

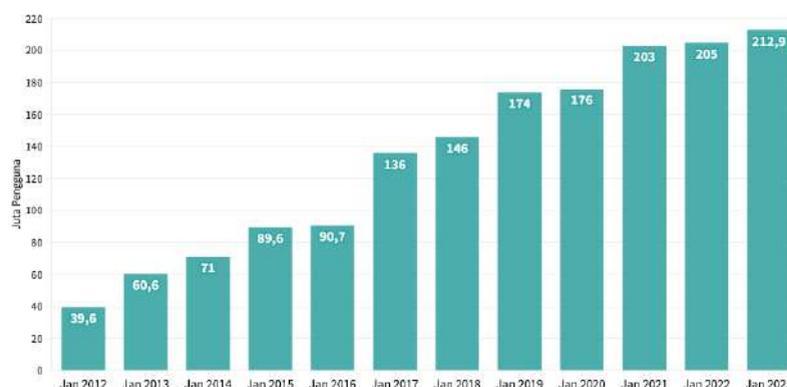
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era digital sekarang, teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang dan juga berdampak sangat luas. Dimana tidak bisa dihindari bahwa kehidupan masyarakat jauh lebih efisien dan efektif dimasa depan. Bisnis lembaga keuangan non perbankan berperan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak terpuruk dikemudian hari dikarenakan pesatnya perkembangan teknologi. Misalnya pada aplikasi yang digunakan pada suatu perusahaan. Perusahaan yang bergerak dalam sebuah teknologi sekarang ini berlomba – lomba untuk menerapkan inovasi terbaru dengan menggunakan teknologi yang modern sehingga masyarakat yang menggunakan merasakan manfaat dan kemudahan dalam pelayanan.

Indonesia termasuk salah satu negara yang menggunakan teknologi berupa *smartphone* di dunia. Bisa dilihat dari besarnya jumlah internet. di Indonesia pengguna internet terus meningkat setiap tahunnya, sehingga Indonesia sering dijuluki raksasa teknologi digital asia yang tertidur dikarenakan Indonesia termasuk negara pasar terbesar. Menurut perkiraan *Institute digital marketing research* pada tahun 2018 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia akan lebih dari dari 100 juta orang. Indonesia juga menempati negara keempat di dunia untuk jumlah pengguna aktif *smarthphone* (Kominfo, 2023).



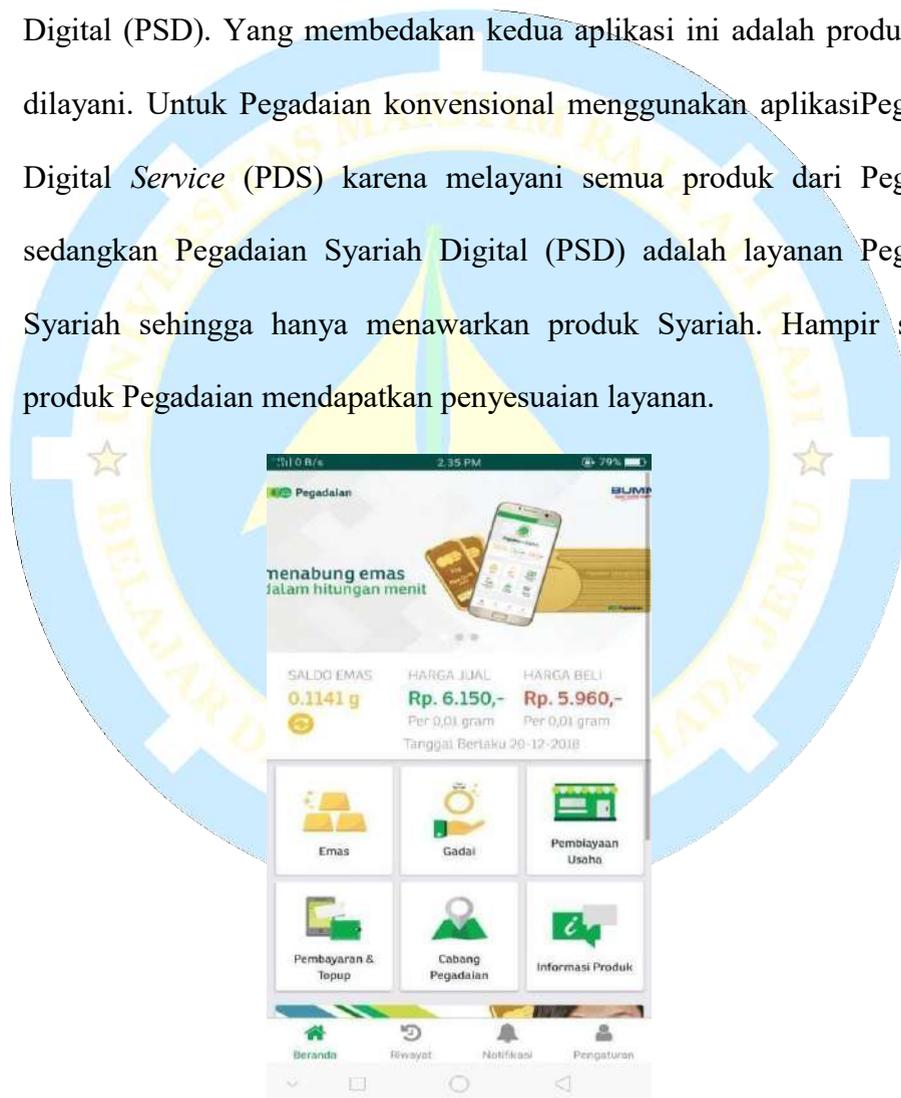
Sumber: Google, 2023

**Gambar 1.1**  
**Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia**

Dari Gambar 1.1 teknologi digital dikembangkan melalui sebuah penggunaan aplikasi yang menggunakan internet. Pada Januari jumlah pengguna internet mencapai 212,9 juta sedangkan pada Januari 2022 berjumlah 205 juta pengguna. Berarti jumlah pengguna internet pada bulan Januari 2023 lebih tinggi 3,85% dari tahun sebelumnya. Artinya, sekitar 77% masyarakat Indonesia menggunakan internet. Namun, Indonesia juga termasuk negara yang kebanyakan penduduknya tidak terkoneksi dengan internet. Dilihat dari data Indonesia diatas menyatakan bahwa pada awal tahun 2023 sekitar 63,5 juta orang tanpa internet.

Dengan berkembangnya bisnis non perbankan seperti PT Pegadaian (Persero), perusahaan tersebut juga memanfaatkan peluang ini dengan cara mengimplementasikan teknologi *smartphone* yang berupa aplikasi yang berbasis internet, sehingga dapat memudahkan nasabah dan juga calon nasabah dalam bertransaksi. Berkembangnya sistem pembayaran berupa *cashless*, hal ini disebabkan oleh jumlah uang yang beredar cukup besar. Sehingga berakibat pemalsuan uang yang cukup besar dan biaya percetakan, penyimpanan dan

distribusi uang tunai oleh bank sentral yang tinggi. Oleh karena itu PT Pegadaian ikut serta untuk berbagai hal termasuk dibidang teknologi industri digital hanya dengan menggunakan *smartphone*. Yang berupa aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS). Pegadaian menciptakan dua aplikasi yaitu Pegadaian Digital *Service* (PDS) dan juga Pegadaian Syariah Digital (PSD). Yang membedakan kedua aplikasi ini adalah produk yang dilayani. Untuk Pegadaian konvensional menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) karena melayani semua produk dari Pegadaian sedangkan Pegadaian Syariah Digital (PSD) adalah layanan Pegadaian Syariah sehingga hanya menawarkan produk Syariah. Hampir seluruh produk Pegadaian mendapatkan penyesuaian layanan.



Sumber: Google, 2023

**Gambar 1.2**  
**Tampilan Beranda Pegadaian Digital *Service* (PDS)**

Dari Gambar 1.2 diatas bisa dilihat tampilan beranda fitur layanan dari Pegadaian Digital *Service* (PDS). Aplikasi ini resmi di terbitkan serta di promosikan kepada nasabah pada 1 April 2018 guna memperluas target pasar dari PT Pegadaian tersebut. Terdapat beberapa fitur layanan yang dapat dimanfaatkan yaitu:

1. Gadai *online*
2. Gadai tabungan emas
3. Pengajuan pembiayaan usaha *online*
4. Pengajuan pembiayaan haji
5. Pembukaan baru rekening tabungan emas pegadaian
6. Pembelian (topup) tabungan emas pegadaian
7. Pembayaran transaksi gadai (tebus, cicil, perpanjangan)
8. Top up pinjaman gadai
9. ★ Pembayaran transaksi mikro (kreasi, krasida, mulia, emasku)
10. ★ Fitur jual, transfer dan cetak emas

Serta fitur lainnya yang berkaitan dengan informasi mengenai produk Pegadaian yaitu:

1. Bank tujuan pencairan dana ke BNI, Mandiri, BTN, BRI, BCA
2. Simulasi transaksi gadai
3. Pencairan dana di cabang pegadaian terdekat
4. Informasi mengenai produk dan layanan pegadaian.

Pegadaian berfungsi sebagai penyalur kredit pinjaman yang bisa membantu nasabah dengan memberi solusi berupa pinjaman uang secara cepat dan mudah.

Dengan besarnya pinjaman tergantung pada kategori nilai barang yang digadaikan dan ditebus sesuai prosedur serta kesepakatan antara nasabah dengan Pegadaian. Menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) membutuhkan kepercayaan dalam mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Menurut Hartono (dalam Septyanto & Praudy, 2022) menyatakan bahwa persepsi manfaat penggunaan yang dirasakan pengguna merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan kinerjanya.

Ketertarikan seseorang dalam menggunakan aplikasi salah satunya ialah adanya kemudahan yang terdapat pada aplikasi tersebut. Dikarenakan Pegadaian menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) sebagai sarana transaksi online dengan pihak pegadaian. Dengan adanya persepsi kemudahan pengguna diharapkan terbebas dari kesulitan menggunakan aplikasi. Dan juga dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan dapat dilihat dari kepercayaan seseorang mengenai proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa aplikasi sangat mudah digunakan maka dia akan menggunakannya.

Dalam mengakses aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pengguna *smartphone* dapat melihat dari kualitas layanan yang tersedia oleh aplikasi tersebut. Pegadaian menyediakan fasilitas layanan transaksi secara *mobile* yang mudah dan bisa diakses kapanpun dan dimanapun termasuk hari libur. Dalam pengembangan bisnis, perusahaan dibidang penyedia layanan jasa ini merupakan peluang dan juga tantangan sehingga perusahaan dituntut untuk bisa memberikan kepuasan untuk nasabah. Dikarenakan salah satu faktor utama dalam menggunakan aplikasi adalah manfaat yang ditawarkan suatu produk atau jasa yang bisa memudahkan nasabah.

Pada segala transaksi *Mobile* yang berkaitan mengenai produk atau layanan jasa yang ada pada pegadaian.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengunduhan Aplikasi**

No	Aplikasi Internet Mobile	Jumlah Pengunduhan
1	Brimo	10 Juta+
2	BNI <i>Mobile Banking</i>	10 Juta+
3	BCA <i>Mobile</i>	10 Juta+
4	Pegadaian Digital <i>Service</i> (PDS)	1 Juta+
5	Pospay	1 Juta+
6	BTN <i>Mobile</i>	100 Ribu+

Sumber: Google Playstore, 2023

Dari Tabel 1.1 diatas dapat dilihat perbedaan jumlah pengunduhan aplikasi. Pegadaian Digital *Service* (PDS) cukup rendah dibandingkan aplikasi *mobile* yang lainnya. Itu berarti bahwa masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi.

Namun karena banyaknya nasabah dari Pegadaian yang masih terbiasa membayar segala bentuk transaksi Pegadaian menggunakan uang tunai terutama nasabah yang berada di Tanjung Uban. Karena minimnya sistem informasi mengenai program aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) yang mendukung proses pembayaran melalui sistem aplikasi tersebut belum sepenuhnya tersosialisasikan pada masyarakat terutama nasabah Pegadaian itu sendiri, sehingga perkembangan dari aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) belum berjalan optimal. Salah satu faktor utamanya yang memicu kurang optimalnya penggunaan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Tanjung Uban adalah sebagian masyarakat menggunakan *smartphone* yang tidak didukung oleh internet, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat yang didapatkan jika

bertransaksi secara *online*, itu sebabnya masyarakat memutuskan untuk bertransaksi secara manual.

Berdasarkan fenomena – fenomena diatas maka dilakukan penelitian diduga bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan kualitas layanan mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS). Hal ini didukung pada penelitian yang dilakukan Widyaningsih et.al, (2022) bahwa variabel persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Siboro & Taufik (2023) bahwa variabel persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hutagulung et.al, (2022) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Salsabilla (2022) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, hal tersebut melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian bahwa alasan apa yang membuat masyarakat mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS). Untuk itu judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) Di Tanjung Uban.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat beberapa identifikasi masalah yang telah peneliti uraikan. Maka dari itu yang mempengaruhi keputusan

menggunakan aplikasi diantaranya persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan kualitas layanan.

1. Adanya indikasi sebagian nasabah kurang mengetahui mengenai aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Tanjung Uban.
2. Adanya indikasi sebagian nasabah yang belum mengerti manfaat dari menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Tanjung Uban.
3. Adanya indikasi sebagian nasabah merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Tanjung Uban.
4. Adanya indikasi sebagian nasabah meragukan kelayakan fitur layanan yang tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Tanjung Uban.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Tanjung Uban?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Tanjung Uban?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Tanjung Uban?
4. Apakah persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) di Tanjung Uban?

#### 1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak melebar dari pembahasan, maka penelitian ini membatasi ruang lingkup pada masalah yang berkaitan dengan variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) di Tanjung Uban.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) di Tanjung Uban.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) di Tanjung Uban.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) di Tanjung Uban.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) di Tanjung Uban.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman baru bagi peneliti mengenai pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan

kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Tanjung Uban. Serta untuk memperoleh gelar sarjan S1 Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.

2. Bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa khususnya bagi fakultas ekonomi dan bisnis maritim yang akan menyelesaikan tugas akhir.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan menjadi alat pedoman dan perbandingan serta referensi serta teori-teori yang ada atau bahkan kajian untuk peneliti selanjutnya.

### 1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang lebih jelas dan sistematis bagi pembaca dalam memahami penelitian ini. Masing-masing bab secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

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

Bab pertama ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II: KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

Bab kedua ini menjelaskan tentang teori-teori ilmu pengetahuan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang ada pada

penelitian ini secara detail, hasil-hasil penelitian terdahulu serta hipotesis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data-data yang diperoleh oleh peneliti.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga ini terdiri dari objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, proses pengumpulan data dan metode analisis data.

