

SKRIPSI
ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM
MENGGUNAKAN LAYANAN PINJAMAN ONLINE PADA
KELUARGA PENYINTAS DI DKI JAKARTA



Sharifah
1504618054

PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025

ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGUNAKAN LAYANAN PINJAMAN ONLINE PADA KELUARGA PENYINTAS DI DKI JAKARTA

Sharifah

Dosen Pembimbing: Dr. Uswatun Hasanah, M.Si. dan
Mulyati, S.Pd., M.Si.

ABSTRAK

Banyak keluarga di DKI Jakarta yang harus mengambil keputusan keuangan secara cepat karena adanya tekanan situasional dan kebutuhan mendesak, sehingga memutuskan untuk mengambil keputusan untuk menggunakan layanan pinjaman online. Pinjaman online memiliki kelebihan pengajuan pinjaman yang lebih mudah dan pencairan pinjaman yang lebih cepat dibandingkan dengan pinjaman konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengambilan keputusan pada keluarga penyintas, yaitu mereka yang pernah menggunakan layanan pinjaman online. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan dilaksanakan di wilayah DKI Jakarta dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. DKI Jakarta dipilih karena telah menduduki tingkat kedua terbanyak pengguna pinjaman online menurut data statistik yang dikeluarkan oleh OJK. Sampel ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 93% responden menyadari kebutuhan pinjaman online sebagai solusi cepat. Sebanyak 98% aktif mencari informasi, namun evaluasi alternatif masih kurang optimal (60% sedang, 26% rendah). Meski demikian, 96% mengambil keputusan dengan keyakinan sedang hingga tinggi, dipengaruhi kebutuhan mendesak dan kemudahan akses. Pada tahap perilaku pasca pembelian, 77% responden berada di kategori sedang yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna tidak benar-benar meninjau kembali pengalaman mereka setelah menggunakan layanan pinjaman online. Kurangnya peninjauan ini bisa menimbulkan rasa ketidakpuasan, sehingga dapat mengurangi kemungkinan penggunaan ulang atau rekomendasi layanan kepada orang lain. Uji Chi-Square menegaskan tidak ada pengaruh signifikan karakteristik responden terhadap pengambilan keputusan ($p > 0,05$). Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan dalam menggunakan layanan pinjaman online pada keluarga penyintas di DKI Jakarta belum sepenuhnya mengikuti tahapan pengambilan keputusan secara rasional.

Kata kunci: DKI Jakarta, Keluarga Penyintas, Pengambilan Keputusan, Pinjaman Online.

AN ANALYSIS OF DECISION-MAKING IN USING ONLINE LOAN SERVICES AMONG SURVIVOR FAMILIES IN DKI JAKARTA

Sharifah

**Supervisors: Dr. Uswatun Hasanah, M.Si. and
Mulyati, S.Pd., M.Si.**

ABSTRACT

Many families in DKI Jakarta are required to make quick financial decisions due to situational pressures and urgent needs, leading them to opt for online loan services. Online loans offer the advantages of easier application processes and faster disbursement compared to conventional loans. This study aims to analyze the decision-making process among “survivor families,” referring to those who have previously used online loan services. A descriptive quantitative approach was employed, conducted in the DKI Jakarta area with a sample of 100 respondents. DKI Jakarta was chosen as the research location because it ranks second in Indonesia for the highest number of online loan users, based on statistical data released by the Financial Services Authority (OJK). The sample was determined using accidental sampling techniques. The results indicate that 93% of respondents recognize online loans as a quick financial solution. A total of 98% actively seek information, but the evaluation of alternatives remains suboptimal (60% medium, 26% low). Nevertheless, 96% make decisions with moderate to high confidence, influenced by urgent needs and ease of access. In the post-purchase behavior stage, 77% of respondents fall into the medium category, indicating that most users do not thoroughly review their experiences after using online loan services. This lack of reflection can lead to unrecognized dissatisfaction, thereby reducing the likelihood of repeat usage or recommending the service to others. The Chi-Square test confirmed no significant influence of respondent characteristics on decision-making ($p > 0.05$). Overall, the findings suggest that decision-making in using online loan services among survivor families in DKI Jakarta does not fully follow the stages of rational decision-making.

Keywords: *Decision-Making, DKI Jakarta, Online Loans, Survivor Families.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengambilan Keputusan Dalam Menggunakan
Layanan Pinjaman Online Pada Keluarga Penyintas di DKI
Jakarta
Penyusun : Sharifah
NIM : 1504618054

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Uswatun Hasanah, M.Si.
NIP. 196703261994032001

Pembimbing II,



Mulyati, S.Pd., M.Si.
NIP. 19731224202412006

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



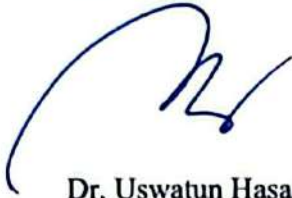
Elmanora, S.Si., M.Si.
NIP. 199003082019032019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengambilan Keputusan Dalam Menggunakan
Layanan Pinjaman Online Pada Keluarga Penyintas di DKI
Jakarta
Penyusun : Sharifah
NIM : 1504618054

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Uswatun Hasanah, M.Si.
NIP. 196703261994032001

Pembimbing II,



Mulyati, S.Pd., M.Si.
NIP. 19731224202412006

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi

Ketua Penguji



Prastiti Laras Nugraheni, M. Si.
NIP. 198907172023212066

Anggota Penguji I



Riswano, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199602102025061003

Anggota Penguji II



Maya Oktaviani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199310272019032030

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si., M.Si.
NIP. 199003082019032019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 31 Juli 2025



Sharifah

NIM. 1504618054

Intelligentia - Dignitas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sharifah
NIM : 1504618054
Fakultas/Prodi : Teknik/ Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Alamat email : sharifahsarii@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

.....
Analisis Pengambilan Keputusan Dalam Menggunakan Layanan Pinjaman Online Pada

Keluarga Penyintas di DKI Jakarta
.....

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Agustus 2025

Penulis

(Sharifah)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengambilan Keputusan Dalam Menggunakan Layanan Pinjaman Online Pada Keluarga Penyintas di DKI Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini bukanlah proses yang mudah. Dalam perjalanannya, penulis menghadapi berbagai tantangan, mulai dari proses pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan akhir naskah. Namun, dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M. Si. selaku Dekan Fakultas Teknik, yang telah menyediakan sarana untuk mendukung kegiatan penelitian ini dan telah menciptakan lingkungan akademik yang baik dan mendukung penelitian produktif.
2. Elmanora, S.Si., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga dan dosen validator, yang telah memberikan arahan dan dorongan untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini dan memeriksa serta memvalidasi instrumen penelitian dengan cermat dan profesional.
3. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti bagi penulis.
4. Mulyati, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II dan Pembimbing Akademik, yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan dedikasi telah membimbing penulis sejak awal penyusunan hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
5. Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes. selaku Ketua Penguji Seminar Proposal, yang telah memberikan kritik, pedoman, dan masukan yang sangat membangun untuk proses penyusunan dan pengembangan penelitian ini.
6. Prastiti Laras Nugraheni, M.Si. selaku Ketua Penguji Skripsi dan Dosen Penguji Seminar Proposal, yang telah memimpin proses ujian dengan penuh objektivitas dan memberikan banyak masukan berharga untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Riswano, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penguji Skripsi dan dosen validator, yang telah memberikan masukan yang telah membuka sudut pandang baru dan memperkaya pemahaman penulis terhadap topik yang diteliti serta memvalidasi instrumen penelitian dengan cermat dan profesional.
8. Maya Oktaviani, S.Pd., M.Pd. selaku dosen validator, yang telah memberikan masukan yang telah membuka sudut pandang baru dan memperkaya pemahaman penulis terhadap topik yang diteliti.

9. Alm. Bapak Firmansyah Badriel dan Ibu Sumiati, serta Bapak Marto dan Almh. Ibu Aryani selaku orang tua, yang selalu mendukung penulis, memberikan doa, semangat, serta menjadi faktor utama meningkatnya motivasi penulis untuk menyusun skripsi ini hingga selesai.
10. Teman-teman seperjuangan PKK 2018, yang selalu memberi semangat dan menjadi tempat bertukar pikiran selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Para responden di wilayah DKI Jakarta, khususnya keluarga penyintas layanan pinjaman online yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan berbagi pengalaman yang sangat berharga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap karya sederhana ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perilaku konsumen dan layanan keuangan digital. Penulis juga terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi bagian dari solusi atas persoalan-persoalan sosial ekonomi yang berkembang di tengah masyarakat.

Jakarta, 31 Juli 2025

Sharifah
NIM. 1504618054

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	9
2.1 Deskripsi Konseptual	9
2.1.1 Pengambilan Keputusan Layanan Pinjaman Online	9
2.1.2 Proses Pengambilan Keputusan	11
2.1.3 Teori Perilaku Konsumen	14
2.1.4 Pinjaman Online.....	16
2.1.5 Literasi Keuangan	19
2.1.6 Keluarga Penyintas Layanan Pinjaman Online.....	21
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	23
2.3 Kerangka Teoritik	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Tujuan Penelitian	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3 Metode Penelitian.....	28
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1 Pengambilan Keputusan Layanan Pinjaman Online	30
3.5.1.1 Definisi Konseptual.....	30
3.5.1.2 Definisi Operasional.....	30
3.5.1.3 Kisi-kisi Instrumen.....	30
3.5.1.4 Jenis Instrumen	31
3.5.1.5 Pengujian Validitas dan Penghitungan Reliabilitas	32
3.5.1.5.1 Uji Validitas	32
3.5.1.5.2 Uji Reliabilitas	32

3.6	Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Deskripsi Data.....	37
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
4.1.2	Deskripsi Data Variabel	42
4.2	Pengambilan Keputusan Layanan Pinjaman Online Berdasarkan Karakteristik Responden.....	65
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	76
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Implikasi.....	81
5.3	Saran.....	82



Intelligentia - Dignitas