

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Kegiatan pemasaran tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pada hakekatnya semua pelaku usaha memahami bahwa kegiatan pemasaran tidak dapat dipisahkan dari kegiatan ekonomi, yang dilakukan dalam segala kegiatan yang memungkinkan terjadinya persaingan, baik ruang maupun waktu. Agar dapat tumbuh dan terus berkembang, semua pelaku usaha harus melakukan perubahan dari sebuah inovasi. Inovasi adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh semua pihak dunia *modern* saat ini.

PT. Pegadaian (Persero), sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang keuangan non-bank masyarakat, menunjukkan kinerja terbaik yang tumbuh secara konsisten dan selalu inovatif dalam mengembangkan usahanya. Salah satu inovasi yang dilakukan pada masa pandemi ini adalah mengembangkan sistem teknologi dengan menggabungkan media inovatif dan media internet, yaitu aplikasi pegadaian layanan digital. Di era teknologi ini, dunia bisnis yang serba cepat dan kemudahan dalam menangani urusan bisnis memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (Novi, 2017). Dalam konteks globalisasi, kecanggihan teknologi informasi merupakan salah satu hal penting yang mendukung proses bisnis dan pelayanan prima, kinerja yang sukses dan informasi keuangan yang akurat (Pegadaian, 2018)

Konsep TAM memberikan teori sebagai dasar untuk memahami dan memahami perilaku pengguna saat menerima dan menggunakan informasi. Konsep yang digunakan adalah Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceive Ease Of Use*), Minat Perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intension to Use*), dan Kondisi nyata Penggunaan Sistem Aktual (*Actual System Usage*) (Davis 2012:186). Model ini bertujuan untuk menjelaskan faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi dalam adopsi dan adopsi teknologi informasi. Perluasan konsep TAM diharapkan dapat membantu memprediksi sikap seseorang dan adopsi teknologi dan juga dapat memberikan

informasi dasar yang diperlukan tentang faktor-faktor yang menentukansikapindividu (Aditya *et al.*, 2015). TAM berteori bahwa niat individu untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi ditentukan oleh dua faktor, yaitu: Persepsi Kemanfaatan (*Perceived usefulness*) adalah tingkat keyakinan individu bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja. Persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) didefinisikan sebagai pandangan subjektif pengguna terhadap seberapa besar penggunaan sebuah sistem (contoh: sistem pembayaran elektronik) dapat meningkatkan performa kerjanya. (Aditya *et al.*, 2015).

Peran teknologi dalam sistem pembayaran telah menggantikan peran uang sebagai alat pembayaran utama atau alat tukar barang secara umum, baik dalam bentuk pembayaran tunai maupun non tunai yang lebih efektif dan efisien. Kemajuan ilmu pengetahuan yang disertai dengan kemajuan teknologi di era modern yang sudah berinovasi menjadi semakin canggih telah menyebabkan perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini sering konsumtif, disertai dengan keinginan yang nyaman dan praktis, yang membuat bank dan lembaga keuangan non-perbankan harus selalu berinovasi. mengikuti perkembangan teknologi yang disesuaikan dengan tuntutan teknologi.

Kebutuhan masyarakat, merupakan salah satu inovasi yang dapat dilakukan oleh bank dan juga lembaga keuangan non bank misalnya pegadaian untuk menciptakan sistem pembayaran yang lebih mudah dan aman digunakan dimana saja yaitu sistem pembayaran uang elektronik. Uang elektronik adalah uang yang dimiliki oleh sistem komputer bank dan tersedia untuk transaksi melalui elektronik (melalui telepon). PT. Pegadaian (Persero) selaku lembaga keuangan non-bank yang terus berkembang mengikuti perkembangan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, salah satu dari inovasi yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) adalah dengan menciptakan teknologi layanan pembayaran digital yang mudah digunakan, yang bermanfaat untuk transaksi pembayaran, seputar informasi produk atau lainnya atau kemudahan dalam berinvestasi yang aman untuk digunakan kapan dan dimana saja yaitu Aplikasi PDS.

Menurut Peraturan Direksi Nomor 129/DIR I/2017 Tentang Pedoman Umum Layanan Produk Pegadaian pada Aplikasi Pegadaian Digital,

menyebutkan bahwa penambahan layanan ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi produk- produk Pegadaian. Hingga saat ini, aplikasi pegadaian digital telah diunduh lebih dari 500 ribu kali. Layanan produk Pegadaian yang dapat diakses dengan aplikasi pegadaian digital servis PDS adalah pengajuan pinjaman (gadai dan pembiayaan usaha) secara online, pembukaan rekening tabungan emas secara online, pembayaran produk Pegadaian secara digital, dan Informasi produk juga layanan online.

Menurut Mala (2021) pelayanan yang efisien dan efektif adalah pelayanan yang cepat, kualitatif, terjangkau, nyaman dan publik. Jangka waktu layanan, prosedur, biaya/tarif, persyaratan, produk layanan, dan penanganan pengaduan merupakan komponen pendukung layanan yang digunakan untuk menentukan proses pemberian layanan. Adapun komentar nasabah terkait ketidakpuasan terhadap bentuk pelayanan publik sebaiknya datang ke pegadaian karena hanya perlu mengantri untuk transaksi. Kini dengan adanya aplikasi pegadaian layanan digital, nasabah tidak perlu lagi datang ke pegadaian, tidak perlu antri dan tidak perlu membayar biaya pelayanan yang tidak perlu. Aplikasi pegadaian digital saat ini didukung dengan penggunaan gadget atau smartphone untuk memudahkan prosedur pelayanan yang dilakukan secara manual. Idealnya, layanan online murah, mudah dan cepat. Biaya layanan yang tidak dibayar membuat layanan menjadi murah. Pelayanan yang tidak melalui prosedur yang sulit dan tepat waktu membuat pelayanan menjadi sederhana dan cepat.

Faktor-faktor lain yang dapat menghambat hasil penelitian ini antara lain jaringan yang dapat disebabkan oleh *maintenance*, *server down*, perbaikan sistem, pembaruan sistem, pemadaman, hujan, dan pelanggan berjuang untuk mengakses jaringan melalui smartphone atau internet. Faktor penghambat selanjutnya adalah pada saat nasabah harus selalu *log-in* terlebih dahulu sebelum masuk kedalam aplikasi PDS, namun kebanyakan dari nasabah lupa akan *password* akunya adapula yang mengalami kesulitan pada saat *log-in* dikarenakan adanya perubahan nomor telepon atau perubahan pada alamat *e-mail*, dan nasabah harus mengkonfirmasi di kantor pegadaian dan konfirmasi otorisasi perubahan ini akan memakan waktu. Adanya hambatan-hambatan tersebut membuat nasabah kurang

memahami penggunaan Aplikasi PDS, perlu adanya sosialisasi sehubungan dengan memaksimalkan penggunaan aplikasi layanan digital terkait penggunaan aplikasi PDS, karena pemahaman teknologi hanya dirasakan oleh pelanggan berusia 18 tahun ke atas dan juga milenial, sedangkan orang yang berusia 30 tahun ke atas masih belum mengetahui atau masih awam terkait cara menggunakan aplikasi PDS.

Dalam penulisan ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Pegadaian yaitu sebuah perusahaan yang bergerak dibidang keuangan non bank yang berdiri pada tahun 1901, yang mempunyai produk Pemberian Kredit, Gadai Angsuran Emas, Cicilan Emas, Layanan Penitipan Saldo Emas, Dan Lain Lain. Berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan masih banyak warga Negara Indonesia yang belum memahami tentang aplikasi pegadian digital servis PDS. Sedangkan definisi pelayanan publik yang ada dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan Pelayanan Publik adalah kegiatan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara Indonesia dan penduduk atas pelayanan administrative, jasa, dan/atau barang yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan terdapat 5 Dimensi dalam pengukurannya yaitu (*service quality*), yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (berwujud) (Indonesia R, 2009).

Penelitian ini bertujuan melakukan analisis kegiatan nasabah pegadaian khususnya Cabang Gang Ketapang untuk lebih memahami kemudahan teknologi yang telah disediakan dengan mengadaptasi model *Technology Acceptance Model* Model Penerimaan Teknologi (TAM). Maka dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan khususnya pihak pelayanan dalam memperbaiki, memasarkan produk, penjualan produk perusahaan sehingga dapat mencapai target, dapat memberikan kemudahan pelayanan online yang efektif serta dapat memanfaatkan teknologi yang telah disediakan untuk memudahkan segala pelayanan bagi nasabah dan dapat meningkatkan layanan elektronik berbasis online yang disediakan melalui aplikasi pegdaian digital servis. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahasnya dalam skripsi

yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) Aplikasi Pegadaian Digital Melalui Minat Perilaku (*Behavioral Intention*). (Study kasus pada Nasabah PT. Pegadaian Cabang Gang Ketapang).

## 1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS?
4. Apakah terdapat pengaruh langsung Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS ?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS?
6. Apakah Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) tidak berpengaruh secara langsung terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) melalui Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS?
7. Apakah Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease Of Use*) tidak berpengaruh secara langsung terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) melalui Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh langsung Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh langsung Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh langsung Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS.
4. Untuk mengetahui apakah pengaruh langsung Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS.
5. Untuk mengetahui apakah pengaruh langsung Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS.
6. Untuk mengetahui apakah Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) tidak berpengaruh secara langsung terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) melalui Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS.
7. Untuk mengetahui apakah Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease Of Use*) tidak berpengaruh secara langsung terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual Sistem Use*) melalui Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan penelitian ini adalah membuat karya ilmiah yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) program studi manajemen pemasaran, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi di Jakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

##### **1. Manfaat Secara Teoritis**

- a. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk dapat menerapkan ilmu yang diperoleh di perguruan tinggi khususnya yang berkaitan dengan pengaruh budaya kerja, lingkungan kerja, motivasi dan disiplin kerja serta menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 1 (S-1) Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- b. Bagi pembaca, sebagai informasi untuk dapat menambah wawasan dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

##### **2. Manfaat Praktis**

Bagi perusahaan, untuk memberikan kontribusi menambah kemajuan dalam menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang informasi kemudahan dan manfaat serta wawasan tentang teknologi digital yang di sediakan PT. Pegadaian yaitu Aplikasi pegadaian digital PDS dan komunikasi pemasaran agar lebih luas.