FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNA APLIKASI DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN *DIGITAL SERVICE*

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

JIHAN RIZKY FADHILAH

NIM. 17042197/2017

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2021

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul	:	**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service**
Nama	:	**Jihan Rizky Fadhilah**
NIM/TM	:	**17042197/2017**
Program Studi	:	**Ilmu Administrasi Negara**
Jurusan	:	**Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas	:	**Ilmu Sosial**

Padang, 04 November 2021
Disetujui Oleh,
Pembimbing

Nora Eka Putri, S.IP., M.Si
NIP. 19850312 200812 2 006

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada hari Kamis, 04 November 2021 Pukul 11.00 WIB s/d 12.00 WIB

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service

Nama	: Jihan Rizky Fadhilah
TM/NIM	: 2017/17042197
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial

Padang, 04 November 2021

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Nora Eka Putri, S.IP., M.Si	1.
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH., M.Hum.,Ph.D	2.
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	3.

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP

Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jihan Rizky Fadhilah

TM/NIM :2017/17042197

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service"** adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunaka sebagaimana mestinya.

Padang, 04 November 2021

Yang membuat Pernyataan

Jihan Rizky Fadhilah

2017/17042197

ABSTRAK

Jihan Rizky Fadhilah (17042197) : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dan metode deskriptif untuk mengolah, dan mengumpulkan data melalui wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang ada dua faktor yaitu faktor utama terdiri dari faktor Promosi dan Faktor Kualitas Layanan yang sangat mempengaruhi Pengguna Aplikasi dalam menentukan penggunaannya terhadap Aplikasi Pegadaian *digital Service*, serta Faktor yang mendukung yaitu Faktor Lokasi dan Faktor Lingkungan Pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Faktor Promosi dan Kualitas Layanan menjadi faktor utama, serta Faktor Lingkungan Pengguna Aplikasi dan Lokasi sebagai Faktor Pendukung yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi menggunkan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* di cabang Tarandam kota Padang.

Kata Kunci: *Penerapan, Pegadaian Digital Service, Faktor penggunaan Aplikasi*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat beserta karunianya kepada Penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, yang berjudul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service". Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan jika tidak ada dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Nora Eka Putri, S.IP., M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing penulis selama pembuatan skripsi ini.

4. Bapak Syamsir, M.Si., Ph.D. dan Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan berbagai saran dan masukan serta kritik yang membangun dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf pengajar pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu pengatahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Bapak Sawaluddin Ibrahim selaku Pimpinan cabang Pegadaian Tarandam Padang yang telah membantu penulis untuk menjadi informan inti dalam penelitian ini.
7. Seluruh staff Kantor Pegadaian cabang Tarandam kota Padang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan kemudahan dalam penelitian.
8. Seluruh Pengguna Aplikasi pegadaian yang terlibat dan telah memberikan pendapat serta saran dan masukannya dalam penelitian ini.
9. Teristimewa untuk kedua orangtua penulis papa Ahmad Maliki dan mama Hutri Yelni yang penulis sangat cintai, serta saudara kandung penulis Annisa Nuur dan Hafizhah Az Zahra yang sudah memberikan doa, harapan, dukungan dan waktu luang kepada penulis untuk melancarkan pembuatan skripsi ini.
10. Teruntuk Kekasih penulis Dion Andri Putra yang telah memberikan dukungan, semangat, waktu dan hiburan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.

11. Teruntuk teman-teman penulis yang telah memberikan semangat yang membangun kepada penulis serta Seluruh rekan-rekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita bangun bersama.
12. Terakhir, saya sangat berterimakasih kepada diri saya sendiri, berterimakasih telah percaya kepada diri sendiri, dan terimakasih sudah berusaha melakukan segala hal untuk dapat menyelesaiakan penelitian dan penulisan ini, dan berterimakasih tetap semangat dalam menjalani berbagai kendala yang dilewati dalam proses panjang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak. Aamiin ya rabbal allamin.

Padang, Oktober 2021

Jihan Rizky Fadhilah
2017/17042197

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Identifikasi Masalah 7

1.3. Pembatasan Masalah 8

1.4. Rumusan Masalah 8

1.5. Tujuan Penelitian 8

1.6. Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10

2.1. Kajian Teori 10

A. Pengambilan Keputusan 10

B. E-Governance 11

C. Good Corporate Governance 14

D. *Digital Service* 16

E. Faktor-faktor yng mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi.....17

F. Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) 18

2.2. Penelitian Terdahulu 26

2.3. Kerangka Berpikir.....29

BAB III METODE PENELITIAN 32

3.1. Jenis Penelitian.....32

3.2. Metode Penelitian 33

3.3. Lokasi Penelitian.....34

3.4. Informan Penelitian.....34

3.5. Jenis Data 35

3.6. Teknik Pengumpulan Data.....36

3.7. Teknik Penjamin Keabsahan Data 37

3.8. Teknik Analisis Data.....38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....41

4.1.Temuan Umum.....41

4.1.1. Sejarah PT. Pegadaian.....41

4.1.2. Gambaran Umum PT. Pegadaian.....43

4.1.3. Struktur Organisasi PT. Pegadaian 44

4.1. Temuan Khusus.....51

4.2.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang? 51

4.2.Pembahasan.....74

4.3.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang? 74

BAB V PENUTUP.....81

5.1. Kesimpulan 81

5.2. Saran.....81

DAFTAR PUSTAKA.....83

LAMPIRAN.....87

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian 87

Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian.....88

Lampiran 3. Pedoman wawancara 89

Lampiran 4. Lembar Persetujuan menjadi Informan 98

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....116

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....27

Tabel 3.4 Informan Penelitian 32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tata cara Registrasi Aplikasi PDS.....19

Gambar 2.2 Tata cara Registrasi Aplikasi PDS.....20

Gambar 2.3 Tata cara Registrasi Aplikasi PDS.....20

Gambar 2.4 Tata cara Registrasi Aplikasi PDS.....21

Gambar 2.5 Tata cara Registrasi Aplikasi PDS.....21

Gambar 2.6 Tata cara Registrasi Aplikasi PDS.....22

Gambar 2.7 Tata cara Registrasi Aplikasi PDS.....22

Gambar 2.8 Tata cara Registrasi Aplikasi PDS.....23

Gambar 2.9 Kerangka Berpikir 29

Gambar 3.2 Prosedur Simple Research Design (SRD) 31

Gambar 4.1 Logo PT. Pegadaian.....42

Gambar 4.2 Pegadaian cabang Tarandam kota Padang.....43

Gambar 4.3 Struktur Organisasi 45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam pertumbuhan teknologi yang kian hari semakin maju membuat seluruh zona juga wajib menjajaki berbagai wujud pergantian dalam pemakaian teknologi yang bermanfaat guna memudahkan pekerjaan. Teknologi yang terdapat dikala ini jadi suatu kebutuhan untuk warga dan tidak terlepas pula untuk pihak pemerintah ataupun swasta. Teknologi digunakan oleh pemerintah maupun perusahaan- perusahaan swasta sebab bisa tingkatkan keuntungan dengan berlipat ganda (Ngafifi, 2014: 38). Tidak ayal dengan kondisi ini membuat teknologi jadi kebutuhan dasar dalam pemberian pelayanan kepada warga supaya menggapai pelayanan publik yang efisien serta efesien. Makin hari tuntutan dari warga supaya mereka dapat memperoleh pelayanan yang baik juga makin bertambah sehingga menuntut para aktor pemberi layanan wajib membagikan pelayanan yang prima kepada setiap warga.

Seluruh orang dan juga organisasi tentunya tidak akan bisa menolak untuk bisa menjajaki pergantian era atau perubahan zaman yang semakin meningkat. Tidak terlepas pula untuk zona bisnis yang tentunya akan sangat mengakibatkan dampak yang sangat baik mulai dari efesiensi, efektifitas, kecepatan, keamanan dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam melaksanakan pelayanan pasti saja kepuasaan pelanggan ataupun Pengguna Aplikasi

menjadi perihal utama dalam memastikan keberlangsungan suatu organisasi kedepannya. Perihal ini dicoba agar organisasi tersebut tidak tergerus oleh jaman. Selaku lembaga keuangan non bank kepemilikan pemerintahan yang berhak membagikan pinjaman kredit kepada warga atas dasar hukum gadai yang bertujuan supaya masyarakat tidak merasa dirugikan.

PT. Pegadaian (Persero) telah melaksanakan Perubahan industri agar jadi industri keuangan untuk generasi di umurnya yang telah sampai 117 tahun. Pergantian yang dikerjakannya merupakan suatu metode untuk membuat sebuah aplikasi agar dapat mempermudah konsumen ataupun Pengguna Aplikasi dalam melaksanakan transaksi kepada industri yang bersangkutan. Perubahan yang dilangsungkan oleh PT. Pegadaian (Persero) ialah dengan peluncuran aplikasi yang dinamakan dengan Pegadaian *Digital Service* (PDS). Perihal ini dilangsungkan guna memperluas jangkauan pasar sehingga dapat mencangkup maupun menghimpun Pengguna Aplikasi dari kalangan millennial (Sari, 2019: 10). Dalam hal ini yang jadi inisiator serta penggerak utama untuk Pegadaian dalam melaksanakan transformasi merupakan Sunarso, yang sukses menaikkan reputasi Pegadaian menjadi industri BUMN yang pantas untuk diperhitungkan oleh publik dengan melaksanakan bermacam inovasi serta pergantian, semacam dengan membuka jaringan kafe the Gade Coffee and Gold di cabang- cabang Pegadaian, dan membuat aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). (Djokosantoso. M, 2013: 162)

Pada masa digitalisasi ini, persaingan antar lembaga keuangan ataupun lembaga perbankan sangatlah ketat, dalam perihal produk, pelayanan, maupun berbentuk benda serta jasa dalam mencukupi kebutuhan warga ataupun Pengguna Aplikasi dan memberikan pelayanan secara optimal. Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini digunakan agar dapat memudahkan para Pengguna Aplikasi dalam melaksanakan proses pembayaran maupun melaksanakan pembayaran. Lewat aplikasi ini pula para Pengguna Aplikasi hendaknya lebih gampang dalam pengecekan secara rinci bayaran yang sudah dia jalani sepanjang proses peminjaman. Tidak hanya itu dalam aplikasi ini pula dapat dipakai untuk melaksanakan pengecekan bayaran tagihan listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, Bayar Angsuran serta melaksanakan proses dalam pemakaian berbagai produk yang dipunyai oleh PT. Pegadaian (Persero). Produk-produk pegadaian itu sendiri adalah Kredit Cepat Aman (KCA) dengan sistem gadai, Kredit pinjaman yang diberikan kepada UMKM yang juga diberikan dengan sistem gadai (Krasida), Kredit bulanan bagi UKM dengan sistem Fidusia (Kreasi), Pembayaran syariah untuk dapat memiliki motor/mobil dengan angsuran di Pegadaian (Amanah) dengan sistem Fidusia, Layanan Penjualan Emas, Layanan Nabung Emas, Pengiriman/penerimaaan barang dari kuar negeri (*Remittance*), Multi Pembayaran Online (MPO). Dalam segi penggunaannya aplikasi PDS ini dapat mempermudah Pengguna Aplikasi dalam melaksanakan proses peminjaman serta pembayaran, setelah Pengguna Aplikasi memperoleh kode booking, lalu melaksanakan pembayaran melalui

aplikasi ini hingga Pengguna Aplikasi cuma dengan melihatkan kode booking yang didapatkan saja bila nantinya Pengguna Aplikasi menyetorkan uang atau pembayarannya ke outlet pegadaian. (P. Pegadaian, 2018)

Aplikasi Pegadaian *Digital Service* telah ada dan dapat diakses semenjak Januari 2018. Para karyawan Pegadaian juga terus melaksanakan promosi terpaut dengan aplikasi PDS ini supaya para Pengguna Aplikasi lebih memahami sehingga Pengguna Aplikasi juga memperoleh kebermanfaatan dari Pegadaian *Digital Service*. Dari informasi yang didapat dari Google Play Strore pengunduhan aplikasi PDS telah menggapai satu juta kali unduh. Ini menunjukkan kalau promosi yang dilangsungkan oleh para karyawan kepada para Pengguna Aplikasi telah cukup baik sejak 2 tahun lebih kemunculan aplikasi ini.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, dapat terlihat bahwa masih banyak Pengguna Aplikasi dari pegadaian yang belum menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dan banyak yang mengeluhkan mengenai kemudahan dan kepuasan yang diberikan sistem dari aplikasi pegadaian *Digital Service* tersebut. Berdasarkan data yang didapat dari Google Play Store mengenai rating dan ulasan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini bahwasanya banyak dari Pengguna Aplikasi yang telah menggunakan aplikasi ini mengeluhkan sistem aplikasi yang sering kali eror dan respon yang lama. Hal ini tentunya membuat para Pengguna Aplikasi baru yang ingin menggunakan aplikasi ini takut dan berpikir dua kali untuk menggunakannya. Hal ini juga sesuai dengan wawancara langsung bersama

bapak A salah satu Pengguna Aplikasi Pegadaian cabang Tarandam Kota Padang.

"... Bapak X melakukan cicilan gadai di Pegadaian cabang Tarandam, lalu bapak X mengkonfirmasi secara langsung antrian digital ke Pegadaian cabang Tarandam, ketika sampai di Pegadaian bapak X malah diarahkan untuk melakukan cicilan gadai secara manual, padahal bapak sudah menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service tersebut untuk menabung dan untuk melakukan pembayar cicilan gadai agar mudah, namun aplikasi PDS tersebut sistemnya error, bapak A tidak bisa cek saldo dan link chif nya berbeda. Sehingga bapak X harus menunggu perbaikan dan menunggu proses yang lama. (wawancara dengan Pengguna Aplikasi 12 Januari 2021)"

Adapun persoalan lain yang ada pada Pegadaian cabang Tarandam kota Padang seperti yang diterangkan oleh Bapak Sawaluddin Ibrahim selaku KCP. Pegadaian cabang Tarandam.

"...untuk kendala yang sering terjadi yang kami temukan selama ini adalah Pengguna Aplikasi sering lupa dengan Password Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), Pengguna Aplikasi ingin upgrade akun premium namun terkendala dengan KTP yang tidak terrecord oleh sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service sehingga harus manual ke outlet untuk mendapatkan akun Premium. Dalam hal ini seluruh karyawan Pegadaian cabang Tarandam selalu membantu Pengguna Aplikasi

dalam pelayanan Pegadaian Digital, dan terus berusaha melakukan perbaikan.(Wawancara dengan KCP. Pegadaian Digital Service).”

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pegadaian cabang Tarandam merasa mereka telah memberikan pelayanan yang terbaik terhadap Pengguna Aplikasi baik secara langsung maupun secara digital. Namun, kendala- kendala pun juga ditemukan oleh Pengguna Aplikasi Pegadaian cabang Tarandam seperti tidak terrecord data Pengguna Aplikasi untuk melakukan pembaharuan ke akun premium yang menyebaban harus melakukan secara manual, dan banyaknya Pengguna Aplikasi yang lupa akan password mereka sendiri.

Di era seperti saat ini sangat dibutuhkan inovasi serta kecepattanggapan dari para anggota organisasi untuk dapat menjawab tantangan yang ada serta tuntutan dari masyarakat selaku penikmat dan juga pemakai jasa layanan. Pengembangan Sistem Teknologi Informasi di Pegadaian juga menyesuaikan perkembangan zaman yang mana saat ini mulai pesatnya perkembangan Pasar e-commerce, dan telah banyak bermunculan berbagai fintech dan startup. Sistem Teknologi Informasi di Pegadaian telah melakukan pembangunan program teknologi digital pada keamanan, sistem aplikasi, dan infrastruktur. Hal tersebut dilakukan agar Pegadaian dapat melakukan penetrasi pasar ke Pengguna Aplikasi millenial dengan memanfaatkan layanan Pegadaian melalui sistem digital.

Dengan mempunyai pelayanan digital yang mumpuni diharapkan membuat Pengguna Aplikasi merasa puas, maka hal ini akan sendirinya

membuat Pengguna Aplikasi tersebut loyal dengan perusahaan dan menjadikan perusahaan tersebut pilihan terbaiknya dalam transaksi untuk memenuhi kebutuhan. Dalam hal ini Pegadaian menempatkan teknologi informasi sebagai bagian yang sangat penting untuk terus meningkatkan kinerja perusahaan dalam menyediakan layanan prima maupun lebih memudahkan Pengguna Aplikasi dalam melakukan transaksi sehingga para Pengguna Aplikasi akan mendapatkan kepuasaan dalam pemberian layanan berbasis digital yang telah disediakan oleh PT. Pegadaian (Persero).

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service" di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latarbelakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Terbatasnya pengetahuan Pengguna Aplikasi PT. Pegadaian dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).
2. Pengguna Aplikasi PT. Pegadaian belum memahami Kelebihan dari penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).
3. Pengguna Aplikasi masih mengeluhkan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) yang masih sering eror dan respon pegawai yang lama.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang tertuang dalam identifikasi masalah maka peneliti memutuskan untuk lebih memfokuskan aspek yang diteliti dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service" di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang pada tahun 2021.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu :

1. Apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang?

1.5. Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

   Secara teoritas manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan konsep ilmu pengetahuan yang terkait dengan ilmu administrasi Negara tentang mata kuliah Pengambilan Keputusan dan Governansi Digital.

2. Secara Praktis

   Secara praktis manfaat penelitian ini adalah:

   a. Bagi PT. Pegadaian, penelitian ini dapat menjadi evaluasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja PT. Pegadaian dalam menyediakan layanan yang baik dan juga lebih memudahkan Pengguna Aplikasi dalam melakukan berbagai transaksi di Pegadaian.
   b. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan peneliti dalam menganalisa permasalahan yang terjadi dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapat gelar sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

Kajian ini berangkat dari Pengambilan Keputusan dan governansi digital yang merupakan salah satu mata kuliah Administrasi publik yang bertujuan agar dapat memahami berbagai teori dan konsep-konsep serta penerapan yang berkaitan dengan pengambilan keputusan dan *electronic Government* ataupun *electronic Governance*, sehingga dapat mengatasi berbagai permasalahan terkait Pengambilan keputusan yang baik dan peningkatan kinerja organisasi baik dalam bentuk pelayanan ataupun hal lainnya.

A. Konsep Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan sebuah reaksi dalam memilih suatu alternatif dalam pemecahan masalah melalui mental dan pemikiran yang logis dan juga dengan meninjau pilihan-pilah yang menjadi alternative baik dari segi positif ataupun dari segi negatif. Hal ini didukung oleh teori yang dikembangkan oleh Mary Follet yang mengatakan bahwa keputusan adalah hukum situasi yang mana ketika situasi bisa didapatkan dan semuanya mentaati hukum tersebut hal ini tidak sama dengan mentaati sebuat perintah. (Isnaini, 2013: 33)

Pengambilan keputusan (*desicion making*) adalah proses dalam melakukan penilaian dan menjatuhkan pilihan yang mana dilakukan

setelah berbagai proses tahapan dilalui seperti dengan perhitungan-perhitungan dan pertimbangan yang sesuai, sehingga mendapatkan keputusan dan memilih alternatif tersebut (Afriansyah, 2019). Menurut F. Sari (2018: 170), menerangkan bahwa pengambilan keputusan merupakan bentuk dari pemilihan kemungkinan kemungkinan yang ada dari berbagai pilihan yang ada.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Kahar, 2015), Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap alternate dan tindakan dalam sebuah permasalahan, pengumpulan data beserta fakta-fakta terkait, dan penelitian yang mendalam. Sejalan dengan pengertian menurut (Sabri, 2013: 374), pengambilan keputusan adalah memilih dan menetapkan satu alternatif yang bersifat fleksibel dan analitis yang dianggap paling tepat dari alternatif-alternatif yang telah dirumuskan. Menurut J Salusu, (2004), pengambilan keputusan adalah suatu proses dalam memilih beberapa substitusi dengan melihat sesuai dengan keadaan. Sedangkan Janis & Mann (1997) mengatakan bahwa pengambilan keputusan adalah bentuk dari penyelesaian sebuah masalah dan bentuk agar dapat terlepas dari faktor situasi yang tepat.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan merupakan suatu bentuk kegiatan agar mendapatkan suatu alternatif yang sesuai untuk dapat menyelesaikan sebuah permasalahan agar dapat diterima oleh berbagai pihak yang ada dan menghasilkan sebuah pencapaian.

Menurut Setiadi dalam (Syaifudin et al., 2016) menyatakan bahwa Keputusan dalam penggunaan suatu produk merupakan respon konsumen terhadap suatu dorongan atau motif yang muncul dimana menciptakan dorongan untuk dapat mencukupi kebutuhan. Sejalan dengan Muhammad Syaifudin (2016) menyatakan bahwa keputusan penggunaan sebuah produk merupakan respon tindakan dari konsumen untuk menggunakan produk tersebut yang mana dengan beberapa factor-faktor seperti faktor budaya, faktor sosial dan faktor kepribadian.

Menurut Terry (dalam Gunady & Mangoting, 2013: 11-13), Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Berbagai bentuk yang nyata ataupun tidak nyata, baik secara emosional maupun rasional perlu dipertimbangkan.
- Setiap keputusan tidak boleh berorientasi pada kepentingan individu.
- Pentingnya Pembuatan berbagai alternatif pilihan untuk mendapatkan hasil akhir yang diinginkan.
- Pengambilan keputusan merupakan tindakan fisik berasal dari tindakan mental.
- Agar dapat menerima keputusan yang efisien dan tepat membutuhkan Proses dan waktu yang terbilang lama.
- Pengambilan keputusan yang instan akan memcapai keputusan yang baik.

- Keputusan yang akan diambil terlebih dahulu dikelompokkan agar mengetahui keputusan yang benar.
- Setiap keputusan merupakan bentuk kegiatan untuk memulai aktivitas berikutnya.

B. E-Governance

Menurut Marche & McNiven, (2003), *E-Governance* merupakan suatu kata yang beberapa decade ini digunakan sebagai pengganti kata digital dan transformative pemerintah. E-governance merupakan suatu bentuk dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mendukung pelayanan publik, proses demokrasi, administrasi pemerintahan, dan hubungan masyarakat sipil, sektor swasta, negara, dan antar warga (Bannister et al., 2012: 5). Teknologi berbasis internet saling berhubungan dengan E-Government, yang mana dengan adanya E-Government saat ini memudahkan pemberi layanan dalam menjalankan tugas dan fungsi (Putri, 2015).

Sebelum mendefinisikan *E-governance* lebih jauh, perlu untuk mengetahui terlebih dahulu apa definisi dari *Governance*. Menurut World Bank, (2007), menyatakan bahwa *Governance* atau tata kelola pemerintahan merupakan suatu tradisi dan institusi di mana otoritas di suatu negara dijalankan. Sedangkan menurut Mick Moore, (1993: 26) *Governance* merupakan sebuah sistem peradilan dan pelayanan publik yang efisien dan dapat dipercaya, serta pelaksanaan pemerintah yang

bertanggung jawab, menjadi hal penting dalam mendukung terciptanya pembangunan yang merata sehingga tercipta kebijakan ekonomi yang baik. E-*Governance* (menurut PBB, 2006; AOEMA, 2005), didefinisikan sebagai sebuah Pemanfaatan Internet dan world-wide-web untuk menyampaikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga (Sharma, 2004: 9).

Sehingga dapat disimpulkan dari pemaparan sebelumnya bahwa *E-Governance* atau *electronic Governance* merupakan suatu tata kelola pemerintahan yang baik berupa digitalisasi pemerintahan atau pemanfaatan penggunaan internet untuk menciptakan kebijakan yang baik dan tepat serta mempermudah pelayanan dan akses bagi pemerintah dan publik.

Dalam kajian *E-Governance* ini membahas mengenai digital service dan pelayanan digital public.

C. Good Corporate Governance

Good corporate governance merupakan Sistem terstruktur dan memiliki mekanisme yang mengatur hubungan harmonis pemangku kepentingan dengan perusahaan agar dapat menggapai kinerja perusahaan dengan cara yang tidak merugikan satu sama lain. Agar dapat mewujudkan GCG, dibutuhkan aspek keseimbangan berupa keseimbangan internar yautu seperti menyajikan informasi untuk evaluasi kinerja, berbagai informasi keputusan manajemen internal, dan hal

terkait, sedangkan Keseimbangan Eksternal yaitu dengan mengadakan informasi terkait bisnis kepada pemegang saham, bank, dan pihak yang berkepentingan lainnya. (Hendrik, 2016: 14-21)

Secara Teoritis, menurut Newel & Wilson (2002), Pelaksanaan *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan nilai perusahaan, meningkatkan kinerja keuangan, mengurangi risiko yang mungkin dilakukan oleh dewan dengan keputusan-keputusan yang menguntungkan diri sendiri, dan secara umum meningkatkan kepercayaan investor. Hal ini diperkuat oleh hasil peneltian oleh McKinsey & Company (2002) yang menunjukkan bahwa *corporate governance* menjadi perhatian utama para investor agar dapat mencapai kinerja finansial dan potensi pertumbuhan, khususnya bagi pasar-pasar yang sedang berkembang (emerging market).

Corporate Governance merupakan sebuah sistem, seperangkat peraturan dan proses yang dibuat bertujuan mengarahkan dan menggerakkan perusahaan sehingga menciptakan kelola hubungan yang baik, transparan dan adil diantara pihal-pihak yang terkait. Pihak-pihak terkait dimaksud terdiri atas pihak internal yang bertugas mengelola perusahaan dan pihak eksternal yang meliputi pemegang saham, kreditur dan lain-lain. (Dwiridotjahjono, 2009 : 103).

Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa Good Corporate Governance merupakan sistem yang saling terkait antara stakeholder dengan pengelola perusahaan atau pihak terkait agar memiliki hubungan

yang baik antar sesame agar terciptanya tujuan dan kinerja yang diinginkan perusahaan.

D. Digital Service

Pelayanan digital (*Digital Service*) merupakan suatu bentuk dari *e-governance*. Secara umum, e-governance merupakan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi berbasis teknologi elektronik yang akan mempermudah pemerintah dalam pelayanannya agar lebih efektif dan transparan. (Kase, 2010)

Menurut Chase et al. (2006), pelayanan digital merupakan pelayanan kepada pelanggan yang mana bertujuan untuk membuat pelanggan mudah dalam bertransaksi dimanapun dengan menggunakan jaringan internet.

Kajian dari Harvard JFK School of Government, dalam menerapkan konsep digitalisasi dalam sektor public terdapat elemen yang harus ada yaitu support, capacity dan value. Hal ini selaras dengan kajian yang dilakukan oleh Nugraha, (2018: 38-40) yang menyatakan ada 3 elemen keberhasilan dalam melaksanakan e-government yaitu support, capacity dan value. Dengan adanya support dari berbagai kalangan tentang penerapan e-governance tentunya akan lebih memudahkan pemerintah dalam penerapannya, lalu dibutuhkan capacity pemerintah yang merupakan kemampuan dalam penerapannya, dan dalam penerapan tersebut harus ada nilai value berupa keuntungan.

E. Faktor- faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi

Ada 3 (tiga) hal utama Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan Pengguna Aplikasi, yaitu:

- Aktivitas pemasaran yang dilakukan produsen dan lembaga lainnya.
- Faktor lingkungan konsumen, seperti faktor keluarga, budaya, kelompok acuan, karakteristik sosial ekonomi, keluarga dan rumah tangga, dan situasi konsumen.
- faktor perbedaan individu konsumen, seperti Faktor budaya yang mana hal ini berupa keyakinan atau nilai-nilai yang dianut oleh seseorang, Faktor sosial yang mana masyarakat kerap memiliki minat yang sama atau karakteristik yang sama, Faktor kepribadian yang dapat berpengaruh terhadap perilaku seseorang untuk memilih suatu produk atau jasa. (Syaifudin et al., 2016: 289)

Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurul Fauziah (2021), mengelompokkan 3 faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi, yaitu:

- Lokasi

  Menurut nya dalam melakukan suatu usaha hal yang penting adalah dengan menentukan Lokasi, karena jika usaha dekat dengan pusat kota atau usaha dengan lokasi yang strategis maka Pengguna Aplikasi akan mudah menjangkaunya apalagi disertai dengan parkiran yang luas akan lebih disukai oleh Pengguna Aplikasi. Sehingga dalam

memutuskan membeli sebuah produk, Pengguna Aplikasi akan mempertimbangkan lokasi.

- Faktor Kualitas Pelayanan

  Menurut nya kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam mengunggulkan persaingan pasar, karena jika pegadaian mampu mencipkatan layanan priduk yang berkalitas maka akan membentuk kepuasan pelanggan yang akan menciptakan suatu Loyalitas pelanggan.

- Faktor Promosi

  Menurutnya dengan suksesnya Promosi dan pengenalan produk akan mempengaruhi konsumen agar dapat memiliki ketertarikan terhadap produk yang ditawarkan sehingga ada keinginan untuk membeli atau menggunakannya.

F. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

a) Pengertian

Sistem informasi PDS adalah singkatan dari Pegadaian *Digital Service* yang merupakan sebuah aplikasi yang baru diluncurkan oleh PT.Pegadaian (Persero) sebagai bentuk transformasi digital perusahaan mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih. Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini digunakan untuk mempermudah para Pengguna Aplikasi dalam melakukan proses pembayaran ataupun melakukan pembayaran.

Aplikasi Pegadaian *digital Service* (PDS) adalah suatu layanan digital berbentuk aplikasi berbasis web dan/atau mobile yang bermanfaat membantu mempermudah Pengguna Aplikasi dalam melakukan berbagai transaksi dan mempermudah menggunakan produk-produk pegadaian yang lain melalui smartphone. (Elma, 2020: 14)

Melalui aplikasi ini pula para Pengguna Aplikasi hendaknya lebih gampang dalam pengecekan secara rinci bayaran yang sudah dia jalani sepanjang proses peminjaman. Tidak hanya itu dalam aplikasi ini pula dapat dipakai untuk melaksanakan pengecekan bayaran tagihan listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, Bayar Angsuran serta melaksanakan proses dalam pemakaian bahan-bahan yang dipunyai oleh PT. Pegadaian (Persero). Dalam segi penggunaannya aplikasi PDS ini dapat mempermudah Pengguna Aplikasi dalam melaksanakan proses peminjaman serta pembayaran, setelah Pengguna Aplikasi memperoleh kode booking, lalu melaksanakan pembayaran melalui aplikasi ini hingga Pengguna Aplikasi cuma dengan melihatkan kode booking yang didapatkan saja bila nantinya Pengguna Aplikasi menyetorkan uang atau pembayarannya ke outlet pegadaian. (P. Pegadaian, 2018)

Pegadaian cabang Tarandam kota Padang melakukan pendekatan kepada Pengguna Aplikasi dengan upaya penyampaian informasi dan penjelasan mengenai Kemudahan penggunaan

Layanan Aplikasi Pegadaian *digital service* (PDS) pada setiap kegiatan pemasaran dan penjualan berbagai Produk Pegadaian kepada Pengguna Aplikasi, serta mengajak para Pengguna Aplikasi pegadaian cabang Tarandam kota Padang untuk download dan mulai menggunakan aplikasi pegadaian *digital service* (PDS). Seluruh karyawan Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, bauk frontliner dan tenaga penjual sial membantu dan menjelaskan bagaimana penggunaan dari layanan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Dalam aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) ini, berbagai fitur dari produk pegadaian digital seperti Gadai Online, Pengajuan pembiayaan usaha, Pembukuan rekening Tabungan Emas, Transaksi Tabungan Emas, Pembayaran Transaksi Gadai, Pembiayaan emas Batangan, Pembayaran transaksi makro, Bayar tagihan dan Pembelian kebutuhan, Informasi terbaru harga emas. Berbagai fitur-fitur pegadaian tersebut dapat diakses dan digunakan dimana saja dengan menggunakan smartphone. (P. Pegadaian, 2018)

b) Tata Cara Registrasi pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

1) Mendownload Aplikasi Pegadaian *digital Service* (PDS) di Play Store atau Google Play pada smartphone.

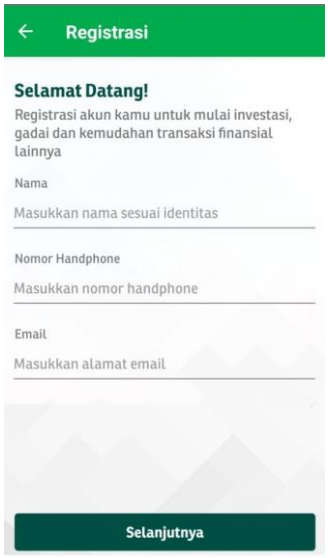
Gambar 2.1 Tata Cara Registrasi Aplikasi PDS

2) Lalu setelah selesai, jalankan aplikasi, dan akan muncul tampilan awal “Selamat Datang”.

3) Klik Lewati, lalu akan muncul tampilan Halaman untuk masuk atau registrasi akun Aplikasi Pegadaian *Digital Service*.

Gambar 2.2 Tata Cara Registrasi Aplikasi PDS

4) Setelah itu klik “Registrasi”, dan akan muncul tampilan untuk menginputkan data diri berupa “Nama” dan “Nomor Telepon”. (Nomor telepon tersebut untuk menerima kode OTP). Setelah menginputkan klik lanjutkan.



Gambar 2.3 Tata Cara Registrasi Aplikasi PDS

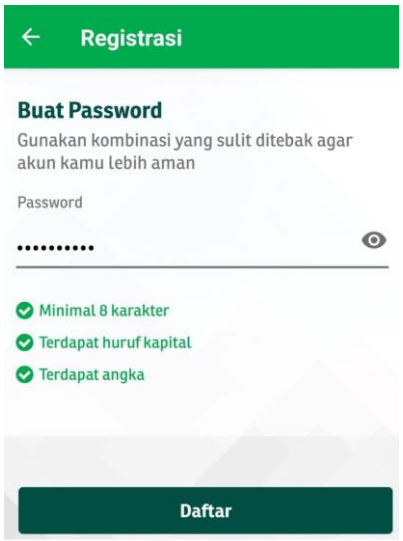
5) Setelah itu cek pesan masuk untuk melihat Kode OTP yang dikirimkan. Lalu balik lagi ke aplikasi pegadaian *Digital Service* untuk menginputkan kode OTP yang telah dikirimkan memalui sms.

Gambar 2.4 Tata Cara Registrasi Aplikasi PDS

6) Setelah itu akan muncul tampilan untuk menginputkan Email. Lalu inputkan email pribadi pengguna Pengguna Aplikasi yang aktif.

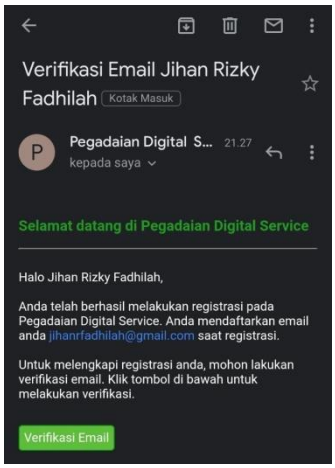
Gambar 2.5 Tata Cara Registrasi Aplikasi PDS

7) Setelah itu akan muncul tampilan untuk memasukan password login aplikasi Pegadaian *Digital Service*.



Gambar 2.6 Tata Cara Registrasi Aplikasi PDS

8) Lalu cek pesan masuk di Gmail, untuk memverifikasi data akun Aplikasi pegadaian *Digital Service*.



Gambar 2.7 Tata Cara Registrasi Aplikasi PDS

9) Setelah akun Terverifikasi. Aplikasi siap digunakan sesuai kebutuhan dan keperluan Pengguna Aplikasi pengguna aplikasi pegadaian *digital Service*.

Gambar 2.8 Tata Cara Registrasi Aplikasi PDS

c) Tujuan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Tujuan Pegadaian mengeluarkan Aplikasi Pegadaian *Digital Sevice* (PDS) adalah mengikuti pesatnya perkembangan zaman yang saat ini serba mudah dan cepat dengan menggunakan Smartphone, sehingga PT. Pegadaian tidak tertinggal oleh zaman dan tetap bi sa mempertahankan Pengguna Aplikasinya untuk tetap menggunakan produk Pegadaian. Dengan penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini dapat memudahkan, mempercepat setiap layanan bagi setiap Pengguna Aplikasi yang mengaksesnya karena dapat diakses dimanapun dan dalam waktu yang tidak terbatas.

d) Manfaat Penerapan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), yaitu:

1) Kemudahan

Untuk dapat bertransaksi dengan pegadaian dapat dilakukan dimana saja dan lebih praktis, tidak perlu datang langsung ke Pegadaian.

2) Keamanan

Aplikasi pegadaian *Digital Service* (PDS) ini telah terdaftar dan diawasi oleh OJK, sehingga aman untuk digunakan. Selain itu juga aplikasi ini menggunakan password dan pin transaksi

yang dapat ditentukan atau dipilih sendiri oleh Pengguna Aplikasi.

3) Kenyamanan

Pengguna Aplikasi dalam bertraksaksi lebih mudah, cepat, dan tidak perlu antri lama di pegadaian. (S. Pegadaian, 2020)

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan penulis dalam melakukan penelitian. Sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut penelitian-penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Tahun	Variabel Penelitian/Judul Penelitian	Intisari Penelitian
1.	Siti Hadijah (2015)	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi menggunakan jasa Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar	kajian ini menggunakan metode teknik nonprobabily sampling dengan metode accidental sampling, hasil penelitiannya adalah terdapat lima faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar, yaitu faktor tampilan fisik berupa empati, keandalan, ketanggapan sebesar, dan jaminan , Faktor tampilan fisik menjadi faktor

			paling dominan karena memiliki variance explained tertinggi, artinya faktor tampilan fisik mampu menjelaskan keputusan Pengguna Aplikasi menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar.
2.	Muhamad Syaifudin (2016)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan	Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode angket pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah, hasil penelitian nya adalah ada tiga faktor yang mempengaruhi yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor kepribadian.
3.	Lindhi Anjar Sari (2019)	Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Pengguna Aplikasi Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam.	Kajian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara dan literatur pendukung yang relevan, dengan menggunakan metode analisis deskriptif, Hasil penelitian nya adalah dengan adanya aplikasi PSDS sudah sesuai dengan tujuan Pegadaian Syariah, yaitu mampu memudahkan Pengguna Aplikasi bertransaksi dan bisa memberikan layanan yang berdampak pada kepuasan Pengguna Aplikasi, selain itu juga menekankan keterbukaan informasi secara detail dan valid supaya menghindarkan kedzaliman dalam berbisnis sehingga sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam.
4.	Nurul Fauziah	Faktor-faktor yang mempengaruhi	Kajian ini menggunakan metode Kualitatif melalui

	Olii (2021)	Keputusan Pengguna Aplikasi menggunakan Pegadaian Syariah cabang Pegadaian syariah (CPS) Datoe Binangkang.	observasi, wawancara, dan dokumentasi, hasil penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi menggunakan pegadaian syariah (CPS) Datoe Binangkang karena kemudahan, kenyamanan, dan keamanan yang terhimpun dalam faktor lokasi, kualitas pelayanan, promosi, keluarga dan alasan syariah.

Dari riset terdahulu, perbedaan riset yang akan saya lakukan dengan kajian terdahulu adalah penelitian saya mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, dengan menggunakan metode pendekatan Quasi kualitatif design dengan metode simple research design, yang saya lakukan di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, dengan lima langkah utama yaitu Social context and research question, Literature review, Research methods and data collection, Data analysis, dan Reporting.

G. Kerangka Berfikir

Berdasarkan teori diatas, dapat kita ketahui bahwa perkembangan zaman yang sangat pesat, menuntut berbagai perusahaan untuk melakukan transformasi ke arah yang lebih baik untuk dapat memberikan layanan yang efisien serta efesien kepada masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan

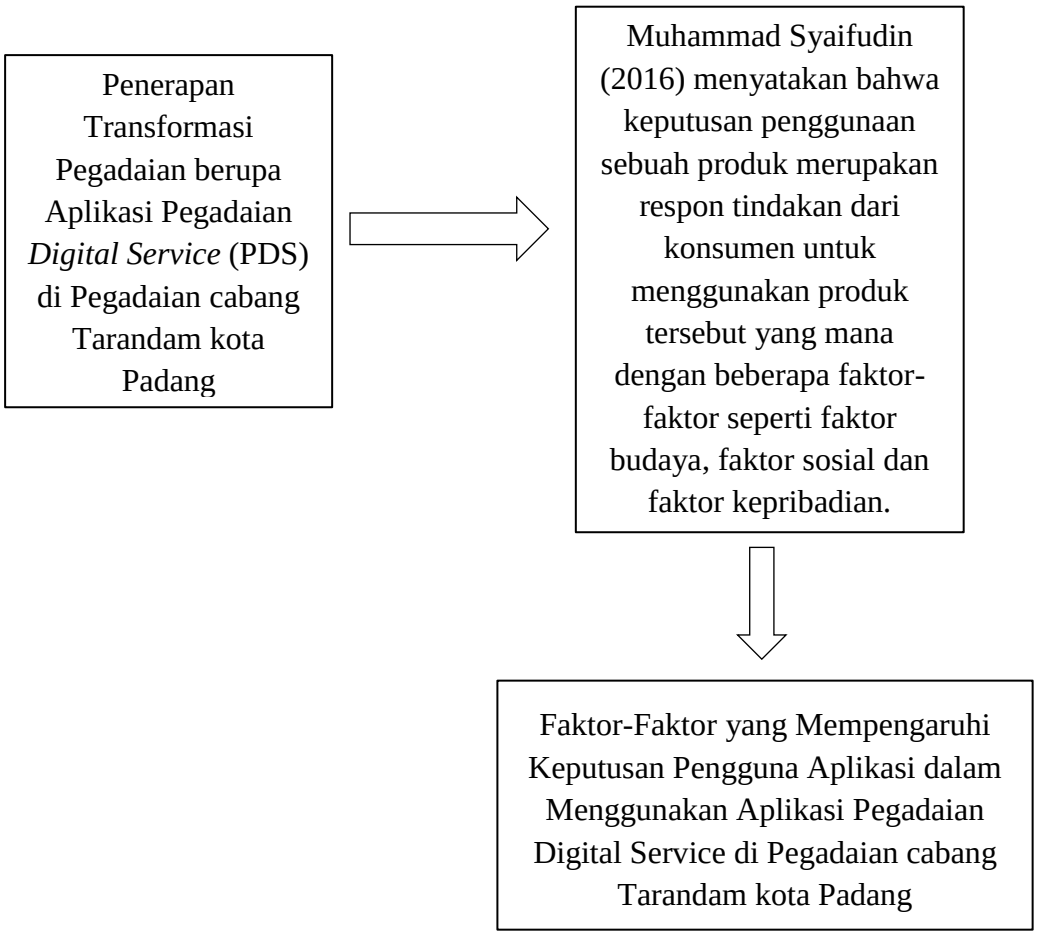
pasti saja kepuasaan pelanggan ataupun Pengguna Aplikasi menjadi perihal utama dalam memastikan keberlangsungan suatu organisasi kedepannya. Perihal ini dicoba agar organisasi tersebut tidak tergerus oleh jaman.

Oleh karena itu, PT. Pegadaian (Persero) melakukan transformasi berupa membuat sebuah aplikasi agar dapat mempermudah konsumen ataupun Pengguna Aplikasi dalam melaksanakan transaksi kepada industri yang bersangkutan. Perubahan yang dilangsungkan oleh PT. Pegadaian (Persero) ialah dengan peluncuran aplikasi yang dinamakan dengan Pegadaian *Digital Service* (PDS), untuk dapat memperluas jangkauan pasar sehingga dapat mencangkup maupun menghimpun Pengguna Aplikasi dari kalangan millennial.

Maka dari itu peneliti mengambil salah satu teori untuk dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini yaitu teori yang diungkapkan oleh Muhammad Syaifudin (2016) menyatakan bahwa keputusan penggunaan sebuah produk merupakan respon tindakan dari konsumen untuk menggunakan produk tersebut yang mana dengan beberapa factor-faktor seperti faktor budaya, faktor sosial dan faktor kepribadian.

Dengan menciptakan kepuasan kepada Pengguna Aplikasi maka akan memberikan dampak baik bagi Pegadaian, seperti terciptanya keharmonisan antar perusahaan dengan Pengguna Aplikasi, memperoleh Peningkatan laba perusahaan, menciptakan loyalitas Pengguna Aplikasi sehingga Pengguna Aplikasi akan selalu bertransaksi ulang, serta menciptakan nama baik bagi perusahaan pegadaian,

Namun pada kenyataannya penggunaan dari aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) ini masih belum maksimal karena masih banyak Pengguna Aplikasi yang mengeluhkan terkait aplikasi ini. maka dari itu peneliti mencoba menganalisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang.



Bagan 2.9 Kerangka Berfikir
Sumber : olahan peneliti

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan, antara lain :

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang terbagi dua faktor yaitu yang pertama Faktor utama terdiri dari Faktor Promosi dan Faktor Kualitas Layanan yang sangat mempengaruhi Pengguna Aplikasi dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian cabang Tarandam kota Padang. Yang kedua Faktor pendukung yaitu Faktor Lingkungan Konsumen dan Faktor Lokasi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan saran yang dapat diajukan, antara lain :

1. Diharapkan agar pihak Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, untuk dapat lebih gencar lagi mempromosikan Aplikasi Pegadaian Digital Service dan mengedukasi Masyarakat agar dapat menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service tersebut.

2. Diharapkan agar pihak Pegadaian cabang Tarandam kota Padang, untuk dapat meningkatkan pelayanannya baik layanan Manual ataupun Layanan Digital agar semua Pengguna Aplikasi Puas dan Tujuan dari Penerapan Aplikasi Pegadaian yaitu peningkatan Pengguna Aplikasi Penggunan dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Afriansyah, H. (2019). *Konsep Pengambilan Keputusan* [INA-Rxiv]. https://doi.org/10.31227/osf.io/u4jzx

Bannister, F., Connolly, R., Bannister, F., & Connolly, R. (2012). *Defining E-Governance 1*. *8*(2), 3–25.

Bungin, B. (2003). *Analisis data penelitian kualitatif : Pemahaman filosofis dan metodologis ke arah penguasaan model aplikasi* (1st ed.). Raja Grafindo Persada.

Bungin, B. (2020). *Post-Qualitative Social Research Methods: Kuantitatif-Kualitatif-Mix Methods Positivism Postpositivism-Phenomenology-Postmodern Filsafat, Paradigma, Teori, Metode, dan Laporan* (Cetakan 1). Kencana.

Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations management for competitive advantage 11 th edition*. McGraw-Hill Education.

Djokosantoso, M. (2013). *The climbers bisa - jadi - punya, 10 langkah strategis mendaki karier puncak*. Elex Media Komputindo.

Hendrik, M. (2016). Good Corporate Governance untuk meningkatkan Kualitas keuangan Laporan. Jakarta Selatan: PT. Norlive Kharisma Indonesia.

J Salusu. (2004). *Pengambilan keputusan stratejik untuk organisasi Publik dan Organisasi Non Profit* (Edisi 7). Grasindo.

Janis, I. L., & Mann, L. (1997). *Decision Making: Psychological Analysis of Conflict, Choice and commitment*. The Free Press.

Jogiyanto, H. M. (1999). Analisis dan Desain Sistem Informasi Manajemen. *Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis. Andi. Yogyakarta*.

Kahar, F. (2015). *Pengambilan Keputusan*. PT Raja Grafindo Persada.

Kase, J. D. (2010). *Perencanaan strategis sistem informasi pada Pemkab Timor Tengah Selatan*. Universitas Gadjah Mada.

Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank* (2nd ed.). Kencana.

Kasmir, S. E. (2008). Manajemen Perbankan. *Raja Grafindo Persada, Jakarta*.

Pegadaian, P. (2018). *Informasi Produk*. https://digital.pegadaian.co.id/

Pegadaian, S. (2020). *Kemudahan Transaksi Pegadaian*. Www.Sahabatpegadaian.Com/. www.sahabatpegadaian.com/

Peppard, J., & Ward, J. (2003). *Strategic planning for information systems* (Vol. 2, Issue 3). John Wiley & Sons Incorporated New York.

Sari, F. (2018). *Metode dalam Pengambilan Keputusan*. Deepublish.

Sharma. (2004). *E-Governance: A Gateway to Smart Governance*. APH Publishing.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2013). Teori, kuesioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.

Jurnal

Akyar, I. (2012). Standard operating procedures (what are they good for?). *Latest Research into Quality Control*, 367–391.

Dwiridotjahjono, J. (2009). Penerapan good corporate governance: Manfaat dan tantangan serta kesempatan bagi perusahaan publik di Indonesia. Jurnal Administrasi Bisnis, 5(2).

Gunady, F., & Mangoting, Y. (2013). Faktor–faktor yang Mempengaruhi Keputusan Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2008-2012 Melakukan Pergantian Kantor Akuntan Publik. *Tax & Accounting Review*, *3*(2), 112.

Hadijah, S. (2015). faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pengguna Aplikasi menggunakan jasa Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, 5(1).*

Maharani, M. W. (2018). Pengaruh Efektivitas Strategi Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariisata kota Pariaman terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gondoriah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *1*(1), 168–182.

Marche, S., & McNiven, J. D. (2003). E-government and e-governance: The future isn't what it used to be. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, *20*(1), 74–86. https://doi.org/10.1111/j.1936-4490.2003.tb00306.x

Moore, M. (1993). Declining to Learn from The East? The World Bank on 'Governance and Development'1. *Ids Bulletin*, *24*(1), 39–50.

Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, *2*(1), 33–47. https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616

Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, *2*(1), 32–42.

Nugraha, P. A. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Ripcurl Kartika Plazza. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, *6*(1), 53–62. https://doi.org/10.37470/1.23.1.177

Putri, N. E. (2015). *Kendala dan Strategi Pelaksanaan E government dalam Pembangunan Daerah*.

Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ, Tangerang). Jurnal Teknik ITS, 3(2), A175–A180.

Sabri, A. (2013). Kebijakan Dan Pengambilan Keputusan Dalam Lembaga Pendidikan Islam. Al-Ta Lim Journal, 20(2), 373–379. https://doi.org/10.15548/jt.v20i2.34

Syaifudin, M., Kunci, K., Budaya, F., & Pengguna Aplikasi, K. (2016). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi Dalam Memilih Pegadaian Syariah Kabupaten Grobogan. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah*, *4*(2), 284–299.

Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah, 10(2), 295. https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596

Skripsi

Fitriani, E. L. (2020). Tinjauan atas Pelaksanaan Aplikasi Pegadaian Digital Service pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Cempala (Issue July 2020) [Institus Bisnis dan Informatika Kesatuan]. https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33664.87045.

Hariyati, F. (2020). Efektivitas Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Aplikasi di cabang Pegadaian Syariah Jelutung. In Orphanet Journal of Rare Diseases (Vol. 21, Issue 1). Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

Isnaini, J. (2013). *Pengambilan Keputusan Menikah Muda* [Universitas Islam

Negeri Maulana Malik Ibrahim]. http://etheses.uin-malang.ac.id/1772/

Kase, J. D. (2010). Perencanaan strategis sistem informasi pada Pemkab Timor Tengah Selatan. Universitas Gadjah Mada.

Olii, N. F. (2021). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Aplikasi Menggunakan Pegadaian Syariah (CPS) Datoe Binangkang*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO.

Sari, L. A. (2019). Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Pengguna Aplikasi Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam: Studi Kasus Pegadaian Syariah CPS Kebomas Gresik. 114. http://digilib.uinsby.ac.id/31349/

Wibowo, T. B. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kepuasan Pengguna Aplikasi Terhadap Layanan M-Banking (Studi Kasus Di Mandiri Kcp Cibinong City Center). In Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Sumber Lain

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Kepmen PAN No.63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Website

Bank, W. (2007). *Dekade Pengukuran Kualitas Tata Pemerintahan*. http://siteresources.worldbank.org/NEWS/Resources/wbi2007–report.pdf

Pegadaian, P. (2018). *Informasi Produk*. https://digital.pegadaian.co.id/

Pegadaian, S. (2020). *Kemudahan Transaksi Pegadaian*. Www.Sahabatpegadaian.Com/. www.sahabatpegadaian.com/

McKinsey & Company. (2002). Global Investor Opinion Survey 2002 : Key Findings. htth//www.McKinsey.com/Governance.

Newell, Roberto dan Wilson, Gregory. (2002). A Premium for Good Governance. The McKinsey Quarterly. Number 3.