

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini berkembang pesat dalam semua aspek kehidupan, sehingga semakin mudah bagi pengguna untuk menggunakan sistem informasi yang terus berkembang. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi individu maupun organisasi [1]. Kebutuhan informasi yang cepat, andal, dan akurat, penggunaan sistem informasi sangat penting. Faktor pengguna saat ini menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan dalam menerapkan dan menggunakan teknologi informasi memiliki signifikansi yang besar. Faktor pengguna sebagai patokan dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna menerima teknologi informasi [2]. Instansi Lembaga Keuangan yang mempunyai teknologi informasi berbasis aplikasi salah satunya yaitu PT. Pegadaian (Persero) [3].

PT. Pegadaian (Persero) adalah sebuah BUMN di Indonesia yang sebelumnya berbentuk PERUM yang fokus pada bidang pinjaman dan penyaluran kredit kepada masyarakat melalui jasa gadai. Selain itu, perusahaan ini juga menawarkan produk investasi emas logam mulia yang dapat diakses melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) kepada para pelanggan [4]. PDS adalah suatu layanan aplikasi berbasis smartphone yang membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, termasuk transaksi gadai. Layanan keuangan elektronik seperti yang terdapat pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* memiliki peran yang sangat penting dalam sektor jasa keuangan di Indonesia [5]. Pembuatan aplikasi *E-Service* bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang telah mengadopsi gaya hidup digital untuk menawarkan produk-produk dari PT. Pegadaian (Persero) [6].

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 19 Juli 2022 dengan Bapak Rahmat sebagai Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) CP Purwokerto, layanan

aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) menawarkan kemudahan bagi pengguna dapat memperoleh layanan yang sama cepatnya dengan layanan yang disediakan oleh kantor Pegadaian melalui aplikasi. Pengguna hanya perlu menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan pengecekan pembayaran peminjaman, pembayaran gadai, pembelian tabungan emas, atau pembayaran angsuran. Meskipun sejauh ini nasabah atau pengguna belum banyak yang melakukan peminjaman melalui aplikasi PDS. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi PDS sehingga masih belum jelas sejauh mana penerimaan pengguna terhadap penggunaan aplikasi PDS.

Penilaian terkait keberhasilan implementasi suatu teknologi, dapat diperoleh dari penerimaan pengguna yang memerlukan perhatian penting. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis penerimaan pengguna terhadap sistem baru seperti aplikasi PDS yang dikembangkan oleh PT. Pegadaian (Persero) [7]. Salah satunya adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang mengintegrasikan delapan teori, termasuk TAM, Inovasi Divusi Teori (IDT), teori tindakan beralasan (TRA), model motivasi, teori perilaku terencana (TPB), menggabungkan TAM dan TPB, model pemanfaatan PC dan teori kognitif sosial digunakan untuk menjelaskan adopsi pengguna dari berbagai teknologi informasi, termasuk layanan sebagai pendekatan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dan penerimaan serta penggunaan teknologi yang telah dikembangkan [8]. Kelebihan pada *Technology Acceptance Model* TAM memiliki dimensi penerimaan TAM memiliki lima variabel yaitu variabel kemudahan (*perceive ease of usefulness*), variabel kebermanfaatan (*perceive usefulness*), variabel sikap pada penggunaan teknologi (*attitude toward usage*), variabel minat menggunakan teknologi (*intention to use*), dan variabel pengguna sistem sesungguhnya (*actual system use*). *Variable* yang ditambahkan dapat mengetahui pentingnya pengguna untuk percaya pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* yang terkait dengan kepercayaan pengguna (*trust*) dan risiko (*risk*). Hal ini akan menciptakan penerimaan dari pengguna meskipun terdapat kemungkinan adanya risiko yang

muncul. Faktor Trust dan Risk ini merupakan faktor penentu dari dua hal, yaitu *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan). dengan menggunakan metode TAM dapat mengetahui dan mengukur faktor yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna aplikasi PDS [9]. Hasil dari rumusan masalah dan latar belakang yang sudah dihimpun, maka tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk melakukan penentuan tingkat penerimaan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap penerimaan penggunaan aplikasi PDS dengan metode TAM.

1.2 Rumusan Masalah

Penjelasan dari latar belakang sebelumnya, dapat diperoleh perumusan masalah yaitu, pengguna belum familiar dalam teknologi baru yang dimiliki oleh Pegadaian (*attitude toward using*) dan aplikasi Pegadaian *Digital Service* masih dianggap sulit oleh pengguna (*perceived ease of use*). Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna dalam menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) sehingga diperlukan analisis penerimaan pengguna aplikasi PDS.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini mengajukan dua pertanyaan utama, yaitu:

1. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dengan menggunakan metode *Technology Acceptance System* (TAM)?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)?

1.4 Batasan Masalah

Memudahkan pelaksanaan penelitian dan memastikan kelancaran penelitian, penelitian ini memiliki batasan-batasan yang telah ditetapkan, yaitu:

1. Objek penelitian hanya mencakup aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS).
2. Penelitian hanya mengakses informasi mengenai aktivitas dan proses yang terjadi di dalam aplikasi *Pegadaian Digital Service*.

3. Penelitian menggunakan metode TAM yang terdiri dari 7 variabel yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward usage*), minat penggunaan (*behavior intention to use*), pengguna sistem sesungguhnya (*actual system use*), kepercayaan (*trust*), resiko (*risk*).
4. Responden yang akan dijadikan subjek penelitian adalah nasabah dan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menerapkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna Aplikasi PDS.
2. Menentukan faktor-faktor indikator yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi PT. Pegadaian (Persero) Purwokerto dalam mengevaluasi aplikasi Pegadaian *Digital Service* untuk meningkatkan layanan yang ada pada aplikasi tersebut.