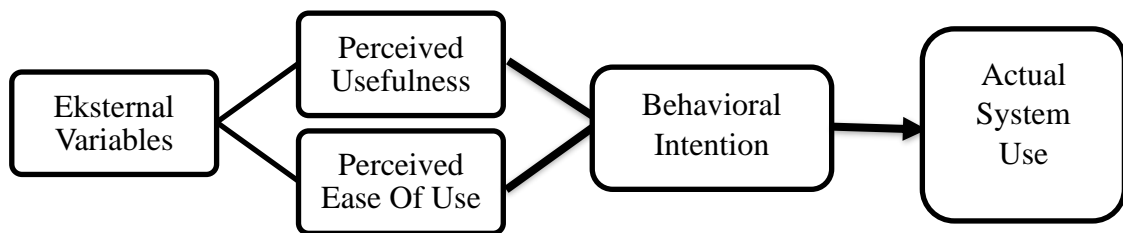


BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Model Penerimaan Teknologi *Technology Acceptance Model (TAM)*



Gambar 2.1 Konsep Teori Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Sumber: Sistem Informasi Keperilakuan (Prof. Jogiyanto HM., Akt., MBA. Ph. D)

Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis. TAM adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang proses pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Model TAM menjelaskan terkait penerimaan teknologi ini dikembangkan menjadi model untuk melihat bahwa ketika pengguna menggunakan sistem informasi, maka sejumlah faktor akan mempengaruhi keputusan mengenai kapan dan bagaimana menggunakan sistem tersebut (Davis 2012: 186).

Di dalam TAM, manfaat teknologi juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan, tetapi terkadang sebaliknya. Sehingga selama individu atau orang tersebut merasa bahwa teknologi berguna dalam tugas – pelaksanaannya. Individu atau masyarakat akan tertarik untuk menggunakannya terlepas dari apakah teknologi tersebut dapat dengan mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Model TAM ini menunjukkan bahwa ada beberapa variabel yang mempengaruhi keputusan pengguna atau individu tentang bagaimana dan kapan mereka akan

menggunakan teknologi baru. Adapun penentu dasar penerimaan pengguna teknologi adalah: (Davis 2012: 186)

1. Persepsi kemanfaatan (*Perceived usefulness*)
2. Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*)
3. Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*)
4. Minat perilaku (*behavioral intention*) atau minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*)
5. Perilaku (*behavioral*) atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*)
6. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer.

Menurut Jogiyanto (2016: 329) TAM diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis. Model TAM diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishben dan Ajzen. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi penggunaan teknologi komputer, dengan satu premis atau kesimpulan seseorang tentang sesuatu yang merupakan sikap dan juga perilaku orang tersebut. (Davis 2012: 186) TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM memberikan landasan teoritis untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan kausal antara keyakinan tentang manfaat suatu sistem TAM memberikan dasar teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi suatu teknologi dalam suatu organisasi.

Menurut Jogiyanto (2016: 330) TAM menjelaskan hubungan kausal antara keyakinan tentang manfaat sistem informasi dan kemudahan penggunaan dan perilaku, tujuan atau kebutuhan dan penggunaan actual pengguna system informasi Model TAM ini telah banyak digunakan untuk mengetahui respon pengguna

terhadap sistem untuk mengetahui pengguna atau pengguna sistem informasi. TAM adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna atau pengguna ingin menerima dan juga menggunakan teknologi. Model ini mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan sistem model baru, sejumlah faktor mempengaruhi mereka tentang bagaimana dan kapan menggunakan sistem, terutama dalam hal manfaat dan kenyamanan.

2.1.2 Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kemanfaatan atau kegunaan sebagai kemungkinan subjektif dari pengguna potensial yang menggunakan sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Kinerja yang dipermudah untuk memperoleh keuntungan yang lebih baik dari segi fisik maupun nonfisik, seperti hasil yang diperoleh lebih cepat dan lebih memuaskan dibandingkan dengan tidak menggunakan produk tersebut. Kemanfaatan juga menyulitkan, namun tidak sebaliknya. Dikarenakan pengguna sistem akan memakai sistem jika bermanfaat, baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Ukuran persepsi kemanfaatan yang dirasakan dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, manfaat secara keseluruhan, pengurangan waktu, dan peningkatankinerjapekerjaan. (Davis 2012 : 186)

Dalam konteks penelitian ini juga dapat diartikan bahwa manfaat yang dirasakan dalam menggunakan suatu sistem informasi adalah pandangan subjektif atau pemikiran relatif pelanggan tentang manfaat yang akan diperoleh pelanggan dalam meningkatkan kinerjanya melalui penggunaan sistem Aplikasi PDS. Ketika nasabah telah menggunakan layanan Aplikasi PDS berkali-kali, maka nasabah telah merasakan manfaat dari pada layanan Aplikasi PDS tersebut. Sikap positif untuk menggunakan Aplikasi PDS timbul dikarenakan para nasabah memiliki keyakinan bahwa Aplikasi PDS dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan efektifitas kerja serta Aplikasi PDS juga dapat bermanfaat bagi nasabah. Oleh karena itu, persepsi kemanfaatan dari sistem Aplikasi PDS mempengaruhi sikap dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan lain yang disediakan dari PT. Pegadaian melalui sebuah Aplikasi PDS itu sendiri.

2.1.2.1 Indikator – Indikator Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness)

Ada beberapa indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi kemanfaatan didalam penggunaan Aplikasi PDS, yaitu:

1. Mempercepat pekerjaan yaitu Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu.
2. Meningkatkan Produktifitas yaitu Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu.
3. Meningkatkan Efektifitas Yaitu Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu.
4. Sistem Bermanfaat yaitu Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu.

(Davis 2012 : 190)

2.1.3 Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease of Use*)

Menurut Davis (2012 : 190) Persepsi kenyamanan didasarkan pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan mudah digunakan. Kenyamanan mempengaruhi perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang terhadap kemudahan penggunaan sistem maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan teknologi tersebut. Dalam studi ini, persepsi kenyamanan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu atau orang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Variabel ini dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan teknologi yang ditawarkan.

Jogiyanto (2016 : 330) definisi persepsi kemudahan oleh Davis yaitu suatu tingkat keadaan di mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu tidak memerlukan usaha apapun (tanpa biaya) yang dapat dikatakan mudah dilakukan oleh pengguna. Penggunaan teknologi informasi bersifat fleksibel, memahami segalanya dan mudah dioperasikan sebagai fitur kemudahan penggunaan. Kenyamanan mengarah pada keyakinan pribadi bahwa sistem tidak memerlukan banyak usaha. Faktor-faktor ini dirancang sebagai sistem pelengkap untuk merancang penggunaannya secara eksternal. Salah satu faktor yang menyebabkan pengguna menolak penggunaan sistem ada hubungannya dengan penggunaan sistem. Pengguna cenderung menggunakan atau tidak menggunakan

aplikasi yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang mereka yakini akan membantu kinerja mereka dalam melakukan suatu tugas.

Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan bahwa Aplikasi PDS ini lebih dikenal, dan mudah untuk dioperasikan dan lebih mudah untuk digunakan oleh para nasabah, berdasarkan beberapa definisi tersebut. Perkembangan teknologi informasi memberikan tantangan bagi pelaku bisnis karena nasabah atau konsumen akan sangat mudah mendapatkan informasi. Dengan begitu, kegiatan membandingkan satu produk dengan yang lainnya bukanlah suatu yang sulit untuk dilakukan. Kemudahan ini mempengaruhi preferensi konsumen atau nasabah dapat dengan mudah mengenali suatu produk, konsumen atau nasabah dapat memilih berbagai alternatif dan daya tarik fungsional pada suatu produk sehingga kegiatan dalam menentukan barang atau jasa yang akan dikonsumsi ataupun akan digunakan menjadi suatu kegiatan yang mudah.

2.1.3.1 Indikator – Indikator Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use)

Adapun indikator indikator dari persepsi kemudahan (perceived ease of use) menurut Davis (2012:190) adalah sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari (easy to learn)
2. Mudah digunakan (controllable)
3. Jelas dan dapat dipahami (clear and understandable)
4. Fleksibel (flexible)
5. Mudah digunakan (easy to use)

2.1.4 Aplikasi Pegadaian Digital

Menurut Peraturan Direksi Nomor 129/DIR I/2017 Tentang Pedoman Umum Layanan Produk Pegadaian pada Aplikasi Pegadaian Digital. Aplikasi Digital Gadai Service (PDS) merupakan fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT. Pegadaian berbasis sistem dan *mobile*. Aplikasi PDS dapat memberikan layanan kepada pelanggan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai

produk-produk yang terdapat dalam aplikasi. Serta menggunakan pinjaman yang beredar (penyaluran pinjaman). Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari mengajukan kredit gadai atau mengajukan kredit mikro. Keunggulan dari aplikasi PDS ini antara lain pelanggan mendapatkan layanan yang lebih cepat sejajar dengan layanan yang diberikan oleh outlet-outlet layanan pegadaian. Aplikasi PDS ini untuk memperluas target pasar ke generasi milenial, pengembangan aplikasi *mobile* digital Pegadaian telah dilakukan sejak akhir tahun 2017 dan mulai dipublikasikan ke publik secara masif pada tahun 2018. Transaksi yang dapat dilayani melalui aplikasi ini antara lain penagihan, pembayaran dan tabungan emas. Hingga saat ini, aplikasi pegadaian digital telah diunduh lebih dari 500 ribu kali. Didalam *Mobileapps* tersebut ada berbagai produk seperti gadai online, gadai tabungan emas (GTE), aplikasi pembiayaan usaha mikro, pembelian tabungan emas (*TopUp*), pembukaan rekening tabungan emas, fitur jual, transfer, dan cetak emas, serta fitur pembayaran lainnya.

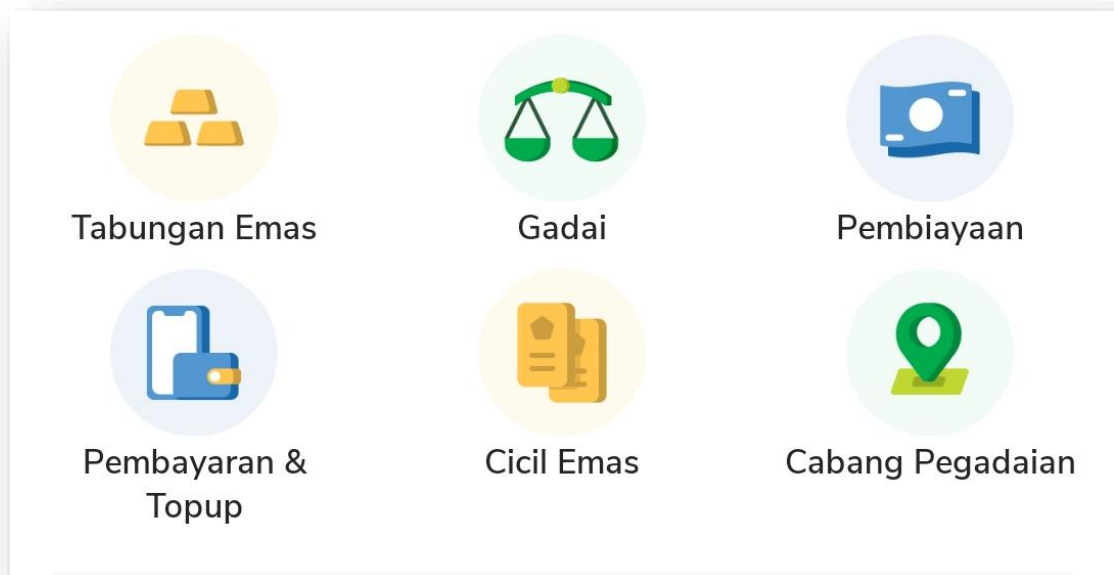
Selain itu, untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service telah disediakan fitur-fitur yang menggunakan metode pembayaran. *virtual account* melalui Bank BRI, BCA, Mandiri, dan lain sebagainya. Nasabah dengan mudah bisa melakukan pembayaran semudah melakukan transfer Bank.

2.1.4.1 Produk – Produk Pegadaian Digital Servis

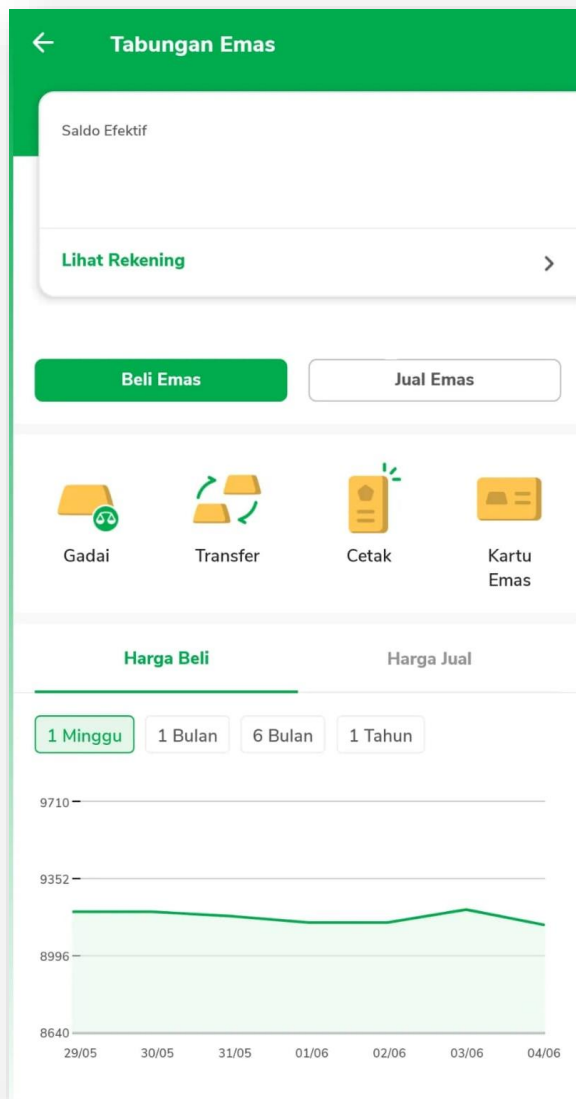
1. Emas mencakup Harga beli emas, harga jual emas, transfer, cetak emas, daftar rekening, info harga, dan gadai tabungan emas.
2. Gadai mencakup: pickup & delivery Service, booking Service, gadai tabungan emas, dan gadai efek.
3. Pembiayaan usaha mencakup: pengajuan pinjaman pembiayaan usaha anda dengan meleng
4. kapi data-data yang dibutuhkan (kebutuhan modal, jenis usaha, omset perbulan, dan laba perbulan.
5. Pembayaran dan TopUp mencakup: pembayaran dan pegadaian (beli tabungan emas, bayar gadai, bayar angsuran, BPJS, PLN, PDAM, dan Telkom). TopUp (pembelian pulsa).

6. Cicil Emas mencakup: cicil emas batangan ANTAM dan cicil emas batangan UBS.
7. Cabang Pegadaian yaitu untuk mempermudah nasabah dalam menemukan atau mencari outlet pegadaian di daerah nasabah tersebut (Pegadaian ,2018)

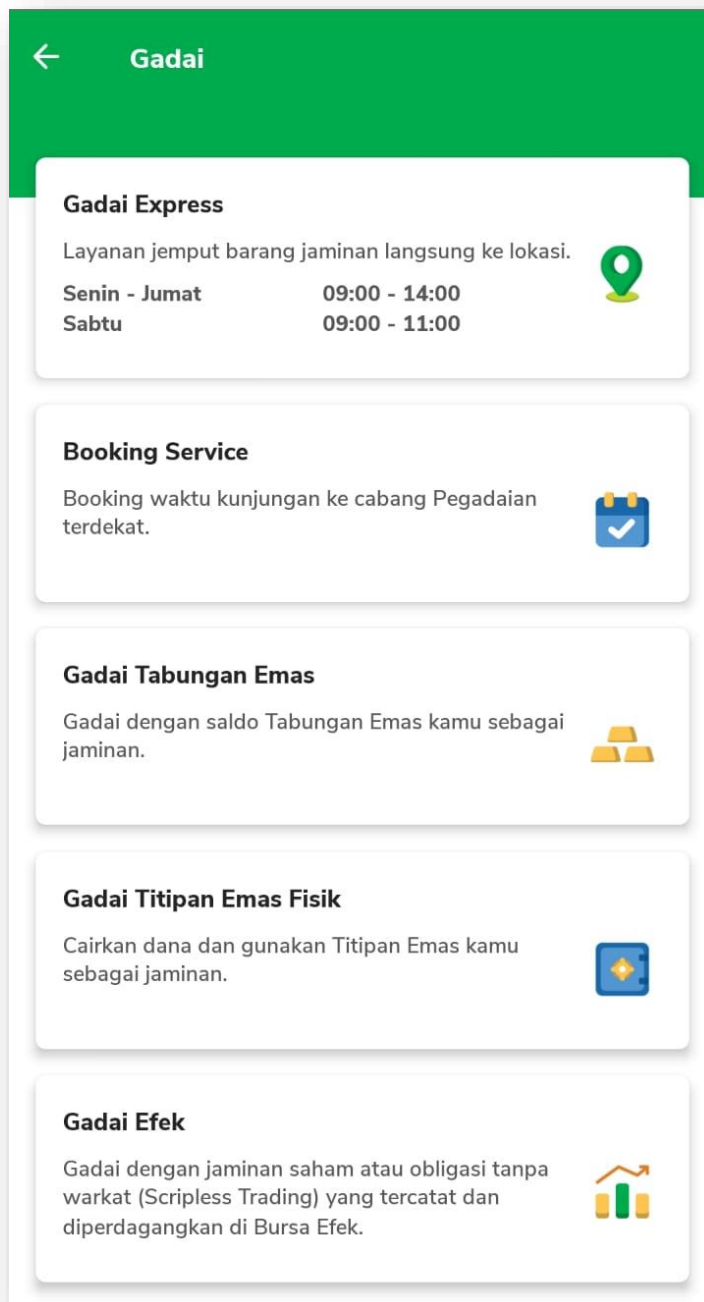
Berikut adalah tampilan Menu awal Aplikasi Pegadaian Digital Servis PDS :



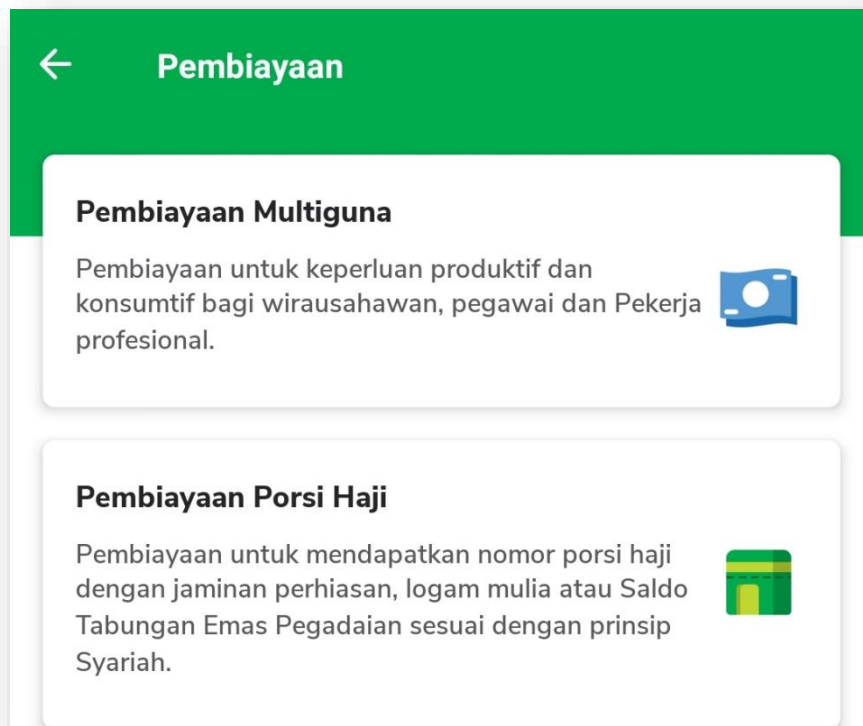
Gambar 2.2 : Tampilan menu awal beranda pada Aplikasi PDS



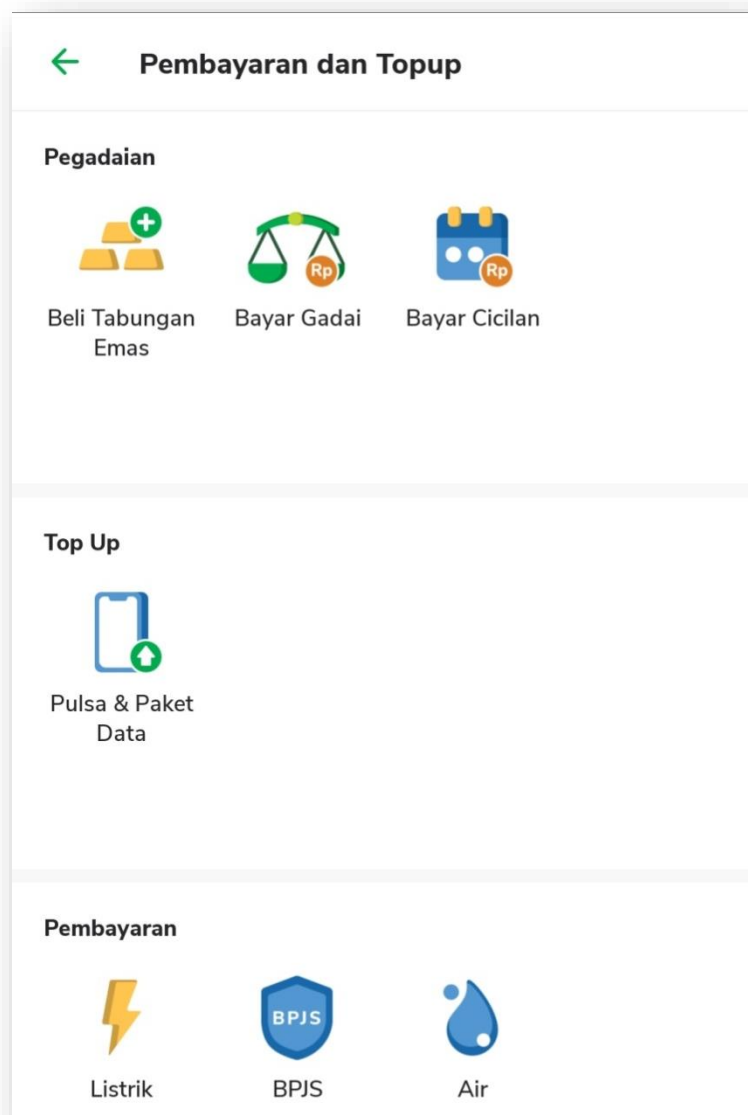
Gambar 2.3 : Tampilan Sub Menu Tabungan Emas, Nasabah disediakan berbagai pilihan untuk melakukan transaksi untuk produk tabungan emas, disediakan pula tampilan harga jual dan beli emas yang berlaku perharinya. Keunggulan produk tabungan emas ini adalah uang yang ditabungkan oleh nasabah akan dikonversikan atau diubah menjadi saldo emas ditabungkan. Saldo yang ada dapat dengan mudah diuangkan dengan cara di *buyback* dapat juga di Cetak menjadi Logam Mulia atau saldo yang ada dapat di gadaikan.



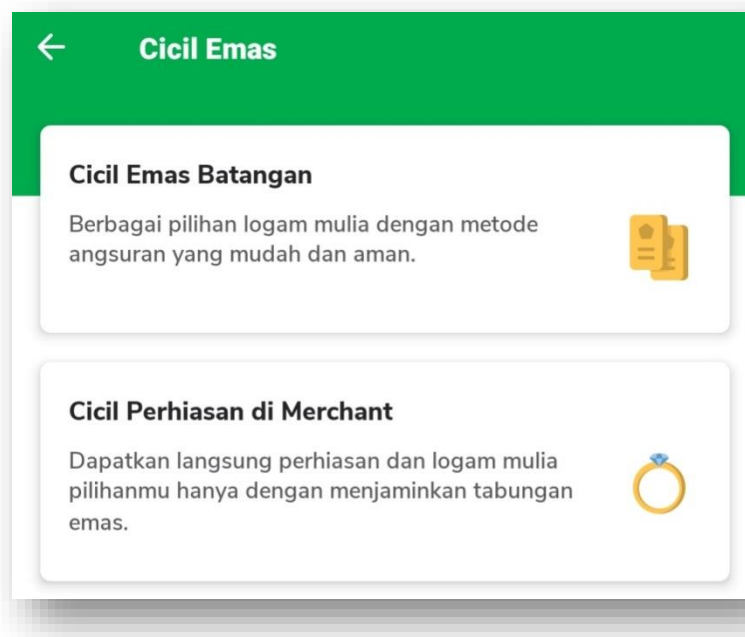
Gambar 2.4 : Tampilan sub menu dari gadai dalam PDS menyediakan pelayanan gadai secara online dimana nasabah dimudahkan untuk menikmati produk gadai tanpa harus datang ke kantor pegadaian segala pelayanan untuk proses gadai dapat dilakukan melalui aplikasi.



Gambar 2.5 : Tampilan sub menu dari pembiayaan dalam PDS menyediakan penawaran untuk produk lain selain gadai yaitu produk berbentuk pembiayaan Multiguna dan juga produk untuk berangkat ke tanah suci yaitu pembiayaan porsi haji dengan berbagai jaminan yang dapat disesuaikan sesuai dengan kebutuhan para nasabah.



Gambar 2.6 : Tampilan sub menu dari pembayaran dalam PDS menyediakan pembayaran pelayanan pegadaian baik untuk membeli saldo tabungan emas, transaksi pembayaran produk gadai, atau bayar cicilan. Pembayaran untuk *Top-up* bukan produk pegadaian juga dapat dilakukan contohnya pembelian pulsa, bayar tagihan listrik, tagihan air, dan bayar tagihan bpjs.



Gambar 2.7 : Tampilan sub menu dari pembiayaan dalam PDS menyediakan penawaran untuk produk cicilan emas baik emas batangan atau logam mulia dengan metode angsuran, adapun produk cicil perhiasan dengan memanfaatkan saldo tabungan emas.

2.1.5 Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Behavioral intention to use adalah kecenderungan perilaku untuk terus menggunakan teknologi (Davis 2012:190). Tingkat penggunaan teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan untuk menambah informasi *Peripheral* atau perangkat tambahan yang dapat mendukung, dapat memotivasi untuk tetap menggunakan, dan juga keinginan untuk memotivasi pengguna lainnya. Arief Hermawan (2018) mendefinisikan bahwa minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*) sebagai minat (keinginan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu).

Minat digambarkan sebagai keadaan seseorang sebelum melakukan suatu tindakan yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut. Dapat juga dikatakan bahwa minat pakai adalah pernyataan mental pengguna yang menggunakan teknologi dengan memikirkan rencana untuk

menggunakan beberapa produk dengan merek tertentu. Variabel dalam penelitian ini adalah *behavioral intention* yang bisa disebut sebagai niat, keinginan, atau minat. Niat untuk menggunakan adalah proses pencarian psikologis. Hal ini karena ketika individu atau orang yang menggunakan teknologi memiliki kebutuhan, mereka akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan mencari informasi yang sesuai dengan kebutuhan, pengalaman, lingkungan eksternal mereka, mengevaluasi semua informasi, mempertimbangkan dan kemudian memutuskan untuk tidak menggunakan setelah pertimbangan, membandingkan dan mengevaluasi dengan alternatif lain. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa niat perilaku merupakan prediktor yang baik dari penggunaan teknologi oleh pengguna sistem informasi, menurut penelitian oleh (Davis 2012 : 190).

2.1.5.1 Indikator – Indikator Minat perilaku

Minat penggunaan dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:

1. Minat transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk menggunakan produk/jasa.
 2. Minat referensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk/jasa kepada orang lain.
 3. Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk/jasa tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya
 4. Minat eksploratif, yaitu minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut
- (Widyakala, 2016)

Dalam hal-hal yang berkaitan dengan minat dan erat dengan pikiran dan perasaan, Orang menilai dan menentukan sebelum mereka memilih dan mengambil keputusan. Minat merupakan fungsi dari dua determinan mendasar, yaitu sikap

seseorang dan dipadukan dengan norma subjektif yang membentuk minat perilaku seseorang.

2.1.6 Penggunaan Sebenarnya (*Actual System Use*)

Menurut Davis (2012 : 190) Penggunaan sebenarnya (*actual system use*) merupakan kondisi nyata penggunaan sistem. Dimana individu akan puas menggunakan sistem jika menurut mereka sistem tersebut mudah digunakan dan dapat meningkatkan produktivitasnya, yang tercermin dari kondisi penggunaan yang sebenarnya. Bentuk penggunaan sebenarnya *actual system use* merupakan frekuensi dan durasi waktu penggunaan terhadap Teknologi Informasi dan Telekomunikasi TIK. Penggunaan teknologi sesungguhnya *Actual Technology use*, diukur dengan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi penggunaan teknologi.

Pengertian teoritis di atas menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk dapat mengolah dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik dimana kegunaannya dapat diukur berdasarkan kedalaman penggunaan, tingkat pemanfaatan dan jumlah aplikasi yang digunakan. Secara umum, pengguna teknologi akan memiliki pandangan positif terhadap teknologi yang ditawarkan. Persepsi negatif akan muncul akibat penggunaan teknologi. Artinya, persepsi negatif muncul setelah pengguna mencoba teknologi atau pengguna memiliki pengalaman buruk menggunakan teknologi. Model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menguji pengaruh faktor eksternal terhadap keyakinan, sikap, dan tujuan pengguna melalui manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan teknologi.

Data aktual penggunaan aplikasi PDS untuk layanan digital dimana nasabah merasa terbantu dengan layanan terkait transaksi atau produk yang digunakan nasabah tanpa harus datang ke pegadaian untuk melakukan transaksi digital Aplikasi PDS selalu mendapat *update* sistem sehingga pelanggan dapat menggunakannya dengan mudah dan pelanggan dapat dengan cepat beradaptasi

dengan perkembangan teknologi, karena aplikasi dapat digunakan dengan mudah dan efisien untuk meningkatkan produktivitas pelanggan. Adapun produk-produk pada aplikasi pegadaian digital merupakan produk yang biasa digunakan nasabah saat nasabah mendatangi kantor pegadaian untuk melakukan transaksi. Dalam penggunaan sebenarnya banyak kendala yang ditemukan nasabah dalam penerapan Aplikasi PDS, dan dalam penggunaan sehari-harinya seringkali terdapat masalah atau kendala yang dirasakan. Memungkinkan banyak pelanggan yang lebih memilih untuk tetap datang ke pegadaian terdekat untuk melakukan transaksi, memahami preferensi dan preferensi pengguna dan atribut karakter merupakan masalah penting dalam meningkatkan kegunaan dan efektivitas penggunaan aplikasi. Karakter dan kepuasan juga berkontribusi terhadap tingkat penggunaan suatu aplikasi.

2.1.6.1 Indikator – Indikator Penggunaan Sebenarnya (Actual System Use)

Bentuk pengukuran penggunaan sebenarnya (*actual system use*) yaitu :

1. frekuensi dan durasi waktu penggunaan terhadap TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi).
2. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*), diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi penggunaan teknologi tersebut (Nathalia , 2014)

2.2 Penelitian Terdahulu

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu, sehubungan dengan penelitian yang ditulis oleh peneliti yakni penelitian:

Penelitian pertama, Penelitian ini dilakukan oleh Andi Fachruzi *et al.*, (2022). Yang berjudul Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi (Studi Kasus Pegadaian Unit Betun). Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) merupakan inovasi dan terobosan baru dari PT. Pegadaian (Persero). Kantor Pegadaian Unit Betun saat ini sedang dalam proses sosialisasi Aplikasi PDS kepada seluruh pelanggan Kantor Pegadaian. Fitur-fitur di Aplikasi PDS selain menawarkan fitur tabungan emas, Pegadaian Digital juga menawarkan fitur gadai online, informasi cicilan/tagihan, informasi jatuh tempo, dan beberapa fitur menarik lainnya. Fitur ini menawarkan beberapa keuntungan bagi pengguna. Sebagai aplikasi baru bagi pelanggan, tentu membutuhkan waktu untuk proses penerimaan dari segi fitur dan kegunaan. Bahkan karyawan PT. Pegadaian (Persero) berhak menilai dan mengevaluasi konten yang ditawarkan pada aplikasi. Pembuatan aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dan calon nasabah dalam berinteraksi secara tidak langsung dengan Pegadaian yaitu dengan mengetahui harga emas terkini, cek tagihan, melakukan pembayaran, dan lain-lain. Dengan adanya aplikasi Digital Pegadaian, nasabah tidak perlu lagi datang ke outlet untuk melakukan pembayaran, cukup melalui aplikasi kemudian membayar sesuai bank yang telah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM, SMS Banking, dan M- Perbankan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dari segi usability menggunakan metode Website Usability Evaluation (WEBUSE) dan membuat tabel rekomendasi solusi dari daftar masalah usability. Metode WEBUSE digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat usability aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) berdasarkan persepsi pengguna akhir (dalam hal ini manajemen PT. Pegadaian dan pelanggannya). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada seluruh pegawai dan pelanggan yang datang untuk melakukan transaksi atau dalam proses agenda sosialisasi Aplikasi PDS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Manajemen PT. Pegadaian

khususnya Kantor Pegadaian Unit Betun dalam upaya mengimplementasikan Aplikasi Layanan Digital Pegadaian.

Penelitian kedua, dilakukan oleh Anggraini (2020) yang berjudul pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital service Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat bertransaksi menggunakan aplikasi pegadaian digital (2) pengaruh persepsi manfaat terhadap minat bertransaksi menggunakan aplikasi pegadaian digital (3) persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat dalam bertransaksi aplikasi layanan digital pegadaian. Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian lapangan dengan metode kuantitatif dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1470 pelanggan. Dan sampel yang digunakan adalah 94 pelanggan. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, tepatnya dengan purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian dapat ditegaskan bahwa analisis memberikan hasil sebagai berikut: (1) kemudahan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan aplikasi pegadaian, (2) persepsi penggunaan (X2) secara parsial berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan digital pegadaian, (3) persepsi kenyamanan (X1), persepsi kegunaan (X2), secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan aplikasi layanan gadai digital

Penelitian ketiga, dilakukan oleh Mala (2021) yang berjudul E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang Di era teknologi seperti sekarang ini PT. Pegadaian Syariah selalu berinovasi yaitu sebagai solusi keuangan dengan menghadirkan berbagai produk dan layanan yang tidak hanya memberikan kebutuhan dana nasabah, tetapi juga kemudahan dan kecepatan pelayanan. PDSS merupakan inovasi yang dilakukan untuk menghadapi gempuran *financial technology* (fintech) yang semakin merambah masyarakat. Namun, seberapa efektif layanan publik aplikasi PDSS dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan pelanggan dalam menggunakan aplikasi. jenis penelitian deskriptif dengan

pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem online yang disediakan oleh pihak pegadaian dinilai cukup efektif bagi nasabah yang ingin bertransaksi dimana saja. Namun, sistem pegadaian digital belum berjalan dengan baik karena kurangnya sosialisasi dari pihak pegadaian terhadap sistem layanan baru yaitu layanan online yang dapat diakses dengan mudah, gratis dan diunduh melalui *appstore dan playstore*. Dapat disimpulkan bahwa perbandingan kualitas pengguna layanan aplikasi ini dan manual untuk kualitas layanan pelanggan sama-sama puas dalam bertransaksi, namun pelanggan lebih memilih melakukan transaksi secara online karena menghemat waktu.

Penelitian keempat, dilakukan oleh Fadhilah & Putri (2021) yang berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Layanan di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dan metode deskriptif untuk mengolah, dan mengumpulkan data melalui wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang ada dua faktor yaitu faktor utama terdiri dari faktor Promosi dan Faktor Kualitas Layanan yang sangat mempengaruhi Nasabah dalam menentukan penggunaannya terhadap Aplikasi Pegadaian digital Service, serta Faktor yang mendukung yaitu Faktor Lokasi dan Faktor Lingkungan Pelanggan.

Penelitian kelima, dilakukan oleh Lindhi Anjar Sari (2019) Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang penerapan sistem informasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam memudahkan nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis Islam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian

ini adalah dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan nasabah yang menerapkan PSDS dan manajemen Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik, serta literatur pendukung yang relevan dengan permasalahan yang peneliti angkat. Selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan dibuatnya aplikasi PSDS sudah sesuai dengan tujuan Pegadaian Syariah, yaitu mampu memudahkan nasabah bertransaksi dan dapat memberikan layanan yang berdampak pada kepuasan nasabah. Pegadaian syariah CPS Kebomas Gresik juga mencari informasi secara detail dan valid agar bisa berbisnis keadilan. Penerapan aplikasi PSDS di Pegadaian Syariah CPS Kebomas sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam. menyarankan kepada Pegadaian Syariah agar meningkatkan pemasaran aplikasi PSDS kepada para nasabah, karena dengan adanya aplikasi PSDS ini sangat menguntungkan nasabah. Serta selalu memperbaiki sistem yang ada agar nasabah merasa nyaman dalam menggunakannya.

Penelitian keenam, dilakukan oleh *Elviansri Katili et al.*, (2022) yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan digital pegadaian. (2) seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan digital pegadaian. (3) seberapa besar pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan digital pegadaian. Populasi dalam penelitian sebanyak 2001 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yaitu sebanyak 95 responden. Uji analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel (1) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 4,189 > t_{tabel} 1,986$. 2) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 3,513 > t_{tabel} 1,986$. 3) kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi layanan digital pegadaian ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} 44,931 < F_{tabel} 3,0954$ dengan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R^2 sebesar 49,4% dikategorikan sedang, dapat diperoleh bahwa

kualitas sistem secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pegadaian layanan digital 50,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas layanan dan manfaat yang dirasakan.

Penelitian ketujuh, dilakukan Seke *et al.*, (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tujuan Pengguna Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. Dengan Tujuan Penelitian Untuk Mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Dengan sampel sebanyak 60 responden. Dan Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian menggunakan Analisis Linear sederhana, Data yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis, diolah dengan menggunakan program bantuan SPSS. Dari hasil pengujian secara statistik, Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado.

Penelitian kedelapan, dilakukan oleh Al-Azawei (Mugo et al ,2017) yang berjudul *Investigating the effect of learning styles in a blended e-learning system: An extension of the technology acceptance model (TAM)* Studi ini menilai persepsi pelajar dari sistem *e-learning* campuran (BELS) dan kelayakan mengakomodasi sistem hypermedia pendidikan (EHSs) sesuai dengan pembelajaran gaya menggunakan versi modifikasi dari model penerimaan teknologi (TAM. Berdasarkan TAM, perbedaan individu dan persepsi dieksplorasi dalam hubungan antara kepuasan pelajar dan teknologi adopsi. Model diperluas untuk memasukkan *Elearning self-efficacy*, kepuasan yang dirasakan, dan gaya belajar. Meskipun variabel lain dapat diintegrasikan, kerangka kerja yang diusulkan adalah untuk menyelidiki pengaruh gaya belajar dalam memprediksi kepuasan dan penerimaan BELS. Sebanyak 210 mahasiswa S1 secara sukarela mengikuti penelitian ini. Data dikumpulkan menggunakan instrumen survei dan *Quesioner Index of Learning Styles (ILS)*. Paling tidak sebagian teknik pemodelan persamaan struktural kuadrat (PLS-SEM) digunakan untuk menguji jalur terkait antara konstruksi dependen dan independen. Tidak seperti literatur TAM sebelumnya, ini penelitian menyoroti

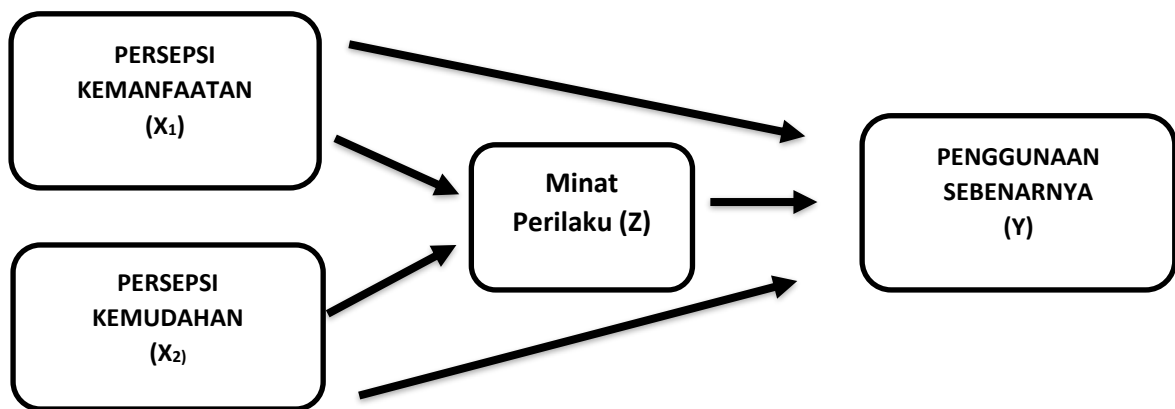
integrasi kepuasan yang dirasakan dan penerimaan teknologi dalam sesuai dengan ciri-ciri psikologis dan keyakinan pembelajar. Secara keseluruhan, model mencapai kesesuaian yang dapat diterima dan niat yang berhasil terintegrasi untuk menggunakan (ITU) dan kepuasan yang dirasakan (PS). Namun, perbedaan psikologis tidak menunjukkan dampak positif pada peserta didik kepuasan dan adopsi e-learning.

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

2.3.1 Kerangka Pikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan aktual, yaitu persepsi utilitas dan persepsi kenyamanan pada aplikasi PDS, serta penguatan atau pelemahan minat perilaku sebagai variabel moderasi. Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, telah terbentuk kerangka konseptual untuk penelitian ini. Kerangka konseptual dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel independent atau bebas pada penelitian ini adalah Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness) (X_1) dan Persepsi Kemudahan (Perceived Ease Of use) (X_2).
2. Variabel dependen atau terikat pada penelitian ini adalah Penggunaan Sebenarnya (Actual System Use) (Y)
3. Variabel Intervening pada penelitian ini adalah Minat Perilaku (Behavioral Intention) (Z)



Gambar 2.8 Kerangka Pikir

2.3.2 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka teori diatas, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Diduga terdapat pengaruh langsung Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS
- H₂: Diduga 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
- H₃: Diduga terdapat pengaruh langsung Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual System Use*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS
- H₄: Diduga terdapat pengaruh langsung Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual System Use*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS
- H₅: Diduga terdapat pengaruh langsung Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual System Use*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS
- H₆: Diduga terdapat pengaruh tidak langsung Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual System Use*) melalui Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS
- H₇: Diduga terdapat pengaruh tidak langsung Persepsi Kemudahan Pemakaian (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Penggunaan Sebenarnya (*Actual System Use*) melalui Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Nasabah PT. Pegadaian cabang Gang Ketapang yang menggunakan Aplikasi PDS