarmizi, T., & Hilal, N. (2020). Keputusan Memilih Produk Tabungan Emas: Efek Promosi Dan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Palu Timur. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 3(2), 160–170. <https://doi.org/10.26533/jmd.v3i2.743>
- Warjono, D. K., Ika Prajawati, M., & Sulhan, M. (2024). Risk Perception and Return Expectation on Investment Decisions in the Capital Market. *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (JIPE)*, 14(2), 157. <https://doi.org/10.24036/011315280>
- Witjaksono, B., Gunawan, I., Damayanti, M. M., Harto, P. P., Wibowo, H., Suprpto, E., Maknun, N. A. H., & Sutrisno, J. (2023). *Investasi Emas BPKH* (Prayogo P. Harto, Hendro Wibowo, Edy Suprpto, Nurul Aini Haiatul Maknun, & Riska Damayanti, Eds.). Badan Pengelola Keuangan Haji. [www.bpkh.go.id](http://www.bpkh.go.id)
- Yulistiyani, A., Rapini, T., & Setiawan, F. (2023). Analisis Faktor Financial Knowledge, Financial Behavior, Overconfidence, dan Pendapatan terhadap Keputusan Investasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 41–56. [http://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu\\_manajemen](http://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen)
- Yusuf, R., Marzuki, Agusmadi, Rangkuti, M. S., & Usman. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil & Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Aceh Syariah Kota Langsa. *Serambi Akademica*, 11(1), 68. <https://ojs.serambimekkah.ac.id/serambi-akademika/article/view/5794/4205>