

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya telah dilakukan mendeskripsikan terkait *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menggambarkan penerimaan pengguna pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Informasi terkait penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1	Analisa Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi SIMPUS dengan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) [2].	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi di bidang kesehatan pada puskesmas , sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada bidang Lembaga Keuangan	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 6 kriteria.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Sri Mulyono, Wahyul Amien Syafei, Retno Kusumaningrum, 2020) yaitu <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi bidang kesehatan memberikan kualitas aplikas yang konsisten dan mudah dipahami merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
2	Pengukuran Penerimaan Teknologi dan Pengaruh Kualitas E-Learning terhadap Efektifitas Pembelajaran pada Perguruan Tinggi Menggunakan Metode TAM dan Webqual [10].	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , di bidang pendidikan pada perguruan tinggi sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada bidang Lembaga Keuangan	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 7 kriteria.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Dian Nita Sekartika Wati, Aries Dwi Indriyanti, 2021) yaitu <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi bidang pendidikan memberikan kualitas aplikasi yang konsisten dan mudah dipahami merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
3	Analisa Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Google Task Di Lingkungan Akademik Menggunakan Metode TAM [11].	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , di bidang pendidikan pada lingkungan akademik sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada bidang Lembaga Keuangan	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 3 kriteria.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Rizki Tri Prasetio, 2020) yaitu <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi bidang pendidikan memberikan kualitas aplikasi yang konsisten dan mudah dipahami merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
4	Analisis Penerimaan Simpus Ditinjau Dari Persepsi Pengguna Di Puskesmas Mojoagung Dengan Metode TAM [7].	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , di bidang kesehatan pada puskesmas mojoagung sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada bidang Lembaga Keuangan	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 2 kriteria.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Mochammad Choirur Roziqin, Demiawan Rachmatta Putro Mudiono, Nuril Amalia, 2021) yaitu <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi bidang kesehatan memberikan kualitas aplikasi yang konsisten dan mudah dipahami merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
5	Analisis Penggunaan Video Conference Pada Masa Covid 19 Dengan Metode TAM di PT. Javan Cipta Solusi [12].	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , di bidang jasa pembuatan perangkat lunak pada PT. Javan Cipta Solusi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada bidang Lembaga Keuangan pada aplikasi PDS.	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 5 kriteria.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Rio Febriyanto, Andeka Rocky Tanaamah, 2021) yaitu <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi bidang jasa pembuatan perangkat lunak memberikan kualitas aplikasi yang konsisten dan mudah dipahami merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
6	Analisis Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Pada Mypets Shop Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> [13]	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah sistem informasi keuangan , di bidang jasa pada sistem informasi keuangan My Pets Shop sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada bidang Keuangan Pegadaian pada aplikasi PDS.	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 4 kriteria	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Regani Rahayu Sitanggang, Lilyani Asri Utami, Siti Fauziah, 2022) yaitu <i>Technology Acceptance Model</i>	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi bidang jasa pembuatan perangkat lunak memberikan kualitas aplikasi yang konsisten dan mudah dipahami merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
7	Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna OVO di Arawang Menggunakan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)[14].	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , di bidang <i>e-wallet</i> , sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada bidang Lembaga Keuangan aplikasi PDS.	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 5 kriteria.	Penelitian ini membahas mengenai analisis penerimaan pengguna yang digunakan dalam penelitian (Billie Khowirantio Lacky dan Rini Malfiany, 2021)	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi berbasis <i>e-wallet</i> mengenai pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
8	Exploring Students' Acceptance Of Google Clasroom During The Covid-19 Pandemic By Using The <i>Technology Acceptance Model</i> West Sumatera Universities [15].	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , di bidang Pendidikan Universitas Sumatera Barat , sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada bidang Lembaga Keuangan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 4 kriteria.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Ahmad Fauzi, Raju Wandira, Doni Sepr, Afdhil Hafid , 2021) yaitu <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi bidang Pendidikan penerimaan mahasiswa terhadap google classroom selama pandemic Covid-19 merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
9	Mobile Learning Adoption : Systematic Review of The Technology Acceptance Model From 2017 to 2020 [16].	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , di bidang jasa, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada bidang Lembaga Keuangan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 5 kriteria.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Rawan A. Alsharida, Maytham M. Hammood, 2021) yaitu <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi bidang jasa memberikan kualitas aplikasi yang konsisten dan mudah dipahami merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
10	A Technology Acceptance Model For E-Learning During Covid-19 : Empirical Insight From Pakistan [17]	Melakukan penelitian untuk mencari tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , sama seperti dengan penelitian yang dilakukan	Membahas tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi , di E-Learning , sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada Lembaga Keuangan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)	Hanya dilakukan studi kasus berdasarkan satu objek saja dengan menggunakan 5 kriteria.	Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian (Sadia Farooq, Zafar Ahmad, Naveed ul Hassan, Muhammad Sarfraz Khan, 2021) yaitu <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Penelitian ini menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah E-Learning memberikan kualitas aplikas yang konsisten dan mudah dipahami merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut

Tabel 2.1 memperlihatkan perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan, yang lebih berfokus studi kasus. Penelitian sebelumnya membahas mengenai penerimaan teknologi baru di lingkungan pendidikan dengan menganalisis sistem informasi *website* di sekolah dan Perguruan Tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Regani Rahayu Sitanggang, Lilyani Asri Utami, Siti Fauziah, 2022, menggunakan metode TAM menunjukkan pada tingkat penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi bidang jasa pembuatan perangkat lunak memberikan kualitas aplikasi yang konsisten dan mudah dipahami merupakan pengaruh penting dalam tingkat penerimaan pengguna. Penelitian yang akan dilakukan berfokus pada analisis tingkat penerimaan pengguna aplikasi PDS yang menjadi objek penelitian karena belum ada penelitian sebelumnya yang mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi PDS.

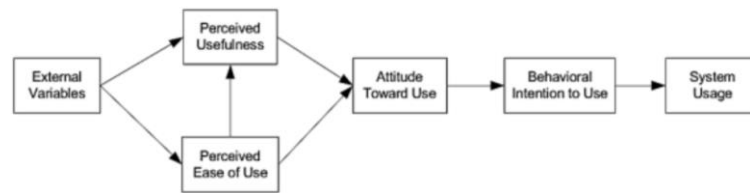
2.2 Dasar Teori

2.2.1 Analisis Penerimaan Pengguna

Penilaian terkait penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi dapat dilakukan menggunakan dua konstruk utama yaitu, persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kedua konstruk tersebut berperan penting dalam menentukan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi [7].

2.2.2 Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)

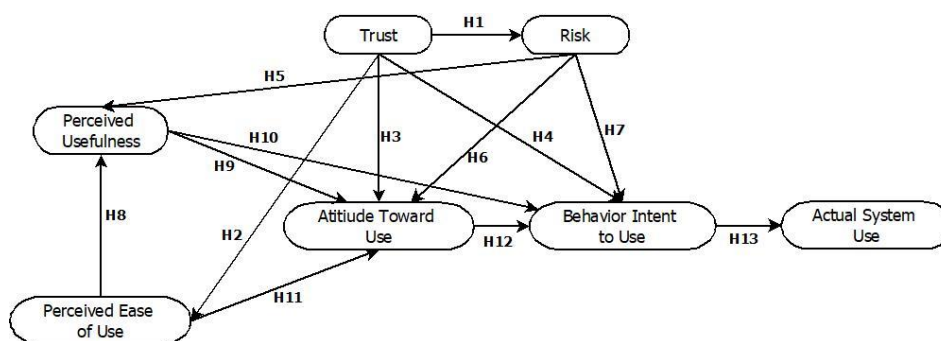
Tahun 2000, Venkatesh dan Davis memperbarui TAM menjadi TAM2, yang kemudian pada tahun 2008 diperbarui lagi menjadi TAM3 oleh Venkatesh dan Bala, dikarenakan terus berkembangnya teknologi dan banyak faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi. Awalnya, teori TAM terinspirasi dari TRA, namun TAM lebih fokus dalam mempelajari penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi atau sistem informasi. Modifikasi TAM oleh Davis pada tahun 1989, yang tergambar pada Gambar 2.1, mengkaji penerimaan pengguna terhadap penggunaan komputer [18]:



Gambar 2. 1 Modifikasi Pertama TAM Davis 1989 [19]

Model Penerimaan Teknologi TAM didasarkan pada teori tindakan yang masuk akal *Theory of Reasoned Action* (TRA) [20] dan dikembangkan untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Tujuan utama TAM adalah memberikan dasar untuk memahami pengaruh faktor eksternal terhadap keyakinan, sikap, dan niat pengguna. Metode TAM memiliki dua faktor utama yang mempengaruhi individu terhadap keyakinan penggunaan sistem informasi, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) [12].

Penelitian menggunakan model penelitian yang menggabungkan teori TAM Davis tahun 1989 dengan pengintegrasian variabel *trust* dan *risk*, seperti yang digambarkan berikut ini [21]:



Gambar 2. 2 Model Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) [21]

Model pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 2.2, sementara hipotesis yang diadopsi dalam penelitian tersebut tertera sebagai berikut [21]:

2.2.2.1 Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*)

Merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tidak memerlukan usaha yang berlebihan, baik dalam hal waktu maupun tenaga. Jika sebuah sistem dianggap mudah digunakan, maka hal tersebut akan memperkuat minat seseorang untuk mempelajari fitur-fiturnya dan berpotensi untuk terus menggunakannya. Persepsi kemudahan

merupakan keyakinan tentang kemudahan penggunaan suatu sistem atau teknologi, yaitu seberapa mudah pengguna percaya bahwa sistem atau teknologi tersebut dapat digunakan tanpa masalah. Interaksi dan frekuensi penggunaan sistem juga dapat mencerminkan kemudahan penggunaan sistem. Secara umum, semakin sering suatu sistem digunakan, semakin dikenal dan mudah dioperasikan serta digunakan oleh penggunanya [22].

2.2.2.2 Persepsi Kemanfaatan (*perceived usefulness*)

Keyakinan seseorang dalam penggunaan teknologi akan bermanfaat dalam meningkatkan kinerja pekerjaan [23]. Hal ini merupakan suatu tingkat keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja secara signifikan. aplikasi atau *website*. Persepsi kebermanfaatan merupakan manfaat suatu produk menjadi pertimbangan tersendiri bagi seseorang dalam melakukan pemakaian [24].

2.2.2.3 Sikap pada penggunaan teknologi (*attitude towards usage*)

Pengguna teknologi informasi berbasis aplikasi yang berbentuk mengenai penerimaan pengguna atau penolakan pengguna pada saat pengguna menggunakan teknologi informasi menjadi dampak terhadap pengguna menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaan yang dilakukannya menggunakan teknologi informasi berbasis aplikasi [25].

2.2.2.4 Minat menggunakan teknologi (*Behavior Intention to Use*)

Kecenderungan pengguna dalam menggunakan teknologi yang telah diberikan. Sikap perhatian pengguna terhadap teknologi, seperti motivasi untuk terus menggunakan dan keinginan untuk mempengaruhi pengguna lain, dapat memprediksi kemampuan seseorang dalam menggunakan teknologi. Faktor-faktor seperti budaya, sosial, pribadi, dan psikologis dapat memengaruhi minat seseorang dalam menggunakan teknologi [26].

2.2.2.5 Pengguna Sistem Sesungguhnya (*actual system use*)

Penggunaan sistem merujuk pada kondisi dimana pengguna merasa senang ketika menggunakan suatu sistem dikarenakan sistem tersebut mudah digunakan dan membantu meningkatkan produktivitas kinerja berdasarkan pengalaman saat menggunakan teknologi informasi yang mencakup intensitas dan frekuensi dalam penggunaan sistem tersebut [13].

2.2.2.6 Kepercayaan (*trust*)

Trust adalah kemauan seseorang untuk memberikan kepercayaan pada pihak tertentu dengan mengambil risiko. Pada transaksi *online* kepercayaan sangat penting karena melibatkan kerentanan terhadap risiko yang mungkin terjadi. Trust didefinisikan sebagai keyakinan bahwa dalam transaksi Ketika dari masing-masing pihak saling mempercayai dan data tidak disalahgunakan [27].

2.2.2.7 Resiko (*risk*)

Faktor atau aspek yang dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kerugian atau kehilangan dalam situasi tertentu yang dapat mempengaruhi suatu keputusan pada perusahaan dan dapat berdampak pada keselamatan, kerugian reputasi, kerugian finansial, kehilangan pelanggan, dan penurunan nilai investasi [28].

2.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *konvenien sampling* merupakan dari siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai menurut keinginan peneliti [29].

Populasi yang menjadi subjek penelitian adalah nasabah dan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto yang telah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yang dikembangkan oleh Slovin. Rumus matematika ini dapat dinyatakan dalam persamaan berikut. [11]:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2} \quad (2.1)$$

2.2.4 Analisis Demografi

Penjabaran data dari kuesioner responden yang telah diklasifikasikan berdasarkan kategori jenis kelamin dan usia, kemudian akan dianalisis dan dipresentasikan dalam bentuk diagram atau persentase. Selain itu, dilakukan juga analisis data untuk menentukan tingkat penerimaan penggunaan aplikasi PDS [30].

2.2.5 Analisis Data

Hasil pengumpulan data melalui kuesioner akan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan metode *Structural Equation Model - Partial Least Square* (SEM-PLS) untuk melakukan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan jenis kuesioner tertutup [31].

2.2.6 Pegadaian

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara di Indonesia yang bergerak dalam sektor keuangan dengan tiga bisnis utama, yaitu jasa penyalur kredit, jual beli emas, dan pembiayaan gadai kepada masyarakat [4]. Pegadaian memberikan suatu layanan pembiayaan terhadap masyarakat dengan cara memberikan pinjaman atas barang yang dijaminkan. Sebagai lembaga keuangan, Pegadaian sama seperti bank dalam memberikan pinjaman kepada masyarakat, tetapi memiliki regulasi yang berbeda. Baik bank maupun Pegadaian membebankan biaya dari pinjaman yang diberikan dalam bentuk bunga atau sewa modal [32].

Pegadaian, sebuah badan usaha milik negara, menyediakan layanan gadai untuk memenuhi kebutuhan finansial. Pegadaian masih menjadi pilihan bagi masyarakat yang ingin memperoleh modal dengan cara menggadaikan barang yang bernilai tinggi. Jenis pegadaian terbagi menjadi 2 yaitu, konvensional dan berbasis syariah. Bank Van Leening didirikan pada tahun 1746 sebagai lembaga keuangan yang menawarkan kredit dengan sistem gadai oleh VOC. Namun, pada tahun 1811, pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening., yang memungkinkan orang mendirikan bisnis gadai [33].

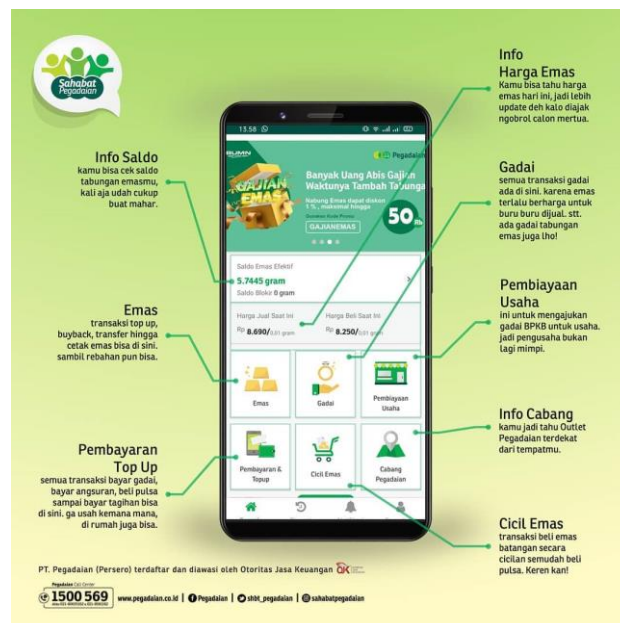
2.2.7 Pegadaian Digital

Perilaku yang semakin digital ini mendorong banyaknya penelitian ini mencakup topik-topik seperti kepuasan pelanggan, kepercayaan, penerimaan, kualitas layanan, persepsi pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan dikenal sebagai penilaian dan evaluasi konsumen terhadap keunggulan kualitas layanan elektronik di pasar virtual dalam *e-commerce*. Jika kinerja layanan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas dengan layanan tersebut. Industri perbankan dan non-perbankan diharuskan dapat menyesuaikan dan mengadopsi strategi pemasaran produk secara digital dengan melakukan perubahan signifikan [6].

Pertimbangan terkait perilaku dan konsumsi konsumen sebelum melakukan pembelian merupakan dasar penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada bisnis *online*, persaingan di pasar sangat tinggi karena hambatan masuk yang rendah. Selain itu, Tsao meneliti hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa di Taiwan, pengalaman berbelanja *online* berpengaruh pada loyalitas *online*, dan kualitas layanan elektronik dan kualitas sistem memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas yang dirasakan dan secara signifikan memengaruhi loyalitas online [6].

2.2.8 Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Aplikasi yang dipunyai oleh PT. Pegadaian (Persero) digunakan agar dapat mempermudah para nasabah dalam melaksanakan proses transaksi maupun melaksanakan pembayaran melalui aplikasi ini nasabah hendaknya lebih mudah dalam pengecekan secara rinci pembayaran yang sudah pengguna lakukan sampai proses peminjaman. Aplikasi PDS dapat dipakai untuk melakukan pengecekan pembayaran seperti, Telkom, tagihan listrik (PLN), Air PDAM, BPJS, membayar dan angsuran [34].



Gambar 2. 3 Tampilan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* [35]

Layanan digital Pegadaian yang dikenal sebagai Pegadaian *Digital Service* merupakan aplikasi yang dimaksud merupakan suatu bentuk aplikasi yang berbasis *website* dan *mobile* yang memberikan berbagai produk Pegadaian yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan pembelian investasi, transaksi, dan gadai. Aplikasi tersebut dapat diakses melalui *smartphone* [36].

2.2.9 Skala *Likert*

Mengukur pandangan dan pendapat responden terhadap setiap pertanyaan, dalam penelitian ini digunakan skala *likert* untuk memilih satu dari beberapa opsi yang tersedia. Metode pengukuran skala *likert* digunakan untuk mengevaluasi pendapat, opini, atau pandangan seseorang atau kelompok dengan memberikan skala nilai yang terdiri dari beberapa pilihan. Responden akan diberi beberapa opsi jawaban dalam skala *likert* untuk mengekspresikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka. Berikut adalah skor yang digunakan dalam skala *likert* [9]:

Tabel 2.2 Skala *Likert*

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2.2.10 Program SEM-PLS dengan *SmartPLS 4.0*

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan konsep *path modelling*. Salah satu penerapannya adalah *Partial Least Squares SEM (PLS-SEM)* yang dapat memperlihatkan hubungan antar variabel. Pendekatan permodelan kausal PLS-SEM bertujuan untuk mengoptimalkan variasi yang dapat dijelaskan dari konstruk yang tergantung [37]. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 4.0* Tujuan dari perangkat lunak statistik yang 24 sama adalah untuk menguji korelasi antara variabel, baik antara variabel laten atau variabel indikator [38].

SmartPLS adalah sebuah perangkat lunak statistik untuk menguji hubungan antar variabel, baik variabel laten maupun variabel indikator, dengan tujuan yang sama seperti perangkat lunak statistik lainnya, akan tetapi *SmartPLS* direkomendasikan untuk digunakan ketika jumlah sampel terbatas dan model yang dibangun cukup kompleks [39].

2.2.10.1 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* adalah pengembangan model berbasis konsep dan teori yang digunakan dalam menganalisis hubungan antara variabel eksogen dan endogen telah dijabarkan dalam kerangka konseptual [40]. Kualitas hubungan antar variabel diperoleh melalui proses *bootstrapping* dan hasil perhitungan dari *r-square* [35].

2.2.10.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Outer Model adalah pengukuran berdasarkan indikator-indikatornya. Nilai *outer loading* menunjukkan bobot dari setiap indikator sebagai pengukur dari masing-masing variabel laten. Indikator-indikator tersebut sebagai pengukur variabel terkuat [41]. Nilai *outer loading* dinyatakan signifikan mengukur variabel laten apabila memiliki loading faktor lebih dari 0,7 [29].

2.2.10.1 Uji Validitas Konvergen

Mengevaluasi sejauh mana konstruk variabel terkait satu sama lain untuk mengukur validitas konvergen. *Loading* faktor dengan nilai $> 0,70$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai $> 0,50$ untuk setiap indikator konstruk digunakan sebagai acuan [42]. Pada semua variabel diperoleh sebagai hasil estimasi dimana nilai AVE $> 0,50$ dan nilai *loading* faktor $> 0,7$ sehingga dapat dinyatakan valid. Nilai ini menunjukkan persentase variasi indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk tersebut [43].

2.2.10.2 Uji Reliabilitas Nilai Cronbach Alpha

Penilaian keandalan suatu instrumen pengukuran dalam kuesioner dapat dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dapat diandalkan jika dapat digunakan ulang di lokasi dan waktu yang berbeda dan menilai keandalan suatu variabel yang terdiri dari beberapa item pertanyaan yang valid, digunakan perhitungan *Cronbach Alpha* [9].

2.2.10.3 Analisis Demografis

Tujuan adalah memberikan gambaran tentang data responden, yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Menganalisis data demografis, digunakan *software* pengolah angka Ms. Excel. Hasil analisis data demografis tersebut dapat dipresentasikan dalam bentuk grafik atau persentase, serta disertai dengan hasil analisis data yang telah dihitung [9].

2.2.10.4 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan Menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui tingkat perolehan nilai dari variabel penelitian masuk dalam kategori : sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Rumus yang digunakan untuk mendapatkan rata-rata skor masing-masing indikator sebagai berikut [44] :

$$\text{Rata – rata skor} = \frac{(5.SSi)+(4.SFi)+(3.NFi)+(2.TSFi)+(1.STSFi)}{n} \quad (2. 2)$$

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

Fi : Frekuensi

n : Jumlah responden

Rumus yang dapat digunakan untuk mencari tingkat capaian jawaban responden yaitu menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{TCR} = \frac{\text{rata-rata skor}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \quad (2. 3)$$

TCR = Tingkat Capaian Responden

Data yang sudah terkumpul dianalisis dengan rumus persentase yang kemudian akan di dapatkan hasil akhir dari skor persentase diinterpretasikan agar kesimpulan mudah dimengerti. Hasil akhir dari skor efektivitas sebagai berikut [45]:

Tabel 2. 3 Interpretasi Skor Efektifitas [45]

Persentase	Kriteria
0% - 20%	Sangat tidak efektif
21% - 40%	Tidak efektif
41% - 60%	Cukup efektif
61% - 80%	Efektif
81% - 100%	Sangat Efektif

2.2.10.5 Uji Hipotesis

Cara statistik digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan dalam uji hipotesis dan mengambil kesimpulan apakah pernyataan tersebut dapat diterima atau ditolak. Parameter dalam populasi menggunakan sampel data yang telah diperoleh. Kebenaran hipotesis tidak dapat diketahui secara pasti kecuali melakukan pengamatan pada seluruh anggota populasi, yang tidak efisien terutama pada populasi dalam jumlah yang besar. Oleh karena itu, mengambil sampel acak dari populasi, mengamati karakteristiknya, dan membandingkan dengan hipotesis yang diajukan merupakan langkah dalam pengujian hipotesis [46].

2.2.11 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian digunakan sebagai jawaban awal untuk memecahkan masalah yang diajukan, namun sifat kebenarannya masih bersifat tentatif [47]. Uji Hipotesis merupakan bagian dari ilmu statistika inferensial yang bertujuan untuk memeriksa kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan membuat kesimpulan apakah pernyataan tersebut dapat diterima atau ditolak [46].

H1: Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif terhadap Resiko (*Risk*) penggunaan aplikasi [21].

H2: Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif terhadap persepsi Kemudahan (*Perceive Ease of Usefulness*) penggunaan aplikasi [21].

H3: Kepercayaan (*Trust*) pengguna berpengaruh positif terhadap perilaku (*Attitude Toward Using*) penggunaan aplikasi [48].

H4: Kepercayaan (*Trust*) pengguna berpengaruh positif terhadap Minat (*Behavior Intent to Use*) penggunaan aplikasi [48].

H5: Resiko (*Risk*) pengguna berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan (*Perceive Usefulness*) penggunaan aplikasi [21].

H6: Resiko (*Risk*) pengguna berpengaruh positif terhadap sikap pada penggunaan teknologi (*Attitude Toward Usage*) [21].

H7: Resiko (*Risk*) pengguna berpengaruh positif terhadap minat pada penggunaan teknologi (*Behavior Intent to Use*) [48].

H8: Persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat (*Perceived Usefulness*) penggunaan aplikasi [21].

H9: Persepsi kemanfaatan (*Perceive Usefulness*) pengguna berpengaruh positif terhadap perilaku (*Attitude Toward Using*) penggunaan aplikasi [21].

H10: Persepsi kemanfaatan (*Perceive Usefulness*) pengguna berpengaruh positif terhadap minat (*Behavior Intention to Use*) penggunaan aplikasi [49].

H11: Persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif terhadap Resiko (*Risk*) penggunaan aplikasi [21].

H12: Perilaku (*Attitude Toward Using*) berpengaruh positif terhadap minat (*Behavior Intention to Use*) penggunaan aplikasi [21].

H13: Minat (*Behavior Intention to Use*) pengguna berpengaruh positif terhadap pengguna sistem sesungguhnya (*Actual System Use*) [21].