

ABSTRAK

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY* *ACCEPTANCE MODEL (TAM)*

Oleh

Chatarina Putri Salsabila

19103137

Pemanfaatan sistem informasi dalam menyajikan kebutuhan informasi yang cepat, andal dan akurat diperlukan sebagai tolak ukur untuk menilai penerimaan sebuah teknologi. Pemanfaatan ini diterapkan pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) sebagai alat bantu dalam melakukan transaksi gadai dan transaksi pembayaran kebutuhan sehari-hari secara digital. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 19 Juli 2022 bahwa pengguna hanya belum memahami penggunaan aplikasi PDS sepenuhnya. Pengguna kebanyakan hanya menggunakan aplikasi PDS untuk mengecek pembayaran. Tujuan dari penelitian ini yaitu menentukan faktor indikator yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi PDS. Hal ini dikarenakan pengguna aplikasi PDS ini menentukan penggunaan oleh pengguna aplikasi PDS secara maksimal. Penelitian dilakukan dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian hipotesis dengan teknik analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) yang menggunakan SmartPLS versi 4. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat penerimaan pengguna aplikasi PDS sebesar 85%. Hasil tersebut didapatkan berdasarkan interpretasi skor efektifitas, yang artinya PDS efektif untuk digunakan. Berdasarkan hasil *r-square* dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi PDS antara lain kepercayaan pengguna (*trust*), resiko pengguna (*risk*), kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*), kemudahan pengguna (*perceived ease of use*), dan sikap pengguna (*attitude toward using*) terhadap aplikasi Pegadaian *Digital Service* mempengaruhi minat yang dirasakan oleh pengguna sebesar 68%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat menjadi indikator untuk rekomendasi mengenai identifikasi tingkat penerimaan pengguna menggunakan aplikasi PDS untuk dapat dijadikan bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi PDS.

Kata Kunci : Pegadaian Digital Service, SEM, SmartPLS, Sistem Informasi, TAM.