

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEMANFAATAN  
APLIKASI PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* (PDS)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) CABANG CURUP**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

**INDRIYANI**  
**NIM : 19631047**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
TAHUN 2024**

**Hal: Pengajuan Skripsi**

Kepada  
Yth. Rektor IAIN Curup  
di  
Curup

Assalamualaikum Wr. Wb.

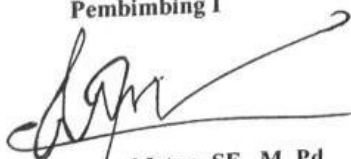
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Indriyani, mahasiswa Prodi Perbankan Syariah yang berjudul: **“Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup”**. Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima kasih.


Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, Februari 2024

**Pembimbing I**

  
**Dr. Muhammad Istan, SE., M. Pd**  
NIP. 197502192006041008

**Pembimbing II**

  
**Puspa Citra Permata, SE., M. Ak**  
NIP. 199307102020122004

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indriyani  
Nomor Induk Mahasiswa : 19631047  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, peneliti bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, Februari 2024

Peneliti,

  
Indriyani  
NIM.19631047



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan : Dr. AK Gani No. 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010 Curup 39119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: Fakultassyariah&ekonomi islam@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor: **626** /In.34/FS/PP.00.27/06/2024

Nama : **Indriyani**  
NIM : **19631047**  
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**  
Prodi : **Perbankan Syariah**  
Judul : **Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.**

Telah di munaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

Hari/ Tanggal : **Senin, 10 Juni 2024**  
Pukul : **11:30 – 12:00 WIB**  
Tempat : **Gedung Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Ruang 2**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**TIM PENGUJI**

**Curup, 1 Juli 2024**

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**Mega Mhamiwati, MA**  
NIP. 19861024 201903 2007

**Sidiq Aulia, MHI**  
NIP. 19880412 202012 1004

**Penguji I**

**Penguji II**

**Khairul Umam Khudhori, M.E.I**  
NIP. 19900725 201801 1001

**Dr. Hendrianto, MA.**  
NIP. 19870621 202321 1022

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

**Drs.H.Ngadri Yusro, M.Ag**  
NIP. 19690602 199503 1 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup”**, yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah.

Sholawat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para sahabat serta seluruh pengikutnya. Selesaiannya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam proses penelitian maupun selama penulisan. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup.
2. Bapak Dr. H Ngadri, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Bapak Oloan Muda Hasim Harahap, Lc.,MA selaku wakil Dekan I, Dr. Nurjanah, M.Ag selaku wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Ranas Wijaya, ME selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Hendrianto, MA selaku penasehat akademi yang selalu bersedia memberi nasehatnya terkhusus dalam proses akademik dan penelitian.

5. Bapak Dr. M. Istan, M.Pd. MM selaku pembimbing I dan Ibu Citra Puspa Permata, SE.,M.Ak selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Curup beserta seluruh karyawan, yang telah mengarahkan dan memberi kemudahan kepada peneliti dalam memperoleh referensi dan data-data dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dan Karyawan IAIN Curup yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada peneliti selama di bangku kuliah.
8. Seluruh nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini, terkhusus untuk nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup yang menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) yang telah Menjadi Responden.

Terima kasih atas segala bantuan yang diberikan serta kebaikan semua pihak dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari karya tulis ilmiah ini jauh dari kesempurnaan, dan tak luput dari kesalahan.

Curup, Februari 2024  
**Peneliti**

**Indrivani**  
**NIM. 19631047**

## MOTTO

“Dan jangan sekali-kali kamu mengatakan tentang sesuatu:  
“Sesungguhnya aku akan mengerjakan ini besok pagi, kecuali (dengan  
menyebut): “Insyallah”.”

(QS. Al-Kahfi: 23-24)

**NO PAIN, NO GAIN**

*“Tidak Ada Keberhasilan Tanpa Rasa Sakit”*

Gatotkaca

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak Kasori dan Ibu Rusmini yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada anaknya.
2. Kepada adik sepupu saya Hendri Prasetyo, yang setiap saat membantu dan juga merepotkan saya dalam setiap hal bahkan pada proses penelitian ini dilakukan.
3. Kepada segenap keluarga saya ivan, sandra, erdi, mba dian, nur baiti, heru, mba novi, kak peno, sinta, cik aik dan masih banyak lagi yang tidak disebutkan yang senantiasa selalu memberikan dukungan, dan doa dalam segala hal kebaikan untuk saya.
4. Kepada seluruh dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, yang selalu peneliti harapkan keridhoan mereka atas ilmu dan pengalaman yang telah mereka berikan. Terkhusus kepada dosen pembimbing akademik bapak Hendrianto, MA dosen pembimbing skripsi bapak Dr. M. Istan, M, Pd. MM dan Ibu Citra Puspa Permata, SE., M. Ak yang telah dengan sabar memberikan arahan dan masukan selama masa perkuliahan hingga kepada proses pembuatan skripsi.
5. Kepada sahabat ML yang kebersamaiku dalam mengampuh pendidikan sarjana ini kepada Kiki Setiya Ningsih, Lara Dwi Putri, Jun Safitri, Friska Sari, dan Novita Sari yang senantiasa sama-sama saling memberikan semangat, dukungan dan doa selama berkuliah di kampus IAIN Curup ini.



Terima kasih juga telah mengajari saya arti persahabatan yang wah ini yang terkadang tidak selalu berjalan selayaknya sahabat, yang terkadang sedikit dibumbuhi adanya perang dingin, musuh dalam selimut, dan saling menggunjing. Semua itu tidaklah lengkap jika hanya disebut persahabatan melainkan sudah menjadi keluarga.

6. Kepada *my special human* Windi Sanori *big thanks* untuk semua support dan bantuannya dalam hal kesehatan mental saya hehe.
7. Kepada sahabat BDB Dayu Novita Sari, Wina Mardiaz Oktavia, Samilla, Widia Novita Sari dan Ulfa Munawarah yang tidak pernah absen selalu membantu, menyemangati dan memberi doa terbaik kepada saya dalam setiap hal. Dan tidak lupa pula kepada sahabat AKL Krisna Nataliando, Imah Syinthiya, Ike Deva Andela, Ririn Selvia, Siti Soliha, Seli, Eis, Rustam, Panji Pandawa, Edot dan Fahrial saya ucapkan banyak terima kasih telah menjadi bagian terbaik dalam hidup saya.
8. Kepada almamater ku IAIN Curup, sebagai tempat peneliti untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik. Khususnya kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah tempat peneliti menuntut ilmu.

## ABSTRAK

**Indriyani (19631047) : Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup**

Teknologi internet memberikan kemudahan dan beragam manfaat kepada para penggunanya dalam melakukan transaksi *online*. Dalam lembaga keuangan bank maupun non bank, tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah meningkatkan jumlah nasabah. Untuk menyikapi munculnya berbagai lembaga teknologi *financial* (fintech) maka PT. Pegadaian (Persero) melakukan transformasi dengan meluncurkan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS). Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah : 1) Apakah ada pengaruh kemudahan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup? 2) Apakah ada pengaruh kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup? 3) Apakah ada pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup secara simultan?.

Tujuan dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup? 2) Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. 3) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup secara simultan.

Dalam penelitian ini data diambil dengan menggunakan teknik kuesioner, dan dokumentasi dengan pengambilan sampel *insidental sampling*. Analisis data kuantitatif meliputi uji asumsi klasik melalui uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji koefisien determinasi, uji F, dan uji t, dengan bantuan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :1) Kemudahan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. 2) Kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. 3) Kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

Kata kunci : Kemudahan, Kemanfaatan, Kepuasan nasabah.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Hipotesis.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Kajian Literatur .....	7
G. Definisi Operasional.....	10
H. Kerangka Penelitian .....	12
I. Metode Penelitian.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA ANALISIS</b> .....	<b>19</b>
A. Landasan Teori .....	19
1. Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) .....	25
2. Pengaruh Kemudahan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> .....	28
3. Pengaruh Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> .....	30
4. Kepuasan Nasabah .....	31
B. Kerangka Analisis .....	33
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Sejarah Berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.....	36
B. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup .....	43
C. Produk-produk PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.....	45
D. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>51</b>
A. Hasil Penelitian .....	51
1. Uji Instrumen Penelitian .....	51
a) Uji Validitas .....	51

b) Uji Reliabilitas .....	52
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
a) Uji Normalitas.....	54
b) Uji Multikolinieritas.....	55
c) Uji Heteroskedastisitas.....	56
d) Analisis Regresi Berganda .....	58
3. Uji Hipotesis .....	58
a) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
b) Uji t (Parsial).....	60
c) Uji F (Simultan) .....	61
B. Pembahasan.....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah .....	7
Tabel 1.2 Skor Penilaian Menggunakan Skala Likert.....	27
Tabel 1.3 Kerangka Analisis .....	46
Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Kemudahan .....	68
Tabel 1.5 Hasil Uji Validitas Kemanfaatan .....	69
Tabel 1.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan.....	69

## DAFTAR GAMBAR

### Tampilan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian .....	22
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) .....	38
Gambar 1.3 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Curup.....	53
Gambar 1.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Gambar 1.5 Umur Responden.....	65
Gambar 1.6 Pendidikan Terakhir Responden .....	65
Gambar 1.7 Efektivitas Layanan Yang Diberikan .....	66
Gambar 1.8 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Variabel Kemudahan.....	71
Gambar 1.9 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Variabel Kemanfaatan.....	71
Gambar 1.10 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Variabel Kepuasan .....	71
Gambar 1.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	72
Gambar 1.12 Hasil Uji Tolerance Dan VIF .....	73
Gambar 1.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
Gambar 1.14 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	76
Gambar 1.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	78
Gambar 1.16 Hasil Analisis Uji F (Simultan).....	79
Gambar 1.17 Hasil Uji t (Parsial).....	80

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi membuat informasi semakin berkembang dengan kecepatan yang semakin meningkat. Perkembangan teknologi ini telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan manusia. Pengguna teknis akan sangat mudah memperoleh dan memahami informasi yang ingin mereka ketahui melalui Internet. Teknologi internet memberikan kemudahan dan berbagai manfaat bagi penggunanya dalam memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Teknologi internet juga mempunyai dampak yang signifikan terhadap perbankan dan lembaga keuangan *non-bank*.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan pada sistem perbankan, yaitu lembaga keuangan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, mengeluarkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain, dan menyediakan jasa berikut dalam kegiatan alur pembayarannya.<sup>2</sup> Sedangkan Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB) didefinisikan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 63/POJK.05/2016. Lembaga Keuangan Non Bank adalah badan usaha

---

<sup>1</sup> Okta Tri Kartika, "Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Individual Dan Norma Subyektif Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Internet Sebagai Sumber Pustaka Dalam Penyelesaian Tugas-Tugas Kuliah", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014), hal.1.

<sup>2</sup> Muchtar Anshary dkk, *Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), hal.2.

yang memberikan jasa di bidang keuangan dengan cara menghimpun dana dan menyalurkan dana secara tidak langsung dari Masyarakat, dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Namun dapat menghimpun dana secara tidak langsung melalui surat berharga lainnya. Bidang usaha lembaga keuangan non bank antara lain pegadaian, asuransi, dana pensiun, bursa efek, dan reksa dana.<sup>3</sup>

Bertransaksi di lembaga keuangan non bank mempunyai keunggulan tersendiri yaitu lebih mudah dalam hal kecepatan pencairan dana, hal ini dikarenakan syarat yang diberikan oleh lembaga keuangan non bank sangat santai dan tidak memakan waktu yang lama. . Saatnya mendapatkan dana. Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan produk gadai di perusahaan Pegadaian. Gadai merupakan pilihan yang tepat ketika masyarakat membutuhkan dana secara cepat dengan menggadaikan barang-barang yang dimilikinya, baik itu perhiasan, elektronik, kendaraan bermotor, surat-surat tanah, dan lain-lain. Setelah barang diserahkan, pihak pegadaian melakukan penilaian, setelah penilaian selesai maka nasabah akan menerima dana yang dibutuhkan berdasarkan penilaian terhadap agunan tersebut.

Mekanisme transaksi gadai dapat dilakukan oleh perorangan dari masyarakat manapun asalkan ada barang jaminannya disertai akad yang jelas. Hal ini telah ada pada zaman nabi dan Beliau pernah melakukannya.

---

<sup>3</sup> Muhammad Arfan, *Lembaga Keuangan Non-Bank (LKNB)* (Koto Baru: Insan Cendekia Mandiri, 2021), hal.42.



Dijelaskan dalam Musnad al-Syafi'i bahwa gadai (rahn) adalah suatu akad yang bersifat amal dimana yang diberikan oleh rahin adalah suatu hutang dan bukan sekedar pertukaran uang atau barang. Barang yang dijadikan jaminan hanyalah simbol dari ikatan kepercayaan. Dalam arti tertentu, rahn dalam Islam lebih pada konsep ta'awun. Selanjutnya dalam pandangan syara, rahn berarti mengambil sejumlah harta rahin yang sah diserahkan tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan oleh murtahin.<sup>4</sup>

Pegadaian sendiri merupakan lembaga keuangan non-bank yang dirancang untuk melayani masyarakat berpenghasilan rendah hingga menengah yang membutuhkan permodalan. Dana tersebut digunakan untuk membiayai kebutuhan-kebutuhan tertentu, terutama yang sangat mendesak, seperti biaya pendidikan anak ketika mulai bersekolah, biaya pulang kampung menjenguk keluarga terdampak, biaya pengobatan keluarga terdampak, dan lain-lain. Anggota keluarga yang sakit, dan menghadapi biaya Idul Fitri.<sup>5</sup>

Di zaman sekarang ini, pegadaian harus terus memantau kepuasan pelanggan atau kliennya agar dapat membangun hubungan yang memuaskan dalam kondisi pasar pembeli. Pelanggan dapat memilih dari berbagai penawaran produk atau layanan. Kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas produk dan layanan yang dibutuhkan pelanggan. Oleh

---

<sup>4</sup> Ah, Kusairi, *Konsep Gadai Dalam Hukum Islam Studi Analisis Terhadap Mekanisme Operasional Gadai Syariah Di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Pamekasan*, (Volume 7, No.1), 2018.

<sup>5</sup> Mardani, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), 171

karena itu, penjaminan mutu menjadi prioritas utama di PT Pegadaian (Persero) cabang Curup yang berlokasi di Jalan Merdeka No. 277 berhadapan dengan Komando Daerah Militer (KODIM) Garuda Emas. Sejauh ini Pegadaian mulai menunjukkan perbaikan. Pertumbuhan ini disebabkan oleh semakin banyaknya masyarakat pengguna Perum Pegadaian dan seiring dengan pembenahan internal perusahaan yang terus dilakukan untuk meningkatkan pelayanannya. Dalam proses perkembangannya, pegadaian memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada nasabahnya melalui teknologi digital PDS (Pegadaian *Digital Service*) memberikan kemudahan bagi pelanggan dengan mengembangkan aplikasi mobile dan berbasis *web* serta memanfaatkan teknologi *big data* untuk menjaga integritas data.

Pegadaian *Digital Services* (PDS) merupakan layanan digital yang disediakan Pegadaian dalam bentuk *web* dan *mobile application*. PDS akan memberikan layanan kepada nasabah dan calon nasabah yang ingin memperoleh informasi produk Pegadaian, Pelanggan dapat melihat dinamika harga emas sehari-hari melalui aplikasi. Klien tidak perlu lagi datang ke kantor PT. Pegadaian (Persero) karena aplikasi PDS ini dapat dioperasikan di smartphone Android dari mana saja dan kapan saja selama terkoneksi dengan Internet. Sehingga pelanggan akan mendapatkan pelayanan yang sama atau bahkan lebih cepat dibandingkan gerai Pegadaian.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> <http://www.jurnalasia.com/>, diakses pada 6 Maret 2023 pukul 11:13 WIB.

Aplikasi PDS dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi di cabang Pegadaian Curup. Oleh karena itu, alih-alih harus datang ke pegadaian, nasabah bisa langsung bertransaksi melalui ponsel pintarnya melalui aplikasi PDS. Melayani 1 pelanggan di lokasi Pegadaian Cabang Curup membutuhkan waktu kurang lebih 40 menit hingga satu jam. Hal ini mungkin menyita waktu klien, di mana klien seharusnya dapat melakukan aktivitas atau pekerjaan lain. Dengan sistem aplikasi PDS, nasabah dapat mempersingkat waktu transaksi lebih cepat dan menyelesaikannya dari mana saja. Oleh karena itu, dari berbagai tinjauan teori dan kenyataan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi PDS ini dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian melalui telepon genggamnya dan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.<sup>7</sup>

Namun kenyataannya masih banyak pelanggan yang rela datang langsung ke toko dan mengantri panjang. Kecuali kenyataan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup mencakup banyak pengguna Sistem Informasi Aplikasi PDS yang tertarik untuk mendownload Aplikasi PDS namun belum sepenuhnya menggunakan aplikasi tersebut. Jumlah nasabah yang terdaftar sebagai pengguna aktif dan bertransaksi melalui aplikasi PDS cukup tinggi dibandingkan jumlah nasabah yang bertransaksi

---

<sup>7</sup> Perum Pegadaian, *Laporan Tahunan Annual Report 2018 Menuju P(Era)n Baru* (Jakarta: Perum Pegadaian, 2018), 259.

langsung di kantor Pegadaian cabang Curup. Seperti halnya data yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kurup.<sup>8</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah 3 Tahun Terakhir Termasuk Juga Yang Menggunakan Aplikasi PDS**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2020	75
2	2021	82
3	2022	78

Sumber : Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Data nasabah Pegadaian (Persero) Cabang Curup yang menggunakan aplikasi PDS berjumlah sekitar 235 nasabah dan jumlah nasabah yang menggunakan pegadaian berjumlah sekitar 500 nasabah. Hal tersebut diketahui melalui wawancara langsung dengan Monica Seles Anggraini, *Relations and Marketing Officer* dan Kepala Cabang Pegadaian (Persero) Cabang Curup Santi Gustina. Jumlah ini akan terus bertambah karena bertambahnya jumlah klien PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup semakin berkembang setiap tahunnya. Pelanggan pegadaian biasanya masih bekerja, dan dengan hadirnya aplikasi PSD ini diharapkan dapat memudahkan pelanggan untuk membayar Rahn atau memperpanjang Rahn kapan saja tanpa harus mengunjungi outlet pegadaian syariah.<sup>9</sup>

Sementara itu, pada bulan Maret dan April diketahui mewabahnya pandemi *Covid 19* dan semua orang diminta untuk tetap berada di rumah sebagai bentuk pemutusan rantai penularan *Virus Covid 19*. Hal ini

<sup>8</sup> Febrianur Ibnu, *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, ISSN 2407-9189, Universitas Research Coloculum, 2016

<sup>9</sup> Monica Seles Anggraini, PT Pegadaian Cabang Curup, 15 Maret 2023

mengharuskan nasabah bekerja dari rumah atau melakukan transaksi pegadaian dari rumah melalui telepon seluler. Pihak Pegadaian juga mengimbau nasabah untuk melakukan transaksi dari rumah melalui aplikasi PDS. Namun dari data tersebut terlihat masih banyak nasabah yang belum menjadi pengguna aktif aplikasi PDS untuk bertransaksi dikarenakan kurangnya kesadaran atau pengetahuan, pengguna mungkin belum sepenuhnya menyadari atau memahami potensi dan manfaat dari aplikasi pegadaian digital ini, sehingga mengurangi minat atau adopsi penggunaan. Selanjutnya adanya keterbatasan aksesibilitas, ketersediaan layanan dan dukungan, aplikasi yang rumit atau antarmuka yang tidak intuitif dapat membuat pengguna kesulitan dalam kemudahan menggunakan aplikasi dengan efektif, dan tentunya adanya rasa was-was terkait keamanan data pribadi dan keamanan data pribadi dan keuangan.

Nasabah yang sudah menjadi pengguna PDS menjadi subjek penelitian untuk mengetahui seberapa sukses aplikasi PDS dalam memudahkan pelanggan dalam bertransaksi di PT Pegadaian (Persero) cabang Curup. Apakah keinginan nasabah saat melakukan transaksi di PT Pegadaian (Persero) cabang Curup terpenuhi? Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menggunakan proyek penelitian sebagai tema untuk mendalami permasalahan sistem informasi aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) : **“Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh secara signifikan variabel kemudahan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup?
2. Apakah ada pengaruh secara signifikan variabel kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup?
3. Apakah ada pengaruh secara signifikan variabel kemudahan dan variabel kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup secara simultan?

## C. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>10</sup>

1. Pengaruh kemudahan aplikasi pegadaian *digital service* (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

Pengaruh kemudahan diartikan sejauh mana seseorang bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha mental

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung:Alfabeta, 2016)

dan fisik. Seorang individu mungkin menemukan bahwa sistem sulit untuk digunakan meskipun individu tersebut percaya bahwa sistem ini berguna.<sup>11</sup>

Efek kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa penggunaan teknologi tidak terlalu menuntut upaya mental dan fisik. Meskipun seseorang menganggap sistem ini berguna, ia mungkin merasa kesulitan untuk menggunakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Reza Ramadhan dengan judul “Persepsi Kenyamanan, Persepsi Kredibilitas dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Mandiri Syariah Surabaya”. Dijelaskan bahwa persepsi kenyamanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap niat menggunakan *mobile banking*.<sup>12</sup>

Hasil tersebut juga didukung oleh Priambodo dan Prabawani dalam studi persepsi manfaat yang menunjukkan bahwa pengguna percaya bahwa *e-money* memberikan berbagai manfaat, seperti kecepatan dan ketepatan, efisiensi

---

<sup>11</sup> Gordon B Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo, 2016)

<sup>12</sup> Reza Ramadhan, “*Persepsi Kegunaan, Persepsi Kresibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya*”, (Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya, 2016), 99.

dan kepraktisan dalam melakukan transaksi skala kecil dan besar.<sup>13</sup>

Maka, hipotesis yang akan dikembangkan adalah:

H<sub>1</sub>: Pengaruh kemudahan (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) untuk menggunakan aplikasi pegadaian *digital service* di Pegadaian Cabang Curup.

2. Pengaruh kemanfaatan aplikasi pegadaian *digital service* (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

Davis mendefinisikan pengaruh kemanfaatan sebagai tingkat seseorang yang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari fasilitas *e-money* akan mampu meningkatkan produktifitas kinerja bagi orang yang menggunakan aplikasi tersebut.<sup>14</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Risma Afifah, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri”. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah beliau paparkan dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat (X<sub>1</sub>), kemudahan (X<sub>2</sub>), kepercayaan (X<sub>3</sub>), dan

---

<sup>13</sup> Priambodo & Prabawani, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi kemudahan Pengguna, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi kasus pada Masyarakat di Kota Semarang), (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB))

<sup>14</sup> Gordon B Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Kredibilitas Manajemen*, (Palembang, Maxicom)



ketersediaan fitur ( $X_4$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Hal ini didasarkan pada uji F sebesar 23,101 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti semakin tinggi variabel manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur secara bersama-sama maka akan meningkatkan penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.<sup>15</sup>

Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh saudara Rizky Nanda Prastya Ningrum tentang “Analisis Bisnis Pada Layanan Aplikasi *Mobile* Pegadaian Syariah Digital (PSD) Menggunakan SWOT Analisis (Studi Kasus: PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip Bengkulu)”. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa prosedur dan proses penerapan pada pegadaian syariah digital tidak sepenuhnya dilakukan secara *online*, *SWOT analisis* juga menunjukkan hasil bahwa layanan pegadaian syariah digital memiliki potensi kekuatan di bagian internal yang sangat baik sehingga bisa dimanfaatkan untuk menarik keuntungan. Dimana memerlukan strategi pertumbuhan yang agresif. Sehingga pegadaian syariah

---

<sup>15</sup> Risma Afifah, “*Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*”, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), 110.

dalam hal ini lebih mempertajam dalam hal keunikan atau diferensiasi perusahaan dalam menghadapi persaingan.<sup>16</sup>

Maka, hipotesis yang akan dikembangkan adalah:

H<sub>2</sub>: Pengaruh kemanfaatan (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *digital service* (Y) di Pegadaian Cabang Curup.

3. Pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi pegadaian *digital service* (PDS) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabaang Curup

Maka, dalam penelitian ini hipotesis yang akan dikembangkan adalah:

H<sub>3</sub>: Pengaruh kemudahan (X<sub>1</sub>) dan kemanfaatan (X<sub>2</sub>) aplikasi pegadaian *digital service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang akan dikaji lebih dalam.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

---

<sup>16</sup> Rizky Nanda Prastya Ningrum, *Analisis Strategi Bisnis pada Layanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Menggunakan Swot Analysis* (Studi Kasus: PT Pegadaian Syariah Digital Cabang Simpang Skip Bengkulu, (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2019).

2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan dan variabel kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup secara simultan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan ilmiah khususnya dalam bidang sistem pembayaran lembaga keuangan bank dan non bank serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan layanan lembaga keuangan bank dan non bank berbasis internet di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Menerapkan teori serta pengetahuan yang telah diterima di bangku perkuliahan sehingga mendapatkan pengalaman seputar penelitian dan memperluas wawasan melalui kuesioner penelitian ini.

- b. Bagi IAIN Curup

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian dan menjadi referensi tambahan tentang ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan layanan aplikasi lembaga keuangan bank dan non bank berbasis internet.

c. Bagi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan yang bermanfaat bagi lembaga keuangan non bank terkait dan dapat dimanfaatkan untuk mengambil langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

## **F. Kajian Literatur**

Pada bagian ini memuat berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, thesis, disertasi dan sebagainya).

Studi pustaka perlu dikaji terlebih dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topik atau masalah penelitian ini, ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Seke, Tumbel dan Mukuan dengan judul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Cabang

Manado”.<sup>17</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Hasil uji T menunjukkan bahwa pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar  $0,00 < 0,005$ , dan t hitung sebesar 13,523, nilai t tabel sebesar 2,000 sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi pegadaian digital cabang Megamas Kota Manado. Persamaan dan perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini mengadopsi metode penelitian kuantitatif. Sedangkan yang membedakan pada penelitian ini adalah pada variabel independennya yaitu kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian yang akan saya lakukan variabel independennya adalah kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi PDS.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan terletak pada fokus masalah yang dikaji, penelitian terdahulu membahas tentang penerapan sistem informasi aplikasi dalam memudahkan nasabah menurut perspektif islam, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada kemanfaatan dan kemudahan nasabah dalam kepuasan menggunakan aplikasi PDS di Pegadaian. Dan peneliti menggunakan pendekatan penelitian

---

<sup>17</sup> Seke dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Cabang Manado*, Vol.3 No.3, (Ejournal: Universitas Sam Ratulangi, 2022)

kuantitatif, sedangkan peneliti terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah dan Putri yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Layanan Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang”.<sup>18</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi pegadaian digital *service* di pegadaian cabang Tarandam Kota Padang, dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* di pegadaian cabang Tarandam Kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan di kota padang dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dan metode deskriptif untuk mengolah, dan mengumpulkan data melalui wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* di pegadaian cabang Tarandam Kota Padang ada dua faktor yaitu faktor utama terdiri dari faktor promosi dan faktor kualitas layanan yang sangat mempengaruhi nasabah dalam menentukan penggunaannya terhadap aplikasi pegadaian *digital service*, serta faktor yang mendukung yaitu faktor lokasi dan faktor lingkungan pelanggan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu

---

<sup>18</sup> Fadhilah dan Putri, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Layanan Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang”, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), Vol.5,No.4, 2021

pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan yang akan diteliti menggunakan pendekatan kuantitatif.

3. Rati Perwasih dengan judul “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan Manual”.<sup>19</sup> Penelitian ini berfokus pada perbandingan kualitas pelayanan pada penggunaan aplikasi pegadaian syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar perbandingan pengguna pelayanan aplikasi pegadaian syariah digital dan manual, metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran lembaga pegadaian syariah menjadi lebih detail dan akurat dilihat dari perbandingan penggunaan pelayanan melalui aplikasi pegadaian syariah digital dan pelayanan manual, dari hasil penelitian juga ditemukan bahwa pengguna pelayanan secara online dan manual untuk dikota Bengkulu, nasabah pegadaian syariah cabang simpang skip Bengkulu masih banyak menggunakan pelayanan manual dibandingkan pelayanan secara online, hanya 25% pengguna pelayanan melalui aplikasi pegadaian syariah digital. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan terletak pada fokus masalah yang dikaji, penelitian ini membahas tentang perbandingan kualitas pelayanan pada penggunaan aplikasi pegadaian syariah baik digital maupun manual, sedangkan

---

<sup>19</sup> Rati Perwasih, *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Syariah Digital dan Manual*, (skripsi: IAIN Bengkulu, 2019).

penelitian yang dilakukan berfokus pada kemudahan dan kemanfaatan aplikasi PDS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan penelitian yang akan saya teliti menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif.

4. Muhammad Farid Hidayatullohdengan judul “ Analisis *Mobile BRIS* Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di Bank BRI Syariah KC Jember”.<sup>20</sup> Penelitian ini berfokus pada kemudahan nasabah dalam transaksi penggunaan *mobile BRIS*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *mobile BRIS* dalam pelayanan transaksi nasabah di PT. Bank BRI Syariah KC Jember. Metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya *mobile BRIS* ini nasabah tidak perlu lagi datang ke bank, cukup hanya dengan menggunakan aplikasi melalui telepon seluler transaksi menjadi semakin mudah dan menjamin tercapainya transaksi yang murah dan efisien. BRI KC Jember juga menerapkan strategi pemasaran yang sudah sesuai dengan pedoman operasional *mobile banking* syariah yaitu produk, distribusi, promosi dan harga. Namun yang paling berjalan adalah startegi produk dan distribusi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yakni dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif

---

<sup>20</sup> Muhammad Farid Hidayatullah, *Analisis Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di Bank BRI Syariah KC Jember*, (Skripsi:IAIN Jember, 2018)



sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan terletak pada fokus masalah yang dikaji, penelitian terdahulu membahas tentang kemudahan nasabah dalam transaksi penggunaan *mobile* BRIS, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi PDS terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

## **G. Definisi Operasional**

### **1. Kemudahan**

Davis berpendapat bahwa kemudahan penggunaan adalah kepercayaan diri seseorang dalam menggunakan suatu teknologi tertentu, yang akan memungkinkannya terbebas dari permasalahan pekerjaan di masa depan. Dilihat dari definisinya, konstruk persepsi kemudahan penggunaan juga merupakan keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang yakin bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang menganggap sistem informasi tersebut tidak mudah digunakan, maka ia tidak akan menggunakannya.<sup>21</sup> Dapat disimpulkan kemudahan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha mental dan fisik.

---

<sup>21</sup> Jogyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2017), 115.

## 2. Kemanfaatan

Menurut Adam et.al *Perceived usefulness is defined here as “the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance”*. Artinya persepsi kemanfaatan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya.<sup>22</sup> Dapat disimpulkan Individu yang semakin mudah menggunakan internet akan merasa semakin mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut.

## 3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang dengan membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk dengan harapannya. Jika kinerja tidak sesuai harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang. Penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu produk bergantung pada banyak faktor, salah satunya adalah jenis hubungan loyal yang dimiliki pelanggan dengan merek tersebut. Konsumen sering kali membentuk opini yang lebih disukai terhadap produk dari merek yang sudah mereka kenal.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Fred D. Davis, *Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use Of Information Technology*, (Management Information System Quartely, 2011).

<sup>23</sup> Philip Kotler & Kevin Laner Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, (Jakarta: Erlangga, 2019), 136

Omar berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen dibandingkan dengan harapannya sendiri. Jika seseorang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh suatu produk atau jasa, maka kemungkinan besar ia akan menjadi pelanggan jangka panjang. Kepuasan juga merupakan respon emosional terhadap evaluasi pengalaman produk atau layanan konsumen.<sup>24</sup>

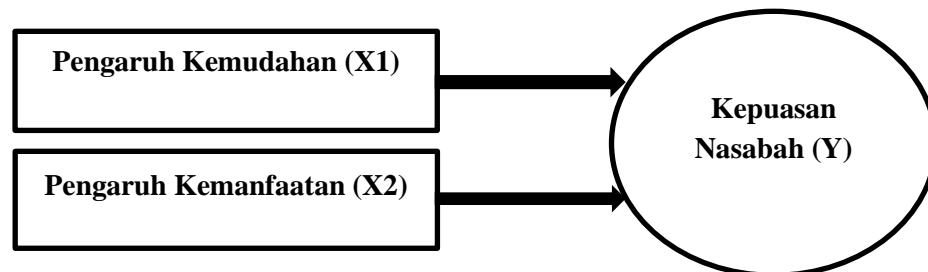
Menurut pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah sebagai perspektif pengalaman seseorang setelah mengkonsumsi atau menggunakan atau menikmati suatu produk atau jasa yang dipilih. Jadi produk jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.

#### **H. Kerangka Penelitian**

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dijelaskan bahwa pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi pegadaian *digital service* (PDS) juga dipengaruhi oleh kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tersebut. Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas maka penulis akan menyatakan kerangka pemikir sebagai berikut:

---

<sup>24</sup> Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis, Edisi ketiga*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 199).

**Gambar 1.1****Kerangka Penelitian**

Untuk lebih jelas dengan fokus variabel penelitian ini, maka variabel penelitian sebagai berikut:

X<sub>1</sub> : Pengaruh Kemudahan

X<sub>2</sub> : Pengaruh Kemanfaatan

Y : Kepuasan Nasabah

## I. Metode Penelitian

Sugiyono mengatakan metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metodologi penelitian juga merupakan analisis teoritis terhadap suatu metode atau cara. Penelitian adalah penyelidikan sistematis yang dilakukan untuk menambah sejumlah pengetahuan dan upaya sistematis dan terorganisir untuk menyelidiki pertanyaan-pertanyaan tertentu yang memerlukan jawaban.<sup>25</sup>

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan dimana data dan informasi diperoleh dari kegiatan di wilayah tempat penelitian dilakukan. Model penelitian

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017).

yang diambil dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional. Studi korelasional adalah studi yang melihat hubungan antara satu atau lebih perubahan dengan satu atau lebih perubahan lainnya.

. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan untuk menguji teori objektif dengan memeriksa hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini umumnya dapat diukur pada instrumen, sehingga data yang berupa angka dapat dianalisis menggunakan prosedur statistik.<sup>26</sup>

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup yang terletak di jalan Merdeka No. 277, Curup berhadapan dengan Komando Distrik Militer (KODIM) Garuda Emas.

## 3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>27</sup>. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah yang telah mempunyai *user* di Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup sebanyak 235 nasabah.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota

---

<sup>26</sup> Jhon W Creswell, "Reserch Design:Qualitative, Quantitative, and Mixed, Methods Approaches,"*Canadian Juornal Of University Continuing Education*, 2, 35 (2015): 145

<sup>27</sup> Sandi Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Sleman: Literasi Media Publising, 2015), 63.

populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Cara pengambilan sampel berpedoman pada teknik *Slovin*, untuk tingkat kesalahan 10%.<sup>28</sup> Rumus untuk menghitung dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut:

$$\frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= taraf

Sehingga jumlah sampel yang diteliti berjumlah:

$$\frac{235}{1 + (235 \cdot 0,1^2)}$$

$$\frac{235}{1 + (235 \cdot 0,01)}$$

$$\frac{235}{1 + 2,35}$$

$$\frac{235}{3,35}$$

$$=70,149$$

$$= 70 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, peneliti mengidentifikasi sampel sebanyak 70 orang dari seluruh pelanggan nasabah PT.

---

<sup>28</sup> Sugiyono Sugiyono, *Dasar Metodologi Penelitian* (Sleman: Literasi Media Publising, 2015), 63.

Pegadaian (Persero) Cabang Curup yang sudah memiliki aplikasi PDS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah teknik *non-probability sampling* yaitu *random sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang tidak sama kepada setiap elemen (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Random sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu<sup>29</sup>. Dalam penelitian ini adalah responden yang telah memiliki atau terdaftar sebagai user Pegadaian *Digital Service* (PDS).

#### 4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

##### a) Observasi

Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung, sistematis dan terstruktur terhadap objek penelitian. Penelitian ini mengadopsi observasi non partisipan, yaitu peneliti hanya berperan sebagai pengamat terhadap subjek penelitian dan tidak berpartisipasi langsung dalam kegiatan.<sup>30</sup>

##### b) Wawancara Awal

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk

---

<sup>29</sup> Sandi Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, 65.

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 140

menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, sehingga pewawancara lebih bebas dalam menyampaikan pertanyaannya.<sup>31</sup>

c) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>32</sup> Teknik pengumpulan data yang diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan secara langsung atau memberikan pertanyaan secara tidak langsung dengan cara mengirim pesan singkat tentang kuesioner kepada nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban pada setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat

---

<sup>31</sup> Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020), 50

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 142



positif hingga sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:<sup>33</sup>

**Tabel 1.2**  
**Skor Penilaian Menggunakan Skala Likert**

No	Alternative Jawaban	Score
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (R)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

d) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan hal yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dari media cetak. Dokumentasi dilakukan dengan rekaman audio, dan foto ketika melakukan wawancara dan observasi. Dari hasil rekaman tersebut peneliti dapat mendeskripsikan bentuk transkrip wawancara sehingga dapat diuraikan pada hasil penelitian. Dokumentasi juga sebagai instrumen penting dalam penelitian dan sangat mendukung pengamatan hasil wawancara yang dilakukan.<sup>34</sup>

## 5. Analisis Data

---

<sup>33</sup> Ibid, 93.

<sup>34</sup> Wilyam, *Refleksi Fenomonologi Makna Zakat Sebagai Syaria' Value Added Perusahaan Di Kota Palopo*, Skripsi (Palopo: Program Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Palopo).

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah kegiatan mengelompokkan data menurut variabel dan jenis responden, membuat tabulasi data menurut variabel untuk seluruh responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab representasi pertanyaan, dan melakukan perhitungan untuk menggambarkan kesimpulan untuk pengujian.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis data statistik deskriptif, yaitu statistik yang menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mengilustrasikan data yang telah dikumpulkan, bukan untuk menarik kesimpulan yang dapat diterapkan oleh masyarakat. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif dapat menggunakan statistik deskriptif atau statistik inferensial dan sebagainya sehingga diperlukan adanya bantuan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Adapun uji instrumen data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

#### 6. Uji Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya, meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian merupakan alat ukur yang

digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>35</sup>

a. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data (mengukur) adalah valid. Meteran yang valid dapat digunakan untuk mengukur panjang secara akurat, karena meteran merupakan alat untuk mengukur panjang.

Rumus yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini adalah rumus korelasi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir instrumen dengan skor total. Untuk memutuskan valid tidaknya instrumen maka besarnya korelasi ( $r$  hitung) tersebut dibandingkan dengan  $t$  tabel dengan taraf signifikan sebesar 5%. Suatu variabel dikatakan valid apabila:<sup>36</sup>

$r$  hitung  $>$   $t$  tabel = valid

$r$  hitung  $<$   $t$  tabel = tidak valid

b. Uji Reabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan data yang sama bila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama. Alat ukur panjang karet merupakan salah satu contoh alat yang tidak dapat diandalkan/konsisten. Pengukuran yang digunakan dalam

---

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung:Alfabeta, 2016), 102

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung:Alfabeta, 2014), 147.

penelitian ini untuk menguji tingkat reliabilitas dapat dilakukan dengan mengambil satu atau beberapa ukuran dan kemudian membandingkan hasilnya dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antara jawaban atas pernyataan apabila :<sup>37</sup>

Hasil *Alpha Cronbach* > 0,60 = reliabel

Hasil *Alpha Cronbach* < 0,60 = tidak reliabel

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak.<sup>38</sup> Untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot*, dimana jika titik-titik plot menyebar disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal maka model regresi tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti satu variabel independen dalam model regresi mempunyai hubungan linier dengan variabel

---

<sup>37</sup> Ibid, 121.

<sup>38</sup> <http://www.statistikan.com/>. Diakses pada 6 Agustus 2023 pukul 20:22 WIB.

independen lainnya (koefisien korelasi tinggi atau bahkan satu).<sup>39</sup>

Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 = tidak terjadi multikolinieritas

Tolerance < 0,10 dan VIF > 10 = terjadi multikolinieritas

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas artinya variasi (varians) suatu variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heteroskedastisitas, kesalahan yang terjadi tidak bersifat acak tetapi menunjukkan hubungan sistematis berdasarkan besarnya satu atau lebih variabel bebas. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan grafik *scatterplot*.<sup>40</sup> Dapat dikatakan Heteroskedastisitas jika:

- a) Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau sekitar angka 0.
- b) Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

---

<sup>39</sup> M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), 292.

<sup>40</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Jakarta: Pustaka Baru Press, 2015) 120.

#### d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).<sup>41</sup>

Dalam analisis ini yang menjadi variabel bebas adalah kemudahan ( $X_1$ ) dan kemanfaatan ( $X_2$ ) sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah ( $Y$ ). Adapun persamaan regresi linier berganda tersebut, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

$Y$  : Variabel Kepuasan nasabah

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1$  : Koefisien Variabel Kemudahan

$X_1$  : Variabel Kemudahan

$\beta_2$  : Koefisien Variabel Kemanfaatan

$X_2$  : Variabel Kemanfaatan

$\epsilon$  : Error

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 275.

Untuk mengetahui dan menentukan arah besarnya koefisien antara variabel bebas dengan variabel terikat maka digunakan teknik bantuan SPSS.

e. Uji Hipotesis

1) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (variabel terikat). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berkisar antara 0-1. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel bebas (independen) dalam menjelaskan variabel terikat (dependen) sangat terbatas. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang besar dan mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas (independen) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (dependen).<sup>42</sup>

2) Uji t (Parsial)

Uji parsial (uji t) adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah suatu variabel independen berpengaruh

---

<sup>42</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta:CV Budi Utama,2020), 141.

atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel.<sup>43</sup>

Taraf signifikansi 5%.

Ho : tidak ada pengaruh antara variabel x terhadap variabel y

Ha : ada pengaruh antara variabel x terhadap variabel y

Kriteria:

Jika  $p < 0,05$ , maka Ho ditolak

Jika  $p > 0,05$ , maka Ho diterima.

1) Jika nilai thitung  $>$  ttabel maka hipotesis ditolak, artinya variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Jika nilai thitung  $<$  ttabel maka hipotesis di terima, artinya variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>44</sup>

### 3) Uji F (Simultan)

Uji simultan (uji F) adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel.

Ho : Tidak Berpengaruh

Ha : Berpengaruh

---

<sup>43</sup> *Bidang Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara, Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan Eviews*, (Aceh: Lembaga Administrasi Negara, 2018), hal.2.

<sup>44</sup> *Bidang Kajian, Processing Data*,hal.02.



1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis ditolak, artinya secara bersama-sama variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis diterima, artinya secara bersama-sama variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>45</sup>

Atau

Jika  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika  $p > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> *Bidang Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara, Processing Data Penelitian Kuantitatif menggunakan Eviews*, (Aceh: Lembaga Administrasi Negara, 2018), hal.02.

<sup>46</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, ), hal.141.

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN KERANGKA ANALISIS

#### A. Landasan Teori

Menurut sugiyono, teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum teori mempunyai tiga fungsi, menjelaskan, meramalkan, dan pengendalian suatu gejala. Teori juga merupakan seperangkap konsep, definisi, dan proporsi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Konseptualisasi diperoleh melalui jalan yang sistematis.<sup>47</sup> Suatu teori harus dapat diuji kebenarannya jika tidak berarti tidak dapat dikatakan sebagai teori. Di dalam suatu teori terdapat berbagai pendapat para ahli dan hasil penelitian berasal dari sumber yang jelas studi kepustakaannya. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa suatu teori adalah suatu konseptualisasi yang umum. Landasan teori menjadi pedoman bagi seorang penah peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Landasan teori yang akan dibahas adalah kemudahan dan kemanfaatan aplikasi pegadaian *digital service* terhadap kepuasan nasabah.

#### 1. Pegadaian *Digital Service* (PDS)

##### a. *Digital Service* (PDS)

Layanan digital pegadaian mengacu pada pemberian layanan pegadaian secara digital. Teori dibalik ini melibatkan integrasi informasi teknologi untuk mempermudah proses penilaian, penjualan, dan pelunasan agunan secara online. Penggunaan platform digital dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi dalam layanan pegadaian. Integrasi keamanan dan inovasi dalam teknologi

---

<sup>47</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2019)

menjadi faktor kunci dalam pengembangan layanan digital pegadaian.<sup>48</sup>

Aplikasi pegadaian *digital Service* (PDS) adalah satu fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT. Pegadaian yang berbasis sistem dan *handphone*. Aplikasi PDS dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk- produk yang ada didalam aplikasi tersebut. Serta menggunakan *outstandingloan* (penyaluran pinjaman). Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro.<sup>49</sup> Keunggulan dari aplikasi PDS ini diantaranya yaitu nasabah mendapatkan pelayanan lebih cepat yang sejajar dengan yang diberikan oleh pelayanan outlet pegadaian. Aplikasi PDS ini untuk memperluas target pasar sampai ke generasi Pengertian milenial. Pengembangan *mobile application* Pegadaian digital telah dilakukan sejak akhir tahun 2017, dan mulai di *publish* ke masyarakat secara masif pada tahun 2018. Transaksi yang dapat dilayani melalui aplikasi ini meliputi *collection*, payment dan tabungan emas. Sampai saat ini aplikasi pegadaian digital telah diunduh lebih dari 500 ribu kali.

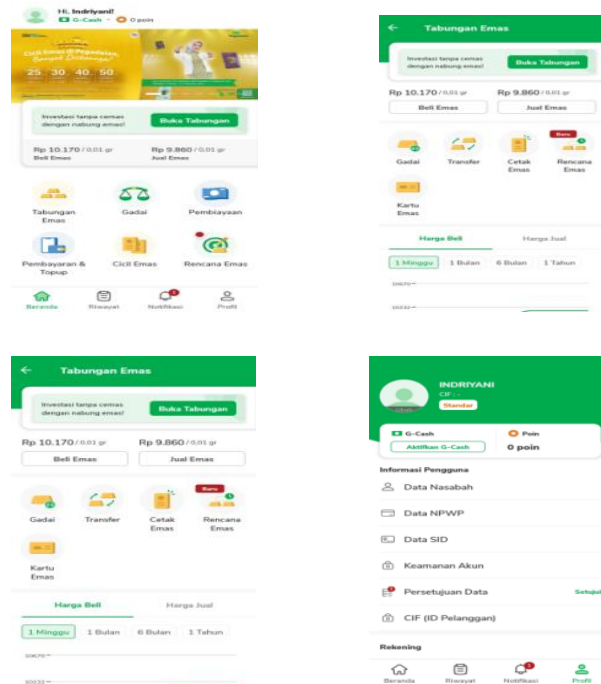
---

<sup>48</sup> Syahrul Roesli, Tantangan Adalah Peluang, Story Telling, Strategi Bisnis Perusahaan Besar Lokal Dan Global Bagi Praktisi, (Jakarta: PT. Alex Media Computindo, 2021)

<sup>49</sup> Perum Pegadaian, *Laporan Tahunan Annual Report* (Jakarta: Perum Pegadaian, 2018),

Gambar 1.2

## Tampilan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)



Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

Gambar 1.2 berupa tampilan dari aplikasi PDS beserta dengan layanan-layanan yang ada di aplikasi PDS seperti *Pembayaran & Top Up*, *Tabungan Emas*, *Cicil Emas*, *Gadai*, *Pembayaran*, *Emas*, dan *Cabang Pegadaian*.

b. Produk-Produk Pegadaian *Digital Service* (PDS)

- 1) Emas mencakup Harga beli emas, harga jual emas, transfer, cetak emas, daftar rekening, info harga, dan gadai tabungan emas.
- 2) Gadai mencakup: *pickup & delivery Service*, *booking Service*, gadai tabungan emas, dan gadai efek.
- 3) Pembiayaan usaha mencakup: pengajuan pinjaman pembiayaan usaha anda dengan melengkapi data-data yang

dibutuhkan (kebutuhan modal, jenis usaha, omset perbulan, dan laba perbulan.

- 4) Pembayaran dan *TopUp* mencakup: pembayaran dan pegadaian (beli tabungan emas, bayar gadai, bayar angsuran, BPJS, PLN, PDAM, dan Telkom). *TopUp* (pembelian pulsa).
- 5) Cicil Emas mencakup: cicil emas batangan ANTAM dan cicil emas batangan UBS.
- 6) Cabang Pegadaian yaitu untuk mempermudah nasabah dalam menemukan atau mencari outlet pegadaian di daerah nasabah tersebut.

## 2. Persepsi Kemudahan

### a. Kemudahan Penggunaan

Menurut teori yang dikatakan oleh Jogiyanto kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya.<sup>50</sup>

Kemudahan penggunaan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha mental dan fisik.<sup>51</sup> Seorang individu mungkin menemukan bahwa sistem sulit untuk digunakan meskipun individu tersebut percaya bahwa sistem ini berguna dalam konteks penelitian ini, kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa dengan terus menggunakan aplikasi digital akan bebas dari usaha. Jika sebuah sistem relatif mudah digunakan, pengguna akan lebih bersedia untuk belajar tentang fitur-fiturnya dan akhirnya berniat untuk terus

---

<sup>50</sup> Pratama & Suputra, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 27 (2), 927-953. SK No. 23/KPT/2019.

<sup>51</sup> Gordon B. Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Palembang: Maxikom.

menggunakannya.<sup>52</sup> Dalam penelitian ini, untuk mengukur kemudahan penggunaan yaitu: mudah dipahami dan mudah dipelajari.

b. Indikator Kemudahan Penggunaan

kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan dari pengguna.

Menurut Davis beberapa indikator yang dapat mengukur kemudahan penggunaan, yaitu:<sup>53</sup>

- 1) Tampilan jelas dan mudah dipelajari atau dipahami
- 2) Fleksibel
- 3) Mudah dioperasikan
- 4) Simple dan efisiensi waktu
- 5) Menambah keterampilan para nasabah

Kepercayaan dalam mengambil keputusan meliputi hubungan yang stabil antara nasabah dengan pihak bank atau non bank, kemampuan pihak bank atau non bank untuk membentuk rasa kepercayaan nasabah dan jaminan yang diberikan oleh bank atau non bank terhadap rasa aman pada simpanan nasabah yang ada di bank atau non bank.

Suatu sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga), para nasabah dalam mempelajari seluk beluk bertransaksi via internet banking atau *mobile banking*. Kemudahan penggunaan juga memberikan indikasi bahwa para pengguna sistem

---

<sup>52</sup> Jogiyanto HM, *Sistem Informasi Keperilakuan*, 115

<sup>53</sup> Gordon B. Davis, *Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen, Bagian I Pengantar. Seri Manajemen No. 90-A*. Cetakan Kedua Belas.

informasi bekerja lebih mudah dibanding dengan bekerja tanpa menggunakan sistem informasi.<sup>54</sup>

### 3. Persepsi Kemanfaatan

#### a. Definisi Kemanfaatan

Definisi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Menurut teori yang dikatakan Wibowo persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu ukuran yang mana penggunaan teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.<sup>55</sup>

Kemanfaatan juga sebagai probabilitas subyektif dari pengguna potensial yang menggunakan suatu aplikasi tertentu untuk mempermudah kinerja atas pekerjaannya. Kinerja yang dipermudah ini dapat menghasilkan keuntungan yang lebih baik dari segi fisik maupun non fisik, seperti hasil yang diperoleh akan lebih cepat dan dengan hasil yang lebih memuaskan dibandingkan dengan tidak menggunakan produk dengan teknologi baru tersebut.<sup>56</sup>

#### b. Indikator Kemanfaatan

Persepsi kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Individu yang merasa semakin mudah menggunakan internet, akan merasa semakin mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Konsumen di internet akan melakukan pembelian di situs web karena adanya manfaat dari transaksi

---

<sup>54</sup> Hadri Kusuma Dan Dwi Susilowati, "Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking " (Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Intimewa Yogyakarta), 129.

<sup>55</sup> Ibid., 130.

<sup>56</sup> Rahmatsyah, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Produk Baru*, (studi kasus: E-money kartu Flazz BCA)

tersebut. Menurut Davis kemanfaatan dapat diukur dari beberapa indikator yaitu:<sup>57</sup>

- 1) Mempermudah Transaksi Pembayaran
- 2) Mempercepat Transaksi Pembayaran
- 3) Memeberikan keuntungan tambahan jika menyelesaikan transaksi
- 4) Memberikan rasa aman ketika sedang melakukan transaksi pembayaran
- 5) Meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi pembayaran

#### 4. Kepuasan Nasabah

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan sebuah perusahaan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi perusahaan.<sup>58</sup>

Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi suatu perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani sebaik-baiknya. Dalam praktiknya, apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank/non bank maka ada dua keuntungan yang diterima bank/non bank, yaitu:<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> Nopy Ernawati & Lina, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO”, Jurnal Manajemen STEI , Vol.3. No.2 (September, 2020) 29.

<sup>58</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta:PT Raja Grafindo,2014), 262

<sup>59</sup> *Ibid.*, 263.



- a) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke perusahaan lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada Bank.
- b) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Dimana pelanggan menyampaikan atau memberikan rekomendasi, memberitahukan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

Jika cara seperti di atas dapat terus dipertahankan maka tujuan sebuah perusahaan tidak akan sulit dicapai. Walaupun dalam pelaksanaannya terkadang sulit karena beragamnya perilaku konsumen atau nasabah, tetapi setiap perusahaan memiliki standar pelayanan masing-masing yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya.<sup>60</sup>

Pengertian Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Ibid., 264.

<sup>61</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, (Jakarta:Erlangga, 2015), 139.

Kepuasan nasabah yang diberikan sebuah perusahaan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan perusahaan, yaitu diantaranya:<sup>62</sup>

- 1) Nasabah akan loyal kepada perusahaan kita.
- 2) Nasabah akan mengulang kembali pembelian produknya.
- 3) Nasabah akan membeli lagi produk lain dalam perusahaan yang sama.
- 4) Nasabah akan memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut.

Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara pengukuran kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:<sup>63</sup>

- a. Sistem keluhan dan usulan artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak berarti makin kurang baik, demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan.
- b. Survei kepuasan konsumen dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala perlu melakukan *survei* baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya *survei* kepuasan konsumen.
- c. Konsumen samaran perusahaan dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

---

<sup>62</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta:PT RajaGrafindo, 2014), 264

<sup>63</sup> *Ibid.*, 266.

- d. Analisis mantan pelanggan dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah perusahaan guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah perusahaan kita.

## **B. Kerangka Analisis**

Variabel penelitian adalah suatu nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>64</sup> Variabel penelitian ini ada dua jenis variabel yang digunakan yaitu:

### **1. Variabel Independen**

Variabel independen dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel dependen. Adapun variabel independen pada penelitian ini yaitu Pengaruh Kemudahan (X1), dan Pengaruh Kemanfaatan (X2).

### **2. Variabel Dependen**

Variabel dependen dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi sebab akibat karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini ialah Kepuasan Nasabah (Y).

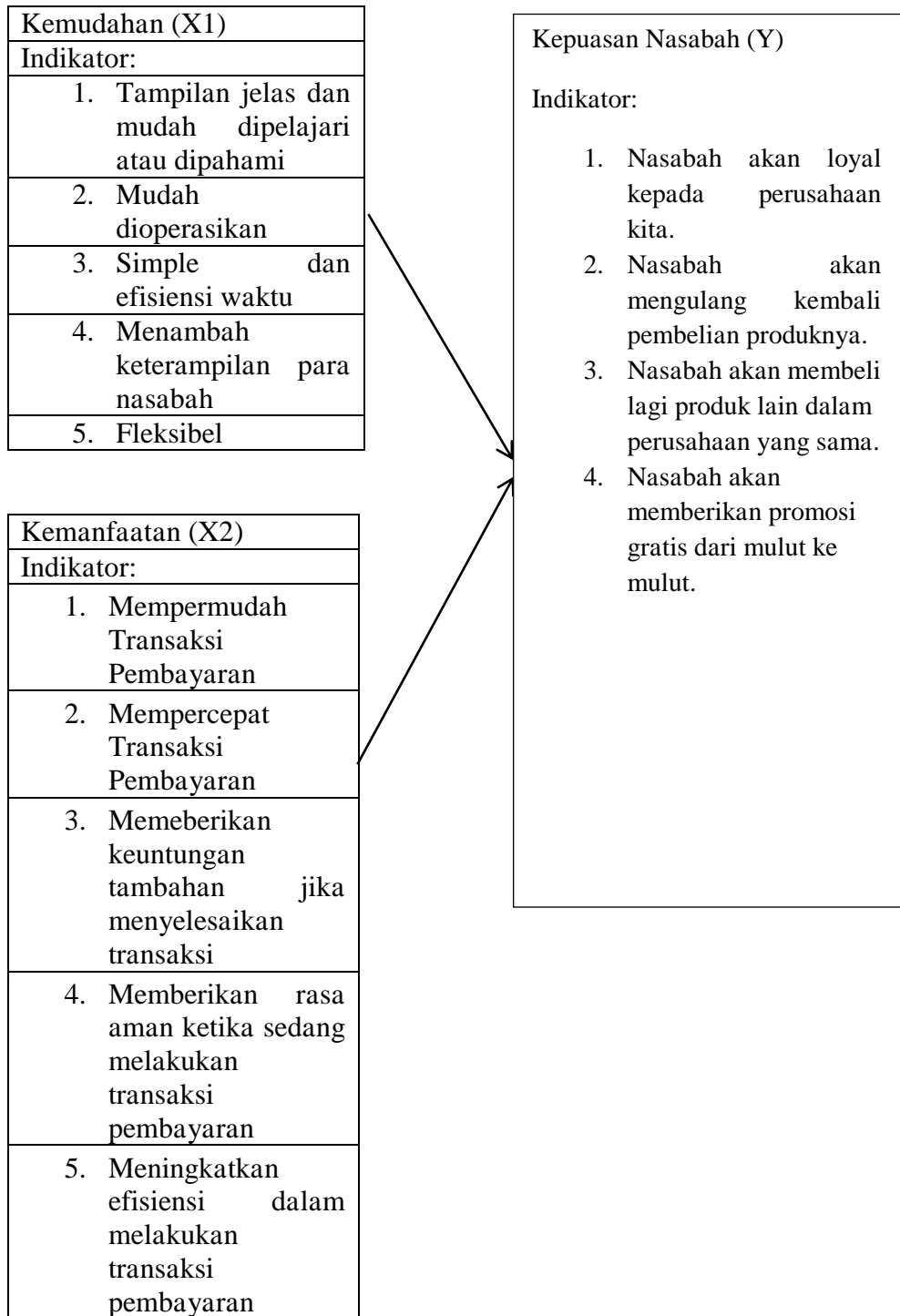
---

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta 2014, hlm 38.

**Gambar 1.2**

**Kerangka Analisis**

**Olah data langsung menggunakan SmartPLS 4**



### BAB III

#### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

##### A. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Pada mulanya usaha Pegadaian dimulai saat VOC mendirikan *Bank Van Leening* pada tahun 1746 sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Kemudian pada tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih Bank Van Leening, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha Pegadaian.<sup>65</sup> Pada tahun 1901 Gubernur Jenderal Belanda melalui Staatsblad Tahun 1901 No. 131 tanggal 12 Maret 1901 mendirikan Rumah Gadai Pemerintah (Hindia Belanda) di Sukabumi, Jawa Barat. Dengan dikeluarkannya peraturan tersebut, maka pelaksanaan gadai dilakukan oleh pemerintah Hindia Belanda sebagaimana diatur dalam Staatsblad Tahun 1901 No. 131 yang menyatakan: *“Kedua: Sejak itu dibagian Sukabumi kepada siapapun tidak akan diperkenankan untuk memberi gadai atau dalam bentuk jual-beli dengan hak membeli kembali, meminjamkan uang, tidak melebihi seratus Gulden, dengan hukuman, tergantung kepada kebangsaan para pelanggar yang diancam dalam pasal 337 KUHP bagi orang-orang Eropa dan pasal 339 KUHP bagi orang-orang Bumiputera”*.<sup>66</sup>

Selanjutnya, dengan Staatsblad 1930 No. 266 Rumah Gadai tersebut mendapat status Dinas Pegadaian sebagai Perusahaan Negara. Kemudian dari Dinas Pegadaian diubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pegadaian berdasarkan Undang-Undang No. Prp. 1960 jo. Peraturan Pemerintah RI No. 178 Tahun 1961 tentang pendirian perusahaan Pegadaian (PN Pegadaian). Status badan hukum PN Pegadaian lalu berubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 7 Tahun 1969 tanggal 11 Maret 1969 tentang Perubahan Kedudukan PN Pegadaian menjadi Jawatan Pegadaian jo. UU No. 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969 dan penjelasannya mengenai bentuk-bentuk usaha negara dalam Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), dan Perusahaan Perseroan (Persero). Selanjutnya, untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitasnya, Perjan Pegadaian dialihkan menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian

---

<sup>65</sup> [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id), diakses pada 1 November 2023 pukul 08.44 WIB.

<sup>66</sup> Ilmi Farajun Rikza, *Skripsi: Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember*, (Jember: IAIN Jember, 2019), hlm. 61.

berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 tanggal 10 April 1990.<sup>67</sup>

Perum Pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang menurut hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok Perum Pegadaian ini adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai.

Tugas tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat agar tidak terjatuh dalam praktik-praktik lintah darat, ijon, atau pelepas uang lainnya. Setelah berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum), pimpinan puncak pun diubah secara total diganti dengan generasi muda yang berkualitas tinggi dan kenyataannya usaha Perum Pegadaian terus meningkat. Kemudian pada tahun 2012 bentuk badan hukum berubah dari Perusahaan Umum (Perum) ke Persero pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011.<sup>68</sup>

PT. Pegadaian (Persero) Cabang curup didirikan pada tanggal 1 juni 1994 yang dilatarbelakangi oleh adanya masyarakat yang bingung ingin meminjam uang dimana sehingga berdirilah kantor tersebut yang beralamatkan di Jalan Merdeka No. 293 Curup. Adapun pimpinan yang pertama kali memimpin yaitu bapak Syaiful dan dilanjutkan oleh pimpinan kedua yaitu bapak Ruyadi. Setelah itu kantor pegadaian pun pindah ke gedung didepan kantor yang lama tersebut dikarenakan masih mengontrak. Namun kantor pegadaian pun pindah lagi ke kantor yang baru dimana status kantor yang baru milik sendiri yang beralamatkan di Jalan Merdeka No. 277 Curup. Sekitar tahun 2011 kantor tersebut mengalami kebakaran sehingga kantor sehingga kantor pegadaian pindah alamat ke Talang Rimbo Curup dan setelah kantor lama selesai di renovasi maka pindah lagi ke kantor lama di Jalan Merdeka No. 277 Curup yang kala itu di pimpin oleh bapak Barbara Susyanto dan sekarang PT. Pegadaian Cabang Curup di pimpin oleh Ibu Santi Gustina.<sup>69</sup>

## **B. Visi Dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup**

### 1. Visi

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

### 2. Misi

---

<sup>67</sup> Ibid, 62.

<sup>68</sup> [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id), diakses pada 1 November 2023 pukul 09.00 WIB.

<sup>69</sup> *Arsip*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. 2023

- a. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti.
- b. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
- c. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah:
  - 1) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - 2) Teknologi Informasi yang handal dan mutakhir
  - 3) Praktik manajemen risiko yang kokoh
  - 4) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik<sup>70</sup>

### C. Produk-produk PT. Pegadaian Cabang Curup

#### 1. Produk Pembiayaan

##### a. Kredit Cepat Aman (KCA)

Kredit cepat aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi yang tepat untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat, dan aman. Agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, berlian, mobil, sepeda motor, laptop, handphone dan barang elektronik lainnya.<sup>71</sup>

##### b. Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI)

Kredit angsuran sistem fidusia (KREASI) adalah kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada usaha kecil dan menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia. Sistem fidusia berarti agunan untuk pinjaman cukup dengan BPKB sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha. KREASI merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah, dan murah. Pinjamannya pun berjangka dan waktunya fleksibel

---

<sup>70</sup> PT. Pegadaian Persero, “*Visi dan Misi Pegadaian*,” <https://www//sahabatpegadaian.com>. (diakses pada tanggal 2 November 2023 pukul 10.00 WIB)

<sup>71</sup> PT. Pegadaian Persero, “*Produk Kredit Cepat Aman*,” <http://www//sahabatpegadaian.co.id/kca/> (diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 20.47 WIB)

dengan pilihan 12, 18, 24, 36 dan 48 bulan, dan dapat dilunasi sewaktu-waktu.<sup>72</sup>

c. Amanah

Amanah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.<sup>73</sup>

d. Arrum Haji

Arrum haji adalah layanan yang memberikan kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji. Jaminan emas sebesar 3,5 gram dan uang pinjaman Rp.25 juta dalam bentuk tabungan haji.<sup>74</sup>

2. Produk Emas

a. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu *fleksibel*. Akan tetapi di pegadaian cabang Curup sendiri hanya bisa melakukan transaksi secara angsuran. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.<sup>75</sup>

b. Tabungan Emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas dengan aman, mudah dan sesuai prinsip syariah.

---

<sup>72</sup> PT. Pegadaian Persero, "Produk Kreasi," <http://www.sahabatpegadaian.co.id/kreasi/> (diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 20.53 WIB)

<sup>73</sup> PT. Pegadaian Persero, "Produk Amanah," <http://www.sahabatpegadaian.co.id/amanah/> (diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 20.55 WIB)

<sup>74</sup> PT. Pegadaian Persero, "Produk Arrumhaji," <http://www.sahabatpegadaian.co.id/arrumhaji/> (diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 20.58 WIB)

<sup>75</sup> PT. Pegadaian Persero, <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/4/mulia#content>, (diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 13.43 WIB).



### c. Konsinyasi

Konsinyasi emas adalah layanan titip jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

Minimal penitipan emas batangan senilai 5 gram. dengan kontrak maksimal selama 3 bulan, jika sampai 3 bulan belum terjual, bisa dilakukan perpanjangan atau diputus kontraknya. Namun jika sudah terjual, maka bisa diperpanjang atau mau di ambil kembali emasnya.

Konsinyasi emas dapat dilakukan melalui outlet galeri 24 di seluruh Indonesia. Untuk pembagian hasil keuntungan sebesar 1/3 untuk pemilik dan 2/3 untuk pegadaian.<sup>76</sup>

## 3. Aneka Jasa

### a. Multi Pembayaran *Online* (MPO)

Multi pembayaran *online* (MPO) yaitu melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara *online*. Layanan MPO merupakan solusi pembayaan cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam transaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank.<sup>77</sup>

### b. Pegadaian Mobile

Pegadaian mobile adalah program kemitraan dari Pegadaian dimana nasabah Pegadaian bisa mendapatkan

---

<sup>76</sup> PT. Pegadaian Persero, <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/14/konsinyasi#content>, (diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 13.33 WIB).

<sup>77</sup> PT. Pegadaian Persero, <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/9/multi-payment-online#content>, (diakses tanggal 10 November 2023 pukul 13.15 WIB).

peluang bisnis *electronic payment* langsung dari *smartphone* android yang dimiliki.<sup>78</sup>

c. Jasa Taksiran

Jasa taksiran yaitu layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui kualitas harta perhiasan emas, berlian dan batu permata, baik untuk keperluan investasi ataupun keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau. Layanan jasa taksiran ini memudahkan masyarakat mengetahui tentang karatase dan kualitas suatu barang berharga miliknya, sehingga tidak mengalami kebingungan aatas nilai pasti perhiasan yang dimilikinya. Biaya nya pun cukup terjangkau untuk emas :  $1,25\% \times \text{nilai taksiran emas}$  dan berlian : mulai dari Rp. 10.000 s/d Rp. 300.000.<sup>79</sup>

d. Jasa Titipan

Jasa titipan yaitu layanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga, maupun kendaraan bermotor. Layanan ini di kalangan perbankan dikenal dengan istilah *Safe Deposit Box*.<sup>80</sup>

---

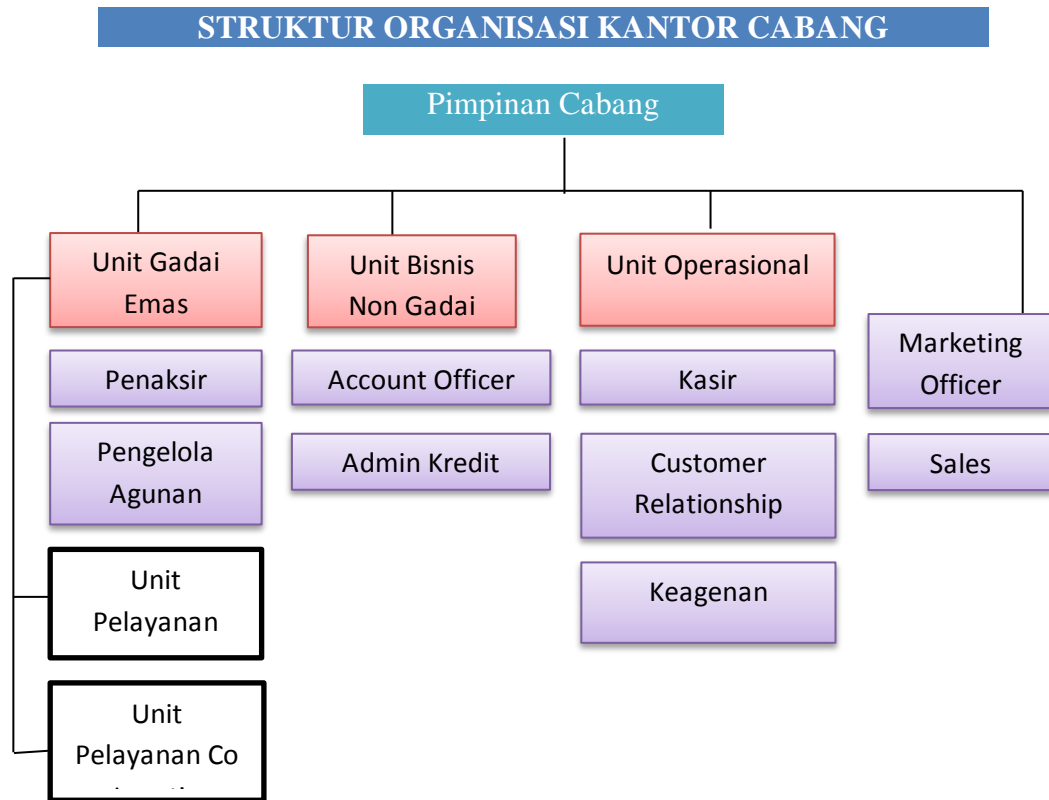
<sup>78</sup> PT. Pegadaian Persero, <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/10/pegadaian-mobile>, (diakses tanggal 10 November 2023 pukul 13.09 WIB).

<sup>79</sup> PT. Pegadaian Persero, <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/16/jasa-taksiran#content>, (diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 13.20 WIB).

<sup>80</sup> PT. Pegadaian Persero, <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/13/jasa-titipan#content>, (diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 13.23 WIB).

## D. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Curup

Tabel 1.3



Keterangan :<sup>81</sup>

1. Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Curup yang dijabat oleh Santi Gustina memiliki tugas yaitu :
  - a. Menyusun rencana pengembangan bisnis pada cabang yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada Deputi Bisnis.
  - b. Menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, dan rincian biaya untuk mendapatkan RKAP yang terintegrasi

<sup>81</sup> *Arsip*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. 2023

dengan baik dengan seluruh unit kerja yang dikelolanya yang meliputi:

- 1) Target kerja
  - 2) Inisiatif strategis yang terintegrasi dengan tema RKAP yang ditetapkan.
  - 3) Pengembangan infrastruktur penunjang operasional sesuai kebutuhan.
- c. Menyusun KPI dan Target Setting berdasarkan RKAP yang telah disetujui dan melakukan *cascading* KPI kepada seluruh karyawan di unit kerjanya.
  - d. Mengelola aset cabang untuk mendukung efektivitas operasional kantor cabang dalam mencapai target kinerja.
  - e. Mengorganisasi dan mengintegrasikan seluruh sumber daya yang ada dibawah koordinasinya untuk mencapai tujuan perusahaan melalui perencanaan pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pengembangan bisnis berkelanjutan dicabang yang dikelolanya.
  - f. Mengembangkan bisnis Perusahaan sesuai dengan potensi cabang yang dikelolanya termasuk melakukan sosialisasi di lingkungan yang memiliki potensi bisnis.
  - g. Meyakini, memastikan dan mengendalikan operasional cabang berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

- h. Menetapkan besarnya taksiran dan uang pinjaman sesuai dengan ketentuan dan batas kewenangannya.
- i. Meyakini bahwa lelang telah dilaksanakan di cabang sesuai ketentuan.
- j. Merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan modal kerja cabang.
- k. Melakukan pengendalian, pengawasan, pembinaan, motivasi, coaching and counseling baik untuk individu perorangan maupun seluruh karyawan dibawah koordinasinya (*people manager*).
- l. Mengelola operasional dan memastikan cabang sebagai *delivery chanel* atau titik layanan produk-produk perusahaan berjalan lancar sesuai ketentuan, prosedur dan kebijakan operasional.
- m. Bertanggung jawab meningkatkan pelayanan dari sisi *Service Level Agreement (SLA)*, menerapkan standar perilaku pelayanan, menerapkan standar tampilan fisik dan peralatan cabang yang dikelolanya sesuai dengan ketentuan.
- n. Melaksanakan pengawasan yang efektif atas operasional cabang.
- o. Melakukan pemetaan potensi bisnis di seputar lingkungan cabang (dengan radius tertentu) dan mendapatkan data potensi bisnis untuk penguatan program penjualan.

- p. Melakukan koordinasi dengan Deputi Bisnis dalam menyusun rencana kerja terkait dengan program penjualan yang akan dilaksanakan untuk mendukung upaya pencapaian kinerja.
  - q. Mengusulkan Harga Pasar Setempat (HPS) kepada Deputi Bisnis.
  - r. Memastikan *soft collection* telah dijalankan.
  - s. Menyusun laporan sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.
  - t. Melaksanakan *Business Continuity Plan* (BCP) sesuai kebijakan dari unit kerja terkait.
  - u. Menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.
2. Penaksir Agunan yang dijabat oleh Ayunda C memiliki tugas yaitu :<sup>82</sup>
- a. Melaksanakan kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan kewenangannya secara cepat, tepat dan akurat.
  - b. Menetapkan uang pinjaman berdasarkan atas hasil penaksiran barang jaminan sesuai kewenangannya.
  - c. Menyusun KPI dan Target Setting berdasarkan RKAP yang telah disetujui.
  - d. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang secara cepat, tepat dan akurat untuk mengetahui nilai taksiran, dalam menentukan harga dasar barang jaminan yang akan dilelang.

---

<sup>82</sup> Ayunda C, *Wawancara*, tanggal 10 Agustus 2023, pukul 14.41 WIB.

- e. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang secara cepat, tepat dan akurat untuk mengetahui nilai taksiran, dalam menentukan harga dasar barang jaminan yang akan dilelang atau sebagai Tim Taksir Ulang.
  - f. Menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.
  - g. Mengoordinasi, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan administrasi dan penaksiran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.
  - h. Melakukan monitoring kredit yang jatuh tempo.
  - i. Menyusun laporan yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas Penaksir.
  - j. Melaksanakan *Business Continuity Plan* (BCP) sesuai kebijakan unit kerja terkait.
  - k. Menyelesaikan tugas-tugaas lainnya yang diberikan oleh atasan
3. Pengelola Agunan yang dijabat oleh Shinta Dea Waroka memiliki tugas yaitu:
- a. Menyusun KPI dan Target Setting sesuai ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya.
  - b. Mengelola serta melaksanakan penyimpanan barang jaminan (emas, perhiasan atau barang jaminan lainnya) beserta

dokumen lainnya (*database*) secara aman, tertib, disiplin maupun akurat sesuai kewenangan, ketentuan dan SOP.

- c. Menerima barang jaminan dari petugas yang berwenang dan meneliti isi barang jaminan untuk dicocokkan dengan dokumen administrasi atau daftar rincian barang jaminan sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Memastikan keamanan dan kebersihan gudang barang jaminan.
- e. Mengeluarkan barang jaminan dan dokumen yang terkait dengan bisnis mikro atau bisnis emas untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atau keperluan lainnya sesuai ketentuan.
- f. Mengelola serta merawat barang jaminan maupun gudang penyimpanan, agar barang jaminan dalam kondisi baik, aman dan terawat.
- g. Melakukan pengurutan maupun pengelompokan barang jaminan gudang bukaan emas sesuai dengan rubrik dan bulan kreditnya serta melakukan penyusunan sesuai dengan urutan UPC dan melakukan penyimpanan secara tertib dan disiplin.
- h. Melakukan pencatatan mutasi penerimaan atau pengeluaran semua barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya.
- i. Menyimpan dokumen kredit mikro, bisnis emas dan jasa lainnya.



- j. Menyusun laporan atas pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan ruang lingkup bidang tugasnya.
  - k. Melaksanakan Business Continuty Plan (BCP) sesuai kebijakan unit kerja terkait.
  - l. Menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.
4. Unit Bisnis Non Gadai yang di jabat oleh Doni Osmon, memiliki tugas yaitu:<sup>83</sup>
- a. Membuat usulan terkait rencana kerja, program kerja dan anggaran biaya untuk mendukung bisnis *non* gadai.
  - b. Membuat usulan terkait kebutuhan sarana dan prasarana operasional, SDM dan hal-hal lainnya untuk mendukung kelancaran terkait produk non gadai.
  - c. Menjalankan fungsi approval sesuai ketentuan yang berlaku guna mendukung kelancaran operasional kantor cabang.
  - d. Mengusulkan penugasan, promosi dan mutasi karyawan dibawah koordinasinya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
  - e. Menyetujui permohonan cuti semua karyawan dalam unit kerja dibawah koordinasinya.
  - f. Melakukan coaching dan mentoring pada karyawan dalam unit kerja dibawah koordinasinya guna meningkatkan kerja.

---

<sup>83</sup> PT. Pegadaian Persero, “Kepala Departemen Produk Non Gadai Denpasar 2,” <http://starup.jobs/kepala-departemen-produk-non-gadai-denpasar-2-pt-pegadaian-persero-1896836>, (diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 21.43 WIB)

5. *Account Officer* (AO) yang di jabat oleh Rolisiade Roya dan Yosep P, memiliki tugas yaitu :<sup>84</sup>
- a. *Collecting*, menyebar brosur, menggunakan sosial media, hingga meminta referensi pada orang yang dikenalnya.
  - b. Melakukan pengenalan produk
  - c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah, misalnya *follow up* terkait penawaran produk.
  - d. Memberikan penjelasan terperinci kepada nasabah sampai mereka mengerti dan paham.
  - e. Melakukan koordinasi dengan marketing, untuk mempermudah dalam membuat perencanaan pemasaran.
  - f. Memberikan solusi atas masalah nasabah, solusi yang diberikan pun harus berdasarkan pada ketentuan dan kebijakan perusahaan.
  - g. Mengelolah akun nasabah, tujuannya agar akun nasabah tidak mengalami masalah.
  - h. Melakukan pengelolaan produk dan kredit, seperti menawarkan dan memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
  - i. Membuat laporan kerja, berisikan laporan analisis dari setiap nasabah yang sedang diurus.

---

<sup>84</sup> Shirley Candrawardhani, “*Account Officer Adalah: Pengertian, Skill, Tugas Serta Gaji*,” <https://www.kitalulus.com/bisnis/account-officer-adalah>. (diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 21.58 WIB).

6. Admin *Non Agunan* yang dijabat oleh Lesi Rohaya, memiliki tugas yaitu membantu kepala unit non bisnis dalam mendata nasabah dan juga ikut melakukan *canvassing*, *survei* nasabah bahkan sampai tahap pencairan.
7. Penagih yang dijabat oleh Roy Candra, memiliki tugas yaitu melakukan *follow up* terhadap nasabah yang telah meminjam di PT. pegadaian
8. Kasir yang dijabat oleh Shali Rahmah memiliki tugas yaitu:
  - a. Membantu menyusun KPI dan Target Setting sesuai ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya.
  - b. Melaksanakan pekerjaan penerimaan, perhitungan dan pembayaran uang serta melaksanakan tugas administrasi keuangan di unit kerja sesuai kewenangan dan SOP.
  - c. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - d. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
  - e. Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan.
  - f. Melakukan pembayaran atas pengeluaran kantor sesuai dokumen pembayaran yang ditetapkan.

- g. Melakukan penerimaan uang atas transaksi produk maupun untuk kepentingan kantor sesuai dokumen pembayaran yang ditetapkan.
  - h. Melakukan perhitungan, pencatatan dan administrasi atas penerimaan serta pengeluaran uang yang dikelolanya sesuai dengan SOP.
  - i. Mengadministrasikan dokumen dan bukti transaksi lainnya sebagai dasar penerimaan dan pengeluaran uang kas sesuai prosedur yang ditetapkan.
  - j. Menyusun laporan sesuai prosedur yang ditetapkan.
  - k. Menyusun laporan sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.
  - l. Melaksanakan *Business Continuity Plan* (BCP) sesuai kebijakan dari unit kerja terkait.
  - m. Menyelesaikan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.
9. CS (*Customer Service*) *Relationship Officer* dijabat oleh Monica Selles Anggraini dan Asri A, yang memiliki tugas sebagai berikut :<sup>85</sup>
- a. Melakukan analisis potensi pasar
  - b. Menjembatani hubungan baik antar perusahaan dan nasabah.
  - c. Mengenalkan produk dan untuk mencapai target.
  - d. Analisis risiko bisnis kredit.
  - e. Membantu penagihan.

---

<sup>85</sup> Monica Salles, *Wawancara*, tanggal 10 Agustus 2023, pukul 10.32 WIB.

- f. Melakukan *survey* awal kepada nasabah yang ingin mengajukan pinjaman ke pegadaian.
10. Pengawas Agen Pegadaian (PAP) dijabat oleh Yovi Yoheka yang memiliki tugas yaitu mengaktifkan agen dan bina agen yang ingin dan sudah bergabung di PT. Pegadaian.<sup>86</sup>
11. *Marketing Officer* dijabat oleh Irdiansyah Febrian Putra merupakan bagian khusus yang bertanggung jawab dalam pemasaran suatu produk atau layanan, memiliki tugas sebagai berikut:<sup>87</sup>
- a. Mengawasi strategi promosi suatu produk atau layanan perusahaan.
  - b. Memasarkan dan mempromosikan produk sesuai target perusahaan.
  - c. Melakukan riset pasar untuk meneliti audiens dan tren pemasaran.
  - d. Memantau pemasaran kompetitor dan menghasilkan arahan untuk suatu produk.
  - e. Menyusun strategi program marketing yang tepat dan sebaik mungkin dalam menarik minat konsumen secara rutin, terjadwal, dan berkelanjutan.
  - f. Melakukan *maintenance portofolio, relationship, advisory, dan follow up program*, produk, dan layanan kepada mitra kerjasama secara terjadwal.

---

<sup>86</sup> Ofiara Shindo Liou, *Wawancara*, tanggal 8 Agustus 2023, Pukul 10.15 WIB.

<sup>87</sup> Irdiansyah Febrian Putra, *Wawancara*, tanggal 8 Agustus 2023, pukul 14.08 WIB.

g. Menyusun distribusi informasi keuangan perusahaan.

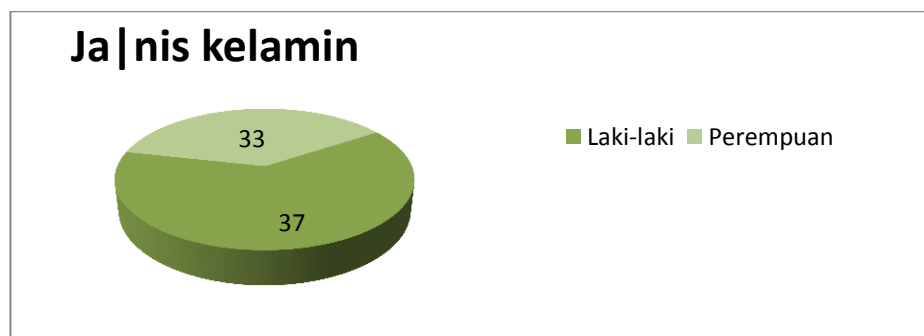
12. *Sales* dijabat oleh Ella Putri yang bertugas menawarkan/ promosi produk PT. pegadaian seperti cicil emas, pinjaman dana dll, dengan cara *canvassing/ door to door* dalam menawarkan ke masyarakat umum (nasabah).

#### E. Profil Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi faktor jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan efektivitas layanan yang diberikan. Dalam penelitian ini responden berjumlah 70 nasabah yang menggunakan aplikasi pegadaian *digital service* di Pegadaian Cabang Curup. Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dan *offline*. Setelah menyebarkan kuesioner maka dapat diketahui gambaran umum nasabah pengguna aplikais pegadaian *digital service* di Pegadaian Cabang Curup yaitu sebagai berikut:

#### 1. Jenis Kelamin

**Gambar 1.4**  
**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

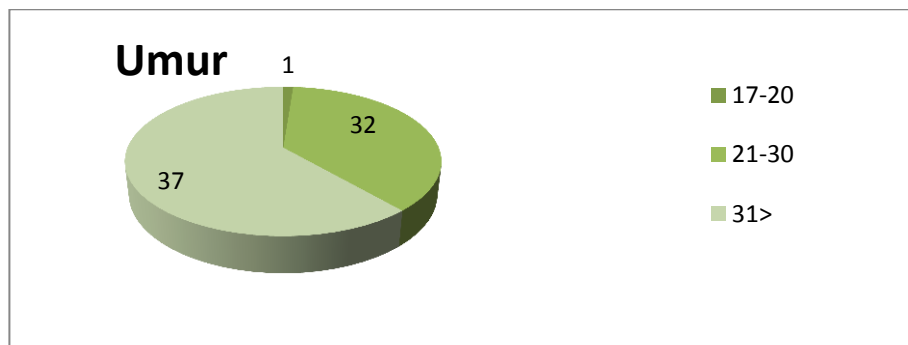


Sumber: Data primer diolah 2023

Berdasarkan jenis kelamin terdapat 37 orang berjenis kelamin laki-laki, dan 33 orang berjenis kelamin perempuan.

## 2. Umur

**Gambar 1.5**  
**Umur Responden**

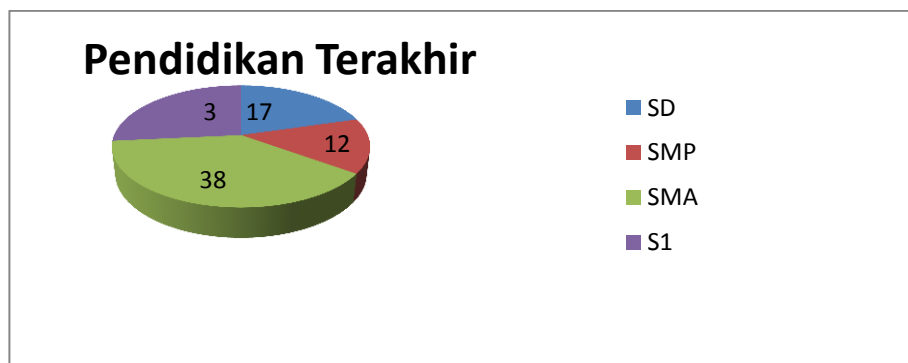


*Sumber: Data primer diolah 2023*

Berdasarkan gambar diatas umur nasabah dikelompokkan menjadi beberapa dalam kategori, yaitu 1 orang dengan pilihan umur 17-20 tahun, 32 orang dengan pilhan umur 20-30 tahun, 37 orang dengan pilihan umur 30> tahun.

## 3. Pendidikan Terakhir

**Gambar 1.6**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

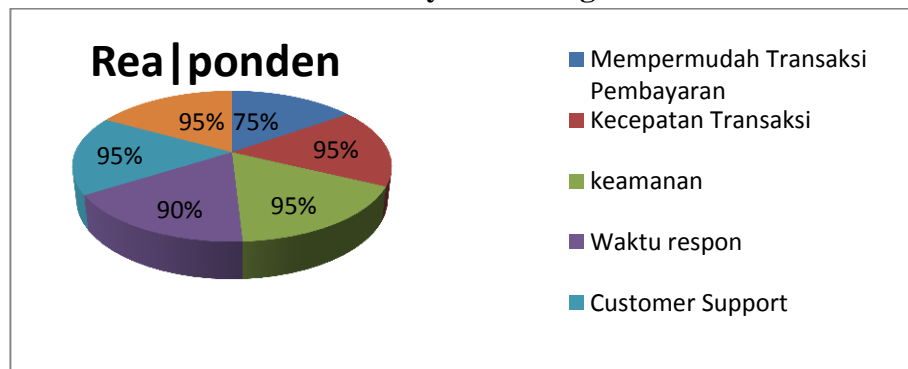


*Sumber: Data primer diolah 2023*

Berdasarkan pendidikan terakhir responden yaitu 17 orang lulusan SD, 12 orang lulusan SMP, 38 orang lulusan SMA, dan 3 orang lulusan S1/S2/S3.

#### 4. Efektivitas Layanan

**Gambar 1.7**  
**Efektivitas Layanan Yang Diberikan**



*Sumber: Data primer diolah 2023*

Berdasarkan efektivitas layanan yang diberikan responden memberikan nilai kemudahan transaksi pembayaran sebesar 75%, kecepatan transaksi terbilang sangat cepat dengan nilai responden sebesar 95%, keamanan dalam menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* (PDS) ini juga sangat terproteksi dan aman digunakan sehingga responden pun memberikan nilai 95%, Evaluasi seberapa cepat aplikasi memberikan respons terhadap pengguna, seperti loading halaman dan proses transaksi diberikan nilai sebesar 95%, apakah kualitas pelayanan pelanggan melalui aplikasi, termasuk respon cepat dan solusi yang efektif responden memberikan nilai 90%, berdasarkan faktor ketersediaan sistem memastikan aplikasi selalu dapat diakses tanpa downtime yang berlebihan diberikan nilai sebesar 95%.



## BAB VI

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyajian Data

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian *survey*. Sampel dalam penelitian ini adalah responden nasabah sebanyak 70 orang dengan teknik kuesioner mengenai pengaruh kemudahan dan kemanfaatan Pegadaian *Digital Services* (PDS) terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Analisis terhadap pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang telah disebarakan kepada nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

##### 1. Uji Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya, meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>88</sup>

###### a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel dengan taraf signifikan sebesar 5%. Nilai  $r$  hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pernyataan pada setiap variabel yang dianalisis dengan program SPSS sedangkan

---

<sup>88</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 102.

untuk mendapatkan r tabel dilakukan dengan melihat r *product moment*.<sup>89</sup>

Adapun r tabel dalam penelitian ini adalah sebesar 0,2352 yang didapat dari hasil perhitungan dengan melihat tabel r *product moment*. Ketentuan perhitungan dk (derajat kebebasan) atau df (degree of freedom) adalah  $df=n-2$ , karena responden yang kita teliti berjumlah 70 maka dk atau df yang didapat adalah sebesar  $df = 70-2 = 68$ . Pada tabel r *product moment* df 68 dengan taraf signifikan 0,05 adalah sebesar 0,2352. Sehingga didapatkan hasil uji coba validitas instrumen sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kemudahan (X<sub>1</sub>)**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,628	0,2352	Valid
X2	0,598	0,2352	Valid
X3	0,754	0,2352	Valid
X4	0,587	0,2352	Valid
X5	0,552	0,2352	Valid
X6	0,551	0,2352	Valid
X7	0,584	0,2352	Valid

Sumber : Data SPSS diolah 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua nilai r hitung variabel X<sub>1</sub> lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2352. Karena nilai r hitung > r tabel maka semua instrumen variabel X<sub>1</sub> dapat dinyatakan valid. Jadi, data yang diperoleh pada variabel X<sub>1</sub> ini

---

<sup>89</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung:Alfabeta, 2019), 122

dapat dikatakan sah atau valid sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

**Tabel 1.5**

**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kemanfaatan (X<sub>2</sub>)**

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,519	0,2352	Valid
X2	0,431	0,2352	Valid
X3	0,477	0,2352	Valid
X4	0,615	0,2352	Valid
X5	0,692	0,2352	Valid
X6	0,475	0,2352	Valid
X7	0,599	0,2352	Valid

Sumber : Data SPSS diolah 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua nilai r hitung variabel X<sub>2</sub> lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2352. Karena nilai r hitung > r tabel maka semua instrumen variabel X<sub>2</sub> dapat dinyatakan valid. Jadi, data yang diperoleh pada variabel X<sub>2</sub> ini dapat dikatakan sah atau valid sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

**Tabel 1.6**

**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Y1	0,470	0,2352	Valid
Y2	0,725	0,2352	Valid

Y3	0,465	0,2352	Valid
Y4	0,648	0,2352	Valid
Y5	0,426	0,2352	Valid
Y6	0,555	0,2352	Valid
Y7	0,551	0,2352	Valid

Sumber : Data SPSS diolah 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua nilai  $r$  hitung variabel Y lebih besar dari nilai  $r$  tabel yaitu 0,2352. Karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka semua instrumen variabel Y dapat dinyatakan valid. Jadi, data yang diperoleh pada variabel Y ini dapat dikatakan sah atau valid sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

#### b) Uji Realibilitas

Pengukuran yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukuran sekali saja, kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan.<sup>90</sup> Suatu variabel dikatakan reliabel apabila :

Hasil *Alpha Cronbach*  $>$  0,60 =  
 reliabel Hasil *Alpha Cronbach*  $<$   
 0,60 = tidak reliabel

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan SPSS dari semua variabel dalam penelitian ini :

---

<sup>90</sup> Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

**Gambar 1.7****Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kemudahan ( $X_1$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.676	7

Sumber : Data SPSS diolah 2023

**Gambar 1.8****Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kemanfaatan ( $X_2$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.612	7

Sumber : Data SPSS diolah 2023

**Gambar 1.9****Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.606	7

Sumber : Data SPSS diolah 2023

Dari hasil uji reliabilitas semua instrumen variabel penelitian diatas, dapat dilihat bahwa hasil dari nilai *Alpha Cronbach* lebih dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua instrumen variabelnya reliabel. Jadi, data yang diperoleh pada masing-masing variabel dapat dikatakan reliabel/dapat dipercaya sehingga hasil dari penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan.

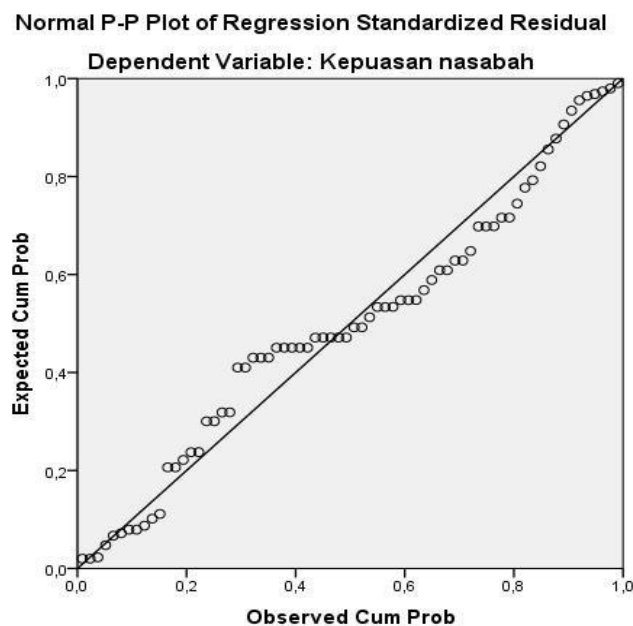
**2. Uji Asumsi Klasik****a) Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan

tujuan untuk menilai sebaran data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak.<sup>91</sup> Untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot*, dimana jika titik-titik *plot* menyebar disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal maka model regresi tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.<sup>92</sup> Berikut adalah hasil uji normalitas data dengan menggunakan SPSS:

**Gambar 2.0**

**Hasil Uji Normalitas Data**



Sumber : Data SPSS diolah 2023

Dari hasil pengujian diatas dapat dilihat pada grafik normal *probability plot* bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Hal itu berarti model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

<sup>91</sup> <http://www.statistikian.com/>, diakses pada 1 januari 2024 pukul 15:24 WIB.

<sup>92</sup> Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

### b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika dalam model regresi ditemukan adanya korelasi maka terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya korelasi tersebut dapat diukur menggunakan nilai *Tolerance* dan VIF (Variance Inflation Faktor). Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Hasil pengujian multikolinieritas dengan SPSS adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

#### Hasil Uji Tolerance Dan VIF

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,049	2,859		4,564	,000		
	Kemudahan	,081	,099	,096	,820	,415	,754	1,326
	Kemanfaatan	,460	,107	,503	4,309	,000	,754	1,326

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber : Data SPSS diolah 2023

Dari data diatas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan *tolerance* menunjukkan variabel independen yaitu kemudahan dan kemanfaatan memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan hasil perhitungan dari nilai VIF juga menunjukkan nilai VIF kurang dari 10. Hal ini berarti disimpulkan bahwa tidak ditemukan adanya korelasi sehingga tidak ada masalah multikolinieritas yang perlu

diatasi. Jadi, model regresi pada penelitian ini dapat dikatakan baik.

### c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda atau tidak. Jika *variance* dari residual data sama maka dapat disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Dapat dikatakan heteroskedastisitas jika:<sup>93</sup>

1. Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS:

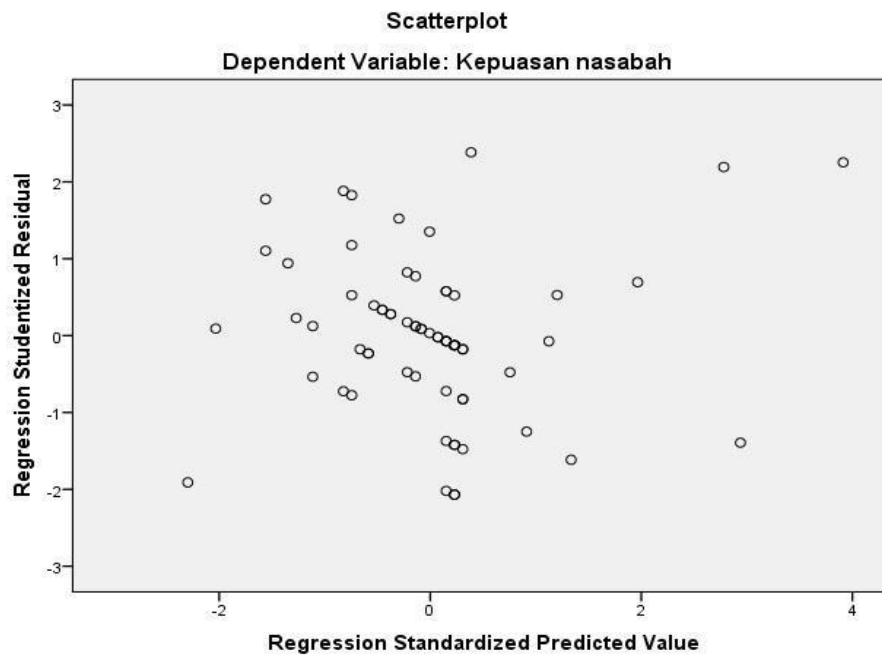
---

<sup>93</sup> V. Wiratma Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 186-187



Gambar 2.2

## Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data SPSS diolah 2023

Dari grafik tersebut terlihat bahwa plot menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka nol (0). Maka dari itu, berdasarkan ketentuan dari metode analisis grafik *scatterplot* dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model penelitian ini. Sehingga model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen yaitu kepuasan nasabah berdasarkan masukan variabel independen yaitu kemudahan dan kemanfaatan.

#### d) Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi berganda, terdapat satu variabel dependen (terikat) dan dua atau lebih variabel independen (bebas).<sup>94</sup> Dalam analisis ini yang menjadi variabel bebas adalah kemudahan

<sup>94</sup> Sugiyono. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publisng.

(X<sub>1</sub>) dan kemanfaatan (X<sub>2</sub>) sedangkan yang menjadi variabel

Terikat adalah kepuasan nasabah (Y). berikut adalah hasil perhitungan analisis regresi linier berganda antara kemudahan (X<sub>1</sub>) dan kemanfaatan (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan nasabah (Y) menggunakan bantuan SPSS :

**Gambar 2.3**

**Persamaan Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,049	2,859		4,564	,000
	Kemudahan (X1)	,081	,099	,096	,820	,415
	Kemanfaatan (X2)	,460	,107	,503	4,309	,000

a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Nasabah (Y)

Sumber : Data SPSS diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 13,049 dan nilai koefisien regresi untuk variabel kemudahan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,081 dan nilai koefisien regresi untuk variabel kemanfaatan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,460. Dari hasil tersebut dapat dibuat persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 13,049 + 0,081 X_1 + 0,460 X_2 + e$$

Hasil dari persamaan regresi berganda di atas dapat memberikan pengertian bahwa :

- 1) Nilai konstanta sebesar 13,049 memberikan pengertian bahwa jika variabel kemudahan (X<sub>1</sub>) dan kemanfaatan (X<sub>2</sub>) konstan (tetap) atau sama dengan 0 maka nilai variabel kepuasan nasabah di PT.

Pegadaian (Persero) Cabang Curup adalah sebesar 13,049.

- 2) Nilai  $\beta_1$  sebesar 0,081 menyatakan bahwa jika kemudahan mengalami kenaikan satu kesatuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan nasabah sebesar 0,081 (berpengaruh positif) dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- 3) Nilai  $\beta_2$  sebesar 0,460 menyatakan bahwa jika kemanfaatan mengalami kenaikan satu kesatuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan nasabah sebesar 0,460 (berpengaruh positif) dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

$R^2$  disebut dengan koefisien determinasi dalam regresi menggambarkan besarnya kemampuan suatu variabel X menjelaskan pengaruh terhadap variabel Y sebagai variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Untuk menunjukkan nilai koefisien determinasi pada *output* SPSS dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary*.<sup>95</sup> Berikut adalah hasil perhitungan uji koefisien determinasi yang dibantu dengan program SPSS:

---

<sup>95</sup> Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Pustaka Baru Press.

**Gambar 2.4**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 <sup>a</sup>	.310	.290	1,555

a. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber : Data SPSS diolah 2023

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,290. Hal ini berarti variabel kemudahan ( $X_1$ ) dan variabel kemanfaatan ( $X_2$ ) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) dengan nilai sebesar 29% sedangkan sisanya sebesar 71% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Maksud dari dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini adalah variabel selain kemudahan dan kemanfaatan, seperti kenyamanan, kepercayaan, kualitas pelayanan, ketersediaan fitur, daya guna, serta daya beli masyarakat terhadap aplikasi *Pegadaian Digital Services (PDS)*.

#### **b. Uji t (Parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel X terhadap variabel Y. pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ .

<sup>96</sup>Adapun kriteria keputusannya, yaitu:

1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima,

---

<sup>96</sup> Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

menyatakan bahwa variabel independen (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y).

- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, menyatakan bahwa variabel independen (X) secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen (Y).

Selain itu uji t juga bisa dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi atau  $t_{hitung}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika  $sig. < 0,05 = H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima
- b. Jika  $sig. > 0,05 = H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

Nilai  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah 2,0181 didapatkan dari  $dk$  atau  $df = n-2 = 70-2 = 68$ . Berikut merupakan hasil pengujian uji t dengan menggunakan SPSS :

**Tabel 2.6**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,049	2,859		4,564	,000
	Kemudahan	,081	,099	,096	,820	,415
	Kemanfaatan	,460	,107	,503	4,309	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber : Data SPSS diolah 2023

Berdasarkan hasil uji t diatas terlihat pada variabel kemudahan ( $X_1$ ) didapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,820 dengan signifikansi sebesar 0,415. Hal itu menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,820 < 2,0181$  dan signifikansi  $0,415 > 0,05$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti variabel kemudahan ( $X_1$ ) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

Sedangkan untuk variabel kemanfaatan ( $X_2$ ) didapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,309 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal itu menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4,309 > 2,0181$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel kemanfaatan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

### c. Uji F (Simultan)

Analisis uji statistik F (simultan) pada dasarnya menunjukkan apakah variabel X secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel Y. Pengujian tersebut dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $F_{tabel}$  dan  $F_{hitung}$ .<sup>97</sup> Adapun kriteria keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan mempunyai bahwa masing-masing variabel independen secara simultan pengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang menyatakan bahwa masing-masing variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun nilai  $F_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah sebesar 3,13 didapatkan dari  $df_1 = k-1 = 3-1 = 2$  (pembilang),  $df_2 = n-k = 70-3 = 67$  (penyebut). Nilai k merupakan jumlah variabel bebas dan terikat. Berikut adalah hasil uji F dengan menggunakan bantuan SPSS :

---

<sup>97</sup> Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung:Alfabeta.

**Gambar 2.5**  
**Hasil Analisis Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72,914	2	36,457	15,082	,000 <sup>b</sup>
	Residual	161,957	67	2,417		
	Total	234,871	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kemudahan

Sumber : Data SPSS diolah 2023

Dalam penelitian ini, nilai  $F_{hitung}$  didapatkan sebesar 15,082 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $15,082 > 3,13$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa masing-masing variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

## B. Pembahasan

### a. Analisis dan Interpretasi Secara Parsial

#### 1) Kemudahan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t (parsial) dapat dilihat bahwa kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Karena hasil output SPSS memperlihatkan  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,820 < 2,0181$  dan signifikansi  $0,415 > 0,05$ . Hal itu dapat dikatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga menyatakan variabel kemudahan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel

kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. Berdasarkan analisis dan interpretasi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Layanan *digital* seperti Pegadaian *Digital Service* (PDS) merupakan layanan dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile*. PDS akan melayani nasabah dan calon pengguna yang ingin mendapatkan informasi produk-produk Pegadaian dan melakukan transaksi melalui fitur-fitur yang tersedia. Dengan adanya PDS, nasabah atau pengguna akan mendapatkan pelayanan setara dengan yang diberikan oleh pelayanan di *outlet* Pegadaian konvensional.<sup>98</sup>

Layanan *digital* tersebut diberikan oleh Pegadaian dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah atau penggunanya. Pelayanan melalui aplikasi ini membuat nasabah atau pengguna tidak perlu langsung datang ke *outlet* Pegadaian. Dengan adanya aplikasi ini, beban pekerjaan nasabah atau pengguna akan terasa lebih ringan karena mereka dapat mengakses atau melakukan berbagai transaksi dengan memilih fitur yang ada didalamnya, dimana pun dan kapan pun selama terhubung dengan jaringan internet. Tetapi kemudahan yang diberikan Pegadaian tidak sepenuhnya bisa diterima oleh nasabah atau pengguna. Banyaknya fitur yang ada dan minimnya pengetahuan terkadang membuat nasabah atau pengguna merasa kesulitan dalam mengoperasikannya.

## **2) Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji t (parsial) dapat dilihat bahwa

---

<sup>98</sup> <https://tirto.id/pt-pegadaian-luncurkan-layanan-digital-sebagai-financial-company-cG4D>, diakses pada 3 Januari pukul 14:00 WIB.



kemanfaatan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah. Karena hasil output SPSS memperlihatkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4,309 > 2,0181$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. Berdasarkan analisis dan interpretasi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemanfaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Adanya layanan digital seperti Pegadaian *Digital Service* (PDS) membuat nasabah atau pengguna tidak membuang-buang waktunya untuk melakukan suatu transaksi. Jadi nasabah atau pengguna dapat menghemat waktu transaksinya hanya dengan melakukan transaksi menggunakan *handphone Android* atau laptop tanpa harus mendatangi outlet Pegadaian. Fasilitas layanan selama 24 jam juga memberikan banyak manfaat untuk nasabah dan penggunanya dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Selain itu, nasabah juga dapat melihat perkembangan harga emas setiap hari melalui aplikasi tersebut.

#### **b. Analisis Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), besarnya pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, ketersediaan fitur, daya guna, serta daya beli masyarakat terhadap aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Berdasarkan hasil tersebut, kepuasan nasabah terbentuk dari hasil perkembangan teknologi informasi yang

dimanfaatkan oleh Pegadaian untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tersedia setiap saat dimana pun dan kapan pun hanya dengan mengunduh aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) menggunakan *handphone Android* ataupun laptop.

Pelayanan Pegadaian melalui Pegadaian *Digital Services* (PDS) membuat nasabah atau penggunanya tidak perlu langsung datang ke *outlet* Pegadaian. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup mampu memberikan kemudahan dan banyak manfaat untuk nasabahnya dalam melakukan transaksi yang diinginkan dengan layanan yang tersedia di aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS).

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) dari variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,820 < 2,0181$  dan signifikansi  $0,415 > 0,05$ . Maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga menyatakan variabel kemudahan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) dari variabel kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4,309 > 2,0181$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.
3. Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $15,082 > 3,13$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan masing- masing variabel independen secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel

dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Bagi penelitian selanjutnya apabila menggunakan variabel yang sama yaitu tentang kemudahan dan kemanfaatan, lebih baik responden yang dipilih adalah responden yang menjadi nasabah ataupun yang belum menjadi nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup agar bisa mendapatkan hasil yang lebih bervariasi mengenai pendapat atau perilaku nasabah. Selain itu, variabel lain yang bisa digunakan adalah seperti kepercayaan, ketersediaan fitur, keamanan, dan sebagainya.
2. Untuk IAIN Curup diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada lembaga keuangan bank maupun non bank, walaupun dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna.
3. Untuk lembaga PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup, diharapkan agar bisa lebih aktif untuk melakukan sosialisasi atau memasarkan produk-produk kepada nasabah sehingga nasabah bisa tertarik untuk melakukan transaksi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Kusairi, Ah. 2018. *Konsep Gadai Dalam Hukum Islam Studi Analisis Terhadap Mekanisme Operasional Gadai Syariah di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Pamekasan*. Volume 7 No.1.
- Anshary, Muchtar dkk. 2021. *Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Arfan, Muhammad. 2021. *Lembaga Keuangan Non-Bank (LKNB)*. Koto Baru: Insan Cendekia Mandiri.
- Bidang Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara. 2018. *Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan Eviews*. Aceh: Lembaga Administrasi Negara.
- Djaali. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Davis, Gordon B. 2016. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Palembang: Maxikom
- Davis, Gordon B. 2016. *Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen, Bagian I Pengantar. Seri Manajemen No. 90-A*. Cetakan Kedua Belas, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo.
- Fadhilah dan Putri, 2021, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Layanan Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, Vol.5, No.4.
- Hasan, Iqbal, 2012 *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jogiyanto. 2017. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Hadri Kusuma Dan Dwi Susilowati, "Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking (Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Intimewa Yogyakarta)", *Jurnal Fakultas Ekonomi UII*, No. 2, Vol 11 (Desember, 2007), 129.
- M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), 292
- Mardani. 2017. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Perum Pegadaian. 2018. *Laporan Tahunan Annual Report 2018 Menuju P(Era)n Baru*. Jakarta: Perum Pegadaian.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Sarwono, Jonathan. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siyoto, Sandi Siyoto. 2015. *Dasar Methodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publish
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2015. *Dasar Methodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publising.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Pustaka Baru Press.

Syahrul Roesli. 2021. *Tantangan Adalah Peluang, Story Telling, Strategi Bisnis*

*Perusahaan Besar Lokal Dan Global Bagi Praktisi*, Jakarta: PT. Alex Media Computindo.

Perum Pegadaian. 2018. *Laporan Tahunan Annual Report* . Jakarta: Perum Pegadaian.

## **Jurnal**

Febrianur Ibnu, 2016. *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, ISSN 2407-9189, Universitas Research Coloculum.

Priambodo, S., & Prabawani, B. 2016. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Pengguna, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 5(2), 1-9.

Seke dkk,2022. *Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Cabang Manado*, Vol.3 No.3, (Ejournal: Universitas Sam Ratulangi).

Pratama & Suputra. 2019. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat menggunakan Uang Elektronik*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 27 (2), 927-953. SK No. 23/KPT/2019.

Hadri Kusuma Dan Dwi Susilowati. "Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking (Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Intimewa Yogyakarta)."

Nopy Ernawati & Lina. 2020. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO", Jurnal Manajemen STEI , Vol.3. No.2.

## **Tesis**

Deni Rahmatsyah. 2011. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Produk Baru (studi kasus: E-money kartu Flazz BCA) tahun 2011," Tesis. Universitas Indonesia.

## **Skripsi**

Anjar Sari Lindhi,2019. *Analisis Penerapan Informasi Aplikasi PDS dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam* (Studi kasus: PT. Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik), Skripsi: UIN Sunan Ampel Surabaya.

Gandi. 2018. *Pengalaman Sistem Gadai Syariah dalam Perspektif Islam Pada PT.*

*Pegadaian Syariah Palopo*, (Palopo: Program Sarjana S1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Palopo.

Hidayatullah, Muhammad Farid, 2018. *Analisi Mobile BRIS dalam Memudahkan Transaksi Nasabah di Bank BRI Syariah KC Jember* :Skripsi IAIN Jember.

Ilmi Farajun Rikza. 2019. *Skripsi: Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember*. Jember: IAIN Jember.

- Kartika, Okta Tri. 2014. Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Individual Dan Norma Subyektif Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Internet Sebagai Sumber Pustaka Dalam Penyelesaian Tugas-Tugas Kuliah, Surakarta: Universitas Muhamadiyah.
- Nanda P.N, Rizky. 2019. *Analisis Strategi Bisnis pada Layanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Menggunakan Swot Analysis (Studi Kasus: PT Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip Bengkulu*. Skripsi IAIN Bnegkulu.
- Perwasih, Rati, 2019. *Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Syariah Digital dan Manual: Skripsi IAIN Bengkulu*.
- Rahmatsyah, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Produk Baru*, (studi kasus: E-money kartu Flazz BCA)
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Wilyam, M. 2018. *Refleksi Fenomenologi Makana Zakat Sebagai Syari' Value Added Perusahaan Di Kota Palopo, Skripsi (Tidak Dipublikasikan)*. Palopo: Program Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Palopo.

## Website

<http://www.statistikan.com/>. Diakses pada 6 Agustus 2023 pukul 20:22 WIB.

<http://www.jurnalasia.com/>, diakses pada 6 Maret 2023 pukul 11:13 WIB.

<http://www.statistikan.com/>. Diakses pada 6 Agustus 2023 pukul 20:22 WIB

[www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id), diakses pada 1 November 2023 pukul 08.44 WIB.

[www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id), diakses pada 1 November 2023 pukul 09.00 WIB.

PT. Pegadaian Persero. “*Visi dan Misi Pegadaian*,” <https://www//sahabatpegadaian.com>.  
(diakses pada tanggal 2 November 2023 pukul 10.00 WIB)

PT. Pegadaian Persero. “Produk Kredit Cepat Aman,”<http://www//sahabatpegadaian.co.id/kca/> (diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 20.47 WIB)

PT. Pegadaian Persero. “Produk Kreasi,” <http://www//sahabatpegadaian.co.id/kreasi/>  
(diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 20.53 WIB)

PT. Pegadaian Persero. “Produk Amanah,” <http://www//sahabatpegadaian.co.id/amanah/>  
(diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 20.55 WIB)

PT. Pegadaian Persero. “Produk Arrumhaji,” <http://www.sahabatpegadaian.co.id/arrumhaji/> (diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 20.58 WIB)

PT. Pegadaian Persero. <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/4/mulia#content>, (diakses pada tanggal 9 November 2023 pukul 13.43 WIB).

PT. Pegadaian Persero. <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/14/konsinyasi#content>.(diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 13.33 WIB).

PT. Pegadaian Persero. <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/9/multi-payment-online#content>. (diakses tanggal 10 November 2023 pukul 13.15 WIB).

PT. Pegadaian Persero. <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/10/pegadaian-mobile>, (diakses tanggal 10 November 2023 pukul 13.09 WIB).

PT. Pegadaian Persero. <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/16/jasa-taksiran#content>, (diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 13.20 WIB).

PT. Pegadaian Persero. <https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/13/jasa-titipan#content>, (diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 13.23 WIB).

PT. Pegadaian Persero. “Kepala Departemen Produk Non Gadai Denpasar 2,” <http://startup.jobs/kepala-departemen-produk-non-gadai-denpasar-2-pt-pegadaian-persero-1896836>. (diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 21.43 WIB).

Shirley Candrawardhani. “Account Officer Adalah: Pengertian, Skill, Tugas Serta Gaji,” <https://www.kitalulus.com/bisnis/account-officer-adalah>. (diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 21.58 WIB).

## **Wawancara**

*Arsip*, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. 2023

Ayunda C. *Wawancara*. tanggal 10 Agustus 2023. pukul 14.41 WIB.

Monica Seles Anggraini, PT Pegadaian Cabang Curup, 15 Maret 2023

Monica Salles. *Wawancara*. tanggal 10 Agustus 2023. pukul 10.32 WIB.

Oftiara Shindo Liou. *Wawancara*. tanggal 8 Agustus 2023. Pukul 10.15 WIB.

Irdiansyah Febrian Putra. *Wawancara*. tanggal 8 Agustus 2023. pukul 14.08 WIB.



L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
 PRODI PERBANKAN SYARIAH  
 Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.09/07/2023

Pada hari ini Sera 54 Tanggal 18 Bulan Juli Tahun 2023 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Indriyani  
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam  
 Judul : Pengaruh Kemudahan Dan Kemudahan Aplikasi Pegadaian Digital Sukris (D.S) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Fikhi Utari

Calon Pembimbing I : Dr. M. Usan, M. Pd. Mm  
 Calon Pembimbing II : Citra Purpa Permatasari, M. Ak

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Mengembangkan indikator dengan teori yang ada yang dapat mengukur kepuasan nasabah dan menambahkan definisi indikator
2. Hipotesis harus didukung dengan minimal 2 pro & kontra dan hipotesis umum
3. Batasan masalah tidak dipersempit
4. Lebih sistematis penulisan Daftar pustaka tidak ada dan Haromah menambahkan kerangka analisis
5. ....

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal ..... bulan Agustus, tahun 2023, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 18 Juli.....2023

Moderator

Fikhi Utari

Calon Pembimbing I

NIP. ....

Calon Pembimbing II

Citra Purpa Permatasari, SE, M. Ak  
 NIP. 199307102620122009

NB : Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syaria'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



IAIN CURUP

**SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Nomor : ...../In 34/FS/PP 00 9/07/2023

**Tentang  
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II  
PENULISAN SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
CURUP**

- Menimbang** : 1. 2. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud, Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,  
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi  
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen,  
4. 5. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,  
Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan  
6. 7. Pengelolaan Perguruan Tinggi,  
Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup,  
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 019558/B II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026, Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor 0318/In 34/2/KP 07 6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : Menunjuk saudara
- Pertama** : 1. Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., MM NIP. 197502192006041008  
2. Citra Puspa Permata, SE, M.Ak NIP. 199307102020122004
- Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa
- NAMA : Indriyani  
NIM : 19631047  
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup
- Kedua** : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku,
- Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan,
- Keempat** : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima** : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan
- Keenam** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan

Pada tanggal : 26 Juli 2023

Ditetapkan di : Curup

Dekan,

**Dr. Yusefri, M.Ag**

NIP 197002021998031007

**Tembusan :**

1. Ka. Biro AU, AK IAIN Curup
2. Pembimbing I dan II
3. Bendahara IAIN Curup
4. Kabag AUAK IAIN Curup
5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
6. Arsip/Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



IAIN CURUP

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
 FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Oani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : ~~Se~~/In.34/FS/PP.00.9/12/2023  
 Lamp : Proposal dan Instrumen  
 Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 27 Desember 2023

Kepada Yth.  
 Pimpinan PT. Pegadaian Persero Kantor Cabang Curup  
 Di-  
 Curup

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Indriyani  
 Nomor Induk Mahasiswa : 19631047  
 Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
 Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup  
 Waktu Penelitian : 27 Desember 2023 Sampai Dengan 27 Februari 2024  
 Tempat Penelitian : Kantor Pegadaian Cabang Curup

Mohonkiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dekan

Dr. Ngadi, M.Ag

Nip. 19690206 199503 1 001

## KUESIONER PENELITIAN

### A. Petunjuk Pengisian

1. Angket/kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data sehubungan dengan penelitian mengenai Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup.
2. Bacalah pertanyaan-pertanyaan secara seksama sebelum anda mengisi angket/kuesioner ini.
3. Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda centang () pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

### B. Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
1. Jenis kelamin :
  - Laki-laki       Perempuan
2. Usia :
  - < 20 tahun       20 tahun-25 tahun       26 tahun-30 tahun
  - 31 tahun-35 tahun       36 tahun-40 tahun       41 tahun-45 tahun       > 45 tahun
3. Pendidikan Terakhir :
  - SD       SMP       SMA       S1       Lainnya: .....
4. Pekerjaan :
  - Mahasiswa       Pelajar       Pegawai Negeri       Lainnya : .....
  - Pegawai Swasta       Usahawan       Petani
5. Lama menjadi nasabah PT. Pegadaian?
  - < 1 tahun       1 tahun       2 tahun       3 tahun       > 3 tahun
6. Apakah anda menggunakan layanan aplikasi PDS?
  - Ya       Tidak      (Jika tidak, maka pengisian angket ini tidak perludilanjutkan)
7. Jenis transaksi pada aplikasi PDS yang biasa dilakukan?
  - Gadai       Pembiayaan usaha       Pembayaran & Top Up
8. Alasan utama menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS)?
  - Bisa digunakan kapan pun dan dimana pun
  - Lebih cepat dan aman
  - Lebih murah dan ekonomis
  - Teknologi baru       Lainnya : .....

### Penilaian Nasabah

Berilah penilaian yang sesuai dengan apa yang anda rasakan. Pilihlah dan beri tanda centang(☐) pada kolom yang telah disediakan. Alternatif jawaban terdiri dari :

Sangat Setuju : SS

Setuju : S

Netral/Ragu-ragu : N

Tidak Setuju :TS

Sangat Tidak Setuju :STS

### Kemudahan Aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS)

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Aplikasi PDS sangat mudah dioperasikan sehingga tidak perlu memiliki keahlian khusus untuk mengoperasikannya					
2.	Tampilan aplikasi PDS jelas dan menarik sehingga nasabah tidak sulit dalam Mengoperasikannya					
3.	PDS mudah dipahami dan dimengerti oleh Nasabah					
4.	Menggunakan PDS memudahkan nasabah dalam bertransaksi					
5.	Sistem aplikasi PDS dapat diakses kapanpun dan dimanapun selama terhubung dengan internet					
6.	Menggunakan aplikasi PDS tidak mengharuskan nasabah untuk mengantri dan bersifat fleksibel dan menghemat waktu					
7.	Secara keseluruhan, nasabah merasa aplikasi PDS sangat mudah digunakan					

### Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian *Digital Services* (PDS)

		Penilaian
--	--	-----------

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Menggunakan PDS dapat menghemat waktu Transaksi					
2.	Menggunakan PDS dapat mengatasi kebutuhan transaksi yang mendesak					
3.	Aplikasi PDS memberikan fasilitas layanan 24 jam					
4.	Menggunakan PDS meningkatkan performa kinerja nasabah					
5.	Menggunakan PDS meningkatkan efektivitas nasabah dalam bekerja					
6.	Menggunakan aplikasi PDS meningkatkan keterampilan nasabah					
7.	Secara keseluruhan, nasabah merasakan aplikasi PDS bermanfaat dalam kehidupannya					
8.	Memberikan rasa aman ketika sedang melakukan transaksi pembayaran					

### Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Nasabah merasa puas menggunakan layanan dan produk PT. Pegadaian (persero) Cabang Curup					
2.	Menggunakan PDS menguntungkan bagi Nasabah jika menyelesaikan suatu transaksi					
3.	Nasabah benar-benar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan					
4.	Nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dalam melakukan transaksi					
5.	Nasabah melakukan pembelian ulang produk dan melakukan transaksi kembali dengan PT. Pegadaian (persero) Cabang Curup					
5.	Nasabah merekomendasikan produk dan layanan PT. Pegadaian (persero) Cabang Curup kepada orang lain					
6.	Nasabah tetap setia menjadi konsumen PT. Pegadaian (persero) Cabang Curup					

**MATRIK PENELITIAN**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Rumusan Masalah</b>
Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Services</i> (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup	1. Kemudahan ( $X_1$ )  2. Kemanfaatan ( $X_2$ )  3. Kepuasan Nasabah (Y)	1) Mudah dioperasikan 2) Mudah digunakan 3) Sistem mudah dijangkau  1) Mempercepat waktu proses 2) Peningkatan kinerja pengguna 3) Peningkatan produktivitas pengguna  1) Menguntungkan nasabah 2) Standar pelayanan Bank 3) Loyalitas nasabah kepada Bank	1. Informasi data: a. Karyawan PT. Pegadaian Kantor Area Curup b. Nasabah 2. Kuesioner/Angket 3. Wawancara 4. Dokumentasi	1. Pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif 2. Penentuan sampel dengan <i>non probability sampling</i> yaitu <i>Sampling Purposive</i> 3. Metode pengumpulan data: a. Kuesioner/Angket b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Metode analisis data: a. Uji validitas dan reliabilitas b. Uji asumsi klasik c. Analisis regresi linier berganda	1. Bagaimana pengaruh secara signifikan variabel kemudahan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Services</i> (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup?  2. Bagaimana pengaruh secara signifikan variabel kemanfaatan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Services</i> (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup?  3. Bagaimana pengaruh variabel kemudahan dan variabel kemanfaatan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Services</i> (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup?



No	Nama	Variabel X <sub>1</sub> (Kemudahan)							Variabel X <sub>2</sub> (Kemanfaatan)							Variabel Y (Kepuasan Nasabah)							Jumlah Variabel X <sub>1</sub>	Jumlah Variabel X <sub>2</sub>	Jumlah Variabel Y
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7			
1.	Rusmini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	28	28	25
2.	Mulyadi	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	32	33	34
3.	Erawati Wulandari	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	27	28	28
4.	Catur Wicaksono	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	27	28	29
5.	Sekar	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	26	28	28
6.	M. Heru M.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	34	33	29
7.	Bayu Pratama Hadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	28	24	28
8.	Jazah	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	5	24	28	28
9.	Achmadi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	35
10.	Evi Sulistyaningsih	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	27	28	28
11.	Titin Supartinah	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	27	28
12.	Novan	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	26	27	28
13.	Musdiono	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	28	28	26
14.	Dewi Damayanti	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	25	31	27
15.	Rani Oktavia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	28
16.	Aditya Prayuga	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	27	28	25
17.	Alfiah	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	27	26	29
18.	Solihin	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	27	26	30
19.	Yeni Kurniati	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	28	27	27
20.	Dewi Eriani	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	27	28	28
21.	Wiwik Suhartati	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	25	28	28
22.	Fairuz	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	25	27	28

23.	Caroline	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	29	28	27
24.	Dewi Apriliwati	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	27	27	30
25.	Khusnul Khotimah	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	22	24	26
26.	Supatmi	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	25	25	28
27.	Rahmadi	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	27	28

28.	Fatimah	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	27	28
29.	Veronica	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	24	28	28
30.	Elok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	28	25	27
31.	Asyari	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	28	28
32.	Sudaryono	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	28	28	26
33.	Widodo Setiaji	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	28	26	27
34.	Suhartini	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	29	26	27
35.	Hadi Kusuma	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	29	28	27
36.	Eko Prasetyo	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	29	29	28
37.	Yuswantoro I.	5	3	5	5	5	2	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	30	22	23
38.	Lilik Retno	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	26	25	27
39.	Misyani	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27	28	27
40.	Handaya	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	33	31	31
41.	Nanik Ernawati	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	28	28	25
42.	Siti Maryah	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	26	26	30
43.	Lilis Suriani	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	28	28	29
44.	Supiani	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	28	27	28
45.	Ratna Indah	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	28	27	29
46.	Evi Suci Lestari	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	27	28	26
47.	M. Iskandar	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	29	28	28
48.	Jiati	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	28	28
49.	Supini	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	29	30	30
50.	Ahmad Saiful	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	28	30	29
51.	Ulin	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	27	28	29
52.	Dwi Retno	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	31	29	27
53.	Novi Nur Hasanah	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	29	27	27
54.	Utami Iriana	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	29	28	28	
55.	Linda Kartini	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	29	26	27
56.	Dinar Marni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	28	25	26
57.	Helmi Wulandari	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	25	28	30
58.	Rian S.	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	29	28	26

59.	Vera Agustina	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	30	28	32
-----	---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

60.	Asri Wahyu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	28
61.	Alifatur Rohmah	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	29	27	28
62.	Maulina	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	28
63.	Camelia Putri	3	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	27	28
64.	Rudi Kristanto	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	26	26	26
65.	Machallafri I.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	3	5	4	4	29	27	29
66.	Liliana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	28
67.	Roby Kurniawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	28
68.	Noni Aprilia	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	27	26	26
69.	Emi Fatmawati	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	26	28
70.	Anita Indrawati	4	4	4	4	5	2	5	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	28	24	29

## LAMPIRAN OUTPUT SPSS

### A. Uji Validitas

#### 1. Variabel X<sub>1</sub>

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Skor_Total
X1	Pearson Correlation	1	,257 <sup>*</sup>	,623 <sup>**</sup>	,510 <sup>**</sup>	,221	,044	,249 <sup>*</sup>	,628 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		,032	,000	,000	,066	,719	,038	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2	Pearson Correlation	,257 <sup>*</sup>	1	,434 <sup>**</sup>	,322 <sup>**</sup>	,152	,199	,217	,598 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,032		,000	,007	,210	,098	,071	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3	Pearson Correlation	,623 <sup>**</sup>	,434 <sup>**</sup>	1	,453 <sup>**</sup>	,322 <sup>**</sup>	,226	,325 <sup>**</sup>	,754 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,007	,060	,006	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X4	Pearson Correlation	,510 <sup>**</sup>	,322 <sup>**</sup>	,453 <sup>**</sup>	1	,217	,045	,142	,587 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000		,072	,710	,241	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X5	Pearson Correlation	,221	,152	,322 <sup>**</sup>	,217	1	,102	,291 <sup>*</sup>	,552 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,066	,210	,007	,072		,399	,015	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X6	Pearson Correlation	,044	,199	,226	,045	,102	1	,231	,511 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,719	,098	,060	,710	,399		,055	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X7	Pearson Correlation	,249 <sup>*</sup>	,217	,325 <sup>**</sup>	,142	,291 <sup>*</sup>	,231	1	,584 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,038	,071	,006	,241	,015	,055		,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Skor_Total	Pearson Correlation	,628 <sup>**</sup>	,598 <sup>**</sup>	,754 <sup>**</sup>	,587 <sup>**</sup>	,552 <sup>**</sup>	,511 <sup>**</sup>	,584 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

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

#### 2. Variabel X<sub>2</sub>

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Skor_Total
X1	Pearson Correlation	1	,754 <sup>**</sup>	,103	,002	,014	,086	,198	,519 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		,000	,396	,989	,910	,481	,101	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2	Pearson Correlation	,754 <sup>**</sup>	1	-,042	-,045	-,016	,038	,132	,431 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000		,728	,711	,893	,755	,277	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3	Pearson Correlation	,103	-,042	1	,170	,253 <sup>*</sup>	,117	,130	,477 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,396	,728		,158	,035	,333	,284	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X4	Pearson Correlation	,002	-,045	,170	1	,834 <sup>**</sup>	,168	,217	,615 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,989	,711	,158		,000	,165	,071	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X5	Pearson Correlation	,014	-,016	,253 <sup>*</sup>	,834 <sup>**</sup>	1	,152	,302 <sup>*</sup>	,692 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,910	,893	,035	,000		,208	,011	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X6	Pearson Correlation	,086	,038	,117	,168	,152	1	,306 <sup>**</sup>	,475 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,481	,755	,333	,165	,208		,010	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X7	Pearson Correlation	,198	,132	,130	,217	,302 <sup>*</sup>	,306 <sup>**</sup>	1	,599 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,101	,277	,284	,071	,011	,010		,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Skor_Total	Pearson Correlation	,519 <sup>**</sup>	,431 <sup>**</sup>	,477 <sup>**</sup>	,615 <sup>**</sup>	,692 <sup>**</sup>	,475 <sup>**</sup>	,599 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

#### 3. Variabel Y

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Skor_Total
X1	Pearson Correlation	1	,754**	,103	,002	,014	,086	,198	,519**
	Sig. (2-tailed)		,000	,396	,989	,910	,481	,101	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2	Pearson Correlation	,754**	1	-,042	-,045	-,016	,038	,132	,431**
	Sig. (2-tailed)	,000		,728	,711	,893	,755	,277	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3	Pearson Correlation	,103	-,042	1	,170	,253*	,117	,130	,477**
	Sig. (2-tailed)	,396	,728		,158	,035	,333	,284	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X4	Pearson Correlation	,002	-,045	,170	1	,834**	,168	,217	,615**
	Sig. (2-tailed)	,989	,711	,158		,000	,165	,071	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X5	Pearson Correlation	,014	-,016	,253*	,834**	1	,152	,302*	,692**
	Sig. (2-tailed)	,910	,893	,035	,000		,208	,011	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X6	Pearson Correlation	,086	,038	,117	,168	,152	1	,306**	,475**
	Sig. (2-tailed)	,481	,755	,333	,165	,208		,010	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X7	Pearson Correlation	,198	,132	,130	,217	,302*	,306**	1	,599**
	Sig. (2-tailed)	,101	,277	,284	,071	,011	,010		,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Skor_Total	Pearson Correlation	,519**	,431**	,477**	,615**	,692**	,475**	,599**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

## B. Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,676	7

### 1. Variabe

**I X<sub>1</sub>**

### 2. Variabel X<sub>2</sub>

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,612	7

#### Reliability Statistics

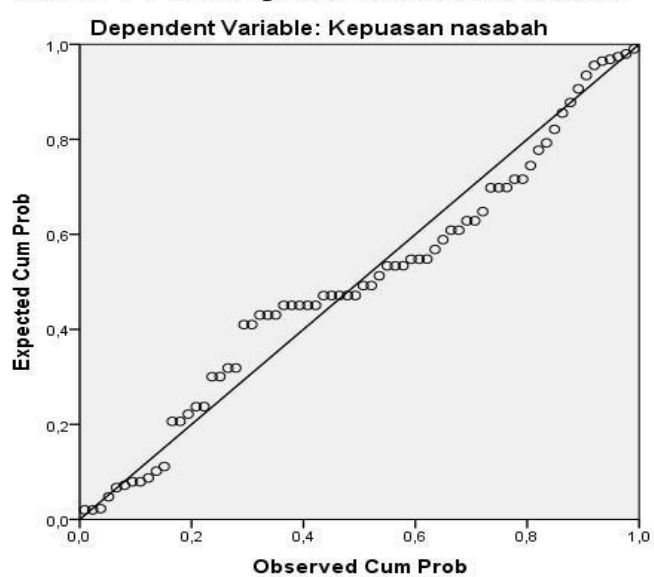
Cronbach's Alpha	N of Items
,606	7

### 3. Variabe

**I**

### C. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



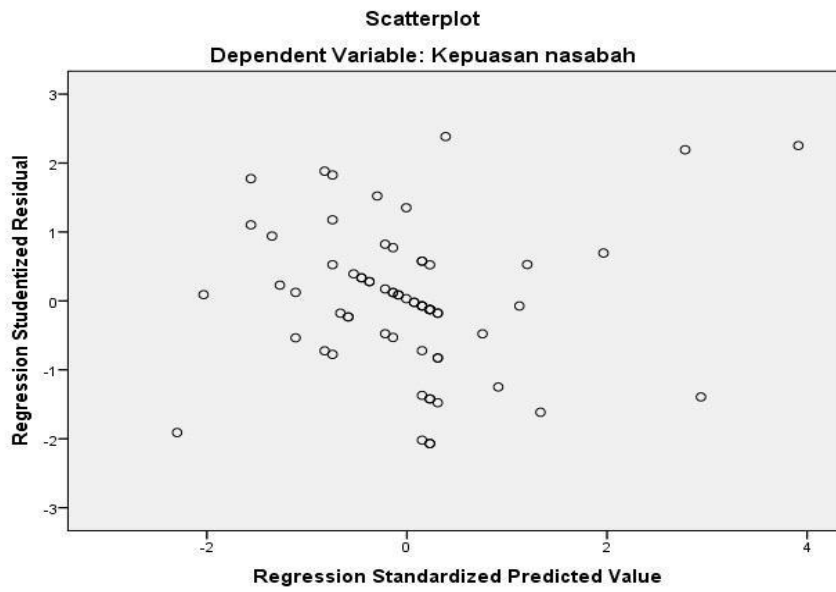
### D. Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,049	2,859		4,564	,000		
	Kemudahan	,081	,099	,096	,820	,415	,754	1,326
	Kemanfaatan	,460	,107	,503	4,309	,000	,754	1,326

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah





### E. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,049	2,859		4,564	,000
	Kemudahan (X1)	,081	,099	,096	,820	,415
	Kemanfaatan (X2)	,460	,107	,503	4,309	,000

### G. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,557 <sup>a</sup>	,310	,290	1,555

a. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

### H. Uji F (Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72,914	2	36,457	15,082	,000 <sup>b</sup>
	Residual	161,957	67	2,417		
	Total	234,871	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kemudahan

### I. Uji t (Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,049	2,859		4,564	,000
	Kemudahan (X1)	,081	,099	,096	,820	,415
	Kemanfaatan (X2)	,460	,107	,503	4,309	,000

Tabel Nilai-nilai r Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

## Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

