

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGETAHUAN
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL (PSD)
(Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat)**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**RAHMANIAH KUSUMA WARDANI
NIM. 20 401 00086**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGETAHUAN
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL (PSD)
(Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Syariah
Rantauprapat)**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**RAHMANIAH KUSUMA WARDANI
NIM. 20 401 00086**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGETAHUAN
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN
SYARIAH DIGITAL (PSD)
(Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat)**



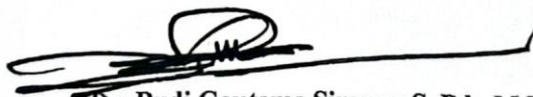
SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**RAHMANIAH KUSUMA WARDANI
NIM. 20 401 00086**

PEMBIMBING I



**Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd., M.M.
NIP. 197907202011011005**

PEMBIMBING II



**Indi Aini, M.E.
NIP. 198912252019032010**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **RAHMANIAH KUSUMA WARDANI**
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidempuan, 03 Desember 2024
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **RAHMANIAH KUSUMA WARDANI** yang berjudul **"PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGETAHUAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL (PSD) (STUDI KASUS PADA PT PEGADAIAN CABANG SYARIAH RANTAUPRAPAT)"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.
NIP. 197907202011011005

PEMBIMBING II



Iddi Aini, M.E.
NIP. 198912252019032010

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmaniah Kusuma Wardani
NIM : 2040100086
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) (Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat)**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak syah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 03 Desember 2024
Saya yang Menyatakan,



RAHMANIAH KUSUMA WARDANI
NIM. 2040100086

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahmaniah Kusuma Wardani
Nim : 20 401 00086
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) (Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat)”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri SYAHADA Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan
Pada tanggal, 03 Desember 2024
Yang menyatakan



RAHMANIAH KUSUMA WARDANI
NIM. 2040100086



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Rahmaniah Kusuma Wardani
NIM : 20 401 00086
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) (Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat)

Ketua

Sry Lestari, M.E.I
NIDN. 2005058902

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIDN. 2020077902

Anggota

Sry Lestari, M.E.I
NIDN. 2005058902

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIDN. 2020077902

H. Aswadi Lulus, S.E., M.Si
NIDN. 2007016301

Windari, S.E., M.A
NIDN. 2010058301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Tanggal : Selasa, 17 Desember 2024
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/75 (B)
Indeks Prediksi Kumulatif : 3,78
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kepercayaan Dan Pengetahuan
Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah
Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
(Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Syariah
Rantauprapat)

NAMA : Rahmaniah Kusuma Wardani
NIM : 20 401 00086

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 13 Januari 2025
Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Rahmaniah Kusuma Wardani

NIM : 2040100086

Judul Skripsi: Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) (Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat).

Menghadapi persaingan ekonomi di era digital ini pegadaian tidak ketinggalan untuk melakukan berbagai transformasi yaitu dengan memberikan layanan digital berupa aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD). Dengan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian Syariah. Jadi nasabah tidak perlu datang langsung ke pegadaian syariah namun hanya bertransaksi melalui *smartphone*. Kemudian untuk meyakinkan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital diperlukan kepercayaan terhadap aplikasi PSD dan pengetahuan teknologi informasi dalam penggunaannya. Dalam penelitian ini dilakukan pada nasabah di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat yang dimana permasalahan pada penelitian ini adalah kurangnya rasa kepercayaan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital sehingga mereka tidak lagi menggunakan aplikasi tersebut dan bahkan beberapa diantaranya yang tidak menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital. Nasabah juga minim pemahaman dan pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital sehingga tidak lagi menggunakannya dan beberapa juga bahkan tidak mengetahui adanya aplikasi pegadaian syariah digital ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Instrumen pengumpulan data menggunakan angket dengan jumlah sampel 88 responden. Alat analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis uji asumsi klasik, regresi linear berganda dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Nasabah. Kemudian secara simultan variabel Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi terdapat pengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

Kata Kunci: Kepercayaan, Pengetahuan Teknologi Informasi, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

Name : Rahmaniah Kusuma Wardani
Reg. Number : 2040100086
Thesis Title : The Effect of Trust and Information Technology Knowledge on Customer Decisions to Use the Digital Pegadaian Syariah Application (Case Study at PT Pegadaian Syariah Branch Rantauprapat)

Facing economic competition in this digital era, Pegadaian is not left behind to carry out various transformations, namely by providing digital services in the form of the Pegadaian Syariah Digital (PSD) application. With this Digital Sharia Pegadaian application, it can make it easier for customers to make transactions at Sharia Pegadaian. So customers do not need to come directly to the sharia pawnshop but only transact via *smartphone*. Then to convince customers to use the digital sharia pawnshop application, trust in the PSD application and knowledge of information technology in its use is needed. In this research conducted on customers at PT Pegadaian Syariah Branch Rantauprapat, where the problem in this study is the lack of customer trust in the digital sharia pawnshop application so that they no longer use the application and even some of them do not use the digital sharia pawnshop application. Customers also lack understanding and knowledge about the use of digital sharia pawnshop applications so that they no longer use them and some do not even know about the existence of this digital sharia pawnshop application. The purpose of this study was to determine whether there is an effect of trust and information technology knowledge on customer decisions using the digital sharia pawnshop application at PT Pegadaian Syariah Branch Rantauprapat. This research is quantitative research. The data source used is primary data. The data collection instrument used a questionnaire with a sample size of 88 respondents. The data analysis tools used are validity test, reliability test, classical assumption test analysis, multiple linear regression and hypothesis testing. Based on the results of this study, it shows that Trust and Information Technology Knowledge have a positive effect partially on Customer Decisions. Then simultaneously the variables of Trust and Information Technology Knowledge have an influence on Customer Decisions.

Keywords: Trust, Information Technology Knowledge, Customer Decision

ملخص البحث

الاسم :رحمانية قسومة ورداني
رقم التسجيل :٢٠٤٠١٠٠٠٨٦:
موضوع البحث :دراسة حالة تأثير الثقة والمعرفة بتكنولوجيا المعلومات على قرارات العملاء لاستخدام تطبيق بيغادايان الشرعي الرقمي في شركة بي تي بيغادايان فرع رانتاوبرابات.

في مواجهة المنافسة الاقتصادية في هذا العصر الرقمي، لم تتخلف الشركة عن الركب في إجراء تحولات مختلفة، وهي تقديم خدمات رقمية في شكل تطبيقات الرهن الشرعي الرقمي. مع تطبيق مرهن الشريعة الرقمي هذا، يمكن أن يسهل على العملاء التعامل في مكاتب الرهونات الشرعية. لذلك لا يحتاج العملاء إلى القوم مباشرة إلى مرهن الشريعة الإسلامية ولكن فقط التعامل من خلال الهاتف الذكي. ثم لإقناع العملاء باستخدام تطبيق مرهن الشريعة الرقمي، هناك حاجة إلى الثقة في تطبيق ومعرفة تكنولوجيا المعلومات في استخدامه. في هذه الدراسة، أجريت على العملاء في ملكيات رهن فرع الشريعة الرن رانتاوبرابات المشكلة في هذه الدراسة هي عدم ثقة العملاء في تطبيق المرهن الشرعي الرقمي بحيث لم يعودوا يستخدمون التطبيق وحتى بعضهم لا يستخدم تطبيق المرهن الشرعي الرقمي. الغرض من هذه الدراسة هو معرفة ما إذا كان هناك تأثير للثقة والمعرفة بتكنولوجيا المعلومات على قرارات العملاء باستخدام تطبيقات الرهونات الشرعية الرقمية في الرن الفرع الشرعي رانتاوبرابات. هذا البحث هو بحث كمي. مصدر البيانات المستخدم هو البيانات الأساسية. استخدمت أداة جمع البيانات استبياناً مع عينة من ٨٨ مستجيب. أدوات تحليل البيانات المستخدمة هي اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية وتحليل اختبار الافتراض الكلاسيكي والانحدار الخطي المتعدد واختبار الفرضيات. بناء على نتائج هذه الدراسة، تبين أن الثقة والمعرفة بتكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي جزئي على قرارات العملاء. ثم في نفس الوقت المتغيرات الثقة والمعرفة بتكنولوجيا المعلومات لها تأثير على قرارات العملاء. أدوات تحليل البيانات المستخدمة هي اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية وتحليل اختبار الافتراض الكلاسيكي والانحدار الخطي المتعدد واختبار الفرضيات. بناء على نتائج هذه الدراسة، تبين أن الثقة والمعرفة بتكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي جزئي على قرارات العملاء. في نفس الوقت المتغيرات الثقة والمعرفة بتكنولوجيا المعلومات لها تأثير على قرارات العملاء.

الكلمات المفتاحية: الثقة، معرفة تكنولوجيا المعلومات، قرارات العملاء

KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah*, peneliti panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Rasulullah Muhammad *shallallahu 'alaihi Wasallam* sebagai tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.
3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M selaku pembimbing I dan Ibu Ihdi Aini, M.E selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Instansi PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, terima kasih atas telah memberikan izin untuk meneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak/ Ibu dosen beserta staff lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
8. Kepada cinta pertamaku Ayahanda tercinta Alm. Suwito, beliau memang tidak sempat menemani peneliti dalam perjalanan selama menempuh pendidikan dibangku perkuliahan. Alhamdulillah kini peneliti sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan Bapak ditempat yang paling mulia disisi Allah SWT.
9. Kepada pintu surgaku Ibunda tersayang Alimah, AMF yang telah membersamai peneliti selama diperkuliahan. Terima kasih atas segalanya, baik doa, dukungan dan cinta yang tiada hentinya engkau berikan kepada peneliti, khususnya sepanjang perjalanan skripsi ini. Terima kasih telah berjuang bersama peneliti, mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya untuk mendukung peneliti meraih mimpi. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi Ibu dengan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan dan umur yang panjang.
10. Terima kasih kepada saudara-saudariku Bang Imam Syukri Zarkasih, Kak Widya Khairanisa, S.Pd, Kak Rizky Ayu, Adik Ahmad Ikhwanuddin dan Adik bontot Zulhidayati Mutma'inah yang telah mendukung dan memberi motivasi selama peneliti mengerjakan skripsi, serta kepada Keponakan Tersayang Faiza Kinandita dan Intan Nur Aini yang selalu menghibur peneliti dengan tingkah lucunya.

11. Terima kasih untuk sahabat tersayang Shakila Fadli, S.E yang selalu menemani proses peneliti, memberikan dukungan, motivasi dan menjadi tempat keluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, terimakasih selalu ada dalam setiap masa-masa sulit peneliti.
12. Terima kasih kepada teman-teman yaitu Jussanti Sitompul, Nurlela, dan Anak-Anak Kos Arta. Terima kasih telah menjadi rekan terbaik disaat suka maupun duka, senang maupun sedih, dan kecewa maupun bahagia. Terima kasih atas banyaknya kontribusi yang membantu peneliti dalam proses penyelesaian skripsi, senantiasa memberikan semangat, dukungan, arahan, saran, dan motivasi yang selalu menguatkan satu sama lain.
13. Serta Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah khususnya ruangan Perbankan Syariah-3, mahasiswa angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga selesai.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Desember 2024
Peneliti,

RAHMANIAH KUSUMA WARDANI
NIM. 2040100086

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

A. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	s	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	h	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kh dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	e (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Haw
ء	Hamza	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab sama seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

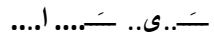
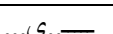
1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	A dan i
	fathah dan wau	Au	A dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	<i>fathah dan alif atau ya</i>	-	a dan garis di atas
	<i>kasrah dan ya</i>	-	i dan garis di bawah
	<i>dommah dan wau</i>	-	u dan garis di atas

C. Ta Marbuta

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

1. *Ta marbutah* hidup yaitu *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta marbutah* mati yaitu *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tsaydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ۱. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan

diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

LEMBAR PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

LEMBAR DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQOSYAH

LEMBAR PENGESAHAN DEKAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iv

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN viii

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 9

C. Batasan Masalah 10

D. Perumusan Masalah 10

E. Definisi Operasional Variabel 11

F. Tujuan Penelitian 12

G. Manfaat Penelitian 13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori 15

1. Keputusan Nasabah 15

a. Pengertian Keputusan Nasabah 15

b. Tahapan Pengambilan Keputusan 16

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah 18

d. Indikator Keputusan Nasabah 21

2. Kepercayaan 22

a. Pengertian Kepercayaan 22

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan 23

c. Indikator Kepercayaan 24

3. Pengetahuan Teknologi Informasi 25

a. Pengertian Pengetahuan Teknologi Informasi 25

b. Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi 26

c. Teknologi Informasi Dalam Pandangan Islam 27

d. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)	28
e. Cara Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	29
B. Penelitian Terdahulu	31
1. Hubungan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah	31
2. Hubungan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah	32
C. Kerangka Berpikir	44
D. Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
B. Jenis Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel	47
1. Populasi	47
2. Sampel	48
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	49
1. Kuesioner (Angket)	49
2. Wawancara	51
3. Dokumentasi	51
E. Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	52
F. Teknik Analisis Data	53
1. Statistik Deskriptif	53
2. Uji Normalitas	53
3. Uji Asumsi Klasik	54
4. Uji Regresi Linear Berganda	55
5. Uji Hipotesis	56
a. Uji Parsial (Uji t)	56
b. Uji Simultan (Uji F)	57
c. Koefisien Determinasi (R^2)	57

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat ...	58
1. Profil Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat	58
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	59
3. Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat ...	60
4. Produk Pegadaian Syariah	60
B. Deskripsi Data Penelitian	65
1. Karakteristik Berdasarkan Usia	65
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	65
3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	66
C. Analisis Data	67
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
2. Analisis Deskriptif	69
3. Uji Normalitas	70
4. Uji Asumsi Klasik	71
5. Uji Regresi Linear Berganda	73
6. Uji Hipotesis	74
a. Uji Parsial (Uji t)	74

b. Uji Simultan (Uji F)	76
c. Uji Koefisien Determinan (R^2)	77
D. Pembahasan Hasil Penelitian	77
1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah	78
2. Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah	79
3. Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah	81
E. Keterbatasan Penelitian	82
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Implikasi Hasil Penelitian	86
C. Saran	87
DATAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel	11
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel III.1 Indikator Skor Angket	50
Tabel III.2 Kisi-Kisi Angket	50
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X_1)	67
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Teknologi Informasi (X_2)	67
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)	68
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel IV.5 Hasil Uji Deskriptif	70
Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel IV.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel IV.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)	74
Tabel IV.11 Hasil Uji Simultan (Uji F)	76
Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Nasabah yang Mengetahui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	3
Gambar I.2 Jumlah Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital	3
Gambar II.1 Kerangka Berpikir	44
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat	60
Gambar IV.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	65
Gambar IV.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar IV.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan perekonomian, perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Perum pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam bentuk riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan bagi hasil.¹

Menghadapi persaingan ekonomi di era digital dan memasuki industry 4.0 pegadaian tidak ketinggalan untuk melakukan berbagai tranformasi, salah satunya memberikan layanan digital berupa Pegadaian Syariah Digital, yang bisa juga disebut aplikasi PSD. Adanya aplikasi PSD bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian Syariah. Jadi nasabah tidak perlu datang ke pegadaian syariah namun bisa bertransaksi langsung menggunakan aplikasi PSD tersebut dengan media smartphone. Dengan adanya sistem aplikasi PSD ini nasabah dapat

¹ Nunung Uswatun Habibah, “Perkembangan Gadai Emas Ke Invetasi Emas Pada Pegadaian Syariah”, *dalam Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Volume 1, No. 1, Januari 2017, hlm. 81-82.

mengurangi waktu transaksi dengan lebih cepat dan dapat dilakukan dimana saja.²

Keputusan konsumen dalam arti yang umum adalah “*a decision is the selection of an option from two or more alternative choices*” yaitu suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. Definisi keputusan konsumen menurut Nugroho dalam jurnal Fakrurradhi adalah “proses pengintegrasian yang mengkombinasi sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya.”³

Sedangkan menurut Budi Gautama Siregar, “keputusan adalah proses pemilihan satu tindakan dari dua atau lebih alternatif, yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, hingga terbentuknya kesimpulan berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu.”⁴

Peneliti melakukan observasi langsung ke nasabah pegadaian cabang syariah Rantauprapat melalui kuesioner *Google Forms*. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada 50 nasabah didapatkan hasil sebagai berikut.⁵

² Muhammad Qoes Atieq dan Mar’atul Azizah, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Digital Syariah Pegadaian”, dalam *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Volume 15, No. 1, 2021, hlm. 2-3.

³ Fakrurradhi, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Pembiayaan Rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pembantu Sigli”, dalam *Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan*, Volume 2, No. 1, 2020, hlm. 85.

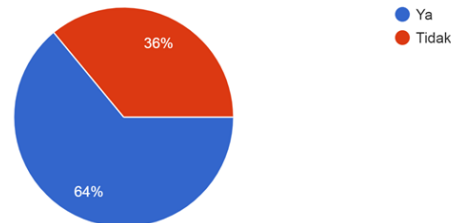
⁴ Budi Gautama Siregar, “Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan”, dalam *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Volume 4, No. 1, Juni 2018, hlm. 6.

⁵ Data nasabah aktif pegadaian Cabang syariah Rantauprapat, *Google Forms*, (Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, 23-25 April 2024.)

Gambar I.1 Jumlah Nasabah yang Mengetahui Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Apakah anda mengetahui aplikasi pegadaian syariah digital?

50 jawaban

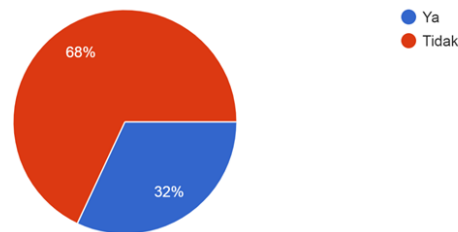


Sumber: *Google Forms*

Gambar I.2 Jumlah Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Apakah anda menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital?

50 jawaban



Sumber: *Google Forms*

Pada diagram diatas dapat dilihat bahwa terdapat 64% nasabah dari 50 nasabah yang mengetahui adanya aplikasi pegadaian syariah digital, namun hanya 32% nasabah yang menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital. Hal ini sangat berbanding terbalik dengan melihat bahwa lebih dari setengah nasabah yang diobservasi mengetahui adanya aplikasi pegadaian syariah digital tersebut, namun yang menggunakannya kurang dari setengah nasabah.

Nasabah juga memberikan berbagai tanggapan mengenai alasan tidak menggunakan layanan aplikasi PSD, seperti salah satu nasabah

mengatakan “Saya ragu dengan keamanan data pribadi saya di aplikasi dan juga kurang percaya transaksi online”⁶. Nasabah lain juga memberikan jawaban berupa “Saya kurang paham cara menggunakan aplikasi seperti itu karena kurang mengerti teknologi”⁷. Namun salah satu nasabah memberikan tanggapan mengenai alasan tetap menggunakan aplikasi PSD, seperti “Saya lebih mudah bayar cicilan jadi tidak perlu ke indomaret atau pegadaian syariah dan lebih praktis saat transaksi”⁸.

Peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan nasabah pegadaian syariah cabang Rantau Prapat. Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Bella:

Saya tidak menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital ini karena sebelumnya tidak mengetahui informasi bahwa di pegadaian syariah telah diadakan layanan aplikasi ini, jadi saya melakukan pembayaran secara langsung saja.⁹

Wawancara dengan Ibu Pita mengatakan bahwa:

Saya tidak menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital ini karena memakan memori hp dan sudah terbiasa melakukan pembayaran secara langsung, jadi saya lebih suka datang langsung ke pegadaianya untuk melakukan pembayaran daripada menggunakan aplikasi.¹⁰

⁶ Responden Nasabah Aktif Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, *Google Form*, (Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, 23-25 April 2024).

⁷ Responden Nasabah Aktif Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, *Google Form*, (Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, 23-25 April 2024).

⁸ Responden Nasabah Aktif Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, *Google Form*, (Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, 23-25 April 2024).

⁹ Ibu Bella, nasabah pegadaian cabang syariah Rantauprapat, *Wawancara*, (Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, 20 November 2023. Pukul 10.16 WIB)

¹⁰ Ibu Pita, nasabah pegadaian cabang syariah Rantauprapat, *Wawancara*, (Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, 20 November 2023. Pukul 10.29 WIB)

Wawancara dengan Ibu Deni:

Saya memilih tidak menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital karena sebelumnya ribet dan aksesnya juga lama ketika melakukan transaksi di aplikasi, jadi lebih baik datang langsung ke outletnya saja lebih terpercaya karena melihat langsung.¹¹

Dapat disimpulkan bahwa nasabah masih belum menggunakan jasa layanan pegadaian syariah digital, hal ini disebabkan kurangnya informasi dalam menyampaikan layanan tersebut kepada nasabah dan nasabah belum percaya sepenuhnya dengan aplikasi pegadaian syariah digital. Oleh karena itu, nasabah memutuskan lebih memilih untuk datang langsung ke outlet pegadaian cabang syariah Rantauprapat dalam melakukan transaksi. Padahal dengan adanya aplikasi PSD memudahkan transaksi, sehingga tidak perlu datang ke pegadaian syariah dan dapat melakukan transaksi melalui *smartphone*. Namun nasabah merasa justru kesulitan saat ingin menggunakan aplikasi PSD tersebut sehingga tetap melakukan transaksi secara langsung walaupun mengantri panjang di outlet Pegadaian Syariah. Ini merupakan sebuah tantangan bagi Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat dalam memberi informasi yang rinci dan kepercayaan kepada nasabah yang akan menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital.

Menurut Sugara dalam jurnal Thalita Firdaus Rody Mawardi dan Budi Prabowo, “kepercayaan adalah bentuk dukungan yang dimiliki oleh

¹¹ Ibu Deni, nasabah pegadaian cabang syariah Rantauprapat, *Wawancara*, (Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, 20 November 2023. Pukul 10.45 WIB)

konsumen untuk mendapatkan sebagai suatu yang dibutuhkan, dengan ini menentukan keputusan konsumen menggunakan suatu produk.”¹²

Menurut Gefen dalam jurnal Ratna Dewi Jayanti,

Setiap konsumen memiliki tingkat kepercayaan yang berbeda, ada yang memiliki tingkat kepercayaan lebih tinggi dan ada pula yang memiliki tingkat kepercayaan lebih rendah. Hal tersebut disebabkan oleh kepercayaan konsumen menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut dan manfaat dari berbagai atribut tersebut.¹³

Jadi semakin tinggi tingkat kepercayaan maka nasabah akan menggunakan aplikasi PSD, dan sebaliknya jika rendah tingkat kepercayaan maka nasabah tidak menggunakan aplikasi PSD.

Pengetahuan teknologi informasi adalah kemampuan/kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui dan dikuasai berkenaan dengan teknologi informasi.¹⁴

Dalam jurnal Rahmat Sulaiman Naibaho,

Teknologi informasi adalah suatu kombinasi antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengolah data termasuk memproses yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas untuk keperluan bisnis maupun pribadi dalam mengambil keputusan.¹⁵

¹² Thalita Firdaus Rody Mawardi dan Budi Prabowo, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *E-Wallet* DANA (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur)”, *dalam Management Studies and Entrepreneurship Journal*, Volume 4, No. 4, 2023, hlm. 3734.

¹³ Ratna Dwi Jayanti, “Pengaruh Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* (Studi Kasus Pada Harapan Maulina Hijab Jombang)”, *dalam Jurnal EKSIS*, Volume 10, No. 1, April 2015, hlm. 18.

¹⁴ Nasrizal Akbarr, dkk, “Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Faktor Kesesuaian Tugas Teknologi Terhadap Kinerja Akuntan Internal”, *dalam Jurnal Ekonomi*, Volume 18, No. 2, Juni 2010, hlm. 84.

¹⁵ Rahmat Sulaiman Naibaho, “Peranan dan Perencanaan Teknologi Informasi dalam Perusahaan”, *dalam Jurnal Warta Edisi*: 52, April 2017.

Semakin mudah layanan aplikasi PSD dipahami dan digunakan maka semakin besar keputusan nasabah pegadaian syariah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Keputusan penggunaan aplikasi PSD dari nasabah merupakan hal yang sangat penting diperhatikan guna kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga pegadaian. Minat atau tidaknya calon nasabah menggunakan suatu layanan pada lembaga atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap percaya, dan selera.¹⁶

Alasan peneliti memilih kepercayaan sebagai salah satu variabel dikarenakan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh saudara Muhammad Bagas Wicaksono dan kawan-kawan, yang berjudul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan *M-Banking* Mandiri Di Jakarta Selatan menyimpulkan bahwa “tiap responden dipengaruhi oleh keyakinan dalam pengambilan keputusan pemakaian mobile banking Mandiri.”¹⁷

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara Ahmad Hisyam, yang berjudul Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobie Banking* (Studi Kasus pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Tbk menyimpulkan bahwa

¹⁶ Ana Nur Karimah, “Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang”, *Skripsi*, (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2021), hlm. 68.

¹⁷ Muhammad Bagas Wicaksono, dkk., “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan *M-Banking* Mandiri Di Jakarta Selatan”, *dalam Jurnal Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, Volume 2, 2021, hlm. 1101.

“pengetahuan dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Karena jika bank meningkatkan tingkat pengetahuan dan menjaga tingkat kepercayaan nasabah maka semakin tinggi pula tingkat keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking.”¹⁸

Beberapa penelitian tentang pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi transaksi sudah dilakukan. Akan tetapi terdapat perbedaan hasil dalam penelitian tersebut. Diantaranya pada penelitian dilakukan oleh saudari Ika Susilowati dan Siti Solehatun yang menyimpulkan bahwa “variabel *e-service quality* dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa rasa percaya dan keamanan BRI Mobile (BRImo) masih menjadi alasan bagi nasabah untuk memutuskan menggunakan BRImo.”¹⁹

Pada penelitian yang dilakukan oleh Tiara Anggar Wulan dan Priyono Puji Prasetyo juga terdapat perbedaan hasil yang menyimpulkan bahwa “variabel pengetahuan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS sebagai sarana pembayaran digital ZIS, sedangkan variabel perkembangan teknologi dan variabel lingkungan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap

¹⁸ Ahmad Hasyim, “Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada PT.Bank Panin Dubai Syariah Tbk)”, *Skripsi*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), hlm. 112.

¹⁹ Ika Susilowati dan Siti Solehatun, “Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) Pada Nasabah BRI Kebumen”, *dalam Journal of Digital Business and Management*, Volume 2, No. 1, Februari 2023, hlm. 17-18.

keputusan nasabah menggunakan QRIS sebagai sarana pembayaran digital ZIS.”²⁰

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan fenomena penelitian yang dilakukan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) (Studi Kasus Pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masyarakat belum percaya sepenuhnya dengan aplikasi pembayaran online.
2. Masyarakat masih kurang pengetahuan teknologi informasi adanya aplikasi PSD.
3. Nasabah lebih percaya melakukan transaksi di outlet pegadaian syariah daripada aplikasi PSD.
4. Kurangnya pemahaman nasabah mengenai penggunaan aplikasi PSD.
5. Beberapa nasabah yang mengetahui adanya aplikasi PSD tapi masih memilih melakukan pembayaran secara langsung.

²⁰ Tiara Anggar Wulan dan Priyono Puji Prasetyo, “Determinan Keputusan Nasabah Bank Syariah Menggunakan QRIS Sebagai Sarana Pembayaran Digital Zakat, Infaq, dan Shadaqah”, *Jurnal Islamic Economics, Finance, and Banking Review*, Volume 2, No. 2, 2022, hlm. 145.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini perlu dibatasi agar hasilnya akurat dan tidak bias. Serta pembahasannya lebih spesifik dan mendalam. Selain itu keterbatasan waktu, ilmu, dan dana yang dimiliki oleh peneliti juga menjadi salah satu aspeknya. Maka peneliti membatasi penelitian ini hanya membahas mengenai pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi PSD. Studi kasusnya pada nasabah PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat?
2. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat?
3. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat?

E. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan nasabah merupakan suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. ²¹ Jadi yang akan diteliti dalam penelitian ini bagaimana keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital cabang Rantauprapat.	a. Kemantapan pada sebuah produk. b. Kebiasaan menggunakan produk. c. Memberikan rekomendasi kepada orang lain. ²²	Ordinal
2.	Kepercayaan (X ₁)	Kepercayaan adalah bentuk dukungan yang dimiliki oleh konsumen untuk mendapatkan sebagai suatu yang dibutuhkan, dengan ini menentukan keputusan konsumen menggunakan suatu produk. ²³ Jadi yang akan diteliti dalam penelitian ini bagaimana kepercayaan	a. Integritas. b. Kebaikan. c. Kompetensi. d. Kesiediaan untuk bergantung. ²⁴	Ordinal

²¹ Faktrurradhi, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Pembiayaan Rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pembantu Sigli", hlm. 85.

²² Risa Weti Aprilia dan Dewi Noor Susanti, "Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Dana di Kabupaten Kebumen", dalam *Jurnal JIMMBA*, Volume 4, No. 3, Juni 2022, hlm. 401.

²³ Thalita Firdaus Rody Mawardi dan Budi Prabowo, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *E-Wallet* DANA (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur)", hlm. 3734.

²⁴ Annisa Alvin, "Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan (*Trust*) dan Kemudahan *M-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)", *Skripsi*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2021), hlm. 27.

		nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital cabang Rantauprapat.		
3.	Pengetahuan Teknologi Informasi (X ₂)	Pengetahuan teknologi informasi adalah kemampuan/kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui dan dikuasai berkenaan dengan teknologi informasi. ²⁵ Jadi yang akan diteliti dalam penelitian ini bagaimana pengetahuan teknologi informasi nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital cabang Rantauprapat.	a. Kemampuan. b. Pemahaman. c. Penguasaan.	Ordinal

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi

²⁵ Nasrizal Akbarr, dkk, "Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Faktor Kesesuaian Tugas Teknologi Terhadap Kinerja Akuntan Internal", hlm. 84.

Pegadaian Syariah Digital (PSD) pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dan pengayaan penelitian tentang kepercayaan, pengetahuan teknologi informasi, dan keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan sebagai prasyarat menempuh pendidikan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

2. Bagi PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagaimana alternatif solusi dalam memecahkan masalah terkait keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

3. Bagi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Diharapkan penelitian ini dijadikan pedoman acuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Bidangnya Pengaruh

Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan dasarnya bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan Nasabah

Menurut Kotler dan Armstrong dalam buku Edwin Zusrony, keputusan pembelian adalah suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian.¹ Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.

Pengambilan keputusan pembelian juga dapat didefinisikan sebagai sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia membeli suatu produk guna memenuhi keinginan dan kebutuhan.²

Dalam perilaku konsumen, pengambilan keputusan bila meliputi berbagai jenis keputusan yang satu bisa mempengaruhi yang lainnya. Keputusan ini juga bisa berpengaruh pada jenis keputusan lainnya yang berhubungan dengan proses konsumsi produk tersebut pasca pembelian.

¹ Edwin Zusrony, *Perilaku Konsumen di Era Modern*, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik), hlm. 35.

² Edwin Zusrony, *Perilaku Konsumen di Era Modern*, hlm. 35-36.

Pada dasarnya setiap keputusan yang diambil konsumen adalah untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Dalam hal ini terkait dengan pembelian suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya. Pengambilan keputusan membeli adalah proses pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi, dan seleksi terhadap produk yang akan digunakan atau dibeli oleh konsumen.³

b. Tahapan Pengambilan Keputusan

Seorang konsumen dalam melakukan keputusan membeli terdapat beberapa tahapan yaitu:

1) Pengenalan Masalah

Proses pembelian oleh konsumen diawali sejak pembeli mengenali kebutuhan atau masalah. Kebutuhan tersebut dapat ditimbulkan oleh rangsangan internal atau eksternal. Rangsangan internal, terjadi pada salah satu kebutuhan umum seseorang (seperti lapar dan haus) telah mencapai ambang batas tertentu dan menjadi pendorong.

2) Pencarian Informasi

Setelah konsumen yang terangsang kebutuhannya, konsumen akan terdorong untuk mencari informasi lebih banyak. Orang lebih peka terhadap informasi produk. Pencarian informasi dapat bersifat aktif atau pasif, internal atau eksternal, pencarian informasi yang bersifat aktif dapat berupa

³ Sri Rahayu dan Nadia Afrilliana, *Perilaku Konsumen*, (Palembang: CV. Penerbit Anugrah Jaya, 2021), hlm. 149.

kunjungan terhadap beberapa toko untuk membuat perbandingan harga dan kualitas produk, sedangkan pencarian informasi pasif hanya dengan membaca iklan di majalah atau surat kabar tanpa mempunyai tujuan khusus tentang gambaran produk yang diinginkan.

3) Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif terdiri dari dua tahap, yaitu menetapkan tujuan pembelian dan menilai serta mengadakan seleksi terhadap alternatif pembelian berdasarkan tujuan pembeliannya. Setelah konsumen mengumpulkan informasi mengenai jawaban alternatif terhadap suatu kebutuhan, maka konsumen akan mengevaluasi pilihan dan menyederhanakan pilihan pada alternatif yang diinginkan.

4) Keputusan Pembelian

Proses dalam pengambilan keputusan membeli, setelah melewati tahap-tahap sebelumnya. Apabila konsumen dipuaskan dari pembelian tersebut maka akan ada pembelian kembali. Konsumen melakukan pembelian yang nyata berdasarkan alternatif yang telah dipilih.

5) Perilaku Pasca Pembelian

Setelah membeli suatu produk, konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau tidak ada kepuasan. Ada kemungkinan bahwa pembeli memiliki ketidakpuasan

setelah melakukan pembelian, karena mungkin harga barang dianggap terlalu mahal, atau mungkin karena tidak sesuai dengan keinginan atau gambaran sebelumnya.⁴

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Menurut Kotler dalam buku Siti Samsiyah dan kawan-kawan, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen antara lain adalah sebagai berikut:⁵

- 1) Faktor Budaya: Budaya memiliki pengaruh yang paling luas dan dalam terhadap perilaku konsumen. Produsen harus memahami peran yang dimainkan oleh budaya, sub budaya, dan kelas sosial.
 - a) Budaya, merupakan faktor penentu dari keinginan dan perilaku seseorang. Nilai-nilai, persepsi, dan tindakan dalam budaya dipelajari oleh anggota masyarakat dari keluarga atau institusi lainnya. Setiap perilaku konsumen dikendalikan oleh nilai dan norma budaya yang berbeda-beda.
 - b) Sub Budaya, merujuk pada kelompok orang dengan sistem nilai bersama berdasarkan pengalaman dan situasi hidup yang sama.

⁴ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 27-30.

⁵ Siti Samsiyah, dkk., *Perilaku Konsumen*, (Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2023), hlm. 2-4.

c) Kelas Sosial, bagian masyarakat dengan sifat yang relatif permanen, dimana anggotanya memiliki nilai, kepentingan, dan tindakan yang serupa.⁶

2) Faktor Sosial: faktor-faktor sosial yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen antara lain sebagai berikut:

- a) Kelompok acuan, kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap perilaku seseorang. Pandangan dari kelompok acuan ini dapat menjadi referensi penting dalam memilih produk atau merek.
- b) Keluarga, merupakan elemen penting dalam aktivitas pembelian konsumen. Anggota keluarga memiliki pengaruh yang signifikan atas perilaku pembelian, karena seringkali mereka memiliki nilai-nilai, pandangan, dan preferensi yang sama.
- c) Peran dan Status, mencerminkan penghargaan yang diberikan masyarakat. Status seseorang dalam masyarakat sering kali memengaruhi keputusan pembelian yang mereka lakukan.⁷

⁶ Siti Samsiyah, dkk., *Perilaku Konsumen*, hlm. 2-3.

⁷ Siti Samsiyah, dkk., *Perilaku Konsumen*, hlm. 3.

3) Faktor Pribadi: faktor-faktor pribadi yang memengaruhi perilaku pembelian konsumen meliputi:

- a) Usia dan Tahap Siklus Hidup, usia memengaruhi perilaku dan preferensi konsumen. Seiring bertambahnya usia, preferensi konsumen juga dapat berubah.
- b) Pekerjaan, faktor yang memengaruhi konsumen dalam pembelian produk atau jasa. Produsen cenderung mengidentifikasi kelompok pekerja dengan minat yang lebih tinggi terhadap produk atau merek tertentu.
- c) Situasi Ekonomi, keadaan ekonomi seseorang turut memengaruhi perilaku pembelian terhadap produk atau jasa.
- d) Gaya Hidup, pola kehidupan seseorang yang tercermin melalui kegiatan, minat, dan opini mereka, juga mencerminkan identitas kelas sosialnya.
- e) Kepribadian, setiap individu memiliki kepribadian yang unik, yang berpengaruh terhadap perilaku pembelian mereka.⁸

4) Faktor Psikologis: beberapa faktor psikologis yang memengaruhi perilaku pembelian konsumen berarti:

- a) Motivasi, dorongan untuk mencari kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan.

⁸ Siti Samsiyah, dkk., *Perilaku Konsumen*, hlm. 3.

- b) Persepsi, cara seseorang memandang situasi mempengaruhi perilaku mereka dalam merespons produk atau merek.
- c) Pembelajaran, proses dimana individu belajar tentang produk atau merek melalui pengalaman atau informasi dari sumber lain.
- d) Keyakinan dan Perilaku, keyakinan individu dan sikap terhadap produk atau merek memengaruhi keputusan pembelian berikutnya.⁹

d. Indikator Keputusan Nasabah

Ada 4 indikator yang menentukan keputusan nasabah yaitu:

- 1) Kemantapan pada sebuah produk.

Dalam melakukan pembelian, konsumen memilih salah satu dari beberapa alternatif yang ada. Pilihan tersebut didasarkan pada kualitas, mutu, harga yang terjangkau, dan faktor-faktor lain yang dapat memantapkan keinginan konsumen untuk membeli produk apakah produk tersebut benar-benar ingin digunakan atau dibutuhkan.

- 2) Kebiasaan menggunakan produk.

Kebiasaan konsumen dalam menggunakan produk juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Konsumen merasa produk baru dan harus menyesuaikan diri lagi. Mereka cenderung memilih produk yang sudah biasa digunakan.

⁹ Siti Samsiyah, dkk., *Perilaku Konsumen*, hlm. 4.

3) Memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Dalam melakukan pembelian, jika konsumen mendapatkan manfaat yang sesuai dengan sebuah produk, mereka pasti merekomendasikan produk tersebut dengan orang lain. Mereka ingin orang lain juga merasakan bahwa produk tersebut sangat bagus dan lebih baik dari produk lain.¹⁰

2. Kepercayaan

a. Pengertian Kepercayaan

Menurut Khamdan Rifa'i, kepercayaan adalah keyakinan individu akan kebaikan individu atau kelompok lain atau perusahaan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban untuk kepentingan bersama.¹¹

Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat dilakukan oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Di dunia ekonomi, kepercayaan telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan.¹²

¹⁰ Vicky Brama Kumbara, *Determinasi Nilai Pelanggan dan Keputusan Pembelian*, hlm. 607.

¹¹ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, (Jember: UIN KHAS Press, 2023), hlm. 61.

¹² Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, hlm. 58.

Barang dan jasa yang telah sesuai dengan harapan konsumen akan menimbulkan rasa puas, yang akhirnya menyebabkan konsumen percaya bahwa produsen memiliki sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan aktivitas bisnisnya dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik daripada pelayanan yang diharapkan. Konsumen akan merasa yakin bahwa produsen mampu memenuhi janji dan komitmennya untuk melayani konsumen dengan baik.¹³

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Adapun beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan yaitu:

1) Faktor Rasional

Faktor rasional bersifat strategis dan kalkulatif dengan kata lain orang yang dapat dipercaya karena memiliki keahlian khusus atau memiliki jabatan profesional. Pandangan bahwa munculnya kepercayaan pada umumnya dari faktor rasional dan asumsi bahwa untuk memberikan kepercayaan (*trust*) kepada orang lain harus terlebih dahulu mendapat informasi atau pengetahuan tentangnya.

2) Faktor Relasional

Kepercayaan relasional berakar melalui etika yang baik, berbasis pada kebaikan seseorang. Kepercayaan relasional

¹³ Anna Wulandari dan Heru Mulyanto, *Keputusan Pembelian Konsumen*, (Bekasi: PT Kimshafi Alung Cipta, 2024), hlm. 61.

memiliki dasar nilai yang disepakati suatu komunitas, gerak hati, dan kepentingan bersama. Komunitas memiliki pertimbangan sebelum memberikan kepercayaan dan sebuah perubahan tidak dibebankan pada satu orang saja.¹⁴

c. Indikator Kepercayaan

Beberapa indikator kepercayaan terdiri dari 4 komponen yaitu:

1) Integritas (*Integrity*)

Merupakan seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran pihak perusahaan untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat oleh nasabah yaitu keamanan dalam bertransaksi.

2) Kebaikan (*Benevolence*)

Merupakan seberapa besar seseorang percaya kepada perusahaan untuk berperilaku baik pada nasabah yaitu dalam pelayanan.

3) Kompetensi (*Competence*)

Sebuah penilaian terkini atas apa saja yang dapat dilakukan seseorang. Dimana pihak perusahaan harus dapat meyakinkan nasabah serta memberikan jaminan, kepuasan serta keamanan saat bertransaksi dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

¹⁴ Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, (Jember: Zifatama, 2019), hlm. 64-65.

4) Kesiediaan untuk bergantung (*Willingnes to Depand*)

Kesiediaan nasabah untuk bergantung pada pihak perusahaan dalam menerima resiko dan konsekuensi yang mungkin akan terjadi.¹⁵

3. Pengetahuan Teknologi Informasi

a. Pengertian Pengetahuan Teknologi Informasi

Pengetahuan adalah pembentukan pemikiran asosiatif yang menghubungkan atau menjalin sebuah pikiran dengan kenyataan atau dengan pikiran lain berdasarkan pengalaman yang berulang-ulang tanpa pemahaman mengenai sebab-akibat yang hakiki dan universal.¹⁶

Pengetahuan teknologi informasi adalah kemampuan/kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui dan dikuasai berkenaan dengan teknologi informasi.¹⁷ Teknologi merupakan pengetahuan terhadap penggunaan alat dan kerajinan, dan cara hal tersebut memengaruhi kemampuan untuk mengontrol dan beradaptasi dengan lingkungan alamnya.¹⁸

Secara umum, informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan

¹⁵ Annisa Alvin, *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan (Trust) dan Kemudahan M-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online*, hlm. 27.

¹⁶ Indra Muchlis Adanan dan Sufian Hamim, *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2014), hlm 5.

¹⁷ Nasrizal Akbarr, dkk, *Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Faktor Kesiesuaian Tugas Teknologi Terhadap Kinerja Akuntan Internal*, hlm. 84.

¹⁸ H. Dadang Husen Sobana, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019), hlm. 43.

lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Adapun teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.¹⁹

b. Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi

Terdapat 6 faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, yaitu:

- 1) Faktor sosial, sebagai internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif dan mengkhususkan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus.
- 2) Faktor *Affect*, sebagai perasaan gembira, kegirangan hati, kesenangan atau depresi, kemuakan, ketidaksenangan dan benci yang berhubungan dengan individu tertentu dalam pemanfaatan teknologi informasi.

¹⁹ H. Dadang Husen Sobana, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, hlm. 45-46.

- 3) Faktor Kompleksitas, sebagai tingkat inovasi yang dirasakan seperti sukar secara relatif untuk memahami dan menggunakan.
- 4) Faktor Kesesuaian Tugas, kesesuaian tugas berhubungan dengan sejauh mana kemampuan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam melaksanakan tugas.
- 5) Faktor Konsekuensi Jangka Panjang, sebagai hasil yang diperoleh dimasa datang, seperti peningkatan fleksibilitas, merubah pekerjaan atau peningkatan kesempatan bagi pekerjaan yang lebih berarti.
- 6) Faktor Kondisi yang Memfasilitasi, sebagai faktor obyektif diluar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam berindak/bekerja.²⁰

c. Teknologi Informasi Dalam Pandangan Islam

Teknologi lahir dari pengamatan terhadap fenomena alam, firman Allah dalam Al-Qur'an surah *Al-Jaatsiyah* ayat 13:

وَسَخَّرَ لَكُم مَّا فِي السَّمُوتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ

لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴿١٣﴾

²⁰ Diana Rahmawati, *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi*, hlm. 111-114.

Artinya: “Allah menundukkan untukmu apa yang ada di langit dan di bumi dan Allah memerintahkan kamu memperhatikan alam raya, dan membaca dan meneliti yang demikian itu benar terdapat tanda kebesaran Allah bagi kaum yang berpikir.” (Q.S *Al-Jaatsiyah* : 13).²¹

Tafsir dari ayat diatas yaitu menjelaskan tentang perintah-perintah Allah yang jika diterapkan itulah yang menghasilkan teknologi, karena teknologi itu adalah kemampuan manusia menciptakan alat melalui pengetahuannya sehingga alam raya ini bagaikan tunduk kepadanya. Seperti Allah menundukkan panas untuk manusia melalui teknologi lahirlah alat teknologi tersebut. Keterbatasan pandangan manusia melalui teknologi bisa menjadi melebar dan meluas pandangannya.²²

d. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) adalah layanan digital dari Pegadaian berupa aplikasi berbasis *web* dan *mobile*. Pegadaian Syariah Digital Service dirilis pada tanggal 29 Oktober 2018, pada awal perilisannya lebih dari 10.000 orang telah *download* aplikasi tersebut melalui *Google Play Store*. Melalui aplikasi PSDS, nasabah atau calon nasabah dapat mengakses informasi tentang produk-produk Pegadaian dan pelayanan yang disediakan oleh Pegadaian. Dari segi kecepatan, keunggulan

²¹ Q.S *Al-Jaatsiyah* (45): 13.

²² M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002)

aplikasi PSDS ini adalah nasabah mendapatkan pelayanan setara seperti yang diberikan oleh pelayanan di outlet Pegadaian.²³

Secara lebih spesifik Pegadaian Syariah Digital Service merupakan salah satu layanan Pegadaian yang berbasis aplikasi online secara realtime. Dengan aplikasi tersebut nasabah Pegadaian dapat melakukan transaksi melalui *smartphone* layaknya bertransaksi di outlet. Dengan aplikasi ini kapanpun dan dimana pun layanan Pegadaian dibutuhkan, transaksi bisa dilakukan secara efektif dan efisien semudah memiliki outlet pribadi dalam genggam.

e. Cara Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

1) Unduh dan Instal Aplikasi Pegadaian Digital

Sebelum menggunakan aplikasi pegadaian, harus mendownload aplikasinya terlebih dahulu di *Play Store*, *Google Play* ataupun *App Store*.

2) Daftar Menjadi Pengguna

Daftar secara *online* sebagai salah satu pengguna aplikasi Pegadaian Digital, kemudian isi data diri dengan informasi sebenar-sebenarnya sesuai KTP. Kemudian pilih tombol panah dan tunggu beberapa saat di mana sistem akan mengirim kode OTP ke nomor yang telah didaftarkan. Masukkan kode OTP

²³ Denia Maulani, “E-Government: Efektivitas Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Cabang Pegadaian Syariah Bogor Baru”, *dalam Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Volume 3, No. 2, Desember 2020, hlm. 186.

dalam 6 digit dan hindari untuk memberikan kode OTP kepada orang lain.

3) Aktivasi Aplikasi

Setelah berhasil akan diminta untuk mengisi alamat e-mail (yang valid) dan kata sandi yang akan digunakan untuk login kemudian klik selesai. Serta dapatkan notifikasi bahwa harus melakukan aktivasi melalui email yang didaftarkan sebelumnya.

4) Login ke Aplikasi

Setelah itu akan mendapatkan halaman notifikasi bahwa verifikasi email berhasil.

5) Hubungkan CIF

Lakukan link CIF pada menu pengaturan, kemudian klik hubungkan sekarang dibawah tulisan belum menghubungkan CIF. Untuk mengetahui CIF dapat menanyakan kepada petugas pegadaian. Namun jika sudah pernah gadai pegadaian syariah, anda dapat menemukan CIF yang berada disurat bukti *rahn* yang berada disebelah kiri atas, atau jika sudah pernah membuka buku tabungan emas, anda dapat melihat dibagian depan pada buku tabungan emas tersebut.

6) Lakukan Transaksi

Jika berhasil akan melakukan notifikasi, dengan begitu proses registrasi pada pegadaian syariah digital sudah sukses

dan aplikasi sudah bisa digunakan untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial.²⁴

B. Penelitian Terdahulu

1. Hubungan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah

Setiap konsumen memiliki tingkat kepercayaan yang berbeda, ada yang memiliki tingkat kepercayaan lebih tinggi dan ada pula yang memiliki tingkat kepercayaan lebih rendah. Hal tersebut disebabkan oleh kepercayaan konsumen menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut dan manfaat dari berbagai atribut tersebut.

Kepercayaan konsumen terhadap suatu produk, atribut produk menggambarkan persepsi konsumen. Bertransaksi secara online memiliki kepastian dan informasi yang tidak simetris. Oleh sebab itu harus ada rasa saling percaya antara penjual dan pembeli.²⁵

Menurut Thalita Firdaus Rody Mawardi dan Budi Prabowo dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan Aplikasi *E-Wallet* DANA.”²⁶

²⁴ <https://ajaib.co.id/panduan-cara-gunakan-aplikasi-pegadaian-syariah-digital/>, diakses pada tanggal 14 Oktober 2024, Pukul 22.10 WIB.

²⁵ Ratna Dwi Jayanti, “Pengaruh Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* (Studi Kasus Pada Harapan Maulina Hijab Jombang)”, hlm. 18.

²⁶ Thalita Firdaus Rody Mawardi dan Budi Prabowo. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *E-Wallet* DANA (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur)”, hlm. 3738.

Menurut Diyan Ambarwati dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan go-pay.”²⁷

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memiliki hubungan positif terhadap keputusan nasabah. Semakin percaya nasabah, maka semakin banyak nasabah menggunakan aplikasi PSD. Sebaliknya makin kurangnya kepercayaan nasabah, maka nasabah semakin tidak menggunakan aplikasi PSD.

2. Hubungan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah

Pemahaman pemakai tentang sistem informasi akan menentukan keberhasilan suatu sistem informasi, sebaliknya ketidaktahuan atau kecemasan pemakai terhadap sistem yang baru dapat menyebabkan kegagalan sistem informasi.²⁸ Semakin mudah layanan aplikasi PSD dipahami dan digunakan maka semakin besar keputusan nasabah pegadaian syariah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Menurut Meilana Widyaningsih, Fadila Rameyza Z S, dan Arisa Dwi R, dalam penelitiannya menyimpulkan “pengetahuan informasi

²⁷ Diyan Ambarwati, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Pay Pada Mahasiswa STIE AUB Surakarta”, dalam *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Volume 6, No. 1, Juli 2019, hlm. 88.

²⁸ Nasrizal Akbarr, dkk, “Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Faktor Kesesuaian Tugas Teknologi Terhadap Kinerja Akuntan Internal”, hlm. 82.

memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan dengan hasil sebesar 76%”.²⁹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan teknologi informasi memiliki hubungan positif terhadap keputusan nasabah. Semakin nasabah mengetahui informasi layanan digital, maka nasabah akan menggunakan aplikasi PSD. Sebaliknya jika nasabah tidak mengetahui informasi layanan digital, maka nasabah tidak akan menggunakan aplikasi PSD.

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dan dianggap saling berhubungan dengan penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1.	Muhammad Bagas Wicaksono, Diana Triwardhani, dan Heni Nastiti (Jurnal Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, Vol. 2, 2021)	Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>M-Banking</i> Mandiri Di Jakarta Selatan.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keyakinan berpengaruh positif serta signifikan pada keputusan pemakaian mobile banking Mandiri. ³⁰

²⁹ Meilana Widyaningsih, dkk., “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Pengetahuan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI Kabupaten Sukoharjo)”, dalam *Rizquna: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, Volume 1, No. 2, Desember 2022, hlm. 20.

³⁰ Muhammad Bagas Wicaksono, dkk., “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan *M-Banking* Mandiri Di Jakarta Selatan”, hlm. 1101.

2.	Thalita Firdaus Rody Mawardi dan Budi Prabowo (Management Studies and Entrepreneurship Journal, Vol. 4, No. 4, 2023)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat dan kepercayaan masing-masing memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan keputusan penggunaan tidak terpengaruh oleh persepsi kemudahan.. ³¹
3.	Meilana Widyaningsih, Fadila Rameyza Z S, Arisa Dwi R (Rizquna: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah, Vol. 1, No. 2, Desember 2022)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Pengetahuan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI Kabupaten Sukoharjo).	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan dan pengetahuan informasi memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan dengan hasil sebesar 76% serta semua variabel dinyatakan valid dan reliabel.. ³²
4.	Diyan Ambarwati (Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol. 6, No. 1, Juli 2019)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Pay Pada	Hasil penelitan ini menunjukkan bahwa secara parsial uji t menunjukkan variabel manfaat dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan

³¹ Thalita Firdaus Rody Mawardi dan Budi Prabowo. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *E-Wallet* DANA (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur)”, hlm. 3738.

³² Meilana Widyaningsih, dkk., “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Pengetahuan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI Kabupaten Sukoharjo)”, dalam *Rizquna: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, Volume 1, No. 2, Desember 2022, hlm. 20.

		Mahasiswa STIE AUB Surakarta.	penggunaan sedangkan kemudahan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan. Sementara persamaan koefisien linear berganda menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan. ³³
5.	Ika Susilowati dan Siti Solehatun (Journal of Digital Business and Management, Vol. 2, No. 1, Februari 2023)	Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) Pada Nasabah BRI Kebumen.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>e-service quality</i> dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa rasa percaya dan keamanan BRI Mobile (BRImo) masih menjadi alasan bagi nasabah untuk memutuskan menggunakan BRImo. ³⁴

³³ Diyan Ambarwati, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Pay Pada Mahasiswa STIE AUB Surakarta", hlm. 88.

³⁴ Ika Susilowati dan Siti Solehatun, "Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) Pada Nasabah BRI Kebumen", hlm. 13.

6.	Nur Hendrawan dan Fuad Mas'ud (Jurnal MD: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 9, No. 1, Juni 2023)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan BRImo Pada Nasabah Bank BRI Cabang Kab. Tangerang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan keputusan penggunaan secara signifikan. Sedangkan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi kepercayaan secara statistik tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan kepuasan secara statistik berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. ³⁵
7.	Rismalia dan Sugiyanto (Sinomika Journal, Vol. 1, No. 3, 2022)	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai <i>Variabel Intervening</i> Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan kepercayaan yang berpengaruh terhadap sikap pengguna, dan sikap pengguna tidak berpengaruh sebagai variabel intervening antara variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan. ³⁶

³⁵ Nur Hendrawan dan Fuad Mas'ud, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan BRImo Pada Nasabah Bank BRI Cabang Kab. Tangerang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah", dalam *Jurnal MD: Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 9, No. 1, Juni 2023, hlm. 1-2.

³⁶ Rismalia dan Sugiyanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai *Variabel*

8.	Faisal Fadillah, Harono, Dickdick Sodikin. (Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2, No. 2, April 2022)	Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Pada Aplikasi LinkAja Telkom Jakarta.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis uji t variabel kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, sedangkan variabel manfaat berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil uji f variabel kepercayaan, manfaat, dan kemudahan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. ³⁷
9.	Laidi Subardi (Jurnal Eco Ment Global, Vol. 3, No. 2, Agustus 2018)	Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Digital di Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel promosi dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. ³⁸
10.	Isabella Dinda Silva, Anggraeni Yunita, Firman Rahmadoni	Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kemanfaatan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan,

Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul”, dalam *Sinomika Journal*, Volume 1, No. 3, 2022, hlm. 561.

³⁷ Faisal Fadillah, dkk., “Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Pada Aplikasi LinkAja Telkom Jakarta”, dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, No. 2, April 2022, hlm. 283.

³⁸ Laidi Subardi, “Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Digital di Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih”, dalam *Jurnal Eco Ment Global*, Volume 3, No. 2, Agustus 2018, hlm. 136.

	(AKDBB Journal of Economics and Business, Vol. 1, No. 1, Juni 2022)	Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Money</i> Dengan Pemahaman Teknologi Sebagai Variabel Intervening.	kemudahan, dan kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-money</i> . Adanya pengaruh secara tidak langsung variabel kepercayaan, kemudahan dan kemanfaatan melalui variabel pemahaman teknologi terhadap keputusan penggunaan <i>e-money</i> . Secara simultan, variabel kepercayaan, kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan <i>e-money</i> . ³⁹
11.	Herwin Chandra, Elida Florentina Sinaga Simanjorang (Jurnal Ecobisma, Vol. 3, No. 1, Januari 2016)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan <i>Internet Banking</i> PT. Bank Mestika Rantauprapat.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan

³⁹ Isabella Dinda Silva, dkk., “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Money* Dengan Pemahaman Teknologi Sebagai Variabel Intervening”, dalam *Journal of Economics and Business* Volume 1, No. 1, Juni 2022, hlm. 52.

			nasabah, sedangkan risiko berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun secara simultan persepsi kemudahan, persepsi manfaat, kepercayaan, dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. ⁴⁰
12.	Feni Hayati dan Adiarrahman (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 9, No. 1, 2023)	Pengaruh Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pegadaian Syariah <i>Digital Service</i> .	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada uji parsial variabel kepatuhan syariah, kualitas layanan, pengetahuan dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan yang tinggi terhadap keputusan memilih menggunakan PSDS, sedangkan variabel religiusitas tidak berpengaruh. Namun secara uji simultan kelima variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih menggunakan PSDS. ⁴¹
13.	Abdul Nasser	<i>Analysis of</i>	Hasil dari penelitian

⁴⁰ Herwin Chandra, Elida Florentina Sinaga Simanjorang, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan *Internet Banking* PT. Bank Mestika Rantauprapat”, dalam *Jurnal Ecobisma*, Volume 3, No 1, Januari 2016, hlm. 78.

⁴¹ Feni Hayati dan Adiarrahman, “Pengaruh Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pegadaian Syariah *Digital Service*”, dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 9, No. 1, 2023, hlm. 1592.

	Hasibuan, Arbanur Rasyid, dan Hotman Pandapotan (Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 8 No. 2, 2023)	<i>Customer Interest in Using The Digital Sharia Pawnshop Application in Terms of Technology Acceptence Model in Sharia Pawnshop Alaman Bolak.</i>	ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan menggunakan aplikasi PSD terhadap minat nasabah, sedangkan manfaat penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah. Terdapat pengaruh moderasi pengetahuan terhadap kemudahan penggunaan dengan minat nasabah, sedangkan tidak ada pengaruh moderasi pengetahuan terhadap manfaat dan kepercayaan dengan minat nasabah. ⁴²
14.	Ratna Dwi Jayanti (Jurnal EKSIS, Vol. 10, No. 1, 2015)	Pengaruh Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Pada Harapan Maulina Hijab Jombang).	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian secara online adalah variabel kepercayaan, sedangkan variabel harga tidak berpengaruh signifikan. ⁴³

⁴² Abdul Nasser Hasibuan, dkk., "Analysis of Customer Interest in Using The Digital Sharia Pawnshop Application in Terms of Technology Acceptence Model in Sharia Pawnshop Alaman Bolak", *dalam Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 8, No. 2, 2023, hlm. 1508.

⁴³ Ratna Dwi Jayanti, "Pengaruh Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Pada Harapan Maulina Hijab Jombang)", hlm. 25.

Berdasarkan penelitian tersebut, persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu ini adalah sebagai berikut:

- a. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Bagus Wicaksono dan kawan-kawan adalah sama-sama meneliti tentang variabel *y* yaitu keputusan penggunaan aplikasi layanan digital dan sama-sama meneliti tentang variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.
- b. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Thalita Firdaus Rody Mawardi dan Budi Prabowo adalah sama-sama meneliti tentang variabel *y* yaitu keputusan penggunaan aplikasi dan sama-sama meneliti tentang variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.
- c. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Meilana Widyaningsih, Fadila Rameyza Z S, Arisa Dwi R adalah sama-sama meneliti tentang variabel *y* yaitu keputusan penggunaan aplikasi dan sama-sama meneliti tentang variabel pengetahuan informasi, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.
- d. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Diyan Ambarwati adalah sama-sama meneliti tentang variabel *y* yaitu keputusan penggunaan aplikasi dan sama-sama meneliti tentang

variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.

- e. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Susilowati dan Siti Solehatun adalah sama-sama meneliti tentang variabel y yaitu keputusan penggunaan aplikasi dan sama-sama meneliti tentang variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.
- f. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Hendrawan dan Fuad Mas'ud adalah sama-sama meneliti tentang variabel y yaitu keputusan penggunaan aplikasi dan sama-sama meneliti tentang variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.
- g. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismalia dan Sugiyanto adalah sama-sama meneliti tentang variabel y yaitu keputusan penggunaan aplikasi dan sama-sama meneliti tentang variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.
- h. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Faisal Fadillah, Harono, Dickdik Sodikin adalah sama-sama meneliti tentang variabel y yaitu keputusan penggunaan aplikasi dan sama-sama meneliti tentang variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.

- i. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Laidi Subardi adalah sama-sama meneliti tentang variabel y yaitu keputusan penggunaan aplikasi dan sama-sama meneliti tentang variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.
- j. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Isabella Dinda Silva, Anggraeni Yunita, Firman Rahmadoni adalah sama-sama meneliti tentang variabel y yaitu keputusan penggunaan aplikasi dan sama-sama meneliti tentang variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.
- k. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Herwin Chandra, Elida Florentina Sinaga Simanjorang adalah sama-sama meneliti tentang variabel y yaitu keputusan menggunakan layanan internet dan sama-sama meneliti tentang variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitian dan aplikasinya.
- l. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Feni Hayati dan Adiarrahman Pandapotan adalah sama-sama meneliti variabel pengetahuan dan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, sedangkan perbedaannya pada objek penelitiannya.
- m. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Nasser Hasibuan, Arbanur Rasyid, dan Hotman Pandapotan adalah sama-sama meneliti variabel kepercayaan dan aplikasi

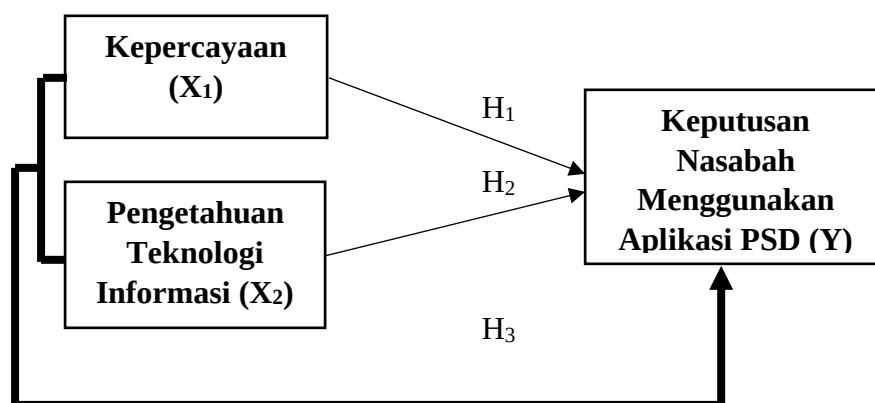
Pegadaian Syariah Digital, sedangkan perbedaannya pada objek penelitiannya.

- n. Persamaan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna Dwi Jayanti adalah sama-sama meneliti variabel kepercayaan, sedangkan perbedaannya pada objek penelitiannya.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir merupakan penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan. Berdasarkan landasan teori yang dipaparkan diatas, maka kerangka pikir penelitian ini dapat digunakan sebagai berikut:

Gambar II.1 Kerangka Berpikir



Keterangan:

Hubungan secara parsial : $\longrightarrow$

Hubungan secara simultan : $\longrightarrow$

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui bahwa secara parsial Kepercayaan (X_1) dapat mempengaruhi Keputusan Nasabah (Y), Pengetahuan Teknologi Informasi (X_2) dapat mempengaruhi Keputusan Nasabah (Y), dan secara simultan Kepercayaan (X_1) dan Pengetahuan Teknologi Informasi (X_2) dapat mempengaruhi Keputusan Nasabah (Y).

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan merupakan jawaban sementara dan memberikan arah terhadap permasalahan penelitian yang masih harus diuji secara empiris. Baik untuk menguji kebenaran teori dan memberikan gagasan baru untuk mengembangkan teori.

Hasil penelitian ini adalah:

H_{a1} =Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

H_{01} =Tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

H_{a2} =Terdapat pengaruh pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

H_{02} =Tidak terdapat pengaruh pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

H_{a3} =Terdapat pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

H_{03} =Tidak terdapat pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, yang beralamat di Jl. Siringo-Ringo No. 14C, Labuhan Batu, Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian dimulai pada bulan Juli sampai Desember 2024.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifiknya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas dari awal hingga pembuatan desain penelitiannya.¹ Penelitian yang menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²

¹ Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 50.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 80.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital pada PT Pegadaian Syariah Cabang Rantau Prapat yang berjumlah 765 nasabah.³

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁴

Pedoman jumlah sampel yang digunakan oleh penelitian ini menggunakan teori Lemeshow. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus Slovin adalah } n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *margin of error*

Dengan demikian untuk mengetahui sampel yang akan digunakan maka menggunakan rumus Slovin.

$$\begin{aligned} n &= \frac{765}{1 + 765(0,1)^2} \\ &= \frac{765}{8,65} \\ &= 88,43 \end{aligned}$$

³ Sumber: Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, Staff Pengelola Agunan Pegadaian Syariah Cabang Rantauprapat, September 2024.

⁴ Sugiyono, *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 81.

Kemudian dengan perhitungan sampel yang dilakukan mendapatkan hasil 88,43, maka dibulatkan menjadi 88 orang.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah salah satu teknik menentukan pengambilan sampel dengan menerapkan kriteria atau ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian dan diharapkan bisa menjawab permasalahan penelitian.

Peneliti menentukan pengambilan sampel dengan menerapkan kriteria atau ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian dan diharapkan bisa menjawab permasalahan penelitian. Pengambilan sampel didasarkan atas beberapa kriteria diantaranya:

- 1) Nasabah aktif PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.
- 2) Nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵ Angket ini diberikan kepada

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 142.

responden yaitu nasabah PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat. Dalam angket ini peneliti mengajukan pertanyaan tertulis dengan menyediakan alternatif jawaban kepada responden untuk penelitian ini. Angket ini menggunakan skala ordinal yaitu skala yang digunakan oleh para peneliti untuk mengukur persepsi atau sikap seseorang. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel III.1 Indikator Skor Angket

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Peneliti terhadap responden akan diberikan skor, tiap-tiap pilihan jawaban yang ditentukan. Dalam penyusunan angket, agar tidak keluar dari pembahasan yang diteliti maka peneliti menyusun kisi-kisi angket sebagai berikut:

Tabel III.2 Kisi-Kisi Angket

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1.	Keputusan Nasabah (Y)	a. Kemantapan pada sebuah produk. b. Kebiasaan menggunakan produk. c. Memberikan rekomendasi kepada orang lain.	1, 2, 3, 4 5, 6, 7 8, 9, 10
2.	Kepercayaan (X ₁)	a. Integritas. b. Kebaikan. c. Kompetensi. d. Kesiediaan untuk bergantung.	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8 9, 10
3.	Pengetahuan	a. Kemampuan.	1, 2, 3

	Teknologi Informasi (X ₂)	b. Pemahaman. c. Penguasaan.	4, 5, 6, 7 8, 9, 10
--	---------------------------------------	---------------------------------	------------------------

2. Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan data dengan bertanya langsung secara bertatap muka dengan responden atau informan yang menjadi subjek penelitian.⁶ Wawancara dalam penelitian ini adalah dengan mewawancarai nasabah PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dapat berupa gambar, moment, tulisan atau karya dari seseorang. Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dapat berbentuk gambar atau foto. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah peneliti.⁷

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah pada PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

⁶ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 75.

⁷ Nurhadi, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 133.

E. Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur sebuah instrumen yang akan dilakukan peneliti untuk menjadi alat ukur yang bisa diterima atau alat ukur tersebut harus melalui uji validitas. Sebuah instrumen dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu yang dengan tepat apa yang hendak diukur dengan kriteria jika signifikan $< 0,1$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan jika signifikan $> 0,1$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.⁸

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan instrumen pengukuran dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dipergunakan secara berulang akan menunjukkan hasil pengukuran yang sama. Reliabilitas menunjukkan konsisten kuesioner terhadap jawaban responden dalam beberapa kali pengujian pada kondisi yang berbeda dengan menggunakan kuesioner yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan SPSS suatu konsep variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.⁹

⁸ Azis Akimul Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian dan Uji Reliabilitas*, (Surabaya: Health Books Publishing, 2021), hlm. 12.

⁹ Ovan, *Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*, (Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020), hlm. 4.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah.

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹⁰

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas data adalah uji mengukur apakah data yang ditetapkan memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik. Dengan kata lain uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah data *empiric* yang didapatkan dari lapangan itu sesuai dengan distribusi teori tertentu, dalam kasus ini distribusi normal.¹¹ Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorof smirnov, untuk dapat menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak dilihat dari nilai suatu data signifikannya. Apabila nilai signifikan $> 0,1$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,1$ maka berdistribusi tidak normal.

¹⁰ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 111.

¹¹ Diah Wijayanti Susha, *Statistika*, (Malang: MNC Publishing, 2019), hlm. 75.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi. Tujuan digunakannya untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya kolerasi antara variabel bebas dan variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikoleniaritas (*Tolerance* dan VIF) jika nilai toleran $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikoleniaritas dalam model regresi dan jika nilai toleran $< 0,10$ maka artinya terjadi multikoleniaritas dalam model regresi. Sedangkan melihat nilai VIF, jika $VIF < 0,10$ maka tidak terjadi multikoleniaritas dalam model regresi, namun jika $VIF > 0,10$ maka terjadi multikoleniaritas dalam model regresi.¹²

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan model regresi yang baik, karena dapat digunakan untuk menguji terjadinya ketidaksamaan variasi dari residul suatu pengkaji ke pengkajian lainnya. Adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji gltser, dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu:

Sig $> 0,1$ artinya data tidak terkena heteroskedastisitas.

Sig $< 0,1$ artinya data terkena heteroskedastisitas.¹³

¹² Timotous dan Teofilus, *SPSS Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020), hlm 55.

¹³ Ajat Rujakat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 16.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda yaitu suatu model diaman variabel dependen tergantung pada dua atau lebih variabel independen. Model regresi yang paling sederhana adalah regresi tiga variabel, yaitu terdiri dari satu variabel dependen dan dua variabel independen. Regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan umumnya dinyatakan dalam persamaan.¹⁴

Adapun regresi linear berganda yang dilakukan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan (X_1), dan Pengetahuan Teknologi Informasi (X_2) terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi PSD (Y), bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \dots\dots\dots (3.2)$$

Keterangan:

Y : Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi PSD

a : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien Regresi

X_1 : Variabel Kepercayaan

X_2 : Variabel Pengetahuan Teknologi Informasi

e : *Error*

¹⁴ Zulaika Matondang dan Hamni Fadilah Nasution, *Praktik Analisis Data Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews dan SPSS*, (Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2022), 51.

Sehingga model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$KN = a + b_1Kpr + b_2PTI + e \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan:

KN : Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi PSD

a : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien Regresi

Kpr : Kepercayaan

PTI : Pengetahuan Teknologi Informasi

e : *Error*

5. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau sub masalah yang diajukan oleh peneliti, yang dijabarkan dari landasan teori atau kajian teori dan masih harus diuji kebenarannya.¹⁵

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah suatu variabel independent berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} untuk mengetahui signifikan antara variabel bebas dan terikat maka dapat membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} sebagai berikut.¹⁶

¹⁵ Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 203.

¹⁶ Mochammad Ilyas Junjuran, *Pengelola Data Statistik dengan Menggunakan Eviews dalam Penelitian Bisnis*, (Solok: Insan Cendikia Mandiri. 2021), hlm. 5.

- 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama. Berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengujian uji simultan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig > 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan merupakan suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variabel dari variabel independen.¹⁷

¹⁷ Albert Kurnia Promo, *Pengelola Riset Ekonomi Jadi Mudah dengan IBM SPSS* (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019), hlm. 31.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Pegadaian Cabang Syariah Rantau Prapat

1. Profil Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat

Profil Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat mencerminkan kehadiran dan peran penting lembaga keuangan ini dalam mendukung perekonomian lokal di wilayah tersebut. Sebagai sebagian dari Pegadaian, lembaga ini menawarkan berbagai layanan keuangan, termasuk pembiayaan mikro, gadai, dan layanan jasa keuangan lainnya kepada masyarakat setempat. Dengan lokasinya yang strategis di Jl. Siringo-ringo, Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat berfungsi sebagai salah satu pilar utama dalam menyediakan akses keuangan bagi pelaku usaha mikro dan kecil di daerah tersebut. Profil Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau kepada nasabahnya, serta berperan dalam meningkatkan inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Dengan memahami profil ini, dapat dipahami peran vital yang dimainkan Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat dalam mendukung pengembangan ekonomi lokal dan kesejahteraan masyarakat di Rantauprapat.¹

Adapun jam buka PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat sebagai berikut:

¹ Sumber: Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, Staff Account Officer Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, Oktober 2024.

Hari	Pukul
Senin	08.00-15.00
Selasa	08.00-15.00
Rabu	08.00-15.00
Kamis	08.00-15.00
Jumat	08.00-15.00
Sabtu	08.00-12.00
Minggu	Tutup

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

b. Misi

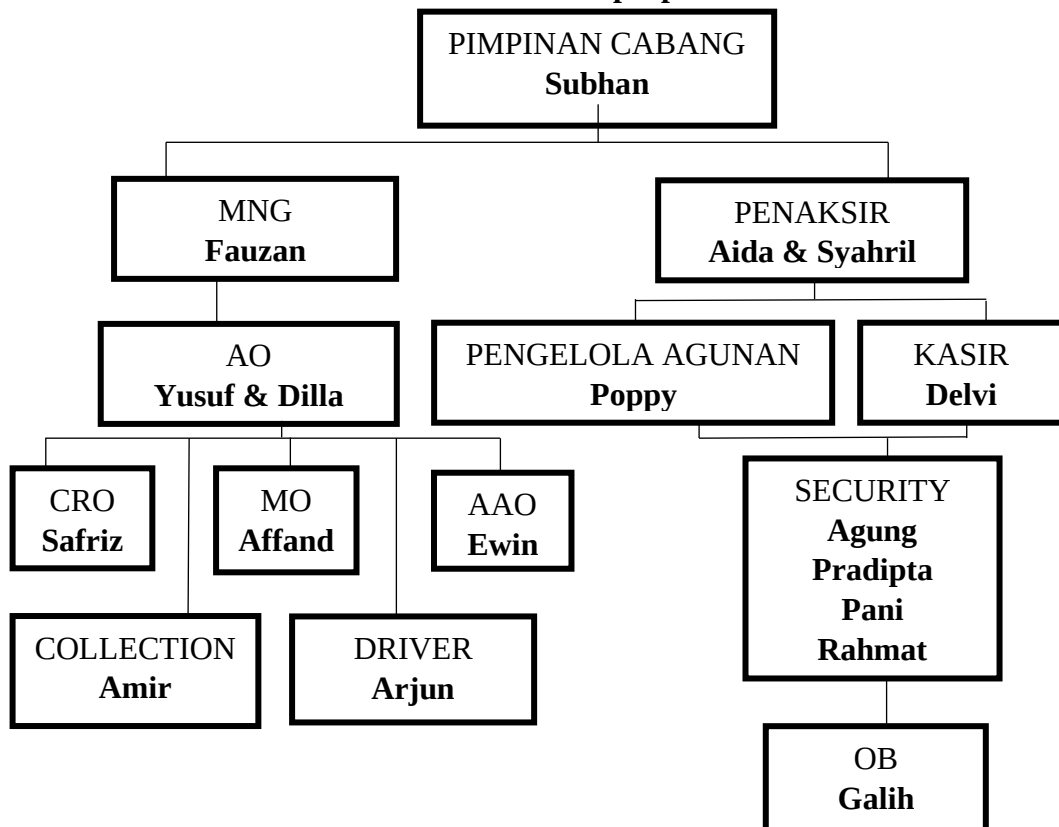
- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder.
- 3) Memberikan *Service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - c) Praktek manajemen risiko yang kokoh
 - d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.²

² www.pegadaian.co.id, diakses pada tanggal 2 Oktober 2024, Pukul 22.18 WIB.

3. Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, diketahui bahwa struktur organisasi yang terbuat yaitu:

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat



4. Produk Pegadaian Syariah

a. Amanah (Cicil Kendaraan)

Amanah adalah pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan internal dan eksternal serta professional, guna pembelian kendaraan bermotor.

Keunggulan dari produk amanah yaitu uang muka terjangkau, jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan, prosedur pengajuan cepat dan mudah, biaya administrasi murah dan angsuran tetap, transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menentramkan, dan layanan ini tersedia di seluruh outlet Pegadaian Syariah seluruh Indonesia.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi untuk melakukan produk layanan amanah yaitu pegawai tetap suatu instansi pemerintah/swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun, melampirkan kelengkapan (fotokopi KTP (Suami/Istri), fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi SK pengangkatan sebagai pegawai/karyawan tetap, rekomendasi atasan langsung, slip gaji 2 bulan terakhir), mengisi dan menandatangani form aplikasi AMANAH, membayar uang muka yang disepakati minimal 10% untuk motor dan minimal 20% untuk mobil, dan menandatangani akad AMANAH.³

b. *Rahn* (Gadai Emas)

Rahn merupakan solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah, cepat prosesnya dan aman penyimpanannya. Barang jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, smartphone, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil, atau barang bergerak lainnya.

³ www.pegadaiansyariah.co.id, diakses pada tanggal 2 Oktober 2024, Pukul 21.22 WIB.

Keunggulan dari layanan produk *rahn* yaitu pinjaman (*Marhun Bih*) mulai dari 50 ribu sampai dengan 1 milyar keatas, proses pinjaman tanpa harus membuka rekening, prosedur pengajuannya cepat, pinjaman berjangka waktu 4 bulan dapat diperpanjang berkali-kali, penerimaan *marhun bih* dalam bentuk tunai atau transfer ke rekening nasabah, prosedut pinjaman sanagt cepat, hanya butuh 15 menit, dan pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan *mu'nah* selama masan pinjaman.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi untuk melakukan produk layanan *rahn* yaitu fotokopi KTP atau kartu identitas resmi lainnya, memiliki marhun (barang pinjaman), untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli, dan nasabah menandatangani Surat Bukti *Rahn* (SBR).⁴

c. Arrum BPKB

Arum BPKB adalah pembiayaan syariah untuk pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor.

Keunggulan dari layanan produk arrum BPKB yaitu proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fakta DSN-MUI; pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan; pegadaian memberikan tarif menarik dan

⁴ www.pegadaiansyariah.co.id, diakses pada tanggal 2 Oktober 2024, Pukul 21.33 WIB.

kompetitif; prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah; pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan dapat digunakan nasabah; dan *marhun bih* (uang pinjaman) mulai dari Rp 1 juta - 400 juta.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi untuk melakukan produk layanan arrum BPKB yaitu memiliki usaha mikro/kecil yang memenuhi kriteria kelayakan serta berjalan lebih dari satu tahun dan menjalankan usahanya secara sah secara syarat Islam dan perundang-undangan RI, fotokopi KTP, Kartu Keluarga dan Surat Nikah dengan menunjukkan aslinya, dan terakhir menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB asli, fotokopi STNK dan faktur pembelian).⁵

d. Arrum Emas

Arrum emas adalah produk pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai dengan jaminan perhiasan (emas dan berlian). Pinjaman dapat diangsur melalui proses yang mudah dan sesuai syariah.

Keunggulan dari layanan produk arrum emas yaitu pinjaman mulai dari Rp 1 juta – 500 juta, plafon 95% dari taksiran, jangka waktu (12, 18, 24, dan 36 bulan), dan biaya admin Rp 70.000 dan biaya murah 0,95% per bulan dari nilai taksiran.

⁵ www.pegadaiansyariah.co.id, diakses pada tanggal 2 Oktober 2024, Pukul 21.44 WIB.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi untuk melakukan produk layanan arrum emas yaitu fotokopi KTP/SIM/Paspor, menyerahkan jaminan berupa emas atau berlian terikat perhiasan emas, dan menandatangani akad.⁶

e. Arrum Haji

Arrum haji adalah pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah dengan proses mudah, cepat dan aman. Keunggulan dari layanan produk arrum haji yaitu memperoleh pembiayaan porsi haji dengan bentuk tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor dan porsi haji, kepastian nomor porsi, proses mudah, emas dan dokumen haji aman tersimpan di Pegadaian, *mu'nah* 0,95% taksiran, layanan profesional, biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau, jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas, dan minimal emas 3,5 gram.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi untuk melakukan produk layanan arrum haji yaitu memenuhi syarat sebagai pendaftar haji, fotokopi KTP dan Kartu Keluarga, jaminan emas batangan minimal 3,5 gram atau emas perhiasan berkadar minimal 70% dengan berat sekitar 7 gram.⁷

⁶ www.pegadaiansyariah.co.id, diakses pada tanggal 2 Oktober 2024, Pukul 21.55 WIB.

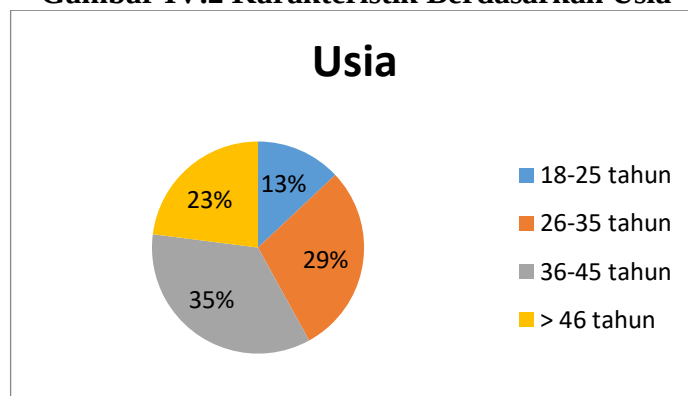
⁷ www.pegadaiansyariah.co.id, diakses pada tanggal 2 Oktober 2024, Pukul 22.00 WIB.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Berikut data nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat berdasarkan Usia:

Gambar IV.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

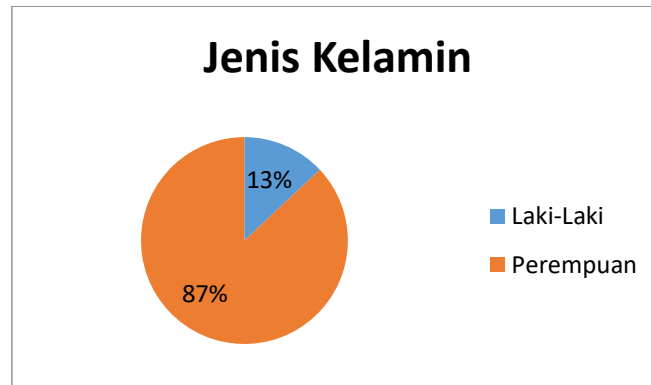


Sumber: Data Primer Olahan

Berdasarkan gambar IV.2 dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Responden dominan berusia 36-45 tahun dengan total 35%. Untuk usia 18-25 tahun sebanyak 13%. Responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 29% dan usia >46 tahun sebanyak 23%.

2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut data nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat berdasarkan Jenis kelamin:

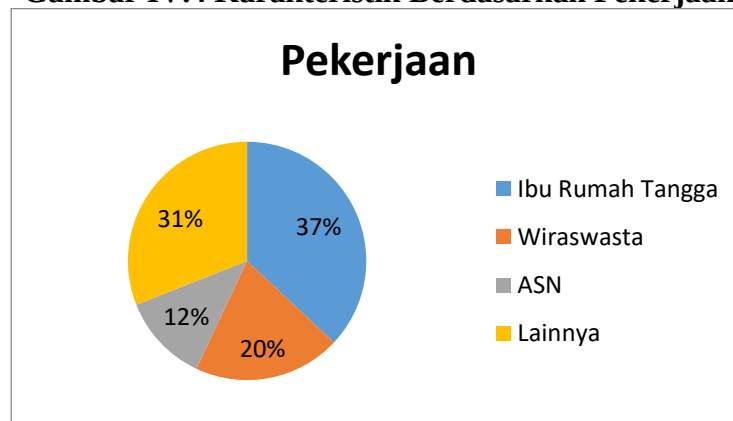
Gambar IV.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Primer Olahan

Berdasarkan gambar IV.3 dapat dilihat bahwa responden didominasi dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 87%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 13%.

3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Berikut data nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat berdasarkan Jenis kelamin:

Gambar IV.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data Primer Olahan

Berdasarkan gambar IV.4 dapat dilihat bahwa responden didominasi dengan ibu rumah tangga sebanyak 37%. Untuk wiraswasta

sebanyak 20%, ASN sebanyak 12%, sedangkan pekerjaan lainnya sebanyak 31%.

C. Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Hasil Uji Validitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X₁)

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Sig. p-Value	Keterangan
1	0,634	0,000	Valid
2	0,538	0,000	Valid
3	0,562	0,000	Valid
4	0,544	0,000	Valid
5	0,484	0,000	Valid
6	0,588	0,000	Valid
7	0,434	0,000	Valid
8	0,543	0,000	Valid
9	0,591	0,000	Valid
10	0,586	0,000	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Hasil uji validitas Kepercayaan (X₁) pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan pada variabel Kepercayaan (X₁) dikatakan valid karena nilai signifikan $< 0,1$ yaitu $0,000 < 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan, untuk uji validitas variabel Pengetahuan Teknologi Informasi (X₂) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Teknologi Informasi (X₂)

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Sig. p-Value	Keterangan
1	0,655	0,000	Valid
2	0,648	0,000	Valid
3	0,804	0,000	Valid
4	0,679	0,000	Valid
5	0,654	0,000	Valid
6	0,709	0,000	Valid
7	0,654	0,000	Valid
8	0,770	0,000	Valid
9	0,834	0,000	Valid
10	0,776	0,000	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Hasil uji validitas Pengetahuan Teknologi Informasi (X₂) pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan pada variabel Pengetahuan Teknologi Informasi (X₂) dikatakan valid karena nilai signifikan $< 0,1$ yaitu $0,000 < 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan, untuk uji validitas variabel Keputusan Nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)

Pernyataan	Nilai Korelasi	Sig. p-Value	Keterangan
1	0,564	0,000	Valid
2	0,491	0,000	Valid
3	0,542	0,000	Valid
4	0,575	0,000	Valid
5	0,555	0,000	Valid
6	0,729	0,000	Valid
7	0,508	0,000	Valid
8	0,479	0,000	Valid
9	0,662	0,000	Valid
10	0,686	0,000	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Hasil uji validitas Keputusan Nasabah (Y) pada tabel IV.3 menunjukkan bahwa bahwa pertanyaan-pertanyaan pada variabel Keputusan Nasabah (Y) dikatakan valid karena nilai signifikan $< 0,1$ yaitu $0,000 < 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan variabel tersebut valid atau layak digunakan.

- b. Hasil Uji Reliabilitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
Kepercayaan	0,744	10	Reliabel
Pengetahuan Teknologi Informasi	0,897	10	Reliabel
Keputusan Nasabah	0,774	10	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Hasil uji reliabilitas pada variabel Kepercayaan (X_1) adalah reliabel nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau ($0,744 > 0,60$). Hasil uji reliabilitas pada variabel Pengetahuan Teknologi Informasi (X_2) adalah reliabel nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau ($0,897 > 0,60$). Hasil uji reliabilitas pada variabel Keputusan Nasabah (Y) adalah reliabel nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau ($0,774 > 0,60$).

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis dasar dalam perhitungan statistic, dimana tujuan analisis deskriptif ini untuk mengetahui nilai rata-rata (mean), deviasi standar atau simpanan baku (standar deviation), nilai terendah (minimum), nilai tertinggi (maximum).

Adapun analisis deskriptif pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.5 Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepercayaan	88	34	50	44.43	2.860
Pengetahuan					
Teknologi	88	26	50	42.69	4.855
Informasi					
Keputusan	88	31	50	43.75	3.472
Nasabah					
Valid N	88				
(listwise)					

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Berdasarkan hasil pada tabel IV.5 dapat dilihat pada variabel Kepercayaan dengan jumlah sampel (N) yaitu sebesar 88, nilai minimum yaitu 34, nilai maximum yaitu 50, dengan nilai mean sebesar 44,43 dan standar deviasinya 2,860. Variabel Pengetahuan Teknologi Informasi dengan jumlah sampel (N) yaitu sebesar 88, nilai minimum yaitu 26, nilai maximum yaitu 50, dengan nilai mean sebesar 42,69 dan standar deviasinya 4,855. Variabel Keputusan Nasabah dengan jumlah sampel (N) yaitu sebesar 88, nilai minimum yaitu 31, nilai maximum yaitu 50, dengan nilai mean sebesar 43,75 dan standar deviasinya 3,472.

3. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.72059062
Most Extreme	Absolute	.078
Differences	Positive	.078
	Negative	-.071
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.6 dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terdistribusi normal, karena nilai signifikansi yang dihasilkan $0,200 > 0,1$ memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kepercayaan	.791	1.264
Pengetahuan Teknologi Informasi	.791	1.264

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.7 dapat diketahui bahwa nilai VIF dari variabel Kepercayaan $1,264 < 10$, Pengetahuan Teknologi Informasi $1,264 < 10$ Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen. Sementara nilai *Tolerance* dari variabel Kepercayaan $0,791 > 0,10$, Pengetahuan Teknologi Informasi $0,791 > 0,10$. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel independen lebih besar dari 0,10. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

b. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.382	1.691		1.408	.163
Kepercayaan	-.065	.088	-.184	-.734	.465
Pengetahuan Teknologi Informasi	.036	.080	.114	.454	.651

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Berdasarkan hasil pada tabel IV.8 diketahui nilai signifikan Kepercayaan sebesar 0,465 dan Pengetahuan Teknologi Informasi sebesar 0,651 berarti variabel tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena lebih besar dari 0,1, sehingga dapat

disimpulkan bahwa Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelian ini.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil uji berganda yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.870	4.628		3.645	.000
	Kepercayaan	.270	.116	.223	2.331	.022
	Pengetahuan Teknologi Informasi	.348	.068	.487	5.097	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS 22(data diolah)

Berdasarkan tabel IV.9 pada bagian *Unstandardized Coefficients* bagian B atau Koefisien Standar Beta, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Kepercayaan (X_1) yaitu sebesar 0,270, dan nilai koefisien regresi variabel Pengetahuan Teknologi Informasi (X_2) sebesar 0,348 dengan nilai konstanta (a) sebesar 16,870.

Adapun persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \dots\dots\dots (4.1)$$

Maka persamaan dalam penelitian ini:

$$KN = a + b_1 Kpr + b_2 PTI + e \dots\dots\dots (4.2)$$

$$KN = 16,870 + 0,270Kpr + 0,348PTI + e \dots\dots\dots (4.3)$$

Penjelasan dari persamaan diatas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 16,870 artinya apabila variabel Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi dianggap konstan atau nilainya 0, maka Keputusan Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat adalah sebesar 16,870.
- b. Koefisien regresi X_1 (Kepercayaan) sebesar 0,270 artinya apabila variabel kepercayaan meningkat 1 satuan, maka Keputusan Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat akan menaik sebesar $16,870 + 0,201 = 17,071$ satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- c. Koefisien regresi X_2 (Pengetahuan Teknologi Informasi) sebesar 0,348 yang artinya bahwa setiap Pengetahuan Teknologi Informasi mengalami kenaikan 1 satuan, maka Keputusan Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat akan menaik sebesar $16,870 + 0,348 = 17,218$ satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Hasil uji parsial (t) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.870	4.628		3.645	.000
	Kepercayaan	.270	.116	.223	2.331	.022
	Pengetahuan					
	Teknologi	.348	.068	.487	5.097	.000
	Informasi					

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS 22(data diolah)

Berdasarkan dari hasil uji t diatas, diperoleh kesimpulan bahwa nilai untuk t_{tabel} yang diperoleh dari rumus $df=n-k-1$ ($df=88-2-1=85$) atau n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen, maka t_{tabel} sebesar 1,662. Untuk interpretasi hasil pengujian uji t pada tabel IV.10 adalah sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Berdasarkan hasil uji t di atas nilai t_{hitung} 2,331 artinya $t_{\text{hitung}} (2,331) > t_{\text{tabel}} (1,662)$ dan nilai sig. sebesar 0,022 sehingga nilai sig. lebih kecil dari 0,1 ($0,022 < 0,1$). Jadi dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak yang berarti terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

2) Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Berdasarkan hasil uji t di atas nilai t_{hitung} 5,097 artinya t_{hitung} (5,097) > t_{tabel} (1.662) dan nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig. lebih kecil dari 0,1 ($0,000 < 0,1$). Jadi dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak yang berarti terdapat pengaruh pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

b. Uji Simultas (Uji F)

Hasil uji simultan (uji F) yang telah diolah dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel IV.11 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	404.560	2	202.280	26.701	.000 ^b
Residual	643.940	85	7.576		
Total	1048.500	87			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Teknologi Informasi, Kepercayaan

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.11 maka dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 26,701 sedangkan $F_{tabel} = df = n - k$ ($88 - 2 = 86$) diperoleh 2,37, maka F_{hitung} (26,701) > F_{tabel} (2,37) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,1 yaitu $0,000 < 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima artinya terdapat pengaruh Kepercayaan

dan Pengetahuan Teknologi Informasi terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

7. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Hasil uji koefisien determinan (R^2) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.386	.371	2.752

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Teknologi Informasi, Kepercayaan

Sumber: Hasil Output SPSS 22 (data diolah)

Dari tabel IV.12 maka dapat diketahui bahwa besarnya *Adjusted R Square* sebesar 0,371 atau sama dengan 37,1% ini bermakna bahwa adanya hubungan antara variabel Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat sebesar 37,1%. Sisanya sebesar 0,629 atau 62,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah

Kepercayaan adalah bentuk dukungan yang dimiliki oleh konsumen untuk mendapatkan sebagai suatu yang dibutuhkan, dengan ini menentukan keputusan konsumen menggunakan suatu produk. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa $t_{hitung} = 2,331 > t_{tabel} 1,662$ dan nilai sig. sebesar $0,022 < 0,1$ maka H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak artinya terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah. Hasil ini sesuai dengan teori menurut Kotler pada faktor psikologis yang dimana keyakinan individu dan sikap terhadap produk atau merek memengaruhi keputusan pembelian berikutnya.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Ika Susilowati dan Siti Solehatun yang berjudul “Pengaruh *E-service Quality*, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) Pada Nasabah BRI Kebumen” yang dimana penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan.⁸

Namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Muhammad Bagas Wicaksono dan kawan-kawan yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan

⁸ Ika Susilowati dan Siti Solehatun, “Pengaruh *E-service Quality*, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) Pada Nasabah BRI Kebumen”, hlm. 17-18.

Terhadap Keputusan Penggunaan *M-Banking* Mandiri di Jakarta Selatan” yang dimana penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.⁹ Kepercayaan sangat mempengaruhi keputusan penggunaan nasabah yang dimana jika kepercayaan yang didapatkan nasabah sesuai yang diharapkan maka nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital akan meningkat. Dengan adanya kepercayaan nasabah saat menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital mengenai kerahasiaan data pribadi maupun keamanan saat bertransaksi maka nasabah akan selalu merasa aman dan nyaman ketika menggunakan aplikasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

2. Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah

Pengetahuan teknologi informasi adalah kemampuan/kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui dan dikuasai berkenaan dengan teknologi informasi. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa $t_{hitung} = 5,097 > t_{tabel} 1,662$ dan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,1$ maka H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak artinya terdapat pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi terhadap Keputusan Nasabah

⁹ Muhammad Bagas Wicaksono, dkk., “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan *M-Banking* Mandiri di Jakarta Selatan”, hlm. 1101.

menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Digital. Hasil ini sesuai dengan teori menurut Kotler pada faktor psikologis yang dimana pembelajaran merupakan proses dimana individu belajar tentang produk atau merek melalui pengalaman atau informasi dari sumber lain yang dapat memengaruhi keputusan pembelian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Ahmad Hisyam yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk)” yang dimana penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah.¹⁰

Namun hasil ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Tiara Anggar Wulan dan Priyono Puji Prasetyo juga terdapat perbedaan hasil yang menyimpulkan bahwa “variabel pengetahuan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS sebagai sarana pembayaran digital ZIS, sedangkan variabel perkembangan teknologi dan variabel lingkungan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap

¹⁰ Ahmad Hisyam, “Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk)”, hlm. 112.

keputusan nasabah menggunakan QRIS sebagai sarana pembayaran digital ZIS.”¹¹

Dengan adanya pengetahuan nasabah mengenai teknologi informasi dapat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi pada fitur-fitur layanan di aplikasi pegadaian syariah digital sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi terhadap Keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

3. Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah merupakan suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,701 > 2,37$) dan nilai sig. $0,000 < 0,1$ artinya H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat dan nilai koefisien determinasi sebesar 37,1%.

¹¹ Tiara Anggar Wulan dan Priyono Puji Prasetyo, “Determinan Keputusan Nasabah Bank Syariah Menggunakan QRIS Sebagai Sarana Pembayaran Digital Zakat, Infaq, dan Shadaqah”, *Jurnal Islamic Economics, Finance, and Banking Review*, Volume 2, No. 2, 2022, hlm. 145.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Ahmad Hisyam yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk)” yang dimana penelitian ini menunjukkan secara simultan kepercayaan dan pengetahuan terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah.¹² Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan nasabah maka keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital akan semakin meningkat dan ini menunjukkan adanya pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantaupraptat. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini terdapat pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantaupraptat.

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar memperoleh hasil sebaik mungkin. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena masih terdapat berbagai keterbatasan.

Beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

¹² Ahmad Hisyam, “Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk)”, hlm. 112.

1. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
2. Keterbatasan pada penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel independen sementara masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel dependen.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Hasil analisis regresi linear berganda diketahui nilai konstanta dalam persamaan linear ini adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai a yang diperoleh sebesar 16,870, merupakan konstanta atau keadaan saat variabel keputusan nasabah belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel kepercayaan (X_1) dan variabel pengetahuan teknologi informasi (X_2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel keputusan nasabah tidak mengalami perubahan.
 - b. Nilai koefisien variabel kepercayaan bernilai positif yaitu sebesar 0,270 artinya bahwa variabel kepercayaan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, setiap peningkatan kepercayaan sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar $16,870 + 0,270 = 17,071$ satuan dengan kata lain variabel independen tetap.

- c. Nilai koefisien variabel pengetahuan teknologi informasi bernilai positif yaitu sebesar 0,348 artinya bahwa variabel pengetahuan teknologi informasi mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, setiap peningkatan pengetahuan teknologi informasi sebesar 1 satuan, maka keputusan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar $16,870 + 0,348 = 17,218$ satuan dengan kata lain variabel independen tetap.
2. Berdasarkan hasil uji t pada variabel kepercayaan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,331 adapun nilai t_{tabel} sebesar 1,662 dan nilai sig. 0,022. Karena nilai $t_{hitung} = 2,331 > t_{tabel} = 1,662$ dan nilai sig. $0,022 < 0,1$ disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak yang berarti terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.
3. Berdasarkan hasil uji t pada variabel pengetahuan teknologi informasi menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5,097 adapun nilai t_{tabel} sebesar 1,662 dan nilai sig. 0,000. Karena nilai $t_{hitung} = 5,097 > t_{tabel} = 1,662$ dan nilai sig. $0,000 < 0,1$ disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak yang berarti terdapat pengaruh pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.

4. Berdasarkan hasil analisis uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 26,701 dan nilai sig. 0,000. Untuk menguji signifikansi pengaruh variabel digunakan rumus $df=n-k = 88-2=86$ dengan $F_{tabel} = 2,37$, maka $F_{hitung} 26,701 > F_{tabel} 2,37$ dan nilai sig. $0,000 < 0,1$ artinya H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat.
5. Adapun hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 0,371 atau 37,1%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan dan pengetahuan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat sebesar 37,1% sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian adapun implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat diharapkan terus memberi kepercayaan kepada nasabah bahwa dengan melakukan transaksi di aplikasi Pegadaian Syariah Digital sangat aman dan mudah sehingga nasabah tetap memberikan pilihannya untuk terus melakukan transaksi di aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Hal ini

dikarenakan bila ditingkatkan kepercayaan nasabah maka dipastikan tingkat keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital akan meningkat.

2. PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat agar terus memberikan informasi mengenai fitur layanan serta langkah-langkah bertransaksi yang ada pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital sehingga nasabah melakukan transaksi tidak kebingungan dan tetap melakukan transaksi tersebut secara efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan bila ditingkatkan pengetahuan teknologi informasi nasabah maka dipastikan tingkat keputusan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital akan meningkat.

C. Saran

Berikut ini saran yang peneliti simpulkan berdasarkan kesimpulan diatas untuk pengguna penelitian ini:

1. Bagi PT Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat diharapkan memberikan informasi lebih kepada nasabahnya serta tetap meningkatkan kepercayaan kepada nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan pada penelitian selanjutnya yang memiliki topik yang sama.
3. Bagi Akademisi penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangan pemikiran bagi dunia akademis dan sebagai refesensi untuk penelitian selnjutnya dan begitu juga dengan kampus, penelitian ini dapat

bermanfaat sebagai pengembangan keilmuan dan berguna untuk kemajuan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abdul Hayyie Al-Kattani, d. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu (Edisi Terjemah)*. Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Afrilliana, S. R. *Perilaku Konsume*. Palembang: CV. Penerbit Anugrah Jaya 2021.
- Firmansyah, M. A. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Hamim, I. M. *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2014.
- Hardana, B. G. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2021.
- Hidayat, A. A. *Menyusun Instrumen Penelitian dan Uji Reliabilitas*. Surabaya: Helath Books Publishing, 2021.
- Junjuran, M. I. *Pengelola Data Statistik dengan Menggunakan Eviews dalam Penelitian Bisnis*. Solok: Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Muchotob Hamzah, d. *Buku Dasar AL-Qur'an dan Sains Modern*. Wonosobo: Unsiq Press, 2017.
- Mulyanto, A. W. *Keputusan Pembelian Konsumen*. Bekasi: PT Kimshafi Alung Cipta, 2024.
- Nasution, Z. M. *Praktik Analisis Data Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews dan SPSS*. Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2022.
- Nurhadi, d. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021.
- Ovan. *Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020.
- Promo, A. K. *Pengelola Riset EKonomi Jadi Mudah dengan IBM SPSS*. Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Rifa'i, K. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifatama, 2019.
- Rifa'i, K. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press, 2023.
- Rujakat, A. *Pendekatan Penelitian Kuantitaif*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

- Siti Syamsiyah, d. *Perilaku Konsumen*. Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2023.
- Sobana, H. D. *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2019.
- Sriyoto, S. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sudaryono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Susha, D. W. *Statistika*. Malang: MNC Publishing, 2019.
- Teofilus, T. d. *SPSS Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2020.
- Zusrony, E. (n.d.). *Perilaku Konsumen di Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.

Sumber Jurnal:

- Abdul Nasser Hasibuan, d. Analysis of Customer Interest in Using The Digital Sharia Pawnshop Application in Terms of Technology Acceptence Model in SHaria PAwnshop Alaman Bolak. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2023.
- Addiarrahman, F. H. Pengaruh Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pegadaian Syariah Digital Services. *Jurnal Ilmiah EKonomi Islam*, 2023.
- Ambarwati, D. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Pay Pada Mahasiswa STIE AUB Surakarta. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 2019.
- Azizah, M. Q. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Digital Syariah Pegadaian. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2021.
- Faktrurradhi. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Pembiayaan Rahn di Pegadaian Syariah Cabang Pembantu Sigli. *Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan*, 2020.
- Habibah, N. U. Perkembangan Gadai Emas ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* , 2017.
- Isabella Dinda Silva, d. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Money Dengan Pemahaman

Teknologi Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Economics and Business*, 2022.

Jayanti, R. D. Pengaruh Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Pada Harapan Maulina Hijab Jombang). *Jurnal EKSIS*, 2015.

Kasinem. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 2020.

Mas'ud, N. H. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan BRImo Pada Nasabah Bank BRI Cabang Kab. Tangerang Yang DImediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal MD: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2023.

Meilana Widyaningsih, d. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Pengetahuan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI Kabupaten Sukoharjo). *Rizquna: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* , 2022.

Muhammad Bagas Wicaksono, d. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri di Jakarta Selatan. *Jurnal Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* , 2021.

Naibaho, R. S. Peranan dan Perencanaan Teknologi Informasi dalam Perusahaan. *Jurnal Warta Edisi: 52*, 2017.

Nasrizal Akbar, d. Pengaruh Pengetahuan Teknologi Terhadap Kinerja Akuntan Internal. *Jurnal Ekonomi*, 2010.

Prabowo, T. F. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E-Wallet DANA (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 2023.

Prasetyo, T. A. Determinan Keputusan Nasabah Bank Syariah Menggunakan QRIS Sebagai Sarana Pembayaran Digital Zakat, Infaq, dan Shadaqah. *Jurnal Islamic Economics, Finance, and Banking Review*, 2022.

Rahmawati, D. Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 2008.

Simanjourang, H. C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking PT. Bank Mestika Rantauprapat. *Jurnal Ecobisma*, 2016.

- Siregar, B. G. Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, 2018.
- Solehatun, I. S. Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) Pada Nasabah BRI Kebumen. *Journal of Digital Business and Management*, 2023.
- Subardi, L. Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Digital di Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Eco Ment Global*, 2018.
- Sugiyanto, R. d. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana di Universitas Esa Unggul. *Sinomika Journal*, 2022.
- Susanti, R. W. Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal JIMMBA*, 2022.

Sumber Skripsi:

- Alvin, A. Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan (Trust) dan Kemudahan M-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh). (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2021).
- Hisyam, A. Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk). (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).
- Karimah, A. N. Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian SYariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021).

Sumber Website:

- Pegadaian. (n.d.). Retrieved Oktober 2, 2024, from Pegadaian: www.pegadaian.co.id
- Pegadaian Syariah. (n.d.). Retrieved Oktober 2, 2024, from Pegadaian Syariah: www.pegadaiansyariah.co.id

Utami, N. W. (2020, Januari 7). *Ajaib*. Retrieved Oktober 14, 2024, from Ajaib: <https://ajaib.co.id/panduan-cara-gunakan-aplikasi-pegadaian-syariah-digital/>

Sumber Wawancara dan Lainnya:

Bella, Wawancara Dengan Nasabah Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, Pada Tanggal 20 November 2023.

Pita, Wawancara Dengan Nasabah Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, Pada Tanggal 20 November 2023.

Deni, Wawancara Dengan Nasabah Pegadaian Cabang Syariah Rantauprapat, Pada Tanggal 20 November 2023.

Q.S Al-Anbiya' (21): 80.

Q.S Al-Baqarah (2): 275.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Rahmaniah Kusuma Wardani
NIM : 2040100086
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Rantau prapat, 15 Desember 2002
Anak Ke : 1 dari 3 bersaudara
Kewarganegaraan : WNI
Status : Mahasiswa
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Link. Perlayuan, Rantau Utara, Kab. Labuhanbatu
Telpon/No. HP : 0852-6068-3731
E-mail : niahrahma48@gmail.com

II. IDENTITAS ORANG TUA

1. Ayah

a. Nama : Alm. Suwito
b. Pekerjaan : -
c. Alamat : -
d. Telp/No.Hp : -

2. Ibu

a. Nama : Alimah
b. Pekerjaan : PNS
c. Alamat : Link. Perlayuan, Rantau Utara, Kab. Labuhanbatu
d. Telp/No.HP : 0811-6226-226

III. PENDIDIKAN

SD : SD Negeri 114375 Rantau Utara
SMP : SMP Negeri 3 Rantau Utara
SMA : SMA Swasta Bhayangkari 2 Rantau prapat
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-dary
Padangsidempuan

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data

Tabulasi Data Kepercayaan (X_1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
1	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	43
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	45
6	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
7	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
8	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46
9	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	45
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
12	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
14	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
15	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
16	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46
17	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	45
18	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
20	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46
21	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	45
22	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
23	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	44
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
25	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	46
26	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
29	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	46
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
31	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
32	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
38	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
40	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	44
41	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
42	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
43	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
44	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
45	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	45
46	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
47	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
48	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	45
49	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
50	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	45
51	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
52	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
53	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
54	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	46
55	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44
56	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	44
57	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	44
58	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	45
59	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
60	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45
61	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44
62	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
63	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
64	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
65	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
66	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
67	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36

71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	34
73	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
74	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
75	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
76	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	44
77	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
78	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
79	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
80	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
81	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
82	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
83	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
84	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	45
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
87	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
88	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46

Tabulasi Data Pengetahuan Teknologi Informasi (X₂)

[illegible]

36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	26
38	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
39	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
40	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	38
41	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
42	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45
43	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
44	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	45
45	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	34
46	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	45
47	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
48	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	45
49	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
50	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
51	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	45
52	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	45
53	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	46
54	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
55	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
56	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
57	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	44
58	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
59	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	32
60	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
61	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
62	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47
63	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
64	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
65	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	43
66	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	34
67	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	34
70	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	39
71	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
72	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	35
73	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48

74	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	46
75	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	36
76	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
77	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
78	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
79	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
80	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45
81	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
82	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
83	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
84	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	44
85	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45
86	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
87	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	34
88	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	46

Tabulasi Data Keputusan Nasabah (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
1	4	4	3	4	5	2	4	2	2	1	31
2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	45
3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
7	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
8	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
14	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
16	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	42
17	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
18	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	42
19	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
20	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
21	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	41
22	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	41
23	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
24	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44
25	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	46
26	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
28	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
29	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44
30	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
31	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
32	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	47
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	34

36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	40
39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
40	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	41
41	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45
42	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
44	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45
45	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
46	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
47	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	45
48	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	43
49	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
50	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46
51	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
52	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46
53	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46
54	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
55	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	44
56	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	41
57	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
58	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
59	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
60	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	42
61	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	43
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	46
64	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	44
65	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	45
66	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
67	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	43
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
70	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
71	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
72	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
73	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44

74	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	45
75	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	41
76	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
77	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
78	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
79	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
80	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	44
81	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46
82	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
83	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
84	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
85	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	42
86	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43
87	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	35
88	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43

Correlations

[illegible]

X2.5	Pearson Correlation	.393**	.399**	.374**	.545**	1	.515**	.183	.333**	.510**	.489**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.089	.002	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.6	Pearson Correlation	.273*	.530**	.475**	.502**	.515**	1	.385**	.430**	.509**	.536**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.7	Pearson Correlation	.407**	.286**	.617**	.265*	.183	.385**	1	.530**	.435**	.572**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.012	.089	.000		.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.8	Pearson Correlation	.489**	.385**	.615**	.447**	.333**	.430**	.530**	1	.702**	.541**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.9	Pearson Correlation	.566**	.495**	.590**	.465**	.510**	.509**	.435**	.702**	1	.623**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.10	Pearson Correlation	.345**	.475**	.577**	.398**	.489**	.536**	.572**	.541**	.623**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
TOTAL	Pearson Correlation	.655**	.648**	.804**	.679**	.654**	.709**	.654**	.770**	.834**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

[illegible]

Y9	Pearson											
	Correlation	.153	.143	.299**	.286**	.220*	.383**	.202	.583**	1	.576**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.155	.183	.005	.007	.039	.000	.059	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Y10	Pearson											
	Correlation	.353**	.271*	.273*	.189	.159	.431**	.244*	.500**	.576**	1	.686**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011	.010	.078	.138	.000	.022	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
TOTAL	Pearson											
	Correlation	.564**	.491**	.542**	.575**	.555**	.729**	.508**	.479**	.662**	.686**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	10

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepercayaan	88	34	50	44.43	2.860
Pengetahuan Teknologi Informasi	88	26	50	42.69	4.855
Keputusan Nasabah	88	31	50	43.75	3.472
Valid N (listwise)	88				

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.72059062
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.071
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepercayaan	.791	1.264
	Pengetahuan Teknologi Informasi	.791	1.264
	Keputusan Nasabah		

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.382	1.691		1.408	.163
Kepercayaan	-.065	.088	-.184	-.734	.465
Pengetahuan Teknologi Informasi	.036	.080	.114	.454	.651

a. Dependent Variable: ABS_RES

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.870	4.628		3.645	.000
Kepercayaan	.270	.116	.223	2.331	.022
Pengetahuan Teknologi Informasi	.348	.068	.487	5.097	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	404.560	2	202.280	26.701	.000 ^b
Residual	643.940	85	7.576		
Total	1048.500	87			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Teknologi Informasi, Kepercayaan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.870	4.628		3.645	.000
Kepercayaan	.270	.116	.223	2.331	.022
Pengetahuan Teknologi Informasi	.348	.068	.487	5.097	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.386	.371	2.752

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Teknologi Informasi, Kepercayaan

Lampiran 2. Dokumentasi



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Deasy Novayanti Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Saudara Muhammad Padli Ritonga Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Roina Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Novita Siagian Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Nora Mutiara Nazara Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Sri Novita Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Desi Depi Ayu Rambe Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Fani Gumanti Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Herlina Yanti Siregar Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



Dokumentasi Penyebaran Angket Penelitian Dengan Ibu Juriah Selaku Pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital di PT Pegadaian Cabang Syariah Rabntauprapat



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : **1754/Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/08/2024**

20 Agustus 2024

Sifat : -

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak/Ibu;

1. Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd.,M.M. : Pembimbing I

2. Ildi Aini, M.E : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Rahmaniah Kusuma Wardani

NIM : 2040100086

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).**

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1249 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/07/2024 // Juli 2024
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Cabang Rantau Prapat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Rahmанияh Kusuma Wardani
NIM : 2040100086
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Pengaruh Kepercayaan dan Pengetahuan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) ". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790625200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Nomor : 191/IX/60085/2024
Lampiran : -
Urgensi : B

Rantauprapat, 12 SEPTEMBER 2024

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Syekh Ali Hasan Addary Padang
Sidempuan

di -
Padang Sidempuan

Hal : Izin Riset Mahasiswa

Assalamualaikum wr wb

Teriring doa semua kita semua senantiasa dalam lindungan Allah swt dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

Menindak lanjuti surat dekan bidang akademik Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Syekh Ali Hasan Addary Padang Sidempuan dengan surat 1249/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/07/2024 tanggal 11 Juli 2024 Perihal : Mohon Izin Permohonan Riset Mahasiswa , dengan keterangan sebagai berikut:

1. Pada Prinsipnya kami menyetujui dan memberikan izin pelaksanaan Riset mahasiswa tersebut, dengan data mahasiswa sebagai berikut :

Nama	: Rahmaniah Kusuma Wardani
NIM	: 2040100086
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

2. Adapun jadwal riset ditetapkan pada bulan JULI s/d SEPTEMBER 2024
3. Selama pelaksanaan riset, mahasiswa wajib mematuhi peraturan yang berlaku di PT. Pegadaian.

Demikian disampaikan untuk diketahui, Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.
Wassalamualikum wr wb.

PT. Pegadaian
Kantor Cabang Syariah Rantauprapat

Pegadaian
Syariah
SUBHAN S.E
Pemimpin Cabang