

Peran kualitas sistem informasi, fitur produk, dan kepuasan pengguna terhadap keputusan penggunaan Layanan Pegadaian Digital (PDS) di Pegadaian Semarang

Fuad Hassan*, Tito Aditya Perdana, Ida Farida, Rudi Kurniawan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: 211202106939@mhs.dinus.ac.id)

Abstract

PT Pegadaian is currently transforming into a modern financial institution by launching a digital application designed to simplify customer transactions. This study examines the impact of information system quality, product features, and user satisfaction on the decision to utilize Pegadaian Digital Services (PDS) in the Semarang area. A quantitative approach was employed, using primary and secondary data sources. Primary data were obtained through questionnaires distributed to 100 customers and analyzed using multiple linear regression. The results show that information system quality, product features, and user satisfaction all have a significant positive effect on the decision to use PDS. Among these, user satisfaction proved to be the most influential factor. These findings underscore the importance for Pegadaian to continually enhance its digital services by improving system reliability, developing user-centric features, and increasing overall customer satisfaction. Strengthening these aspects is essential to encourage continued use of Pegadaian's digital platform in an increasingly competitive financial service environment.

Keywords: Quality of Information Systems, Product Features, User satisfaction, Decision, Pegadaian Digital Services (PDS)

Abstrak

PT Pegadaian saat ini tengah bertransformasi menjadi institusi keuangan modern melalui peluncuran aplikasi digital yang dirancang untuk mempermudah transaksi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas sistem informasi, fitur produk, dan kepuasan pengguna terhadap keputusan dalam menggunakan Layanan Digital Pegadaian (PDS) di wilayah Semarang. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, fitur produk, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan PDS. Di antara ketiga variabel tersebut, kepuasan pengguna terbukti menjadi faktor yang paling berpengaruh. Temuan ini menegaskan pentingnya bagi Pegadaian untuk terus meningkatkan layanan digitalnya melalui peningkatan keandalan sistem, pengembangan fitur yang berfokus pada kebutuhan pengguna, serta peningkatan kepuasan secara keseluruhan. Penguatan aspek-aspek ini sangat penting untuk mendorong penggunaan berkelanjutan platform digital Pegadaian dalam lingkungan layanan keuangan yang semakin kompetitif.

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi, Fitur Produk, Kepuasan Pengguna, Keputusan, Layanan Pegadaian Digital (PDS)

How to cite: Widiyanto, F. H., Perdana, T. A., Farida, I., & Kurniawan, R. (2025). Peran kualitas sistem informasi, fitur produk, dan kepuasan pengguna terhadap keputusan penggunaan Layanan Pegadaian Digital (PDS) di Pegadaian Semarang. *Journal of Management and Digital Business*, 5(2), 483–494. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v5i2.1657>



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital di Indonesia, khususnya dalam sektor fintech, telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Teknologi finansial ini memiliki peran vital dalam mendorong inklusi keuangan dengan membuka akses ke produk-produk keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan perbankan tradisional (Nurhasanah et al., 2024). Menurut data dari Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI), pada Juni 2023, dana kelolaan platform fintech mencapai Rp 28,64 triliun, mengalami pertumbuhan sebesar 10% dari Desember 2022 yang tercatat sebesar Rp 26,02 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa industri fintech di Indonesia terus berkembang pesat setiap tahun, didorong oleh meningkatnya adopsi teknologi, penetrasi internet yang luas, dan preferensi masyarakat yang semakin condong ke transaksi digital (Bagodi et al., 2020).

Pada Juni 2023, platform fintech berhasil mengelola dana yang mencakup 5,6% dari total aset reksadana terbuka (open-end) yang bernilai Rp 511,05 triliun. AUM (Alat Ungkap Masalah) adalah instrumen atau alat yang digunakan dalam bimbingan dan konseling untuk mengidentifikasi dan memahami permasalahan yang dihadapi individu, baik dalam aspek pribadi, sosial, belajar, maupun karier. AUM biasanya berbentuk angket atau tes yang berisi sejumlah pertanyaan terkait dengan berbagai aspek kehidupan individu, yang kemudian dianalisis untuk menentukan jenis layanan bimbingan dan konseling yang sesuai.

Tabel 1. Tabel Pertumbuhan AUM

Tahun/Bulan	AUM Fintech (Rp Miliar)	Pertumbuhan (%)
2019	2.231	–
2020	6.581	195%
2021	15.664	138%
2022	26.029	66%
Apr-23	27.495	+6% (ytd)
Mei 2023	28.103	+2% (MoM)
Jun-23	28.644	+2% (MoM)

Sumber: (bareksa.com, 2023)

PT. Pegadaian saat ini tengah menjalani transformasi menjadi perusahaan keuangan. Untuk mendukung perubahan ini, perusahaan meluncurkan aplikasi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi "Pegadaian Digital Service," yang dirancang untuk memperluas jangkauan pasar. Aplikasi ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi, memeriksa pembayaran, dan melakukan pinjaman. Setelah nasabah melakukan pembayaran melalui aplikasi, mereka hanya perlu menunjukkan kode booking kepada karyawan ketika menyetor uang di outlet Pegadaian. Peluncuran aplikasi ini secara resmi dipromosikan kepada nasabah sejak Januari 2019 (Putri P. & Supriadi, 2022).

Pegadaian Digital Service (PDS) menawarkan keuntungan utama berupa kecepatan dan kemudahan layanan, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang atau mengantre di outlet Pegadaian. Melalui aplikasi ini,

nasabah dapat mengakses layanan menggunakan smartphone. Fitur mencakup pembayaran berbagai tagihan seperti listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, angsuran, pembelian tabungan emas, dan pulsa. Namun demikian, beberapa nasabah masih merasa ragu menggunakan aplikasi ini karena kurangnya pemahaman tentang cara penggunaannya, sehingga mereka cenderung memilih melakukan transaksi langsung di outlet Pegadaian (Putri P. & Supriadi, 2022).

Sebelum menggunakan layanan Pegadaian, konsumen biasanya mencari informasi terkait produk atau jasa yang ditawarkan. Ketersediaan informasi yang lengkap dapat meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan tersebut. Keputusan untuk memilih Pegadaian sebagai alternatif dilakukan secara sadar melalui analisis berbagai opsi dan konsekuensinya. (Meha et al., 2023). Setiap keputusan ini menghasilkan pilihan akhir, baik berupa tindakan maupun pendapat dalam menggunakan layanan Pegadaian (Putri P. & Supriadi, 2022). Berdasarkan (Karundeng et al., 2024), pilihan konsumen dalam menggunakan layanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk informasi yang diperoleh dari upaya pemasaran dan pengaruh lingkungan budaya. Strategi pemasaran yang efektif, seperti penyajian informasi produk yang jelas dan menarik, memiliki peran signifikan dalam membentuk keputusan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa informasi merupakan faktor kunci dalam menentukan keputusan konsumen untuk menggunakan aplikasi *fintech*. Oleh karena itu, PT. Pegadaian perlu membangun sistem informasi yang terintegrasi dan komprehensif untuk mendukung operasional perusahaan secara lebih efisien.

Sistem informasi berperan penting di sektor bisnis dan keuangan, termasuk perbankan, dengan fungsi mengelola informasi keuangan dan pelaporan terintegrasi guna mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Sistem ini tidak hanya mencakup fungsi rutin, seperti pemeliharaan *general ledger* dan pengelolaan informasi nasabah melalui *customer information system*, tetapi juga berfungsi untuk menginput, memproses, menyimpan, mengontrol, dan melaporkan informasi secara menyeluruh guna mendukung pencapaian tujuan perusahaan (Ouidad et al., 2021).

Kualitas sistem informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan, dan mendorong perbaikan proses yang berkelanjutan (Bagodi et al., 2020). Kualitas informasi yang baik sangat berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan oleh nasabah. Informasi yang jelas dan terstruktur tentang produk memudahkan calon nasabah untuk menilai. Jika sesuai, hal ini dapat mendorong calon nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan (Muthiah et al., 2024).

Dalam memilih produk, nasabah dihadapkan pada beragam opsi terkait tempat, produk, dan layanan keuangan yang ingin digunakan. Oleh karena itu, perusahaan perlu fokus pada pengembangan fitur layanan digital sebagai salah satu strategi utama. Fitur layanan merupakan bagian dari upaya promosi yang dirancang untuk menarik minat konsumen terhadap produk atau jasa tertentu. Ketika fitur layanan yang ditawarkan berkualitas dan terpercaya, hal ini dapat meningkatkan ketertarikan konsumen untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Selain itu, fitur layanan

sering dikaitkan dengan manfaat produk. Fitur layanan mencerminkan persepsi konsumen terhadap karakteristik unik atau peningkatan fungsi yang ditawarkan oleh suatu produk. Pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan konsumen tidak hanya meningkatkan daya tarik produk, tetapi juga memperkuat loyalitas konsumen terhadap perusahaan (Nurhasanah et al., 2024).

Selain fitur produk, dalam lingkungan persaingan yang semakin sengit, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor utama dalam menjaga loyalitas dan menarik pelanggan baru. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, penyedia layanan keuangan menggunakan platform digital dengan menawarkan produk dan layanan baru sebagai tujuan dan alat (Eren, 2021). Kepuasan nasabah adalah aspek krusial yang tidak boleh diabaikan oleh perusahaan di sektor jasa keuangan, karena hal ini berpengaruh besar terhadap citra perusahaan di masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan pelayanan berkualitas kepada nasabah. Peningkatan kualitas layanan ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah, mengingat peran mereka yang signifikan dalam kontribusi pendapatan perusahaan (Muthiah et al., 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muzeiyin, (2023) dan Sari et al., (2023) menunjukkan bahwa penerapan PDS terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang positif yang signifikan, sedangkan penelitian oleh Wahyu et al., (2024) bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan pegadaian digital service. Sedangkan penelitian oleh Muzakkir et al., (2023) bahwa fitur produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital service. Menurut penelitian oleh Nawir et al., (2022), dan Indriyani, (2023) bahwa kualitas sistem informasi, dan fitur produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital service.

Berdasarkan uraian fenomena serta perbedaan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi, fitur produk, dan kepuasan pengguna terhadap keputusan penggunaan Layanan Pegadaian Digital (PDS) di Pegadaian Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan digital, serta menjadi dasar pertimbangan strategis bagi Pegadaian dalam mengembangkan dan meningkatkan layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Sistem Informasi dan Keputusan Penggunaan

Sistem Informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berintegrasi dan berfungsi bersama untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyajikan informasi. Sistem ini dirancang dengan tujuan utama untuk mendukung proses pengambilan keputusan, manajemen, koordinasi, analisis, serta visualisasi data dalam suatu organisasi (Katili et al., 2022). Kualitas sistem informasi memainkan peran penting dalam keputusan penggunaan layanan pegadaian digital (PDS) di Pegadaian Semarang. Sistem informasi yang berkualitas tinggi, ditandai dengan keandalan, keamanan, kemudahan akses, serta kecepatan dalam memproses

transaksi, akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna. Jika pengguna merasa bahwa sistem informasi yang digunakan aman dan mudah dioperasikan, mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsi layanan digital tersebut sebagai bagian dari aktivitas keuangan mereka. Oleh karena itu, kualitas sistem informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital.

H₁ : Kualitas Sistem Informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital (PDS) di Pegadaian Semarang.

Fitur Produk dan Keputusan Penggunaan

Fitur produk menjadi alat kompetitif yang esensial untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing. Produk dapat ditawarkan dalam berbagai tingkatan fitur, dimulai dari model dasar tanpa tambahan, hingga model dengan fitur unggulan yang memberikan nilai lebih bagi konsumen. Strategi efektif untuk bersaing adalah menjadi yang pertama dalam menghadirkan fitur baru yang relevan dan bernilai bagi pengguna. Fitur layanan juga memiliki peran signifikan dalam memengaruhi minat pengguna terhadap produk atau jasa tertentu. Informasi yang terkandung dalam aplikasi menjadi faktor penting yang dipertimbangkan pelanggan sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Wahyudi & Herawati, 2022).

Fitur produk yang ditawarkan dalam layanan PDS juga berkontribusi terhadap keputusan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut. Fitur yang inovatif, relevan dengan kebutuhan pengguna, serta memberikan nilai tambah seperti fleksibilitas tenor pinjaman, suku bunga kompetitif, atau integrasi dengan layanan perbankan digital akan menarik lebih banyak pengguna. Jika fitur-fitur yang ada mampu memberikan manfaat nyata dan keunggulan dibandingkan layanan konvensional, pengguna akan lebih terdorong untuk memilih layanan digital dalam transaksi pegadaian mereka. Dengan demikian, fitur produk menjadi faktor signifikan yang memengaruhi keputusan penggunaan layanan pegadaian digital.

H₂ : Fitur Produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital (PDS) di Pegadaian Semarang.

Kepuasan Pengguna dan Keputusan Penggunaan

Kepuasan pelanggan adalah penilaian yang dilakukan oleh pelanggan berdasarkan perbandingan antara ekspektasi awal sebelum pembelian dan pengalaman nyata terhadap kinerja produk setelah digunakan (Yunistira & Samad, 2023). Pelanggan yang puas adalah mereka yang menunjukkan sikap positif setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan mereka. Ketidakpuasan terjadi ketika kinerja yang dirasakan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, sedangkan kepuasan muncul ketika kinerja tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka (Maulidiah et al., 2023). Selain kepuasan pengguna juga menjadi aspek krusial dalam menentukan keputusan penggunaan layanan PDS. Kepuasan ini dapat berasal dari pengalaman positif dalam menggunakan layanan, mulai dari kemudahan dalam proses transaksi, layanan pelanggan yang responsif, hingga manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan layanan konvensional. Jika pengguna merasa puas dengan layanan yang

diberikan, mereka tidak hanya akan terus menggunakan layanan tersebut, tetapi juga merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital di Pegadaian Semarang.

H3 : Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital (PDS) di Pegadaian Semarang.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi, fitur produk, dan kepuasan pengguna terhadap keputusan dalam menggunakan layanan Pegadaian Digital (PDS) di wilayah Semarang. Sampel penelitian dipilih melalui metode purposive sampling, dengan kriteria responden yang merupakan pengguna aktif layanan Pegadaian Digital di area tersebut (Sugiono, 2019). Karena jumlah populasi nasabah Pegadaian di Kota Semarang tidak diketahui secara pasti, sehingga penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow yang umum digunakan dalam penelitian dengan populasi tak teridentifikasi secara jelas. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Proses analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda, dengan model penelitian sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana kualitas sistem informasi (X_1), fitur produk (X_2), dan kepuasan pengguna (X_3), yang dianalisis terhadap variabel dependen keputusan penggunaan layanan (Y). Dalam persamaan regresi, β_0 merupakan konstanta, β_1 , β_2 , dan β_3 adalah koefisien regresi masing-masing variabel independen, sedangkan ε adalah error term yang mewakili variabel lain di luar model.

- a) Keputusan Penggunaan (Y) dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kesediaan dan tindakan individu dalam memilih serta menggunakan suatu sistem, layanan, atau produk digital secara berkelanjutan berdasarkan pertimbangan manfaat, kemudahan, dan kepuasan yang dirasakan.
- b) Kualitas Sistem Informasi didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap kemampuan sistem dalam mendukung aktivitas secara efisien dan andal. Variabel ini diukur melalui enam indikator, yaitu kemudahan penggunaan, integrasi, fleksibilitas, kecepatan akses, keamanan, dan keandalan sistem (Meha et al., 2023).
- c) Fitur Produk merujuk pada karakteristik layanan yang memberikan nilai tambah dan membedakan produk dari pesaing. Fitur produk diukur melalui kemudahan akses informasi, ragam layanan transaksi, variasi fitur layanan, dan inovasi jasa (Kholida et al., 2024).
- d) Kepuasan Pengguna adalah penilaian terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman penggunaan layanan. Indikatornya meliputi kepuasan atas pilihan

produk atau jasa, penyalur, waktu dan jumlah pembelian, serta metode pembayaran (Candra, 2024; Seke et al., 2022).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Analisis deskriptif kriteria responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna Layanan Pegadaian Digital (PDS) di Pegadaian Semarang. Berdasarkan jenis kelamin, 57 responden (57%) adalah laki-laki, sedangkan 43 responden (43%) adalah perempuan. Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada rentang 25-34 tahun, yaitu sebanyak 36 orang (36%), disusul oleh 26 responden (26%) berusia 35-44 tahun, 21 Responden (21%) berusia di bawah 25 tahun, dan 17 responden (17%) berusia 45 tahun ke atas. Berdasarkan profesi, sebagian besar responden adalah karyawan, berjumlah 42 orang (42%), diikuti oleh wirausaha sebanyak 31 orang (31%), mahasiswa 10 orang (10%), dan profesi lainnya 17 orang (17%). Alasan menggunakan layanan bervariasi, dengan 31 responden (31%) memilih karena kecepatan, 26 responden (26%) karena kepercayaan terhadap institusi, 21 responden (21%) karena kemudahan akses, dan 22 responden (22%) karena kebutuhan finansial. Berdasarkan frekuensi transaksi, 47 responden (47%) melakukan 1-2 transaksi, 31 responden (31%) melakukan 3-5 transaksi, dan 22 responden (22%) melakukan lebih dari 6 transaksi.

Uji Validitas dan Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh indikator menunjukkan nilai r hitung yang lebih tinggi dibandingkan r tabel, yaitu 0.1966, dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi, Fitur Produk, Kepuasan Pengguna, dan Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital dianggap valid. Sementara hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa nilai Cronbach's alpha melebihi angka 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel Kualitas Sistem Informasi, Fitur Produk, Kepuasan Pengguna, dan Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital dapat dianggap reliabel.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Indikator	Alpha	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi (X1)	0,6	0,743	Reliabel
Fitur Produk (X2)	0,6	0,623	Reliabel
Kepuasan Pengguna (X3)	0,6	0,728	Reliabel
Keputusan Penggunaan Layanan (Y1)	0,6	0,796	Reliabel

Analisis regresi linier berganda

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu Kualitas Sistem Informasi (X1), Fitur Produk (X2), dan Kepuasan Pengguna (X3) terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital (Y). Pengujian dilakukan menggunakan nilai Standardized Coefficient Beta, di mana nilai ini digunakan untuk membandingkan besarnya

pengaruh antar variabel independen secara langsung, karena nilai Beta telah distandarisasi dan tidak terikat oleh satuan pengukuran asli.

Tabel 3. Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Koefisien	Std. Error	Koef terstandarisasi	t	Sig.
(Constant)	1,055	2,147		0,491	0,624
X1	0,269	0,087	0,236	3,102	0,003
X2	0,273	0,120	0,170	2,280	0,025
X3	0,743	0,112	0,527	6,639	0,000
R	0,775				
R Square	0,601				

Hasil estimasi menunjukkan variabel Kualitas Sistem Informasi memiliki nilai koefisien terstandarisasi (*Beta*) sebesar 0,236 dengan nilai signifikansi 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital. Dengan kata lain, semakin baik sistem informasi yang dimiliki oleh Pegadaian, baik dari segi kecepatan akses, keamanan data, maupun kemudahan penggunaan, maka semakin besar pula kemungkinan pengguna memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut.

Sementara variabel Fitur Produk memiliki nilai koefisien terstandarisasi (*Beta*) sebesar 0,170 dengan tingkat signifikansi 0,025. Hal ini membuktikan bahwa Fitur Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dengan variabel Kepuasan Pengguna dan Kualitas Sistem Informasi. Artinya, semakin lengkap, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan fitur produk yang disediakan Pegadaian, maka semakin besar kemungkinan nasabah memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut. Temuan ini mendukung hasil penelitian Muthiah et al. (2024) dan Anggraeni et al. (2023) yang juga menunjukkan bahwa fitur produk yang berkualitas dapat memperkuat keputusan pengguna dalam memilih layanan digital.

Terakhir variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai koefisien terstandarisasi (*Beta*) sebesar 0,527 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital. Artinya, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna, semakin kuat pula kecenderungan mereka untuk memutuskan menggunakan layanan digital Pegadaian.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana model (variabel independen) mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Hasil Tabel 3 menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,601. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 60,1% variasi dalam Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem Informasi, Fitur Produk, dan Kepuasan Pengguna. Sisa 39,9% dari variasi tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model yang diteliti.

Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Berdasarkan Tabel 3 maka dapat dilakukan uji hipotesis sebagai berikut:

- 1) Kualitas Sistem Informasi (X1) menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,269 dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Maka dapat diartikan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital (H1 diterima)
- 2) Fitur Produk (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,273 dengan signifikansi $0,025 < 0,05$. Artinya fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital (H2 diterima)
- 3) Kepuasan Pengguna (X3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,743 dengan tingkat signifikansi $0,000 (p < 0,05)$. Artinya, Kepuasan Pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital (H3 diterima).

4.5 Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Keputusan Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital. Artinya, semakin baik kualitas sistem informasi yang dirasakan oleh nasabah dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keamanan, dan keandalan sistem maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan secara berkelanjutan. Hal ini menegaskan bahwa sistem informasi yang berkualitas tidak hanya memfasilitasi transaksi, tetapi juga membangun kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pengguna. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya seperti yang diungkap oleh Apriani dan Aravik (2025), Meha et al. (2023), Nurhasanah et al. (2024), yang menyoroti peran strategis sistem informasi dalam mendorong keputusan penggunaan layanan digital oleh konsumen. Maka dari itu, penguatan kualitas sistem informasi menjadi aspek penting dalam pengembangan layanan digital Pegadaian.

Pengaruh Fitur Produk terhadap Keputusan Penggunaan

Penelitian ini menemukan bahwa fitur produk berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital. Artinya, fitur-fitur layanan yang menarik, mudah diakses, relevan dengan kebutuhan pengguna, serta terus mengalami inovasi, mampu mendorong nasabah untuk menggunakan layanan digital secara aktif. Keberadaan fitur yang fungsional dan bernilai tambah tidak hanya memperkuat keputusan penggunaan, tetapi juga berdampak pada meningkatnya kepuasan dan kenyamanan pengguna. Hasil ini juga memiliki arti bahwa jika fitur menarik dan sesuai kebutuhan terbukti dapat memperkuat keputusan nasabah serta meningkatkan kepuasan. Oleh karena itu, Pegadaian perlu terus mengembangkan dan memperbaiki fitur-fitur layanan digital untuk memenuhi harapan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Muthiah et al., (2024), serta Anggraeni et al., (2023), yang juga menemukan bahwa fitur produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan digital.

Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Keputusan Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan layanan pegadaian digital. Tingginya tingkat kepuasan mencerminkan pengalaman positif yang diperoleh nasabah, mulai dari kemudahan akses, kualitas layanan, hingga kelengkapan fitur yang ditawarkan dalam aplikasi. Pengguna yang merasa puas cenderung untuk terus menggunakan layanan digital secara berkelanjutan dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan digital di Pegadaian Semarang. Tingginya tingkat kepuasan pengguna mencerminkan pengalaman positif yang mencakup aspek kemudahan akses, kualitas layanan, dan fitur yang ditawarkan. Pelanggan yang puas lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan digital dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh sebab itu, Pegadaian perlu memberikan perhatian khusus pada upaya peningkatan kepuasan pengguna melalui inovasi, pelayanan responsif, dan perbaikan interaksi dengan nasabah. Hasil ini selaras dengan studi oleh Karundeng et al., (2024), (Pratiwi & Fadhillah, 2024), serta Meha et al., (2023), yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan memengaruhi keputusan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi Keputusan Penggunaan Layanan Pegadaian Digital (PDS) di Pegadaian Semarang. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk terus menggunakan layanan digital tersebut. Selain itu, Fitur Produk juga terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan. Fitur yang lengkap, mudah diakses, dan inovatif menjadi pertimbangan penting bagi nasabah dalam memilih layanan digital Pegadaian. Demikian pula, Kualitas Sistem Informasi memberikan kontribusi positif, di mana sistem yang aman, responsif, dan terintegrasi mendorong kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam mengakses layanan.

Secara keseluruhan, ketiga variabel kepuasan pengguna, fitur produk, dan kualitas sistem informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Temuan ini menegaskan pentingnya strategi peningkatan kualitas layanan digital Pegadaian melalui penguatan kepuasan pengguna, pengembangan fitur yang relevan, serta penyempurnaan sistem informasi yang mendukung kebutuhan nasabah secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, Pegadaian disarankan untuk lebih memprioritaskan peningkatan kepuasan pengguna, mengingat variabel ini memiliki pengaruh paling besar terhadap keputusan penggunaan layanan digital. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui penyediaan layanan yang responsif, ramah, dan memudahkan proses transaksi, sehingga nasabah merasa nyaman dan loyal dalam menggunakan layanan Pegadaian Digital (PDS). Selain itu, perusahaan juga diharapkan terus mengembangkan fitur produk yang relevan dan inovatif sesuai dengan kebutuhan

pengguna, agar layanan semakin menarik dan kompetitif di tengah persaingan digital. Di sisi lain, penguatan kualitas sistem informasi perlu menjadi perhatian berkelanjutan, khususnya pada aspek keamanan, kecepatan akses, dan stabilitas sistem, guna memastikan kepercayaan dan kenyamanan pengguna saat bertransaksi.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada civitas akademikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama proses penelitian ini.

Referensi

- Anggraeni, S. T., Sulastri, & Suwiyanti, R. (2023). Determinan Kemudahan, Kepercayaan, Persepsi Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Transaksi ShopeePay Di Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(3), 42–52. <https://doi.org/10.56127/jaman.v3i3.1092>
- Apriani, T. T., & Aravik, H. (2025). Peningkatan Kualitas Layanan Bagi Peserta Pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 1–18. <https://doi.org/10.61930/ekoman.v3i1.207>
- Bagodi, V., Venkatesh, S. T., & Sinha, D. (2020). A study of performance measures and quality management system in small and medium enterprises in India. *Journal Emerald Publishing Limited*, 28(4), 1356–1389. <https://doi.org/10.1108/BIJ-08-2020-0444>
- bareksa.com. (2023). *KSEI : Dana Kelolaan Fintech Juni 2023 Capai Rp28,64 Triliun, Jumlah Investor Naik Berapa?* <https://www.bareksa.com/berita/reksa-dana/2023-07-18/ksei-dana-kelolaan-fintech-juni-2023-capai-rp2864-triliun-jumlah-investor-naik-berapa>
- Candra, M. R. R. D. (2024). Peran gaya hidup dan kelompok acuan dalam membentuk keputusan pembelian konsumen warkop ontajawa di gresik 1. *Jurnal Bina Bangsa*, 17(2), 2084–2094.
- Karundeng, D. R., Suyanto, M. A., Lamuda, I., & Tolah, T. I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Udara Lion Air Pada Bandar Udara Jalaluddin Gorontalo. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 3(1), 44–49. <https://doi.org/10.47233/jemb.v3i1.1589>
- Katili, E., Juanna, A., & Ismail, Y. L. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 2022.
- Kholida, A. R., Indayani, L., & Yani, M. (2024). The Importance Of Easiness, Service Features, And Trust On User Interest In The Grab Application (Study On Grab Application Users Grab Bike Features) Pada Aplikasi Grab (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grab Bike). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 6333–6348.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal*

- Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Meha, N. L., Hutasoit, R. B., Zaenab, Siregar, H. M., & Nurbaiti. (2023). Kualitas Sistem Informasi pada Pengguna PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Indonesia. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1(3), 1109–1114.
- Muthiah, S. N., Siska, E. Y., & Lemiyana. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 461–470. <https://doi.org/10.47233/jeps.v4i4.1868>
- Nurhasanah, S., Syaharani, R. D., & Yusuf, A. (2024). Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim: Survei pada Mahasiswa UNSIKA. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 1925–1934. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i3.289>
- Ouidad, A., Okar, C., & Chroqui, R. (2021). Assessing the impact of enterprise resource planning on decision-making quality: An empirical study. *Emerald Insight: International Journal of Law and Management*, 50(5), 1144–1162. <https://doi.org/10.1108/K-04-2019-0273>
- Pratiwi, E., & Fadhillah, I. (2024). As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal Pengaruh Penggunaan Paylater dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Shopee di Kota Surabaya. *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, 3(3), 1634–1644. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v3i3.318>
- Putri P., P. S., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 29–34. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378>
- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. D. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. *Productivity*, 3(3), 234–239.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (1st ed.)*. ALFABETA.CV.
- Wahyudi, L. R., & Herawati, A. (2022). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Motor Matic Honda di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(2), 305–324.
- Yunistira, & Samad, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian (Persero) Cabang Daya Makassar dengan Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Technology, & Social Science*, 1(3), 1–12.