

**TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS
KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DI PT PEGADAIAN
SYARIAH CABANG PASAR WAGE 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:

SALMA AYUNI HAMIDA

NIM. 1917202038

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

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salma Ayuni Hamida
NIM : 1917202038
Jenjang : S.1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : *Technology Acceptance Model* (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

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

Purwokerto, 17 Februari 2023

Saya yang menyatakan,



Salma Ayuni Hamida

NIM. 1917202038



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS
KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS)
DI PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG PASAR WAGE PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudara **Salma Ayuni Hamida NIM 1917202038** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senin** tanggal **17 Juli 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Rina Heriyanti, S.S., M.Hum.
NIP. 19720828 199903 2 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Umdah Aulia Rohmah, M.H.
NIP. 19930421 202012 2 015

Pembimbing/Penguji

Sulasih, S.E., M.Si.
NIDN. 0619018002

Purwokerto, 21 Juli 2023

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Jamil Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19670921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri

di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Salma Ayuni Hamida NIM. 1917202038 yang berjudul :

Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage 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 Syariah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 17 Februari 2023

Pembimbing,



Sulasih, S.E., M.Si.

NIDN. 0619018002

MOTTO

“Apapun hasilnya, terimakasih telah melakukan yang terbaik. Terimakasih telah bertahan sejauh ini. Terimakasih telah berjuang bersama.”

(Salma Ayuni Hamida)

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa do’a.”

(Ridwan Kamil)



**TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS
KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI
PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DI PT PEGADAIAN
SYARIAH CABANG PASAR WAGE PURWOKERTO**

Salma Ayuni Hamida

NIM. 1917202038

E-mail: salmaayuni06@gmail.com

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

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digitalisasi berupa layanan sistem teknologi berupa aplikasi sangat beragam. Beberapa perusahaan besarpun melakukan peluncuran aplikasi dengan sasarannya yaitu generasi millennial. Salah satu lembaga keuangan non-bank yaitu pegadaian meluncurkan aplikasi yakni aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Adanya aplikasi PSDS diterapkan juga di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto untuk mempermudah dan memuaskan nasabah dalam bertransaksi di pegadaian. Menurut Teori Kottler, kepuasan adalah kondisi terpenuhinya akan suatu kebutuhan, harapan pelanggan, dan keinginan pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa. Pada penelitian ini, peneliti menganalisis pengaruh variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PSDS di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dan terdapat 100 responden yang merupakan nasabah PT Pegadaian Syariah Pasar Wage Purwokerto yang menggunakan aplikasi PSDS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *Perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). 2) *Perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). 3) Secara simultan *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

Kata Kunci: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Kepuasan Nasabah*

**TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TO ANALYZE
CUSTOMER SATISFACTION IN USING THE PEGADAIAN SHARIA
DIGITAL SERVICE (PSDS) APPLICATION AT PT PAWNSHOP SHARIA
WAGE MARKET BRANCH PURWOKERTO**

Salma Ayuni Hamida

NIM. 1917202038

E-mail: salmaayuni06@gmail.com

Islamic Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business
State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

The development of digitalization technology in the form of technology system services in the form of applications is very diverse. Several large companies have launched applications with the target of the millennial generation. One of the non-bank financial institutions, namely pawnshops, launched an application, namely the Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) application. The existence of the PSDS application is also applied at PT Pawnshop Sharia Wage Market Branch Purwokerto to facilitate and satisfy customers in transactions at the pawnshop. According to Kottler's theory, satisfaction is a condition of fulfillment of a need, customer expectations, and customer desires for a product or service. In this study, researchers analyzed the effect of perceived ease of use and perceived usefulness variables on customer satisfaction in using the PSDS application at PT Pawnshop Sharia Wage Market Branch Purwokerto.

The method used in this research is quantitative which uses non-probability sampling techniques, namely purposive sampling with multiple linear regression analysis techniques using the SPSS version 22 application. The data was collected by distributing questionnaires and there were 100 respondents who were customers of PT Pawnshop Sharia Wage Market Branch Purwokerto who used the PSDS application.

The results of this study show that: 1) Perceived ease of use has a significant positive effect on customer satisfaction in using the Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) application. 2) Perceived usefulness has a significant positive effect on customer satisfaction in using the Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) application. 3) Simultaneously perceived ease of use and perceived usefulness have a significant positive effect on customer satisfaction in using the Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) application.

Keyword: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Customer Satisfaction

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 dibawah)
ط	Ṭa	<u>Ṭ</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	Ža	<u>Ž</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	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

(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 dengan kata sandang "*al*" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

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

زكاة لفطر	Ditulis	<i>zakat al-fitr</i>
-----------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

◌َ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	ā
	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ā
	تنس	Ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	ī
	كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	ū
	فروض	Ditulis	<i>furuḍ</i>

6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof

أَنتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَعْنِ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf *qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>
القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>

b. Bila diikuti huruf *syamsiyah* diikuti dengan menggunakan harus *syamsiyah* yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l* (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوئ الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furuḍ</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur atas limpahan rahmat, ridho, serta karunia dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto*” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Adanya penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tentu tidak dapat terlepas dari kelemahan dan kekurangan. Penulis juga menyadari proses penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya doa, dukungan, bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun materil. Oleh karena itu dengan ketulusan hati dan penuh rasa syukur pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini dan mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Prof. Fauzi, M.Ag., selaku Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Prof. Sul Khan Chakim, M.Ag., selaku 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. Dr. Ahmad Dahlan, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

7. Dr. Atabik, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
8. Iin Solikhin, M.Ag., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
9. Hj. Yoiz Sofwa Safrani SP, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
10. H. Slamet Akhmadi, M.S.I., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
11. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
12. Sulasih, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengetahuan, ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Segenap dosen, staff, tata usaha, dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
14. Kedua orang tua tercinta, Bapak Supriyanto dan Ibu Sri Lestari yang selalu memberikan dukungan serta motivasi baik dari segi moril maupun materil sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menempuh pendidikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan kemuliaan.
15. Adik tersayang, Wildan Febriyanto dan Iyas Adila Sepriyanto yang selalu menjadi penyemangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Sahabat-sahabat penulis, Dina Fitriana, Dini Fitriani, Tri Handayani, Nur Khasanah Dwi Fitriani, Ayu Oktiana, Ida Zakia Sofyan, Faza Sarifatun Nisa, Hani Esa Yanti, dan Sofyan Hanafi yang selalu ada dalam suka maupun duka. Terimakasih untuk dukungan, motivasi, dan rasa persaudaraan yang telah diberikan.

17. Teman-teman pondok dan kost yang selalu menemani dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
18. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah A Angkatan 2019 yang kebersamai selama dibangku perkuliahan, kelak kita menjadi orang sukses di masa depan.
19. Keluarga besar Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Rayon FEBI yang telah memberikan kesempatan saya untuk belajar berproses di dunia organisasi.
20. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan pengalaman serta kesempatan saya untuk belajar mengembangkan potensi penulis di dunia organisasi.
21. Keluarga besar Aliansi Santri Syubbanul Wathon yang telah memberikan pengalaman yang luar biasa.
22. Teman-teman Islamic Bank in Laboratory yang telah memberikan wadah untuk mempraktikkan kinerja dalam bank syariah. Terimakasih atas pengalaman dan kerjasamanya.
23. Serta pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan karunia dan nikmat-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik. Semoga dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 17 Februari 2023
Penyusun,



Salma Ayuni Hamida
NIM. 1917202038

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
B. Landasan Teologis.....	26
C. Kajian Pustaka	29
D. Kerangka Pemikiran.....	35
E. Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian	38
D. Variabel dan Indikator Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Sumber Data	43
G. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Objek Penelitian	49
B. Karakteristik Responden	54
C. Hasil Penelitian	57
D. Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
C. Keterbatasan Penelitian	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xx
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xlvi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Transaksi PSDS Per Unit Area Purwokerto.....	4
Tabel 2.1	Kajian Pustaka.....	32
Tabel 3.1	Indikator Penelitian	41
Tabel 3.2	Skala Skor.....	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	56
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Linier Berganda.....	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	65
Tabel 4.12	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67

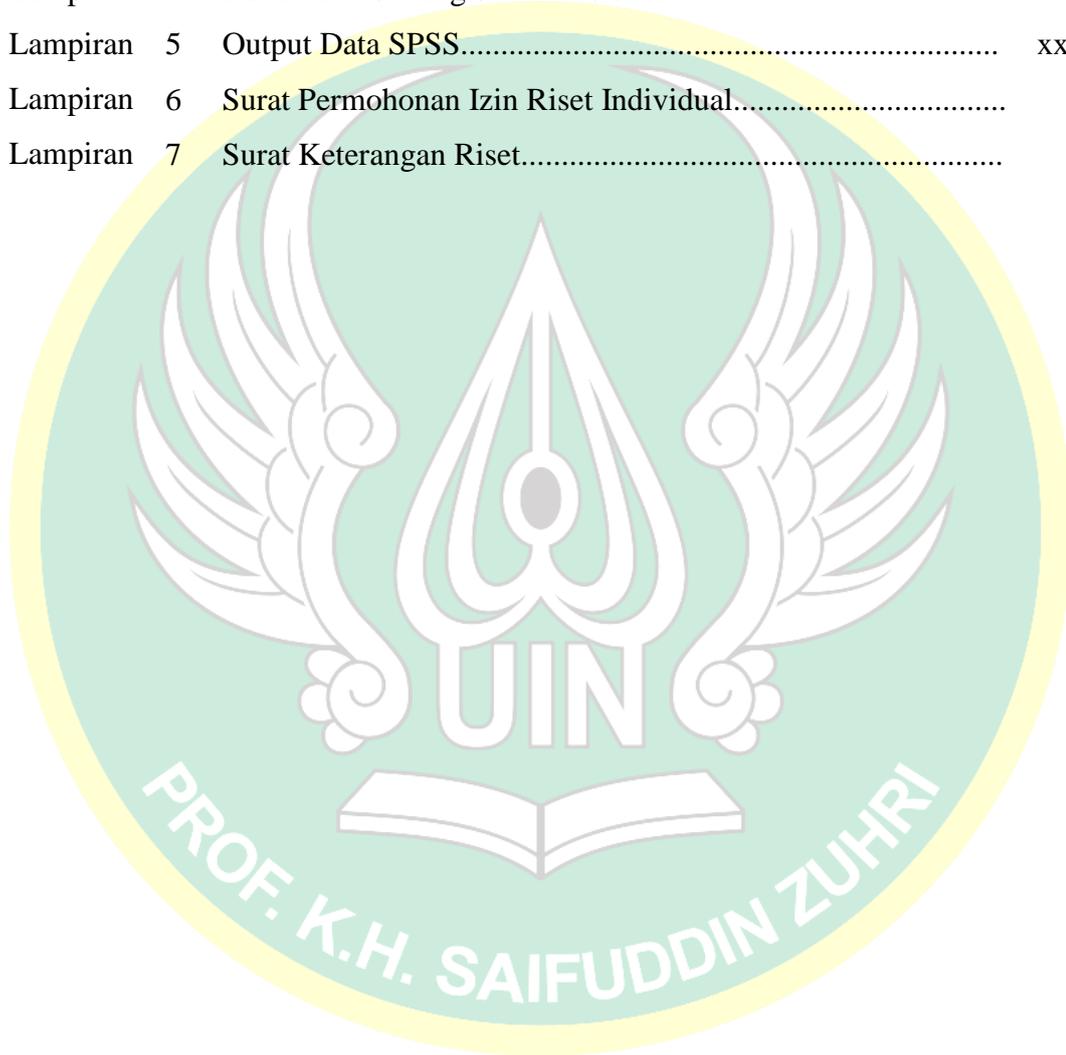
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).....	2
Gambar 1.2	Tampilan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).....	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto Periode 2021-2025.....	53
Gambar 3.2	Metode Penelitian.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	xxi
Lampiran 2	Data Responden.....	xxv
Lampiran 3	Jawaban Kuesioner.....	xxviii
Lampiran 4	Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....	xxxvii
Lampiran 5	Output Data SPSS.....	xxxviii
Lampiran 6	Surat Permohonan Izin Riset Individual.....	xlvi
Lampiran 7	Surat Keterangan Riset.....	xlvii



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digitalisasi saat ini semakin berkembang pesat dengan banyaknya literasi dan tidak menutup kemungkinan dapat merubah kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, cepat, dan aman. Dengan adanya teknologi digitalisasi ini, memiliki peranan penting terhadap kualitas pelayanan agar tidak tergerus oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat dalam implementasi pembangunan yang berpusat pada masyarakat dan mengukur dampaknya terhadap kebutuhan dasar masyarakat, misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang digunakan pada komunitas marketing, perusahaan, dan lembaga keuangan (Sulasih et al., 2022). Salah satu lembaga keuangannya yaitu lembaga keuangan non-bank yang saat ini mulai melakukan transformasi menjadi *financial company* yaitu PT Pegadaian (Maulani, 2020).

Pegadaian merupakan perusahaan yang dimiliki oleh Negara 100% melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. Memiliki dasar hukum Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2011 Tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Persero. PT Pegadaian merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang mempunyai produk utama yaitu pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia yang merupakan program pembiayaan untuk pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Untuk mendapatkan pembiayaan atau memperoleh sejumlah uang dari pihak pegadaian, nasabah harus menggadaikan barang yang akan dijadikan sebagai jaminan akan ditebus kembali oleh nasabahnya sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak (nasabah dan lembaga gadai) (Kasmir, 2014). Melalui strategi *G-5Star Generation* melalui strategi *5G'S: Grow Core* (menumbuhkan bisnis utama), *Grab New* (menangkap peluang baru), *Groom*

Talent (mengembangkan talenta internal), *Gen-Z Tech* (teknologi generasi terkini), dan *Great Culture* (budaya perusahaan yang hebat). Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya *financial company*. Dengan adanya peluncuran aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), yang merupakan langkah awal dari perubahan untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial (Maulani, 2020).

Sebagai salah satu contoh nyata yaitu PT Pegadaian Syariah yang merupakan anak perusahaan dari PT Pegadaian. Lembaga keuangan milik negara ini ikut berkontribusi dalam menggerakkan perekonomian Indonesia yang hingga saat ini masih eksis melayani masyarakat sesuai prinsip-prinsip syariah. Awalnya, masyarakat mengenal PT Pegadaian hanya sebuah perusahaan penyedia jasa gadai atau pembiayaan yang disertai agunan. Tetapi seiring berjalannya waktu, PT Pegadaian terus berinovasi dengan menyediakan berbagai produk gadai, non gadai, investasi bahkan kerjasama. Pegadaian Syariah menggunakan akad utama yaitu akad *Rahn*. Dalam fatwa Dewan Syaria'ah Nasional (DSN) Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn dijelaskan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan dengan beberapa ketentuan. Dengan adanya peluncuran aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) yang merupakan layanan pegadaian syariah berbasis *online* dapat memberikan pelayanan produk pegadaian kepada masyarakat (PT Pegadaian Syariah, 2022).

Gambar 1.1 Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)



Sumber: Play Store

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) adalah layanan digital dari PT. Pegadaian Syariah berupa aplikasi berbasis *web* dan *mobile*. Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) telah diluncurkan pada tanggal 29 Oktober 2018. Pada awal perilisannya, lebih dari 10.000 orang telah *download* aplikasi tersebut melalui *Google Play Store*. Melalui aplikasi PSDS, nasabah atau calon nasabah dapat mengakses informasi tentang produk-produk Pegadaian Syariah dan pelayanan yang disediakan oleh Pegadaian Syariah.

Gambar 1.2 Tampilan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)



Sumber: Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Dari segi kecepatan, keunggulan aplikasi PSDS ini adalah nasabah mendapatkan pelayanan setara seperti yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian. Fitur aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) layaknya *mobile banking* yang membantu pelayanan masyarakat atau nasabah pegadaian dalam melayani transaksi gadai dan non-gadai. Fitur yang tersedia pada aplikasi ini antara lain: pendaftaran sebagai nasabah Pegadaian Syariah (*log-in* dengan *smart access*), pemantauan data nasabah, pembayaran tagihan PLN, PDAM, IndiHome dan lain sebagainya, pembayaran mikro, *open* tabungan emas, transfer emas, cetak emas, info harga jual beli tabungan emas

dan harga logam mulia, portofolio serta *booking* gadai syariah (*Rahn*) (PT Pegadaian Syariah, 2022).

PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage merupakan salah satu cabang pegadaian syariah yang melakukan kegiatan transaksi dengan aplikasi PSDS. PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto terletak di Jl. K.H. Wakhid Hasyim No. 8A Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53144. PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto memiliki jumlah transaksi PSDS terbanyak sebanyak 1.114 nasabah di Area Purwokerto dengan dibuktikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Transaksi PSDS Per Unit Area Purwokerto

Unit Pegadaian Syariah Area Purwokerto	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
CPS Pasar Wage	832	935	1.114
UPS Ajibarang	274	310	419
UPS Jendral Soedirman	380	414	532
UPS Kalierang Bumiayu	351	388	433
UPS Pasar Sangkal Putung	552	571	608
UPS Senopati	540	577	629

Sumber : Data Kantor Area Purwokerto (2022)

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi PSDS tiap unit Area Purwokerto terlihat terjadi peningkatan setiap tahunnya. Transaksi PSDS paling banyak pada CPS Pasar Wage yaitu 1.114 transaksi selama satu tahun, maka dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage mempunyai transaksi PSDS paling tinggi diantara unit pegadaian syariah yang lainnya. Oleh karena itu penulis memilih Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage sebagai objek penelitian.

Analisa penggunaan aplikasi PSDS mengalami peningkatan, yang diduga atas unsur kepuasan pelanggan menggunakan layanan tersebut. Teori Kottler (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan

dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas (senang atau gembira). Kepuasan pelanggan yaitu kondisi terpenuhinya akan suatu kebutuhan, harapan pelanggan, dan keinginan pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa (Yuniarti, 2015). Oleh sebab itu, munculnya kepuasan ini didasarkan atas analisa perasaan dari pihak konsumen. Dalam ilmu manajemen pemasaran, analisa perasaan atau kesan pelanggan setelah menggunakan suatu layanan atau produk ialah menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Di mana teori TAM menyebutkan pengguna sering menggunakan suatu sistem teknologi karena mudah digunakan dan bermanfaat bagi pengguna sistem tersebut (Putri, C. A. V. E., Utomo, S. W., & Muwarman, 2018).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. Bagaimanapun yang namanya model yang bagus itu tidak hanya memprediksi, namun idealnya juga harus menjelaskan. Rupanya dengan model TAM dan indikatornya memang sudah teruji dapat mengukur penerimaan teknologi. Dengan demikian, menggunakan TAM maka akan mampu menjelaskan mengapa aplikasi PSDS bisa diterima atau tidak oleh pengguna. TAM memberikan dasar untuk mengetahui faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan dari penggunaannya. Disamping dibangun oleh dasar teori yang kuat, salah satu kelebihan dari model TAM lainnya adalah dapat menjawab keresahan masyarakat akan adanya suatu sistem informasi yang modelnya bagaimana pengguna datang untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi (Fatmawati, 2015).

Technology Acceptance Model (TAM) memiliki dua konstruk yang akan dijadikan sebagai alat mengukur TAM di dalam penelitian ini, yaitu persepsi

kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang mengandung arti bahwa pekerjaan akan cepat terselesaikan dengan adanya teknologi dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yang berarti peningkatan pekerjaan juga didapat dari adanya teknologi yang menjadi kepercayaan setiap individu (Venkatesh, 2000). *Perceived Ease Of Use* dan *Perceived Usefulness* sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi menjadikan perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) (Putri, C. A. V. E., Utomo, S. W., & Muwarman, 2018).

Menurut Jogiyanto (2008) *Perceived Ease of Use* adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap teknologi yang mudah dipahami dan digunakan bagi pengguna sistem tersebut. Penggunaan *perceived ease of use* didefinisikan sejauh mana individu percaya dengan menggunakan teknologi akan bebas dari usaha dan keyakinan terhadap sistem ini tidak merepotkan pada saat digunakan. Seseorang akan percaya, jika sistem informasi mudah digunakan maka pengguna akan memutuskan bahwa sistem itu benar-benar mudah digunakan atau dapat dipahami dan sebaliknya. Menurut Fatmawati (2015) indikator *perceived ease of use* yaitu mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, dan mudah digunakan (Fatmawati, 2015).

Penelitian tentang *Perceived Ease of Use* pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Taufik Hidayat dan Dilla Selika Canta (2022) tentang Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia Dengan Menggunakan Metode TAM menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Serta pada penelitian yang dilakukan oleh Bora Ly dan Romny Ly (2022) tentang *Internet banking adoption under Technology Acceptance Model-Evidence from Cambodian users* menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap

penggunaan *internet banking*. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Dinie Prasucivia Hemas dan Kartika Gianina Tileng (2020) tentang Analisis Pengaruh Faktor Penggunaan Aplikasi LinkedIn menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap intensi pengguna.

Menurut Jogiyanto (2008) *Perceived Usefulness* adalah pengguna sistem teknologi dipercaya dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Kegunaan persepsi kebermanfaatan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya, bahwa dalam penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan. Melalui tingkat kemudahan tersebut, pengguna akan mengambil keputusan di mana sistem dianggap akan mudah dipahami. Menurut Fatmawati (2015) indikator *perceived usefulness* yaitu meningkatkan kinerja, efektivitas, dan bermanfaat (Fatmawati, 2015).

Penelitian tentang *Perceived Usefulness* pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu Yuni Widowati dan Cahyani Budihartanti (2019) tentang Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Serta pada penelitian yang dilakukan oleh Michael Yao-Ping Peng, dkk (2023) tentang *Enhancing students' English language learning via M-learning: Integrating technology acceptance model and S-O-R model* menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *Mobile Learning (M-learning)* dalam pembelajaran bahasa Inggris. Namun, pada penelitian Yeni Oktapiani, dkk (2020) tentang Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan TAM menunjukkan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang peneliti lakukan terkait kepuasan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage terhadap 5 nasabah sebagai

responden. Di mana peneliti melakukan wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan terkait bagaimana persepsi nasabah ketika telah menggunakan aplikasi PSDS, secara umum nasabah merasa sangat diuntungkan dengan adanya aplikasi PSDS sehingga mempermudah transaksi tanpa harus ke outlet pegadaian serta memberikan manfaat kepada nasabah seperti ketika nasabah ingin menjual atau menggadaikan emas, maka kita bisa melihat harga emas yang berlaku hari itu juga.

Berdasarkan uraian di atas dan hasil penelitian terdahulu terdapat perbedaan serta observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) serta kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi PSDS di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“*Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto*”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang uraian di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto?
2. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan antara *Perceived Ease Of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat. Adapun manfaatnya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut dalam penelitian tentang *Perceived Ease Of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan.

- b. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan menjadi acuan perusahaan dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam mengembangkan layanan *digital service*.
- c. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mengkaji lebih dalam permasalahan-permasalahan yang terjadi di lembaga keuangan non-bank, khususnya pegadaian.
- d. Bagi akademis, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti sebelumnya.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan laporan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang kajian pustaka dan kajian penelitian terdahulu

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menyajikan tentang hasil penelitian yang didapat dengan proses penyebaran kuesioner kepada nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto dan membahas atas hasil tersebut.

BAB V : PENUTUP

Bab ini adalah bagian paling akhir dari skripsi yang berisi tentang kesimpulan, saran dari penulis, dan keterbatasan penelitian serta penutup dari pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

a. Pengertian *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya pengguna teknologi informasi tertentu. Sehingga teori tersebut sesuai dengan apa yang dilakukan peneliti untuk menentukan kepuasan nasabah pegadaian syariah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1975, 1980) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Berasal dari penelitian sebelumnya yang dimulai dari teori sikap dan perilaku, maka penekanan TRA waktu itu ada pada sikap yang ditinjau dari sudut pandang psikologi.

Selanjutnya pada tahun 1986, Davis melakukan penelitian Disertasi dengan mengadaptasi TRA tersebut. Lalu pada tahun 1989, Davis mempublikasikan hasil penelitian disertasinya pada jurnal *MIS Quarterly*, sehingga memunculkan teori TAM dengan penekanan pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap dalam menggunakan sistem informasi. Jadi dalam penerapannya, maka model TAM jauh lebih luas daripada model TRA (Fatmawati, 2015).

TAM merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak digunakan

untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. TAM memberikan dasar untuk mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan dari penggunaannya. Di samping dibangun oleh dasar teori yang kuat, salah satu kelebihan dari model TAM yaitu memiliki beberapa karakteristik yang dapat menyederhanakan suatu teori dan didukung oleh data serta dapat memprediksi pengadopsian teknologi pada seseorang di berbagai bidang. Sehingga reaksi dan persepsi seseorang terhadap berbagai hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut (Mustika & Saifudin, 2020).

Technology Acceptance Model menunjukkan kegunaan dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi, dengan dua konstruk yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yang diterapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer (Davis, 1989).

b. Konstruk *Technology Acceptance Model* (TAM)

1) *Perceived Ease of Use*

Menurut Davis (1989) disebutkan bahwa “*ease*” artinya “*freedom from difficulty or great effort*”. Selanjutnya “*perceived ease to use*” didefinisikan “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*”. Hal ini dimaksudkan bahwa pengguna meyakini kalau sistem informasi tersebut mudah dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari kesulitan. Menurut Jogyanto (2008) *Perceived Ease of Use* adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap teknologi yang mudah dipahami dan digunakan bagi sistem tersebut. Penggunaan *perceived ease of use* didefinisikan sejauh mana individu percaya dengan menggunakan teknologi akan bebas dari usaha dan keyakinan terhadap sistem ini tidak merepotkan pada saat digunakan.

Adapun indikator-indikator *perceived ease of use* (dalam Fatmawati, 2015) adalah sebagai berikut:

- a) *Ease to learn* (mudah dipelajari) yaitu suatu sistem yang dapat dikatakan sederhana apabila sistem yang digunakan mudah untuk dipahami atau dipelajari.
- b) *Controllable* (dapat dikontrol) yaitu suatu sistem dimana pengguna bisa mengontrol sistem baru tersebut
- c) *Clear and understandable* (jelas dan dapat dipahami) yaitu suatu sistem dimana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan sistem baru yang mudah dimengerti.
- d) *Flexible* (fleksibel) yaitu kemudahan pengguna sistem bagi pengguna ketika dalam keadaan dan dimanapun berada dapat menggunakan sistem tersebut.
- e) *Ease to use* (mudah digunakan) yaitu suatu kondisi dimana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem yang baru mudah digunakan sehingga pengguna tidak perlu harus bekerja keras untuk menggunakan sistem teknologi.

2) *Perceived Usefulness*

Menurut Davis (1989) disebutkan bahwa “*the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*”. Hal ini dimaksudkan bahwa pengguna percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi tersebut akan meningkatkan kinerjanya. Menurut Jogiyanto (2008) *Perceived Usefulness* adalah penggunaan sistem teknologi dipercaya dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Kegunaan *perceived usefulness* didefinisikan sejauh mana seseorang percaya, bahwa dalam penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan.

Adapun indikator-indikator *perceived usefulness* menurut Davis (dalam Fatmawati, 2015) adalah sebagai berikut:

- a) *Improve job performance* (meningkatkan kinerja) yaitu suatu sistem dapat meningkatkan kinerja pengguna dengan kualitas sistem tersebut.
- b) *Efectiveness* (efektivitas) yaitu suatu sistem dimana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem baru bisa lebih efektif.
- c) *Useful* (bermanfaat) yaitu suatu kondisi dimana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem baru bermanfaat bagi pengguna sehingga pengguna terbantu dengan adanya sistem tersebut.

Faktor penerimaan suatu teknologi bisa berasal dari pengguna maupun sistem itu sendiri. Dari pengguna bisa berupa aspek kognitif, karakter individu, kepribadian, kekhawatiran individu akan dampak teknologi. Sementara itu, dari sistem bisa berupa jaringan dan alat teknologinya. Menurut Davis, et. al. (1989), tujuan dasar dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang mampu menjelaskan perilaku penggunanya.

Model TAM mengkonsepkan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru. Asalnya dari pendekatan teori psikologis untuk menjelaskan pengguna yang mengacu pada kepercayaan, sikap, minat, dan hubungan perilaku pengguna. Ciri khas dari model TAM adalah sederhana namun bisa memprediksi penerimaan maupun penggunaan teknologi.

c. Kelebihan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Wiyono, et al. (2008: 2) mengemukakan beberapa kelebihan *Technology Acceptance Model* sebagai berikut:

- 1) *Technology Acceptance Model* merupakan model perilaku yang bermanfaat untuk menjawab kegagalan penerapan sistem teknologi informasi karena tidak adanya minat para pengguna untuk menggunakannya.

- 2) *Technology Acceptance Model* dibangun dengan dasar teori yang kuat.
- 3) *Technology Acceptance Model* telah diuji dengan banyak penelitian dan sebagian besar hasilnya mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik.
- 4) Model *Technology Acceptance Model* merupakan model yang sederhana dan valid.

2. Teori Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan

Dalam persaingan bisnis online yang semakin ketat, faktor kepuasan pelanggan menjadi perhatian serius. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan persaingan. Menurut Kottler (2007) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang diperhitungkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan merasa tidak puas. Jika melebihi harapan, pelanggan merasa puas atau senang. Mowen dan Minor mengungkapkan bahwa kepuasan adalah kondisi terpenuhinya akan suatu kebutuhan, harapan pelanggan, dan keinginan pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa (Sulistiana, 2020).

Menurut Jhonson dan Fornell (1991) mengemukakan bahwa kepuasan adalah evaluasi dari hasil akhir penggunaan produk pada konsumen yang berdasarkan kinerja suatu produknya. Kepuasan merupakan membandingkan antara ekspektasi pelanggan sebelum menggunakan produk dan ungkapan pelanggan setelah menggunakan produk. Terdapat beberapa manfaat yang menguntungkan dalam terbentuknya kepuasan konsumen, yaitu terciptanya hubungan yang harmonis pada perusahaan dengan konsumen, yaitu terciptanya hubungan yang harmonis pada perusahaan dengan konsumen, sebagai dasar yang baik pada konsumen dalam melakukan pembelian ulang

serta loyalitas konsumen dapat tercipta, membentuknya *word of mouth* pelanggan merekomendasikan dari mulut ke mulut (Tjiptono, 2002).

Untuk menimbulkan kepuasan pelanggan, perusahaan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang dipandang sebagai kebutuhan yang disebut "*The Big Eight Factors*" yang dibagi menjadi 3 bagian yaitu: (Hannah and Karp, 1991)

1) Faktor terkait barang

- a) Kualitas barang, merupakan nilai dari banyaknya bagian yang membentuk barang tersebut sehingga mampu memiliki kualitas.
- b) Hubungan antara nilai sampai dengan harga, hubungan antara biaya yang dibayarkan oleh konsumen untuk suatu barang terhadap harga produk yang diproduksi pada perusahaan.
- c) Bentuk barang, jenis barang sebenarnya yang memberikan kemanfaatan.
- d) Keandalan atau *reliability*, suatu kapasitas perusahaan dalam membuat barang sesuai jaminan perusahaan.

2) Faktor terkait pelayanan

- a) Jaminan, merupakan suatu pertanggungjawaban perusahaan pada biaya yang diiklankan dan keluhan pada konsumen dengan menjaminan terselesaikan konflik dengan baik.
- b) Respon dan cara pemecahan masalah, suatu respon staf dalam menghadapi keluhan konflik yang dialami konsumen.

3) Faktor terkait pembelian

- a) Profesionalisme tenaga kerja, komunikasi karyawan kepada konsumen terkait pembelian.
- b) Akomodasi dan kenyamanan, seluruh akomodasi beserta kenyamanan diberikan terhadap konsumen.

b. Indikator Kepuasan

Menurut teori Kotler menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan kepuasan konsumen. Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari:

- 1) *Re-purchase*: membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang/jasa.
- 2) Menciptakan *Word of Mouth*: dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- 3) Menciptakan cipta merek: pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama: membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

c. Manfaat Kepuasan

Menurut Hasan (2013) terdapat beberapa manfaat kepuasan sebagai berikut:

1) Pendapatan

Kepuasan pelanggan memberi efek pada pendapatan jangka panjang atau keuntungan yang terbentuk dari bermacam dimensi yang lebih bersaing melalui mutu produk, kesetiaan merek, kemampuan mencapai karyawan.

2) Tanggapan terhadap produsen yang minimal biaya

Potongan harga dipandang oleh banyak perusahaan merupakan senjata yang berhasil untuk mendapatkan pangsa. Terdapat banyak konsumen rela membayar produk yang lebih mahal harganya untuk mendapatkan kualitas beserta pelayanan yang dijamin baik.

3) Manfaat ekonomis

Dengan cara mempertahankan kepuasan pelanggan untuk saat ini dapat dikatakan lebih baik dari memberikan daya tarik terhadap konsumen. Karena dengan cara ini dapat menghemat biaya promosi atau iklan.

4) Reduksi sensitivitas harga

Konsumen yang sudah merasa puas cenderung untuk tidak menawarkan harga saat pembelian.

5) Jalan menuju pencapaian bisnis masa depan

6) *Word of mouth relationship*

Konsumen yang merasakan puas dapat menciptakan ikatan yang baik pada perusahaan dengan konsumen, sehingga pelanggan dapat melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan dari mulut ke mulut.

3. Teori Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

a. Pengertian Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) adalah layanan digital dari Pegadaian berupa aplikasi berbasis *web* dan *mobile*. Pegadaian Syariah Digital Service dirilis pada tanggal 29 Oktober 2018, pada awal perilisannya, lebih dari 10.000 orang telah *men-download* aplikasi tersebut melalui *Google Play Store*. Melalui aplikasi PSDS, nasabah atau calon nasabah dapat mengakses informasi tentang produk-produk Pegadaian Syariah dan pelayanan yang disediakan oleh Pegadaian Syariah. Dari segi kecepatan, keunggulan aplikasi PSDS ini adalah nasabah mendapatkan pelayanan setara seperti yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian (PT Pegadaian Syariah, 2020).

Dengan aplikasi PSDS, kapanpun dan dimanapun layanan Pegadaian Syariah dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggam. Pada saat ini internet dan media elektronik lainnya bukan merupakan hal baru bagi setiap individu seperti contohnya telepon selular (ponsel). Didalam aplikasi PSDS ini terdapat fitur-fitur yang memudahkan nasabah bertransaksi bagi yang sudah terdaftar sebagai nasabah Pegadaian Syariah, salah satu kelebihan yang didapatkan adalah nasabah dapat melakukan proses *link CIF (Customer Identification File)* di menu pengaturan pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Service (PSDS) seperti fitur bayar angsuran, bayar gadai, beli tabungan emas, pembiayaan multiguna, pembiayaan ibadah haji, cicil emas. Dengan melakukan proses *link* CIF, semua portofolio transaksi nasabah Pegadaian Syariah dapat terpantau secara *realtime* (Pegadaian Syariah, 2020).

b. Cara Daftar Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

- 1) Unduh aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di *AppStore* atau *Play Store*
- 2) Daftarkan diri pada akun Pegadaian Syariah Digital Service
- 3) Isilah data-data seperti email aktif, nama, nomor identitas KTP, nomor telepon, dan lain-lain
- 4) Upload sejumlah dokumen yang diperlukan untuk verifikasi data diri, seperti KTP
- 5) Cek email, untuk mengetahui akun Pegadaian Syariah Digital Service telah aktif. Selanjutnya, nasabah bisa mulai memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia di aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

c. Fitur-fitur Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

Berikut adalah beberapa fitur yang tersedia di aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service sebagai berikut:

a) Rahn

Menurut hukum Islam, *rahn* (gadai syariah) adalah solusi yang tepat untuk kebutuhan dana cepat sesuai syariah. Proses pencairan yang cepat, dengan berbagai barang jaminan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan produk elektronik lainnya. Keunggulan akad rahn menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) adalah proses pengajuan pinjaman yang cepat, jangka waktu fleksibel dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan, jumlah pinjaman (marhun bih) dari 50.000 hingga 200 juta rupiah dan penyimpanan barang jaminan dijamin aman.

b) Buka Tabungan Emas

Investasi emas memberikan banyak manfaat finansial untuk masa depan. Harga emas cenderung naik dan emas bisa menjaga nilai uang dari inflasi. Keunggulan produk tabungan emas melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) ini sendiri adalah layanan yang profesional, alternatif investasi yang aman dan menjanjikan, serta mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan.

c) Beli Tabungan Emas

Kalau sudah membuka tabungan emas, jangan lupa untuk disiplin investasi. Untuk transaksi *top-up* tabungan emas, nasabah bisa menggunakan fitur beli tabungan emas.

d) Jual Tabungan Emas

Nasabah juga bisa menjual tabungan emas melalui fitur jual tabungan emas. Di aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service, selain beli emas nasabah juga bisa melakukan transaksi jual emas dengan cepat secara *online*.

e) Cicil emas

Investasi emas modalnya terjangkau. Nasabah bisa menggunakan fitur cicil emas untuk transaksi investasi emas batangan dengan cara mencicil bulanan. Emas batangan dijamin 24 karat, bersertifikat, dan berasal dari merek ternama. Selain itu, nasabah juga bisa memilih berat emas serta jangka waktu cicilan sesuai kebutuhan.

f) Gadai Tabungan Emas

Nasabah bisa memanfaatkan fitur gadai tabungan emas apabila tidak mau kehilangan investasi emas. Jadi saldo tabungan emas yang dimiliki nasabah bisa digadaikan sementara. Apabila sudah lunas, investasi emas yang dimiliki nasabah akan kembali lagi ke dalam tabungan emas.

g) Tebus, Cicil, dan Perpanjang Gadai

Fitur lainnya seperti tebus, cicil, dan perpanjang gadai/rahn bisa digunakan dengan mudah ketika nasabah ingin menebus transaksi gadai, melakukan cicilan hingga perpanjang gadai.

h) Pembayaran

Pembayaran (Multi Pembayaran *Online*) digunakan untuk membayar berbagai macam tagihan seperti listrik, telepon/pulsa telepon, air minum, pembelian tiket kereta api, dan tagihan lainnya. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening bank. Keunggulan dari produk ini yaitu proses yang sangat mudah, pembayaran fleksibel, dan nyaman bagi nasabah.

i) Amanah

Pembiayaan amanah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip syariah bagi pegawai negeri sipil dan pengusaha mikro untuk memiliki sepeda motor atau mobil secara angsuran. Keunggulan dari produk amanah ini yaitu proses pengajuan mudah dan cepat, jangka waktu pembiayaan yang fleksibel, dapat digunakan untuk pembiayaan kendaraan baru atau bekas dan transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.

j) Arrum Haji

Arrum haji merupakan produk pegadaian syariah untuk mendapatkan porsi ibadah haji dengan proses cepat, mudah dan aman yang memungkinkan untuk menunaikan ibadah haji dengan jaminan emas. Keunggulan dari produk arrum haji ini yaitu dokumen dan jaminan yang aman, biaya pemeliharaan terjangkau, mendapat tabungan dan porsi haji secara langsung serta jaminan emas dapat digunakan untuk membayar biaya haji.

k) Arrum BPKB

Pembiayaan arrum (Ar-Rahn untuk biaya mikro) pegadaian syariah memungkinkan pengusaha kecil mendapatkan pendanaan dengan mudah melalui jaminan kendaraan. Keunggulan produk ini adalah proses transaksi sesuai dengan prinsip syariah, proses yang sederhana, mudah dan cepat, jangka waktu pembiayaan mulai dari 12, 18, 24 dan 36 bulan, kendaraan yang masih bisa digunakan hanya BPKB yang disimpan di pegadaian.

4. Teori Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

Dalam fikih, gadai dalam bahasa Arab disebut *Ar-rahn*, secara bahasa *rahn* berarti tetap, kekal, dan jaminan. Begitu pula, gadai dinamai al-habsu yang artinya “penahan”. Seperti dikatakan *ni'matun rahinah*, artinya “karunia yang tetap dan lestari”. Menurut beberapa madzhab, *rahn* sebagai perjanjian penyerahan harta oleh pemiliknya yang dijadikan sebagai pembayaran hak piutang baik seluruhnya maupun sebagian (Ghofur, 2015).

Pengertian gadai menurut Kasmir adalah kegiatan yang menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak-pihak tertentu untuk memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dengan lembaga pegadaian. Secara umum dapat diartikan bahwa nasabah menjaminkan sejumlah barang berharga yang dimilikinya untuk mendapatkan jumlah yang sama dengan nilai barang yang dijamin, yang akan ditebus pada saat jatuh tempo. Dari beberapa pengertian diatas dapat diketahui bahwa gadai merupakan transaksi antara nasabah dengan lembaga pegadaian.

Ciri-ciri gadai berdasarkan definisi diatas adalah:

1. Sejumlah barang berharga yang digadaikan.
2. Nilai pinjaman tergantung pada nilai barang yang digadaikan.
3. Barang yang digadaikan dapat ditebus kembali.

b. Landasan Hukum Berdirinya Pegadaian Syariah

Landasan hukum pegadaian syariah mengacu kepada syariah Islam yang bersumber dari al-Qur'an dan hadist Nabi Muhammad SAW. Terdapat tiga landasan hukum pegadaian syariah, yaitu al-Qur'an, hadist, dan ijtihad para ulama. Pegadaian syariah telah diberi peluang oleh pemerintah untuk beroperasi dengan basis bagi hasil. Hal ini dimanfaatkan umat Islam dengan hadirnya lembaga keuangan syariah, seperti bank syariah pertama yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), disusul dengan keberadaan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan perusahaan asuransi berdasarkan syariat Islam (Sutedi, 2011). Kehadiran pegadaian syariah juga memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Aspek legalitas PP No. 103 Tahun 2000 dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan praktik gadai syariah yaitu No.25/DSN/MUI/III/2022 tentang *Rahn* Emas (Gadai).

c. Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syariah

Tujuan utama dari Pegadaian Syariah adalah untuk mengatasi masyarakat yang membutuhkan uang, terhindar dari rentenir atau penjamin dengan tingkat bunga yang sangat tinggi dan membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan jaminan barang-barang berharga milik nasabah dengan persyaratan mudah. Adapun manfaat pegadaian syariah sebagai berikut:

1. Bagi Nasabah

Nasabah mendapat manfaat penaksiran nilai barang secara profesional dan menerima fasilitas yang aman dan dapat dipercaya untuk penyimpanan barang.

2. Bagi perusahaan pegadaian

- a. Pendapatan dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam.
- b. Pendapatan dari biaya yang dibayarkan oleh nasabah terkait dengan layanan tertentu. Pegadaian syariah yang mengeluarkan

produk gadai syariah mendapatkan keuntungan dari biaya administrasi dan biaya sewa untuk simpanan emas.

- c. Pelaksanaan misi perum pegadaian bergerak dibidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang mengeluarkan dana dengan prosedur yang relatif sederhana.

- d. Produk-produk Pegadaian Syariah

Berikut ini 9 produk Pegadaian Syariah yang ditawarkan oleh Pegadaian yaitu:

- a) Amanah

Amanah merupakan produk pegadaian syariah berupa cicilan kendaraan. Plafon pinjaman yang ditawarkan yakni minimal Rp 5 juta dan paling besar Rp 45 juta dengan jangka waktu pinjaman 12-60 bulan. Dalam Amanah, nasabah dikenakan biaya administrasi (mu'nah akad) sebesar Rp 200 ribu untuk mobil dan Rp 70 ribu untuk motor. Di Pegadaian Syariah tidak menerapkan bunga, namun ada biaya pemeliharaan barang (mu'nah). Biaya mu'nah untuk Amanah itu adalah $0,9\% \times \text{harga kendaraan}$.

- b) Rahn

Produk rahn pegadaian syariah berbentuk pembiayaan gadai emas, di mana emas seperti perhiasan maupun emas batangan bisa dijadikan agunannya. Pinjaman (marhun bih) mulai dari Rp 50 ribu sampai dengan Rp 1 miliar keatas dengan jangka waktu pinjaman 4 bulan dan bisa diperpanjang. Untuk rahn cara pembayarannya sesuai dengan kemampuan nasabah (rahin), boleh melunasi sekaligus, mencicil, atau melakukan perpanjangan rahn dengan membayar biaya pemeliharaan (mu'nah) saja. Tidak ada bunga pinjaman, namun nasabah dikenakan biaya mu'nah sebesar Rp 2 ribu sampai Rp 120 ribu.

c) Arrum BPKB

Arrum BPKB adalah produk Pegadaian Syariah berupa pembiayaan syariah untuk pengembangan UMKM dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor. Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan dimana nasabah harus menjadikan BPKB sebagai barang agunan untuk pinjaman dengan plafon Rp 1 juta sampai Rp 400 juta. Untuk biaya mu'nah ditetapkan sebesar 1% dari pinjaman, pinjaman Rp 100 juta keatas tidak dikenakan mu'nah akad.

d) Arrum Emas

Arrum emas adalah produk Pegadaian Syariah berupa pinjaman dana tunai dengan jaminan perhiasan (emas dan berlian). Biaya admin Rp 70 ribu dan biaya mu'nah 0,95% per bulan dari nilai taksiran barang jaminan, dengan plafon sebesar 95% dari taksiran.

e) Arrum Haji

Pegadaian Syariah Pembiayaan Porsi Haji adalah produk Pegadaian Syariah berupa pembiayaan untuk mendapatkan porsi nomor antrean ibadah haji secara syariah. Jaminan yang digunakan adalah emas. Biaya administrasi pinjaman ini yakni sebesar Rp 270 ribu dengan pinjaman minimal Rp 1,9 juta dan maksimal Rp 25 juta dalam jangka waktu 1-5 tahun. Selain biaya administrasi, nasabah akan dikenakan biaya tambahan yang akan dipergunakan untuk biaya pemeliharaan barang jaminan yang dititipkan.

f) Rahn Hasan

Salah satu produk rahn Pegadaian Syariah yakni Rahn Hasan. Rahn Hasan merupakan rahn dengan tarif mu'nah pemeliharaan sebesar 0%, berjangka waktu (tenor) 60 hari, dan berlaku untuk besaran marhun bih (uang pinjaman) golongan A. Barang jaminan yang bisa dipakai adalah emas, kendaraan, dan perhiasan. Maksimal marhun bih Rp 500 ribu.

g) Rahn Flexi

Rahn Flexi adalah produk Pegadaian Syariah dengan pemberian jaminan dengan jaminan barang bergerak sesuai syariah seperti emas batangan dan perhiasan, elektronik, serta kendaraan. Tidak menggunakan bunga, tapi Pegadaian akan mengenakan Mu'nah yakni sebesar 0,1% dari nilai taksiran barang per hari dengan jangka waktu 5 hari sampai 60 hari.

h) Rahn Bisnis

Rahn Bisnis adalah produk Pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai kepada pemilik usaha dengan jaminan emas (batangan atau perhiasan). Pinjaman mulai dari Rp 100 juta sampai lebih dari Rp 1 miliar dalam jangka waktu 4 bulan. Mu'nah mulai dari 0,38% sampai 0,55% per 10 hari serta dikenakan pula mu'nah akad sebesar Rp 100 ribu.

i) Pembiayaan Pegadaian Syariah Gadai Sertifikat

Pembiayaan Pegadaian Syariah Gadai Sertifikat merupakan produk Pegadaian Syariah dengan pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan sertifikat tanah dan HGB. Plafon pinjamannya adalah Rp 1 juta sampai Rp 200 juta. Itu beberapa produk Pegadaian Syariah yang bisa nasabah pilih. Sebagai pengganti bunga, Pegadaian akan menerapkan sewa modal yang besarnya disesuaikan dengan produk, produk rahn Pegadaian Syariah.

B. Landasan Teologis

1. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Dalam perspektif Islam, *Perceived Ease Of Use* dan *Perceived Usefulness* merupakan penilaian kognitif dari seorang konsumen terhadap pelayanan jasa dari suatu organisasi yang pada setiap aktivitasnya berpegang teguh pada kebajikan dan sesuai kepatuhan syariat islam.

Pemberian kemudahan dalam pelayanan dan sesuai dengan ajaran islam lalu dilaksanakan secara terus menerus dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan khususnya pada nasabah muslim.

Dalam Islam telah diajarkan bahwa seorang umat diperintahkan untuk melibatkan diri dalam perdagangan untuk mencapai kesejahteraan ekonomi. Tertulis dalam al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِإِلْبَاطٍ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar) kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Sayang kepadamu.”* (Q.S. An-Nisa : 29)

Berdasarkan bagian ayat diatas dalam al-Qur'an dijelaskan pada proses perdagangan dilarang menggunakan cara yang salah, contoh pada penelitian ini yaitu perusahaan memberikan pelayanan yang baik melalui aplikasi PSDS, penanganan masalah yang cepat dengan cara-cara yang baik sehingga nasabah merasakan kepuasan terhadap aplikasi PSDS.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dalam pengertian Islam yaitu berhubungan dengan keperluan, keinginan, kemaslahatan, kehalalan dan keyakinan (Nasuka: 2017). Dalam al-Qur'an sudah diterangkan bahwa dalam konsep pelayanan yang dapat memberikan kepuasan konsumen adalah sikap yang lemah lembut, sangat mengutamakan pelanggan dan murah hati.

Konsep kepuasan yang pertama adalah lemah lembut, sifat ini adalah sifat yang terpuji bagi Allah SWT dan seluruh umatnya, karena sifat lemah lembut menunjukkan sebagai wujud kasih dan sayang seseorang. Diterangkan pada al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَا وَرَهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”* (Q.S. Al-Imran : 159)

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa lemah lembut adalah sikap yang terpuji. Apabila sifat lemah lembut diterapkan dalam suatu organisasi jasa terhadap pelayanan konsumen maka konsumen akan mendekat, merasa nyaman dan merasakan kepuasan.

Konsep yang kedua yaitu mengutamakan konsumen *Isar*, hal ini merupakan yang penting dalam kepuasan konsumen, sebab dalam islam mendahulukan kepentingan orang lain adalah hal yang dianjurkan. Egoisme dengan mengedepankan kepentingan sendiri dari orang lain merupakan hal yang menentang syar’i. Sikap mendahulukan orang lain bukan suatu hal yang mudah, namun semua dilakukan dengan tujuan untuk mensukseskan usaha dengan menerapkan prinsip ini konsumen akan merasakan kepuasan.

Konsep yang ketiga yaitu murah hati yang dapat diartikan memberikan bantuan kepada sesama dengan rasa ikhlas. Sifat murah hati merupakan sifat yang disenangi oleh Allah SWT sebab tergolong dalam akhlak yang mulia. Dalam perusahaan apabila konsumen memiliki masalah dan mereka membutuhkan bantuan dan dengan sifat murah hati dari perusahaan maka akan membantu dengan rasa ikhlas.

3. Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah merupakan alternatif bagi masyarakat yang sedang membutuhkan dana secara cepat dengan cara menggadaikan barang yang akan digadaikannya baik itu berupa perhiasan, elektronik, maupun kendaraan bermotor ke pegadaian. Kemudian akan mendapatkan dana yang diinginkan dan akan pula disesuaikan dengan nilai taksiran barang yang akan dijaminkan tersebut.

Mekanisme transaksi gadai dapat dilakukan perorangan didalam masyarakat dengan barang jaminan yang jelas. Hal ini telah diterapkan pada zaman Rasulullah SAW, dan Rasulullah SAW sendiri pernah melakukannya. Sesuai dengan firman Allah dalam al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 283 yang berbunyi:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ آمَنَ بَعْضُكُمْ بِعَصَا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ أَمَّا

نَنْتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ أَمٌّ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: *“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah bertaqwa kepada Allah Tuhan-Nya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikan, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”* (Q.S. Al-Baqarah : 283)

Ayat diatas menjelaskan bahwa gadai merupakan solusi ketika seseorang sedang membutuhkan dana dan seseorang tersebut membawa benda untuk dijadikan barang jaminan untuk mendapatkan dana maka kegiatan tersebut diperbolehkan.

C. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini dimaksudkan untuk menemukan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan akan menjadi dasar pemikiran dalam penyusunan penelitian. Beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

Jurnal Penelitian (Hidayat & Canta, 2022) yang berjudul *“Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM”* menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap penerapan aplikasi tokopedia bagi mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan dengan menggunakan 5 konstruk TAM. Relevansi dari penelitian ini sama-sama meneliti mengenai konstruk TAM yaitu

perceived ease of use dan *perceived usefulness* serta variabel dependen kepuasan pelanggan. Yang membedakan adalah adanya konstruk tambahan yaitu *actual use*, *perceived risk*, dan *trust*.

Jurnal penelitian (Fahlevi & Dewi, 2019) yang berjudul “*Analisis Aplikasi iJateng dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)*” menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi iJateng di kalangan pustakawan dan pengguna telah memenuhi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Relevansi dari penelitian ini sama-sama meneliti mengenai konstruk TAM yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Yang membedakan adalah metode penelitian menggunakan metode kualitatif dan objek yang diteliti adalah aplikasi iJateng.

Jurnal penelitian (Oktapiani et al., 2020) yang berjudul “*Analisis Minat Penggunaan Aplikasi BRImo dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*” menunjukkan bahwa faktor *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *actual use* pada TAM tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi BRImo sedangkan *perceived enjoyment* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi BRImo. Relevansi dari penelitian ini sama-sama meneliti mengenai konstruk TAM yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Yang membedakan adalah adanya konstruk tambahan pada TAM yaitu *actual use* dan *perceived enjoyment* dan variabel dependen minat pengguna serta objek yang diteliti adalah aplikasi BRImo.

Jurnal penelitian (Indriyanti et al., 2020) yang berjudul “*Analisis Perbandingan Metode TAM dan UTAUT dalam Mengukur Kesuksesan Penggunaan Aplikasi Ojek Online*” menunjukkan bahwa metode TAM dan UTAUT merupakan metode terbaik karena mampu menjelaskan perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi. Relevansi dari penelitian ini sama-sama menggunakan metode TAM dalam penelitiannya. Yang membedakan adalah adanya penggunaan metode UTAUT untuk analisis perbandingan serta objek yang diteliti adalah aplikasi ojek *online*.

Jurnal penelitian (Syahril & Rikumahu, 2019) yang berjudul “*Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Analisis Minat Perilaku*

Penggunaan e-Money pada Mahasiswa Universitas Telkom” menunjukkan bahwa konstruk TAM seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *perceived risk* secara parsial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku. Relevansi dari penelitian ini sama-sama meneliti mengenai konstruk TAM yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Yang membedakan adalah adanya konstruk tambahan pada TAM yaitu *perceived risk* dan variabel dependen minat pengguna serta objek yang diteliti adalah pengguna *e-money* pada mahasiswa Universitas Telkom.

Jurnal penelitian (Maharani & Usman, 2021) yang berjudul “*The Effect Of Perceived Usefulness and Perceived Ease Of Use On The Use Of E-Learning With TAM Model in Faculty of Economics Student of Jakarta State University*” menunjukkan bahwa konstruk TAM yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-learning* pada mahasiswa FE UNJ. Relevansi dari penelitian ini sama-sama meneliti mengenai konstruk TAM yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Yang membedakan adalah variabel dependen yaitu penggunaan aplikasi serta objek yang diteliti adalah penggunaan *e-learning* pada mahasiswa FE UNJ.

Jurnal penelitian (Saripudin & Suharyanto, 2021) yang berjudul “*Acceptance Analysis Of Using JD.ID Ecommerce Application With TAM Method*” menunjukkan bahwa konstruk TAM yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan aplikasi JD.ID. Relevansi dari penelitian ini sama-sama meneliti mengenai konstruk TAM yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Yang membedakan adalah variabel dependen yaitu penggunaan aplikasi serta objek yang diteliti adalah penggunaan aplikasi JD.ID.

Beberapa perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Kajian Pustaka

No	Judul, Nama, Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM (Taufik Hidayat dan Dilla Selika Canta, 2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan variabel independen TAM dalam penelitian • Menggunakan variabel dependen kepuasan pengguna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peneliti menambahkan konstruk <i>actual use</i>, <i>perceived risk</i>, dan <i>trust</i> pada TAM
2.	Analisis Aplikasi iJateng dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM) (Pahri Fahlevi dan Athanasia Octaviani Puspita Dewi, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan variabel independen TAM dalam penelitian. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peneliti menggunakan metode kualitatif • Objek penelitian pada aplikasi iJateng
3.	Analisis Minat Pengguna Aplikasi BRImo dengan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) (Yeni Oktapiani, Maria Rosario, Afrizal Nehemia, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan variabel independen TAM dalam penelitian. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peneliti menambahkan konstruk <i>actual use</i> dan <i>perceived enjoyment</i> pada TAM • Variabel dependen minat pengguna • Objek penelitian

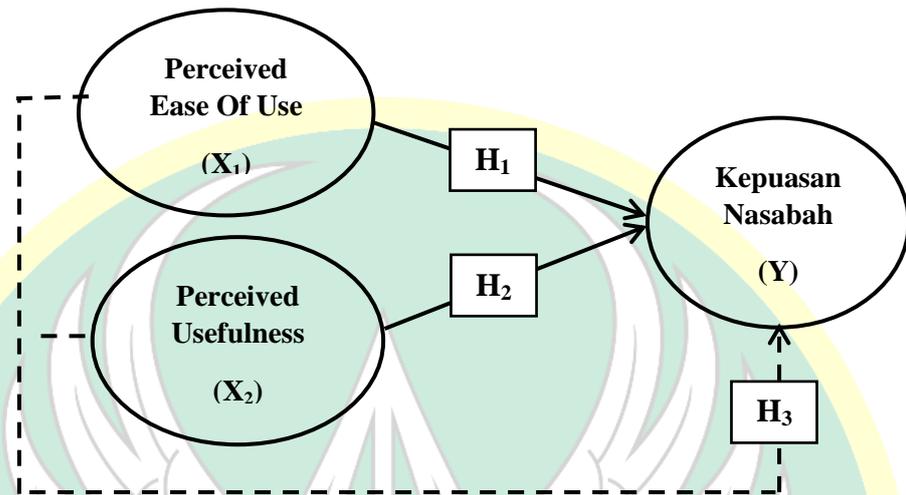
			pada aplikasi <i>Brimo</i>
4.	Analisis Perbandingan Metode TAM dan UTAUT dalam Mengukur Kesuksesan Penggunaan Aplikasi Ojek <i>Online</i> (Indriyanti, Tri Wahyuni, Emi Ermawati, Nurul Ichsan, dan Herul Fatah, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan variabel independen TAM dalam penelitian. 	<ul style="list-style-type: none"> Peneliti melakukan analisis atau uji banding antara metode TAM dan UTAUT Variabel dependen perilaku pengguna Objek penelitian pada aplikasi ojek <i>online</i>
5.	Penggunaan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan <i>e-money</i> pada Mahasiswa Universitas Telkom (Wahyuni Nur Syahril dan Brady Rikumahu, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan variabel independen TAM dalam penelitian. 	<ul style="list-style-type: none"> Peneliti menggunakan konstruk tambahan TAM yaitu <i>perceived risk</i> Variabel dependen minat perilaku pengguna Objek penelitian adalah <i>e-money</i> pada mahasiswa Universitas Telkom

6.	<p><i>The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on The Use of E-Learning with TAM Model in Faculty of Economics Student of Jakarta State University (Melwanda Rieka Maharani, Osly Osman, dan Marsofiyati, 2021)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan variabel independen TAM dalam penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> • Peneliti menggunakan variabel dependen penggunaan aplikasi • Objek penelitian adalah aplikasi <i>e-learning</i> pada mahasiswa FE UNJ
7.	<p><i>Acceptance Analysis Of Using JD.ID Ecommerce Application With TAM Method (Saripudin dan Suharyanto, 2021)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan variabel independen TAM dalam penelitian. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peneliti menggunakan variabel dependen penggunaan aplikasi • Objek penelitian pada aplikasi JD.ID

Sumber : Data sekunder yang diolah (2022)

D. Kerangka Pemikiran

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian, penulis akan menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen melalui kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

————— : Menunjukkan pengaruh parsial

- - - - - : Menunjukkan pengaruh simultan

Kerangka di atas menjelaskan bahwa terdapat dua variabel independen yaitu *Perceived Ease Of Use* (X₁) dan *Perceived Usefulness* (X₂), dan terdapat satu variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

E. Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut sudah dinyatakan dalam kalimat pernyataan. Jawaban dikatakan sementara karena hanya didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

Perceived Ease Of Use merupakan persepsi pengguna yakin bahwa sistem informasi mudah dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan terbebas dari kesulitan. Menurut Moh. Hadi Subowo, M.T.I (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz memberikan hasil bahwa *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Subowo, S.Kom., M.T.I., 2020). Kemudian menurut Natanael Kenan Gunawan dan Kartika G Tileng (2020) dalam penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Intention To Use* Pada Platform Game STEAM memberikan hasil bahwa *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif signifikan terhadap intensi pengguna (Gunawan & Tileng, 2020). Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu maka perumusan hipotesis pertama (H_1) yang diajukan adalah:

$H_1 = \textit{Perceived Ease Of Use}$ berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah

2. Pengaruh *Perceived Usefulness* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

Perceived Usefulness merupakan persepsi pengguna percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya. Menurut Vera Cindi Monarike, dkk (2022) dalam penelitiannya yang berjudul analisis kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *zoom cloud meeting* menggunakan model pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM): studi kasus mahasiswa Universitas AMIKOM Purwokerto memberikan hasil bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Monarike &

Krisbiantoro, 2022). Kemudian menurut Bramastio Wahyudi dan Merlyana Dwindi Yanthi dalam penelitian yang berjudul Penerimaan Teori TAM Terhadap Penggunaan *Mobile Payment* Dengan Kompabilitas Sebagai Variabel Eksternal memberikan hasil bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna (Wahyudi & Yanthi, 2021). Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu maka perumusan hipotesis kedua (H_2) yang diajukan adalah:

$H_2 = \textit{Perceived Usefulness}$ berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah

3. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* (X_1) dan *Perceived Usefulness* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

Perceived Ease Of Use adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap teknologi yang mudah dipahami dan digunakan bagi sistem tersebut (Fatmawati, 2015). *Perceived Usefulness* adalah penggunaan sistem teknologi dipercaya dapat memberikan manfaat bagi penggunanya (Fatmawati, 2015). Menurut Enita Rosmika, dkk (2021) dalam penelitiannya yang berjudul analisis kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi sibisa dengan pendekatan TAM memberikan hasil bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan didukung pengaruh variabel secara simultan sebesar 75% (Chairunnisa et al., 2021). Menurut Hashem Abdullah Alnemer (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *determinants of digital banking adoption in the kingdom of Saudi Arabia: a technology acceptance model approach* memberikan hasil bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan perbankan digital (Alnemer, 2022).

$H_3 = \textit{Perceived Ease Of Use}$ dan *Perceived Usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015: 14) penelitian kuantitatif merupakan suatu jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positive*, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian yaitu valid, reliabel dan obyektif (Sugiyono, 2012). Jenis penelitian ini merupakan studi kasus yang meneliti tentang pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang saya lakukan yaitu bertempat di PT Pegadaian Syariah yang berada di Jl. K.H. Wakhid Hasyim No. 8A Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53144. Waktu penelitian dilakukan pada 28 November 2022 dan selesai pada 10 Januari 2023.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut (Sugiono, 2015: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan didapat kesimpulannya. Maka dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Jumlah

nasabah keseluruhan di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto 1.140 nasabah.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi dengan jumlah yang lebih kecil dari populasinya (Djarwanto & Subagyo, 2001). Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Untuk menentukan berapa jumlah sampel dengan populasi yang sudah diketahui yaitu dengan menggunakan rumus slovin.

Rumus Slovin adalah bagian dari teori yang digunakan untuk penarikan sampel. Dalam menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 5% - 10%. Semakin akurat hasil penelitian, semakin kecil pula batas kesalahan yang digunakan. *Standard error* yang digunakan adalah 10%. Berikut rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Penelitian ini dengan populasi nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dengan jumlah 1.114 nasabah, akan melakukan penarikan sampel menggunakan rumus slovin. Penentuan perhitungan besarnya sampel dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.114}{1 + 1.114 (0,1)^2} \\ n &= \frac{1.014}{1 + 11,14} \\ n &= \frac{1.014}{12,14} \\ n &= 92 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari pengumpulan sampel penelitian diatas maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 92 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2017). Teknik yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel didasarkan pada kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti dan dipandang mempunyai hubungan yang erat dengan karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya (Sugiyono, 2017). Kriteria tersebut meliputi nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berupa nilai, objek, atribut, dan sejenisnya yang peneliti tentukan untuk menyelidiki dan menarik kesimpulannya (Sugiono, 2019). Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah *Perceived Ease Of Use* (X_1) dan *Perceived Usefulness* (X_2).

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah *Kepuasan Nasabah* (Y).

2. Indikator Penelitian

Indikator variabel merupakan kategori data yang dipecahkan yang harus dikumpulkan oleh peneliti. Berikut indikator variabel pada penelitian ini:

Tabel 3.1
Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Penelitian
1.	<i>Perceived Ease Of Use</i> (X ₁)	<i>Perceived Ease Of Use</i> adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. (Syahril & Rikumahu, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah dipelajari - Dapat dikontrol - Jelas dan dapat dipahami - Fleksibel - Mudah digunakan (Fatmawati, 2015)
2.	<i>Perceived Usefulness</i> (X ₂)	<i>Perceived Usefulness</i> adalah suatu keadaan dimana seseorang percaya terhadap penggunaan sistem atau teknologi yang dapat memberikan manfaat bagi pengguna. (Hasanah et al., 2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kinerja - Efektivitas - Bermanfaat (Fatmawati, 2015)
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pengguna adalah perasaan senang maupun kecewa seseorang yang muncul sesudah membandingkan hasil produk yang di perhitungkan terhadap hasil yang diharapkan. (Kotler, et al., 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Repurchase</i> - Menciptakan <i>word of mouth</i> - Menciptakan citra merek - Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama (Sulistiana, 2020)

Sumber : Data sekunder yang diolah (2022)

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016: 137) teknik pengumpulan data adalah suatu hasil penelitian yang berkualitas terdapat dua hal yang mempengaruhi yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yaitu suatu cara yang sangat strategis untuk penelitian, sebab penelitian memiliki tujuan utama yaitu mendapatkan suatu data (Sugiyono, 2015: 224).

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh peneliti melalui teknik wawancara. Wawancara adalah percakapan yang memiliki tujuan untuk mendapatkan konstruksi yang terjadi, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, pengakuan, kerisauan, dan sebagainya (Suwendra, 2018). Wawancara yang digunakan dalam penghasil informasi atau sumber data dan membantu peneliti menjawab semua pertanyaan mengenai *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.

2. Kuesioner/Angket

Kuesioner/Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009: 68). Penulis mengajukan beberapa pertanyaan dengan kuesioner kepada nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto yang menjadi sampel. Dalam penelitian ini, kuesioner disusun menggunakan Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap sosial (Sugiono, 2019). Dalam mengukur keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi PSDS, peneliti menggunakan skala likert dimana terdapat lima kategori menggunakan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Skor

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

3. Observasi

Menurut Riyanto (2010: 96) Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung di lapangan dengan tujuan untuk mengamati secara transparan keadaan suatu objek. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas responden. Peneliti melakukan observasi untuk mendapatkan data dari nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.

4. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang obyek penelitian yang didokumentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang data penelitian sesuai dengan pokok masalah yang terdapat di perusahaan. Dalam metode dokumentasi ini, peneliti melakukan dokumentasi terhadap letak geografis, sejarah pendirian perusahaan, struktur pengelolaan perusahaan dan surat izin perusahaan (Royani, 2020).

F. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian

Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto dan observasi pendahuluan dengan cara menyebar dan pengisian kuesioner oleh nasabah pengguna aplikasi PSDS di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Bambang Supomo, 2013: 143). Data sekunder yang diperoleh oleh peneliti bersumber dari jurnal, skripsi, buku, dan internet.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan salah satu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan sebuah instrument penelitian. Untuk penelitian yang sifatnya deskriptif yang melibatkan variabel yang tidak bisa diukur secara langsung, agar penelitian ini dapat dipercaya maka alat ukur harus valid (Duli, 2019). Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)*. Pengujian validitas dilakukan dengan cara menguji setiap item pertanyaan yang mewakili indikator variabel dan dibantu oleh program SPSS, dengan ketentuan nilai validitas $\leq 0,05$ penelitian dinyatakan valid. Selain itu, untuk mengetahui tingkat validitas juga bisa menggunakan cara perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka penelitian dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk (Ghozali, 2009). Uji reliabilitas harus dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang

diisi oleh responden benar-benar stabil saat mengukur kejadian tersebut. Apabila instrument digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan data yang dihasilkan sama, maka instrument tersebut dapat dikatakan reliabel. Penelitian ini menggunakan program SPSS dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* karena dalam instrument penelitian ini berbentuk kuesioner/angket dan skala likert. Apabila nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,70$ maka kuesioner tersebut bisa dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menyatakan normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah variabel bebas berdistribusi normal dengan variabel terikat dalam model regresi, maka perlu dilakukan uji normalitas. Model regresi yang dianggap baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2017: 145). Pengujian normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* yang merupakan uji normalitas fungsi distribusi kumulatif. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* adalah:

- a) Jika signifikansi $\geq 0,05$ maka data berdistribusi Normal.
- b) Jika signifikansi $\leq 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. (Ghozali, 2017)

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2017: 71) uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang tinggi diantara variabel independen yang terbentuk dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi diantara variabel independen. Bila ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan melihat

nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan $VIF < 10$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain konstan maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang dianggap baik adalah residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang konstan atau homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji statistik yang digunakan untuk menilai heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah uji Glejser. Ghazali (2019) menyatakan bahwa uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar ($>$) dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih kecil ($<$) dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2019)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018) Pengujian menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai sig. $\leq 0,05$ maka dikatakan signifikan. Harus dilihat terlebih dahulu nilai koefisien regresinya, jika arahnya sesuai dengan arah hipotesis maka dapat dikatakan H_a diterima.
- b) Jika nilai sig. $> 0,05$ maka dikatakan tidak signifikan. Artinya H_a ditolak sehingga tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Ketentuannya adalah jika nilai t_{hitung} lebih besar atau sama dengan nilai t_{tabel} berarti terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat sehingga H_a diterima, tetapi jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat sehingga H_a ditolak berarti menerima H_0 (Seran, 2020).

b. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang meliputi kualitas layanan dan ekuitas merek secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah), maka dilakukan pengujian simultan. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara simultan *perceived ease of use* (X_1) dan *perceived usefulness* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) (Hipotesis diterima), sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka secara simultan *perceived ease of use* (X_1) dan *perceived usefulness* (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) (Hipotesis ditolak). Dan hipotesis akan diterima jika nilai sig. $< 0,05$ artinya secara simultan *perceived ease of use* (X_1) dan *perceived usefulness* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), sebaliknya jika nilai sig. $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan

hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Nilai *adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model penelitian. (Ghozali, 2018)

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018), analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari analisis regresi linier berganda akan menguji seberapa besar pengaruh *perceived ease of use* (X_1) dan *perceived usefulness* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut: (Sulistiyanto, 2011)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel Dependen)

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi dari *Perceived Ease Of Use* (Variabel Independen)

β_2 = Koefisien Regresi dari *Perceived Usefulness* (Variabel Independen)

X_1 = *Perceived Ease Of Use* (Variabel Independen)

X_2 = *Perceived Usefulness* (Variabel Independen)

ε = *Standard Error*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Pegadaian Syariah

Awal mula berdirinya pegadaian pada tahun 1746 pada saat VOC berkuasa kemudian mendirikan suatu bank yaitu Bank Van Leening yang digunakan untuk lembaga keuangan yang memberi kredit dengan sistem gadai. Saat itu Bank Van Leening melakukan tugas pinjaman kepada masyarakat Asia, Jawa dan Eropa. Pada tahun 1811 Bank Van Leening dibubarkan karena wilayah Indonesia yang sedang dikuasai oleh Belanda diambil alih oleh Inggris, namun pemerintah memberikan kebebasan terhadap masyarakat setempat untuk mendirikan pegadaian dengan ketentuan tertentu yaitu mendapatkan izin dari pemerintah (*Licentie Stelsel*).

Ketika Belanda berkuasa kembali kemudian mengganti sistem menjadi *cultur stelsel* lalu dikemukakan saran bahwa kegiatan Pegadaian diawasi langsung oleh otoritas publik untuk memberikan keuntungan dan jaminan bagi daerah setempat. Di tanggal 01 April 1901 berdirilah lembaga keuangan pegadaian di Sukabumi (Jawa Barat) dan pada tanggal 1 April ditetapkan menjadi HUT Pegadaian.

Selama pemerintahan Jepang, kantor pusat Pegadaian digunakan sebagai tahanan perang yang bertempat di Kantor Pusat Jawatan Pegadaian di Jalan Kramat Raya 162, kemudian dialihkan ke Jalan Kramat Raya 132. Pada masa ini terjadi sedikit perubahan pada pegadaian.

Di masa kekuasaan pemerintahan Indonesia, Pegadaian mengalami beberapa kali pergantian status diantaranya yakni Perusahaan Negara (PN) pada 01 Januari 1961, kemudian sesuai dengan PP.NO.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) kemudian menurut PP.No.103/2000 menjadi Perusahaan Umum (Perum) hingga saat ini.

Munculnya PP10 tanggal 01 April 1990 merupakan awal terbangunnya Pegadaian lagi, pada PP10 menekankan sebuah misi pada pegadaian yaitu praktik tanpa riba, namun misi ini tidak dijalankan sampai muncul kembali PP103/2000 yang menjadikan dasar kegiatan Perum Pegadaian hingga saat ini. Dengan izin Allah SWT setelah melewati banyak kajian, kemudian tersusunlah konsep unit Layanan Gadai Syariah. Pada konsep kegiatan Pegadaian Syariah didorong oleh kerangka manajerial saat ini, misalnya azas rasionalitas, kecakapan dan kelangsungan hidup yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Pegadaian Syariah yang pertama kali berdiri terletak di Jakarta dan dinamakan Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada bulan Januari 2003. Pendirian kedua dan selanjutnya bertempat di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta pada tahun yang sama yaitu 2003.

2. Sejarah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage

PT Pegadaian yang semula berstatus perusahaan jawatan, pada tahun 1961 berubah menjadi Perusahaan Negara (PN) yang berdasarkan Undang-Undang No. 19 Peraturan Pemerintah RI Tahun 1960. Pada tanggal 11 Maret 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 7 Tahun 1969 Perusahaan Negara, Pegadaian dirubah lagi menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) sampai dengan tahun 1990. Kemudian dengan Peraturan Pemerintah RI No. 10 Tahun 1998 Perjan Pegadaian dialihkan bentuknya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. Dan diperbaharui lagi dengan Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2003 dalam bentuk Perusahaan Umum (Perum) sampai sekarang. Dengan adanya fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003, yang mengharamkan bunga bank dalam segala transaksi, termasuk Pegadaian, maka perum Pegadaian membuka cabang yang bernuansa Islami, yaitu dengan disusunnya konsep pendirian unit layanan gadai syariah sebagian membuka cabang baru sebagian lagi mengkonversi cabang konvensional menjadi cabang syariah.

Perum Pegadaian dalam perjalanan kinerjanya kini berada ditengah arus informasi yang serba canggih, sudah lama mengantisipasi adanya

kemajuan. Selain itu, dengan diberlakukannya UU No. 5 Tahun 1999 tentang “Larangan praktik monopoli dan persaingan tidak sehat”, menyusul diberlakukannya Undang-Undang tersebut, pemerintah mempersiapkan rancangan UU Gadai. Hal ini dilakukan agar perum Pegadaian tidak sendirian dalam menjalankan bisnis gadainya, serta adanya tuntutan sebagian umat muslim yang menginginkan ditegakkannya nilai-nilai syariat Islam. Hal itu tercermin dalam fatwa MUI bahwa bunga bank haram hukumnya termasuk dalam perum pegadaian. Dalam menanggapi hal tersebut, perum pegadaian membuka cabang yang berlandaskan prinsip syariah yaitu dengan dibukanya gadai syariah, dengan landasan pada surat keputusan No.25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2009. Adapun salah satu cabang Pegadaian yang dikonversi menjadi gadai syariah adalah Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto atau sering disebut Pegadaian Syariah Pasar Wage karena pada saat itu lokasinya tidak jauh dari Pasar Wage Purwokerto.

Pertimbangan lain yang dipilih oleh PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage adalah komposisi barang jaminan yang mayoritas berbentuk barang perhiasan. Hal ini karena pada awal pembentukan gadai syariah, diutamakan cabang yang menerima barang jaminan dengan komposisi mayoritas barang jaminan berupa perhiasan/emas. Dengan dikonversinya perum Pegadaian cabang Purwokerto menjadi perum Pegadaian Syariah, ternyata telah berpengaruh dalam perilaku kerja karyawan mulai dari satpam, pegawai sampai dengan managernya. Mereka mulai belajar dari awal tentang aturan syariah walaupun prosedurnya sama dengan gadai konvensional. Dalam hal ini, mereka juga harus bekerja keras untuk mensosialisasikan sistem syariah kepada masyarakat, jangan sampai mereka berpindah ke lembaga lain karena sistem berganti, terutama kepada para pengguna jasa gadai.

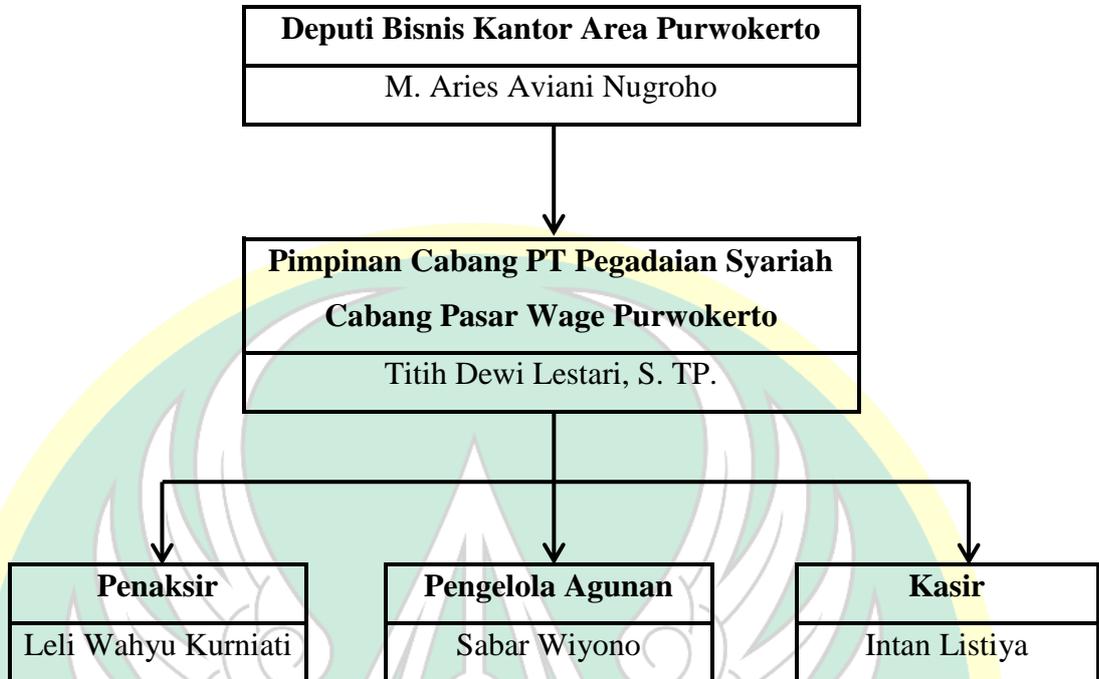
PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage hingga saat ini menaungi 5 Unit Pegadaian Syariah (UPS), antara lain: UPS Ajibarang, UPS Jenderal Soedirman, UPS Kalierang Bumiayu, UPS Sangkal Putung, dan UPS

Senopati. Kantor Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage memiliki halaman parkir cukup luas, brankas dengan pengamanan berlapis, gudang barang agunan dengan kapasitas 10 unit, gudang sepeda motor dengan kapasitas 30 unit dan memiliki pegawai berjumlah 13 orang yang terdiri dari deputi bisnis kantor area Purwokerto, pimpinan kantor cabang Purwokerto, bagian *frontliner* yang terdiri dari penaksir, penyimpan agunan dan kasir, bagian *bussiness process outsorching* (BPO) yang terdiri dari *relation officer* (RO), *sales professional* (SP), mikro, bagian keamanan dan *cleaning service*.

3. Visi dan Misi PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

- a. Visi : Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.
- b. Misi :
 - 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
 - 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
 - 3) Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

4. Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto Periode 2021-2025



Sumber : PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto Periode 2021-2025

Berikut struktur organisasi PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage yang terdiri dari:

1. Deputi Binis Area Purwokerto
2. Pimpinan Cabang
3. Keuangan:
 - a. Penaksir
 - b. Penyimpan Agunan
 - c. Kasir
4. Mikro
5. BPO (*Bussiness Proccess Outsorching*)
 - a. RO (*Relation Office*)
 - b. SP (*Sales Professional*)

B. Karakteristik Responden

Peneliti menggunakan kuisisioner sebagai sumber data primer dengan jumlah 100 responden. Responden penelitian ini berasal dari nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Adapun karakteristik yang peneliti dapatkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden yang telah mengisi kuisisioner ini meliputi: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	22	22%
2	Perempuan	78	78%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak 56 responden, yaitu sebanyak 78 responden atau 78% berjenis kelamin perempuan, dan 22 responden atau 22% berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berasal dari nasabah aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	17-23	10	10%
2	24-30	26	26%
3	31-37	19	19%
4	38-44	20	20%

5	45-51	22	22%
6	> 51	3	3%
Total		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa usia dari 100 responden nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto yang menjadi responden berada di usia 17-23 tahun berjumlah 10 responden atau 10%, usia 24-30 tahun berjumlah 26 responden atau 26%, usia 31-37 tahun berjumlah 19 responden atau 19%, usia 38-44 tahun berjumlah 20 responden atau 20%, usia 45-51 tahun berjumlah 22 responden atau 22%, dan usia lebih dari 51 tahun berjumlah 3 responden atau 3%. Dari hasil tersebut, sebagian besar nasabah yang melakukan transaksi di aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto berkisar 24-30 tahun sebanyak 26 responden.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	9	9%
2	Pegawai Swasta	15	15%
3	PNS	7	7%
4	Wiraswasta	4	4%
5	Ibu Rumah Tangga	45	45%
6	Lain-lain	20	20%
Total		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa pekerjaan nasabah aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage yaitu pelajar/mahasiswa berjumlah 9 responden atau sebesar 9%, pegawai swasta berjumlah 15 responden atau

sebesar 15%, PNS berjumlah 7 responden atau sebesar 7%, wiraswasta berjumlah 4 responden atau sebesar 4%, ibu rumah tangga berjumlah 45 responden atau sebesar 45%, dan lain-lain berjumlah 20 responden atau sebesar 20%. Dari hasil tersebut, sebagian besar nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage yang menggunakan aplikasi PSDS adalah lain-lain sebanyak 45 responden.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No	Waktu	Jumlah	Presentase
1	< 1 tahun	45	45%
2	1-5 tahun	32	32%
3	6-10 tahun	20	20%
4	>10 tahun	3	3%
Total		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa 100 nasabah pengguna aplikasi PSDS di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto yang menjadi responden penelitian ini berkisar rentan waktu kurang dari 1 tahun berjumlah 45 responden atau sebesar 45%, 1-5 tahun berjumlah 32 responden atau sebesar 32%, 6-10 tahun berjumlah 20 responden atau sebesar 20%, dan lebih dari 10 tahun berjumlah 3 responden atau sebesar 3%. Dari hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto yang melakukan transaksi dengan menggunakan aplikasi PSDS yaitu nasabah aktif selama kurang dari 1 tahun sebanyak 45 responden.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan salah satu uji yang dilaksanakan guna mengukur kevalidan atau tidaknya suatu angket/kuesioner. Pada kuesioner bisa mengungkapkan sesuatu yang diukur yaitu pada pertanyaan apabila kuesioner tersebut sudah dinyatakan valid. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dikatakan valid (Ghozali, 2018).

$$\begin{aligned} r_{tabel} &= n-2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \\ &= 0,195 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Perceived Ease Of Use (X ₁)	X1.1	0,662**	0,195	Valid
	X1.2	0,743**	0,195	Valid
	X1.3	0,530**	0,195	Valid
	X1.4	0,718**	0,195	Valid
	X1.5	0,695**	0,195	Valid
	X1.6	0,744**	0,195	Valid
Perceived Usefulness (X ₂)	X2.1	0,676**	0,195	Valid
	X2.2	0,724**	0,195	Valid
	X2.3	0,703**	0,195	Valid
	X2.4	0,689**	0,195	Valid
	X2.5	0,763**	0,195	Valid
	X2.6	0,702**	0,195	Valid
Kepuasan	Y.1	0,567**	0,195	Valid

Nasabah (Y)	Y.2	0,662**	0,195	Valid
	Y.3	0,683**	0,195	Valid
	Y.4	0,661**	0,195	Valid
	Y.5	0,770**	0,195	Valid
	Y.6	0,754**	0,195	Valid

Sumber : Hasil olahan data SPSS versi 22

Berdasarkan tabel hasil analisis uji validitas pertanyaan pada kuesioner di atas terdiri dari 18 butir yang terdiri dari variabel *perceived ease of use* berjumlah 6 butir, variabel *perceived usefulness* 6 butir, dan variabel kepuasan nasabah 6 butir bahwa seluruhnya memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{hitung} > 0,195$). Menurut hasil tersebut suatu butir-butir pertanyaan dari masing-masing variabel pada kuesioner dapat dianggap sah atau valid serta bisa dimanfaatkan pada analisis data selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan seberapa handal hasil pengukuran. Hasil tersebut harus dapat diandalkan, yang berarti harus mempunyai tingkat konsistensi dan stabilitas tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, dimana suatu variabel akan dikatakan reliabel apabila menunjukkan koefisien *cronbach alpha* $> 0,70$ dan suatu variabel dikatakan tidak reliabel apabila koefisien *cronbach alpha* $\leq 0,70$ (Ghozali, 2018).

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Hitung <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Perceived Ease Of Use</i> (X_1)	0,770	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i> (X_2)	0,803	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,771	Reliabel

Sumber : Hasil olahan data SPSS versi 22

Berdasarkan tabel hasil analisis uji reliabilitas diketahui bahwa semua instrumen dalam variabel *perceived ease of use* (X_1), *perceived usefulness* (X_2) dan kepuasan nasabah (Y) bersifat reliabel, karena masing-masing variabel *cronbach alpha* bernilai lebih tinggi daripada 0,60. Maka dari itu semua instrumen pertanyaan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bermaksud melihat apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Untuk menguji normalitas peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan jika Sig. > 0,05, maka nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal dan jika Sig. < 0,05, maka nilai residual terstandarisasi berdistribusi tidak normal (Suliyanto, 2009: 75).

Tabel 4.7
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
Most Extreme Difference	Std. Deviation	1.30543891
	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.063
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072 ^c
a. Test distribution is Normal.		

- | |
|----------------------------------------|
| b. Calculated from data. |
| c. Lilliefors Significance Correction. |

Sumber : Hasil olahan data SPSS versi 22

Berdasarkan tabel output di atas, bersumber pada hasil persamaan uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dihasilkan nilai Sig. $0,072 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan suatu kondisi dimana terdapat hubungan linier sempurna ataupun mendekati sempurna di antara dua atau lebih variabel bebas pada suatu regresi. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dengan mengetahui nilai tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Semakin rendah nilai tolerance dan semakin tinggi nilai VIF maka terjadi multikolinearitas. Apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 artinya tidak terjadi multikolinearitas (Seran, 2020).

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.580	1.093		4.190	.000		
	Perceived Ease Of Use	.668	.074	.725	9.017	.000	.358	2.792
	Perceived Usefulness	.164	.071	.168	2.311	.023	.358	2.792

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil olahan data SPSS versi 22

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai VIF masing-masing variabel independen bernilai < 10 , yaitu variabel *perceived ease of use* (X_1) sebesar 2,792 dan variabel *perceived usefulness* (X_2) sebesar 2,792.

Apabila dilihat dari tolerance masing-masing variabel $> 0,10$ yaitu variabel *perceived ease of use* (X_1) sebesar 0,358 dan variabel *perceived usefulness* (X_2) sebesar 0,358.

Berdasarkan nilai VIF dan tolerance di atas, maka dinyatakan kedua variabel tersebut tidak terjadi gejala multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dimanfaatkan guna melihat pada model regresi yaitu terdapat atau tidak ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan (Ghozali, 2013: 139).

Dalam penelitian ini, untuk melakukan pengujian heteroskedastisitas digunakan uji Glejser dengan cara meregresikan keseluruhan konstruk bebas kepada nilai mutlak residualnya. Dalam suatu model dikatakan terdapat heteroskedastisitas yaitu apabila terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Gejala heteroskedastisitas dapat dilihat dari setiap koefisien regresi dari setiap variabel bebas terhadap nilai residual. Dalam pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas dilihat dari nilai signifikansinya, apabila nilai signifikansinya $> \alpha$ (0,05) maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Apabila nilai signifikansinya $< \alpha$ (0,05) maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.835	.585		3.136	.002
	Perceived Ease	.003	.040	.014	.086	.932

	Of Use					
	Perceived	-.035	.038	-.153	-.913	.363
	Usefulness					
a. Dependent Variable: Abs_Res						

Sumber : Hasil olahan data SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 4.9 menjelaskan masing-masing variabel memiliki tingkat signifikansi $> 0,05$, yaitu variabel *perceived ease of use* (X_1) sebesar 0,932 dan variabel *perceived usefulness* (X_2) sebesar 0,363. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data pada penelitian ini memakai model regresi linier berganda. Untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara meregresikan variabel-variabel tersebut (Winamo, 2011).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel Dependen)

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi dari *Perceived Ease Of Use* (Variabel Independen)

β_2 = Koefisien Regresi dari *Perceived Usefulness* (Variabel Independen)

X_1 = *Perceived Ease Of Use* (Variabel Independen)

X_2 = *Perceived Usefulness* (Variabel Independen)

ε = *Standard Error*

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.580	1.093		4.190	.000
	Perceived Ease Of Use	.668	.074	.725	9.017	.000
	Perceived Usefulness	.164	.071	.186	2.311	.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil olahan data SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda antara variabel *Perceived Ease Of Use* (X_1) dan *Perceived Usefulness* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto yaitu:

$$Y = 4,580 + 0,668X_1 + 0,164X_2 + \epsilon$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan:

- Persamaan regresi $Y = 4,580 + 0,668X_1 + 0,164X_2 + \epsilon$. Dinyatakan bahwa bilangan konstanta bernilai positif artinya jika variabel *Perceived Ease Of Use* (X_1) dan *Perceived Usefulness* (X_2) sama dengan 0 maka Kepuasan Nasabah (Y) akan sebesar 4,580.
- $\beta_1 = 0,668$, artinya nilai koefisien dari variabel *Perceived Ease Of Use* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) bernilai positif. Dapat juga diartikan bahwa *Perceived Ease Of Use* (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan meningkat juga sebesar 0,668, dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstanta.

- c) $\beta_2 = 0,164$, artinya nilai koefisien dari variabel *Perceived Usefulness* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) bernilai positif. Dapat juga diartikan bahwa *Perceived Usefulness* (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan meningkat juga sebesar 0,164, dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstanta.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Sugiyono, 2017: 275). Dasar pengambilan keputusan uji t sebagai berikut:

- a) Nilai Sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
- b) Nilai Sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Keputusannya ialah apabila nilai t_{hitung} lebih besar atau sama dengan nilai t_{tabel} maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, sehingga H_a diterima, tetapi apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} artinya tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, sehingga H_a ditolak. (Seran, 2020)

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= (0,05/2 ; 100-3-1) \\
 &= 0,025 ; 96 \\
 &= 1,984
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel (bebas + terikat)

Tabel 4.11
Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.580	1.093		4.190	.000
	Perceived Ease Of Use	.668	.074	.725	9.017	.000
	Perceived Usefulness	.164	.071	.186	2.311	.023

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil olahan data SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji t dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Variabel *Perceived Ease Of Use* (X_1) memiliki t_{hitung} sebesar 9,017 > 1,984 (t_{tabel}) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa **H_1 diterima**. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial *Perceived Ease Of Use* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- b) Variabel *Perceived Usefulness* (X_2) memiliki t_{hitung} sebesar 2,311 > 1,984 (t_{tabel}) dan nilai signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa **H_2 diterima**. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial *Perceived Usefulness* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen secara serentak. Pengujian

ini dilakukan untuk membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel.

- a) Nilai Sig. < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
- b) Nilai Sig. > 0,05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

$$\begin{aligned}
 F_{tabel} &= \alpha ; (k-1) ; (n-k) \\
 &= 0,05 ; (3-1) ; (100-3) \\
 &= 0,05 ; 2 ; 97 \\
 &= 2,69
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel (bebas + terikat)

Tabel 4.12
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	582.997	2	291.499	167.595	.000 ^b
	Residual	168.713	97	1.739		
	Total	751.710	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), <i>Perceived Ease Of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i>						

Sumber : Hasil olahan data SPSS versi 22

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Sig. 0,000 < 0,05 dan F_{hitung} diperoleh $167,595 > 2,69$ (F_{tabel}). Maka dapat disimpulkan **H₃ diterima**, yang artinya bahwa variabel *perceived ease of use* (X_1) dan *perceived usefulness* (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu model dapat menjelaskan variasi suatu variabel dependen (Ghozali, 2005). Nilai R^2 berkisar antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Menurut Ghozali (2016), nilai R^2 yang kecil bahkan mendekati nol berarti kekuatan suatu variabel bebas untuk mendeskripsikan variasi suatu variabel terikat terbatas. Apabila nilai R^2 mendekati satu, berarti variabel bebas menyampaikan semua informasi yang diperlukan untuk memperkirakan variasi variabel terikat.

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

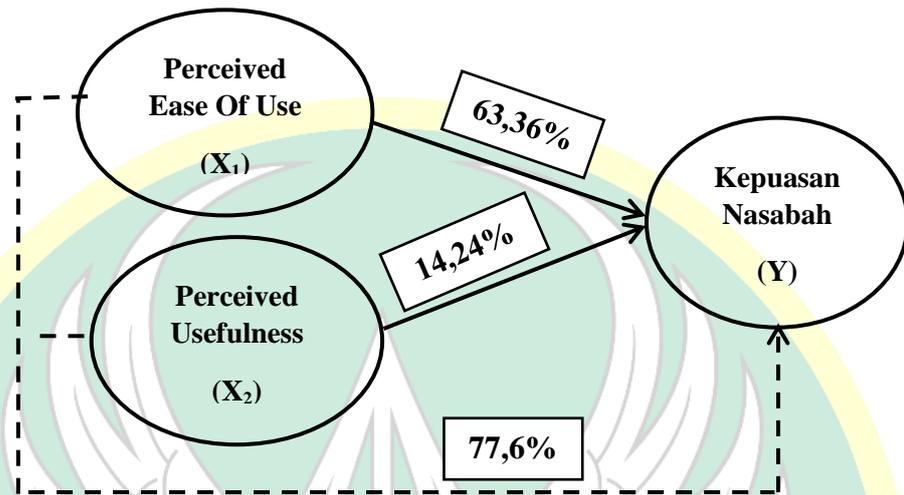
Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	.776	.771	1.319
a. Predictors: (Constant), Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber : Hasil olahan data SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 4.13, diketahui *R Square* sebesar 0,776. Dapat diartikan *Perceived Ease Of Use* (X_1) dan *Perceived Usefulness* (X_2) memiliki pengaruh 77,6% terhadap Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan 22,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang sudah dilakukan sebelumnya, maka penjelasan dari pengaruh masing-masing variabel diantaranya sebagai berikut:



Gambar 3.2 Metode Penelitian

Keterangan:

————— : Menunjukkan pengaruh parsial

- - - - - : Menunjukkan pengaruh simultan

Dilakukannya penelitian ini guna melihat terjadinya pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto.

Dibawah ini merupakan pembahasan variabel dari masing-masing hipotesis:

1. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

Bersumber pada perhitungan regresi linier yang sudah dilaksanakan pada variabel bebas dan pada tabel uji t (parsial) menunjukkan suatu hasil dari t_{hitung} variabel *perceived ease of use* (X₁) terhadap kepuasan nasabah

(Y) sebesar 9,017 artinya mempunyai nilai yang lebih tinggi dari t_{tabel} ($9,017 > 1,984$) dan menghasilkan tingkat signifikansi t yaitu 0,000 lebih rendah dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa *perceived ease of use* bisa mempengaruhi secara positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah pengguna aplikasi PSDS di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Dengan hal tersebut pada penelitian ini untuk hipotesis pertama *perceived ease of use* terhadap kepuasan nasabah diterima dan hipotesis 0 ditolak.

Berdasarkan hasil yang mempengaruhi positif dan signifikan, maka pada variabel *perceived ease of use* saat mengalami peningkatan akan mempengaruhi hasil yang maksimal pada suatu kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dilihat dari penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti terhadap nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Adapun indikator yang diberikan peneliti kepada responden yakni:

- 1) Mudah dipelajari (*easy to learn*). Berdasarkan tanggapan dari responden bahwa dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) mudah dipelajari karena dilengkapi dengan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh nasabah.
- 2) Dapat dikontrol (*controllable*). Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dapat dikontrol oleh nasabah itu sendiri.
- 3) Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*). Kemudahan dalam mempelajari aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sehingga nasabah dapat dengan jelas dan memahami fitur-fitur dengan deskripsi yang tertera dalam aplikasi PSDS.
- 4) Fleksibel (*flexible*). Dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) fleksibel dalam penggunaannya sehingga cepat tanggap dalam transaksi.
- 5) Mudah digunakan (*ease to use*). Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service mudah untuk dioperasikan bagi orang awam karena fitur yang digunakan sama seperti produk-produk yang ada di outlet pegadaian syariah.

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) memiliki banyak kemudahan dalam penggunaannya. Hal ini dapat dilihat dari fitur yang disediakan oleh aplikasi PSDS yang sama seperti produk-produk yang disediakan di outlet pegadaian syariah. Fitur-fitur yang disediakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service antara lain: persyaratan pendaftaran sebagai nasabah, pemantauan data nasabah, tata cara pengajuan, mekanisme pelunasan, dan portofolio. Nasabah cukup menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sesuai dengan kebutuhan. Artinya, *perceived ease of use* bisa menjadi pertimbangan dalam melakukan transaksi pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Purwandani et al., 2022) menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap minat untuk menggunakannya. Dan penelitian terdahulu oleh (Tira et al., 2016) menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage e-newspaper*. Dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* (X1) mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PSDS di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto dengan nilai koefisien regresi beta 0,725 serta koefisien korelasi 0,874 diperoleh persentase sebesar 63,36%. Persentase 63,36% ini diperoleh dengan cara menghitung dengan rumus ($SE_{xi}\% = b_{xi} \cdot r_{xy} \cdot 100\%$).

2. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

Berdasarkan perhitungan yang sudah dilaksanakan pada variabel bebas dan pada tabel hasil uji t (parsial) menunjukkan suatu hasil dari t_{hitung} *perceived usefulness* (X₂) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 2,311 artinya memberikan hasil yang lebih tinggi dari t_{tabel} (2,311 > 1,984) serta menghasilkan tingkat signifikansi t yaitu 0,023 dan hasilnya lebih rendah dari 0,05 (0,023 < 0,05). Maka dari itu, dapat dilihat

perceived usefulness memberi pengaruh positif juga signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi PSDS di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Dengan hal tersebut, pada penelitian ini untuk hipotesis kedua pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah diterima dan hipotesis 0 ditolak.

Berdasarkan hasil yang mempengaruhi positif dan signifikan, maka pada variabel *perceived usefulness* saat mengalami peningkatan, kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti terhadap nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Adapun indikator yang diberikan peneliti kepada responden yakni:

- 1) Meningkatkan kinerja (*improve job performance*). Dengan adanya kemajuan dibidang teknologi serta generasi *millenial* yang serba *online* dalam melakukan suatu pekerjaan, aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sangat membantu dalam melakukan transaksi tanpa harus pergi ke outlet pegadaian syariah.
- 2) Efektivitas (*effectiveness*). Berdasarkan tanggapan dari responden bahwa aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) sangat efektif digunakan karena cepat dalam transaksinya.
- 3) Bermanfaat (*useful*). Indikator ini menjadi dominan dalam variabel *perceived usefulness* karena nasabah merasakan banyak manfaat yang dirasakan dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) memberikan manfaat kepada penggunanya, seperti dalam transaksi pembayaran mikro, pembayaran tagihan, *open* tabungan emas, transfer emas, cetak emas, portofolio, *booking* gadai syariah (*rahn*), serta menjamin keamanan dan *recovery* data para penggunanya. Dengan data yang dihasilkan serta hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti artinya *perceived usefulness* bisa menjadi pertimbangan untuk melakukan transaksi pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

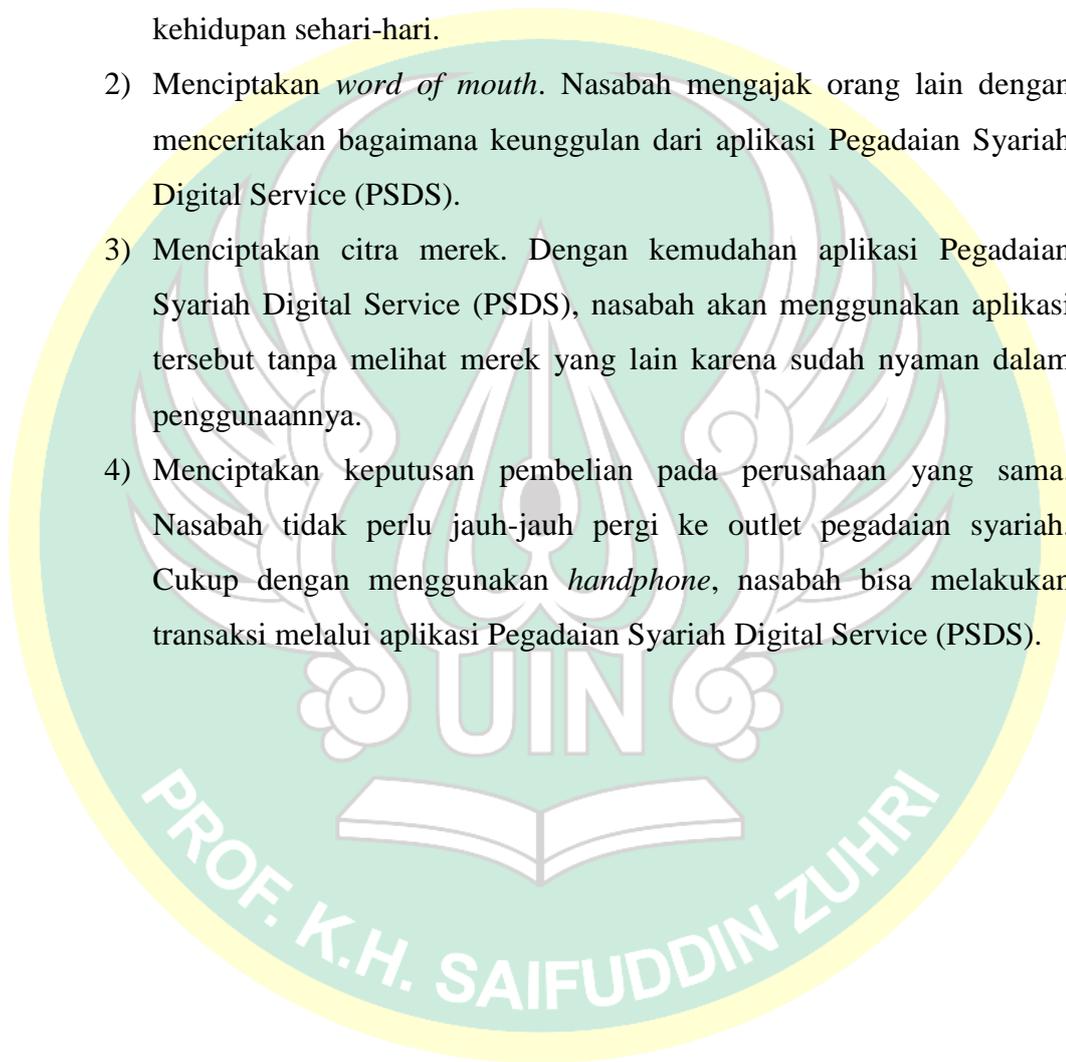
Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Handayani & Harsono, 2016) menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komputerisasi kegiatan pertanian. Serta penelitian terdahulu oleh (Rahmatika & Fajar, 2019) menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* (X_2) mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PSDS di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto dengan nilai koefisien regresi 0,186 serta koefisien korelasi 0,766 diperoleh persentase sebesar 14,24%. Persentase 14,24% ini diperoleh dengan cara menghitung dengan rumus ($SE_{xi}\% = b_{xi} \cdot r_{xy} \cdot 100\%$).

3. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Nasabah pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto

Hasil dari perhitungan regresi linier yang menunjukkan bahwa variabel bebas *perceived ease of use* (X_1) dan *perceived usefulness* (X_2) berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Melalui hasil perhitungan ini diperoleh $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$ dan F_{hitung} diperoleh nilai $167,595 > F_{\text{tabel}}$. Maka dari itu, dapat dilihat *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memberi pengaruh positif juga signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi PSDS. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier memiliki nilai *adjusted R square* sebesar 0,776. Hal ini menunjukkan bahwa 77,6% variabel *perceived ease of use* (X_1) dan variabel *perceived usefulness* (X_2) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah (Y) sedangkan sisanya 22,4% dijelaskan oleh variabel lain. Dengan hal tersebut, pada penelitian ini untuk hipotesis ketiga pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah diterima dan hipotesis 0 ditolak.

Hal ini dapat dilihat dari penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti terhadap nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Adapun indikator yang diberikan peneliti kepada responden yakni:

- 1) *Repurchase* (membeli/menggunakan kembali). Dengan kemudahan dan manfaat dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) nasabah pasti akan menggunakan kembali aplikasi tersebut di kehidupan sehari-hari.
- 2) Menciptakan *word of mouth*. Nasabah mengajak orang lain dengan menceritakan bagaimana keunggulan dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).
- 3) Menciptakan citra merek. Dengan kemudahan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS), nasabah akan menggunakan aplikasi tersebut tanpa melihat merek yang lain karena sudah nyaman dalam penggunaannya.
- 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama. Nasabah tidak perlu jauh-jauh pergi ke outlet pegadaian syariah. Cukup dengan menggunakan *handphone*, nasabah bisa melakukan transaksi melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *perceived ease of use* (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dimana *perceived ease of use* (X_1) dapat menjadi tolak ukur responden dalam kepuasan menggunakan aplikasi PSDS. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* (X_1) mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto dengan persentase hasil sebesar 63,36%.
2. Variabel *perceived usefulness* (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dimana *perceived usefulness* (X_2) dapat menjadi tolak ukur responden dalam kepuasan menggunakan aplikasi PSDS. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* (X_2) mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto dengan persentase hasil sebesar 14,24%.
3. Hasil dari perhitungan regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa variabel bebas *perceived ease of use* (X_1) dan *perceived usefulness* (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto dengan persentase hasil sebesar 77,6% sedangkan 22,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto. Namun peneliti menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar mendapatkan gambaran sebagai bahan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya terkait dengan penelitian yang serupa. Maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS)

Pihak Pegadaian Syariah perlu mempertahankan dan meningkatkan pada indikator masing-masing variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Karena semua variabel bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi PSDS.

2. Bagi nasabah pengguna aplikasi PSDS

Nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi PSDS harus berhati-hati dan jeli dalam melakukan transaksi dan pemilihan produk gadai maupun non-gadai yang akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.

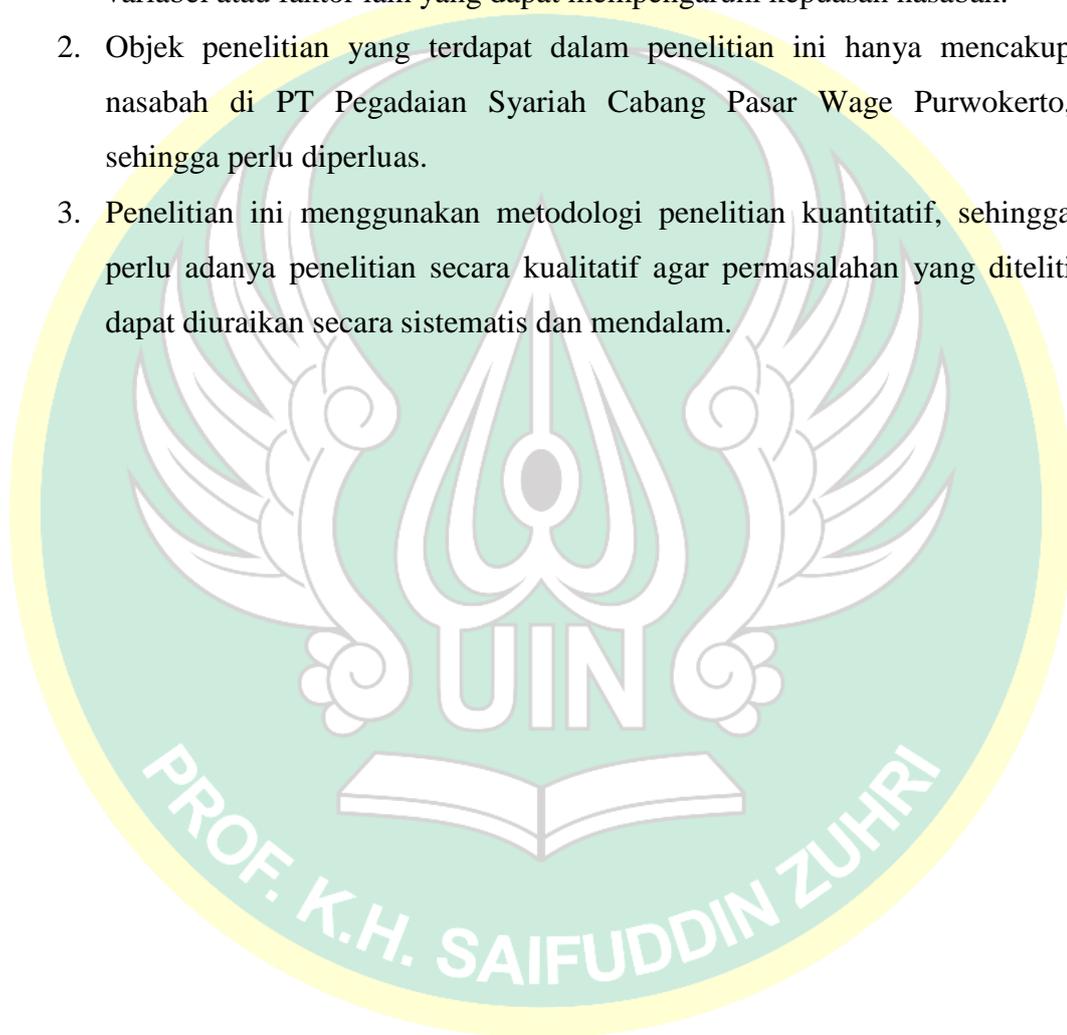
3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan populasi dan sampel yang lebih besar, sehingga akan menghasilkan kondisi yang sebenarnya dan representatif.

C. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan atau kekurangan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan masih terdapat variabel atau faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Objek penelitian yang terdapat dalam penelitian ini hanya mencakup nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto, sehingga perlu diperluas.
3. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif, sehingga perlu adanya penelitian secara kualitatif agar permasalahan yang diteliti dapat diuraikan secara sistematis dan mendalam.



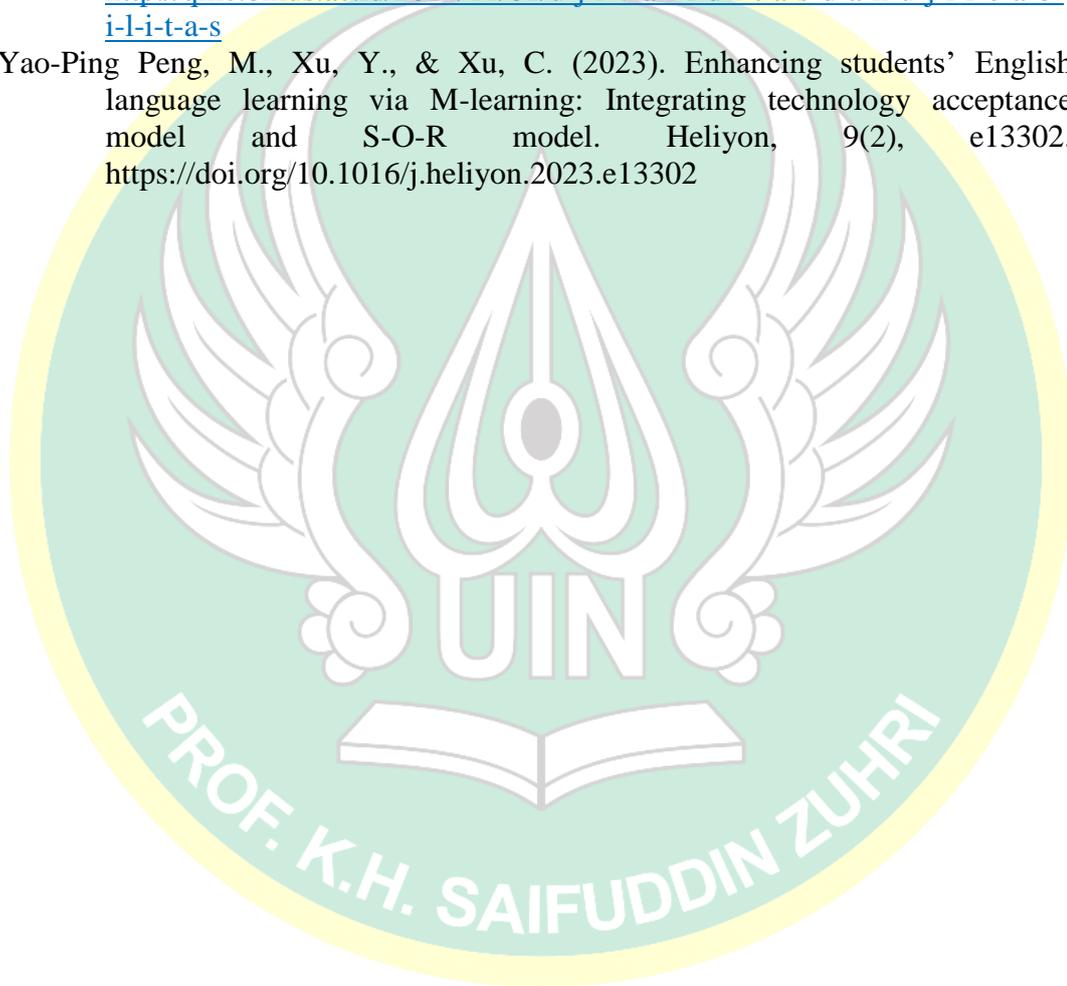
DAFTAR PUSTAKA

- Aisy, Nasywa Rihadatul. (2022). “Pengaruh Pengetahuan Produk, Lingkungan, Dan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah Di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto”. *Skripsi*. Purwokerto: UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Alnemer, H. A. (2022). Determinants of digital banking adoption in the Kingdom of Saudi Arabia: A technology acceptance model approach. *Digital Business*, 2(2), 100037. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100037>
- Basaqi, Alissya Jahwa. (2022). “Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng”. *Skripsi*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Chairunnisa, T. L. T., Rosmika, E., & Azulaidin, A. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 174–180. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1117>
- Christian Putri, Birgita Bunga. (2020). “Analisis Penerapan Technology Acceptance Model Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aplikasi Shopee Di Yogyakarta)”. *Skripsi*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319-339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 103–111.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Gunawan, N. K., & Tileng, K. G. (2020). dan Customer Satisfaction Terhadap Intention to Use Pada Platform Game STEAM. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 06(01), 23–31.
- Handayani, W. P. P., & Harsono, M. (2016). APLIKASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA KOMPUTERISASI KEGIATAN PERTANAHAN Wahyu Prabawati Putri Handayani & Mugi Harsono. *Jurnal Economia*, 12(1), 13–22.
- Hasanah, U., Rusydi, M., Maulana, C. Z., Maftukhatushalikhah, M., & Azwari, P. C. (2021). Penggunaan Digital Payment Syariah Pada Masyarakat Di Kota Palembang: Pendekatan Teori Technology Acceptance Model (TAM) pada

- Layanan Syariah LinkAja. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 10(1), 93–107. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v10i1.8410>
- Hidayat, T., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Riset Komputer*, 9(2), 472–478. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4088>
- Hutami, L., & Septyarini, E. (2018). 702-13-2157-2-10-20190110. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 136–145.
- Indrawati, Ph.D. dkk. (2017). *Perilaku Konsumen Individu dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indriyanti, I., Wahyuni, T., Ermawati, E., Ichsan, N., & Fatah, H. (2020). Analisis Perbandingan Metode TAM dan UTAUT dalam Mengukur Kesuksesan Penggunaan Aplikasi Ojek Online. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(4), 24–30. <https://doi.org/10.35969/interkom.v14i4.59>
- Lavenia, B. C., Iqbal, M., & Irawan, A. (2018). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Dan Electronic Word Of Mouth (Ewom) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Kediri). In *Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 60, Issue 3).
- Ly, B., & Ly, R. (2022). Internet banking adoption under Technology Acceptance Model—Evidence from Cambodian users. *Computers in Human Behavior Reports*, 7(July), 100224. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2022.100224>
- Ma'sumah, Siti. (2019). Kumpulan Cara Analisis Data. Banyumas: CV Rizquna.
- Maeka Putri, Anggit. (2021). “Efektifitas Layanan Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Melayani Transaksi Produk Gadai Dan Non Gadai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Purwokerto”. *Skripsi*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Maharani, M. R., & Usman, O. (2021). The effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on The Use of E-learning with TAM Model in Faculty of Economics Student of Jakarta State University. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran, Dan Akuntansi-JPEPA*, 2(3), 427–438.
- Maulani, D. (2020). E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(2), 185–194. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i2.140>
- Monarika, V. C., & Krisbiantoro, D. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi Zoom Cloud Meeting Menggunakan Model Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam). *Journal of Information System Management (JOISM)*, 4(1), 8–15. <https://doi.org/10.24076/joism.2022v4i1.741>
- Oktapiani, Y., Rosario, M., & Nehemia, A. (2020). Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi*, 2(3), 249–260.
- Pegadaian Syariah Purwokerto. (2020). <https://www.pegadaiansyariah.co.id/> Diakses pada 28 Juni 2022, Pukul 20:03 WIB.

- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2020). Analisa Penerimaan dan Penggunaan Technology Google Classroom dengan Technology Acceptance Model (TAM). *JARTIKA Jurnal Riset Teknologi Dan Inovasi Pendidikan*, 3(2), 247-255.
- Purwandani, I., Oktaviani, N., & Sony, M. (2022). *Applying TAM and SERVQUAL to Explore User Experience of MyBEST UBSI*. 10(2), 264–272. <https://doi.org/10.26418/justin.v10i2.56783>
- Putri, C. A. V. E., Utomo, S. W., & Muwarman, J. (2018). (Studi kasus pengguna aplikasi Gojek transaksi Go-Pay di Kota Madiun). *PENGARUH PERCAIVED EASE OF USE DAN PERCAIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TRANSAKSI GO-PAY (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Gojek Transaksi Go-Pay Di Kota Madiun)*, 6(2).
- Rahmatika, U., & Fajar, M. A. (2019). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money: Integrasi Model Tam – Tpb Dengan Perceived Risk. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 8(2), 274–284. <https://doi.org/10.21831/nominal.v8i2.26557>
- Sabran, Bob. (2008). *Philip Kotler dan Kevin Lane Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Saripudin & Suharyanto. (2021). Acceptance Analysis Of Using JD.ID Ecommerce Application With TAM Method. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 5(4) 1313-1321.
- Subowo, S.Kom., M.T.I., M. H. (2020). Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>
- Suciani, Neni. (2022). “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah Purbalingga Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Pegadaian Syariah Purbalingga)”. *Skripsi*. Purwokerto: UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulasih, S., Suroso, A., Novandari, W., & Suliyanto, S. (2022). The role of digital technology in people-centered development: the basic needs approach in the Kampung Marketer Program. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 9(6), 493–502. <https://doi.org/10.22437/ppd.v9i6.15340>
- Sulistiana, A. E. (2020). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dan Electronic Word Of Mouth (E-WOM) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi OVO di Yogyakarta). *Ringkasan Skripsi Tesis, STIE YKPN*.
- Syahril, W. N., & Rikumahu, B. (2019). Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Telkom. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(2), 201–214. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v3i2.201>

- Tira, A. C. D. H., Wardana, I. M., & Setiawan, P. Y. (2016). Aplikasi Model TAM Pada Penggunaan E-Newspaper Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(6), 1485–1512. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/15892>
- Wahyudi, B., & Yanthi, M. D. (2021). Penerimaan Teori Tam Terhadap Penggunaan Mobile Payment Dengan Kompatibilitas Sebagai Variabel Eksternal. *Akuntabilitas*, 15(1), 55–72. <https://doi.org/10.29259/ja.v15i1.11850>
- Wahyuni, Noor. (2014). Uji Validitas dan Reabilitas Artikel Binus University Quality Management Center. Diakses dari <http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-a-b-i-l-i-t-a-s>
- Yao-Ping Peng, M., Xu, Y., & Xu, C. (2023). Enhancing students' English language learning via M-learning: Integrating technology acceptance model and S-O-R model. *Heliyon*, 9(2), e13302. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13302>





Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER

TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE (PSDS) DI PT PEGADAIAN SYARIAH CABANG PASAR WAGE PURWOKERTO

Kepada Yth. Responden

Bapak/Ibu Nasabah CPS Pasar Wage Purwokerto

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, berkenaan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul "*Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto*". Saya:

Nama : Salma Ayuni Hamida
NIM : 1917202038
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Memohon kesediaan Bapak/Ibu nasabah CPS Pasar Wage Purwokerto untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden, semua informasi akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu nasabah CPS Pasar Wage Purwokerto dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Salma Ayuni Hamida

ANGKET/KUESIONER

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :

<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
------------------------------------	------------------------------------
3. Usia :

<input type="checkbox"/> 17-23 Tahun	<input type="checkbox"/> 38-44 Tahun
<input type="checkbox"/> 24-30 Tahun	<input type="checkbox"/> 45-51 Tahun
<input type="checkbox"/> 31-37 Tahun	<input type="checkbox"/> > 51 Tahun
4. Pekerjaan :

<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Wiraswasta
<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga
<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Lain-lain
5. Lama menjadi nasabah :

<input type="checkbox"/> < 1 Tahun	<input type="checkbox"/> 6-10 Tahun
<input type="checkbox"/> 1-5 Tahun	<input type="checkbox"/> > 10 Tahun

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda ceklist (✓) pada pertanyaan-pertanyaan berikut yang berkaitan dengan *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, dan Kepuasan Nasabah pada kolom yang tersedia sesuai dengan pilihan dan pendapat Bapak/Ibu dengan pilihan pada kolom berikut:

1. 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
2. 2 : Tidak Setuju (TS)
3. 3 : Kurang Setuju (KS)
4. 4 : Setuju (S)
5. 5 : Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
PERCEIVED EASE OF USE (X₁)						
1.	Saya menggunakan aplikasi PSDS karena mudah dipelajari dan informasi yang ditampilkan jelas					
2.	Saya menggunakan aplikasi PSDS sehingga dapat mengontrol transaksi yang dilakukan					
3.	Bahasa yang digunakan pada aplikasi PSDS					

	jelas dan mudah dipahami					
4.	Saya menggunakan aplikasi PSDS karena dapat digunakan kapan saja dan dimana saja					
5.	Saya menggunakan aplikasi PSDS karena mudah dalam penggunaannya					
6.	Aplikasi PSDS memiliki keunggulan teknologi serta mudah untuk dioperasikan bagi orang awam					
PERCEIVED USEFULNESS (X₂)						
1.	Saya sangat terbantu dengan adanya aplikasi PSDS sehingga tidak harus datang ke outlet pegadaian syariah					
2.	Layanan/fitur yang disediakan aplikasi PSDS sama seperti layanan yang ada di outlet pegadaian syariah					
3.	Penyedia aplikasi PSDS menjamin keamanan dan <i>recovery</i> data para penggunanya					
4.	Jaringan aplikasi PSDS tersebar luas di berbagai kota besar					
5.	Ketika saya mempunyai masalah dengan aplikasi PSDS, pihak penyedia aplikasi PSDS siap memberikan solusi					
6.	Saya merasakan manfaat dengan adanya fitur-fitur yang ada di aplikasi PSDS					
KEPUASAN NASABAH (Y)						
1.	Saya berniat untuk menggunakan kembali layanan aplikasi PSDS dalam jangka waktu yang lama					
2.	Saya berniat merekomendasikan kepada teman /orang lain tentang layanan aplikasi PSDS					

3.	Saya berniat untuk menceritakan kelebihan dari layanan aplikasi PSDS kepada orang lain					
4.	Saya berfikir bahwa aplikasi PSDS lebih unggul dari aplikasi lain yang sejenis					
5.	Apabila aplikasi PSDS mengeluarkan layanan baru, saya bersedia untuk menggunakannya					
6.	Saya sangat puas pada layanan aplikasi PSDS sehingga tidak berminat untuk menggunakan aplikasi lain yang sejenis					



Lampiran 2 : Data Responden

No	Nama Nasabah	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama Jadi Nasabah
1	Siti Lutfiah	P	24-30 Tahun	IRT	1-5 Tahun
2	Prihartini	P	24-30 Tahun	IRT	1-5 Tahun
3	Sukarni	P	31-37 Tahun	Lain-lain	1-5 Tahun
4	Moh. Sarif Hidayat	L	17-23 Tahun	Mahasiswa	< 1 Tahun
5	Ayu Oktiana	P	17-23 Tahun	Mahasiswa	< 1 Tahun
6	Laelatul Qodriyah	P	17-23 Tahun	Mahasiswa	< 1 Tahun
7	Nur Khasanah	P	17-23 Tahun	Mahasiswa	< 1 Tahun
8	Nia Safitri	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
9	Mundiasih	P	31-37 Tahun	IRT	< 1 Tahun
10	Esti Suryati	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
11	Suanti	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
12	Siti Isnaenah	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
13	Intan Listiya	P	24-30 Tahun	Pegawai Swasta	1-5 Tahun
14	Leli Wahyu	P	> 51 Tahun	Pegawai Swasta	> 10 Tahun
15	Titih Dwi	P	38-44 Tahun	Pegawai Swasta	6-10 Tahun
16	Riyanti	P	31-37 Tahun	IRT	< 1 Tahun
17	Yuli Budianto	L	31-37 Tahun	Wiraswasta	1-5 Tahun
18	Pristianti	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
19	Siti Lutfah	P	31-37 Tahun	IRT	< 1 Tahun
20	Rudi Purnomo	L	38-44 Tahun	Pegawai Swasta	6-10 Tahun
21	Tri Okta	L	24-30 Tahun	Pegawai Swasta	1-5 Tahun
22	Hariyani	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
23	Fachrudin	L	38-44 Tahun	Wiraswasta	1-5 Tahun
24	Titi Moeljani	P	31-37 Tahun	IRT	< 1 Tahun
25	Anis Kurniati	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
26	Eni Kusriani	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
27	Naufal Fadilah	L	17-23 Tahun	Lain-lain	< 1 Tahun
28	Sukarsih	P	45-51 Tahun	Lain-lain	6-10 Tahun
29	Siti Alfiah	P	45-51 Tahun	IRT	6-10 Tahun
30	Rahmat	L	45-51 Tahun	Pegawai Swasta	6-10 Tahun
31	Astuti	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
32	Laeli	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
33	Yuti Afriyah	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun

34	Siti Masfiah	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
35	Soimah	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
36	Siti Fatimah	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
37	Unggul Pribadi	L	> 51 Tahun	Pegawai Swasta	> 10 Tahun
38	Rara Ayu	P	17-23 Tahun	Mahasiswa	< 1 Tahun
39	Nindy Saputri	P	17-23 Tahun	Mahasiswa	< 1 Tahun
40	Nadhira	P	17-23 Tahun	Mahasiswa	< 1 Tahun
41	Ilham Akfa Andro	L	17-23 Tahun	Mahasiswa	< 1 Tahun
42	Nur Achya Faozan	L	17-23 Tahun	Mahasiswa	< 1 Tahun
43	Waryono	L	45-51 Tahun	PNS	< 1 Tahun
44	Adi	L	38-44 Tahun	Pegawai Swasta	6-10 Tahun
45	Sri Yatun	P	45-51 Tahun	IRT	1-5 Tahun
46	Sri Rahayu	P	45-51 Tahun	IRT	1-5 Tahun
47	Darpiah	P	45-51 Tahun	IRT	6-10 Tahun
48	Rastini	P	45-51 Tahun	IRT	6-10 Tahun
49	Umi Fauziah	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
50	Hasna Afifah	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
51	Feri Widianto	L	31-37 Tahun	Pegawai Swasta	6-10 Tahun
52	Sulasmi	P	38-44 Tahun	IRT	1-5 Tahun
53	Wartini	P	45-51 Tahun	IRT	6-10 Tahun
54	Ratinah	P	45-51 Tahun	IRT	6-10 Tahun
55	Siti Arofah	P	38-44 Tahun	IRT	1-5 Tahun
56	Dwiki Prasetyo	L	31-37 Tahun	Pegawai Swasta	1-5 Tahun
57	Eva Budi	P	31-37 Tahun	IRT	6-10 Tahun
58	Juariyah	P	31-37 Tahun	IRT	6-10 Tahun
59	Siti Badriyah	P	31-37 Tahun	Lain-lain	1-5 Tahun
60	Riyati	P	45-51 Tahun	IRT	1-5 Tahun
61	Warsiti	P	45-51 Tahun	Lain-lain	1-5 Tahun
62	Karyati	P	45-51 Tahun	IRT	6-10 Tahun
63	Subianto	L	45-51 Tahun	Pegawai Swasta	6-10 Tahun
64	Muryati	P	31-37 Tahun	Lain-lain	1-5 Tahun
65	Karni	P	45-51 Tahun	Lain-lain	1-5 Tahun
66	Mursiti	P	45-51 Tahun	Lain-lain	6-10 Tahun
67	Rastinah	P	45-51 Tahun	IRT	1-5 Tahun
68	Karnini	P	38-44 Tahun	IRT	1-5 Tahun
69	Tika Aprilia	P	24-30 Tahun	Lain-lain	1-5 Tahun
70	Adri Pratama	L	31-37 Tahun	Pegawai Swasta	6-10 Tahun

71	Aisyah	P	31-37 Tahun	IRT	1-5 Tahun
72	Sumiyati	P	38-44 Tahun	Lain-lain	6-10 Tahun
73	Murningsih	P	31-37 Tahun	Lain-lain	1-5 Tahun
74	Waimah	P	38-44 Tahun	Lain-lain	6-10 Tahun
75	Halimah	P	38-44 Tahun	Lain-lain	1-5 Tahun
76	Supriyanto	L	45-51 Tahun	Wiraswasta	< 1 Tahun
77	Ahmad	L	45-51 Tahun	PNS	6-10 Tahun
78	Retno Atin	P	17-23 tahun	Lain-lain	< 1 Tahun
79	Yekti Oktiani	P	17-23 tahun	Lain-lain	< 1 Tahun
80	Sri Lestari	P	38-44 Tahun	IRT	< 1 Tahun
81	Agus Furatman	L	24-30 Tahun	Pegawai Swasta	1-5 Tahun
82	Rasimah	P	38-44 Tahun	IRT	6-10 Tahun
83	Slamet	L	45-51 Tahun	Wiraswasta	1-5 Tahun
84	Adminah	P	38-44 Tahun	IRT	1-5 Tahun
85	Ina Yustina	P	17-23 tahun	Lain-lain	< 1 Tahun
86	Amel	P	17-23 tahun	Lain-lain	< 1 Tahun
87	Widodo	L	> 51 Tahun	Pegawai Swasta	> 10 Tahun
88	Safalina	P	24-30 Tahun	PNS	< 1 Tahun
89	Septiani	P	24-30 Tahun	PNS	< 1 Tahun
90	Kurniasih	P	17-23 tahun	Lain-lain	< 1 Tahun
91	Mega Puspita	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
92	Nurul Azizah	P	24-30 Tahun	IRT	< 1 Tahun
93	Aris Priyanto	L	45-51 Tahun	Pegawai Swasta	1-5 Tahun
94	Istiani Fauziah	P	24-30 Tahun	IRT	1-5 Tahun
95	Febryanti	P	24-30 Tahun	Lain-lain	1-5 Tahun
96	Nurul Lathifah	P	31-37 Tahun	PNS	< 1 Tahun
97	Eliana	P	17-23 tahun	Lain-lain	< 1 Tahun
98	Agus Priyanto	L	31-37 Tahun	Pegawai Swasta	1-5 Tahun
99	Triyani	P	24-30 Tahun	PNS	< 1 Tahun
100	Puspita Sari	P	24-30 Tahun	PNS	< 1 Tahun

Lampiran 3 : Jawaban Kuesioner

TABULASI DATA KUESIONER

1. Variabel *Perceived Ease Of Use* (X_1)

Responden	<i>Perceived Ease Of Use</i> (X_1)						Total
	$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	$X_{1.5}$	$X_{1.6}$	
1	5	5	3	5	5	4	27
2	4	3	5	3	4	3	22
3	3	3	4	3	4	3	20
4	4	4	3	4	2	3	20
5	4	4	3	5	4	4	24
6	4	3	4	4	4	4	23
7	4	5	5	4	5	4	27
8	4	4	4	4	3	5	24
9	4	4	4	3	4	5	24
10	3	3	3	4	3	3	19
11	5	4	5	4	5	5	28
12	3	4	4	4	4	4	23
13	4	3	4	4	3	4	22
14	4	3	4	4	4	4	23
15	4	4	4	3	4	5	24
16	4	5	4	4	4	5	26
17	5	4	4	4	4	5	26
18	4	5	4	5	4	4	26
19	4	4	3	4	4	4	23
20	5	5	5	5	5	5	30
21	3	4	3	4	4	4	22
22	4	4	5	4	5	5	27
23	5	3	4	2	4	2	20
24	3	3	4	3	4	4	21
25	2	2	4	3	4	4	19
26	4	3	3	3	3	4	20
27	4	4	5	5	4	5	27
28	4	5	4	4	4	5	26
29	4	4	4	4	3	3	22
30	4	4	4	3	3	3	21
31	3	2	3	4	3	3	18
32	5	4	4	5	5	4	27
33	5	5	5	5	4	5	29
34	4	3	5	5	4	4	25
35	4	4	5	4	3	3	23
36	4	4	4	3	4	5	24
37	4	3	3	3	4	4	21
38	4	5	5	3	3	3	23

39	5	5	4	4	5	4	27
40	5	5	5	4	5	5	29
41	3	3	3	3	3	4	19
42	3	5	3	4	3	3	21
43	4	4	3	4	4	4	23
44	5	4	5	4	5	5	28
45	5	3	4	3	4	3	22
46	4	4	5	4	4	4	25
47	3	3	4	3	4	3	20
48	4	3	3	3	3	4	20
49	4	5	4	4	5	5	27
50	5	5	4	5	5	5	29
51	4	3	4	4	4	4	23
52	4	3	3	3	4	4	21
53	3	3	3	3	3	3	18
54	5	4	4	5	4	4	26
55	5	5	4	5	4	5	28
56	4	4	4	4	5	4	25
57	3	4	5	4	4	5	25
58	4	3	3	3	4	3	20
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	3	3	4	5	23
61	4	4	5	4	3	4	24
62	3	4	5	4	4	4	24
63	4	4	3	4	4	4	23
64	4	3	3	4	4	5	23
65	4	4	3	5	4	4	24
66	5	5	4	4	5	5	28
67	4	4	5	5	5	5	28
68	3	3	4	4	4	3	21
69	4	3	4	4	3	3	21
70	5	4	5	3	4	3	24
71	5	4	3	4	4	4	24
72	5	4	5	5	5	5	29
73	3	4	3	3	3	3	19
74	4	3	4	3	2	3	19
75	4	5	5	4	5	4	27
76	4	4	3	4	4	4	23
77	4	3	5	4	4	5	25
78	3	3	4	2	3	3	18
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	3	4	5	4	24
81	4	4	3	4	5	4	24
82	3	4	3	3	4	4	21

83	5	4	3	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	5	4	4	5	26
86	5	4	5	4	3	5	26
87	4	4	4	4	3	4	23
88	4	5	3	5	4	5	26
89	5	5	3	5	3	4	25
90	4	3	4	4	5	4	24
91	5	3	4	3	4	3	22
92	4	4	5	4	4	4	25
93	3	3	4	3	4	3	20
94	4	3	3	3	3	4	20
95	4	5	4	4	5	5	27
96	5	5	4	5	5	5	29
97	4	3	4	4	4	4	23
98	4	3	3	3	4	4	21
99	3	3	3	3	3	3	18
100	5	4	4	5	4	4	26



2. Variabel *Perceived Usefulness* (X_2)

Responden	<i>Perceived Usefulness</i> (X_2)						Total
	$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	$X_{2.5}$	$X_{2.6}$	
1	4	5	4	5	4	5	27
2	4	2	4	4	3	4	21
3	4	4	3	3	3	3	20
4	4	2	4	3	3	3	19
5	5	4	5	3	5	3	25
6	4	4	3	4	4	4	23
7	4	4	4	4	5	4	25
8	5	4	4	3	4	4	24
9	4	3	4	4	4	4	23
10	3	3	3	4	2	4	19
11	4	4	4	5	4	4	25
12	4	4	3	5	3	4	23
13	4	4	3	3	4	4	22
14	3	4	3	4	4	4	22
15	5	3	5	4	5	3	25
16	5	4	5	5	5	4	28
17	5	4	5	5	3	5	27
18	3	4	5	5	4	4	25
19	4	3	4	4	4	4	23
20	5	5	5	5	5	5	30
21	4	4	4	3	4	4	23
22	4	5	4	4	5	4	26
23	4	3	3	3	3	3	19
24	4	3	3	3	4	3	20
25	3	3	4	4	3	3	20
26	3	3	4	3	4	4	21
27	3	4	4	3	4	5	23
28	4	5	5	4	4	5	27
29	3	4	4	4	4	3	22
30	3	3	5	3	3	3	20
31	3	3	3	3	3	4	19
32	4	5	4	5	5	4	27
33	5	5	5	5	5	5	30
34	5	4	4	4	4	4	25
35	4	4	3	4	4	4	23
36	3	3	4	4	4	4	22
37	4	4	3	3	4	3	21
38	5	4	5	4	4	4	26
39	4	4	5	5	4	5	27
40	5	4	4	5	5	5	28

41	3	4	4	3	4	4	22
42	4	3	4	3	4	3	21
43	4	3	4	4	4	5	24
44	5	5	5	4	5	5	29
45	3	3	3	3	4	4	20
46	3	4	4	4	4	4	23
47	2	4	3	3	3	3	18
48	4	3	5	3	4	4	23
49	4	4	4	5	5	5	27
50	5	5	5	5	5	5	30
51	3	4	3	3	4	4	21
52	4	3	2	3	3	3	18
53	3	3	4	3	4	4	21
54	5	5	5	4	5	5	29
55	5	4	5	5	5	4	28
56	5	4	4	4	4	5	26
57	4	4	4	3	4	4	23
58	3	3	3	3	3	3	18
59	5	4	4	4	4	4	25
60	3	4	4	3	4	4	22
61	4	4	4	5	4	4	25
62	5	4	3	5	4	4	25
63	4	4	3	3	3	4	21
64	4	3	4	4	4	4	23
65	5	4	4	4	4	5	26
66	5	5	5	4	5	5	29
67	5	5	5	5	5	5	30
68	4	3	4	4	4	4	23
69	4	3	5	3	3	4	22
70	5	4	3	4	3	5	24
71	4	4	4	4	4	4	24
72	5	5	5	5	5	5	30
73	3	4	3	4	2	3	19
74	4	3	3	3	2	3	18
75	5	5	5	4	4	5	28
76	4	4	4	3	5	4	24
77	4	4	4	4	3	4	23
78	4	4	4	4	4	2	22
79	4	4	3	4	4	4	23
80	4	5	4	4	4	3	24
81	5	4	4	3	4	3	23
82	4	4	4	3	4	4	23
83	5	4	4	4	4	4	25
84	4	4	4	4	3	4	23

85	4	3	5	4	4	5	25
86	4	5	5	5	4	4	27
87	4	4	3	5	4	4	24
88	4	4	5	4	4	5	26
89	4	5	5	4	5	4	27
90	5	4	4	4	4	4	25
91	4	5	4	5	4	5	27
92	4	2	4	4	3	4	21
93	4	4	3	3	3	3	20
94	4	2	4	3	3	3	19
95	5	4	5	3	5	3	25
96	4	4	3	4	4	4	23
97	4	4	4	4	5	4	25
98	5	4	4	3	4	4	24
99	4	3	4	4	4	4	23
100	3	3	3	4	2	4	19



3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	Kepuasan Nasabah (Y)						Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	4	5	4	4	5	26
2	4	4	4	4	3	4	23
3	3	4	3	3	3	3	19
4	4	3	4	4	3	4	22
5	5	5	4	4	5	4	27
6	5	5	3	3	3	3	22
7	5	5	4	4	4	4	26
8	5	4	4	5	4	4	26
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	3	3	4	4	4	22
11	4	4	5	4	5	5	27
12	4	3	3	4	4	3	21
13	3	3	4	4	4	4	22
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	4	4	4	3	25
16	4	4	3	5	5	3	24
17	4	4	5	5	5	5	28
18	4	5	4	4	4	4	25
19	4	4	4	4	4	3	23
20	5	5	4	5	5	5	29
21	4	3	4	4	4	4	23
22	4	4	5	4	5	5	27
23	4	3	3	3	3	3	19
24	3	4	5	4	4	4	24
25	3	3	3	4	3	3	19
26	4	4	3	3	3	4	21
27	5	4	4	4	4	4	25
28	5	5	4	4	4	4	26
29	4	3	4	3	3	5	22
30	3	3	4	4	3	4	21
31	4	4	3	4	3	3	21
32	5	5	5	4	4	4	27
33	4	4	4	5	5	5	27
34	5	5	4	3	4	4	25
35	4	4	4	3	4	4	23
36	5	5	3	4	4	4	25
37	3	3	4	3	5	4	22
38	4	5	4	4	4	4	25
39	5	5	4	3	4	5	26
40	4	4	5	4	5	5	27

41	3	4	4	4	4	4	23
42	3	3	3	4	3	4	20
43	4	4	3	4	4	4	23
44	5	5	5	5	5	5	30
45	3	5	4	4	4	4	24
46	4	4	5	4	5	4	26
47	4	3	4	3	3	3	20
48	4	4	4	4	3	3	22
49	4	5	4	5	5	4	27
50	5	5	5	5	5	5	30
51	4	4	4	4	3	4	23
52	3	3	3	4	3	4	20
53	4	4	3	3	4	3	21
54	5	5	4	4	5	5	28
55	5	5	4	5	5	4	28
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	3	4	4	3	3	3	20
59	4	3	4	4	4	4	23
60	4	3	4	4	3	4	22
61	3	3	5	5	5	5	26
62	4	5	4	4	4	4	25
63	4	4	4	3	4	4	23
64	4	4	4	4	5	4	25
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	5	5	5	4	5	29
67	5	5	5	5	4	5	29
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	5	3	3	3	3	21
70	5	5	4	4	4	5	27
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	5	5	5	5	5	29
73	5	3	3	3	3	4	21
74	4	4	3	4	3	3	21
75	4	4	5	5	5	5	28
76	4	4	5	4	4	4	25
77	4	3	4	4	5	4	24
78	3	3	5	4	4	4	23
79	4	3	5	3	5	5	25
80	4	5	4	4	5	4	26
81	4	4	4	5	3	4	24
82	4	4	3	3	4	4	22
83	5	5	3	4	4	4	25
84	3	4	4	4	4	4	23

85	4	5	5	4	5	5	28
86	5	5	4	5	4	5	28
87	4	4	5	4	4	4	25
88	4	5	4	4	4	5	26
89	5	4	4	4	4	4	25
90	4	4	4	4	3	4	23
91	3	5	4	4	4	4	24
92	4	4	5	4	5	4	26
93	4	3	4	3	3	3	20
94	4	4	4	4	3	3	22
95	4	5	4	5	5	4	27
96	5	5	5	5	5	5	30
97	4	4	4	4	3	4	23
98	3	3	3	4	3	4	20
99	4	4	3	3	4	3	21
100	5	5	4	4	5	5	28



Lampiran 4 : Dokumentasi Pengisian Kuesioner



Lampiran 5 : Output Data SPSS

Hasil Uji Validitas *Perceived Ease Of Use* (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
X1.1	Pearson Correlation	1	.441**	.225*	.400**	.357**	.333**
	Sig. (2-tailed)		.000	.025	.000	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.441**	1	.208*	.526**	.374**	.470**
	Sig. (2-tailed)	.000		.038	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.225*	.208*	1	.184	.275**	.258**
	Sig. (2-tailed)	.025	.038		.067	.006	.010
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.400**	.526**	.184	1	.356**	.474**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.067		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.357**	.374**	.275**	.356**	1	.492**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.333**	.470**	.258**	.474**	.492**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.010	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL .X1	Pearson Correlation	.662**	.743**	.530**	.718**	.695**	.744**

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100

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

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

Hasil Uji Validitas *Perceived Usefulness* (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
X2.1	Pearson Correlation	1	.361**	.419**	.326**	.458**	.325**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.361**	1	.305**	.440**	.534**	.426**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.419**	.305**	1	.330**	.537**	.389**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.326**	.440**	.330**	1	.330**	.514**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.458**	.534**	.537**	.330**	1	.365**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.325**	.426**	.389**	.514**	.365**	1
	Sig. (2-tailed)						
	N						

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.676**	.724**	.703**	.689**	.763**	.702**
.X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
Y.1	Pearson Correlation	1	.559**	.094	.184	.236*	.256*
	Sig. (2-tailed)		.000	.352	.067	.018	.010
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.559**	1	.185	.294**	.354**	.261**
	Sig. (2-tailed)	.000		.066	.003	.000	.009
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.094	.185	1	.401**	.524**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.352	.066		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.184	.294**	.401**	1	.452**	.435**
	Sig. (2-tailed)	.067	.003	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.236*	.354**	.524**	.452**	1	.552**

	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.256*	.261**	.613**	.435**	.552**	1
	Sig. (2-tailed)	.010	.009	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
TOTA L.Y	Pearson Correlation	.567**	.662**	.683**	.661**	.770**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Hasil Uji Reliabilitas *Perceived Ease Of Use* (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	6

Hasil Uji Reliabilitas *Perceived Usefulness* (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	6

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	6

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
Most Extreme Difference	Std. Deviation	1.30543891
	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.063
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.580	1.093		4.190	.000		
	Perceived Ease Of Use	.668	.074	.725	9.017	.000	.358	2.792
	Perceived Usefulness	.164	.071	.168	2.311	.023	.358	2.792

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.835	.585		3.136	.002
	Perceived Ease Of Use	.003	.040	.014	.086	.932
	Perceived Usefulness	-.035	.038	-.153	-.913	.363

a. Dependent Variable: Abs_Res

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.580	1.093		4.190	.000
	Perceived Ease Of Use	.668	.074	.725	9.017	.000
	Perceived Usefulness	.164	.071	.186	2.311	.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.580	1.093		4.190	.000
	Perceived Ease Of Use	.668	.074	.725	9.017	.000
	Perceived Usefulness	.164	.071	.186	2.311	.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	582.997	2	291.499	67.595	.000 ^b
	Residual	168.713	97	1.739		
	Total	751.710	99			

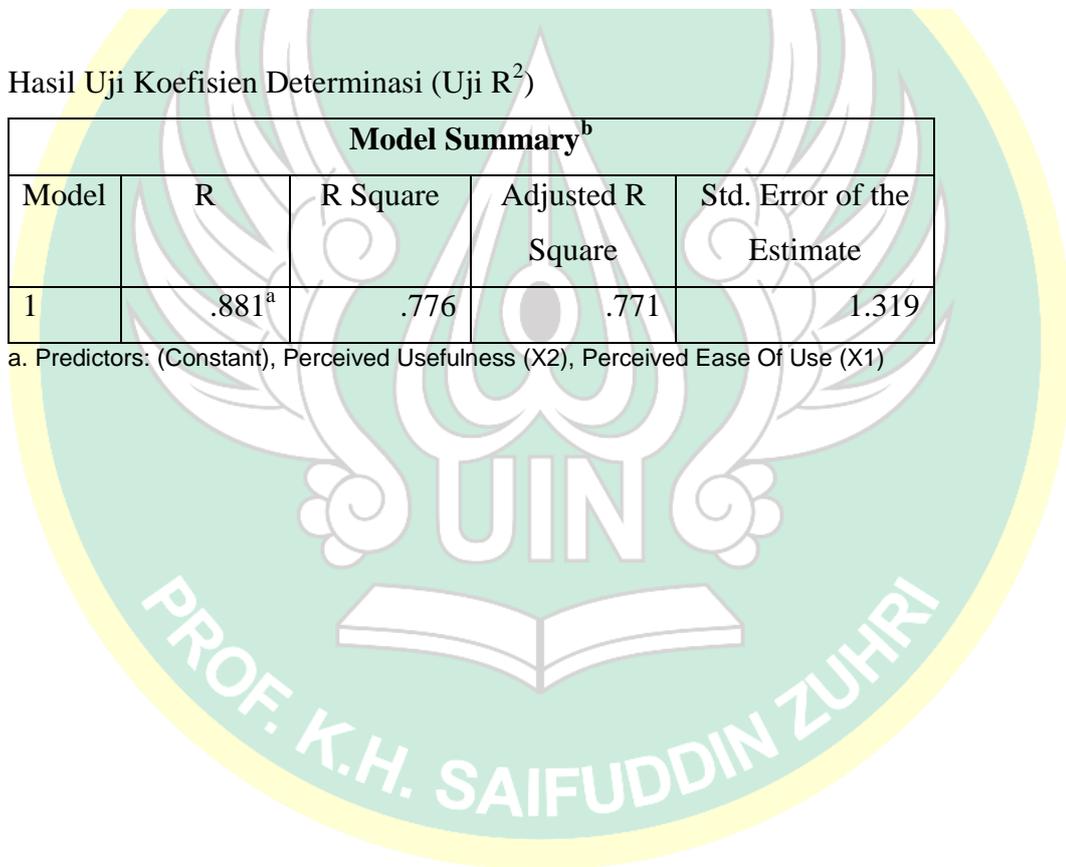
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness (X2), Perceived Ease Of Use (X1)

Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	.776	.771	1.319

a. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness (X2), Perceived Ease Of Use (X1)



Lampiran 6: Surat Permohonan Izin Riset Individual



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.uinsatza.ac.id

Nomor : 4431/Un.19/FEBLJ.PS/PP.009/11/2022
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Purwokerto, 28 November 2022

Kepada Yth.
Ibu Titih Dwi Lestari
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Salma Ayuni Hamida
2. NIM : 1917202038
3. Semester / Program Studi : VII / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2021 / 2022
5. Alamat : Siwarak RT 01 RW 06 Kec. Karangreja, Kab. Purbalingga
6. Judul Skripsi : *Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto*

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek : Kepuasan Nasabah
2. Tempat/ Lokasi : PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto
3. Waktu Penelitian : 01 Desember 2022 s/d 31 Januari 2023
4. Metode Penelitian : Observasi, Wawancara, dan Pengumpulan Data

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Prodi Perbankan Syariah

Hastiy, S.E., M.Si., Ak.
19920613201801 2 001

Tembusan Yth.
1. Wakil Dekan I
2. Kasubbag Akademik
3. Arsip

Lampiran 7 : Surat Keterangan Riset



Nomer : 002/60018/07/2023

18 Juli 2023

Hal : Surat Keterangan

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Titih Dewi Lestari
NIK : P85142
Jabatan : Pemimpin Cabang
Unit Kerja : PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Pasar Wage

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Salma Ayuni Hamida
NIM : 1917202038
Asal Per.Tinggi : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : FEBI

Telah melaksanakan penelitian di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto, mulai 28 November 2022 sampai 10 Januari 2023 untuk memperoleh data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Di PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 18 Juli 2023

Pimpinan Cabang,

Titih Dewi Lestari

NIK. P85142

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Salma Ayuni Hamida
NIM : 1917202038
Tempat/Tanggal Lahir : Purbalingga, 25 Juni 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Ayah : Supriyanto
Nama Ibu : Sri Lestari
Alamat : Siwarak RT 01 RW 06, Kec. Karangreja, Kab.
Purbalingga
No. HP : 085640829149
E-mail : Salmaayuni06@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI : SD Negeri 1 Siwarak
 - b. SMP/MTs : SMP Negeri 1 Karangreja
 - c. SMA/K : SMK Syubbanul Wathon Tegalrejo Magelang
 - d. S.1, tahun masuk : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto,
2019
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. Pondok Pesantren A.P.I Asri Tegalrejo Magelang 2016-2019
 - b. Pondok Pesantren Darul Abror Purwokerto 2019-2022

C. Pengalaman Organisasi

1. Pengurus HMJ Perbankan Syariah (2020-2021)
2. Anggota PMII Rayon FEBI (2019-2022)
3. Anggota Komunitas Marketing Perbankan Syariah (2021)

D. Pengalaman Kerja/Magang

1. Wakil Teller 2 Islamic Banking in Laboratory (2022)
2. PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto (2022)
3. Kasir Agen Pos Indonesia, Agen Ekspedisi Wahana dan NCS (2023)

Purwokerto, 17 Februari 2023



Salma Ayuni Hamida

NIM. 1917202038

