

## **ANALISIS PENERAPAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL SERVICE DALAM MEMAHAMI TINGKAT PENGGUNAAN MENGUNAKAN UTAUT**

**Risa Patriniyasari<sup>1</sup>, Maria Ulfa<sup>2</sup>**

*Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma*

*Email: risa.patriniyasari@gmail.com<sup>1</sup>, maria.ulfa@binadarma.ac.id<sup>2</sup>*

### **ABSTRAK**

Perkembangan Teknologi Informasi menghasilkan manfaat positif bagi masyarakat dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh pelayanan informasi dan pelayanan dalam bertransaksi. Pegadaian syariah digital merupakan layanan digital secara online dalam bentuk aplikasi berbasis mobile atau web yang dapat memberikan pelayanan produk pegadaian kepada masyarakat. Dimana di dalam aplikasi pegadaian syariah digital mempunyai banyak fitur untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi nasabah di pegadaian syariah. Dengan itu maka perlu adanya analisis penerapan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat penggunaan dalam menggunakan sistem aplikasi di pegadaian syariah, maka dilakukan sebuah penelitian dengan menggunakan UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technolgy*). Penelitian ini meliputi empat variable utama yaitu, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* terhadap niat perilaku dalam penggunaan aplikasi. Dengan variable yang memoderasi yaitu usia, jenis kelamin.

**Kata Kunci:** Tingkat Penggunaan, Pegadaian Syariah Digital, UTAUT

### **ABSTRACT**

*The development of Information Technology generates positive benefits for society and provides many conveniences, such as the ease of obtaining information services and services in transactions. Digital sharia pawnshop is an online digital service in the form of a mobile or web-based application that can provide pawnshop product services to the public. Where in the digital sharia pawnshop application has many features to meet all customer transaction needs at sharia pawnshops. With that, it is necessary to analyze the application of the objective is to determine the level of use in using the application system in sharia pawnshops, so a study was conducted using UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technolgy). This study includes four main variables, namely, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions on behavioral intentions in using applications. With moderating variables, namely age, gender.*

**Keywords:** Usage Level, Digital Sharia Pawnshop, UTAUT

## **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan TI (Teknologi Informasi) di era globalisasi ini semakin hari semakin pesat perkembangannya. Teknologi Informasi memberikan berbagai tujuan pada suatu bisnis manajemen dalam pengelolaan yang ada. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat membantu seseorang atau individu dalam menjalankan pekerjaannya, karena semua kegiatan bisa

dilakukan dengan lebih cepat, lebih baik, lebih tepat dan aman, sehingga bisa memberikan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat dan bisa meningkatkan kinerja pegawai.

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang berfungsi sebagai perantara investasi yang kepemilikannya dikelola oleh pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pegadaian dibagi menjadi dua yaitu Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah, yang masih berada dibawah naungan PT. Pegadaian (Persero). Pegadaian Syariah merupakan perusahaan BUMN yang menjalankan sistem berbasis syariat dan hukum islam yang memiliki beberapa produk. Pegadaian syariah mempunyai sistem pelayanan yang secara online yaitu aplikasi pegadaian syariah digital. Pegadaian Syariah memiliki suatu layanan digital yang diharapkan bisa dapat membantu nasabah. Pelayanan ini juga menjadikan nasabah bertransaksi untuk memenuhi kebutuhannya dan membuat nasabah menjadikan pilihan terbaik dengan adanya pelayanan digital. Maka dengan itu, Pegadaian Syariah menetapkan TI menjadi bagian terpenting dalam meningkatkan informasi perusahaan dan menyediakan suatu layanan utama agar lebih memudahkan nasabah melakukan sebuah transaksi. Untuk mengukur tingkat penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital metode yang digunakan yaitu Unified Theory of Acceptance and Use of Technology atau bisa disebut dengan UTAUT.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mendorong pengguna dalam menggunakan sistem Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dan untuk mengetahui tingkat penggunaan dalam penerapan sistem layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital dengan menggunakan UTAUT.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

### **2.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang membahas tentang hasil pernyataan responden berdasarkan faktor apa saja yang menjadi keterkaitan pengguna dan perilaku pengguna aplikasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif yaitu hasil kuesioner. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, kemudian diolah kedalam bentuk kualitatif dengan cara menetapkan skor jawaban dari pernyataan yang telah dijawab oleh responden. Sedangkan skala pengukuran pendapat responden (berupa kuesioner atau angket) menggunakan skala likert [2].

### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu berupa data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan dengan melalui tahap pengukuran dan perhitungan dalam bentuk wawancara, Kuesioner, Jejak dan lain sebagainya [1]. Dalam pengumpulan data metode yang digunakan yaitu:

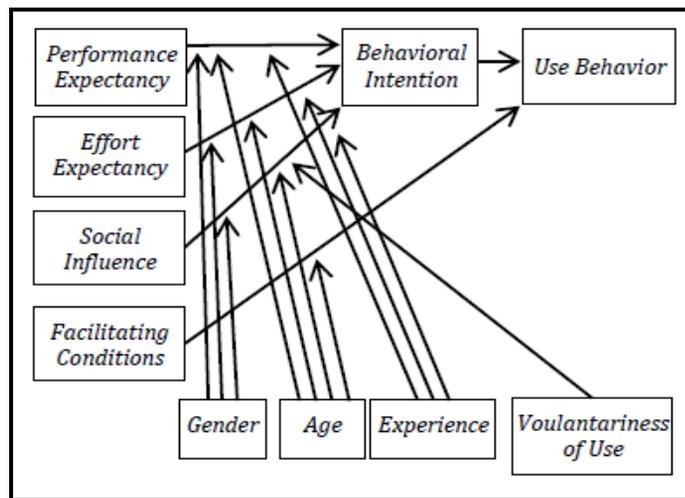
- 1) Wawancara Merupakan proses memperoleh keterangan data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.
- 2) Kuesioner (angket) Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis yang akan disebarkan kepada responden untuk dijawab.
- 3) Observasi Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.
- 4) Studi Pustaka. Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi pengamatan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang dipecahkan.

## 2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna layanan aplikasi pegadaian syariah digital di perusahaan Pegadaian Syariah yang berjumlah 2.073 pengguna aplikasi, dan data diperoleh dari Cabang Pegadaian Syariah Simpang Patal Kota Palembang. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari berbagai umur dan jenis kelamin.

## 2.4 Metode UTAUT

Suatu model penerimaan teknologi baru yang di usulkan oleh Venkatesh, Morris, Davis dan Davis [1] merupakan pengertian dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* atau biasa disebut dengan UTAUT. Dalam metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* terdapat 4 variabel penting yang memiliki peran utama dari *behavior intention* dan juga *use behavior* yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions*. Dan juga terdapat 4 moderator yaitu *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness of use*, untuk memoderasi masalah dari variabel pada *use behavior* dan *behavioral intention*.



**Gambar 1. Metode UTAUT “Unified Theory Of Acceptancy and Use of Technology”**

Empat variabel yang utama dan memiliki peranan penting terhadap perilaku dan penerimaan pengguna. Ke-4 variabel tersebut ialah *performance expextancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condiitions*.

### 1) Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja (PE) di definisikan sebagai tingkat kepercayaan seorang dalam memakai sistem untuk menghasilkan suatu keuntungan yang bisa diperoleh dalam kinerja pada perusahaan/pekerjaan.

### 2) Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Effort Expectancy (Ekspektasi usaha) di definisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya.

### 3) Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh Sosial (*Social Influence*) di definisikan sebagai sejauh mana seorang individu mempersiapkan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru.

### 4) Kondisi-kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Yaitu sebagaimana seorang individu mengakui tentang kebutuhan organisasi ataupun teknis yang mendukung dalam sebuah sistem.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang berjumlah 100 responden, kemudian diolah menggunakan *software* SPSS dengan menggunakan metode UTAUT. Dengan 4 variabel utama yaitu terdiri dari 5 variabel dengan 3 pertanyaan dari setiap variabel.

**Tabel 1. Hipotesis Penelitian**

	<b>Hipotesis Penelitian</b>	<b>Hasil</b>
H <sub>1</sub>	<i>Performance Expectancy</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Use Behavior</i> .	Diterima
H <sub>2</sub>	<i>Effort Expectancy</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Use Behavior</i> .	Diterima
H <sub>3</sub>	<i>Social Influence</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Use Behavior</i> .	Ditolak
H <sub>4</sub>	<i>Facilitating Condition</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Use Behavior</i> .	Diterima

#### 3.1 Karakteristik Identitas Responden

Berdasarkan dari kuesioner yang telah disebar, maka data yang didapat berdasarkan kuesioner yang telah di isi oleh responden, menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 orang (53%), dan untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang (47%).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan umur yaitu, <24 tahun sebanyak 14 orang (14%), 25-29 tahun sebanyak 33 orang (33%), 30-34 tahun sebanyak 24 orang (24%), sedangkan 35-39 tahun sebanyak 14 orang (14%), dan umur >40 tahun sebanyak 15 orang (15%).

#### 3.2 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya setiap pertanyaan/pernyataan yang telah disusun dalam kuesioner penelitian, setelah dilakukan penyebaran kuesioner pada 100 responden dengan 3 pertanyaan di setiap variabel dari metode UTAUT yang terdiri dari 5 variabel, jadi jumlah keseluruhan pertanyaan adalah 15 pertanyaan dan kemudian diolah menggunakan program aplikasi SPSS, berikut adalah hasil proses validitas nilai kuesioner yang dibagikan kepada karyawan dan nasabah yang menggunakan layanan aplikasi Pegadaian Syariah digital. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas adalah:

- 1) Dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel
- 2) Dinyatakan tidak valid jika nilai r hitung lebih kecil dari pada r tabel.

Dengan menggunakan rumus  $r_{tabel} df = n - 2$ . Dimana dalam penelitian ini terdapat 100 responden, jadi  $df = 100 - 2 = 98$ , dengan tingkat kesignifikan 0,05 maka didapat  $r_{tabel} 0,2324$ . Hasil Validitas pada penelitian ini dinyatakan valid.

Dalam uji reliabilitas, pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26 yang dapat mengukur tingkat reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menggunakan model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) dalam Memahami Tingkat Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service, dengan menguji 4 variabel *independen*.

- 1) Secara simultan (Uji F), diketahui nilai signifikan untuk X1, X2, X3 dan X4 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,002 < 0,05$  dan nilai F hitung  $4,456 > F$  tabel 2,47, sehingga dengan demikian berarti bahwa secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen Performance Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2), Social Influence (X3), dan Facilitating Conditions (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (variabel dependen, Use Behavior (Y)).
- 2) Secara Parsial (Uji T), Variabel Performance Expectancy (X1), diketahui nilai X1 terhadap Y adalah  $0,011 < 0,05$  dan t hitung  $2,599 > t$  tabel 1,985, sehingga disimpulkan bahwa Hipotesis H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif antara variabel X1 terhadap variabel Y. Variabel Effort Expectancy (X2), diketahui nilai X2 terhadap Y adalah  $0,018 < 0,05$  dan t hitung  $2,402 > t$  tabel 1,985, sehingga disimpulkan bahwa Hipotesis H2 diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif antara variabel X2 terhadap variabel Y. Variabel Social Influence (X3), diketahui nilai X3 terhadap Y adalah  $0,072 > 0,05$  dan t hitung  $1,821 < t$  tabel 1,985, sehingga disimpulkan bahwa Hipotesis H3 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh positif antara variabel X3 terhadap variabel Y. Variabel Facilitating Conditions (X4), diketahui nilai X4 terhadap Y adalah  $0,054 < 0,05$  dan t hitung  $1,951 < t$  tabel 1,985, sehingga disimpulkan bahwa Hipotesis H4 diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif antara variabel X4 terhadap variabel Y.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- [2] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- [3] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly. September. Vol. 27. No. 3. H. 425-478.