

**PENGARUH PERSEPSI PENGGUNAAN, KEAMANAN, DAN  
KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI  
NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN *DIGITAL  
SERVICE* (PDS)**

**(Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

**Oleh:**

**HENI ANISATUL 'ALIYAH  
NIM. 1817202152**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heni Anisatul 'Aliyah  
NIM : 1817202152  
Jenjang : S.1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) (Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 03 Januari 2023

Saya yang menyatakan,



Heni Anisatul 'Aliyah

NIM. 1817202152



**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PERSEPSI PENGGUNAAN, KEAMANAN, DAN  
KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI  
NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN  
DIGITAL SERVICE (PDS)  
(Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)**

Yang disusun oleh Saudara **Heni Anisatul 'Aliyah NIM 1817202152** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senin** tanggal **16 Januari 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.


Ketua Sidang/Penguji

  
Dr. H. Chandra Warsito S. TP., S.E., M.Si.  
NIP. 19790323 201101 1 007

Sekretaris Sidang/Penguji

  
Ma'ruf Hidayat, M.H.  
NIP. 19940604 201903 1 012

Pembimbing/Penguji

  
Ubaidillah, S.E., M.E.I  
NIP. 19880924 201903 1 008

Purwokerto, 20 Januari 2023

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan



  
Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 19730921 200212 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
di-  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Heni Anisatul 'Aliyah NIM 1817202152 yang berjudul :

**Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan  
Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi  
Pegadaian *Digital Service* (PDS)  
(Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E.).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 03 Januari 2023  
Pembimbing,



**Ubaidillah, S.E., M.E.I**  
NIP. 19880924 201903 1 008

## **MOTTO**

“Tak selamanya langit itu kelam  
Suatu saat akan cerah juga  
Hiduplah dengan sejuta harapan  
Habis gelap akan terbit terang”





**PENGARUH PERSEPSI PENGGUNAAN, KEAMANAN, DAN  
KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI  
NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN *DIGITAL  
SERVICE* (PDS)  
(Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)**

**Heni Anisatul ‘Aliyah  
NIM. 1817202152**

E-mail : [henianisatul12@gmail.com](mailto:henianisatul12@gmail.com)

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

**ABSTRAK**

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah satu fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT. Pegadaian yang berbasis sistem dan *smartphone*. Aplikasi PDS dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut. Layanan baru ini menawarkan kemudahan, keamanan, dan manfaat bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto.

Jenis metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan metode penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 99 sampel melalui teknik *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah yang mana sudah memiliki *user* di aplikasi PDS. Untuk teknik analisis data yang digunakan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi penggunaan dan kebermanfaatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah sedangkan variabel keamanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah. Sementara berdasarkan uji simultan bahwa keseluruhan variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yang dibuktikan dengan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $24.704 > 2.70$  dan nilai signifikansi sebesar  $0.00 < 0.05$ .

**Kata Kunci:** Persepsi Penggunaan, Keamanan, Kebermanfaatan, Keputusan, Pegadaian *Digital Service*.

***THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS EASE OF USE, SECURITY, AND USEFULNESS ON CUSTOMERS TRANSACTION DECISIONS USING APPLICATION OF PEGADAIAN DIGITAL SERVICES (PDS)  
(Case Study Pegadaian Branch Purwokerto)***

**Heni Anisatul 'Aliyah  
NIM. 1817202152**

E-mail : [henianisatul12@gmail.com](mailto:henianisatul12@gmail.com)

Sharia Banking Study Program Faculty of Islamic Economics and Business  
State Islamic University (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

**ABSTRACT**

*Pegadaian Digital Service (PDS) application is a facility in digital form owned by PT. Pegadaian that is based on systems and cellphones. The PDS application can provide services to customers to obtain clearer information about the products contained in the application. This new service offers convenience, security, and benefit for customers, starting from submitting mortgages or applying for micro credit. This study aims to determine the effect of perceptions ease of use, security, and usefulness on customers transaction decisions using application of pegadaian digital services (PDS) in Pegadaian Branch Purwokerto.*

*The type of data in this study is quantitative with distributing questionnaires to respondents as many as 99 samples through sampling technique purposive. The population in this study are customers who already have users in the PDS application. For the method used using multiple linear regression analysis techniques with SPSS (Statistical Product and Service Solution) tools.*

*The result of this study concludes that perceptions ease of use and usefulness variables partially have a positive and significant effect on customers transaction decisions. In contrast, security variables have a positive and insignificant effect on customers transaction decisions. Meanwhile, based on the simultaneous test, all independent variables have a positive and significant effect on the dependent variable, as evidenced by the count value of  $24,704 > 2,70$  and a significance value of  $0.00 < 0.05$ .*

***Keywords : perceptions ease of use, security, usefulness, decision, pegadaian digital service***

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥ	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	<u>S</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	<u>D</u>	de (dengan garis di bawah)
ط	ṭa	<u>T</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	Ža	<u>Z</u>	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W



ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. **Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.**

عَدَّة	Ditulis	'iddah
--------	---------	--------

3. **Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.**

حكمة	Ditulis	Hikmah	جزية	Ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengankata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	Karâmah al-auliyâ
----------------	---------	-------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakât al-fitr
------------	---------	---------------

4. **Vokal pendek**

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dhammah	Ditulis	U

5. **Vokal panjang**

1.	Fathah + alif ditulis	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	jâhiliyyah
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تنس	Ditulis	Tansa
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	karîm
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Furûd

## 6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>bainaqum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

## 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>

## 8. Kata sandang alim+lam

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	Ditulis	<i>al-qiyâs</i>
--------	---------	-----------------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samâ</i>
--------	---------	----------------

## 9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوئالفروض	Ditulis	<i>zawi al-furûd</i>
-----------	---------	----------------------

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas limpahan rahmat dan karunia yang Allah SWT berikan, karya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang selalu mengabulkan doa-doa, meridhai segala urusan dan telah melancarkan skripsi ini hingga selesai.
2. Orang tua tercinta, Bapak dan Ibu saya yaitu Bapak Ali Masturi dan Ibu Anis Shofiyati, yang selalu mencurahkan seluruh perhatian, cinta dan kasih sayang, semangat dan motivasi, pengorbanan yang tak dapat tergantikan oleh apapun, serta doa terbaik yang tak pernah putus. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibu dengan Rahmat-Nya dan selalu diberikan kebahagiaan serta senantiasa dilindungi dan diberi kesehatan serta umur panjang.
3. Adik saya tercinta, Muhammad Rizky Anugerah, terimakasih telah memberikan semangat serta doa kepada kakakmu ini sampai bisa dititik ini.
4. Semua keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya dalam keadaan apapun.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Yang telah memberikan segenap ilmu yang sangat bermanfaat, serta terimakasih atas kesabaran dan kasih sayang bapak dan ibu semua kepada kami. Semoga Allah limpahkan keberkahan dan kesehatan kepada bapak dan ibu.
6. Dosen Pembimbingku, Bapak Ubaidillah, S.E., M.E.I. Terimakasih bapak atas bimbingan dan arahan serta nasehat-nasehat yang telah diberikan kepada saya sehingga saya diberi kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini, semoga bapak selalu Allah berikan kesehatan dan keberkahan di dunia maupun di akhirat.
7. Teman-teman tercinta. Taufik Eka, Triswati, Sri Nia, Hesti, Hanin, Lutfi, Nuri. Terimakasih atas kenangan manis yang tercatat dalam memori hidup saya selama masa-masa kuliah, atas perhatiannya, kasih sayangnya, canda tawanya, ghibahnya, semangatnya, dan seluruh kenangannya. Semoga

selalu Allah pertemukan kita semua dengan orang-orang baik diluar sana dan semoga selalu diberikan kemudahan serta keberkahan dalam hidup ini.

8. Teruntuk teman-teman seperjuangan yaitu 9 PSY D, semangat selalu teman-teman semua, terimakasih atas kenangan manis dan kebersamaan kita semua sampai bisa ditahap ini. Semoga Allah selalu permudahkan segala urusan kita semua, salam sukses semuanya.
9. Kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, terutama seluruh pihak Pegadaian Cabang Purwokerto dan responden yang telah berbaik hati atas partisipasinya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat luas dan semoga kebaikan saudara/I dibalas oleh Allah SWT.
10. Dan seluruh pihak yang terlibat terimakasih sebanyak-banyaknya. Semoga selalu Allah berikan kesehatan dan keberkahan dalam hidup di dunia maupun di akhirat. Aamiin ya Allah.



## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk lulus dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto khususnya jurusan Perbankan Syariah dan untuk kemudian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Sholawat serta salam tidak lupa mari kita panjatkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju dunia yang terang benderang ini. Selesaiannya skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan para pihak yang telah banyak memberikan do'a, motivasi, dorongan, bimbingan dan semangat kepada saya yang tiada henti, untuk itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. K.H. Moh. Roqib, M.Ag, Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak. Selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

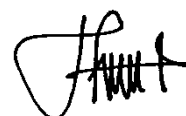


8. Ubaidillah, S.E., M.E.I. Selaku Dosen Pembimbing, terima kasih karena telah meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Segenap Staff Administrasi dan Staff Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Segenap nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto yang menjadi responden dalam penelitian ini yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Orang tua tercinta Bapak Ali Masturi dan Ibu Anis Shofiyati serta adik saya Muhammad Rizky Anugerah. Terima kasih atas motivasi, bimbingan, do'a dan dukungannya serta terima kasih atas semua perhatiannya dan kasih sayang yang telah kalian berikan sampai saat ini.
13. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah D 2018 terima kasih yang telah memberikan cerita, dukungan dan motivasi.
14. Dan semua pihak yang telah membantu saya dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga bantuan dan kebaikan kalian mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Penulisan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dan kesalahan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Semoga skripsi saya ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 03 Januari 2023  
Penyusun,



Heni Anisatul 'Aliyah  
NIM. 1817202152

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	12
1. Technology Acceptance Model (TAM) .....	12
2. Persepsi Penggunaan .....	13
3. Keamanan.....	15
4. Kebermanfaatan .....	16
5. Keputusan Bertransaksi.....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Landasan Teologis .....	27
D. Hipotesis.....	31

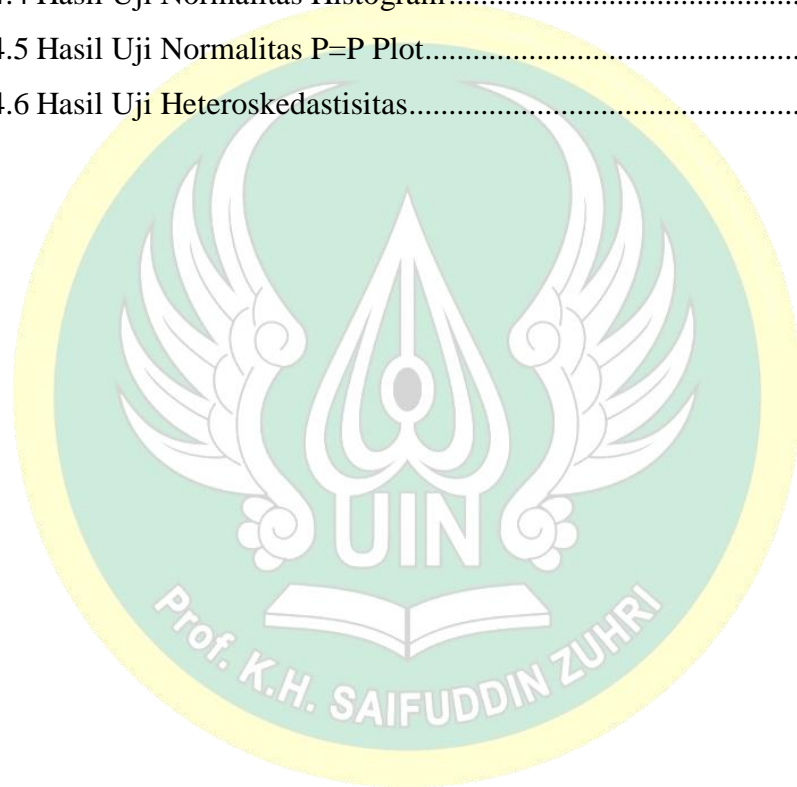
E. Kerangka Berpikir .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
C. Populasi dan Sampel .....	35
D. Sumber Data.....	37
E. Variabel dan Indikator Penelitian.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Uji Instrumen Penelitian .....	41
H. Analisis Data Penelitian .....	42
I. Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
J. Uji Hipotesis.....	44
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Profil Pegadaian.....	47
B. Gambaran Umum Responden .....	56
C. Uji Kualitas Data.....	59
D. Uji Asumsi Klasik.....	62
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
F. Uji Hipotesis.....	68
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Transaksi PDS Per Unit Purwokerto tahun 2021 .....	6
Tabel 1.2 Transaksi PDS Konven – Kanwil Semarang Tahun 2022 .....	7
Tabel 1.3 Laporan <i>User</i> Pegadaian Digital <i>Service</i> , Per Tanggal : 10 Sep 2022 .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Indikator Penelitian .....	38
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert .....	40
Tabel 3.3 Kategori Uji Determinasi .....	46
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.2 Usia Responden .....	57
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	57
Tabel 4.4 Seberapa Sering Transaksi Menggunakan PDS .....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Penggunaan .....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan .....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kebermanfaatan .....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Bertransaksi Nasabah .....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>t</i> .....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji <i>F</i> ) .....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	12
Gambar 2.2 Proses Keputusan Konsumen .....	19
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cabang Pegadaian Purwokerto .....	50
Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi PDS.....	54
Gambar 4.3 Seberapa Sering Transaksi Menggunakan PDS .....	58
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	63
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas P=P Plot.....	63
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 9 : Dokumentasi
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 11 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 : Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 13 : Sertifikat Bahasa Arab
- Lampiran 14 : Sertifikat Bahasa Inggris
- Lampiran 15 : Sertifikat KKN
- Lampiran 16 : Sertifikat PPL
- Lampiran 17 : Sertifikat PBM
- Lampiran 18 : Sertifikat Aplikom
- Lampiran 19 : Sertifikat PBAK
- Lampiran 20 : Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 21 : Surat Keterangan Lulus Komprehensif
- Lampiran 22 : Daftar Riwayat Hidup

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang luar biasa tentunya telah memberikan kontribusi yang signifikan pada perkembangan peradaban manusia. Pekerjaan yang mana dulunya membutuhkan banyak tenaga fisik kini sebagian besar dapat dilakukan oleh mesin-mesin canggih otomatis. Begitu juga ditemukannya formulasi baru tentang kapasitas komputer tampaknya telah menggeser posisi kemampuan otak manusia dalam berbagai bidang ilmu dan bidang lainnya. Singkatnya, telah diakui dan dirasakan bahwa kemajuan teknologi saat ini menawarkan sejumlah besar kenyamanan dan kemudahan bagi kehidupan manusia (Ngafifi, 2014).

Perkembangan sistem pembayaran dalam transaksi bisnis dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang sangat pesat, terutama dalam menjamin kelangsungan hubungan bisnis para pihak (Tarantang et al., 2019). Apalagi pada era globalisasi masa kini, persaingan bisnis terus meningkat. Setiap pelaku bisnis atau penyedia jasa perlu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggannya agar dapat memenangkan persaingan, serta berusaha memenuhi harapan pelanggan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Inovasi disruptif (*disruptive innovation*) juga ikut serta pada transformasi terhadap perilaku manusia, dari yang sebelumnya dunia industri sekarang beralih ke dunia digital. Kemajuan teknologi juga mengubah metode konsumen mendapatkan barang-barang apa yang mereka inginkan atau butuhkan. Dari yang sebelumnya secara konvensional, sekarang mulai berkembang secara modern melalui *platform* ekonomi *online*. *shifting* adalah nama untuk perubahan ini (Sabrini, 2018).

Disruptif terjadi karena ada individu yang inovatif yang mempelajari masa depan dan membawanya ke masa kini dengan teknologi, kemudian ubah *platform* secara keseluruhan dan hadapi dengan spirit “*tomorrow is today*”.

Disruptif telah menimbulkan peristiwa-peristiwa *shifting* yang tak kecil (Kasali, 2018). PT Pegadaian (Persero) berkomitmen melakukan transformasi bisnis agar menjadi bisnis yang berkelanjutan dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat akibat pandemi *Covid-19* dan dirupsu akibat teknologi digital. Masuknya Pegadaian menjadi satu dari 15 bisnis dalam program "Indonesia *Best Business Transformation 2021*" yang mana diadakan oleh Majalah SWA menjadi bukti keberhasilannya (Pegadaian, 2021).

PT Pegadaian (Persero) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan jasa lainnya, dengan penawaran utamanya adalah pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Dengan kata lain, kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, untuk mendapatkan sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga gadai. Melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia, Pegadaian adalah 100% BUMN. Memiliki Peraturan Pemerintah sebagai landasan hukumnya No. 51 Tahun 2011 tentang transformasi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Persero dari segi struktur hukumnya ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)).

Pegadaian harus selalu memperhatikan kepuasan pelanggannya agar bisnis berkembang di pasar yang kompetitif ini. Oleh karena itu, pelanggan memiliki akses pilihan ke berbagai penawaran produk dan layanan jasa. Sedangkan kualitas barang dan jasa yang diharapkan pelangganlah yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, PT Pegadaian menempatkan prioritas utama pada jaminan kualitas. PT. Pegadaian Cabang Purwokerto terletak di jalan Jend. Soedirman No.299, Kauman Lama.

Direktur utama PT Pegadaian (Persero) Sunarso mengatakan "Melalui strategi *G-5 Star Generation*, Pegadaian mulai melakukan transformasi bisnis dalam upaya menjadi *financial company*. Peluncuran Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital *Service* (PSDS) menandai perubahan tersebut dengan memperluas target pasar hingga ke generasi

milenial. Pegadaian digital *service* (PDS) merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis web dan *mobile*. PDS akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk-produk pegadaian. Di dalam *Mobileapps* tersebut terdapat berbagai produk seperti gadai *online*, gadai tabungan emas (GTE), pengajuan pembiayaan usaha mikro, pembelian (*TopUp*) tabungan emas, pembukaan rekening tabungan emas, fitur jual, transfer, cetak emas, pembayaran transaksi gadai (tebus, cicil, perpanjangan), transaksi pembayaran tagihan PLN, PDAM, pembayaran transaksi mikro (Kreasi, Krasida, Mulia, Emasku, dll), dan fitur-fitur pembayaran lainnya. Selain itu untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* telah menyediakan fitur yang menggunakan metode bayar *virtual account* melalui Bank BRI, BCA, Mandiri, dan lain sebagainya. Nasabah dengan mudah bisa melakukan pembayaran semudah melakukan transfer Bank, dan dalam waktu dekat pihak Pegadaian akan menambah lagi beragam metode pembayaran di dalam aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS)". Namun, kriteria untuk menentukan sejauh mana aplikasi layanan Pegadaian Digital *Service* telah berkembang di kalangan nasabah Pegadaian adalah pemahaman, penggunaan aplikasi, dan keputusan nasabah.

Persepsi Penggunaan, Keamanan, dan Kebermanfaatan adalah tiga faktor yang mana diperhatikan konsumen dalam membuat keputusan bertransaksi secara *online* menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Seseorang dengan Persepsi Penggunaan merasa yakin dengan dirinya dalam penggunaan sistem Teknologi Informasi dan tidak memerlukan usaha serta tidak menyulitkan (Davis, 1989). Oleh karena itu, Persepsi Penggunaan dianggap menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service*. Nasabah akan lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi PDS jika mereka yakin aplikasi itu mudah digunakan. Nasabah akan senang menggunakan aplikasi PDS karena kemudahan penggunaannya, yang akan menutupi kekurangannya dan sebaliknya.

Permasalahan lain dari persepsi penggunaan, yaitu masalah keamanan yang mana menjadi kendala utama bagi mereka yang ingin memanfaatkan aplikasi Pegadaian Digital *Service* dan suatu hal yang mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*. Keamanan adalah upaya untuk melindungi aset informasi dari potensi ancaman. Sehingga adanya tindakan keamanan bisa memberikan jaminan dalam kelangsungan usaha serta menurunkan risiko yang bisa kapan saja muncul (Afghani & Yulianti, 2017). Karena potensi kehilangan data, organisasi terkait akan selalu mengusahakan dengan memperhatikan sistem keamanan transaksi untuk memastikan bahwa tidak ada berbagai macam kebocoran data sehingga dapat dipastikan kerahasiannya. Penemuan-penemuan baru yang mana dikembangkan oleh PT. Pegadaian sangat mempertimbangkan berbagai faktor dalam pelayanan seperti kemudahan dalam bertransaksi, ketersediaan informasi yang dibutuhkan nasabah, dan keamanan dalam hal melindungi informasi pribadi nasabah.

Faktor Kebermanfaatan, didefinisikan sebagai ukuran kapasitas suatu teknologi untuk memberi manfaat bagi penggunanya. Nasabah mendapat manfaat dari aplikasi PDS, yang memungkinkan mereka untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, dan efektifitas mereka dalam aplikasi PDS ini. Dengan adanya aplikasi tersebut secara tidak langsung PT Pegadaian telah mengedukasi masyarakat untuk beralih ke transaksi digital yang tidak merepotkan tanpa harus mengantri panjang ketika akan melakukan proses transaksi.

Terdapat beberapa bukti empiris yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan pada variabel persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan terhadap keputusan, diantaranya hasil penelitian Zainul Hasan Quthbi (2016) berupa variabel kemudahan penggunaan, keamanan dan manfaat berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan menggunakan *e-money* pada bus trans Jogja. Namun, penelitian milik Ayu Namora Sitorus (2019) tidak adanya variabel penggunaan, yaitu hasilnya berupa variabel kebermanfaatan, keamanan, dan tingkat kepercayaan



berpengaruh terhadap penggunaan layanan *online banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penelitian milik Alvian Dwi Ria Ristiyantina dkk (2022) juga tidak adanya variabel keamanan, bahwa persepsi manfaat, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Services* oleh nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Ungaran. Sementara itu, penelitian Ayu Nadia dkk (2020) berupa persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *fintech* dana pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara, tetapi secara parsial persepsi manfaat memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *fintech* DANA pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara. Kemudian penelitian milik Ahbarul Aufy Falahuddin (2020) menunjukkan hasil bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat beli. Begitu juga sama dengan penelitian milik Latifah Robaniyah dkk (2021) menunjukkan hasil bahwa variabel persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi OVO pada masyarakat Solo Raya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah milik Ana Nur Karimah (2021), dimana penelitiannya menggunakan variabel strategi pemasaran, kepercayaan, dan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) pada Pegadaian Syariah Kota Semarang, kemudian pada penelitian ini menggunakan variabel persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan. Pada penelitian Zainul Hasan Quthbi (2016), variabel keamanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan.

Agung Sunara selaku pimpinan cabang Pegadaian Purwokerto menguraikan mengenai “beberapa nasabah tidak sepenuhnya memahami cara menggunakan aplikasi PDS, masih banyak nasabah di lapangan yang lebih memilih datang langsung ke outlet dengan antrian yang panjang dan lama. Selain itu, di PT. Pegadaian juga cukup banyak pengguna sistem informasi

aplikasi PDS yang tertarik untuk *mendownload* aplikasi tersebut. Namun, belum memanfaatkannya secara keseluruhan”.

Aplikasi Pegadaian Digital *service* (PDS) adalah aplikasi terbaru PT. Pegadaian (Persero) yang memulai debutnya pada tahun 2018. Mirip dengan *mobile banking*, aplikasi ini memfasilitasi transaksi gadai dan non-gadai bagi anggota masyarakat dan nasabah Pegadaian. Diciptakannya Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) bertujuan untuk memberikan informasi dan memudahkan bagi nasabah yang ingin bertransaksi secara *online*. Informasi yang jelas dan akurat pada sebuah aplikasi mampu menarik konsumen untuk bertransaksi guna mengetahui produk yang akan digunakan. Semakin berkualitas informasi yang diberikan maka konsumen dalam bertransaksi secara *online* juga semakin meningkat. Aplikasi PDS sangat membantu masyarakat dalam bertransaksi selayaknya pelayanan di outlet pegadaian, apalagi dimasa setelah pandemi *covid-19* seperti saat ini. Karena pandemi *covid-19*, semua orang harus tetap di rumah membuat PT. Pegadaian Cabang Purwokerto mengambil sikap yaitu dengan mengharuskan atau menghimbau nasabah menggunakan aplikasi PDS untuk melakukan transaksi dari rumah. Di wilayah Purwokerto, Pegadaian Cabang Purwokerto memiliki jumlah nasabah *corporate* terbanyak dan transaksi *user* PDS terbanyak di wilayah Purwokerto. Selain itu, Cabang Purwokerto juga memiliki transaksi *user* PDS terbanyak di wilayah Kanwil Semarang, seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Transaksi PDS Per Unit Purwokerto tahun 2021**

No	Unit	Transaksi PDS
1.	CP Purwokerto	3.305
2.	UPC Banyumas	619
3.	UPC Depan Unsoed	1.192
4.	UPC Karang Klesem	688
5.	UPC Karang Lewas	759
6.	UPC Lor Alun-Alun	1.592
7.	UPC mersi	1.309

8.	UPC Pasar Cerme	689
9.	UPC Patikraja	0
10.	UPC Tanjung	681

Sumber: data *MIS.pegadaian.co.id*

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan pada tabel tersebut, bisa disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang bertransaksi dengan aplikasi PDS tiap unit area Purwokerto, transaksi PDS pada Cabang Pegadaian Purwokerto yaitu 3.305 transaksi selama satu tahun, maka dapat disimpulkan bahwa pegadaian cabang Purwokerto mempunyai transaksi PDS paling tinggi diantara UPC pegadaian yang lainnya.

**Tabel 1.2**  
**Transaksi PDS Konven – Kanwil Semarang**  
**Tahun 2022**

No	Unit	Transaksi PDS
1.	CP Wonosobo	4.235
2.	CP Purbalingga	5.591
3.	CP Cilacap	5.694
4.	CP Bumiayu	3.792
5.	CP Kebumen	5.306
6.	CP Purwokerto	11.991
7.	CP Temanggung	3.490

Sumber: Laporan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan pada tabel tersebut, bisa disimpulkan bahwa Kantor Cabang Pegadaian Purwokerto memiliki jumlah transaksi PDS tertinggi di Area Kantor Wilayah Semarang yaitu 11.991 transaksi PDS pada tahun 2022. Oleh karena itu penulis memilih Cabang Purwokerto sebagai objek penelitian.

**Tabel 1.3**  
**Laporan *User* Pegadaian Digital Service, Per Tanggal : 10 Sep 2022**

Area	Cabang	Jumlah Nasabah <i>Corporate</i>	<i>User</i> PDS s/d Bulan Lalu	<i>User</i> PDS s/d Bulan Ini	% <i>User</i> PDS
Area Purwokerto	CP Purwokerto	69.702	9.144	9.246	13,27 %

Sumber: Laporan *User* PT.Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan pada tabel tersebut, bisa disimpulkan bahwa pada bulan Januari–September 2022 dari keseluruhan jumlah nasabah *corporate* di PT. Pegadaian Cabang Purwokerto sebanyak 69.702 nasabah, hanya 13,27% saja atau 9.246 nasabah yang telah menjadi pengguna aplikasi PDS. Dengan data ini menunjukkan bahwa sudah ada *spirit corporate* untuk mendigitalisasi pasar melalui transformasi bertransaksi dari manual ke *digital*.

Fokus pada penelitian ini yaitu nasabah yang telah memiliki *user* PDS dikarenakan peneliti ingin melihat seberapa berhasil aplikasi PDS dalam memudahkan transaksi bagi nasabah di PT Pegadaian Cabang Purwokerto. Dan melihat apakah persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Kemudian apakah telah sejalan dengan yang diharapkan nasabah saat melakukan transaksi di PT Pegadaian Cabang Purwokerto. Selain itu, nasabah harus mampu beradaptasi dengan teknologi perbankan saat ini seperti PDS, mengingat kemajuan digital membuat transaksi menjadi lebih mudah bagi mereka. Maka dari itu, penulis memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian dengan dasar materi latar belakang di atas dengan judul **“Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) (Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi penggunaan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto?
2. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto?
3. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *service* (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto?
4. Apakah persepsi penggunaan, keamanan dan kebermanfaatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi penggunaan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *service* (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto.
4. Untuk mengetahui apakah persepsi penggunaan, keamanan dan kebermanfaatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan



bertransaksi nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto.

Manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat menambah referensi pelengkap terkait sistem informasi, kemudahan Penggunaan, keamanan, kebermanfaatan dan kepuasan nasabah di Pegadaian Cabang Purwokerto.

2. Secara umum atau praktik

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan informasi berupa wawasan terhadap pembahasan yang ada dan dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya. Dan juga sebagai sarana untuk mengungkapkan ide-ide yang hadir dalam acara-acara yang berlangsung di masyarakat atau dengan nasabah.

3. Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu mengatasi masalah di Pegadaian khususnya pada Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS). Selain itu juga diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa buku bacaan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

#### D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini terdiri dari 5 bab, dimana setiap bab membahas masalahnya masing-masing, namun setiap bab nya akan saling berkaitan satu sama lainnya. Adapun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah yang didukung dengan data dan fakta yang melatar belakangi suatu masalah yang menjadi alasan perlunya penelitian ini dilakukan. Selain itu bab ini menyajikan rumusan masalah sebagai acuan penulis dalam

melakukan penelitian. Kemudian dijelaskan mengenai tujuan dan manfaat dilakukan penelitian ini.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka teori seperti pembahasan mengenai persepsi penggunaan, keamanan, kebermanfaatan, dan keputusan, kajian pustaka atau penelitian terdahulu yang mendukung dalam penelitian ini, hingga kerangka penelitian dan hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ketiga ini menjelaskan metode penelitian kuantitatif, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, pengolahan data, teknik pengumpulan data.

## **BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian dan hasil analisis data serta pembahasan atas hasil pengolahan data yang telah dilakukan, serta berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bagian ini terdiri atas simpulan dan saran berdasarkan pada hasil analisis data yang telah dilakukan.

## BAB II LANDASAN TEORI

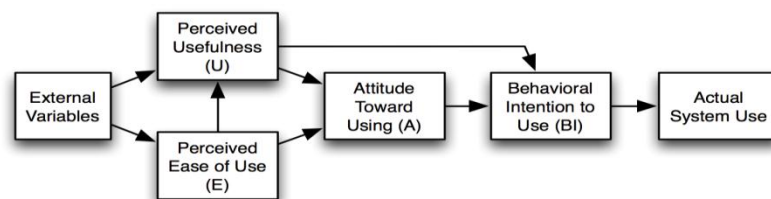
### A. Kerangka Teori

#### 1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Pada teori perilaku ada sebuah teori yang berhubungan dengan bagaimana menyikapi penggunaan teknologi, yaitu yang lebih dikenal dengan TAM (*Technology Acceptance Model*). Teori ini dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model TRA. Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya. Davis memaparkan dalam teori TAM ini bahwa dalam penggunaan teknologi ada dua variabel yang mempengaruhi yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Yang dimana sebenarnya ada lima hal yang mendasari teori TAM, antara lain:

- a. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*).
- b. Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).
- c. Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*).
- d. Minat perilaku (*behavioral intention*) atau minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
- e. Perilaku (*behavioral*) atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

**Gambar 2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)***



Sumber : Davis F.D (1989)

TAM memiliki beberapa kelebihan, diantaranya adalah :

- 1) Model perilaku yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan dari masalah banyaknya kegagalan dalam penerapan sistem teknologi informasi karena kurangnya minat dalam menggunakannya.
- 2) TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat.
- 3) Banyaknya pengujian dan penelitian yang menggunakan TAM dan hasilnya disimpulkan bahwa TAM adalah model yang baik.
- 4) TAM merupakan model yang sederhana tetapi valid.

Teori lain yang dapat mendukung penelitian ini adalah teori keamanan. Keamanan yaitu rahasia dan risiko keselamatan supaya dapat mempengaruhi persepsi pengguna pada kegiatan umum perbankan, Jebran dan Dipankar (2019). Keamanan dan privasi, menunjukkan tingkat keamanan dan privasi pada saat menggunakan pegadaian digital untuk bertransaksi. Sedangkan menurut Tsiakis dan Stephanides (2019), keamanan adalah proses dan program yang memeriksa sumber informasi dan menjamin kerahasiaan informasi tersebut.

## **2. Persepsi Penggunaan**

### **a. Pengertian Persepsi Penggunaan**

Kemudahan penggunaan adalah sebagai sejauh mana orang yakin bahwa sistem mudah digunakan dan dipahami, sehingga tidak memerlukan usaha (*free of effort*) (Davis 1989). Sementara itu, Nasution (2004) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha seseorang dalam mempelajari komputer (Lucyanda, 2010). Kemudahan tersebut ditunjukkan dari seseorang yang bekerja dengan menggunakan teknologi informasi lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan teknologi informasi (manual). Aplikasi pegadaian digital yang ditawarkan pegadaian memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan mudah untuk dipahami.

Karena kemudahan ini, nasabah tidak perlu usaha yang lebih untuk mempelajarinya. Selain itu, aplikasi pegadaian digital memudahkan untuk mengakses layanan pegadaian dimana saja dan kapan saja.

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) menurut (Jogiyanto, 2007) juga menjelaskan sebagai suatu tolak ukur kepercayaan seseorang bahwa ketika kita melibatkan teknologi ke dalam pekerjaan, akan mengurangi beban kerja atau menjadi lebih ringan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Berdasarkan definisi tersebut, kemudahan penggunaan ini juga merupakan kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa dengan sistem informasi akan mempermudah pekerjaannya maka dia akan menggunakannya. Disisi lain, orang tidak akan menggunakan sistem informasi jika dia percaya bahwa sistem informasi tersebut tidak mudah untuk digunakan.

Dari definisi diatas, persepsi kemudahan penggunaan adalah sikap di mana seseorang percaya bahwa memanfaatkan teknologi akan membutuhkan usaha yang lebih sedikit. Keyakinan bahwa menggunakan layanan pegadaian digital dapat dengan mudah dipahami, dipelajari, dan juga digunakan disebut sebagai variabel kemudahan penggunaan teknologi. Dalam penelitian ini, persepsi nasabah terhadap penggunaan pegadaian digital menunjukkan bahwa mereka akan menghemat waktu dan berkelanjutan di masa mendatang. Nasabah yang percaya bahwa pegadaian digital mudah dipelajari, digunakan, dan dioperasikan menunjukkan bahwa layanan ini mudah digunakan dan akan sering digunakan. Di sisi lain, nasabah tidak akan memilih untuk menggunakan layanan pegadaian digital ini jika dianggap sulit dioperasikan, terlalu rumit, atau sulit dipelajari.



## **b. Indikator Persepsi Penggunaan**

Menurut Venkatesh dan Davis (2000), indikator persepsi penggunaan yaitu diantaranya:

- 1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)
- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*)
- 3) Sistem mudah digunakan (*easy to use*)
- 4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang diinginkan individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*)

## **3. Keamanan**

### **a. Pengertian Keamanan**

Menurut Jebran dan Dipankar (2019) dalam Ika Sari (2019) Keamanan yaitu rahasia dan risiko keselamatan supaya dapat mempengaruhi persepsi pengguna pada kegiatan umum perbankan. Sedangkan menurut Tsiakis dan Stephanides (2019), keamanan adalah proses dan program yang memeriksa sumber informasi dan menjamin kerahasiaan informasi tersebut.

Konsep keamanan adalah hal yang paling penting dalam transaksi, dan juga merupakan salah satu aspek yang paling penting dari sistem untuk mengadopsi teknologi informasi. Keamanan transaksi *online*, menurut Simons dalam Rahardjo (2005) adalah metode dimana kita dapat mendeteksi atau mencegah penipuan dalam sistem berbasis informasi dimana informasi itu sendiri tidak memiliki arti fisik. Nilai informasi sangatlah penting sehingga terkadang hanya orang-orang tertentu saja yang dapat mengakses informasi yang mereka inginkan. Jatuhnya informasi ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Untuk itu keamanan dari sistem informasi yang digunakan harus terjamin dalam batas yang dapat diterima.

Konsumen yang merasa aman dengan lingkungan internet secara keseluruhan cenderung bertransaksi di aplikasi pegadaian digital tanpa ragu, dibandingkan konsumen yang menganggap internet tidak aman karena tidak percaya aplikasi pegadaian digital memberikan perlindungan yang memadai.

#### **b. Indikator Keamanan**

Menurut Raman dan Vishwanathan (2011) terdapat indikator keamanan yang terbagi menjadi 2 yaitu:

##### 1) Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan berperan penting dalam mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan pribadi dan transaksi yang melibatkan data yang mudah rusak. Konsumen akan bersedia membuka informasi dan akan melakukan transaksi dengan rasa aman apabila jaminan keamanan dapat diterima dan memenuhi harapan konsumen.

##### 2) Kerahasiaan Data

Sangat penting nilai sebuah kerahasiaan data. Pemilik informasi dapat dirugikan jika data jatuh ke pihak lain. Untuk itu kerahasiaan data konsumen benar-benar harus dijaga.

#### **4. Kebermanfaatan**

##### **a. Pengertian Kebermanfaatan**

Manfaat teknologi akan terbatas jika kemampuan dalam menjalankan teknologi juga terbatas. Oleh karena itu, manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda-beda, tergantung seberapa besar mereka mampu memanfaatkan dan mengoperasikan teknologi yang tercakup tersebut. Menurut Santoso Budi dan Edwin Zusroni (2020) persepsi manfaat merupakan sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa

menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan sistem yang dirasakan terkait dengan produktivitas dan efesiensinya dalam tugas secara keseluruhan untuk meningkatkan kinerja mereka yang menggunakannya dan juga persepsi kebermanfaatan adalah suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Seseorang akan menggunakan sistem jika dia percaya itu akan berguna. Di sisi lain, tidak ada yang akan menggunakan sistem informasi jika mereka yakin itu kurang berguna.

Hubungan manfaat dengan penggunaan teknologi berdasarkan Pernyataan teoritik oleh Davis (1989); Jogiyanto (2007); serta Venkatesh dan Davis (2000) menyatakan bahwa manfaat merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan penggunaan suatu sistem informasi, adopsi, serta perilaku para pengguna.

#### **b. Indikator Kebermanfaatan**

Menurut Venkatesh dan Davis (2000) dalam Ayu Namora (2022), beberapa indikator yang dapat mengukur kebermanfaatan, yaitu:

- 1) Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu (*improves job performance*).
- 2) Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu (*increases productivity*).
- 3) Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu (*enhances effectiveness*).
- 4) Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (*the system is useful*).

## 5. Keputusan Bertransaksi

### a. Pengertian Keputusan Bertransaksi

Keputusan bertransaksi pada hakekatnya merupakan hak milik konsumen. Namun, tidak semua konsumen dapat memilih kebutuhannya dengan cara yang tepat, sehingga akhirnya mereka menyesal. Untuk menghindari penyesalan, maka konsumen harus memperhatikan dan mempertimbangkan beberapa faktor sebelum melakukan pembelian. Keputusan pembelian berarti aktivitas orang-orang yang terlibat langsung dalam pengambilan keputusan tentang memperoleh dan menggunakan produk yang diinginkan atau ditawarkan.

### b. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku keputusan pembelian konsumen yaitu:

#### 1) Faktor Budaya

Budaya adalah simbol dan fakta yang kompleks, yang dibuat oleh manusia. Diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya sebagai alat pengontrol perilaku dalam masyarakat yang ada.

#### 2) Faktor Sosial

Sosial adalah pembagian masyarakat ke dalam golongan atau kelompok berdasarkan faktor tertentu, seperti tingkat pendapatan (perumahan dan lokasi tempat tinggal).

#### 3) Faktor Pribadi

Keputusan pribadi pembeli dipengaruhi oleh ciri-ciri kepribadian seperti usia dan siklus hidup, pekerjaan, keadaan keuangan, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri.

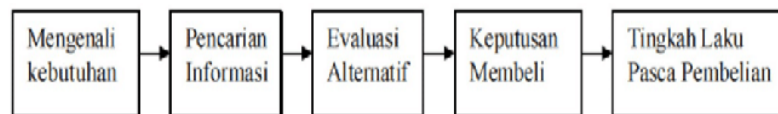
#### 4) Faktor Psikologis

Motivasi, persepsi, pengetahuan, kepercayaan, dan sikap merupakan empat faktor psikologis utama yang mempengaruhi keputusan pembelian suatu konsumen. Dalam hidup seseorang

kebutuhan menjadi satu dorongan yang muncul hingga mencapai taraf intensitas yang cukup. Kebutuhan yang cenderung mendesak yang memotivasi seseorang untuk mencari kebutuhannya disebut motivasi.

### c. Proses Keputusan Konsumen

**Gambar 2.2 Proses Keputusan Konsumen**



Sumber: Kotler dan Keller

- 1) **Pengenalan Kebutuhan**  
konsumen atau pengguna mempersiapkan kebutuhan yang akan dipenuhi terlebih dahulu.
- 2) **Pencarian Informasi**  
Ketika mereka membutuhkan atau menginginkan informasi tentang suatu produk, konsumen atau pengguna biasanya cenderung aktif mencarinya. Sumber informasi utama yang digunakan pengguna diantaranya: Pribadi (keluarga, teman, tetangga, teman kerja), sumber produktif (iklan, situs web, penjual, pemasok, tampilan), kabar umum (media massa, jaringan konsumen), dan data eksperimental (kepemilikan produk, penelitian, atau penggunaan).
- 3) **Evaluasi Alternatif**  
Berdasarkan fakta empiris, model proses evaluasi pembeli berasumsi bahwa sebagian besar konsumen mengevaluasi produk secara sadar dan rasional. Karena konsumen percaya bahwa setiap produk memiliki tingkat manfaat yang berbeda. Maka dari itu, ditahap ini konsumen memilih beberapa alternatif produk baik dari merk, lembaga maupun barang dan jasa yang



menurut mereka paling sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

4) Keputusan Pembelian

Konsumen kini siap mengambil keputusan pembelian setelah melalui proses evaluasi berbagai pilihan. Proses tersebut dipengaruhi oleh dua hal dalam hal ini yaitu minat beli dan keputusan pembelian.

5) Perilaku Setelah Pembelian

Pada proses terakhir ini sangat penting diperhatikan oleh bidang pemasar, karena tahap ini pemasar akan memantau perilaku konsumen setelah melakukan pembelian. Pemantauan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas konsumen terhadap penggunaan produk dengan harapan konsumen akan membeli lagi di masa mendatang. Ekspektasi yang tidak sesuai akan mengakibatkan ketidakpuasan pada konsumen, sebaliknya jika perusahaan memenuhi harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas.

Lebih lanjut, Kotler dan Keller menjelaskan bahwa langkah-langkah yang dilakukan konsumen selama proses transaksi menekankan bahwa proses tersebut dimulai sebelum pembelian dan memiliki dampak jangka panjang. Kelima tahap ini pasti terjadi untuk setiap pembelian yang dilakukan konsumen. Mereka membalik langkah-langkah dalam transaksi yang lebih rutin. Konsumen akan memiliki informasi yang mereka butuhkan untuk membuat keputusan tentang transaksi setelah mereka menyelesaikan masalah melalui lima langkah yang diuraikan di atas.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Kajian pustaka adalah acuan bagi peneliti dalam melakukan suatu penelitian dengan mengacu pada penelitian sebelumnya, untuk mengetahui perbedaan dari penelitian sebelumnya. Adapun penelitian yang membahas

mengenai pengaruh persepsi penggunaan, keamanan dan kebermanfaatan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* (PDS) baik secara teori, subjek dan objek penelitian dan analisis adalah sebagai berikut:

*Pertama*, skripsi yang ditulis oleh Zainul Hasan Quthbi (2016) yang berjudul: *Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Dan Privasi Kecukupan Informasi Dan Kesenangan Bertransaksi Terhadap Keputusan Menggunakan E-Money Pada Bus Trans Jogja*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kemudahan, Manfaat, Keamanan dan Privasi Kecukupan Informasi, dan Kesenangan Bertransaksi berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan *E-Money* Pada Bus Trans jogja (Zainul Hasan Quthbi 2016). Persamaan penelitian Zainul Hasan Quthbi dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan variabel kemudahan, manfaat, dan keamanan. Sedangkan letak perbedaannya yaitu pada subjek penelitian dan variabel lainnya.

*Kedua*, skripsi yang ditulis oleh Ayu Namora Sitorus yang berjudul: *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Online Banking Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Online Banking Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang (Ayu Namora Sitorus, 2019). Persamaan penelitian Ayu Namora Sitorus dengan penelitian kali ini yaitu sama-sama menggunakan variabel Keamanan dan Kebermanfaatan serta menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kuantitatif. Sedangkan letak perbedaannya yaitu ada pada subjek yang diteliti dan variabel tingkat kepercayaan. Pada penelitian Ayu Namora Sitorus subjek yang diteliti yaitu mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas

Islam Negeri Walisongo Semarang, sedangkan pada penelitian kali ini subjek penelitiannya yaitu nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto.

*Ketiga*, Penelitian yang Ditulis oleh Ayu Nadia, Muhammad Ramaditya yang berjudul: *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Fintech Dana (Studi Pada Pengguna Dana di Wilayah Jakarta Utara)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, keamanan, dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan fintech dana pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara, sedangkan persepsi manfaat memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan fintech dana pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara (Ayu Nadia dan Muhammad Ramaditya, 2020). Letak perbedaannya yaitu ada pada subjek yang diteliti dan variabel kepercayaan.

*Keempat*, Penelitian yang ditulis oleh Ahbarul Aufy Falaahudin dan Widiartanto yang berjudul: *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access Semarang)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif terhadap minat beli (Ahbarul Aufy Falaahudin dan Widiartanto, 2020). Persamaan penelitian yang ditulis oleh Ahbarul Aufy Falaahudin dan Widiartanto dengan penelitian kali ini yaitu kesamaan dalam penggunaan metode penelitian kuantitatif dan variabel persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan dan keamanan. Sedangkan perbedaan terletak pada subjek yang diteliti.

*Kelima*, penelitian yang ditulis oleh Ana Nur Karimah yang berjudul: *Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi pemasaran dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital, Sedangkan pada variabel teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan

terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital (Ana Nur Karimah, 2021). Persamaan penelitian yang ditulis oleh Ana Nur Karimah dengan penelitian kali ini yaitu sama-sama menggunakan variabel yaitu keputusan serta menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kuantitatif. Sedangkan letak perbedaannya yaitu ada pada subjek yang diteliti dan variabel strategi pemasaran, kepercayaan dan teknologi informasi.

*Keenam*, penelitian yang ditulis oleh Latifah Robaniyah dan Heny Kurnianingsih yang berjudul: *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi OVO*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan secara positif dan signifikan serta secara simultan mempengaruhi minat menggunakan aplikasi OVO di wilayah Solo Raya (Latifah Robaniyah dan Heny Kurnianingsih, 2021). Letak perbedaannya yaitu ada pada subjek yang diteliti.

*Ketujuh*, penelitian yang ditulis oleh Alvian Dwi Ria Ristiyantina, Endang Sulistiyani, Taviyastuti yang berjudul: *Influence Perceived of Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived of Trust on decisions to use the Application of Pegadaian Digital Services by Customers at PT Pegadaian (Persero) Ungaran Branch Office*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan (Alvian Dwi Ria Ristiyantina, Endang Sulistiyani, Taviyastuti, 2022). Persamaan penelitian Alvian Dwi Ristiyantina dengan penelitian kali ini yaitu sama-sama menggunakan variabel kemudahan penggunaan dan manfaat serta menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kuantitatif. Sedangkan letak perbedaannya yaitu ada pada subjek yang diteliti dan variabel persepsi kepercayaan.



**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Nama dan Tahun Penelitian</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan Penelitian</b>	<b>Perbedaan Penelitian</b>
1.	Zainul Hasan Quthbi (2016)	<i>Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan Dan Privasi Kecukupan Informasi Dan Kesenangan Bertransaksi Terhadap Keputusan Menggunakan E-Money Pada Bus Trans Jogja</i>	Secara simultan variabel Kemudahan, Manfaat, Keamanan dan Privasi Kecukupan Informasi, dan Kesenangan Bertransaksi berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan E-Money Pada Bus Trans jogja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat variabel independen yang sama yaitu kemudahan, manfaat, dan keamanan</li> <li>• Variabel dependen yaitu keputusan</li> </ul>	Terdapat perbedaan dari subjek dan lokasi penelitian
2.	Ayu Namora Sitorus (2019)	<i>Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Online Banking Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang</i>	Secara simultan variabel Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Online Banking Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Walisongo Semarang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat variabel independen yang sama yaitu Keamanan dan Kebermanfaatan</li> <li>• Variabel dependen yaitu keputusan</li> </ul>	Terdapat perbedaan dari objek dan lokasi penelitian



3.	Ayu Nadia, Muhammad Ramaditya (2020)	<i>Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Fintech Dana</i>	Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, keamanan, dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan fintech dana pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara, sedangkan persepsi manfaat memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan fintech dana pada pengguna di Wilayah Jakarta Utara.	Topik pembahasan penelitian sama yaitu terkait penggunaan, keamanan dan manfaat	Objek dan lokasi berbeda.
4.	Ahbarul Aufy Falaahudin dan Widiartanto (2020)	<i>Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access Semarang)</i>	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif terhadap minat beli.	Topik pembahasan penelitian sama yaitu terkait penggunaan, keamanan dan manfaat	Variabel dependen dan objek yang diteliti berbeda.

5.	Ana Nur Karimah (2021)	<i>Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang</i>	Strategi pemasaran dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital, Sedangkan pada variabel teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital.	Variabel dependen yaitu keputusan	Variabel independen strategi pemasaran, kepercayaan, teknologi informasi, dan lokasi berbeda.
6.	Latifah Robaniyah dan Heny Kurnianingsih (2021)	<i>Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi OVO</i>	Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan secara positif dan signifikan serta secara simultan mempengaruhi minat menggunakan aplikasi OVO di wilayah Solo Raya	Topik pembahasan penelitian sama yaitu terkait manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan	Variabel dependen (minat) berbeda
7.	Alvian Dwi Ria Ristiyanti, Endang Sulistiyani,	<i>Influence Perceived of Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived of Trust on</i>	Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi kepercayaan memiliki	Variabel kegunaan, kemudahan penggunaan	Variabel kepercayaan

	<p>Taviyastuti (2022)</p>	<p><i>decisions to use the Application of Pegadaian Digital Services by Customers at PT Pegadaian (Persero) Ungaran Branch Office</i></p> <p><i>Terjemah: Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Kepercayaan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi Layanan Digital Pegadaian oleh Pelanggan di Kantor Cabang PT Pegadaian (Persero) Ungaran</i></p>	<p>pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan.</p>		
--	---------------------------	---	--	--	--

Sumber: dari berbagai jurnal & skripsi

### C. Landasan Teologis

Secara etimologis, *Theologi* berasal dari kata Yunani yang terdiri dari kata *Theos* yang berarti Tuhan atau Dewa dan *Logos* yang berarti pengetahuan. Teologi dapat diartikan sebagai Ilmu Ketuhanan atau *science of god*. Teologi adalah ilmu yang mengutamakan pemahaman masalah Tuhan

dengan pendekatan logis dari ilmu dasar tauhid yang bersama-sama dengan syariat membentuk tujuan-tujuan keagamaan tertentu (Ahmad, 2003).

## 1. Persepsi Penggunaan dalam Perspektif Islam

Persepsi Kemudahan Penggunaan tidak lepas dari pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan. Kemudahan penggunaan sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Al- Insyirah ayat 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا، إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*” (QS. Al-Insyirah ayat 5-6)

Dari ayat di atas Allah SWT mengatakan bahwa kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti dibalikinya ada kemudahan. Dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat dipahami terkait dengan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem.

Hal ini juga berarti bahwa Allah menganjurkan dan memperbolehkan umat-Nya untuk melakukan segala pekerjaan yang tidak menyulitkan dirinya dalam segala urusan selama kemudahan tersebut tidak bertentangan dengan syariat Islam termasuk juga dalam melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan pegadaian digital *service*.

## 2. Keamanan

Islam adalah agama yang sering membahas masalah keamanan. Sebagai contoh, dapat dikemukakan tentang kisah Nabi Sulaiman AS. Kisah tersebut terdapat pada Q.S An-Naml ayat 2<sup>9</sup>-30. Sebagaimana yang berbunyi :

قَالَ لَأَنْتَ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُوْا إِنِّي أُلْقِيَ إِلَيَّ كِتَابٌ كَرِيمٌ إِنَّهُ مِنْ سُلَيْمَانَ وَإِنَّهُ بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Artinya: “Hai pembesar-pembesar, sesungguhnya telah dijatuhkan kepadaku sebuah surat yang mulia. Sesungguhnya surat itu, dari Sulaiman dan sesungguhnya isinya: “Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang”. (Q.S AnNaml: 29-30).

Secara singkat disebutkan pada ayat-ayat tersebut bahwa pada waktu itu, burung hud-hud menyampaikan berita tentang adanya sebuah negeri yang dipimpin oleh seorang Wanita. Negeri itu memiliki kekayaan yang melimpah dan istana yang megah, tetapi seluruh penduduk negeri itu menyembah matahari. Negeri itu bernama negeri Saba dan dipimpin oleh Ratu Balqis. Mendengar informasi tersebut Nabi Sulaiman AS tidak langsung mempercayainya. Ia melakukan *checking* dengan cara mengirimkan surat kepada Ratu Balqis. Pada dasarnya surat itu merupakan uji validitas terhadap laporan burung hud-hud. Dalam kisah tersebut selanjutnya diceritakan bagaimana burung hud-hud mengantarkan sendiri surat tersebut sampai ke pangkuan Ratu Balqis. Hal itu dilakukan burung hud-hud untuk menjaga kerahasiaan informasi yang ada dalam surat itu. Kisah ini menunjukkan bahwa sejak zaman Nabi Sulaiman AS pun, konsep *IT Security* telah diterapkan.

### 3. Kebermanfaatan

Allah SWT berfirman dalam QS. As-Shad: 27 dan QS. Ali-Imran: 191 bahwa Allah menciptakan segala sesuatunya pasti mengandung manfaat di dalamnya.

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ۚ ذَلِكَ ظَنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا ۗ

فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ

Artinya: “Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada di antara keduanya tanpa hikmah. Yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka.” (QS. As-Shad:27)

الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَطْلًا ۖ سُبْحٰنَكَ فَتَنَا عَذَابَ النَّارِ



Artinya : “(yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri, duduk atau dalam keadaan berbaring, dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata), Ya Tuhan kami, tidaklah Engkau menciptakan semua ini sia-sia; Maha Suci Engkau lindungilah kami dari azab neraka.”(QS. Ali-Imran:191)

Berdasarkan ayat tersebut membuktikan bahwa penciptaan alat-alat baru atau teknologi hendaknya memberikan manfaat kepada manusia. Selain memberikan manfaat sebuah teknologi hendaknya juga dapat memberikan kemudahan bagi manusia.

#### 4. Keputusan Pembelian Dalam Perspektif Islam

Seorang muslim harus melihat produk yang didasarkan pada etika dan nilai-nilai islam sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian. Dengan kata lain, suatu produk harus memiliki nilai-nilai yang menekankan pada kemanfaatan membangun dan memelihara hubungan dengan sesama (*habluminannas*), mengandung kemanfaatan membangun dan memelihara hubungan diri dengan alam dan lingkungan, serta membangun dan memelihara hubungan dengan Allah (*habluminallah*) secara bersamaan.

Dalam Islam, proses pengambilan keputusan diterangkan dalam beberapa ayat al-quran yang lebih bersifat umum, artinya bisa diterapkan dalam segala Konsep pengambilan keputusan dalam Islam haruslah adil dan bersifat hati-hati (A.A & Pangiuk, 2020). Sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Al-Hujurat ayat 6:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.”

Ayat diatas menerangkan bahwa umat muslim hendaknya berhati-hati dalam menerima suatu informasi sebuah produk. Ketika kita tidak mempunyai pengetahuan terkait produk tersebut, sebaiknya periksa dan teliti dahulu agar kita tidak menyesali keputusan yang kita pilih.

#### **D. Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2013) hipotesis adalah tanggapan awal atau sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang disajikan dalam bentuk rangkaian pertanyaan. Dianggap sementara karena jawaban tersebut baru berdasarkan teori, tetapi belum didasarkan pada fakta empiris yang didapat dengan melakukan pengumpulan data atau kuesioner.

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, berikut merupakan hipotesis yang peneliti gunakan dalam penelitian ini:

##### **1. Pengaruh Persepsi Penggunaan (X1) Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y) Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)**

Persepsi penggunaan (*Perceive ease of use*) terhadap kemudahan penggunaan dalam menggunakan diyakini menjadi dasar dalam menentukan penerimaan dan juga penggunaan bermacam teknologi informasi. *Perceive ease of use* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tidak diperlukan usaha yang lebih. Persepsi penggunaan teknologi berhubungan dengan sikap dari pengguna teknologi. Sikap penggunaan sesuatu adalah sikap suka atau tidaknya dalam menggunakan suatu teknologi. Penggunaan suatu sistem aplikasi pegadaian digital mampu memberikan kemudahan bagi penggunanya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alvian Dwi Ria Ristiyantina, Endang Sulistiyani dan Taviyastuti (2022) yang menghasilkan kesimpulan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan. Maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

**Ha1:** Persepsi Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* (PDS).

**2. Pengaruh Persepsi Keamanan (X2) Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y) Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)**

Menurut Simons dalam Rahardjo (2005) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu Namora Sitorus (2019), yang menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan *online banking*. Dari teori dan penelitian terdahulu di atas dapat diambil kesimpulan bahwa keamanan merupakan kunci utama dari transaksi *online* dimana keamanan mencakup perlindungan mengenai privasi dan penipuan yang melibatkan masalah informasi keuangan maupun non-keuangan (Wildan, 2019). Maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

**Ha2:** Persepsi Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* (PDS).

**3. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan (X3) Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y) Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)**

Menurut Davis (1989) mengatakan bahwa persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan suatu manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu Namora Sitorus (2019) bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *online banking*. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Alvian Dwi

Ria Ristiyantina, dkk (2022) yang menghasilkan kesimpulan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

**Ha3:** Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* (PDS).

#### **4. Pengaruh Persepsi Penggunaan (X1), Keamanan (X2), Dan Kebermanfaatan (X3) Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y) Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)**

Pengukuran pengaruh suatu variabel secara simultan digunakan untuk mengetahui variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan. Dalam penelitian ini variabel bebas yaitu persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan sedangkan variabel dependen yaitu keputusan bertransaksi nasabah. Berdasarkan penelitian sebelumnya dan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi penggunaan, keamanan dan kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah. Artinya, jika nilai yang dirasakan dari variabel persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan meningkat ataupun menurun, hal ini akan mempengaruhi besarnya perubahan nilai keputusan bertransaksi nasabah. Maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

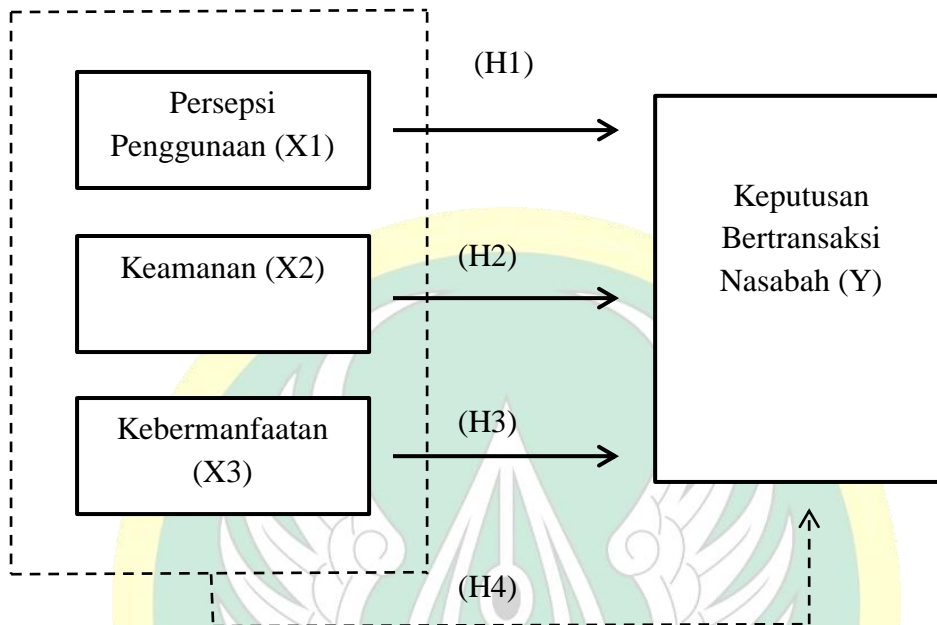
**Ha4:** Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* (PDS).

#### **E. Kerangka Berpikir**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service*, diantaranya yaitu faktor penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh

peneliti sebelumnya dan penjelasan teori mengenai masing-masing variabel, maka dapat disusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu:

**Gambar 2.3**  
**Kerangka Berpikir**



Keterangan:

- \_\_\_\_\_ : Pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen
- - - - - : Pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yang meneliti populasi tertentu atau sampel, pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian yang menganalisis data bersifat kuantitatif, tujuannya menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

Penelitian kuantitatif juga membantu untuk menentukan sebuah desain penelitian. Penelitian ini juga mempunyai tujuan yang penting mengenai pengukuran, yang dimana pengukuran ini menjadi pusat penelitian. Hal ini karena hasil pengukuran dapat membantu untuk melihat adanya hubungan antara pengamatan empiris dengan hasil dari data-data. Dan juga memiliki tujuan untuk membantu menemukan hubungan antara variabel yang ada dalam sebuah populasi.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Cabang Purwokerto yang beralamat di Jl. Jend. Soedirman No.299, Kauman Lama, Kec. Purwokerto Timur, Kab. Banyumas, Jawa Tengah.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan dari Juli 2022 sampai dengan Desember 2022.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi Penelitian**

Populasi menurut (Sugiyono, 2015) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi

pada penelitian ini adalah nasabah yang mana sudah memiliki *user* di aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian Cabang Purwokerto.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Pegadaian Cabang Purwokerto, jumlah data nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) berjumlah 9.246 nasabah.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan komponen dari total dan karakter yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, *non Probability Sampling* digunakan sebagai metode pengambilan sampel. *Non Probability Sampling* adalah metode pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama untuk setiap *item* atau individu dalam populasi untuk dipilih sebagai sampel. Sedangkan untuk teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Dalam metode ini, sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu. Responden atau nasabah yang telah terdaftar sebagai *user* Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian Cabang Purwokerto menjadi pertimbangan dalam penelitian ini.

Adapun dalam menentukan jumlah sampel yang dilakukan di penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = batas toleransi kesalahan

Menurut (Arikuntoro, 2013), apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya. Namun apabila subjeknya lebih besar dari 100 dapat diambil diantara 10%-25%. Karena jumlah total populasi pada penelitian ini sejumlah 9.246 nasabah, sehingga presentasi kelonggaran

yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan keatas untuk memastikan kelayakan. Oleh karena itu, penelitian menggunakan perhitungan sebagai berikut untuk mencari jumlah sampel:

$$n = \frac{9246}{1+9246,0,1^2}$$

$$n = \frac{9246}{1+9246,0,01}$$

$$n = \frac{9246}{1+92,46}$$

$$n = \frac{9246}{93,46}$$

$$n = 98,9$$

Sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 98,9 dan jika dibulatkan menjadi 99 responden. Maka responden yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu 99 responden. Karakteristik masyarakat yang akan diambil sebagai responden adalah nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS).

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberi data terhadap penghimpun data (Sugiyono, 2015). Data primer pada penelitian ini adalah hasil kuesioner yang di isi nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto yang bersedia menjadi responden. Dalam hal ini kuesioner akan dibagikan dalam bentuk *hardfile*. Selain itu, penulis menggunakan teknik wawancara dengan narasumber atau informan dari pihak Pegadaian Cabang Purwokerto untuk memperkuat dan menambah data yang dibutuhkan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberi data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data sekunder pada penelitian ini yaitu melalui sumber-sumber lain seperti buku-buku atau penelitian lain yang masih berkaitan dengan penelitian ini, serta data yang diperoleh melalui internet.

## E. Variabel dan Indikator Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

#### a. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang mempunyai atau menjadi sebab terhadap variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini antara lain Persepsi Penggunaan (X1), Keamanan (X2), dan Kebermanfaatan (X3).

#### b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena terdapat variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y) (Sugiyono, 2015).

### 2. Indikator Penelitian

Tabel 3.1

Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pengukuran
1.	Persepsi Penggunaan (X1) Sumber: Venkatesh dan Davis (2000)	1. Interaksi individu dengan sistem mudah dimengerti 2. Tidak banyak dibutuhkan usaha untuk berinteraksi dengan sistem 3. Sistem mudah digunakan 4. Mudah dioperasikan	Skala <i>Likert</i>
2.	Persepsi Keamanan (X2)	1. Jaminan Keamanan 2. Kerahasiaan Data	Skala <i>Likert</i>

	Sumber: Raman Arasu dan Viswanathan Annamalai (2011)		
3.	Persepsi Kebermanfaatan (X3) Sumber: Venkatesh dan Davis (2000) dalam Ayu Namora (2022)	1. Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu 2. Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu 3. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu 4. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu	Skala <i>Likert</i>
4.	Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y) Sumber: Sudaryono (2016) dalam Ana Nur Karimah (2021)	1. Pengenalan kebutuhan 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternatif 4. Keputusan pembelian 5. Perilaku setelah pembelian	Skala <i>Likert</i>

## F. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Wawancara digunakan untuk teknik pengumpulan data apabila peneliti perlu melakukan studi pendahuluan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam atau untuk mengidentifikasi masalah yang akan diteliti. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur guna mengetahui gambaran permasalahan yang lebih lengkap, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel apa yang harus diteliti (Sugiyono, 2015). Wawancara



dilakukan dengan narasumber atau informan dari pimpinan dan karyawan Pegadaian Cabang Purwokerto untuk memperkuat dan menambah data yang dibutuhkan.

## 2. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana responden diberikan pertanyaan atau untuk menanggapi pernyataan tertulis. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang paling efisien jika peneliti mengetahui secara tepat variabel mana yang akan diukur dan apa yang diharapkan responden.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu membagikan angket secara langsung kepada nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto yang telah mempunyai *user* di Aplikasi PDS dan bersedia dijadikan responden. Kemudian dalam pengisian angket, nasabah didampingi agar meminimalisir ketidaksesuaian jawaban. Kuesioner disusun dengan berdasarkan konsep, teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang sudah ada kemudian disesuaikan sesuai situasi kondisi nasabah.

Skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Skala likert menggunakan sistem skor untuk mengukur jawaban pada setiap item instrument penelitian (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban skor, yaitu :

**Tabel 3.2**

### **Pengukuran Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
STS / Sangat Tidak Setuju	1
TS / Tidak Setuju	2
N / Netral	3
S / Setuju	4
SS / Sangat Setuju	5

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang (Gunawan, 2014). Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikuntoro, 2013).

## G. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang dilakukan dengan dasar yang mencakup beberapa pertimbangan untuk dijadikan bahan pengujian reliabilitas, apabila suatu data tidak mempunyai nilai validitas yang bernilai tinggi maka data tersebut dapat diragukan kebenarannya. Dalam uji validitas data dikatakan valid apabila dari hasil pengujian menunjukkan hasil dengan nilai  $r$  hitung yang lebih besar daripada nilai  $r$  tabel dan apabila nilai signifikansi  $<$  dari 0,05 maka item tersebut dapat dikatakan valid, namun apabila nilai signifikansi  $>$  0,05 maka item tersebut dapat dikatakan tidak valid (Komarudin & Sarkadi, 2017).

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa konsistennya suatu indikator dalam variabel penelitian, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dalam pengujian reliabilitas yaitu waktu penelitian, kesulitan dalam memahami kuesioner, heterogenitas hingga objektivitas penilaian. Nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *Alpha Cronbach* berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas 0,6. Apabila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner dinyatakan reliable atau secara sederhana instrumen penelitian maka tahap-tahap selanjutnya adalah memilih metode analisis data yang digunakan dan melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian

(Nadia, dkk 2020). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan program aplikasi *Statistikal Package For The Social Sciences* (SPSS).

## H. Analisis Data Penelitian

Dari penjelasan terkait permasalahan pada bab sebelumnya maka penelitian kuantitatif ini diperlukan pengujian untuk mengetahui adakah pengaruhnya, sehingga penelitian ini menggunakan teknis analisis sebagai berikut:

### 1. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan supaya data yang dikumpulkan dari jawaban responden dapat dilakukan pengujian terlebih dahulu agar asumsi-asumsi terpenuhi, adapun pengujian yang dilakukan sebagai berikut :

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu uji mendasar dari uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen, dependen ataupun secara bersama-sama dalam suatu perolehan data penelitian memiliki penyebaran yang normal atau tidak. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu dari hasil grafik P-Plot, jika hasil perolehan data berdistribusi disekitar daerah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau membentuk gambar lonceng, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas namun jika data menyebar diluar garis diagonal maka data tidak berdistribusi normal. Selain itu terdapat pengambilan keputusan berdasarkan uji *Kolmogrov Smirnov* yang dapat dilakukan pada program aplikasi SPSS dengan dasar penentuannya yaitu apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka data tersebar secara normal. Jika suatu variabel gagal dalam uji normalitas atau dikatakan tidak normal kemungkinan dikarenakan terdapat nilai ekstrem pada data tersebut. Nilai tersebut biasanya terjadi ketika pengambilan sampel, atau kesalahan ketika menginput data.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah ada hubungan korelasi diantara variabel independen apabila dalam hasil pengujian terdapat korelasi maka harus diatasi karena akan menyebabkan permasalahan pada variabel dependen. Dengan dasar pengambilan keputusan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance* (TOL). Jika dalam hasil pengujian memperlihatkan nilai  $VIF > 10$  dan  $TOL < 0,10$  maka dalam data tersebut maka dalam data tersebut terjadi multikolinearitas. Sebaliknya jika dalam hasil pengujian memperlihatkan nilai  $VIF < 10$  dan  $TOL > 0,10$  maka dalam data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui apakah dalam suatu hasil perolehan data terdapat ketidaksamaan ragam dari penelitian sebelumnya. Pada pengujian ini terdapat 2 tolak ukur yang dapat dijadikan kesimpulan nantinya yaitu dilakukan dengan melihat pada grafik plot antar prediksi variabel dependen dan residualnya dan metode statistik dengan beberapa pengujian didalamnya. Dalam pengujian dengan melihat grafik plot jika dalam hasil pengujian terjadi pembentukan pola dari titik-titik maka dapat disimpulkan bahwa dalam data tersebut terdapat gejala heteroskedastisitas dan jika tidak terjadi pola maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sedangkan dalam metode statistik dengan uji glejser kesimpulan dapat dilihat pada probabilitas signifikan yang memiliki nilai 0,05 tidak mengandung gejala heteroskedastisitas (Janie, 2012).

## I. Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan dari regresi linier berganda adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel

terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Variabel independen terdiri persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan sedangkan variabel dependennya adalah keputusan bertransaksi nasabah. Adapun rumus dalam analisis ini yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Keputusan Bertransaksi Nasabah

a = Bilangan Konstata

X<sub>1</sub> = Persepsi Penggunaan

X<sub>2</sub> = Keamanan

X<sub>3</sub> = Kebermanfaatan

$\beta_1$  = Koefisien Regresi Variabel Persepsi Penggunaan

$\beta_2$  = Koefisien Regresi Variabel Keamanan

$\beta_3$  = Koefisien Regresi Variabel Kebermanfaatan

e = error

## J. Uji Hipotesis

### 1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t memiliki tujuan dalam mengetahui seberapa berpengaruh variabel independen dalam menggambarkan variabel dependen secara parsial. Jadi, pada pengujian ini dapat diketahui apakah hipotesis mengenai setiap variabel secara terpisah dapat diterima atau tidak. Ada beberapa dasar dalam pengambilan keputusan untuk uji t yaitu:

- a. Pengambilan keputusan berdasarkan kepada nilai t hitung dan t tabel yaitu jika nilai t hitung > t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dalam penelitian tersebut, sedangkan jika



pada hasil pengujian nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat di dalam penelitian tersebut.

- b. Pengambilan keputusan berdasarkan kepada nilai signifikansi dari pengujian yang dilakukan menggunakan hasil output *Statistical Package For The Social Sciens* (SPSS) yaitu jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dalam penelitian tersebut, sedangkan jika pada hasil pengujian nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat di dalam penelitian tersebut (Alifah, 2021).

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan oleh peneliti jika ingin mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh secara bersamaan atau simultan terhadap variabel dependen maka harus dilakukan Uji F. Dalam hal ini uji F untuk mengetahui apakah secara simultan variabel persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada Pegadaian Cabang Purwokerto. Dalam uji F terdapat acuan yang digunakan untuk memperoleh kesimpulan dari hasil output yaitu :

- a. Nilai taraf signifikan sebesar 0,05
  - b. Jika nilai F hitung  $> F$  tabel maka  $H_0$  ditolak yang menandakan bahwa variabel indenpenden secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
  - c. Jika nilai F hitung  $< F$  tabel maka  $H_0$  diterima yang menandakan bahwa variabel indenpenden secara bersama-sama atau simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Alifah, 2021).
- ## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

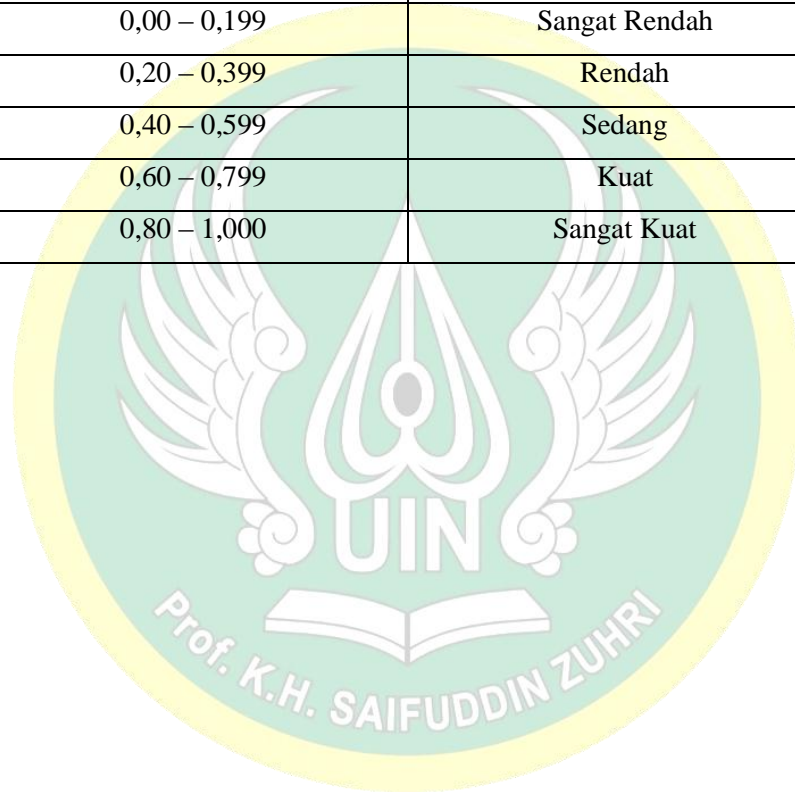
Koefisien determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel *dependent* ( $Y$ ). Nilai  $R$

*square* berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah (Ma'sumah S, 2019).

Menurut Sugiyono (2016), standar ukur pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Kategori Uji Determinasi**

<b>Rumus</b>	<b>Kategori</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Profil Pegadaian**

##### **1. Sejarah PT. Pegadaian**

Sejarah pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Didirikan oleh Gubernur Jenderal Van Imhoff. Sebagai salah satu maskapai perdagangan dari Belanda yang datang ke Indonesia sebagai bentuk usaha untuk memperlancar kegiatan ekonomi Belanda.

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik Pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat ("*liecentie stelsel*"). Aturannya pun diubah menjadi setiap orang boleh mendirikan usaha unit gadai, dengan syarat harus ada ijin dari pemerintah daerah setempat. Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "*liecentie stelsel*" diganti menjadi "*pacth stelsel*" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah.

Pada tanggal 12 Maret 1901 diterbitkanlah peraturan Staatsblad (Stbl) No.131 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan usaha monopoli pemerintah sehingga berdirilah lembaga Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat tanggal 1 April 1901 dan tanggal tersebut kemudian diperingati sebagai ulang tahun pegadaian. Kemudian pada tahun 1905 pegadaian membuat lembaga resmi yang dikenal dengan jawatan. Pada mulanya lembaga jawatan Negara 39 melakukan upaya

khusus untuk menumpas segala macam praktek pinjam- meminjam yang tidak diinginkan. Seperti suku bunga yang terlalu tinggi, lelang yang diatur, barang gadai yang tidak terawat, dan dengan cara mosi tidak percaya dari masyarakat dapat ditegakan.

Sejak dikelola oleh Pemerintah, Pegadaian banyak mengalami pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961 berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 Jo Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan PP nomor 7 tahun 1969. Kemudian pada tahun 1990 badan hukum diubah yang awalnya dari PERJAN menjadi PERUM, berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000.

Kemudian, pada tanggal 01 April 2012 diubah menjadi PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Akta Pendirian PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011 yang dibuat dihadapan Nanda Fauziwan, SH. M.Kn Notaris di Jakarta Selatan dan disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-17525, AH.H.01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang pengesahan badan hukum perseroan telah disahkan Badan Hukum Perusahaan (Persero) Pegadaian (Persero) yang kemudian diubah terakhir dengan akta nomor: 10 tanggal 12 Agustus 2015 ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)).

Pegadaian yang terletak di jalan jendral Soedirman No. 299 Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas merupakan kantor cabang pegadaian yang berada di bawah kanwil Semarang seiring dengan berjalannya waktu terus berkembang menjadi kantor cabang yang besar yang dimana Pegadaian kantor cabang Purwokerto mengawasi beberapa unit- unit cabang antara lain, UPC Lor Alun- alun, UPC Tanjung, UPC Banyumas, UPC Depan UNSOED, UPC Karang 40 Klesem, UPC Karang lewas, UPC Mersi, UPC Pasar Cerme, dan UPC Patikraja.

Berkembangnya Pegadaian kantor Cabang Purwokerto ini disebabkan karena lokasi Pegadaian yang strategis, mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan tempat yang nyaman, berada ditengah kota dan dekat dengan pasar. Halaman parkir kendaraan yang luas dan gudang penyimpanan barang yang cukup luas serta keamanan terjaga.

## 2. Visi dan Misi

### 1) Visi

Menjadi *The Most Value Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

### 2) Misi

- a. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- b. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- c. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
  - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
  - c) Praktek manajemen risiko yang kokoh
  - d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

## 3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi adalah susunan komponen-komponen (unitunit kerja) dalam suatu organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda yang diintegrasikan dan dikoordinasikan.

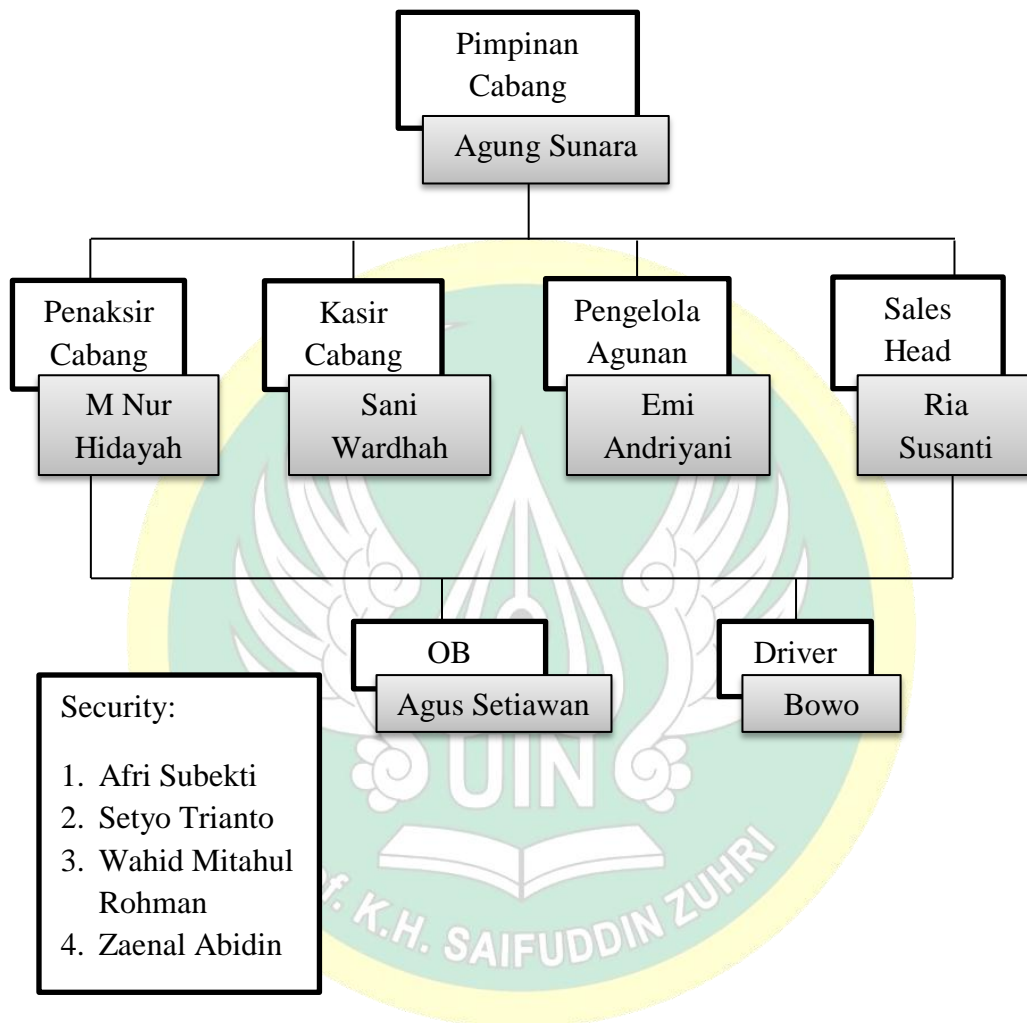
Struktur organisasi merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah organisasi, baik itu organisasi yang bergerak dibidang sosial dan pada bidang yang bergerak pada dunia usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Maka PT Pegadaian memerlukan struktur organisasi yang



menjadi acuan untuk menentukan setiap tugas dan tanggung jawab atas tiap jabatan yang ada didalamnya.

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi Cabang Pegadaian Purwokerto**



**4. Fungsi Dan Tugas Bagian**

a. Pimpinan Cabang

- 1) Mengkoordinasi semua kegiatan yang ada dicabang maupun unit
- 2) Melaksanakan pembinaan pada bawahannya
- 3) Melakukan approval sesuai dengan kewenangannya

b. Penaksir

- 1) Menaksir barang jaminan
- 2) Menandatangani surat bukti kredit

- 3) Menentukan besaran pinjaman yang diberikan ke nasabah
  - 4) Melaksanakan lelang
  - 5) Menghubungi nasabah yang jatuh tempo
  - 6) Menetapkan biaya administrasi dan jasa pinjaman sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- c. Kasir
- 1) Melayani pembayaran dan lalu lintas uang di kantor cabang
  - 2) Melayani transaksi pelunasan
  - 3) Menerima modal
  - 4) Menyerahkan modal kepada pimpinan cabang
  - 5) Melakukan pembayaran segala pengeluaran di kantor pegadaian
  - 6) Menerima uang hasil penjualan barang jaminan atau lelang
- d. Pengelolaan Agunan
- 1) Menyimpan dan mengelola barang jaminan
  - 2) Merawat barang jaminan
  - 3) Mengeluarkan barang jaminan
  - 4) Menerima barang jaminan
  - 5) Menata barang jaminan
  - 6) Mengelompokkan barang agunan sesuai dengan bulan pinjamannya dan menyusun sesuai dengan urutan nomor pada agunan tersebut
- e. Saled Head
- 1) Bertanggung jawab terhadap penjualan produk yang ada di cabang dan unit
  - 2) Bertanggung jawab terhadap target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan
- f. Satpam/Security
- 1) Menjaga lingkungan kerja
  - 2) Membantu melayani nasabah yang hendak bertransaksi
  - 3) Membantu merapikan kendaraan nasabah dan karyawan yang masuk dan keluar kantor pegadaian

- 4) Memeriksa barang bawaan nasabah yang mencurigakan atau sikap nasabah yang mencurigakan
- g. OB (*Office Boy*)
- 1) Bertanggung jawab menjaga kebersihan lingkungan dan merawat alat-alat kantor dan gedung kantor
  - 2) Melayani perintah yang menjadi kebutuhan kantor dan karyawan
  - 3) Menyediakan minum untuk tamu dan semua karyawan kantor
- h. Driver
- 1) Mengantar jemput karyawan pada saat bekerja diluar perusahaan dan merawat kendaraan yang digunakan dengan baik
  - 2) Memastikan kendaraan dalam keadaan bersih pada pagi hari sebelum digunakan dan sore hari selesai bekerja

## 5. Aplikasi PDS

Masyarakat sampai saat ini belum banyak yang mengetahui bahwa pegadaian telah memiliki layanan berbasis teknologi informasi yaitu Layanan Aplikasi PDS, masyarakat hanya mengetahui bahwa pegadaian hanya memberikan layanan berupa pelayanan dan transaksi secara manual, yang membutuhkan pertemuan langsung antara nasabah dengan teller dan memakan waktu yang tidak sebentar.

Motivasi utama penerapan ini adalah kebutuhan manusia yang semakin sibuk dan juga perkembangan teknologi ke arah serba digital saat ini semakin pesat, sebagai akibatnya kita membutuhkan sesuatu yang praktis dan mendorong kemajuan kinerja perusahaan. PDS dibuat dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegadaian kepada nasabah dan memberikan kemudahan kepada nasabah.

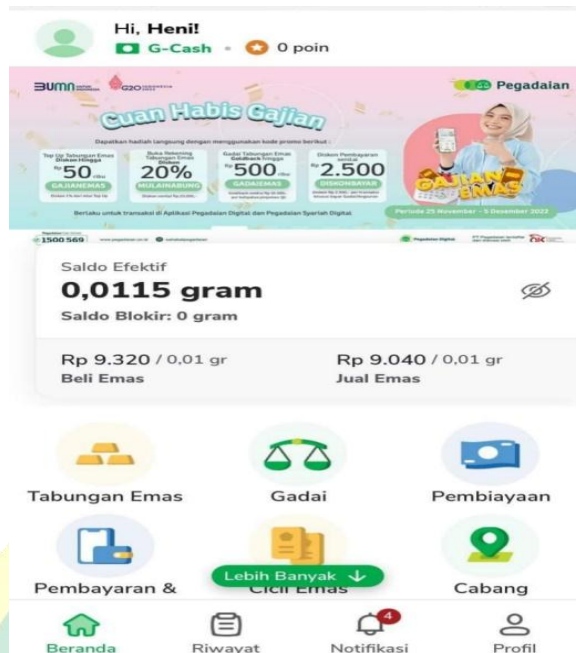
Layanan Aplikasi Pegadaian Digital (*Pegadaian Digital Service* atau PDS) merupakan sebuah sistem dalam bentuk digital yang berbasis *smartphone* milik PT. Pegadaian. Nasabah bisa menggunakan layanan aplikasi PDS untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Selain itu melalui aplikasi ini dapat

digunakan untuk mengakses pinjaman (penyaluran kredit). Melalui layanan tersebut nasabah mendapatkan penawaran berupa sejumlah kemudahan seperti kemampuan dalam mengajukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro (Perum Pegadaian, Laporan Tahunan *Annual Report* 2018).

Salah satu keunggulan dalam menggunakan aplikasi PDS ini adalah pelayanan yang diberikan oleh aplikasi dapat berlangsung lebih cepat, pihak nasabah dapat melakukan transaksi secara efisien dan efektif sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke outlet pegadaian. Selain itu, manfaat dari perancangan aplikasi PDS ini yaitu guna memperluas pasar hingga mencakup kaum milenial. Layanan aplikasi digital ini telah dikembangkan sejak lima tahun silam yaitu tepatnya di akhir tahun 2017. Kemudian, layanan aplikasi digital ini mulai dipublishkan kepada masyarakat umum pada empat tahun silam yaitu bertepatan dengan Hari Ulang Tahun Pegadaian pada 1 April 2018. Adapun beberapa pelayanan yang terdapat pada aplikasi ini terdiri dari Penagihan, pembayaran, serta tabungan emas (Pegadaian, Laporan Tahunan *Annual Report* 2018 Menuju P(Era)n Baru).

Kelangsungan dan kesuksesan jangka panjang layanan aplikasi PDS dipengaruhi secara signifikan oleh sikap nasabah saat menggunakannya. Aplikasi PDS tidak dapat memberikan manfaat yang maksimal kepada pegadaian jika nasabah menolak atau enggan mengadopsi layanan ini. Semakin nasabah menerima layanan aplikasi PDS, maka nasabah semakin bersedia melakukan perubahan-perubahan dalam praktik dan menggunakan waktunya untuk memulai menggunakan layanan aplikasi PDS.

**Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi PDS**



Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Fitur layanan Pegadaian Digital Service, yaitu:

a. Tabungan Emas

Layanan ini berisi mengenai *top up* tabungan emas, pembukaan tabungan emas, gadai tabungan emas, transfer tabungan emas dan, *buyback* tabungan emas. Pada layanan tabungan emas ini seorang nasabah juga bisa mengetahui perkembangan harga emas, karena pada layanan tabungan emas ini, nasabah akan mengetahui harga emas setiap harinya, dan juga nasabah dapat melakukan *top up* tabungan emas tanpa perlu pergi ke outlet.

b. Gadai

Pada layanan ini terdapat berbagai pilihan gadai yaitu gadai emas, gadai BPKB, gadai *gadget* & elektronik, serta gadai kendaraan. Pada layanan ini nasabah memang sangat dimudahkan dalam hal penentuan nominal, karena nasabah bisa mengecek sendiri barang apa yang akan di gadaikan dan berapa nominal yang akan didapatkan.



c. Pembiayaan

Pada layanan pembiayaan ada beberapa menu yaitu pembiayaan dengan jaminan BPKB, pembiayaan logam mulia. Layanan pembiayaan ini, nasabah juga disediakan berbagai pilihan yang sesuai dengan apa yang diinginkannya.

d. Pembayaran

Pada layanan ini nasabah dapat melakukan pembayaran gadai yang dimilikinya dengan cara mengklik layanan pembayaran ini dan menyertakan nomer akad, kemudian transfer dengan sejumlah biaya yang tertera. Dalam aplikasi ini pegadaian juga menyediakan layanan pembayaran bulanan diluar produk pegadaian.

e. Pembelian

Pada layanan ini nasabah dapat melakukan pembelian di luar produk pegadaian dengan memanfaatkan layanan yang ada di Aplikasi Pegadaian Digital Service. PT. Pegadaian selalu menawarkan kemudahan untuk nasabahnya agar segala kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.

f. Informasi lokasi pegadaian di seluruh Indonesia

Adapun keunggulan Pegadaian Digital Service (PDS) adalah sebagai berikut:

a. Dapat diproses dengan *Virtual Account*

Kemudahan dan kenyamanan dalam transaksi pembelian maupun pembayaran pada Aplikasi PDS dapat dirasakan oleh nasabah karena dalam layanan *mobile* pegadaian digital telah tersedia fitur metode pembayaran via *virtual account* melalui Bank Himbara yakni (BNI, Mandiri, BTN, BRI) dan Bank BCA.

b. *Download* aplikasi secara gratis

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dengan mudah di unduh melalui *google Play Store* maupun *App Store* dari *smartphone* pengguna. Hal ini sangat membantu nasabah melakukan transaksi

dengan mudah melalui *smartphone* mereka masing-masing tanpa harus datang ke outlet pegadaian.

## B. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menggunakan populasi nasabah yang menggunakan aplikasi pegadaian digital pada Pegadaian Cabang Purwokerto sebanyak 9.246 orang dengan perhitungan rumus slovin maka sampel yang diambil sebanyak 99 orang. Adapun uraian gambaran umum responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	32	32.3	32.3	32.3
Perempuan	67	67.7	67.7	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 bahwa pada kelompok jenis kelamin responden nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto yang telah mengisi kuesioner menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 67 orang sementara responden laki-laki sebanyak 32 orang. Dari hasil tersebut memperlihatkan bahwa sebagian besar nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto yang diperoleh dari hasil perolehan data bahwa mayoritas responden adalah perempuan.

### 2. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16-25 tahun	38	38.4	38.4	38.4
26-35 tahun	36	36.4	36.4	74.7
>36 tahun	25	25.3	25.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 terkait usia responden nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto yang mengisi kuesioner penelitian sebagian besar berusia 16-25 tahun. Berdasarkan hasil kuesioner yang diolah dalam tabel diatas memperlihatkan bahwa responden berusia 16-25 tahun sebanyak 38 orang, responden usia 26-35 sebanyak 36 orang, dan responden yang berusia di atas 36 tahun sebanyak 25 orang.

### 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Pekerjaan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ibu Rumah Tangga	9	9.1	9.1	9.1
Karyawan Swasta	34	34.3	34.3	43.4
Siswa/Mahasiswa	17	17.2	17.2	60.6
PNS	3	3.0	3.0	63.6
Pelaku UMKM	3	3.0	3.0	66.7
Lainnya	33	33.3	33.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

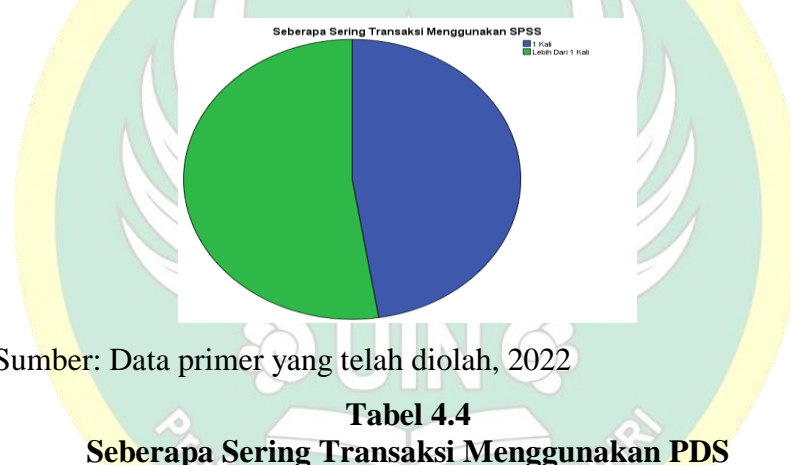
Sumber: Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.3 bahwa mayoritas pekerjaan responden nasabah Pegadaian Cabang Purwokerto adalah Karyawan Swasta yaitu sebanyak 34 orang atau setara dengan 34,3% kemudian disusul dengan responden yang Lainnya yaitu sebanyak 33 orang, Siswa/Mahasiswa yaitu sebanyak 17 orang, Ibu Rumah Tangga sebanyak 9 orang, PNS sebanyak 3 orang, dan Pelaku UMKM sebanyak 3 orang.

#### 4. Responden Berdasarkan Seberapa Sering Transaksi Menggunakan PDS

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, karakteristik responden berdasarkan seberapa sering transaksi menggunakan PDS sebagai berikut:

**Gambar 4.3 Seberapa Sering Transaksi Menggunakan PDS**



Sumber: Data primer yang telah diolah, 2022

**Tabel 4.4  
Seberapa Sering Transaksi Menggunakan PDS**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Kali	47	47.5	47.5	47.5
Lebih Dari 1 Kali	52	52.5	52.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2022

Dari gambar 4.3 dan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 99 responden dalam penelitian ini mayoritas responden transaksi menggunakan aplikasi PDS lebih dari 1 kali yaitu sebanyak 52 orang, kemudian disusul dengan hanya menggunakan 1 kali sebanyak 47 orang.

## C. Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian pada suatu data yang diperoleh guna mengetahui terkait alat ukur yang digunakan valid atau tidak, dimana dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan yaitu berbentuk pernyataan yang tertuang dalam kuesioner. Dalam sebuah penelitian yang menggunakan alat ukur kuesioner jika dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan suatu hal yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut. (Janna, 2020)

Dalam pengujian validitas suatu item kuesioner dapat dikatakan valid atau tidak dapat dilihat dengan cara membandingkan antara nilai  $r_{tabel}$  dan  $r_{hitung}$ . Dimana,  $r_{hitung}$  diketahui dengan cara pengujian yang dilakukan dengan SPSS, kemudian penentuan nilai  $r_{tabel}$  ditentukan dengan cara melihat jumlah responden yang kemudian dapat ditentukan nilai  $df$ .

Pada penelitian ini menggunakan responden sebanyak 99 orang, sehingga dalam menentukan nilai  $df$  yaitu banyaknya responden sebesar  $99-2$  atau nilai  $df$  nya sebesar 97 dengan taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% maka nilai  $r_{tabel}$  yang didapat adalah 0,1975. Dalam suatu pengujian, jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  pada hasil pengujian positif maka pernyataan dalam setiap item kuesioner dapat dikatakan valid.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Penggunaan**

<b>Pernyataan</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0.800	0.1975	Valid
X1.2	0.871	0.1975	Valid
X1.3	0.815	0.1975	Valid
X1.4	0.815	0.1975	Valid
X1.5	0.813	0.1975	Valid
X1.6	0.472	0.1975	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022



Berdasarkan pada tabel 4.5 dari perhitungan hasil dalam uji validitas terhadap variabel X1 yaitu Persepsi Penggunaan dengan total sebanyak 6 item pernyataan maka dapat dikatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  dalam setiap item pernyataan lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$  yang bernilai 0.1975, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dari pernyataan dalam X1 dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X2.1	0.595	0.1975	Valid
X2.2	0.625	0.1975	Valid
X2.3	0.490	0.1975	Valid
X2.4	0.674	0.1975	Valid
X2.5	0.444	0.1975	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.6 dari perhitungan hasil dalam uji validitas terhadap variabel X2 yaitu Keamanan dengan total sebanyak 5 item pernyataan maka dapat dikatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  dalam setiap item pernyataan lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$  yang bernilai 0.1975, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dari pernyataan dalam X2 dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kebermanfaatan**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X3.1	0.722	0.1975	Valid
X3.2	0.665	0.1975	Valid
X3.3	0.575	0.1975	Valid
X3.4	0.612	0.1975	Valid
X3.5	0.590	0.1975	Valid
X3.6	0.574	0.1975	Valid
X3.7	0.769	0.1975	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.7 dari perhitungan hasil dalam uji validitas terhadap variabel X3 yaitu Kebermanfaatan dengan total sebanyak 7 item pernyataan maka dapat dikatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  dalam setiap item pernyataan lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$  yang bernilai 0.1975, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dari pernyataan dalam X3 dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Bertransaksi Nasabah**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y.1	0.611	0.1975	Valid
Y.2	0.656	0.1975	Valid
Y.3	0.638	0.1975	Valid
Y.4	0.300	0.1975	Valid
Y.5	0.361	0.1975	Valid
Y.6	0.792	0.1975	Valid
Y.7	0.686	0.1975	Valid
Y.8	0.634	0.1975	Valid
Y.9	0.599	0.1975	Valid
Y.10	0.740	0.1975	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.8 dari perhitungan hasil dalam uji validitas terhadap variabel Y yaitu Keputusan Bertransaksi Nasabah dengan total sebanyak 10 item pernyataan maka dapat dikatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  dalam setiap item pernyataan lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$  yang bernilai 0.1975, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dari pernyataan dalam Y dapat digunakan dalam penelitian ini.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian memiliki konsistensi yang nantinya dapat digunakan dalam pengujian berikutnya atau tidak. Dalam pengambilan keputusan dapat ditentukan dengan

*Cronbach Alpha* yang maksimum nilainya 0.6, dengan pengambilan keputusan apabila nilai pada *cronbach alpha*  $> 0.6$  maka alat ukur yang digunakan dapat dikatakan reliabel, sedangkan jika nilai pada *cronbach alpha*  $< 0.66$  maka alat ukur yang digunakan dalam penelitian tidak reliabel.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0.862	Valid
X2	0.601	Valid
X3	0.737	Valid
Y	0.796	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

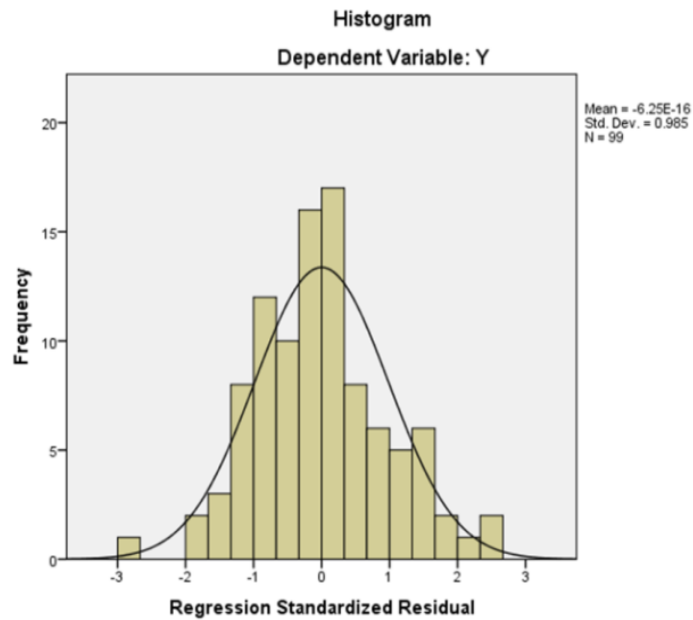
Berdasarkan pada tabel 4.9 terhadap uji hasil reliabilitas variabel X dan Y pada penelitian ini maka dinyatakan reliabel karena dari hasil uji nilai *cronbach alpha*  $> 0.6$  maka dapat variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

#### **D. Uji Asumsi Klasik**

##### **1. Uji Normalitas**

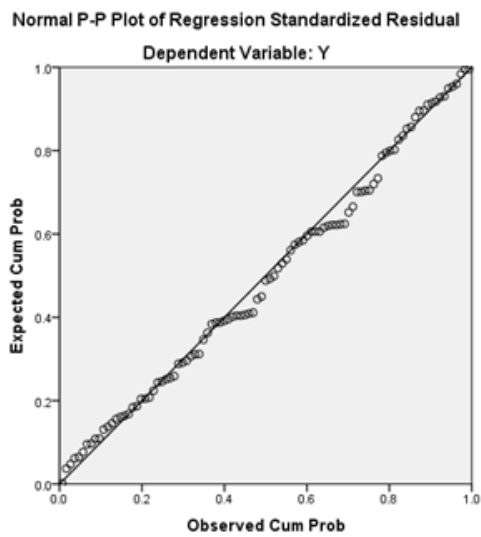
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara dalam uji normalitas untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji normalitas dengan analisis grafik dan statistik dengan menggunakan pengolahan SPSS yang menghasilkan sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Normalitas Histogram**



Sumber: Data primer yang diolah, 2022

**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji Normalitas P=P Plot**



Sumber: Data primer yang diolah, 2022

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov***

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.57044022
	Absolute	.071
Most Extreme Differences	Positive	.071
	Negative	-.031
Kolmogorov-Smirnov Z		.705
Asymp. Sig. (2-tailed)		.703

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan pada gambar 4.5 Terlihat bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal menandakan bahwa model asumsi regresi memenuhi asumsi normalitas. Kemudian pada tabel 4.10 yaitu uji normalitas dengan metode *Kolmogrov-Smirnov* memperoleh hasil  $0,703 > 0,05$ . Berdasarkan pada pernyataan tersebut bahwa data tersebut berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas yang dibuktikan dengan hasil output pengujian jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarakan.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi dari penelitian terdapat korelasi yang tinggi diantara variabel-variabelnya. Sehingga pada penelitian ini pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai *tolerance* (TOL) dan *variance inflation faktor* (VIF). Jika dalam hasil output pengujian nilai *tolerance*  $> 0,10$  dapat dipastikan bahwa tidak ada gejala multikolinier sedangkan jika nilai *tolerance*  $< 0.10$  maka model regresi mengandung gejala multikolinier.



Selain itu, hasil nilai VIF harus diperhatikan karena jika nilai VIF < 10 maka dalam suatu data tidak terjadi gejala multikolinier sedangkan jika pada hasil output pengujian nilai VIF > 10 maka dapat dipastikan bahwa dalam model tersebut terdapat gejala multikolinieritas (Suliyanto, 2011).

Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	15.807	3.855		4.100	.000		
1 X1	.557	.103	.487	5.388	.000	.723	1.383
X2	.148	.148	.086	.999	.320	.798	1.253
X3	.321	.100	.260	3.194	.002	.892	1.121

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

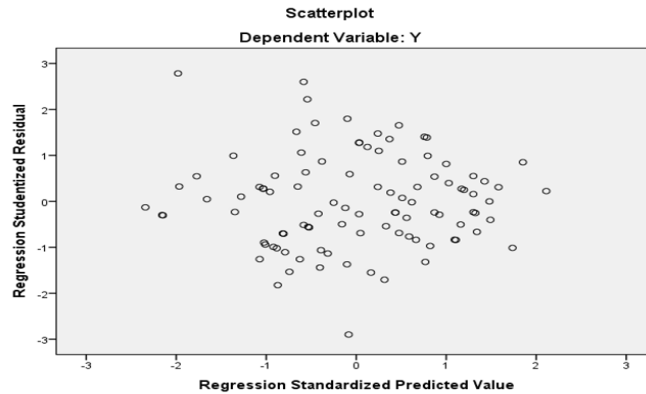
Berdasarkan pada tabel 4.11 bahwa hasil output dari uji multikolinieritas diketahui bahwa nilai *tolerance* setiap item variabel > 0,10 dan nilai *variance inflation faktor* setiap variabel < 10, maka dapat disimpulkan bahwa model dari setiap variabel pada penelitian ini tidak mengandung gejala multikolinier yang berdasarkan pada hasil output pengujian pada tabel diatas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah suatu data dalam variabel terdapat ketidaksamaan atau tidak yang biasanya disebabkan oleh data yang bersifat cross-section, pada uji heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan mengamati hasil output Scatterplot (Suliyanto, 2011).

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 4.6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan pada gambar 4.5 pada hasil uji dengan metode *Scatterplot* memperlihatkan bahwa plot menyebar secara acak dengan titik plot berada diatas dan dibawah nilai 0, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pada data ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

**E. Analisis Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear berganda untuk pembuktian hipotesis penelitian. Analisis regresi linear berganda digunakan sebagai alat analisis statistik karena penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel dan juga karena model regresi ini diciptakan untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dari analisis regresi yang dilakukan, berikut output secara lengkap dalam tabel:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	15.807	3.855		4.100	.000
	X1	.557	.103	.487	5.388	.000
	X2	.148	.148	.086	.999	.320
	X3	.321	.100	.260	3.194	.002

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan pada hasil output pengujian hasil regresi yang terlihat pada tabel 4.12 yang menunjukkan nilai konstanta regresi linier berganda senilai 15,807, sedangkan untuk nilai koefisien regresi pada variabel X1 sebesar 0,557, untuk nilai koefisien regresi pada variabel X2 sebesar 0,148 dan untuk nilai koefisien regresi pada variabel X3 sebesar 0,321. Berdasarkan pada tabel 4.12 dan penjelasan diatas dengan berprinsip pada rumus persamaan regresi linier berganda  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$ , sehingga menghasilkan bentuk rumusan penelitian sebagai berikut :

$$Y = 15,807 + 0,557X_1 + 0,148X_2 + 0,321X_3 + e$$

Berdasarkan rumusan diatas terkait uji parsial maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta adalah 15,807, yang berarti bahwa jika terjadi perubahan terhadap variabel persepsi penggunaan (X1), keamanan (X2), dan kebermanfaatan (X3) dengan nilai adalah 0 atau konstan, maka keputusan bertransaksi nasabah (Y) senilai 15,807.
2. Nilai koefisien regresi pada variabel persepsi penggunaan (X1) yaitu 0,557 yang mengandung arti jika terdapat peningkatan pada persepsi penggunaan sebesar 1% akan berpengaruh pada kenaikan keputusan bertransaksi nasabah sebesar 0,557 dengan tetap memperhatikan bahwa variabel lain dianggap tetap.
3. Nilai koefisien regresi pada variabel keamanan (X2) yaitu 0,148 yang mengandung arti jika terdapat peningkatan pada keamanan sebesar 1% akan berpengaruh pada kenaikan keputusan bertransaksi nasabah sebesar 0,148 dengan tetap memperhatikan bahwa variabel lain dianggap tetap.
4. Nilai koefisien regresi pada variabel kebermanfaatan (X3) yaitu 0,321 yang mengandung jika terdapat peningkatan pada kebermanfaatan sebesar 1% akan berpengaruh pada kenaikan keputusan bertransaksi nasabah sebesar 0,321 dengan tetap memperhatikan bahwa variabel lain dianggap tetap.

Pada hasil pengujian memperlihatkan bahwa variabel persepsi penggunaan memiliki nilai output regresi yang paling tinggi diantara variabel keamanan dan kebermanfaatan, hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi penggunaan memiliki pengaruh yang paling dominan karena tinggi rendahnya persepsi penggunaan dapat berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah.

## F. Uji Hipotesis

### 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t adalah pengujian terhadap suatu data yang dimaksudkan untuk mengetahui terkait seberapa jauh pengaruh variabel independen dalam menggambarkan variabel dependen secara terpisah yang berarti dalam pengujian ini nilai perolehan data dianalisis satu persatu. Dalam pengambilan keputusan dari hasil output dengan melihat nilai  $t_{hitung}$ ,  $t_{tabel}$ , nilai sig sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pada nilai t hitung dengan t tabel
  - 1) Apabila dalam pengujian nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dari hasil penelitian tersebut bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.
  - 2) Apabila dalam pengujian nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka dari hasil penelitian tersebut bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.
- b. Berdasarkan pada nilai signifikansi dari hasil output pada SPSS
  - 1) Apabila dalam pengujian menghasilkan nilai sig  $< 0,05$  maka dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
  - 2) Apabila dalam pengujian menghasilkan nilai sig  $> 0,05$  maka dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Pada penelitian ini hasil output dari uji parsial sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.807	3.855		4.100	.000
X1	.557	.103	.487	5.388	.000
X2	.148	.148	.086	.999	.320
X3	.321	.100	.260	3.194	.002

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dalam menentukan nilai  $t_{\text{tabel}}$  maka dilakukan terlebih dahulu perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= t \left( \frac{\alpha}{2} ; n - k - 1 \right) \\
 &= t \left( \frac{0.05}{2} ; 99 - 3 - 1 \right) \\
 &= t (0.025 ; 95 ) \\
 &= 1,985
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa :

- 1) Variabel persepsi penggunaan terhadap keputusan bertransaksi nasabah

Pada tabel di atas bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  persepsi penggunaan adalah 5,388. Variabel persepsi penggunaan memiliki nilai signifikansi yaitu 0,000 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  (5,388 > 1,985) maka  $H_{a1}$  diterima. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial variabel persepsi penggunaan (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah (Y).

- 2) Variabel keamanan terhadap keputusan bertransaksi nasabah

Pada tabel di atas bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  keamanan adalah 0,999. Variabel keamanan memiliki nilai signifikansi yaitu 0,320 > 0,05 artinya tidak signifikan, sedangkan nilai  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  (0,999 < 1,985) maka  $H_{a2}$  ditolak. sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial



variabel keamanan (X2) tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah (Y).

- 3) Variabel kebermanfaatan terhadap keputusan bertransaksi nasabah  
 Pada tabel di atas bahwa nilai  $t_{hitung}$  kebermanfaatan adalah 3,194. Variabel persepsi kebermanfaatan memiliki nilai signifikansi yaitu  $0,002 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,194 > 1,985$ ) maka  $H_{a3}$  diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial variabel kebermanfaatan (X3) berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah (Y).

**2. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel independen bersama-sama dengan variabel dependen. Uji ini juga disebut dengan istilah uji kelayakan model atau yang lebih populer disebut sebagai uji simultan model. Berikut hasil output uji simultan atau uji F pada penelitian ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	505.124	3	168.375	24.704	.000 <sup>b</sup>
	Residual	647.502	95	6.816		
	Total	1152.626	98			

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dalam uji F pengambilan keputusan dapat dijadikan patokan dengan membandingkan nilai  $f_{tabel}$  dengan  $f_{hitung}$ , jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka terdapat pengaruh secara simultan dan sebaliknya jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh secara simultan. Karena dari keputusan tersebut dapat diketahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan atau tidak. Untuk mengetahui nilai  $f_{tabel}$  sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
f_{\text{tabel}} &= f(k ; n-k) \\
&= f(3 ; 99-3) \\
&= f(3 ; 96) \\
&= 2.70
\end{aligned}$$

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap variabel terikat yang dibuktikan dengan nilai  $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$  yaitu  $24,704 > 2.70$  dan nilai signifikansi sebesar  $0.00 < 0.05$ .

### 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari persentase pengaruh persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan terhadap keputusan bertransaksi nasabah. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini, sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.662 <sup>a</sup>	.438	.420	2.611

a. Predictors: (Constant), Kebermanfaatan, Keamanan, Persepsi Penggunaan

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.15 di atas diketahui bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0,420 yang berartikan 42% yang memiliki tingkat hubungan dalam kategori sedang. Angka tersebut menunjukkan besar pengaruh persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan terhadap keputusan bertransaksi nasabah secara gabungan, sedangkan 58% (100% - 42%) sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

## **G. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis dalam penelitian ini mengenai pengaruh persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* (PDS) , maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Persepsi Penggunaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS)**

Kemudahan penggunaan adalah sudut pandang bahwa setiap individu dapat memahami dan bebas bercakap-cakap dengan adanya teknologi dan dalam penggunaan teknologi ini tidak akan membuang waktu serta energi, dengan kata lain sangat meringankan suatu pekerjaan.

Berdasarkan pada hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel persepsi penggunaan pada hasil uji t sebesar  $5,388 > 1,985$  dan dari hasil pengujian menghasilkan nilai output signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa persepsi penggunaan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service*.

Hal ini disebabkan kemudahan penggunaan dari aplikasi PDS dirasakan nyata oleh pengguna pada saat transaksi melalui aplikasi PDS pada Pegadaian Cabang Purwokerto, karena cukup mudah dimengerti, mudah digunakan, dan mudah dioperasikan, serta tidak banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem. Pada Pegadaian Cabang Purwokerto sendiri juga rutin mengedukasi dan memberi arahan kepada nasabah terkait tata cara penggunaan aplikasi PDS. Dengan adanya persepsi kemudahan penggunaan dari sistem aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) merupakan strategi untuk meningkatkan keputusan bertransaksi nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS. Dengan adanya persepsi kemudahan penggunaan aplikasi PDS ini nasabah dapat dengan mudah

bertransaksi di Pegadaian dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

Hal ini sesuai dengan teori persepsi kemudahan menurut Jogiyanto bahwa pemakai sistem akan menggunakan sistem jika bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Selain itu menurut Davis adalah apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya. Sehingga variabel persepsi kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya, namun justru suatu sistem dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemakainya. Dengan demikian, seseorang yang menggunakan suatu sistem tertentu akan bekerja lebih mudah jika dibandingkan dengan seseorang yang bekerja secara manual. Menurut Jogiyanto persepsi kemudahan adalah suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ayu Nadia (2020) dengan judul “Pengaruh persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *Fintech Dana* (Studi Pada Pengguna Dana Di Wilayah Jakarta Utara). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Fintech Dana*. Alvian Dwi Ristiyantina (2022) dengan judul “*Influence Perceived of Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived of Trust on decisions to use the Application of Pegadaian Digital Services by Customers at PT Pegadaian (Persero) Ungaran Branch Office*”. Menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

## 2. Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Keamanan sendiri merupakan sebuah kunci kepercayaan pelanggan terhadap teknologi yang digunakan saat bertransaksi. Berdasarkan pada hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel keamanan pada hasil uji t sebesar  $0,999 < 1,985$  dan dari hasil nilai signifikansi sebesar  $0,320 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah.

Hal ini disebabkan karena nasabah sudah mengetahui bahwa Pegadaian sendiri diatur dan diawasi oleh OJK, sehingga mereka tidak terlalu mementingkan keamanan seperti apa yang ada di aplikasi pegadaian digital service (PDS). Nasabah lebih memandang kemudahan penggunaan dan manfaat yang diberikan daripada keamanan.

Keamanan transaksi *online*, menurut Simons dalam Rahardjo (2005) adalah metode dimana kita dapat mendeteksi atau mencegah penipuan dalam sistem berbasis informasi dimana informasi itu sendiri tidak memiliki arti fisik. Konsumen yang merasa aman dengan lingkungan internet secara keseluruhan cenderung bertransaksi di aplikasi pegadaian digital tanpa ragu, dibandingkan konsumen yang menganggap internet tidak aman karena tidak percaya aplikasi pegadaian digital memberikan perlindungan yang memadai.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Zainul Hasan Quthbi (2016) dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan Dan Privasi Kecukupan Informasi Dan Kesenangan Bertransaksi Terhadap Keputusan Menggunakan *E-Money* Pada Bus Trans Jogja” menunjukkan bahwa keamanan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-money* pada bus trans jogja.

Sedangkan hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Alvian Dwi Ristiyantina (2022) dengan judul “*Influence Perceived of Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived of Trust on decisions to use the Application of Pegadaian Digital Services by Customers at PT*



*Pegadaian (Persero) Ungaran Branch Office*". Menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

### **3. Pengaruh Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)**

Berdasarkan hasil pengujian analisis data hingga uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kebermanfaatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah, hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial dimana nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  yaitu  $3.194 > 1.985$  dan dari hasil nilai signifikansi sebesar  $0.002 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kebermanfaatan berpengaruh dalam kegiatan keputusan bertransaksi nasabah. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kebermanfaatan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital service.

Hal ini disebabkan oleh manfaat dari aplikasi PDS dirasakan nyata oleh pengguna terutama dalam hal kinerja, produktivitas, efektifitas seseorang, dan juga dalam hal menghemat waktu karena nasabah tidak perlu lagi pergi ke kantor Pegadaian dan menunggu antrian dengan waktu yang tidak sebentar. Hal ini sesuai dengan teori kebermanfaatan menurut Jogiyanto (2007) bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dengan adanya persepsi kebermanfaatan dalam menggunakan sistem informasi aplikasi PDS ini merupakan pandangan subjektif nasabah mengenai manfaat yang diperoleh para nasabah dalam meningkatkan kinerjanya karena menggunakan aplikasi PDS ini. Semakin tinggi manfaat aplikasi PDS ini bagi nasabah maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk bertransaksi menggunakan aplikasi PDS. Hal ini sesuai dengan teori Davis dkk yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan sebagai konstruk keyakinan seseorang bahwa

penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ayu Namora Sitorus (2019), dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan *Online Banking* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *online banking* pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri walisongo semarang. Latifah Robaniyah (2021) dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi OVO”. Menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi OVO.

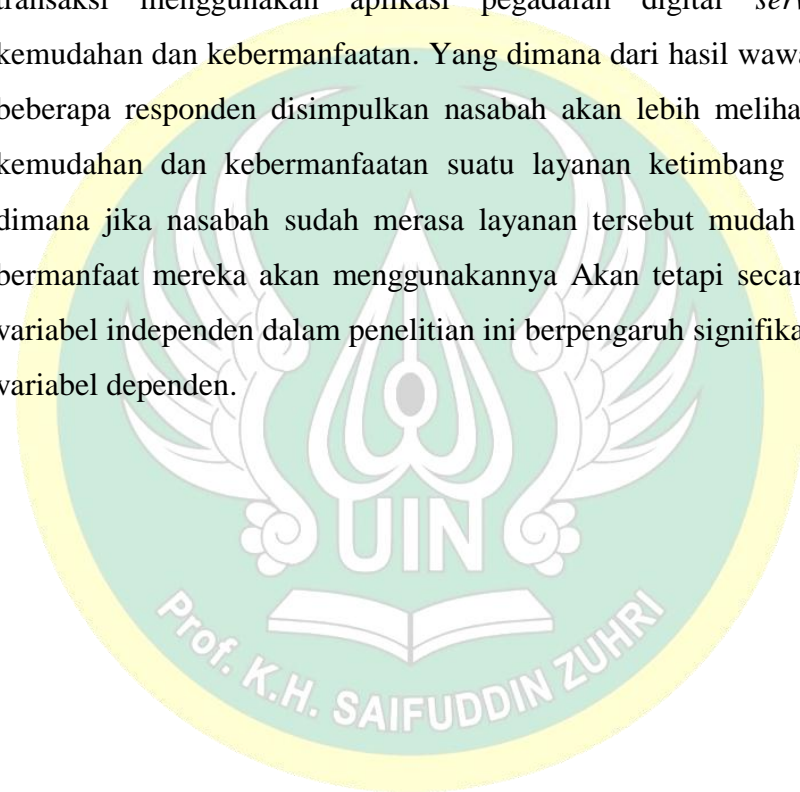
#### **4. Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)**

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service di PT. Pegadaian Cabang Purwokerto. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji F dimana nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $24,704 > 2,70$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Sehingga jika terjadi peningkatan pada variabel persepsi penggunaan terhadap keputusan bertransaksi nasabah, jika terjadi peningkatan pada variabel keamanan akan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah, dan jika terjadi peningkatan pada variabel kebermanfaatan akan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zainul Hasan Quthbi (2016), dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Dan Privasi Kecukupan Informasi Dan Kesenangan

Bertransaksi Terhadap Keputusan Menggunakan *E-Money* Pada Bus Trans Jogja”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi keamanan dan privasi, kecukupan informasi dan kesenangan bertransaksi terhadap keputusan menggunakan *e-money* pada bus trans jogja.

Dari uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel yang dominan dalam penelitian ini dalam mempengaruhi nasabah terhadap transaksi menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* yaitu kemudahan dan kebermanfaatan. Yang dimana dari hasil wawancara dari beberapa responden disimpulkan nasabah akan lebih melihat dari segi kemudahan dan kebermanfaatan suatu layanan ketimbang keamanan, dimana jika nasabah sudah merasa layanan tersebut mudah dan dapat bermanfaat mereka akan menggunakannya Akan tetapi secara simultan variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, bahwa pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah disebarakan kepada 99 orang responden yang memiliki karakter yaitu pengguna aplikasi PDS di Pegadaian Cabang Purwokerto, kemudian pengolahan data menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25 dengan pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik hingga uji hipotesis secara parsial dan simultan yang diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Secara parsial hasil menunjukkan bahwa variabel persepsi penggunaan (X1) memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,388 > 1,985$ ). Dari hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi penggunaan (X1) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah (Y).
2. Secara parsial hasil menunjukkan bahwa variabel keamanan (X2) memiliki nilai signifikansi  $0,320 > 0,05$  artinya tidak signifikan, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,999 < 1,985$ ). Dari hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel keamanan (X2) secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah (Y).
3. Secara parsial hasil menunjukkan bahwa variabel kebermanfaatan (X3) memiliki nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  artinya signifikansi, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,194 > 1,985$ ). Dari hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kebermanfaatan (X3) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah (Y).
4. Variabel persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil output dari Uji F menunjukkan bahwa dimana nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $24,704 > 2,70$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Dari penjabaran tersebut

dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan variabel independen berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah.

## **B. Saran**

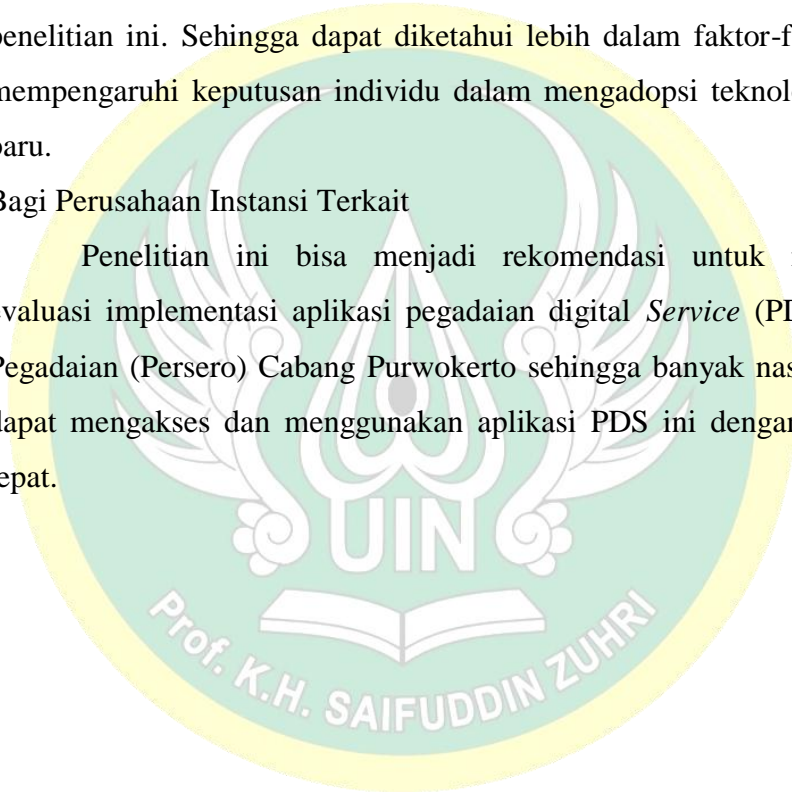
Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, maka penulis dapat memberikan saran antara lain sebagai berikut:

### **1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah atau mengganti faktor-faktor pengaruh lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Sehingga dapat diketahui lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi teknologi/produk baru.

### **2. Bagi Perusahaan Instansi Terkait**

Penelitian ini bisa menjadi rekomendasi untuk melakukan evaluasi implementasi aplikasi pegadaian digital *Service* (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto sehingga banyak nasabah yang dapat mengakses dan menggunakan aplikasi PDS ini dengan baik dan tepat.





## DAFTAR PUSTAKA

- Afghani, M. F., & Yulianti, E. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E-Banking Di Bank Bri Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 6(1), 113. <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i1.898>
- Alifah, Leli. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto)". Skripsi. Purwokerto : UIN K.H.Syaifuddin Zuhri.
- Arikuntoro, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*. 13(3):319-339.
- Falaahuddin, Ahbarul Aufy., Widiartanto. 2020. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Pengguna Aplikasi *Mobile KAI Access* (Studi Pada Pengguna Aplikasi *Mobile KAI Access* Semarang). dalam jurnal *Administrasi Bisnis*, Vol.9.No.3.
- <https://apps.apple.com/id/app/pegadaian-digital/id1350501409?&id> diakses pada tanggal 23/11/2022 pukul 15.00
- <https://www.pegadaian.co.id> diakses pada tanggal 15/08/2022 pukul 11.09
- Janie, Dyah Nirmala Arum. 2012. "Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS". dalam ISBN 978-602-9019-98-8 : Semarang.
- Janna, Nilda Miftahul. 2020. "Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)". Makassar.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Karimah, Ana Nur. 2021. Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang. Skripsi. Semarang: Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Kasali, R. (2018). *The Great Shifting: Series on Disruption*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Komarudin & Sarkadi. (2017). *Evaluasi Pembelajaran*. Jakarta Timur: Laboratorium Sosial Politik Press.
- Kotler, P. dan K. L. K. 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi Tiga)*. Jakarta:

Erlangga.

- Laporan Tahunan Annual Report 2018 Menuju P(Era)n Baru. Jakarta: Perum Pegadaian, 2018.
- Lucyanda, J. (2010). *PENGUJIAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ( TAM ) DAN THEORY PLANNED BEHAVIOR ( TPB )*. 2(1995), 1–14.
- Nadia, Ayu., M. R. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *Fintech Dana* (Studi Pada Pengguna Dana di Wilayah Jakarta Utara). dalam jurnal STIEI.
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1), 33–47. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
- Pegadaian, Perum. Laporan Tahunan Annual Report. Jakarta: Perum Pegadaian, 2018.
- Pegadaian. (2021). *Mantul, Pegadaian Dinobatkan Sebagai Salah Satu Perusahaan yang Berhasil Menerapkan Transformasi Bisnis*. Pegadaian. <https://www.pegadaian.co.id/berita/detail/323/mantul-pegadaian-dinobatkan-sebagai-salah-satu-perusahaan-yang-berhasil-menerapkan-transformasi-bisnis>
- Quthbi, Zainul Hasan. 2016. Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan Dan Privasi Kecukupan Informasi Dan Kesenangan Bertransaksi Terhadap Keputusan Menggunakan *E-Money* Pada Bus Trans Jogja. Skripsi FEBI UIN Sunan Kalijaga (Yogyakarta).
- Rahardjo, Budi. 2005. Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet. Jakarta: PT. Insan Indonesia.
- Raman, A., & Viswanathan. 2011. *Web services e-shopping decisions: A study on malaysian e-consumer. IJCA special issue on wireless information networks & business information system*, (2).
- Ristiyantina, Alvian Dwi Ria., dkk. 2022. *Influence Perceived of Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived of Trust on decisions to use the Application of Pegadaian Digital Services by Customers at PT Pegadaian (Persero) Ungaran Branch Office*. dalam Jurnal JOBS, Vol.8.No.1.
- Robaniyah, Latifah., Heny Kurnianingsih. 2021. Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi OVO. dalam Journal IMAGE, Vol.10.No.01:(53-62).
- Sabrini, I. De. (2018). *Mengamati Perubahan Perilaku Ekonomi Manusia dalam The Great Shifting*. INews.Id. <https://www.inews.id/finance/bisnis/mengamati-perubahan-perilaku-ekonomi-manusia-dalam-the-great-shifting>

- Santoso, Budi dan Edwin Zusroni. 2020. Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi *Payment* Berbasis *Fintech* Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Jurnal Informasi dan Komunikasi. Vol. 11. ISSN:2087-0868. SK No. 21/E/KPT/2018.
- Sari, Ika. 2019. Pengaruh Kemudahan, Manfaat Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan Dan Keamanan, Terhadap Minat Menggunakan *E-Money* Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening. Skripsi FEBI IAIN (Salatiga).
- Sekarini, Dita Monica. 2016. Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Persepsi Nilai Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Pada Pengguna *E-Toll Card* Tahun 2015 di Kota Semarang). dalam Diponegoro Journal Of Management ISSN: 2337-3792. Vol.5 No.3, (Hal 1-13).
- Sitorus, Ayu Namora. 2019. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan *Online Banking* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Skripsi FEBI UIN (Semarang).
- Sugiyono, P. D. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung:Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. "Ekonomi Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS". Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75. <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>



# LAMPIRAN

### **Lampiran 1: Kuesioner Penelitian**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/I Responden Penelitian

Di tempat

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, saya:

Nama : Heni Anisatul 'Aliyah

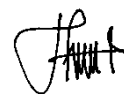
NIM : 1817202152

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) (Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)”**. Maka untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan jujur dan terbuka.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pernyataan dalam kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Heni Anisatul 'Aliyah



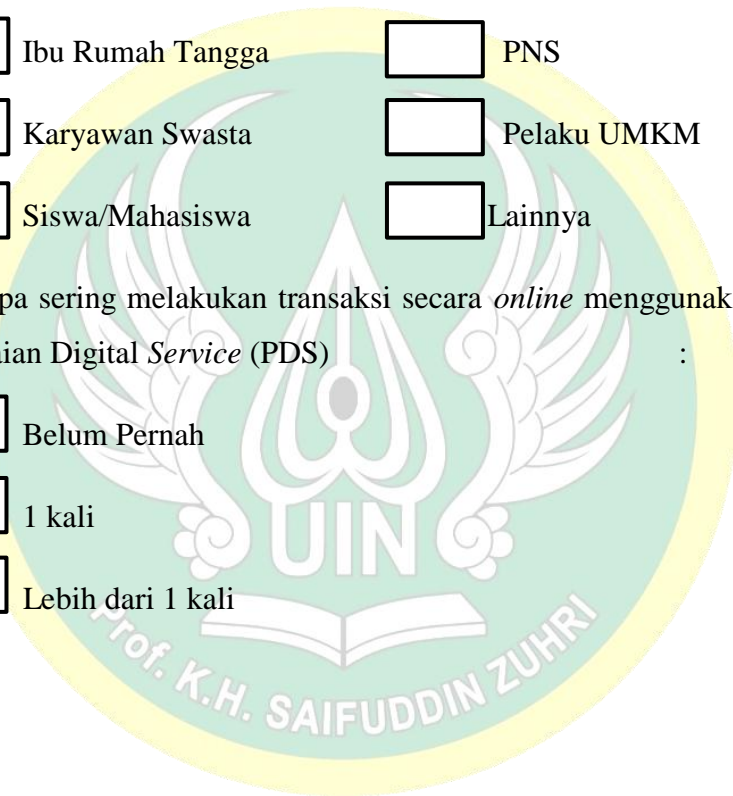
## A. Profil Responden

\*Beri tanda *check list* (√) pada jawaban yang sesuai dengan Bapak/Ibu

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Usia : ..... Tahun
4. Pekerjaan :  

<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> PNS
<input type="checkbox"/> Karyawan Swasta	<input type="checkbox"/> Pelaku UMKM
<input type="checkbox"/> Siswa/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Lainnya
5. Seberapa sering melakukan transaksi secara *online* menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) :  

<input type="checkbox"/> Belum Pernah
<input type="checkbox"/> 1 kali
<input type="checkbox"/> Lebih dari 1 kali



## B. Kuesioner

Petunjuk Pengisian:

1. Berilah tanda *check list* ( $\surd$ ) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.
2. Setiap pernyataan mempunyai lima alternatif jawaban, yaitu sebagai berikut:

<b>STS</b>	Sangat Tidak Setuju
<b>TS</b>	Tidak Setuju
<b>N</b>	Netral
<b>S</b>	Setuju
<b>SS</b>	Sangat Setuju

### PERSEPSI PENGGUNAAN (X1)

No	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya mempelajari penggunaan Pegadaian Digital <i>Service</i> adalah hal yang mudah.					
2.	Saya merasa penggunaan aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> dalam bertransaksi sangatlah mudah					
3.	Bertransaksi menggunakan Pegadaian Digital <i>Service</i> sangat mudah sehingga saya dapat melakukannya sendiri tanpa bantuan orang lain.					
4.	Pengoperasian aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> sangat ringan dan mudah sehingga saya tidak merasa kesulitan saat menggunakannya.					

5.	Fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> mudah untuk dimengerti.					
6.	Saya rasa menggunakan Pegadaian Digital <i>Service</i> dapat meningkatkan kecakapan teknologi penggunaanya.					

**PERSEPSI KEAMANAN (X2)**

No	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pegadaian Digital <i>Service</i> memiliki pengendalian cukup baik untuk melindungi data pribadi dan keuangan saya.					
2.	Adanya jaminan keamanan dari Pegadaian Digital <i>Service</i> bahwa uang yang di transfer/dibayar sampai pada tujuan yang tepat.					
3.	Resiko dalam hal keamanan yang ditimbulkan Pegadaian Digital <i>Service</i> berpotensi merugikan, oleh karena nya perlu cermat dalam menggunakannya.					
4.	Kerahasiaan data online akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri.					
5.	Saya menggunakan Pegadaian Digital <i>Service</i> berdasarkan pertimbangan tingkat kerahasiaan Pegadaian Digital.					

**PERSEPSI KEBERMANFAATAN (X3)**

No	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penggunaan Pegadaian Digital <i>Service</i> menguntungkan bagi saya.					
2.	Penggunaan Pegadaian Digital <i>Service</i> membuat saya lebih mudah dalam					

	mengerjakan tugas/pekerjaan yang berhubungan dengan transaksi perbankan.					
3.	Penggunaan Pegadaian Digital Service dapat meningkatkan produktivitas dalam transaksi non tunai.					
4.	Dengan menggunakan Pegadaian Digital Service membuat pekerjaan saya lebih cepat terselesaikan tanpa harus pergi ke kantor.					
5.	Dengan menggunakan layanan Pegadaian Digital Service menjadikan pekerjaan saya menjadi lebih mudah.					
6.	Dengan menggunakan Pegadaian Digital Service dapat menghemat waktu saya dalam transaksi.					
7.	Secara keseluruhan Pegadaian Digital Service bermanfaat dalam pembayaran transaksi pribadi dan sehari-hari.					

### KEPUTUSAN BERTRANSAKSI NASABAH (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Nasabah mengenali kebutuhannya yang diberikan oleh Pegadaian Digital Service					
2.	Saya menggunakan Pegadaian Digital Service untuk memenuhi kebutuhan saya					
3.	Saya menggunakan Pegadaian Digital Service untuk mengakses informasi seperti perubahan harga emas, informasi transaksi rekening, dan lain sebagainya.					
4.	Saya menggunakan Pegadaian Digital Service karena biaya administrasi terjangkau.					
5.	Saya menggunakan Pegadaian Digital Service karena fitur yang ditawarkan					

	lengkap.					
6.	Saya memutuskan menggunakan Pegadaian Digital <i>Service</i> karena mudah digunakan.					
7.	Saya memutuskan menggunakan Pegadaian Digital <i>Service</i> karena aman dan terpercaya.					
8.	Saya memutuskan menggunakan Pegadaian Digital <i>Service</i> karena keinginan untuk bertransaksi secara efisien.					
9.	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> kepada keluarga maupun orang lain dalam bertransaksi.					
10.	Saya akan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital <i>Service</i> sebagai alat transaksi di masa yang akan datang					





**Lampiran 2: Jawaban Responden**

Resp.	Persepsi Penggunaan (X1)						Total (X1)
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	4	5	4	4	5	4	26
2	4	4	3	3	4	4	22
3	4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	3	4	4	4	23
7	4	4	3	4	4	5	24
8	3	3	2	3	4	4	19
9	4	4	4	4	4	4	24
10	5	5	4	4	5	5	28
11	3	4	3	4	4	4	22
12	4	4	3	4	4	4	23
13	3	3	2	2	3	4	17
14	4	4	3	4	4	4	23
15	5	5	4	4	4	4	26
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	4	3	3	4	5	24
18	5	5	4	5	5	5	29
19	4	4	3	4	4	4	23
20	5	5	5	5	5	5	30
21	3	3	3	3	3	4	19
22	4	4	4	4	4	4	24
23	2	3	2	3	3	5	18
24	5	5	4	4	4	4	26
25	5	5	4	5	5	5	29
26	5	5	4	5	5	4	28
27	5	4	3	3	4	5	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	3	3	2	3	3	4	18
30	3	4	3	3	4	4	21
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	3	3	4	4	5	23
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	4	4	4	4	26

36	4	5	4	4	5	4	26
37	4	5	5	4	4	5	27
38	5	5	5	5	5	5	30
39	5	5	4	4	4	4	26
40	5	5	4	5	5	5	29
41	4	5	5	4	5	5	28
42	4	5	5	4	4	5	27
43	3	5	3	4	4	5	24
44	5	5	4	4	4	4	26
45	5	5	4	4	5	5	28
46	4	5	4	4	4	4	25
47	4	4	4	5	5	4	26
48	5	5	4	4	4	4	26
49	4	5	4	4	5	4	26
50	3	4	3	4	4	4	22
51	4	5	5	4	4	5	27
52	4	5	4	4	4	4	25
53	4	5	5	4	4	5	27
54	3	4	3	3	4	5	22
55	4	4	3	4	4	4	23
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	4	3	3	4	5	24
58	4	5	5	4	4	5	27
59	3	5	4	4	5	5	26
60	5	5	4	5	5	5	29
61	4	4	3	4	4	5	24
62	2	3	3	3	3	4	18
63	4	5	4	4	4	5	26
64	5	5	4	5	5	5	29
65	3	3	3	3	3	4	19
66	3	4	3	3	4	5	22
67	5	5	4	4	4	4	26
68	5	5	4	5	5	5	29
69	4	5	4	4	4	5	26
70	4	5	4	4	5	5	27
71	5	5	5	5	5	5	30
72	4	4	4	5	5	5	27
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	3	4	4	4	23

75	2	3	3	3	3	4	18
76	4	5	4	4	5	5	27
77	5	5	4	4	4	4	26
78	4	4	4	4	4	4	24
79	5	5	4	4	5	4	27
80	5	5	4	5	5	5	29
81	3	4	3	4	4	4	22
82	4	4	3	5	3	5	24
83	4	5	4	4	5	4	26
84	3	4	3	3	3	4	20
85	5	5	4	5	5	5	29
86	3	4	3	4	4	4	22
87	4	5	4	5	5	5	28
88	4	4	4	4	4	4	24
89	4	4	3	4	4	4	23
90	5	5	4	4	4	4	26
91	4	4	4	4	4	5	25
92	3	4	3	4	4	5	23
93	3	3	3	4	5	5	23
94	5	5	4	5	5	5	29
95	3	4	3	4	4	5	23
96	4	4	3	4	4	4	23
97	5	5	5	5	5	5	30
98	5	5	4	4	4	4	26
99	4	4	3	4	5	5	25

Resp.	Persepsi Keamanan (X2)					Total (X2)
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	2	4	4	18
2	4	4	4	3	4	19
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	3	4	21
5	4	4	4	4	4	20
6	3	4	5	3	4	19
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	5	5	4	22
9	4	4	4	3	4	19
10	4	4	5	5	5	23

11	3	4	5	4	5	21
12	4	4	5	5	5	23
13	4	4	5	4	5	22
14	3	3	5	4	5	20
15	4	4	5	4	5	22
16	4	4	5	5	4	22
17	4	3	3	3	5	18
18	4	4	5	5	5	23
19	5	5	5	4	5	24
20	4	3	4	4	4	19
21	3	4	5	5	5	22
22	4	4	4	4	4	20
23	3	3	5	3	5	19
24	4	4	5	5	5	23
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	5	4	5	22
27	4	3	3	3	5	18
28	3	3	4	3	4	17
29	4	5	4	4	4	21
30	4	4	5	5	5	23
31	4	4	5	5	4	22
32	4	4	5	5	4	22
33	4	5	4	3	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	5	2	5	20
36	5	5	2	4	4	20
37	5	5	4	4	5	23
38	5	5	1	5	5	21
39	4	4	5	4	5	22
40	4	4	5	4	4	21
41	4	5	5	5	4	23
42	5	5	2	5	5	22
43	4	4	5	4	4	21
44	4	4	5	4	4	21
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	5	5	5	23
47	4	4	5	4	4	21
48	4	4	5	5	3	21
49	5	5	2	4	3	19

50	3	4	4	4	5	20
51	5	5	4	5	5	24
52	4	4	4	4	4	20
53	5	5	4	4	5	23
54	4	4	2	4	4	18
55	4	4	4	4	5	21
56	4	4	4	4	4	20
57	4	5	3	4	5	21
58	5	5	2	5	5	22
59	4	4	5	4	4	21
60	5	5	5	5	5	25
61	4	5	5	5	4	23
62	4	4	4	4	4	20
63	5	5	5	5	4	24
64	5	5	5	5	5	25
65	3	4	5	3	4	19
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	3	5	4	22
68	5	5	5	5	5	25
69	5	5	2	5	3	20
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	4	5	5	5	5	24
73	4	4	3	4	4	19
74	4	4	5	5	4	22
75	3	3	4	4	3	17
76	5	5	5	5	4	24
77	4	4	5	5	5	23
78	4	4	2	4	4	18
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	5	5	3	21
81	4	4	4	4	4	20
82	5	5	5	5	3	23
83	4	5	2	5	4	20
84	5	5	1	5	5	21
85	4	4	5	5	4	22
86	4	4	3	4	4	19
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	4	4	4	20





25	5	3	4	5	4	5	5	31
26	5	5	5	5	5	5	5	35
27	5	2	4	5	4	5	4	29
28	5	3	4	4	3	4	4	27
29	4	4	4	5	5	5	4	31
30	5	4	4	4	4	4	4	29
31	4	4	5	5	4	5	4	31
32	4	3	4	4	4	5	4	28
33	5	5	5	5	5	5	5	35
34	5	3	5	5	5	5	5	33
35	5	5	5	5	4	5	5	34
36	5	3	5	5	4	5	4	31
37	5	5	4	4	4	5	5	32
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	5	3	5	5	4	5	5	32
40	3	3	4	5	3	5	4	27
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	4	5	4	5	5	5	4	32
43	3	2	5	4	4	4	3	25
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	5	5	5	5	4	5	5	34
46	5	3	4	5	5	5	5	32
47	4	2	4	4	4	4	3	25
48	5	3	5	5	5	5	5	33
49	5	2	4	5	5	5	4	30
50	4	3	5	5	5	5	4	31
51	5	5	4	5	5	5	5	34
52	5	5	5	5	5	5	5	35
53	5	3	4	5	4	5	5	31
54	5	4	4	5	4	5	4	31
55	3	3	4	4	4	4	3	25
56	4	3	4	4	4	4	4	27
57	3	2	4	5	3	5	3	25
58	4	3	4	5	5	5	4	30
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	4	3	5	5	4	5	4	30
61	3	3	4	4	4	4	3	25
62	4	2	3	5	5	5	4	28
63	5	4	5	5	5	5	5	34

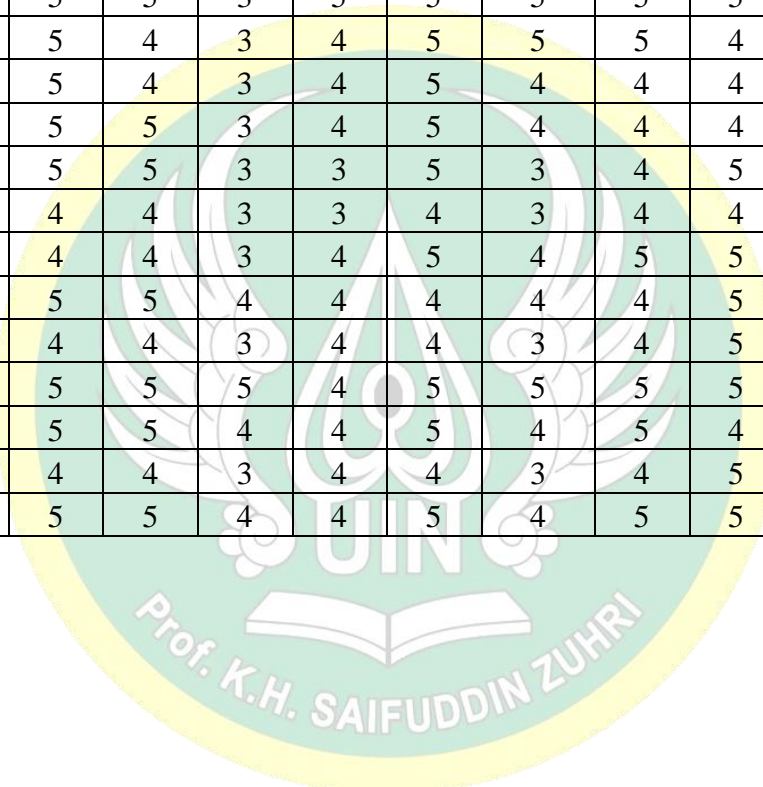
64	5	3	3	5	5	5	5	31
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	4	3	4	5	4	5	4	29
67	5	3	4	5	4	5	5	31
68	4	3	5	5	5	5	4	31
69	4	3	5	5	5	5	4	31
70	5	3	5	5	5	5	5	33
71	5	5	5	5	5	5	5	35
72	4	2	4	4	3	4	4	25
73	4	4	4	5	4	5	4	30
74	4	3	4	4	3	4	4	26
75	3	2	5	5	4	5	4	28
76	5	3	5	5	5	5	5	33
77	5	2	5	5	5	5	4	31
78	5	3	4	5	4	5	5	31
79	5	3	5	5	5	5	5	33
80	5	4	4	5	5	5	5	33
81	4	4	4	5	4	5	4	30
82	5	5	5	5	5	5	5	35
83	5	3	5	5	5	5	4	32
84	4	2	3	4	4	4	3	24
85	5	3	5	5	3	5	5	31
86	4	3	5	5	5	5	4	31
87	5	3	5	5	4	5	5	32
88	5	4	5	5	5	5	4	33
89	4	4	4	4	4	5	4	29
90	5	3	4	5	4	5	5	31
91	5	3	4	4	4	5	4	29
92	5	3	5	5	5	5	5	33
93	5	3	5	5	4	5	5	32
94	5	3	3	4	3	5	5	28
95	5	2	4	5	5	5	5	31
96	5	3	4	4	3	5	5	29
97	4	3	4	5	5	5	4	30
98	4	4	4	5	4	5	4	30
99	5	4	4	5	3	5	5	31

Resp.	Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y)										Total (Y)
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46
2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	40
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	44
5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	42
6	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	43
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	40
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
10	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
11	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	41
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	45
14	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	44
15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
17	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
18	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	44
19	3	5	4	3	5	4	5	5	4	3	41
20	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
21	3	4	4	3	5	4	5	5	3	3	39
22	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	39
23	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	42
24	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	47
25	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
26	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	47
27	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	45
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
29	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	39
30	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	41
31	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
32	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	38
33	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	39
34	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	46
35	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
36	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	44
37	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	42

38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
39	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	44
40	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	42
41	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	45
42	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
43	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	41
44	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	46
45	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	46
46	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	42
47	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	47
48	3	5	4	2	4	5	4	5	5	5	42
49	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	46
50	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	37
51	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	46
52	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	43
53	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	45
54	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
55	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
57	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	41
58	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
59	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	44
60	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	44
61	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	42
62	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	37
63	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	44
64	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	46
65	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	39
66	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	38
67	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	47
68	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	45
69	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
70	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	43
71	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
72	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	39
73	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46
74	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
75	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
76	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	46



77	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	43
78	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	44
79	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	41
80	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	45
81	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	38
82	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	46
83	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	44
84	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
85	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	43
86	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
87	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	46
88	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	42
89	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	42
90	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	43
91	4	5	5	3	3	5	3	4	5	4	41
92	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	35
93	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	41
94	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44
95	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	38
96	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
97	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
98	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	39
99	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46



### Lampiran 3: Hasil Uji Validitas

#### 1. Persepsi Penggunaan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.688**	.569**	.574**	.545**	.166	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.101	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	.688**	1	.750**	.593**	.633**	.278**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.005	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	.569**	.750**	1	.591**	.526**	.236	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.019	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.4	Pearson Correlation	.574**	.593**	.591**	1	.693**	.318**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.5	Pearson Correlation	.545**	.633**	.526**	.693**	1	.401**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.6	Pearson Correlation	.166	.278**	.236	.318**	.401**	1	.472**
	Sig. (2-tailed)	.101	.005	.019	.001	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	.800**	.871**	.815**	.815**	.813**	.472**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 2. Keamanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.754**	-.213	.398**	.120	.595**
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.000	.236	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.2	Pearson Correlation	.754**	1	-.169	.457**	.074	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000		.094	.000	.467	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.3	Pearson Correlation	-.213	-.169	1	.104	.132	.490**
	Sig. (2-tailed)	.034	.094		.305	.191	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.4	Pearson Correlation	.398**	.457**	.104	1	.032	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.305		.752	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.5	Pearson Correlation	.120	.074	.132	.032	1	.444**
	Sig. (2-tailed)	.236	.467	.191	.752		.000
	N	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.595**	.625**	.490**	.674**	.444**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 3. Kebermanfaatan (X3)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.393**	.274**	.262**	.272**	.284**	.731**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.009	.006	.004	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.2	Pearson Correlation	.393**	1	.353**	.053	.176	.088	.375**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.599	.082	.385	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.3	Pearson Correlation	.274**	.353**	1	.259**	.271**	.182	.231*	.575**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.010	.007	.072	.021	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.4	Pearson Correlation	.262**	.053	.259**	1	.496**	.744**	.478**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.009	.599	.010		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.5	Pearson Correlation	.272**	.176	.271**	.496**	1	.310**	.255*	.590**
	Sig. (2-tailed)	.006	.082	.007	.000		.002	.011	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.6	Pearson Correlation	.284**	.088	.182	.744**	.310**	1	.522**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.004	.385	.072	.000	.002		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.7	Pearson Correlation	.731**	.375**	.231*	.478**	.255*	.522**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.021	.000	.011	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	.722**	.665**	.575**	.612**	.590**	.574**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 4. Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y)

##### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.479**	.295**	.120	.179	.355**	.268**	.236*	.198*	.413**	.611**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.239	.076	.000	.007	.019	.049	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	.479**	1	.369**	.019	.205*	.521**	.413**	.287**	.368**	.374**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.853	.042	.000	.000	.004	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	.295**	.369**	1	.141	.014	.669**	.250*	.225*	.408**	.430**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.163	.894	.000	.012	.025	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y4	Pearson Correlation	.120	.019	.141	1	-.060	.048	.151	.131	-.052	.083	.300**
	Sig. (2-tailed)	.239	.853	.163		.556	.634	.136	.195	.612	.413	.003
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y5	Pearson Correlation	.179	.205*	.014	-.060	1	.132	.292**	.299**	.067	.210*	.361**
	Sig. (2-tailed)	.076	.042	.894	.556		.191	.003	.003	.509	.037	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y6	Pearson Correlation	.355**	.521**	.669**	.048	.132	1	.499**	.440**	.600**	.577**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.634	.191		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y7	Pearson Correlation	.268**	.413**	.250*	.151	.292**	.499**	1	.654**	.232*	.381**	.686**

	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.012	.136	.003	.000		.000	.021	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	.236*	.287**	.225*	.131	.299**	.440**	.654**	1	.294**	.348**	.634**
Y8	Sig. (2-tailed)	.019	.004	.025	.195	.003	.000	.000		.003	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	.198*	.368**	.408**	-.052	.067	.600**	.232*	.294**	1	.607**	.599**
Y9	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.000	.612	.509	.000	.021	.003		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	.413**	.374**	.430**	.083	.210*	.577**	.381**	.348**	.607**	1	.740**
Y10	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.413	.037	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	.611**	.656**	.638**	.300**	.361**	.792**	.686**	.634**	.599**	.740**	1
Total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





**Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas**

**1. Persepsi penggunaan (X1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.862	6

**2. Keamanan (X2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.601	5

**3. Kebermanfaatan (X3)**

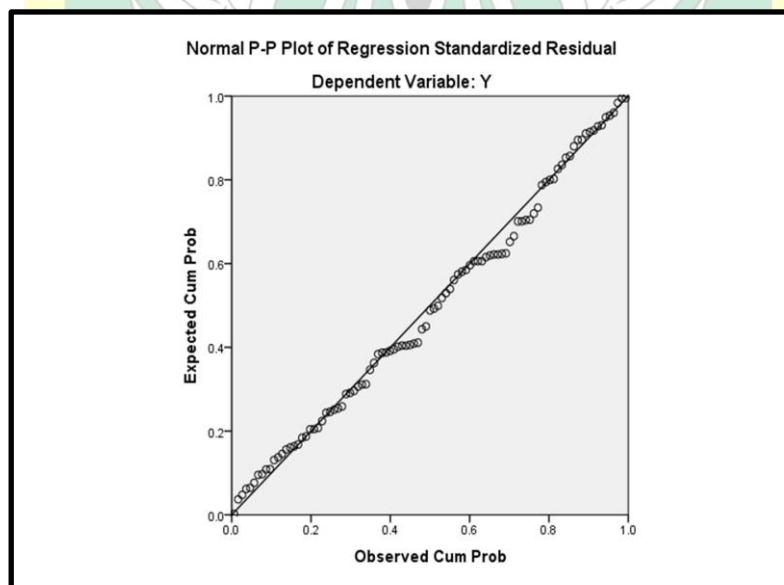
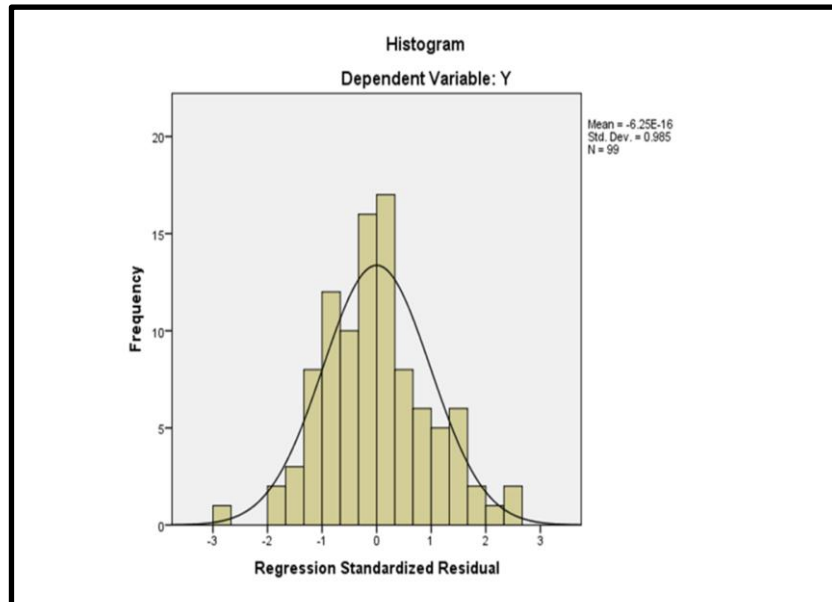
<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.737	7

**4. Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.796	10

## Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.57044022
	Absolute	.071
Most Extreme Differences	Positive	.071
	Negative	-.031
Kolmogorov-Smirnov Z		.705
Asymp. Sig. (2-tailed)		.703

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

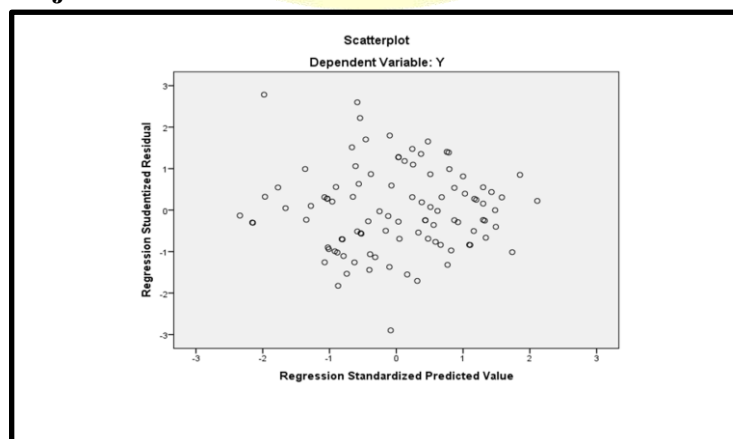
## 2. Hasil Uji Multikolinieritas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	15.807	3.855		4.100	.000		
	X1	.557	.103	.487	5.388	.000	.723	1.383
	X2	.148	.148	.086	.999	.320	.798	1.253
	X3	.321	.100	.260	3.194	.002	.892	1.121

a. Dependent Variable: Y

## 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



**Lampiran 6: Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	15.807	3.855		4.100	.000
	X1	.557	.103	.487	5.388	.000
	X2	.148	.148	.086	.999	.320
	X3	.321	.100	.260	3.194	.002

a. Dependent Variable: Y



## Lampiran 7: Hasil Uji Hipotesis

### 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.807	3.855		4.100	.000
X1	.557	.103	.487	5.388	.000
X2	.148	.148	.086	.999	.320
X3	.321	.100	.260	3.194	.002

a. Dependent Variable: Y

### 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	505.124	3	168.375	24.704	.000 <sup>b</sup>
Residual	647.502	95	6.816		
Total	1152.626	98			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

### 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.662 <sup>a</sup>	.438	.420	2.611

a. Predictors: (Constant), Kebermanfaatan, Keamanan, Persepsi Penggunaan

## **Lampiran 8: Pedoman Wawancara**

### **Pedoman Wawancara**

Nama Informan : Agung Sunara

Jabatan : Pimpinan Pegadaian Cabang Purwokerto

Tanggal : 29 Agustus 2022

Tempat : Kantor Pegadaian Cabang Purwokerto

Waktu : pukul 10.00

Topik Wawancara : Aplikasi Pegadaian Digital Service

1. Berapa jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dari awal tahun diluncurkannya aplikasi?
2. Per tahun mengalami peningkatan berapa persen (%)?
3. Apa saja fitur yang terdapat di dalam aplikasi Pegadaian Digital Service?
4. Apa saja manfaat dari setiap fitur yang ada di dalam aplikasi Pegadaian Digital Service?
5. Apakah dari segi keamanan aplikasi Pegadaian Digital Service diawasi oleh OJK?
6. Bagaimana Pegadaian Cabang Purwokerto mempromosikan aplikasi Pegadaian Digital Service kepada nasabah agar menggunakan aplikasi tersebut?



**Lampiran 9: Dokumentasi**

**Pengisian Kuesioner**



## **Lampiran 10: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian**

### **SURAT KETERANGAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Kepala Unit Pelayanan PT Pegadaian Cabang Purwokerto, menerangkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto:

Nama : Heni Anisatul 'Aliyah  
NIM : 1817202152  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Benar-benar telah melaksanakan penelitian mulai tanggal 23 September 2022 sampai 9 Desember 2022 di PT Pegadaian Cabang Purwokerto untuk memperoleh data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul "**Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) (Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 09 Desember 2022

  
**Pegadaian**  
Dian Arni Wibowo  
NIP. P85755

## Lampiran 11: Kartu Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: iain.purwoko.ac.id

### BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama : Heni Anisatul 'Aliyah  
NIM : 1817202152  
Prodi/semester : Perbankan Syariah / IX  
Dosen Pembimbing : Ubaidillah, S.E., M.E.I  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto

No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan*)	Tanda Tangan**)	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Jumat, 29 Juli 2022	Revisi judul, melengkapi latar belakang masalah, sumber data, revisi kerangka berpikir, membenahi kajian pustaka, teori, hipotesis, indikator penelitian, teknik analisis data, daftar pustaka, serta perbaikan penulisan.		
2	Rabu, 14 September 2022	Revisi judul, melengkapi latar belakang masalah, membenahi kerangka berpikir, sumber data, perbaikan penulisan dan daftar pustaka, kuesioner.		
3	Senin, 3 Oktober 2022	Penyesuaian sampel, revisi kuesioner, wawancara ACE seminar proposal		
dst				

\*) diisi pokok-pokok bimbingan;  
\*\*) diisi setiap selesai bimbingan.

Purwokerto, 28 September 2022  
Pembimbing

Ubaidillah, S.E., M.E.I  
NIP. 19880924 201903 1 008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: iain.purwoko.ac.id

### BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama : Heni Anisatul 'Aliyah  
NIM : 1817202152  
Prodi/semester : Perbankan Syariah / IX  
Dosen Pembimbing : Ubaidillah, S.E., M.E.I  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) (Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)


No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan*)	Tanda Tangan**)	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Senin, 28 November 2022	Revisi judul yaitu menggunakan keputusan, perbaikan letak sistematis pembahasan, membenahi landasan teori, serta perbaikan kuesioner		
2	Senin, 12 Desember 2022	Revisi landasan teori, membenahi landasan teologis, melanjutkan uji- uji data dan pembahasan hasil		
3	Rabu, 28 Desember 2022	Revisi Abstrak dan membenahi pembahasan hasil penelitian		
4	Jumat, 30 Desember 2022	ACE Munaqasah		

\*) diisi pokok-pokok bimbingan;  
\*\*) diisi setiap selesai bimbingan.

Purwokerto, 28 Desember 2022  
Pembimbing

Ubaidillah, S.E., M.E.I  
NIP. 19880924 201903 1 008

**Lampiran 12: Sertifikat BTA/PPI**



**IAIN PURWOKERTO**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**UPT MA'HAD AL-JAMI'AH**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.ainpurwokerto.ac.id

---

## SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/12870/05/2021

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

<b>NAMA</b>	:	<b>HENI ANISATUL ALIYAH</b>
<b>NIM</b>	:	<b>1817202152</b>

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

<b># Tes Tulis</b>	:	<b>74</b>
<b># Tartil</b>	:	<b>78</b>
<b># Imla`</b>	:	<b>74</b>
<b># Praktek</b>	:	<b>74</b>
<b># Nilai Tahfidz</b>	:	<b>74</b>



Purwokerto, 05 Jan 2021



ValidationCode

## Lampiran 13: Sertifikat Bahasa Arab



وزارة الشؤون الدينية  
الجامعة الإسلامية الحكومية بوروكرتو  
الوحدة لتنمية اللغة

عنوان: شارع جنرال احمد ياني رقم: ٤٠، بوروكرتو ٥٣١٢٦ هاتف ٢٨١ - ٦٣٥٢٤٤ www.iainpurwokerto.ac.id

### الشهادة

الرقم: ان.١٧ / UPT.Bhs / PP.٠٠٩ / ٢٠١٩/١١٨١٢

منحت الى

الاسم

: هينيه أنيسة العالية

المولودة

: بيانوماس، ٢ ديسمبر ١٩٩٩

الذي حصل على

فهم المسموع : ٥١

فهم العبارات والتراكيب : ٤٨

فهم المقروء : ٤٩

النتيجة : ٤٩٢



في اختبارات القدرة على اللغة العربية التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ ٤  
مايو ٢٠١٩

بوروكرتو، ٣٠ أبريل ٢٠١٩  
رئيس الوحدة لتنمية اللغة،

الحاج أحمد سعيد، الماجستير  
رقم التوظيف: ١٩٧٠٠٦١٧٢٠١١٢١٠٠١



ValidationCode

**Lampiran 14: Sertifikat Bahasa Inggris**



**MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS  
INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO  
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, [www.iaipurwokerto.ac.id](http://www.iaipurwokerto.ac.id)

---

**CERTIFICATE**

---

**Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/11812/2019**

This is to certify that :

Name : **HENI ANISATUL 'ALIAH**  
Date of Birth : **BANYUMAS, December 2nd, 1999**

Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test, organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on April 22nd, 2019, with obtained result as follows:

1. Listening Comprehension	: 55
2. Structure and Written Expression	: 38
3. Reading Comprehension	: 53

---

**Obtained Score : 483**



The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.



ValidationCode

Purwokerto, April 29th, 2019  
Head of Language Development Unit,

**Dr. Subur, M.Ag.**  
NIP: 19670307 199303 1 005



**Lampiran 15: Sertifikat KKN**



**SERTIFIKAT**

Nomor: 427/K.LPPM/KKN.48/08/2021

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa :

Nama : **HENI ANISATUL ALIYAH**  
NIM : **1817202152**  
Fakultas/Prodi : **FEBI / PSY**

**TELAH MENGIKUTI**  
Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan Ke-48 Tahun 2021  
dan dinyatakan **LULUS** dengan Nilai **91 (A)**.

Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, 29 Oktober 2021  
Ketua LPPM,



H. Ansori, M.Ag.  
NIP. 19650407 199203 1 004

CS Dipindai dengan CamScanner



## Lampiran 16: Sertifikat PPL

	<b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI</b> <b>PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO</b> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</b> <small>Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53125 Telp : 0281-635624, Fax : 0281-636553, www.febi.iainpurwokerto.ac.id</small>	
<h1>Sertifikat</h1>		
Nomor : 871/Un.19/D.FEBI/PP.09/4/2022		
Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :		
Nama : <b>Heni Anisatul 'Aliyah</b> NIM : <b>1817202152</b>		
Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2022 di :		
<b>Pegadaian KC Purwokerto</b>		
Mulai Bulan Januari 2022 sampai dengan Februari 2022 dan dinyatakan <b>Lulus</b> dengan mendapatkan nilai <b>A</b> .		
Sertifikat Ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian <i>Munaqosyah/Skripsi</i> .		
Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Purwokerto, 4 April 2022	Kepala Laboratorium FEBI
 <b>Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag</b> NIP.19730921 200212 1 004	 <b>H. Sochimim, Lc., M.Si</b> NIP. 19691009 200312 1 001	



**Lampiran 17: Sertifikat PBM**



KEMENTERIAN AGAMA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53128  
Telp : 0281-635624, Fax : 0281-636553, www.febi.iainpurwokerto.ac.id

---

## Sertifikat

Nomor : 1161/In.17/D.FEBI/PP.009/X/2021

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

**Nama : Heni Anisatul 'Aliyah**  
**NIM : 1817202152**

Dinyatakan **Lulus** dengan Nilai **91 (A)** dalam mengikuti Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode II Tahun Ajaran 2020/2021.

Mengetahui,  
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag**  
NIP.19730921 200212 1 004

Purwokerto, 15 Oktober 2021

Kepala Laboratorium FEBI



**H. Sochimia, Lc., M.Si**  
NIP. 19691009 200312 1 001



Lampiran 18: Sertifikat Aplikom

**SERTIFIKAT**  
APLIKASI KOMPUTER

KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA**  
Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Website: www.iainpurwokerto.ac.id Purwokerto 53126

**IAIN PURWOKERTO**

No. IN.17/UPT-TIPD/6998/III/2021

**SKALA PENILAIAN**

SKOR	HURUF	ANGKA
86-100	A	4.0
81-85	A-	3.6
76-80	B+	3.3
71-75	B	3.0
65-70	B-	2.6

Diberikan Kepada:

**HENI ANISATUL ALIYAH**  
NIM: 1817202152

Tempat / Tgl. Lahir: Banyumas, 02 Desember 1999

Sebagai tanda yang bersangkutan telah menempuh dan **LULUS** Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto **Program Microsoft Office®** yang telah diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto.

**MATERI PENILAIAN**

MATERI	NILAI
Microsoft Word	90 / A
Microsoft Excel	77 / B+
Microsoft Power Point	85 / A-





Purwokerto, 16 Maret 2021  
Kepala UPT TIPD



**Dr. H. Fajar Hardoyono, S.Si, M.Sc**  
NIP. 19801215 200501 1 003





Lampiran 19: Sertifikat PBAK



The certificate features a decorative border with geometric shapes in red, blue, and yellow. On the left, there is a logo for the Faculty of Economics and Islamic Business (FEBSI) of IAIN Purwokerto. On the right, there is a logo for PBAK FEBI. The text is centered and includes the title 'SERTIFIKAT', the number 'No. 096/A1/PBAK-FEBI/DEMAFEBI/VIII/2018', and the recipient's name 'HENI ANISATUL ALIYAH'. Below the name, it states 'Sebagai Peserta'. A table shows performance metrics: Kehadiran (89), Keaktifan (90), Tugas (81), and Rata-rata (90.0). The text describes the activity as 'PBAK FEBI 2018' held on August 24-25, 2018, at IAIN Purwokerto. Three signatures are present at the bottom, each with a name and NIP/NIM number.

**SERTIFIKAT**  
No. 096/A1/PBAK-FEBI/DEMAFEBI/VIII/2018

Diberikan kepada :  
**HENI ANISATUL ALIYAH**

Sebagai  
**Peserta**

Kehadiran	Keaktifan	Tugas	Rata-rata
89	90	81	90.0

Dalam kegiatan PBAK FEBI 2018 yang diselenggarakan oleh  
Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
Pada tanggal 24-25 Agustus 2018 di IAIN Purwokerto

Wakil Dekan III  
*[Signature]*  
Drs. Atabik, M.Ag  
NIP. 196512051993031004

Ketua DEMA  
*[Signature]*  
Ifan Muarif  
NIM. 1522201092

Ketua Panitia PBAK FEBI  
*[Signature]*  
M. Nu'man Annabhani  
NIM. 1617203030

CS Dipindai dengan CamScanner



## Lampiran 20: SK Lulus Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

### SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 3752/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/11/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Heni Anisatul Aliyah  
NIM : 1817202152  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Pembimbing Skripsi : Ubaidillah, S.E., M.E.I  
Judul : Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) (Studi Kasus Pegadaian Cabang Purwokerto)

Pada tanggal 1 November 2022 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 3 November 2022  
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.  
NIP. 19920613 201801 2 001



## Lampiran 21: SK Lulus Komprehensif



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

### BLANGKO PENILAIAN UJIAN KOMPREHENSIF

Nama : Heni Anisatul Aliyah  
NIM : 1817202152  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tanggal Ujian : Jumat, 22 Juli 2022  
Keterangan : LULUS

NO	ASPEK PENILAIAN	RENTANG SKOR	NILAI
1	Materi Utama		
	a. Ke-Universitas-an	0 - 20	15
	b. Ke-Fakultas-an	0 - 30	22,5
	c. Ke-Prodi-an	0 - 50	37,5
<b>TOTAL NILAI</b>		0 - 100	<b>75 / B</b>

Penguji I,



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I

Purwokerto, 22/07/2022

Penguji II,



Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.S

## Lampiran 22

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Heni Anisatul 'Aliyah
2. NIM : 1817202152
3. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 02 Desember 1999
4. Alamat : Beji Rt 05 Rw 01 Kec. Kedungbanteng  
Kab. Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia
5. Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Ali Masturi  
Nama Ibu : Anis Shofiyati

#### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. TK, Tahun Lulusan : TK Diponegoro 20 Beji, 2005
  - b. MI, Tahun Lulusan : MI Ma'arif Beji, 2011
  - c. MTS, Tahun Lulusan : MTs Al-Ikhsan Beji, 2014
  - d. SMA, Tahun Lulusan : SMA N 4 Purwokerto, 2017
  - e. S1, Tahun Masuk : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto, 2018
2. Pendidikan Non Formal : -

#### C. Pengalaman Organisasi

1. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Karawitan UIN Profesor K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Purwokerto, 6 Januari 2023



Heni Anisatul 'Aliyah