

Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Pegadaian *Digital Service(PDS)*

Bahrain¹; Dr. Elly Mirati, S.E., M.M.²

^{1,2}Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta, Depok, 16425, Indonesia

¹E-mail*: bahrain.ak22@mhswn.pnj.ac.id

²E-mail: r.ellymirati@akuntansi.pnj.ac.id

INFO ARTIKEL :

Riwayat Artikel:

Diterima

Direvisi

Disetujui

Tersedia online

Keywords:

Keamanan, Kemudahan, Keputusan Bertransaksi, dan Pegadaian *Digital Service(PDS)*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital di Indonesia telah mendorong transformasi sektor keuangan *non-bank* melalui hadirnya berbagai layanan *digital service*, salah satunya Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Faktor keamanan dan kemudahan menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi PDS. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)* di PT Pegadaian Cabang Mall Artha Gading. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah pengguna aplikasi PDS. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi PDS, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, semakin baik tingkat keamanan dan kemudahan penggunaan yang diberikan aplikasi PDS, maka semakin tinggi keputusan nasabah untuk bertransaksi melalui aplikasi tersebut.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah struktur industri keuangan secara signifikan dalam satu dekade terakhir. Digitalisasi mendorong efisiensi, aksesibilitas, dan kecepatan layanan keuangan. Di Indonesia, adopsi layanan keuangan digital meningkat pesat seiring penetrasi internet dan penggunaan smartphone. Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa nilai transaksi ekonomi digital terus mengalami pertumbuhan setiap tahun, yang mencerminkan perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi berbasis aplikasi (Mara *et al.*, 2025). Perkembangan tersebut diperkuat oleh meningkatnya inklusi keuangan digital yang didorong oleh kebijakan regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK mencatat bahwa penggunaan layanan keuangan digital, termasuk *mobile banking* dan aplikasi fintech, meningkat secara signifikan setelah pandemi COVID-19. Pada Gambar 1.1, dapat dilihat terjadinya peningkatan transaksi digital banking, termasuk SMS/*mobile banking* dan internet banking, mencapai 45,64% (yoy) dari tahun 2020 ke tahun 2024, nilai transaksi digital banking mencapai Rp5.103 triliun, menunjukkan pertumbuhan sebesar 19,72% (yoy). Hal ini menunjukkan bahwa faktor teknologi menjadi perubahan utama keputusan masyarakat untuk bertransaksi (Airin, 2025).

Merespon dinamika perkembangan nilai transaksi digital di Indonesia yang sangat berkembang pesat tersebut, PT Pegadaian (Persero) meluncurkan aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)* adalah aplikasi terbaru PT Pegadaian (Persero) yang telah launching pada tahun 2018 (Suheriadi, 2018). Mirip dengan *mobile banking*, aplikasi ini memfasilitasi transaksi gadai dan non-gadai bagi nasabah Pegadaian. Diciptakannya Aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)* bertujuan untuk memberikan informasi dan memudahkan bagi nasabah yang ingin bertransaksi secara online menggunakan smartphone, serta pencairan dari Pegadaian dapat dilakukan secara non-tunai. Seperti pembayaran listrik, BPJS hingga tabungan emas. Tujuan dari penggunaan *mobile Pegadaian Digital Service(PDS)* oleh PT Pegadaian (Persero) ialah meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk yang telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, khususnya nasabah PT Pegadaian (Persero).



Gambar 1. Tampilan Fitur Aplikasi Pegadaian *Digital Service*(PDS)

Aplikasi PDS membantu masyarakat dalam bertransaksi seperti di kantor cabang.. Penggunaan aplikasi PDS sudah digunakan di seluruh kantor cabang PT Pegadaian tidak terkecuali di PT Pegadaian Cabang Mall Artha Gading setiap nasabah diwajibkan menggunakan PDS tersebut. Namun, penggunaan PDS pada cabang Mall Artha Gading tidak mengalami kenaikan signifikan, dibandingkan dengan peningkatan jumlah nasabah, data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tahun	Jumlah Nasabah Keseluruhan	Jumlah Nasabah Pengguna PDS	Persentase jumlah Nasabah PDS
2022	18.635	5.076	27.24%
2023	19.867	4.936	24.85%
2024	22.536	5.9433	26.37%
2025	28.502	7.316	25.67%

Berdasarkan informasi pada tabel tersebut tampak bahwa peningkatan jumlah nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading, tidak sebanding dengan penggunaan aplikasi PDS yang secara umum mengalami tren fluktuatif perubahan kenaikan dan penurunan dalam kurun waktu 4 tahun terakhir. Pada tahun 2022 persentase penggunaan aplikasi PDS menunjukkan 27.24%, hingga pada tahun 2025 penggunaan aplikasi PDS menunjukkan 25.67% mengalami penurunan. Dengan data ini menunjukkan bahwa terdapat fenomena kesenjangan antara jumlah nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading dengan penggunaan aplikasi PDS. Sehingga Pegadaian Cabang Mall Artha Gading menghadapi tantangan, di mana 73,97% nasabah masih meragukan keamanan dan kemudahan untuk mempengaruhi proses keputusan bertransaksi nasabah menggunakan PDS. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989) faktor yang mempengaruhi dari pada penggunaan dan penerimaan terhadap sistem teknologi yaitu persepsi dan kebergunaan dari teknologi (*perceived usefulness*) dan persepsi akan kemudahan dalam menggunakan teknologi (*perceived ease of use*).

Selain itu, adapun upaya bauran promosi secara langsung agar mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS. Adapun yang dilakukan oleh Pegadaian Cabang Mall Artha Gading, seperti program tebus murah minyak goreng dengan saldo tabungan emas Rp10.000 secara gratis, pembukaan open booth di kampus dan instansi, serta kegiatan seminar literasi keuangan, dirancang secara sistematis untuk meningkatkan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan jaminan keamanan (*perceived security*) guna mendorong keputusan bertransaksi nasabah. Melalui interaksi tatap muka dan demonstrasi langsung di lapangan, dengan harapan mampu mempengaruhi nasabah untuk transisi pelayanan dari manual ke digital dengan menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service*(PDS), serta memangkas hambatan psikologis nasabah terkait kesulitan operasional aplikasi. Kombinasi dari pendampingan praktik secara langsung yang menunjukkan kemudahan akses aplikasi dan penguatan yang menjamin keamanan data ini secara simultan, sehingga efektif menggerakkan keputusan nasabah untuk beralih dari pola konvensional menuju adopsi transaksi digital secara utuh.



Gambar 2. Upaya Bauran Promosi Secara Langsung

Menurut (Khoiriyah & Putra, 2022), keputusan bertransaksi merupakan hasil dari proses evaluasi terhadap berbagai alternatif yang tersedia sebelum akhirnya konsumen memilih untuk melakukan transaksi. Dalam keputusan ini dipengaruhi oleh kualitas dari sistem informasi itu sendiri. Teori Model Kesuksesan Sistem Informasi menurut DeLone and Mclean (2003) menjelaskan bahwa kesuksesan suatu sistem digital diukur melalui kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Ketiga dimensi kualitas tersebut secara simultan memengaruhi intensitas penggunaan layanan meskipun PT Pegadaian telah menyediakan layanan digital melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)*, masih memengaruhi keputusan nasabah dalam bertransaksi secara digital. karena kendala yang berkaitan dengan persepsi keamanan dan kemudahan penggunaan.

Faktor keamanan dan kemudahan penggunaan merupakan dua faktor utama yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam pengambilan keputusan bertransaksi secara daring melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Berdasarkan kerangka Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*), kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkatan di mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem teknologi informasi tidak memerlukan usaha keras dan tidak menyulitkan (Davis, 2013). Ketika nasabah merasakan bahwa antarmuka penggunaan aplikasi PDS bersifat intuitif dan praktis, orientasi perilaku mereka akan bergeser positif untuk terus mengadopsi layanan tersebut secara berkelanjutan untuk melakukan menggunakan aplikasi PDS. Oleh karena itu, integrasi antara sistem keamanan yang terpercaya dan aksesibilitas aplikasi yang mudah. Gabungan kedua variabel ini secara simultan mampu memengaruhi nasabah dalam menetapkan keputusan bertransaksi nasabah untuk menggunakan aplikasi PDS.

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

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat kebutuhan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan dalam bertransaksi menggunakan layanan digital, khususnya PDS. Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam perilaku transaksi keuangan, termasuk pada penggunaan layanan berbasis aplikasi seperti Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Faktor kemudahan dan keamanan menjadi determinan utama dalam mendorong keputusan bertransaksi nasabah. Namun, fenomena empiris menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah pengguna aplikasi dan tingkat pemanfaatannya yang belum optimal.

Selain kemudahan dan keamanan data penggunaan aplikasi PDS yang belum optimal, terdapat pula berbagai keluhan nasabah terhadap aplikasi PDS yang disampaikan melalui media sosial X (Twitter). Dapat dilihat pada Tabel 2. sebagai berikut :

Tabel 1. Komentar Negatif Pengguna Aplikasi PDS di Media Sosial X (Twitter)
Komentar Negatif Pengguna Pegadaian *Digital Service(PDS)*

Faktor	Komentar Pengguna	Tanggapan Admin
Keamanan Pengguna	Setiap login kok pake local ip min @Pegadaian	Selamat malam Bapak @A***a. Dapat kami bantu informasikan, aplikasi Pegadaian Digital memiliki fitur membaca perangkat terhubung, demi menjaga keamanan data. Mohon untuk tidak memberikan informasi data pribadi kepada siapapun
Kemudahan Pengguna	Aplikasi Pegadaian jelek banget, tiap buka disuruh login mulu. Gimana sih min. Apa yang mau digitalisasi kalo apa-apa harus datang ke kantor cabang.	Hai sahabat @R***a. Mohon maaf atas kendala yang dialami . Kami informasikan demi kenyamanan terkait aplikasi Pegadaian Digital apabila kurun waktu tidak digunakan mala otomatis akan terlogout.

Sumber: Aplikasi X (Twitter), Data Diolah Penulis (2026)

Keluhan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan pada aspek kemudahan dan keamanan penggunaan aplikasi PDS. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kenyamanan serta keputusan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Berbagai permasalahan yang dikeluhkan oleh nasabah tersebut menunjukkan bahwa aspek kemudahan dan keamanan masih menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasinya. Apabila pengguna merasa aplikasi mudah digunakan dan mampu memberikan jaminan keamanan yang baik, maka kepercayaan serta keputusan nasabah untuk bertransaksi melalui Pegadaian *Digital Service(PDS)* cenderung meningkat. Hal ini sejalan dengan temuan empiris bahwa faktor keamanan dan kemudahan memiliki peran penting dalam keputusan transaksi digital, meskipun dalam beberapa studi ditemukan hasil yang tidak konsisten.

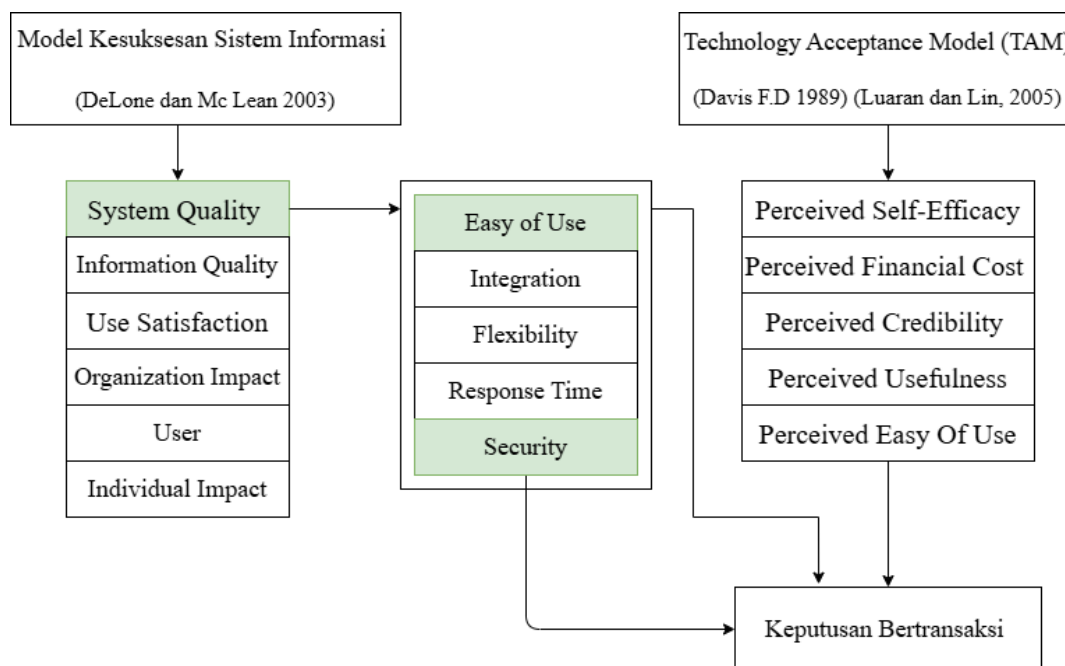
Oleh karena itu, fokus pada penelitian ini adalah nasabah yang telah memiliki akun dan menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Pemilihan responden tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka telah memiliki pengalaman secara langsung dalam memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia pada aplikasi PDS, sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih objektif mengenai aspek keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Pengalaman tersebut juga memungkinkan responden untuk mengevaluasi apakah aplikasi PDS telah memenuhi kebutuhan transaksi mereka secara efektif dan efisien. Di sisi lain, transformasi digital yang terus berkembang menuntut perusahaan jasa keuangan untuk mampu menyediakan layanan berbasis teknologi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi mengenai apakah implementasi aplikasi PDS telah sejalan dengan harapan nasabah dalam mendukung aktivitas transaksi di PT Pegadaian Cabang Mall Artha Gading. Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada aspek keamanan sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk melakukan transaksi melalui PDS secara berkelanjutan.

Selain memberikan manfaat bagi perusahaan, penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang tersebut, serta melihat pentingnya aspek keamanan dan kemudahan dalam keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi PDS, penulis memiliki keterkaitan fokus dari hasil penelitian dengan judul **“Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)* (Studi Kasus Pegadaian Cabang Mall Artha Gading)”**

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori merupakan dasar ilmiah yang digunakan untuk menjelaskan konsep-konsep yang berkaitan dengan variabel penelitian serta membangun kerangka konseptual yang kuat sehingga penelitian memiliki arah yang jelas, sistematis, dan didukung oleh teori-teori yang relevan. Dalam penelitian ini, teori-teori yang digunakan disusun ke dalam kerangka teori yang menggambarkan hubungan antara variabel keamanan, kemudahan, dan keputusan bertransaksi. Kerangka teori tersebut berfungsi sebagai pedoman dalam menjelaskan keterkaitan dan arah pengaruh antarvariabel, menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis, serta sebagai acuan dalam proses analisis dan interpretasi data sehingga hasil penelitian memiliki landasan ilmiah yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.



Gambar 3. Kerangka Teori

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 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 layanan aplikasi (PDS).

2.1.2 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)**.

2.1.3 Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*)

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.

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, (Venkatesh et al., 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.

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

2.1.6 Keputusan Bertransaksi

Keputusan bertransaksi pada dasarnya merupakan sebuah tindakan nyata yang dipilih secara sadar oleh seseorang setelah mengevaluasi 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 Politeknik Negeri Jakarta 19 akumulasi pengalaman pengguna sebelumnya, di mana pengalaman masa lalu tersebut berperan sebagai faktor pendukung utama suatu sistem.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

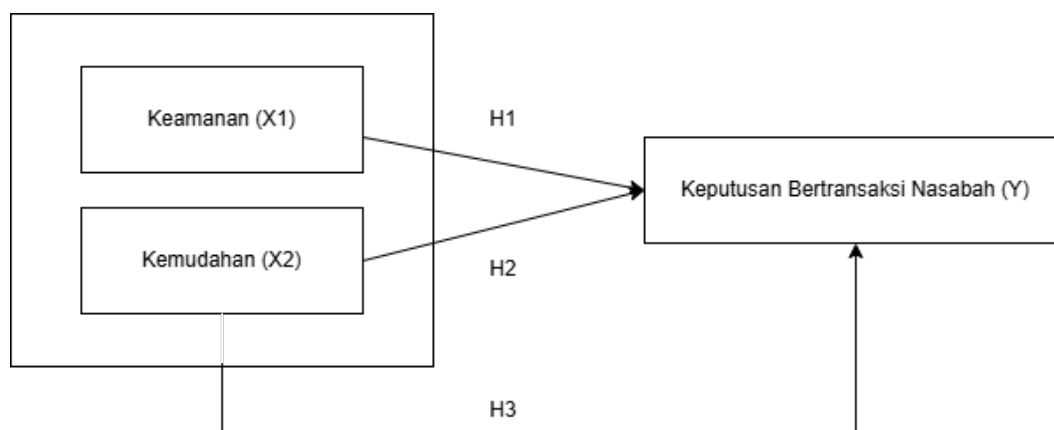
No	Nama Peneliti	Sumber	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ilya Nur Rahmawati, Budi Sukardi	Al-Kharaj: Jurnal Enonomi, Keuangan dan Bisnis Volume 7 Nomor 1 (2025)	Pengaruh Kemudahan, Keamnfataan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS: Studi Masyarakat Solo Raya	Hasil penelitian 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 (JBA)</i> Vol 4 (2024)	Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Transaksi Penggunaan <i>Mobile banking</i> Terhadap Keputusan Pembelian Online	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian online menggunakan <i>mobile banking</i>
3	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.

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.



Gambar 4. Kerangka Pemikiran

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 penggunaan layanan keuangan digital. Penelitian lain oleh Hidayat (2022) juga menjelaskan bahwa tingkat keamanan yang tinggi mampu memberikan keputusan bertransaksi nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)*. 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)*.

1. 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)*.

2. 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 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. 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)*.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)* pada Pegadaian Cabang Mall Artha Gading. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, yaitu skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading yang telah memiliki akun Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Metode ini dipilih karena penelitian hanya berfokus pada nasabah yang telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)*, sehingga responden yang dipilih mampu memberikan penilaian terhadap variabel keamanan, kemudahan, dan keputusan bertransaksi. Selain itu, tidak seluruh anggota populasi memenuhi karakteristik penelitian sehingga pemilihan sampel secara acak (probability sampling) tidak dapat diterapkan secara optimal. Kriteria responden dalam penelitian ini meliputi: (1) merupakan nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading, (2) telah memiliki akun Pegadaian *Digital Service(PDS)*, (3) pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)*, dan (4) berusia minimal 17 tahun. Kriteria tersebut

ditetapkan agar responden memberikan penilaian sesuai tujuan penelitian.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10%. Penggunaan rumus Slovin dipilih karena populasi penelitian diketahui, sehingga dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dengan tingkat kesalahan yang dapat diterima. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden, yang selanjutnya dijadikan sebagai responden penelitian.

Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26 melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap keputusan bertransaksi, baik secara parsial melalui uji t maupun secara simultan melalui uji F. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Adapun variabel operasional digunakan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3. 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) Sumber: Davis (1989)	Mudah dipelajari (<i>Easy to Learn</i>)	Nasabah dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi <i>Pegadaian Digital Service (PDS)</i>	Skala Likert 1-5
	Dapat dikontrol (<i>Controllable</i>)	Nasabah dapat mengontrol penggunaan fitur dan transaksi pada aplikasi PDS sesuai kebutuhan.	
	Fleksibel (<i>Flexible</i>)	Nasabah dapat menggunakan aplikasi PDS kapan saja dan di mana saja.	
	Mudah digunakan (<i>Easy to Use</i>)	Nasabah dapat dengan mudah menggunakan aplikasi PDS untuk melakukan transaksi.	
	Jelas dan dapat dipahami (<i>Clear and Understandable</i>)	Nasabah dapat dengan mudah memahami menu dan informasi yang tersedia pada aplikasi PDS.	
Keputusan Bertransaksi (Y) Sumber: (Kothler et al., 2016)	Pengenalan Masalah	Nasabah menggunakan aplikasi PDS karena sesuai dengan kebutuhan transaksi keuangan yang dimiliki.	Skala Likert 1-5
	Pencarian Informasi	Nasabah mencari informasi mengenai aplikasi PDS sebelum memutuskan untuk menggunakannya.	
	Evaluasi Alternatif	Nasabah membandingkan aplikasi PDS dengan layanan lainnya	
	Keputusan Penggunaan	Nasabah memutuskan menggunakan aplikasi PDS untuk melakukan transaksi keuangan.	

Sumber: Data Diolah (2026)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading dan telah menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden berusia 17–27 tahun (29%), berjenis kelamin perempuan (74%), berdomisili di DKI Jakarta (52%), berpendidikan terakhir SMA/SMK sederajat (43%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (29%), memiliki pendapatan sebesar Rp1.000.000–Rp3.000.000 per bulan (40%), serta telah menggunakan aplikasi PDS selama 1–2 tahun (48%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi PDS didominasi oleh kelompok usia produktif yang telah cukup familiar dengan penggunaan layanan keuangan berbasis digital.

4.1.1 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten. Uji instrumen terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas.

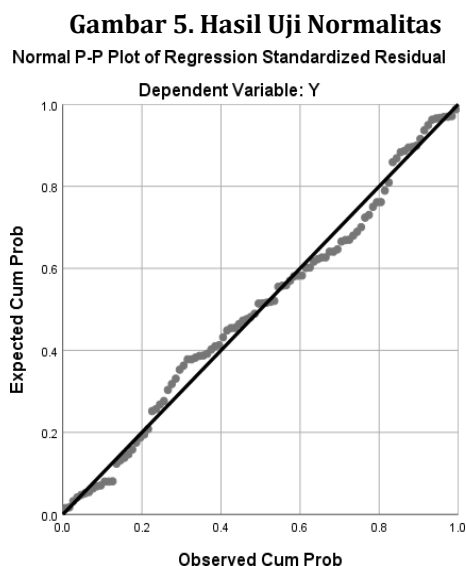
Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat keabsahan setiap butir pernyataan dalam kuesioner. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden, sehingga diperoleh nilai Degree of Freedom (df) = $n - 2 = 30 - 2 = 28$ dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26, seluruh item pernyataan pada variabel Keamanan (X1), Kemudahan (X2), dan Keputusan Bertransaksi (Y) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,361, sehingga seluruh indikator penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap setiap item pernyataan yang telah dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, dimana suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,70. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26, variabel Keamanan (X1) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,905, variabel Kemudahan (X2) sebesar 0,930, dan variabel Keputusan Bertransaksi (Y) sebesar 0,925. Seluruh nilai Cronbach's Alpha berada di atas batas minimum yang ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

4.1.2 Uji Asumsi Klasik Uji

Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual pada model regresi berdistribusi normal. Pada penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan Normal *Probability Plot* (Normal P-P Plot). Menurut (Mara et al., 2025), model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila titik-titik pada grafik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26, grafik Normal P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual pada model regresi berdistribusi normal sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.



4.1.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas apabila memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10,00.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

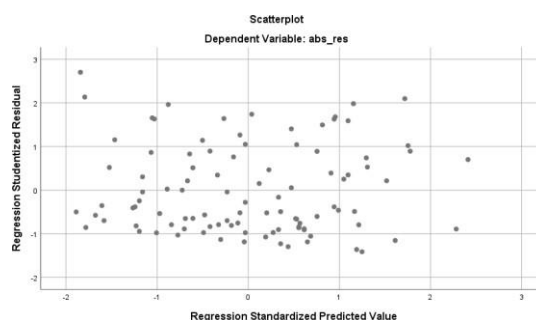
Mode	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Keamanan	0,998	1,002
Kemudahan	0,998	1,002

Sumber: *Output SPSS, Data Diolah (2026)*

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26, variabel Keamanan (X1) dan Kemudahan (X2). 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

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksetaraan varians residual pada model regresi. Penelitian ini pengujian dilakukan menggunakan grafik *Scatterplot*. Menurut Ghazali (2021), model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila titik-titik pada grafik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu.



Gambar 6. Gambar Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26, grafik Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga memenuhi salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi linear berganda.

4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen, yaitu Keamanan (X₁) dan Kemudahan (X₂) terhadap variabel dependen Keputusan Bertransaksi (Y). Hasil analisis regresi linear berganda yang diperoleh melalui pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26 disajikan pada Tabel

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier 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. Dependent Variable : Keputusan Bertransaksi

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 26, Data diolah (2026)

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

$$Y = -2053 + 0,458 X_1 + 0,421 X_2$$

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 (X_1) dan Kemudahan (X_2) 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 (X_1) 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 (X_2) sebesar 0,421 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 0,421.

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.

4.1.4 Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) derajat kebebasan (df) sebesar 96 ($100 - 2 - 2$) sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,984.

Tabel 1. 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. Dependent Variable : Keputusan Bertransaksi

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26, Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji parsial dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Variabel Keamanan (X_1) memperoleh nilai t hitung sebesar 6,387, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Bertransaksi, sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima.
2. Variabel Kemudahan (X_2) memperoleh nilai t hitung sebesar 9,059, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Bertransaksi, sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Keamanan (X_1) dan Kemudahan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Bertransaksi (Y). Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.644.176	2	1.322.088	58.805	.000
	Residual	2.180.824	97	22.483		
	Total	4.825.000	99			
a. Dependent Variable : Keputusan Bertransaksi						
b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan						

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26, Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan. Dengan demikian, variabel Keamanan dan Kemudahan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Bertransaksi. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (Adjusted R Square) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 3. Hasil Uji koefisien 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. Predictors: (*Constant*), Keamanan, Kemudahan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26, Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini sebesar 0,548 (54,8%). Hal ini menunjukkan bahwa Keputusan Bertransaksi menggunakan Pegadaian *Digital Service(PDS)* dapat dijelaskan oleh variabel Keamanan (X1) dan Kemudahan (X2) sebesar 54,8%. Sementara itu, 45,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini yang tidak diteliti.

5. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan nasabah, semakin besar kecenderungan mereka untuk melakukan transaksi melalui aplikasi. Dalam layanan keuangan digital, keamanan menjadi faktor penting karena transaksi melibatkan data pribadi dan informasi keuangan yang harus terlindungi dari penyalahgunaan maupun akses pihak yang tidak berwenang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuni Nuraini dan Aniesatun Nurul Aliefah (2024) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA di kalangan Generasi Z. Hasil serupa juga ditemukan oleh Jayadi et al. (2024), Widodo dan Ariandi (2024), Hendrato dan Nugroho (2024), serta Zhang et al. yang menunjukkan bahwa keamanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan keputusan penggunaan layanan keuangan digital. Konsistensi hasil tersebut menunjukkan bahwa keamanan tetap menjadi pertimbangan utama pengguna meskipun objek penelitian berbeda, mulai dari *mobile banking*, e-wallet, fintech, hingga Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Temuan ini juga mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), khususnya pengembangan model oleh Luarn dan Lin (2005) yang menjelaskan bahwa Perceived Credibility atau persepsi keamanan merupakan faktor eksternal yang mampu meningkatkan penerimaan teknologi melalui meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap sistem. Dengan demikian, semakin baik keamanan yang dirasakan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service, semakin tinggi pula keputusan mereka untuk melakukan transaksi. Temuan ini memberikan implikasi bahwa PT Pegadaian perlu terus memperkuat sistem keamanan, meningkatkan perlindungan data pribadi, serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai mekanisme keamanan aplikasi agar kepercayaan pengguna tetap terjaga.

Selanjutnya, kemudahan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Pegadaian *Digital Service(PDS)*. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam memahami fitur, mengoperasikan aplikasi, dan menyelesaikan transaksi menjadi faktor penting yang mendorong nasabah menggunakan aplikasi PDS. Temuan ini sejalan dengan penelitian Jayadi et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Yuni Nuraini dan Aniesatun Nurul Aliefah (2024), Dandy Kurnia (2020), Hendrato dan Nugroho (2024), Widodo dan Ariandi (2024), Septiana Novita Dewi dan Aris Tri Haryanto (2021), serta Zhang et al., yang menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu determinan utama dalam mendorong keputusan penggunaan layanan digital. Sebaliknya, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Ilya Nur Rahmawati dan Budi Sukardi (2025) yang menemukan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS. Perbedaan tersebut diduga disebabkan oleh karakteristik objek penelitian. Penggunaan Pegadaian *Digital Service* mengharuskan nasabah berinteraksi secara langsung dengan berbagai fitur aplikasi, sehingga persepsi kemudahan menjadi faktor yang lebih menentukan dibandingkan pada penggunaan QRIS yang proses transaksinya relatif sederhana. Temuan ini memperkuat konsep Perceived Ease of Use dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa pengguna akan lebih menerima suatu teknologi apabila teknologi tersebut mudah

dipelajari, dipahami, dan dioperasikan. Dalam penelitian ini, kemudahan juga menjadi variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan keamanan, yang menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan aplikasi yang sederhana dan efisien merupakan pertimbangan utama nasabah dalam memutuskan melakukan transaksi melalui Pegadaian Digital Service.

Secara simultan, keamanan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan Pegadaian *Digital Service*(PDS). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 54,8% menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan lebih dari separuh variasi keputusan bertransaksi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini konsisten dengan penelitian Dandy Kurnia (2020), Widodo dan Ariandi (2024), Jayadi (2024), serta Yuni Nuraini dan Aniesatun Nurul Aliefah (2024) yang menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan secara bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan keputusan penggunaan layanan keuangan digital. Hasil penelitian ini memperkuat *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap sistem, khususnya persepsi kemudahan penggunaan yang didukung oleh faktor eksternal seperti keamanan. Dalam konteks Pegadaian Digital Service, kedua faktor tersebut saling melengkapi. Keamanan membangun kepercayaan nasabah terhadap sistem, sedangkan kemudahan menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih praktis dan efisien. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu mempertahankan kualitas sistem keamanan sekaligus terus menyempurnakan kemudahan penggunaan aplikasi melalui penyederhanaan antarmuka, peningkatan navigasi fitur, dan penyediaan edukasi penggunaan aplikasi agar keputusan nasabah untuk bertransaksi menggunakan Pegadaian *Digital Service* terus meningkat.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 26 terhadap 100 nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading yang menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service*(PDS), penelitian ini menyimpulkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan nasabah, seperti perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi, maka semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk bertransaksi menggunakan aplikasi PDS. Selain itu, kemudahan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi, yang menunjukkan bahwa aplikasi yang mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan mudah digunakan mampu meningkatkan keputusan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital Pegadaian. Di antara kedua variabel tersebut, kemudahan merupakan faktor yang memberikan pengaruh lebih dominan dibandingkan keamanan, yang tercermin dari nilai koefisien regresi yang lebih besar. Secara simultan, keamanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah, sehingga kedua variabel tersebut menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan Pegadaian Digital Service. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem keamanan serta kemudahan penggunaan aplikasi perlu terus dilakukan oleh PT Pegadaian untuk meningkatkan keputusan bertransaksi dan mendorong optimalisasi pemanfaatan layanan digital.

7. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya menggunakan variabel keamanan dan kemudahan sehingga belum mencakup faktor lain yang berpotensi memengaruhi keputusan bertransaksi. Kedua, penelitian menggunakan desain *cross-sectional* sehingga belum mampu menggambarkan perubahan perilaku pengguna secara berkelanjutan. Ketiga, penelitian hanya dilakukan pada nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, memperluas cakupan wilayah penelitian, serta mengkaji penggunaan aplikasi *Tring!* by Pegadaian sebagai platform digital terbaru PT Pegadaian

8. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta, dosen pembimbing ibu Dr. Elly Mirati, S.E., M.M, dosen penguji ibu Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si, dan ibu Dr. Nining Latianingsih, S.H, M.H. yang selalu kebersamaan dalam setiap lomba dan program yang diikuti doa dan dukungan beliau sangatlah berarti, serta kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan jurusan Akuntansi program studi D4 Keuangan dan Perbankan atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan, serta nasabah Pegadaian Cabang Mall Artha Gading yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua, keluarga, dan teman-teman atas doa, dukungan, dan motivasi selama proses perkuliahan berlangsung hingga penyusunan artikel ini.

9. DAFTAR PUSTAKA

- Abdan, M. K., Internasional, H., Sosial, I., & Tanjungpura, U. (n.d.). *Meningkatkan Keamanan Siber : Analisis Komprehensif terhadap Ancaman Saat Ini dan Penanggulangan yang Efektif*. 1–12. https://www.researchgate.net/publication/375711952_Meningkatkan_Keamanan_Siber_Analisis_Komprehensif_terhadap_Ancaman_Saat_Ini_dan_Penanggulangan_yang_Efektif/link/65575e0eb1398a779d95017a/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwic
- Aini, N. Q. Q., Fadhilah, I., & Fitriyasai, A. (2024). *PENGARUH KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL (E-WALLET) DANA PADA KALANGAN MAHASISWA STIE IBMT SURABAYA*. 1192, 176–190.
- Airin, S. K. (2025). *OJK Sebut Transaksi Digital Perbankan RI Tembus Rp 87 Kuadriliun*. <https://finance.detik.com/moneter/d-7794465/ojk-sebut-transaksi-digital-perbankan-ri-tembus-rp-87-kuadriliun>
- Alfaris, M. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital (E-Wallet). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 4(April), 67–74. https://www.researchgate.net/publication/373988484_pengaruh_persepsi_manfaat_persepsi_kemudahan_dan_persepsi_keamanan_terhadap_keputusan_penggunaan_aplikasi_pembayaran_digital_e-Wallet/link/6506f297a69a4e6318148896/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwic
- Daliana, P., Rais, S., Herlambang, A. D., Hanggara, B. T., Studi, P., Informasi, T., Komputer, F. I., & Brawijaya, U. (2017). Evaluasi Kesuksesan Layanan Website Eduaksa Berdasarkan Teori Delone And Mclean Model. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(1), 1–9. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–339.
- Davis, F. D. (2013). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. 13(3), 319–340.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). *Pengaruh Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari*. 01(2003), 17–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.24246/itexplore.v1i1.2022.pp17-32>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilaku*.
- Khoiriyah, U., & Putra, P. (2022). *Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile*. 8(03), 2522–2535. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Kothler, Phillip, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Luarn, P., & Lin, H. H. (2005). Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking. *Computers In Humah Behavior Scient Direct*, 21(6), 873–891. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.03.003>
- Mara, M. Y. I., Tjahjono, T. N., Kusuma, A. C. M., Ersifa, M. E. I., Ghazali, M. H., Killian, R. S. K., & Farraas, A. (2025). *Ekonomi dan Keuangan Digital: Konsep dan Implementasi di Indonesia* (Y. Affandi & C. L. Iskandar (eds.)). BI Institute. <https://www.bi.go.id/id/bi-institute/publikasi/Documents/Ekonomi-dan-Kuangan-Digital-Konsep-dan-Implementasi-di-Indonesia.pdf>
- Rahardjo, B. (1999). *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. https://www.researchgate.net/publication/228538128_Keamanan_Sistem_Informasi_Berbasis_Internet/link/0046353589f1428c2b000000/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwic
- Ramadhan, T. S. (2025). Menilai Keberhasilan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (Studi Empiris pada Pemerintah Desa di Kota Pariaman). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 3(1), 21–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpd.v3i1>
- Raman, A., & Annamalai, V. (2011). *Web services e-shopping decisions: A study on Malaysian e-consumer*.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif: penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2020). *Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-r-d-Sugiyono-2020.pdf*. Alfabeta, cv.
- Suheriadi. (2018). *Rayakan Hari Jadi ke-117, Pegadaian Luncurkan Aplikasi Digital*. <https://infobanknews.com/rayakan-hari-jadi-ke-117-Pegadaian-luncurkan-aplikasi-digital>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2019). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified Model*. 27(3), 425–478.
- William, H., DeLone, & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal of Mantiff(Emeil Lutbrrntilioi Swieni.I*, 19, 9–31.