

**ANALISIS FAKTOR PENDORONG DAN PENGHAMBAT PENERAPAN
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) BAGI NASABAH
PT PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PELAYANAN CABANG (UPC) ALAI
KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

GIGIN NOPANDRA
20134033

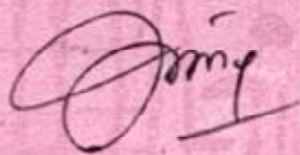
**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Analisis Faktor Pendorong dan Penghambat Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Bagi Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang

Nama : Gigin Nopandra
NIM/IM : 20134033
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Diketahui oleh
Koordinator Program Studi DIII
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph. D
NIP. 1975120919990320001

Padang, Agustus 2023

Disetujui oleh
Pembimbing Tugas Akhir



Rahmiati, SE, M.Sc
NIP. 198207222010122002


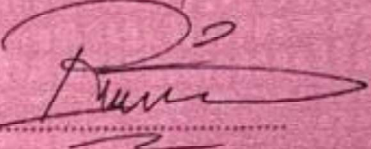
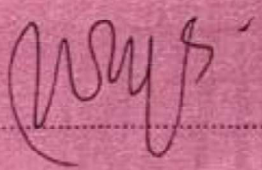
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR PENDORONG DAN PENGHAMBAT PENERAPAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) BAGI NASABAH PT. PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PELAYANAN CABANG (UPC) ALAI KOTA PADANG

Nama : Gigin Nopandra
NIM/TM : 20134033/2020
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Padang.

Padang, Agustus 2023

| Nama | Tim Penguji | Tanda Tangan |
|----------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rahmiati, SE, M.Sc | (Ketua) | 1.  |
| Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME | (Anggota) | 2.  |
| Whyosi Septrizola, SE, MM | (Anggota) | 3.  |

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gigin Nopandra
NIM/TM : 20134033/2020
Tempat/Tanggal Lahir : Sawahlunto Sijunjung, 02 November 2001
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Kampung KB, Jalan Pengairan, Koto Ateh, Ampang
Kuranji, Koto Baru, Dharmasraya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik, baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2023
Yang menyatakan,

Gigin Nopandra

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Pendorong dan Penghambat Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Bagi Nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang.

Pembimbing : Rahmiati, SE, M.Sc.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja hal yang menjadi faktor pendorong dan penghambat penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei lapangan, penulis mengumpulkan data langsung dari nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor utama yang mendorong penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang adalah Kepercayaan yang dirasakan (*Perceived Trust*), sedangkan untuk faktor penghambat utama penerapan aplikasi ini adalah ketidakpastian yang dirasakan (*Perceived Uncertainty*).

Kata Kunci: Faktor Pendorong dan Penghambat Penerapan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul: **“Analisis Faktor Pendorong dan Penghambat Penerapan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) Bagi Nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang.”** Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc, selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memotivasi penulis.
2. Ibu Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME, dan Ibu Whyosi Septrizola, SE, MM, selaku tim penguji yang telah memberikan saran, kritikan dan petunjuk dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Yuki Fitria, SE, MM, selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr.. Syahrizal, SE, M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Staf Administrasi Program Studi Diploma III, yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus keperluan administrasi.

8. Pimpinan Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teristimewa untuk orang tua tercinta, ayah Afendi dan ibu Ermi, yang telah memberikan dukungan berupa moral maupun materil, dukungan, serta ketulusan ayah dan ibu dalam memberikan semangat, dorongan do'a, serta memenuhi kebutuhan materil yang bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan selama di bangku perkuliahan: Annisa Chindi Hayati, Dewi Amalia Putri, dan Fatima Tuzzakia Boru Sembiring, yang tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah dan saling mendukung satu sama lain, sukses terus untuk kalian semua, jangan pernah menyerah dalam menghadapi hal-hal sulit dan sampai bertemu lagi di lain kesempatan.
11. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun penulisannya, ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis sendiri. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Manajemen Perdagangan. Aamin.

Padang, November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| A. <i>Financial Technologies</i> (FinTech)..... | 10 |
| B. Konsep Penerimaan Teknologi..... | 11 |
| C. Faktor Penentu Penggunaan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS) | 16 |
| BAB III PENDEKATAN PENELITIAN | 33 |
| A. Bentuk Penelitian..... | 33 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 33 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 33 |
| D. Rancangan Penelitian..... | 35 |
| E. Instrumen Penelitian | 39 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 41 |
| BAB IV HASIL PEMBAHASAN | 43 |
| A. Profil Perusahaan | 43 |
| B. Hasil Penelitian | 53 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | 59 |
| BAB V PENUTUP | 91 |
| A. Simpulan | 91 |
| B. Saran | 91 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 93 |
| LAMPIRAN..... | 98 |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Perbandingan Jumlah Nasabah dan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang | 7 |
| Tabel 2. Skala Likert | 39 |
| Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 54 |
| Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan..... | 55 |
| Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 56 |
| Tabel 7. Distribusi Jawaban Responde | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Logo PT. Pegadaian (Persero)..... | 45 |
| Gambar 2. Tampilan Laman Login Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS)..... | 45 |
| Gambar 3. Tampilan Beranda Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (PDS)..... | 46 |
| Gambar 4. Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang..... | 48 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT Pegadaian merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Pegadaian adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembayaran dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Menurut Murtdho (2011), “Pegadaian merupakan kegiatan menjaminkan barang-barang berharga untuk memperoleh uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali oleh nasabah sesuai perjanjian kedua belah pihak.”

Pegadaian sebagai salah satu institusi keuangan yang melakukan kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk transaksi gadai, tentunya turut mengadopsi teknologi-teknologi dibidang keuangan yang dikenal dengan *Financial Technologies* (FinTech) untuk menghadapi persaingan dengan lembaga keuangan lainnya, memperluas pangsa pasar, dan mendapatkan nasabah potensial yang baru. Bentuk adopsi *Financial Technologies* (FinTech) yang dilakukan oleh pegadaian adalah dalam bentuk aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) merupakan layanan digital dari PT. Pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasiskan pada web dan *mobile* yang diluncurkan pada bulan Agustus 2018 yang dimaksudkan untuk

mempermudah nasabah dalam melakukan setiap transaksi. Aplikasi Pegadaian Pegadaian *Digital Service* (PDS) akan memberikan layanan pada yang ingin membuka tabungan emas, hingga melayani masyarakat yang ingin bergabung menjadi agen pegadaian. Selain itu, dengan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini nasabah dapat melakukan beberapa pembayaran misalnya tagihan listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, bayar angsuran, beli tabungan emas, dan pembelian pulsa. Menurut Pradita, et al (2022), “Kehadiran aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) diharapkan semakin menguatkan minat generasi milenial untuk bisa lebih dekat dengan produk-produk pegadaian.”

Keunggulan dari aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini sendiri adalah mengurangi jumlah transaksi tunai, sehingga membuat jumlah uang yang berada di kasir tidak terlalu banyak dan mengurangi kontak fisik dengan nasabah. Kedua, mengurangi antrian karena nasabah yang melakukan transaksi pembayaran tidak harus datang langsung ke outlet pegadaian. Ketiga adalah membantu pegawai pegadaian dalam promosi produk-produk yang ada di Pegadaian. Nasabah yang memiliki tempat tinggal yang jauh dari outlet Pegadaian atau nasabah yang memiliki jadwal kerja yang padat, sehingga tidak dapat bertransaksi ke outlet, maka diharapkan dengan adanya aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat mempermudah para nasabah dalam bertransaksi tanpa harus ke outlet pegadaian.

Pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) terus meningkat di tengah ketidakpastian ekonomi. Kepala Departemen Komunikasi Perusahaan

PT Pegadaian, Basuki Tri Andayani tahun 2022 menyatakan bahwa “Pengunduhan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) tercatat 2,9 juta orang atau meningkat 14,92 persen per Agustus 2022.” Jumlah ini masih kecil dibandingkan aplikasi layanan keuangan berbasis aplikasi serupa, seperti BRImo (BRI Mobile) yang mampu menjaring pengguna sebanyak 23,8 juta pengguna pada tahun 2022. Padahal layanan yang disediakan bagi nasabah tidak terlalu berbeda antara kedua aplikasi ini, seperti adanya layanan untuk *top up E-Wallet*, pembelian pulsa, pembayaran listrik, dan pembayaran *multi payment* lainnya.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah dan Putri (2021), menyatakan bahwa “Faktor-faktor yang memengaruhi nasabah dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang ada dua faktor, yaitu faktor utama terdiri dari faktor promosi dan faktor kualitas layanan yang sangat mempengaruhi nasabah dalam menentukan penggunaannya terhadap Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), serta faktor yang mendukung yaitu faktor lokasi dan faktor lingkungan pelanggan.”

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Hariyati, et al. (2020), menyatakan bahwa “Dalam pelaksanaan operasional layanan aplikasi PDS ini terdapat 3 hal yang belum terpenuhi secara maksimal, yaitu: efisiensi, realibilitas, dan daya tanggap.” Pertama adalah efisiensi karena aplikasi PDS ini dalam melakukan transaksi pembayaran hanya bekerjasama dengan beberapa bank saja. Kedua, realibilitas karena masih sering terjadi eror pada

saat bertransaksi diaplikasi tersebut. Kemudian daya tanggap karena unit khusus menangani masalah IT hanya terdapat di kantor pusat Jakarta. Akan tetapi, dari keseluruhan aktivitas operasionalnya tersebut yang paling mendominasi dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah *fullfilment*, yaitu keakuratan aplikasi ini dalam meningkatkan pelayanan. Pelayanan aplikasi ini dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu kurang efektif karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2022), yang menyatakan bahwa “Penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di PT Pegadaian UPC Plasa Millenium sudah sesuai dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan mengurangi kegiatan tatap muka sesuai anjuran pemerintah dalam mengurangi penyebaran Covid-19.” Penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di PT Pegadaian UPC Plasa Millenium sudah lumayan banyak yang mengetahui dan menggunakan aplikasi untuk bertransaksi tetapi yang belum mengetahui sama sekali juga masih banyak ketika mereka datang ke outlet Pegadaian. Sebagian nasabah hanya mendownload aplikasi saja dan tidak menggunakannya sama sekali.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2022) yang menyatakan bahwa “Ada dua faktor yang menyebabkan kurangnya jumlah pengguna Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) pada PT Pegadaian Unit Siteba Kota Padang yaitu faktor internal dan faktor eksternal.” Faktor internal meliputi: kualitas aplikasi, promosi, dan pelayanan. Sedangkan faktor

eksternal meliputi: selera nasabah, situasi persaingan, faktor psikologi, perkembangan atau kondisi ekonomi dunia, dan sosial ekonomi masyarakat. Kendala yang dihadapi oleh PT Pegadaian Unit Siteba Padang dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki, pengetahuan nasabah, aplikasi *error* saat pendaftaran, nasabah tidak memiliki *smartphone*, dan nasabah tidak memiliki *e-mail*.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Wirawan (2019), yang menyatakan bahwa “Nasabah yang awalnya bertransaksi harus selalu mengunjungi outlet pegadaian untuk mendapatkan pelayanan secara offline/manual, kini telah berubah dalam zona teknologi digital yaitu dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan aplikasi PDS.” Nasabah lamanya merasa lebih dipermudah dalam melakukan transaksi produk-produk pegadaian secara online, tidak perlu lagi datang ke outlet untuk mereka yang memiliki pekerjaan yang padat, dan mendapatkan efisiensi waktu, sehingga semakin menambah loyalitas nasabah. Sedangkan untuk nasabah barunya yang kebanyakan adalah generasi milenial sangat menyukai dengan adanya transaksi online karena mereka dapat mengakses di manapun dan kapanpun, juga tidak ribet, serta mereka bisa berinvestasi emas dengan harga yang sesuai dengan kantong mereka dengan minimum pembelian emas Rp. 10.000,00 di Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Penerimaan ataupun penolakan teknologi merupakan bagian penting dari sebuah sistem atau teknologi baru. Salah satu penelitian utama yang

banyak dilakukan oleh peneliti untuk penerapan sebuah sistem atau aplikasi baru adalah analisis faktor pendorong dan penghambat terhadap diperkenalkannya sebuah sistem atau aplikasi baru.

Dasar rujukan yang banyak digunakan oleh para peneliti untuk mengkaji tentang penerimaan teknologi adalah teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang diperkenalkan oleh Davis. Berdasarkan konsep teori TAM, faktor utama yang menentukan penerimaan dan penolakan teknologi adalah kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*Perceived Ease of Use*).

Menurut Davis (1989), “Faktor pendorong sekaligus penghambat sebenarnya adalah kegunaan dan kemudahan yang dirasakan. Ketika suatu teknologi baru memberikan kemudahan dan memberikan manfaat maka akan mendorong penerapannya, dan sebaliknya jika sebuah teknologi baru sulit digunakan dan tidak memberikan manfaat bagi pengguna maka akan menjadi faktor penghambat.”

Berdasarkan pengamatan di lapangan, aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini sebenarnya sudah diluncurkan dan diperkenalkan kepada nasabah sejak tahun 2019, terhitung sudah berjalan selama 4 tahun sampai saat ini. Namun dilihat dari perkembangannya jumlah pengguna aplikasi ini tidak mengalami pertumbuhan yang cukup besar dan malah cenderung menunjukkan penurunan. Hal ini dapat dilihat dari data berikut:

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Nasabah dan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang Periode 2019 – 2022

| No. | Tahun | Jumlah Nasabah | Jumlah Pengguna Aplikasi PDS | % Pengguna Aplikasi PDS |
|-----|-------|----------------|------------------------------|-------------------------|
| 1 | 2019 | 5.072 | 1.138 | 22,44% |
| 2 | 2020 | 4.675 | 935 | 20,00% |
| 3 | 2021 | 4.166 | 756 | 18,15% |
| 4 | 2022 | 3.578 | 411 | 11,49% |

Sumber: PT Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang, Tahun 2023.

Menurut Davis (1989), “Kemungkinan berkurangnya pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini karena ada beberapa hal yang menghalangi pengguna untuk menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) yang diidentifikasi sebagai faktor penghambat.”

Dalam rangka memahami lebih lanjut faktor pendorong dan penghambat penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), maka diperlukan penelitian lebih lanjut tentang penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini yang dituangkan dalam sebuah penelitian yang berjudul: “**Analisis Faktor-Faktor Penghambat dan Pendorong Penerapan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* Bagi Nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pendahuluan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor-faktor pendorong penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa, masyarakat, akademisi, dan organisasi, baik melalui pemikiran dan pengembangan lembaga keuangan non bank khususnya PT Pegadaian (Persero). Khususnya untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendorong penerapan aplikasi

Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Dihapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor penghambat dan pendorong penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) bagi nasabah PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang (UPC) Alai Kota Padang.