

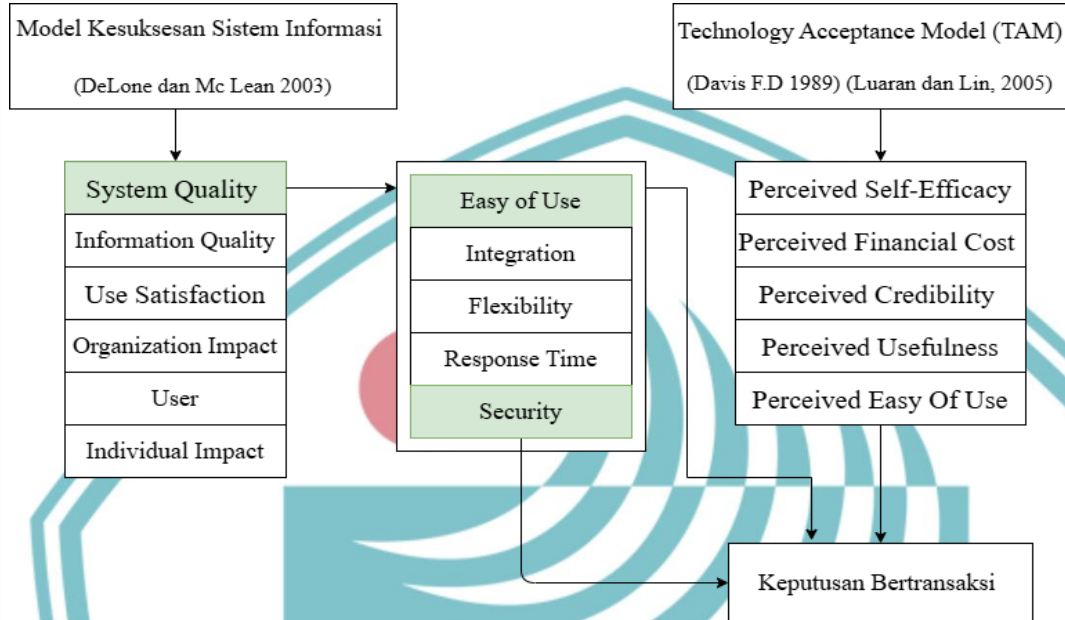
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Sumber: (data diolah, 2026)

Landasan teori merupakan fondasi ilmiah yang mengintegrasikan berbagai teori relevan untuk mendukung variabel penelitian. Penyusunan landasan teori bertujuan untuk membangun kerangka konseptual yang kuat agar arah penelitian tetap konsisten dan memiliki dasar metodologis yang valid. Pada penelitian ini, seluruh teori yang diadopsi diwujudkan dalam bentuk kerangka teori. Instrumen ini memetakan interaksi, korelasi, dan pengaruh antara variabel secara sistematis. Melalui visualisasi hubungan tersebut, kerangka teori berfungsi sebagai instrumen pemandu dalam perumusan hipotesis sekaligus menjadi acuan analisis dalam mengolah data hasil penelitian.

2.1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Model Kesuksesan Sistem Informasi pertama kali diformulasikan untuk mengidentifikasi dan mengukur determinan utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu sistem informasi (William et al., 2003). Formulasi awal ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur determinan utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Seiring berjalan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perkembangan teknologi informasi, DeLone dan McLean memperbarui model tersebut pada tahun 2003 (Daliana *et al.*, 2017) Pembaruan signifikan terletak pada integrasi variabel kualitas layanan (*service quality*). Penambahan dimensi ini didasarkan pada urgensi fungsi layanan dan dukungan operasional guna menjamin kesuksesan sistem berbasis *e-commerce* serta platform digital (Riyanto & Hatmawan, 2020) Dalam konteks penelitian ini, penerapan kerangka teoritis (William *et al.*, 2003) berfungsi instrumen untuk mengukur tingkat kesuksesan dan efektivitas transformasi layanan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi (*System Quality*)

Kualitas sistem informasi (*system quality*) yang akurat, relevan, dan berkinerja tinggi secara signifikan meningkatkan intensitas penggunaan serta kepuasan pengguna setelah mengadopsi suatu perangkat lunak (Hernandez & David, 2022) Karakteristik kualitas sistem ini berkaitan erat dengan performa infrastruktur teknologi, yang mencakup integrasi perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur operasional dalam menghasilkan output informasi yang bernilai guna (Ramadhan, 2025).

Berdasarkan taksonomi model DeLone & McLean, dimensi kualitas sistem diukur melalui beberapa indikator empiris, antara lain:

1. Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*)
2. Kecepatan Akses (*Response Time*)
3. Keandalan Sistem (*Reliability*)
4. Fleksibilitas (*Flexibility*)
5. Keamanan Data (*Security*).

Pada penelitian ini memfokuskan analisis secara spesifik pada variabel keamanan dan kemudahan penggunaan sebagai determinan utama dalam mengevaluasi implementasi sistem layanan Pegadaian *Digital Service* (PDS).

2.1.4 Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*)

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa suatu sistem mudah dipahami dan digunakan, sehingga tidak memerlukan usaha berlebihan menambahkan bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi beban belajar seseorang dalam mengoperasikan komputer. Hal ini tercermin ketika



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

seseorang dapat bekerja lebih efisien dengan teknologi informasi dibandingkan metode manual.

Aplikasi PDS memfasilitasi transaksi secara mudah dan dapat dipahami oleh nasabah. Dengan kemudahan ini, nasabah tidak perlu mengeluarkan usaha tambahan untuk mempelajari sistem. Selain itu, aplikasi ini memungkinkan akses layanan Pegadaian kapan saja dan di mana saja.

Menurut (Jogiyanto, 2007), *perceived ease of use* adalah ukuran keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi dapat meringankan pekerjaan tanpa memerlukan usaha yang besar. Dengan kata lain, persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan kepercayaan individu bahwa teknologi dapat mempermudah proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi memudahkan pekerjaannya, ia cenderung akan menggunakannya; sebaliknya, jika dianggap sulit digunakan, individu cenderung menghindarinya.

Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan sikap seseorang yang meyakini bahwa teknologi dapat dijalankan dengan sedikit usaha. Dalam konteks Pegadaian Digital, nasabah yang menilai aplikasi mudah dipelajari, digunakan, dan dioperasikan cenderung akan rutin menggunakan layanan ini. Sebaliknya, nasabah yang menganggap aplikasi sulit atau rumit kemungkinan besar enggan memanfaatkannya.

Menurut (Davis, 2013), terdapat beberapa indikator yang menunjukkan kemudahan penggunaan suatu teknologi, yaitu:

- a. Mudah dipelajari (*Easy to learn*)
Indikator ini menunjukkan kemampuan individu untuk memahami cara kerja teknologi secara cepat tanpa menghadapi kesulitan. Semakin mudah teknologi dipelajari, semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaannya.
- b. Dapat dikendalikan (*Controllable*)
Pengguna memiliki kemampuan untuk mengatur penggunaan teknologi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.
- c. Jelas dan mudah dipahami (*Clear and understandable*)
Ketika suatu produk atau alat memiliki informasi yang jelas dan mudah dimengerti, hal ini mempermudah pengguna dalam mengoperasikannya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

d. Fleksibel (*Flexible*)

Fleksibilitas mengacu pada sejauh mana teknologi dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, tanpa adanya batasan yang membatasi fungsinya.

e. Mudah menjadi terampil/mahir (*Easy to become skillful*)

Kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan teknologi memungkinkan pengguna untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian melalui penggunaan berulang.

f. Mudah digunakan (*Easy to use*)

Indikator ini menekankan bahwa teknologi dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh siapa saja tanpa menyulitkan pengguna.

2.1.4 Keamanan Data (*Security*)

Menurut (Alfaris, 2023) keamanan mencakup perlindungan rahasia dan pengelolaan risiko untuk memengaruhi persepsi pengguna dalam aktivitas perbankan secara umum. Sementara itu, Tsiakis dan Stephanides (2019) menyatakan bahwa keamanan adalah rangkaian proses yang mengevaluasi sumber informasi dan menjamin kerahasiaan.

Keamanan menjadi aspek paling krusial dalam setiap transaksi, terutama dalam penerapan teknologi informasi. Menurut (Rahardjo, 1999) keamanan transaksi daring merupakan metode untuk mendeteksi atau mencegah penipuan pada sistem berbasis informasi, dimana informasi tersebut bersifat non-fisik. Nilai informasi yang tinggi membuat aksesnya dibatasi pada pihak tertentu saja, dan apabila informasi jatuh ke tangan pihak yang tidak berwenang, hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi pemiliknya. Oleh karena itu, menurut teori model kesuksesan sistem informasi (William *et al.*, 2003) sistem informasi harus memastikan tingkat keamanan yang dapat diterima dan dapat diandalkan.

Nasabah yang merasa lingkungan internet aman lebih cenderung menggunakan aplikasi Pegadaian Digital tanpa ragu. Sebaliknya, konsumen yang meragukan keamanan digital cenderung enggan melakukan transaksi karena merasa perlindungan yang diberikan tidak memadai.

Menurut Raman dan Viswanathan (2011) Keamanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi secara digital. Adapun indikator keamanan terdiri dari:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan berperan penting dalam mengurangi kekhawatiran konsumen mengenai kemungkinan terjadinya penyalahgunaan data pribadi maupun risiko yang timbul selama proses transaksi. Adanya sistem keamanan yang baik akan meningkatkan rasa aman pengguna sehingga mereka lebih percaya untuk melakukan transaksi melalui layanan digital.

2. Kerahasiaan Data

Kerahasiaan data berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menjaga informasi pribadi dan data transaksi pengguna agar tidak diketahui atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Perlindungan terhadap data pengguna sangat penting untuk mencegah terjadinya kebocoran informasi yang dapat merugikan pengguna.

2.1.5 Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Davis (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Kedua konstruk tersebut menjadi dasar dalam menjelaskan perilaku pengguna dalam menerima dan memanfaatkan suatu teknologi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, model TAM terus mengalami pengembangan agar dapat disesuaikan dengan berbagai konteks penggunaan teknologi. (Luarn & Lin, 2005) mengembangkan model TAM dengan menambahkan beberapa variabel eksternal, seperti *Perceived Credibility* (persepsi keamanan atau kredibilitas), *Perceived Self-Efficacy* (keyakinan diri dalam menggunakan teknologi), dan *Perceived Financial Cost* (persepsi biaya), khususnya dalam penelitian yang berkaitan dengan layanan keuangan digital. Penambahan variabel tersebut menunjukkan bahwa selain kemudahan dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kegunaan, aspek keamanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem digital.

Dalam konteks penelitian ini, teori TAM masih sangat relevan untuk menjelaskan keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi PDS merupakan layanan digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran cicilan, transaksi gadai, tabungan emas, pembelian emas, serta layanan keuangan lainnya secara praktis tanpa harus datang langsung ke kantor cabang Pegadaian. Oleh karena itu, persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan aplikasi dan keamanan sistem menjadi faktor yang dapat memengaruhi keputusan mereka dalam melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

Komponen pertama dalam TAM adalah *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan), yaitu keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan memberikan manfaat serta meningkatkan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan atau aktivitasnya. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Pada penelitian ini, manfaat tersebut dapat tercermin dari kemampuan aplikasi PDS dalam mempermudah nasabah melakukan berbagai transaksi secara cepat, praktis, dan efisien tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi.

Komponen kedua adalah *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), yaitu tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Aplikasi yang memiliki tampilan sederhana, mudah dipahami, mudah dipelajari, dan mudah dioperasikan akan meningkatkan persepsi kemudahan pengguna sehingga mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan. Variabel kemudahan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan implementasi langsung dari konsep *Perceived Ease of Use* dalam teori TAM.

Selain itu, Ajzen (1991) menjelaskan bahwa persepsi individu terhadap suatu perilaku akan memengaruhi niat dan keputusan dalam melakukan perilaku tersebut. Keyakinan pengguna sehingga mendorong mereka untuk memutuskan menggunakan teknologi tersebut. Dengan demikian, semakin positif persepsi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

nasabah terhadap aplikasi PDS, semakin besar kemungkinan mereka memutuskan untuk bertransaksi melalui aplikasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh (Widodo & Ariandi, 2024) juga menjelaskan bahwa perkembangan teknologi informasi mendorong masyarakat untuk melakukan aktivitas secara lebih cepat, efektif, dan efisien, terutama dalam transaksi keuangan digital. Berdasarkan teori TAM, keputusan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh tingkat kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Dalam konteks aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), kemudahan penggunaan akan meningkatkan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi, sedangkan keamanan sistem akan meningkatkan rasa percaya terhadap perlindungan data pribadi maupun keamanan transaksi. Apabila aplikasi PDS mampu memberikan kemudahan penggunaan yang baik disertai sistem keamanan yang terpercaya, maka keputusan nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut, teori Technology Acceptance Model (TAM) menjadi landasan yang tepat dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan hubungan antara variabel kemudahan dan keamanan dengan keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Pegadaian Digital Service (PDS). Kemudahan penggunaan mencerminkan konsep *Perceived Ease of Use*, sedangkan keamanan merupakan variabel eksternal yang dikembangkan dari TAM melalui konsep *Perceived Credibility*. Kedua variabel tersebut diyakini berperan dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi PDS sebagai sarana melakukan transaksi keuangan secara digital.

2.1.6 Keputusan Bertransaksi

Keputusan bertransaksi pada dasarnya merupakan sebuah tindakan nyata yang dipilih secara sadar oleh seseorang setelah mengevaluasi berbagai opsi pilihan yang ada. Menurut (Khoiriyah & Putra, 2022), keputusan bertransaksi atau keputusan penggunaan ini merupakan hasil akhir dari rangkaian pertimbangan matang yang dilalui oleh nasabah, pada tahapan puncaknya akan menggerakkan mereka untuk melakukan adopsi layanan. Dalam perspektif digital, keputusan bertransaksi juga dipengaruhi oleh karakteristik teknologi yang didasarkan pada



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

akumulasi pengalaman pengguna sebelumnya, di mana pengalaman masa lalu tersebut berperan sebagai faktor pendukung utama suatu sistem.

Menurut Kottler and Kaller (2016), keputusan penggunaan atau keputusan pembelian merupakan proses yang dilalui konsumen sebelum dan sesudah menggunakan suatu produk atau jasa. Proses tersebut melibatkan serangkaian tahapan mulai dari pengenalan kebutuhan hingga perilaku setelah penggunaan. Adapun indikator keputusan bertransaksi terdiri dari:

1. Pengenalan Masalah

Pengenalan masalah merupakan tahap awal ketika konsumen menyadari adanya kebutuhan atau masalah yang harus dipenuhi. Pada tahap ini konsumen mulai mempertimbangkan penggunaan suatu produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Pencarian Informasi

Setelah menyadari kebutuhan, konsumen akan mencari informasi mengenai produk atau layanan yang dianggap mampu memberikan solusi. Informasi dapat diperoleh melalui berbagai sumber seperti media sosial, internet, keluarga, maupun pengalaman pengguna lain.

3. Evaluasi Alternatif

Pada tahap ini konsumen membandingkan berbagai pilihan produk atau layanan berdasarkan manfaat, kemudahan, keamanan, biaya, maupun karakteristik lainnya sebelum menentukan pilihan terbaik.

4. Keputusan Penggunaan

Keputusan penggunaan merupakan tahap ketika konsumen memilih dan memutuskan untuk menggunakan produk atau layanan yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

5. Perilaku Pasca Penggunaan

Perilaku pasca penggunaan merupakan evaluasi yang dilakukan konsumen setelah menggunakan suatu produk atau layanan.

Berdasarkan indikator tersebut menunjukkan bahwa keputusan bertransaksi merupakan hasil dari proses yang sistematis dan rasional. Dalam penelitian ini indikator tersebut sebagai tolak ukur untuk mengetahui keamanan dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi PDS.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah acuan bagi peneliti dalam melakukan suatu penelitian dengan mengacu pada penelitian sebelumnya, untuk mengetahui perbedaan dari penelitian sebelumnya. Adapun penelitian yang membahas mengenai pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) baik secara teori, subjek dan objek penelitian dan analisis adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Sumber	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ilya Nur Rahmawati, Budi Sukardi	Al-Kharaj: Jurnal Enonomi, Keuangan dan Bisnis Volume 7 Nomor 1 (2025)	Pengaruh Kemudahan, Keamnfaatan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS: Studi Masyarakat Solo Raya	Hasil penelitian menunjukan bahwa kemanfaatan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Namun, kemudahan tidak mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS.
2	Jayadi, Risnawati, Muslimin	<i>Journal of Business Administration</i> (JBA) Vol 4 (2024)	Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Transaksi Penggunaan Mobile Banking Terhadap	Hasil penelitian menunjukan bahwa kemudahan dan keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap keputusan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

			Keputusan Pembelian Online	pembelian online menggunakan <i>mobile banking</i>
3	Yuni Nuraini, Aniesatun Nurul Aliefah	<i>Journal of Management, Economics, and Entrepreneur</i> Volume 3, Nomor 2 (2024)	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Dana Dikalangan Generasi Z	Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan <i>E-Wallet</i> dana dikalangan Generasi Z
4	Dian Agustiningrum, Anik Lestari Andjarwati	Jurnal Ilmi Manajemen. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya Volume 9 Nomor 3	Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian di <i>Marketplace</i>	Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kepercayaan, keamanan, dan kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.
5	Dandy Kurnia	UG JURNAL VOL. 14 (2020)	Pengaruh Fitur, Kemudahan Pengguna, Keamanan, dan Promosi, Terhadap	Hasil penelitian menunjukan bahwa semua variabel bebas yang terdiri dari kemudahan pengguna,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

			Keputusan Penggunaan <i>Digital Banking</i> Jenius PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional	keamanan, dan promosi berpengaruh secara baik persial dan simultan terhadap keputusan penggunaan
6	Durotun Nasikah, Selamat Fuadi	Derivatif : Jurnal Manajemen Vol. 16 No. 1 April 2022	Pengaruh Persepsi Keamanan, Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan Konsumen, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Tokopedia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian . Secara simultan variabel kemudahan bertransaksi, kepercayaan konsumen, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Marketplace Tokopedia.
7	Anafiah Rumuar Hendrato Setiabudi Nugroho	Media Mahardhika Vol. 23 No. 1 Sept 2024	Pengaruh Kepercayaan, Fitur Layanan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, fitur, kemudahan, dan keamanan secara



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

			Keputusan Menggunakan Mobile Banking Di Kalangan Generasi-Z	signifikan memengaruhi keputusan Generasi Z untuk menggunakan perbankan seluler.
8	Annisa Rizky Widodo, Fajri Ariandi	Pusat Publikasi Ilmu Manajemen Volume. 2 No. 4 Oktober 2024	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA di Jakarta	Hasil penelitian menunjukan bahwa secara parsial dan simultan variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan.
9	Septiana Novita Dewi, Aris Tri Haryanto	Jurnal Bisnis Terapan, Volume 05 Nomor 01 (2021)	Peran Tampilan Produk, Keamanan Dan Kemudahan Pada Keputusan Bertransaksi Menggunakan Jasa Pengiriman Shopee	Hasil penelitian menunjukan bahwa dengan adanya variabel kemudahan yang mendukung proses berbelanja, maka keputusan bertransaksi konsumen di Jasa pengiriman shopee juga akan meningkat secara maksimal



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10	Wenxiang Zhang, Saeed Siyal, Samina Riaz, Riaz Ahmad, Mohd Faiz Hilmi , and Zhi Li	SAGE Journal	<i>Data Security, Customer Trust and Intention for Adoption of Fintech Services: An Empirical Analysis From Commercial Bank Users in Pakistan</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Data Security (DAS), <i>Perceived Ease of Use</i> (PEU), <i>Perceived Usefulness</i> (PU), dan <i>Customer Trust</i> (CT) berpengaruh positif Penelitian ini membuktikan bahwa keamanan data dan kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan layanan fintech
----	--	--------------	---	--

Sumber: (data diolah, 2026)

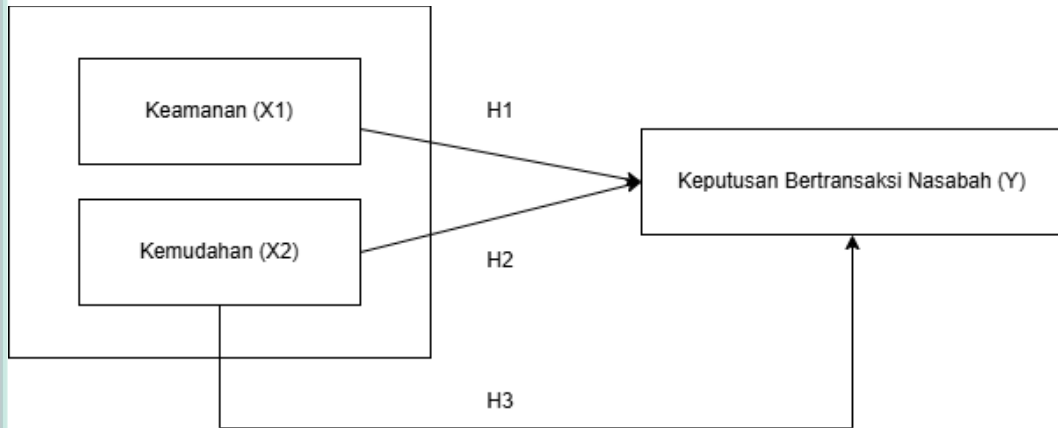
2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan bertransaksi menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS) meliputi keamanan (X1) dan kemudahan (X2) sebagai variabel bebas, sedangkan keputusan bertransaksi (Y) sebagai variabel terikat. Untuk memberikan penjelasan yang lebih jelas, hal ini dapat digambarkan melalui model kerangka teoritis berikut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber: (data diolah, 2026)

2.4 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2020) hipotesis adalah tanggapan awal atau sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang disajikan dalam bentuk rangkaian pertanyaan. Dianggap sementara karena jawaban tersebut baru berdasarkan teori, tetapi belum didasarkan pada fakta empiris yang didapat melakukan pengumpulan data atau kuesioner.

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

1. Pengaruh Keamanan (X1) Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y) Menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Keamanan merupakan salah satu faktor penting dalam penggunaan sistem informasi berbasis digital, terutama pada layanan keuangan seperti Pegadaian *Digital Service* (PDS). Dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, kualitas sistem menjadi faktor yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Salah satu indikator kualitas sistem adalah keamanan sistem dalam melindungi data pengguna dan menjaga kerahasiaan transaksi. Semakin baik tingkat keamanan suatu aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi digital. Keamanan pada aplikasi PDS mencakup perlindungan data pribadi, keamanan akun, serta jaminan bahwa transaksi dilakukan secara aman tanpa risiko penyalahgunaan informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sitorus (2019) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penggunaan layanan keuangan digital. Penelitian lain oleh Hidayat (2022) juga menjelaskan bahwa tingkat keamanan yang tinggi mampu meningkatkan keputusan penggunaan layanan finansial berbasis digital. Dengan demikian, semakin baik keamanan yang dimiliki Pegadaian *Digital Service* (PDS), maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

(H1) : Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS).

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

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu konsep utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis . Teori TAM menjelaskan bahwa seseorang akan lebih menerima dan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut mudah dipahami, mudah dipelajari, serta tidak membutuhkan usaha yang besar dalam penggunaannya. Dalam penggunaan Pegadaian *Digital Service* (PDS), kemudahan dapat dilihat dari tampilan aplikasi yang sederhana, proses transaksi yang cepat, fitur yang mudah diakses. Semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi tingkat kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi digital. Selain itu, dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, kemudahan penggunaan juga berkaitan dengan kualitas sistem yang memengaruhi kepuasan dan penggunaan sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Ristiyantina, Sulistiyani, dan Taviyastuti (2022) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan layanan digital. Artinya, ketika pengguna merasa aplikasi mudah digunakan dan tidak rumit, maka pengguna akan lebih terdorong untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam melakukan transaksi.

(H2) : Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS).

3. Pengaruh Keamanan (X1) dan Kemudahan (X2) Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y) Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital dipengaruhi oleh kualitas sistem yang mampu memberikan rasa aman sekaligus kemudahan dalam



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penggunaan aplikasi. Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang menentukan penerimaan teknologi oleh pengguna. Sementara itu, dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, kualitas sistem seperti keamanan dan kemudahan akses menjadi indikator utama keberhasilan sistem informasi dalam meningkatkan penggunaan sistem serta kepuasan pengguna. Pegadaian *Digital Service* (PDS) sebagai layanan berbasis digital harus mampu menyediakan sistem yang aman untuk melindungi data dan transaksi pengguna, serta sistem yang mudah digunakan agar nasabah dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien. Kombinasi keamanan dan kemudahan penggunaan akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna sehingga mendorong keputusan bertransaksi secara digital. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan keuangan digital (Aini *et al.*, 2024). Dengan demikian, semakin baik keamanan dan kemudahan penggunaan yang dimiliki aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), maka semakin tinggi keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan transaksi. Maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

(H3) : Keamanan, dan Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Menurut (Sugiyono, 2020) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian, sedangkan analisis data menggunakan teknik statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Pendekatan kuantitatif diterapkan secara sistematis mulai dari penyusunan hipotesis, pengembangan instrumen penelitian yang valid dan reliabel, hingga pengukuran variabel penelitian yang meliputi kemudahan, keamanan, dan keputusan bertransaksi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik yang sesuai, yaitu analisis regresi linear berganda, untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk pada inti permasalahan yang akan diteliti untuk mendapatkan data secara lebih fokus. Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap keputusan nasabah bertransaksi menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS).

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Cabang Mall Artha Gading yang beralamat di Jl. Artha Gading Sel. No.1, RT.18/RW.8, Klp. Gading Bar., Klp. Gading, Kota Jakarta Utara, DKI Jakarta.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan dari April 2026 sampai dengan Juni 2026.

3.3 Metode Pengambilan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2020). Populasi adalah objek atau subjek yang ditentukan untuk dipelajari dan dari mana kesimpulan akan diambil, dengan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

karakteristik tertentu. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Mall Artha Gading.

Agar penelitian lebih mudah dilakukan, peneliti menetapkan kriteria populasi dan sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu:

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2020) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang mencakup subjek atau objek dengan karakteristik tertentu. Peneliti menetapkan unsur-unsur tersebut untuk dipelajari guna menarik kesimpulan yang akurat.

Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh nasabah PT Pegadaian Cabang Mall Artha Gading yang telah memiliki akun pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Data internal PT Pegadaian Cabang Mall Artha Gading menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi PDS mencapai 7.316 nasabah.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan komponen dari total dan karakter yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, *Non Probability Sampling* digunakan sebagai metode pengambilan sampel. *Non Probability Sampling* adalah metode pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama untuk setiap item atau individu dalam populasi untuk dipilih sebagai sampel. Sedangkan untuk teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Dalam metode ini, sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu. Responden atau nasabah yang telah terdaftar sebagai user Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Mall Artha Gading menjadi pertimbangan dalam penelitian ini.

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

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = batas toleransi kesalahan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Menurut (Arikuntoro, 2023) apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya. Namun apabila subjeknya lebih besar dari 100 dapat diambil diantara 10%-25%. Karena jumlah total populasi pada penelitian ini sejumlah 7.316 nasabah, sehingga presentasi kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan keatas untuk memastikan kelayakan. Oleh karena itu, penelitian menggunakan perhitungan sebagai berikut untuk mencari jumlah sampel:

$$n = \frac{7.316}{1 + 7.316(0,1^2)}$$

$$n = \frac{7.316}{1 + 7.316(0,01)}$$

$$n = \frac{7.316}{1 + 73,16}$$

$$n = \frac{7.316}{74,16}$$

$$n = 98,6516$$

Sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 98,6 dan jika dibulatkan menjadi 100 responden. Maka responden yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 responden. Karakteristik masyarakat yang akan diambil sebagai responden adalah nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading yang menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis dan sumber data penelitian yang digunakan data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa data primer merupakan sumber informasi yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data. Dalam penelitian



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ini, data primer bersumber dari kuesioner yang diisi oleh nasabah PT Pegadaian Cabang Mall Artha Gading secara sukarela. Peneliti mendistribusikan instrumen kuesioner tersebut dalam bentuk *Google Form* kepada para responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberi data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2020). Data sekunder pada penelitian ini yaitu melalui sumber-sumber lain seperti buku-buku atau penelitian lain yang masih berkaitan dengan penelitian ini, serta data yang diperoleh melalui internet.

3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Kuisisioner tersebut berfungsi sebagai alat pengumpulan data yang efisien melalui pengajuan pernyataan tertulis kepada responden. Peneliti menggunakan metode ini karena variabel penelitian telah terukur secara pasti.

Prosedur distribusi kuesioner melibatkan pembagian angket secara langsung kepada nasabah pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) yang bersedia berpartisipasi. Peneliti mendampingi responden saat pengisian angket untuk meminimalkan kesalahan pemahaman atau ketidaksesuaian jawaban. Materi kuesioner disusun berdasarkan sintesis teori, konsep ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan kondisi nasabah.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Skala likert menggunakan sistem skor untuk mengukur jawaban pada setiap item instrument penelitian (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban skor, yaitu :

Tabel 3.1 *Skala Likert*

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

Sumber: (data diolah 2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.6 Variabel Operasional

Menurut (Sugiyono, 2020) , variabel operasional adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh penulis dalam bentuk apapun yang harus diteliti untuk memperoleh informasi dan menarik kesimpulan. Adapun variabel penelitian dan variabel operasional dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen (Variabel Bebas)

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

b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena terdapat variabel independen. Variabel dependen pada peneliti yaitu Keputusan Bertransaksi Nasabah (Y).

2. Variabel Operasional

Tabel 3.2 Variabel Operasional

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Keamanan (X ₁) Sumber: Raman dan Viswanathan (2011)	Jaminan Keamanan	Nasabah merasa aplikasi PDS memberikan jaminan keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan.	Skala Likert 1-5
	Kerahasiaan Data	Nasabah merasa data pribadi dan informasi transaksi terjaga kerahasiaannya saat menggunakan aplikasi PDS.	
Kemudahan (X ₂)	Mudah dipelajari (Easy to Learn)	Nasabah dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi	Skala Likert 1-5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sumber : Davis (1989)		Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS)	
	Dapat dikontrol (Controllable)	Nasabah dapat mengontrol penggunaan fitur dan transaksi pada aplikasi PDS sesuai kebutuhan.	
	Fleksibel (Flexible)	Nasabah dapat menggunakan aplikasi PDS kapan saja dan di mana saja.	
	Mudah digunakan (Easy to Use)	Nasabah dapat dengan mudah menggunakan aplikasi PDS untuk melakukan transaksi.	
	Jelas dan dapat dipahami (Clear and Understandable)	Nasabah dapat dengan mudah memahami menu dan informasi yang tersedia pada aplikasi PDS.	
Keputusan Bertransaksi (Y)	Pengenalan Masalah	Nasabah menggunakan aplikasi PDS karena sesuai dengan kebutuhan transaksi keuangan yang dimiliki.	Skala Likert 1-5
	Sumber : Kothler & Kaller	Pencarian Informasi	
		Evaluasi Alternatif	
		Nasabah mencari informasi mengenai aplikasi PDS sebelum memutuskan untuk menggunakannya.	
		Nasabah membandingkan aplikasi PDS dengan layanan	



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		transaksi digital lainnya sebelum memilih menggunakannya.	
	Keputusan Penggunaan	Nasabah memutuskan menggunakan aplikasi PDS untuk melakukan transaksi keuangan.	
	Perilaku Pasca Penggunaan	Nasabah berniat menggunakan kembali aplikasi PDS pada transaksi berikutnya.	

Sumber: (data diolah 2026)

3.7 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah semua data dari responden berhasil dikumpulkan. Proses analisis ini meliputi beberapa tahapan, yaitu pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penyusunan tabel data dari responden, penyajian informasi untuk setiap variabel yang diteliti, serta perhitungan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020).

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan teknik analisis regresi linear berganda, yang cocok untuk menguji hubungan antara dua variabel independen dan satu variabel dependen. Selain itu, metode ini digunakan untuk memprediksi perubahan pada variabel. Proses analisis data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26 guna memperoleh hasil pengolahan data yang akurat, sistematis, dan mudah diinterpretasikan.

3.7.1 Uji Instrumen Data

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas suatu instrumen penelitian ditentukan oleh tingkat validitas dan reliabilitas yang dimilikinya. Di sisi lain, keberhasilan proses pengumpulan data sangat dipengaruhi oleh ketepatan teknik atau metode yang digunakan dalam memperoleh data penelitian (Sugiyono, 2020).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a. Uji Validitas

Uji Validitas Menurut Ghazali (2021), uji validitas bertujuan untuk menilai apakah pernyataan dalam kuesioner yang telah disusun sah atau valid. Kuesioner dianggap valid jika pernyataan yang ada di dalamnya dapat mengungkapkan hal yang ingin diukur. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah teknik korelasi product moment dari Pearson, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan

r_{xy} = Koefisien korelasi antara X dan Y

N = Banyaknya sampel

$\sum X$ = Jumlah skor keseluruhan item pertanyaan variabel X

$\sum Y$ = Jumlah skor keseluruhan item pertanyaan variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah keseluruhan hasil kali X dan Y

Kriteria untuk pengujian validitas adalah sebagai berikut: jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka butir pertanyaan dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir pertanyaan tersebut dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa konsistennya suatu indikator dalam variabel penelitian, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dalam pengujian reliabilitas yaitu waktu penelitian, kesulitan dalam memahami kuesioner, heterogenitas hingga objektivitas penilaian. Nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien Alpha Cronbach berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas 0,6. Apabila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner dinyatakan reliable atau secara sederhana instrumen penelitian maka tahap-tahap selanjutnya adalah memilih metode analisis data yang digunakan dan melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian (Nadia, dkk 2020). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan program aplikasi Statistikal Package For The Social Sciences (SPSS) versi 26.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari jawaban responden telah memenuhi syarat dan asumsi yang diperlukan dalam analisis regresi. Dengan terpenuhinya asumsi-asumsi tersebut, hasil analisis yang diperoleh akan lebih akurat, valid, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kesimpulan penelitian. Adapun pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

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

2. Uji Multikolinearitas

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



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, menurut Ghozali (2021), bertujuan untuk menentukan apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Jika varian residual tetap konsisten dari satu pengamatan ke pengamatan lain, maka kondisi tersebut disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika varian tersebut berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang memenuhi syarat homoskedastisitas, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, untuk menguji adanya gejala heteroskedastisitas, digunakan grafik plot yang menunjukkan hubungan antara prediksi variabel terikat (ZPRED) dan residual (SRESID), yang dapat dilihat melalui scatter plot. Jika pada scatter plot titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu y tanpa membentuk pola yang teratur, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun, analisis menggunakan grafik scatter plot memiliki kelemahan yang signifikan, sehingga diperlukan uji statistik untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Untuk memperkuat hasil dari scatter plot dalam menguji heteroskedastisitas, dapat digunakan uji Glejser. Suatu model regresi dianggap tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas jika nilai signifikansi (Sig.) antara variabel bebas dan variabel absolut residual lebih dari 0,05.

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan dari regresi linier berganda adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Variabel independen terdiri keamanan, dan kemudahan sedangkan variabel dependennya adalah keputusan bertransaksi nasabah. Adapun rumus dalam analisis ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan Bertransaksi Nasabah

a = Bilangan Konstata

X1 = Keamanan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X_2 = Kemudahan

β_1 = Koefisien Regresi Variabel Keamanan

β_2 = Koefisien Regresi Variabel Kemudahan

e = error

3.7.4 Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

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

1. Pengambilan keputusan berdasarkan kepada nilai t hitung dan t tabel yaitu jika nilai t hitung $>$ t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dalam penelitian tersebut, sedangkan jika pada hasil pengujian nilai t hitung $<$ t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat di dalam penelitian tersebut.
2. Pengambilan keputusan berdasarkan kepada nilai signifikansi dari pengujian yang dilakukan menggunakan hasil output Statistikal Package For The Social Sciens (SPSS) yaitu jika nilai signifikansi $<$ 0,05 maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dalam penelitian tersebut, sedangkan jika pada hasil pengujian nilai signifikansi $<$ 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat di dalam penelitian tersebut (Sugiyono, 2020).

b. Uji Simultan (Uji F)

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



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Nilai taraf signifikan sebesar 0,05
2. Jika nilai F hitung $> F$ tabel maka H_0 ditolak yang menandakan bahwa variabel indenpenden secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
3. Jika nilai F hitung $< F$ tabel maka H_0 diterima yang menandakan bahwa variabel indenpenden secara bersama-sama atau simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2020)

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independent ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara serentak terhadap variabel dependent (Y). Nilai R square berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah (Ma'sumah S, 2019).

Menurut Sugiyono (2020), standar ukur pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kategori Uji Determinasi

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

Sumber: (data diolah, 2026)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

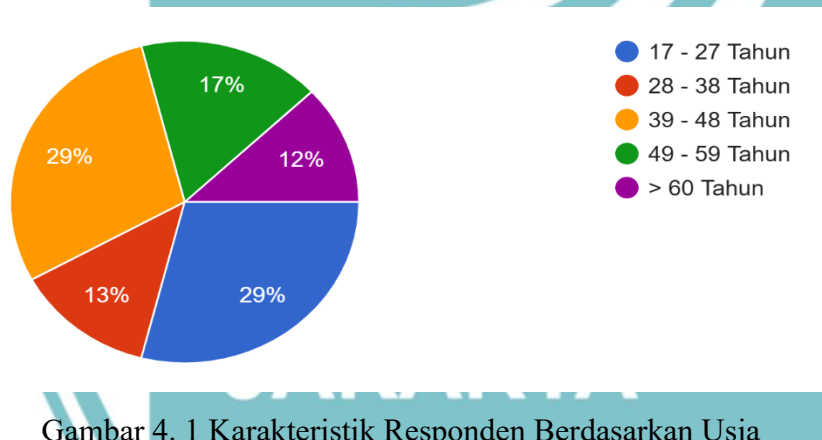
4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan responden sebanyak 100 orang yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara luring dan daring menggunakan *google form*. Seluruh responden merupakan pengguna aktif Aplikasi Pegadaian Digital Service dan nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading. Kuesioner yang disebarakan terdiri dari sejumlah pertanyaan umum yang dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, yaitu usia, jenis kelamin, domisili, pendidikan terakhir, pekerjaan saat ini, dan lama menggunakan aplikasi PDS.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data awal ini menggambarkan kelompok usia nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading yang paling aktif dalam menggunakan aplikasi PDS. Karakteristik responden menurut usia ditampilkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: (data diolah, 2026)

Mayoritas responden dalam penelitian ini berada dua posisi dengan persentase yang sama pada rentang usia 17–27 tahun dan 39 – 48 tahun sebesar 29%. Kelompok usia tersebut termasuk kategori usia produktif yang cenderung memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap perkembangan teknologi digital, termasuk penggunaan aplikasi layanan keuangan seperti Pegadaian Digital Service. Dominasi kelompok usia muda menunjukkan bahwa nasabah pada rentang usia produktif lebih terbuka terhadap inovasi digital karena mengutamakan efisiensi,



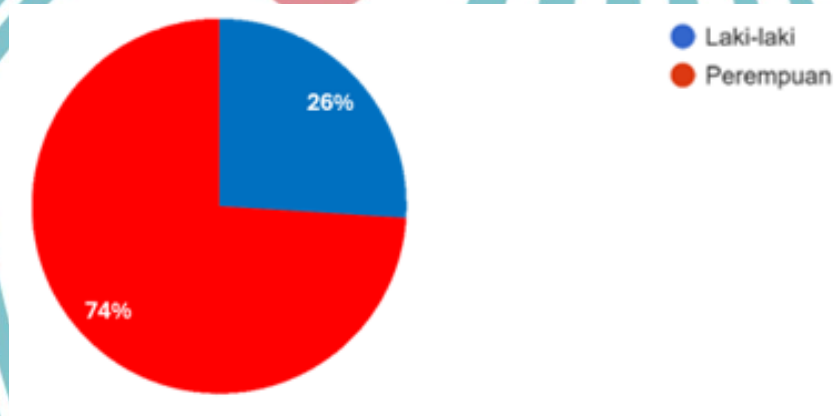
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kecepatan, dan kemudahan transaksi. Kelompok usia ini juga umumnya memiliki literasi digital yang lebih baik dibandingkan kelompok usia lainnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (HSB & Dewi, 2020) yang menyatakan bahwa masyarakat usia produktif memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam mengadopsi layanan fintech karena dipengaruhi oleh tingkat literasi digital, kemudahan akses, dan kebutuhan transaksi yang cepat

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Informasi ini bertujuan untuk memberikan informasi profil responden nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading pengguna PDS yang terlibat dalam penelitian. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin ditampilkan dalam gambar berikut:



Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: (data diolah, 2026)

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 74%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* didominasi oleh nasabah perempuan. Tingginya persentase responden perempuan menunjukkan bahwa perempuan memiliki ketertarikan yang cukup tinggi terhadap penggunaan layanan keuangan digital, terutama yang menawarkan kemudahan, keamanan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Hasil ini didukung penelitian (Thalitha Syalasya *et al.*, 2024) yang menunjukkan bahwa perempuan cenderung aktif menggunakan layanan digital banking karena mempertimbangkan kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta efisiensi dalam pengelolaan keuangan sehari-hari. Selain itu, penelitian (Wardana & Sura, 2024) juga menjelaskan bahwa perempuan memiliki



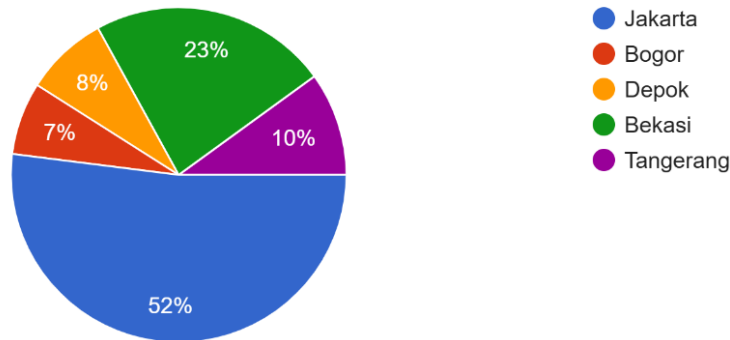
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kecenderungan tinggi dalam memanfaatkan layanan fintech untuk mendukung aktivitas ekonomi dan pengelolaan keuangan.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Data ini menggambarkan persebaran responden nasabah Cabang Mall Artha Gading yang aktif dalam menggunakan aplikasi PDS. Karakteristik responden berdasarkan domisili ditampilkan pada gambar berikut:



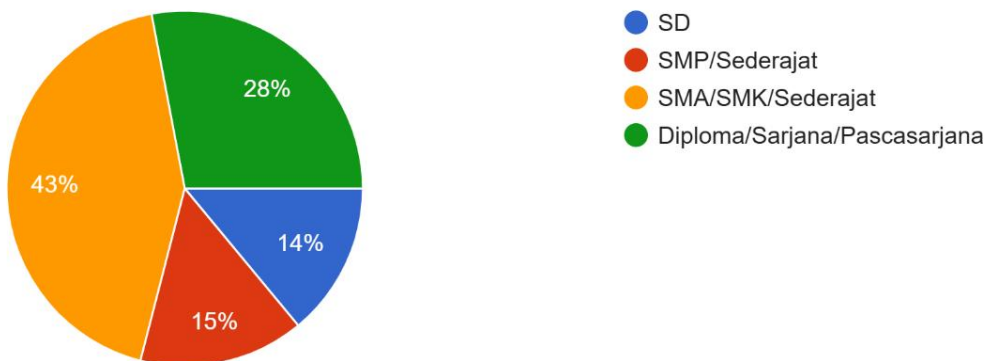
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Sumber: (data diolah, 2026)

Mayoritas responden berdomisili di Jakarta sebesar 52%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading pengguna aplikasi PDS berasal dari wilayah Jakarta. Dikarenakan posisi Pegadaian Cabang Mall Artha Gading terletak di wilayah Jakarta.

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar di bawah ini menunjukkan responden nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading pengguna aplikasi PDS berdasarkan pendidikan terakhir:



Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: (data diolah, 2026)



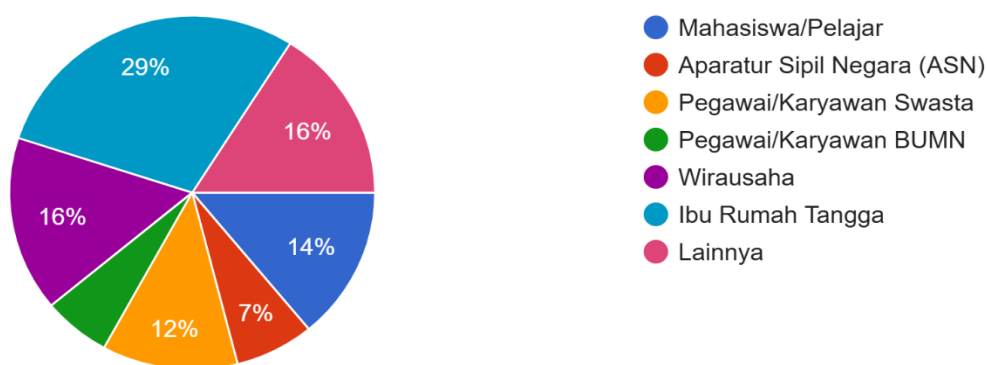
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat sebesar 43%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PDS telah menjangkau pengguna dari berbagai latar belakang pendidikan, khususnya pendidikan menengah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aplikasi PDS relatif mudah dipahami dan dioperasikan oleh berbagai kelompok pengguna. Hasil ini didukung penelitian (Fatmawati *et al.*, 2023) yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pemahaman dan adopsi layanan keuangan digital. Semakin baik pemahaman pengguna terhadap layanan digital, maka semakin tinggi peluang penggunaan aplikasi tersebut.

4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini

Gambar di bawah ini menunjukkan responden nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading pengguna aplikasi PDS berdasarkan pekerjaan saat ini:



Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini

Sumber: (data diolah, 2026)

Mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga sebesar 29%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PDS tidak hanya berasal dari kalangan pelajar, mahasiswa, dan pekerja formal, lainnya tetapi juga dari kelompok non-formal. Ibu rumah tangga cenderung membutuhkan layanan keuangan yang praktis, aman, dan efisien untuk bertransaksi produk pegadaian dengan menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Thalitha Syalasya *et al.*, 2024) yang menunjukkan bahwa kelompok perempuan, termasuk ibu rumah tangga, cenderung menggunakan layanan digital *banking* untuk memperoleh kemudahan dalam aktivitas transaksi dan pengelolaan keuangan sehari-hari.

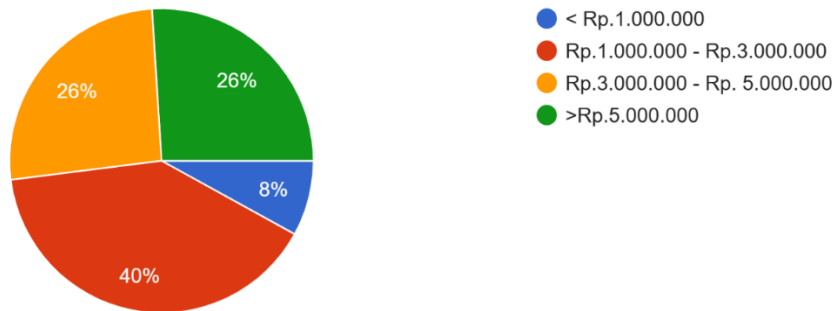


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Data gambar ini menggambarkan penghasilan responden nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading pengguna PDS. Berdasarkan karakteristik responden dengan pendapatan perbulan



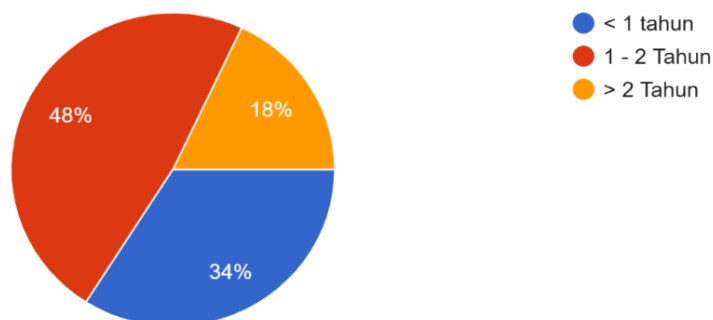
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Sumber: (data diolah, 2026)

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan per bulan sebesar Rp1.000.000–Rp3.000.000, yaitu sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi PDS berasal dari kelompok masyarakat dengan tingkat pendapatan rendah. Kelompok masyarakat dengan pendapatan rendah umumnya lebih mempertimbangkan efisiensi biaya, kemudahan akses, serta keamanan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan PDS

Gambar data dibawah menunjukkan responden dari nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading berdasarkan lama menggunakan aplikasi PDS:



Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan PDS

Sumber: (data diolah, 2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa mayoritas responden telah menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* selama 1–2 tahun, yaitu sebesar 48%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi PDS, sehingga dapat menilai secara lebih baik terkait keamanan, kemudahan.. Lamanya penggunaan aplikasi mencerminkan adanya tingkat kenyamanan, pengalaman, serta kepercayaan pengguna terhadap layanan digital yang digunakan. Semakin lama pengguna menggunakan suatu aplikasi, maka semakin tinggi tingkat familiaritas terhadap fitur dan layanan yang tersedia.

4.2 Gambaran Distribusi Item

Gambaran.distribusi item bertujuan untuk memberikan analisis deskriptif terhadap distribusi pernyataan dalam kuesioner. Berikut adalah hasil analisisnya:

4.2.1 Variabel Keamanan (X1)

Di bawah merupakan gambaran distribusi item pernyataan kuesioner dari variabel keamanan (X_1):

Tabel 4. 1 Distribusi Item X1

Indikator	Tanggapan					Jumlah	Skor Empirik	Skor Max	Capaian
	STS	TS	N	S	SS				
	1	2	3	4	5				
X1.1	10	31	17	23	19	100	310	500	62,0%
X1.2	16	23	25	21	15	100	296	500	59,2%
X1.3	12	27	20	25	16	100	306	500	61,2%
X1.4	12	25	24	21	18	100	308	500	61,6%
X1.5	14	20	28	21	17	100	307	500	61,4%
X1.6	14	22	31	17	16	100	299	500	59,8%

Sumber: (data diolah, 2026)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada Tabel 4.1, terlihat bahwa skor empirik tertinggi terdapat pada pernyataan X1.1 dengan total skor empirik sebesar 310 dan capaian 62,0%. Pernyataan ini termasuk dalam dimensi Jaminan Keamanan, yaitu “Saya merasa aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) memberikan keamanan saat melakukan transaksi.” Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) telah mampu memberikan rasa aman saat digunakan untuk bertransaksi. Tingginya penilaian pada item ini mengindikasikan bahwa sistem keamanan yang diterapkan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pada aplikasi PDS cukup mampu membangun keputusan nasabah dalam melakukan transaksi digital. Sedangkan skor empirik terendah terdapat pada pernyataan X1.2 dengan total skor empirik sebesar 296 dan capaian 59,2%. Pernyataan ini termasuk dalam dimensi Kerahasiaan Data, yaitu “Saya yakin transaksi yang dilakukan melalui aplikasi PDS dilindungi dari penyalahgunaan oleh pihak lain.” Hasil ini menunjukkan bahwa penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak berwenang masih menjadi perhatian bagi nasabah, sehingga Pegadaian perlu terus meningkatkan sistem keamanan dan perlindungan data pada aplikasi PDS.

4.2.2 Variabel Kemudahan (X2)

Di bawah merupakan gambaran distribusi item pernyataan kuesioner dari variabel keamanan (X₂):

Tabel 4. 2 Distribusi Item X2

Indikator	Tanggapan					Jumlah	Skor Empirik	Skor Max	Capaian
	STS	TS	N	S	SS				
	1	2	3	4	5				
X2.1	11	29	19	26	15	100	305	500	61,0%
X2.2	15	18	32	17	18	100	305	500	61,0%
X2.3	11	23	30	20	16	100	307	500	61,4%
X2.4	16	22	20	25	17	100	305	500	61,0%
X2.5	17	22	22	21	18	100	301	500	60,2%
X2.6	14	23	24	23	16	100	304	500	60,8%

Sumber: (data diolah, 2026)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada Tabel 4.1.2, terlihat bahwa skor empirik tertinggi terdapat pada pernyataan X2.3 dengan total skor empirik sebesar 307 dan capaian 61,4%. Pernyataan ini termasuk dalam dimensi *Clear and Understandable* (Jelas dan Mudah Dipahami), yaitu “Informasi dan petunjuk pada aplikasi PDS mudah saya pahami.” Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai informasi dan petunjuk yang tersedia pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Tingginya penilaian pada item ini mengindikasikan bahwa aplikasi PDS mampu membantu nasabah memahami alur penggunaan dan fitur yang tersedia, sehingga memudahkan mereka dalam melakukan transaksi secara digital. Sedangkan skor empirik terendah terdapat pada pernyataan X2.5 dengan total skor empirik sebesar 301 dan capaian 60,2%. Pernyataan ini termasuk dalam dimensi *Easy to Become Skillful* (Mudah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Menjadi Mahir), yaitu “Saya merasa semakin mahir menggunakan aplikasi PDS setelah beberapa kali penggunaan.” Hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian responden yang merasa belum sepenuhnya mahir dalam menggunakan aplikasi PDS. Rendahnya capaian pada item ini mengindikasikan bahwa beberapa fitur atau proses dalam aplikasi PDS masih memerlukan penyesuaian dan pemahaman lebih lanjut dari pengguna, sehingga Pegadaian perlu meningkatkan kemudahan penggunaan yang lebih informatif agar nasabah dapat lebih cepat beradaptasi dan mahir menggunakan aplikasi.

4.2.3 Variabel Keputusan Bertransaksi (Y)

Berikut merupakan tabel gambaran distribusi item pernyataan kuesioner dari variabel kepuasan nasabah (Y):

Tabel 4. 3 Distribusi Item Y

Indikator	Tanggapan					Jumlah	Skor Empirik	Skor Max	Capaian
	STS	TS	N	S	SS				
	1	2	3	4	5				
Y.1	15	22	30	15	18	100	299	500	59,8%
Y.2	17	20	22	24	17	100	304	500	60,8%
Y.3	11	29	21	24	15	100	303	500	60,6%
Y.4	15	28	14	24	19	100	304	500	60,8%
Y.5	16	21	25	20	18	100	303	500	60,6%
Y.6	17	26	16	25	16	100	297	500	59,4%

Sumber: (data diolah, 2026)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada Tabel 4.3, terlihat bahwa skor empirik tertinggi terdapat pada pernyataan Y.4 dan Y₂ dengan total skor empirik sebesar 304 dan capaian 60,8%. Pernyataan ini termasuk dalam dimensi Keputusan Penggunaan, yaitu “Saya memutuskan menggunakan aplikasi PDS sebagai sarana transaksi keuangan.” Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memutuskan untuk menggunakan aplikasi PDS. Tingginya penilaian pada item ini mengindikasikan bahwa aplikasi PDS dinilai mampu memenuhi kebutuhan transaksi nasabah melalui layanan yang praktis, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan transaksi digital saat ini. Sedangkan skor empirik terendah terdapat pada pernyataan Y.6 dengan total skor empirik sebesar 297 dan capaian 59,4%. Pernyataan ini termasuk dalam indikator Perilaku Pasca Penggunaan, yaitu “Saya bersedia menggunakan kembali aplikasi PDS pada transaksi berikutnya.” Hasil ini



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian responden yang belum sepenuhnya yakin untuk menggunakan kembali aplikasi PDS.

4.3 Hasil Uji Coba Instrumen

Sebelum kuesioner digunakan dan disebar secara menyeluruh, tahap uji validitas dan reliabilitas wajib dilalui untuk memastikan bahwa seluruh pernyataan dalam instrumen mampu mengukur secara tepat, serta menghasilkan data yang konsisten dan layak dipercaya.

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan data dari 30 responden, sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah $N = 30$. Penentuan nilai r-tabel dilakukan dengan menggunakan rumus derajat kebebasan (df) = $N - 2$, sehingga diperoleh $df = 30 - 2 = 28$. Berdasarkan tingkat signifikansi sebesar 0,05, nilai r-tabel yang diperoleh adalah (0,361). Dengan demikian, suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari (0,361). Adapun hasil pengujian validitas dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas 30 Responden

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Keamanan	X1.01	0,861	0,361	Valid
	X1.02	0,886	0,361	Valid
	X1.03	0,879	0,361	Valid
	X1.04	0,903	0,361	Valid
	X1.05	0,795	0,361	Valid
	X1.06	0,790	0,361	Valid
Kemudahan	X2.01	0,935	0,361	Valid
	X2.02	0,872	0,361	Valid
	X2.03	0,848	0,361	Valid
	X2.04	0,793	0,361	Valid
	X2.05	0,785	0,361	Valid
	X2.06	0,925	0,361	Valid
Keputusan Bertransaksi	Y.01	0,860	0,361	Valid
	Y.02	0,884	0,361	Valid
	Y.03	0,854	0,361	Valid
	Y.04	0,917	0,361	Valid
	Y.05	0,854	0,361	Valid
	Y.06	0,766	0,361	Valid

Sumber: Data diolah (2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan pada Tabel 4.4, seluruh item pernyataan dalam kuesioner menunjukkan nilai r hitung yang lebih tinggi dari r tabel (0,361). Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang telah disebarkan adalah valid, setelah dilakukan uji validitas 30 responden, peneliti melakukan uji validitas kembali terhadap 100 responden dengan nilai r -tabel sebesar (0,195). Adapun hasil pengujian validitas dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas 100 Responden

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Keamanan	X1.01	0,806	0,195	Valid
	X1.02	0,806	0,195	Valid
	X1.03	0,926	0,195	Valid
	X1.04	0,947	0,195	Valid
	X1.05	0,823	0,195	Valid
	X1.06	0,845	0,195	Valid
Kemudahan	X2.01	0,795	0,195	Valid
	X2.02	0,870	0,195	Valid
	X2.03	0,767	0,195	Valid
	X2.04	0,929	0,195	Valid
	X2.05	0,915	0,195	Valid
	X2.06	0,871	0,195	Valid
Keputusan Bertransaksi	Y.01	0,846	0,195	Valid
	Y.02	0,856	0,195	Valid
	Y.03	0,835	0,195	Valid
	Y.04	0,848	0,195	Valid
	Y.05	0,936	0,195	Valid
	Y.06	0,920	0,195	Valid

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan pada Tabel 4.3, seluruh item pernyataan dalam kuesioner menunjukkan nilai r -hitung yang lebih tinggi dari r tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang digunakan bersifat valid.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian menghasilkan data yang konsisten jika digunakan dalam pengukuran berulang. Hasil dari uji ini dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden menunjukkan konsistensi, yang ditandai dengan nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$. Pada penelitian ini melibatkan 30 responden dalam melakukan proses pengujian reliabilitas. Berikut tabel hasil uji reliabilitas pada penelitian ini sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Variabel Penelitian	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Standard</i>	Keterangan
Keamanan (X1)	0,929	0,6	Reliabel
Kemudahan (X2)	0,930	0,6	Reliabel
Keputusan Bertransaksi (Y)	0,926	0,6	Reliabel

Sumber: (data diolah, 2026)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.6 seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian Keamanan (X1), Kemudahan (X2), dan Keputusan Bertransaksi (Y) menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi angka 0,6. Dengan demikian, seluruh pernyataan yang disusun dalam penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas. Selain dilakukan uji reliabilitas kepada 30 responden, peneliti juga melakukan uji reliabilitas kembali terhadap 100 responden dalam tabel berikut:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden

Variabel Penelitian	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Standard</i>	Keterangan
Keamanan (X1)	0,929	0,6	Reliabel
Kemudahan (X2)	0,929	0,6	Reliabel
Keputusan Bertransaksi (Y)	0,926	0,6	Reliabel

Sumber: (data diolah, 2026)

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan bertujuan agar model regresi dapat memberikan data yang akurat. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik mencakup tiga jenis pengujian, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

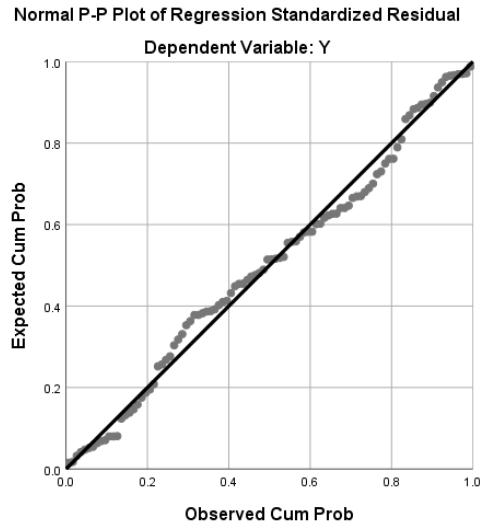
4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data pada model regresi yang digunakan telah terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat pola penyebaran data pada grafik Normal Probability Plot (P-Plot). Data dikatakan berdistribusi normal apabila titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Sebaliknya, apabila titik-titik data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut menunjukkan bahwa distribusinya tidak normal dalam analisis regresi agar hasil pengujian statistik dapat memberikan estimasi yang akurat dan dapat dipercaya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 4.1 Normal Probability Plot (P-Plot)

Sumber: (data diolah, 2026)

Berdasarkan Gambar 4.7, terlihat bahwa penyebaran titik data berada di sekitar garis diagonal, sehingga mengindikasikan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal. Untuk hasil yang lebih akurat, dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* dengan melihat nilai Asymp. Sig. (2-Tailed) > 0,05. Berikut merupakan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

One Sample Kolmogrov - Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std Deviation	469.345.570
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.059
	Negatif	-.067
Test Statistic		0.67
Asymp. Sig (2 - tailed)		.200
a. Test distribusi is Normal b. Culculated from data c. Liliefors Significance Correction d. This is a lower bound of the true significance		

Sumber: Hasil Data Diolah dari SPSS Versi 26 (2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Terlihat pada tabel 4.6 di atas, memperlihatkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2 Tailed) adalah sebesar $0,200 > 0,05$. Maka, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal dan dapat diuji untuk analisis berikutnya.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen. Data dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas jika nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 . Jika kedua syarat tersebut terpenuhi, maka model regresi dianggap tidak mengalami masalah multikolinearitas. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel gambar berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas

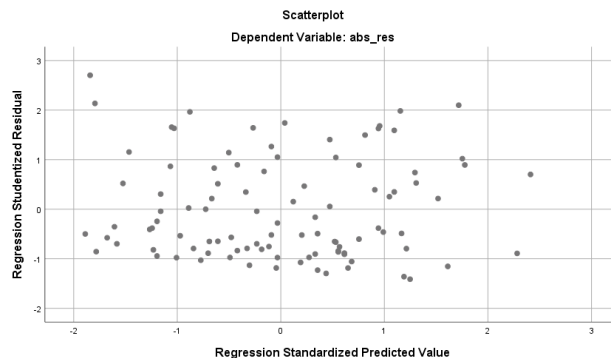
Mode	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Keamanan	0,998	1,002
Kemudahan	0,998	1,002

Sumber: Hasil Data Diolah dari SPSS Versi 26 (2026)

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance $> 0,1$, yaitu sebesar 0,998. Selain itu, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang diperoleh < 10 , yaitu sebesar 1,002. Berdasarkan kedua indikator tersebut, maka dapat diketahui di dalam model regresi ini tidak terjadi gejala

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada setiap pengamatan dalam model regresi. Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Sumber: Hasil Data Diolah dari SPSS Versi 26 (2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pada gambar 4.8, ditunjukkan bahwa titik-titik di dalam grafik scatterplot tersebar tanpa terbentuk suatu pola, maka dapat diketahui bahwa tidak terjadi masalah uji heteroskedastisitas. Untuk hasil yang lebih akurat, dilakukan uji glejser dengan melihat nilai sig. > 0,05 antar variabel independen. Berikut merupakan uji glejser:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Glesjer

Model	Sig.
Keamanan	0,082
Kemudahan	0,337

Sumber: Hasil Data Diolah dari SPSS Versi 26 (2026)

Dari Tabel 4.10, menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) pada variabel Keamanan Penggunaan (X1) adalah sebesar 0,082 dan nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Penanganan Kemudahan (X2) adalah sebesar 0,337. Karena nilai signifikansi kedua variabel di atas > 0,05, maka tidak terjadi gejala

4.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengamati hubungan antara variabel independen yang terdiri dari Keamanan (X1) dan Kemudahan (X2) terhadap variabel dependen, yaitu Keputusan Bertransaksi (Y). Berikut merupakan hasil analisis regresi linear berganda:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	-2.053	1.722		-1.054	0,295
	Keamanan	0,458	0,072	0,436	6,387	0,000
	Kemudahan	0,645	0,071	0,619	9,059	0,000

a. Dependen Variable : Keputusan Bertransaksi

Sumber: Hasil Data Diolah dari SPSS Versi 26 (2026)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda tersebut, maka didapatkan persamaan yaitu sebagai berikut:

$$Y = -2,053 + 0,458 X_1 + 0,645 X_2$$



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Analisis hasil uji regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar -2,053 dan bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Keamanan (X1) dan Kemudahan (X2) dianggap bernilai konstan atau sama dengan nol, maka nilai Keputusan Bertransaksi (Y) sebesar -2,053. Nilai konstanta ini menunjukkan nilai dasar keputusan bertransaksi sebelum dipengaruhi oleh variabel keamanan dan kemudahan.
2. Koefisien regresi variabel Keamanan (X1) sebesar 0,458 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa Keamanan memiliki hubungan searah dengan Keputusan Bertransaksi. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel keamanan, dengan asumsi variabel kemudahan tetap, akan meningkatkan Keputusan Bertransaksi (Y) sebesar 0,458.
3. Koefisien regresi variabel Kemudahan (X2) sebesar 0,645 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa Kemudahan memiliki hubungan searah dengan Keputusan Bertransaksi. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel kemudahan, dengan asumsi variabel keamanan tetap, akan meningkatkan Keputusan Bertransaksi (Y) sebesar 0,645.

Secara umum, hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Keamanan dan Kemudahan memiliki arah pengaruh positif terhadap Keputusan Bertransaksi. Hal ini berarti semakin baik tingkat keamanan dan semakin mudah sistem atau layanan digunakan, maka keputusan nasabah untuk melakukan transaksi juga cenderung meningkat.

4.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan sebagai penguji kebenaran dugaan atau asumsi yang sudah dirumuskan pada hipotesis penelitian yang telah dilakukan selama melakukan penelitian berlangsung. Berikut merupakan hasil uji hipotesis:

4.6.1 Uji T (Persial)

Uji T (Parsial) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai t-tabel diperoleh dari rumus $t = n - k - 1$, dengan n sebagai jumlah sampel dan k jumlah variabel independen. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat hasil sebesar 97. Dengan tingkat signifikansi 0,05, nilai t-tabel yang digunakan adalah 1,984. Berikut merupakan hasil uji T:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.12 Hasil Uji T

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	-2.053	1.722		-1.054	0,295
	Keamanan	0,458	0,072	0,436	6,387	0,000
	Kemudahan	0,645	0,071	0,619	9,059	0,000

a. Dependen Variable : Keputusan Bertransaksi

Sumber: Hasil Data Diolah dari SPSS Versi 26 (2026)

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen, yaitu Keamanan (X1) dan Kemudahan (X2), berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu Keputusan Bertransaksi (Y). Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah apabila nilai thitung > ttabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima. Berdasarkan Tabel 4.X, hasil uji t (parsial) dapat dijelaskan sebagai berikut:

H1: Keamanan Berpengaruh Secara Parsial terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Hasil uji t pada variabel Keamanan (X1) memperoleh nilai thitung sebesar 6,387 > 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Keamanan terhadap Keputusan Bertransaksi. Dengan demikian, H1 diterima.

H2: Kemudahan Berpengaruh Secara Parsial terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Hasil uji t pada variabel Kemudahan (X2) memperoleh nilai thitung sebesar 9,059 > 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Kemudahan terhadap Keputusan Bertransaksi. Dengan demikian, H2 diterima.

4.6.2 Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen, variabel independen yang digunakan adalah Keamanan (X1) dan Kemudahan (X2), sedangkan variabel dependen adalah Keputusan Bertransaksi (Y).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.13 Hasil Uji F

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.644.175	2	1.322.098	58.805	.000
	Residual	2.180.824	97	22.483		
	Total	4.825.000	99			

a. Dependent Variabel : Keputusan Bertransaksi

b. Prefictors : (Constant), Keamanan, Kemudahan

Sumber: Hasil Data Diolah dari SPSS Versi 26 (2026)

Berdasarkan Tabel 4.13 Hasil Uji F, diperoleh nilai Fhitung sebesar 58,805 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Fhitung lebih besar daripada Ftabel ($58,805 > 3,09$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Keamanan (X1) dan Kemudahan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Bertransaksi (Y). Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa Keamanan dan Kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Bertransaksi menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS) diterima.

4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel di bawah ini merupakan hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.740	0,548	0,539	474.159

a. Predicators: (Constant), Keamanan, Kemudahan

Sumber: Hasil Data Diolah dari SPSS Versi 26 (2026)

Berdasarkan Tabel 4.14, Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,539 atau 53,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi Keputusan Bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) mampu dijelaskan oleh variabel Keamanan dan Kemudahan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sebesar 53,9%, sedangkan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti. Nilai R Square sebesar 0,548 menunjukkan bahwa secara umum model memiliki kemampuan menjelaskan variasi data sebesar 54,8%, namun nilai Adjusted R Square lebih tepat digunakan karena telah mempertimbangkan jumlah variabel independen dalam model regresi.

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen, yaitu Keamanan dan Kemudahan, terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Mall Artha Gading. Pengaruh tersebut terbukti baik secara parsial, yaitu ketika masing-masing variabel diuji secara terpisah melalui uji t, maupun secara simultan ketika kedua variabel diuji secara bersama-sama melalui uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan serta semakin mudah aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) digunakan, maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Penjelasan yang lebih rinci mengenai pengaruh masing-masing variabel terhadap keputusan bertransaksi akan diuraikan pada pembahasan berikut.

4.7.1 Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Pegadaian Digital Service (PDS)

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t), variabel Keamanan (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 6,387, lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, koefisien regresi variabel Keamanan sebesar 0,458 dengan arah positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan merupakan salah satu faktor penting yang dipertimbangkan oleh nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan layanan Pegadaian *Digital Service* (PDS). Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin besar pula keyakinan nasabah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

untuk melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Sebaliknya, apabila pengguna merasa bahwa sistem keamanan aplikasi belum mampu memberikan perlindungan terhadap data pribadi maupun transaksi keuangan, maka minat dan keputusan untuk menggunakan aplikasi akan cenderung menurun.

Berdasarkan hasil analisis regresi, nilai koefisien regresi sebesar 0,458 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan persepsi keamanan akan meningkatkan keputusan bertransaksi sebesar 0,458 satuan, dengan asumsi variabel kemudahan tetap. Hal ini memperlihatkan bahwa keamanan memberikan kontribusi positif dalam membentuk keputusan nasabah menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service (PDS)*.

Hasil penelitian ini didukung oleh Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. Model tersebut menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Salah satu indikator kualitas sistem adalah keamanan sistem yang mampu melindungi informasi pengguna, menjaga kerahasiaan data, serta menjamin keamanan proses transaksi. Semakin baik kualitas keamanan suatu sistem, maka semakin tinggi tingkat penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, sehingga berdampak pada meningkatnya keputusan penggunaan layanan digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan pengembangan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Fred D. Davis. Dalam pengembangan TAM, keamanan dipandang sebagai faktor eksternal yang mampu meningkatkan penerimaan teknologi. Ketika pengguna merasa bahwa aplikasi mampu menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan memberikan perlindungan terhadap risiko penyalahgunaan data, maka persepsi positif terhadap aplikasi akan meningkat dan mendorong pengguna untuk mengambil keputusan menggunakan teknologi tersebut.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh hasil analisis deskriptif variabel keamanan yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah menilai aplikasi *Pegadaian Digital Service* telah memiliki sistem keamanan yang cukup memadai untuk digunakan dalam bertransaksi. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi menggambarkan bahwa responden merasa aplikasi mampu memberikan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perlindungan terhadap aktivitas transaksi, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian responden yang mengharapkan peningkatan perlindungan data pribadi serta penyempurnaan fitur keamanan aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun tingkat keamanan aplikasi telah dinilai baik, Pegadaian tetap perlu melakukan pengembangan sistem keamanan secara berkelanjutan agar mampu meningkatkan kepercayaan pengguna.

Hasil penelitian ini relevan dengan kondisi yang terjadi pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* sebagaimana diuraikan pada latar belakang penelitian. Masih terdapat beberapa keluhan pengguna terkait proses autentikasi akun, pergantian perangkat, maupun kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi ketika menggunakan aplikasi digital. Meskipun demikian, mekanisme keamanan tersebut sebenarnya merupakan bentuk perlindungan yang diterapkan Pegadaian untuk meminimalkan risiko penyalahgunaan akun. Oleh karena itu, diperlukan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya sistem keamanan yang diterapkan agar pengguna memahami bahwa prosedur tersebut bertujuan melindungi kepentingan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ilya Nur Rahmawati dan Budi Sukardi (2025) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan pembayaran digital. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Jayadi dkk. (2024), Annisa Rizky Widodo dan Fajri Ariandi (2024), serta Wenxiang Zhang dkk. yang menyimpulkan bahwa keamanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan keputusan masyarakat menggunakan layanan keuangan digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

4.7.2 Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Pegadaian Digital Service (PDS)

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t), variabel Kemudahan (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 9,059, lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,645 menunjukkan bahwa hasil arah hubungan positif. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima, yang berarti Kemudahan berpengaruh positif dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

signifikan terhadap Keputusan Bertransaksi nasabah menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Besarnya koefisien regresi sebesar 0,645 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan persepsi kemudahan akan meningkatkan keputusan bertransaksi sebesar 0,645 satuan, dengan asumsi variabel keamanan tetap. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan koefisien regresi variabel keamanan (0,458), sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan bertransaksi dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah cenderung memutuskan menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* apabila aplikasi mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta mempermudah penyelesaian transaksi tanpa membutuhkan waktu yang lama. Kemudahan penggunaan menjadi salah satu alasan utama masyarakat beralih dari transaksi konvensional menuju transaksi digital.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi. Menurut Fred D. Davis, apabila suatu sistem mudah dipelajari dan digunakan, maka pengguna akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk menerima dan menggunakan sistem tersebut. Dalam konteks Pegadaian *Digital Service*, kemudahan dalam proses login, navigasi menu, pencarian layanan, pembayaran, maupun transaksi gadai digital akan meningkatkan keyakinan pengguna untuk memanfaatkan aplikasi secara berkelanjutan.

Dari perspektif Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean, kemudahan penggunaan juga mencerminkan kualitas sistem yang baik. Sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna, frekuensi penggunaan, serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, kualitas antarmuka aplikasi menjadi aspek penting yang harus terus dikembangkan oleh Pegadaian. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kemudahan memperoleh kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) cukup mudah digunakan dalam melakukan berbagai transaksi. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi tersebut



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menunjukkan bahwa Pegadaian masih memiliki peluang untuk menyederhanakan tampilan aplikasi, meningkatkan kecepatan sistem, serta memperjelas alur transaksi agar semakin mudah dipahami oleh seluruh kelompok usia pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jayadi dkk. (2024), Yuni Nuraini, Dandy Kurnia, serta Hendrato Nugroho yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan keuangan digital. Oleh karena itu, semakin mudah aplikasi Pegadaian *Digital Service* digunakan, maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

4.7.3 Pengaruh Keamanan dan Kemudahan terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 58,805, lebih besar daripada F tabel sebesar 3,09, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keamanan dan Kemudahan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Bertransaksi nasabah menggunakan Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,539. Hal ini berarti bahwa 53,9% variasi Keputusan Bertransaksi dapat dijelaskan oleh variabel Keamanan dan Kemudahan, sedangkan 46,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti kepercayaan, kualitas layanan, promosi, persepsi manfaat, pengaruh sosial, maupun faktor pengalaman pengguna.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam menggunakan Pegadaian *Digital Service* tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan merupakan kombinasi antara tingkat keamanan aplikasi dan kemudahan penggunaannya. Aplikasi yang aman tetapi sulit digunakan belum tentu menarik minat pengguna. Sebaliknya, aplikasi yang mudah digunakan tetapi belum mampu memberikan jaminan keamanan juga akan menimbulkan keraguan pengguna dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk keputusan bertransaksi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Temuan penelitian ini memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. Kedua teori tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kemudahan penggunaan, serta rasa aman ketika menggunakan sistem. Apabila ketiga aspek tersebut terpenuhi, maka pengguna akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk menerima dan memanfaatkan teknologi secara berkelanjutan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Pegadaian untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) melalui penguatan sistem keamanan, penyempurnaan antarmuka pengguna, penyederhanaan proses transaksi, serta peningkatan edukasi mengenai fitur-fitur keamanan aplikasi. Dengan demikian, kepercayaan dan kenyamanan pengguna akan semakin meningkat sehingga dapat mendorong peningkatan penggunaan layanan digital Pegadaian di masa mendatang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), dengan kemudahan sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi dan Standardized Beta yang lebih tinggi dibandingkan variabel keamanan. Pembahasan ini juga konsisten dengan teori yang digunakan serta didukung oleh berbagai penelitian terdahulu, sehingga memperkuat validitas temuan penelitian ini.