

**TUGAS AKHIR**

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



**CHATARINA PUTRI SALSABILA**

19103137

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

**TUGAS AKHIR**

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

**ANALYSIS USER ACCEPTANCE OF PEGADAIAN  
DIGITAL SERVICE (PDS) APPLICATION USING  
THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)  
METHOD**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**CHATARINA PUTRI SALSABILA**

19103137

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI  
PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE* (PDS)  
MENGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
ANALYSIS USER ACCEPTANCE OF PEGADAIAN  
DIGITAL SERVICE (PDS) APPLICATION USING  
THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)  
METHOD**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

CHATARINA PUTRI SALSABILA

19103137

**Fakultas Informatika**

**Institut Teknologi Telkom Purwokerto**

**Pada Tanggal: 14 April 2023**

Pembimbing Utama,



(Aditya Wijayanto, S.Kom., M.Cs)

NIDN 0608118902

# LEMBAR PENGESAHAN

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

**ANALYSIS USER ACCEPTANCE OF PEGADAIAN  
DIGITAL SERVICE (PDS) APPLICATION USING  
THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)  
METHOD**

Disusun Oleh

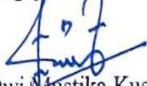
CHATARINA PUTRI SALSABILA

19103137

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir

Pada Senin, 8 Mei 2023

Penguji I,



(Dwi Hastika Kusumawardani,  
S.Kom., M.Kom.)  
NIDN. 0617019102

Penguji II,



(Dynas Fanny  
Hebrasianto Permadi, S.ST., M.Kom.)  
NIDN. 0731039201

Penguji III,



(Dr. Tenja Wahyuningrum,  
S.Kom., M.T.)  
NIDN. 0630068202

Pembimbing Utama,



(Aditya Wijayanto, S.Kom., M.Cs.)

NIDN. 0608118902

Dekan,



(Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom)  
NIK. 19820008

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Chatarina Putri Salsabila  
NIM : 19103137  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:  
**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN  
DIGITAL SERVICE (PDS) MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

Dosen Pembimbing Utama : Aditya Wijayanto, S.Kom., M.Cs

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 14 April 2023

Yang Menyatakan,



(Chatarina Putri Salsabila)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. penulis dapat kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S. T., M. T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Auliya Burhanudin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Aditya Wijayanto, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan tugas akhir.
5. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis pada saat mengerjakan.
6. Teman seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, bahwa penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempatan proposal penelitian. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Purwokerto, 14 April 2023



(Chatarina Putri Salsabila)

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6. Manfaat Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Sebelumnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Dasar Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Analisis Penerimaan Pengguna.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>not defined.</b>

2.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4.	Analisis Demografi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5.	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6.	Pegadaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7.	Pegadaian Digital .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8.	Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.9.	Skala <i>Likert</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.10.	Program SEM-PLS dengan <i>SmartPLS</i> 4.0	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.10.4	Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.11.	Hipotesis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Objek dan Subjek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Alat dan Bahan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.	Alat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.	Bahan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1.	Studi Pendahuluan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2.	Observasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3.	Wawancara.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.4.	Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.5.	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.6.	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.7.	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



3.3.8.	Kesimpulan dan saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		
4.1	Deskripsi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.	Responden Berdasarkan Umur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.	Analisis Data Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.	Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1.	<i>Trust</i> terhadap <i>Risk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.	<i>Trust</i> terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.	<i>Trust</i> terhadap <i>Attitude Towards Using</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4.	<i>Trust</i> terhadap <i>Behavior Intent to Use</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.5.	<i>Risk</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.6.	<i>Risk</i> terhadap <i>Attitude Towards Using</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.7.	<i>Risk</i> terhadap <i>Behavior Intent to Use</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.8.	<i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.9.	<i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.10.	<i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavior Intent to Use</i> .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.11.	<i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>Attitude Towards Using</i> .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.12.	<i>Attitude Towards Using</i> terhadap <i>Behavior Intent to Use</i> .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.13.	<i>Behavior Intent to Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i> .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	KESIMPULAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.2 Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 3 Interpretasi Skor Efektifitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Pertanyaan <i>Perceived Ease Of Use</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2 Pertanyaan <i>Perceived Usefulness</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 3 Pertanyaan <i>Attitude Toward Using</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 4 Pertanyaan <i>Behavior Intent to Use</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 5 Pertanyaan <i>Actual System Use</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 6 Pertanyaan <i>Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 7 Pertanyaan <i>Risk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Data Responden Perceive Ease of Use	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Data Responden Perceive Usefulness	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Data Responden Attitude Towards Usage .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Data Responden Behavior Intent to Use .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Data Responden Actual System Use.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Data Responden Trust.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Data Responden Risk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 10 Hasil TCR Perceived Ease Of Use.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11 Hasil TCR Perceived Usefulness .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 12 Hasil TCR Attitude Toward Using .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13 Hasil TCR Behavior Intent to Use .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 14 Hasil TCR Actual System Use.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 15 Hasil TCR Trust.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 16 Hasil TCR Risk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 4. 17 Hasil Outer Loading.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Modifikasi Pertama TAM Davis 1989 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Model Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 3 Tampilan Aplikasi Pegadaian Digital Service **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Grafik Jenis Kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Grafik Umur .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Hasil Uji *Inner Model Structural Equation Modelling* ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Bukti Perizinan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Pertanyaan dan Jawaban Kuesioner Penelitian....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 QR Code Pengisian Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Bukti Pengisian Kuesioner Nasabah dan Karyawan Aktif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>