

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, menyebabkan banyak perubahan yang terjadi di beberapa Negara di dunia salah satunya adalah Negara Indonesia, yang mana perubahan tersebut terjadi pada pola dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi. Instrumen atau alat dalam pembayaran sudah mengalami perubahan-perubahan yang dimulai dari alat pembayaran dalam bentuk tunai berupa logam dan kertas konvensional, kini telah berkembang dalam bentuk yang lebih praktis yaitu alat pembayaran elektronik. Yang pada umumnya, masyarakat lebih mengenal uang kertas sebagai alat untuk melakukan pembayaran yang sudah menjadi kebutuhan pokok hampir di setiap kegiatan masyarakat (Kasmir, 2013).

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi dibidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran (Ujang, 2011). Di era digitalisasi yang sekarang ini mempengaruhi perkembangan teknologi informasi yang terus berkembang, perkembangan teknologi berbasis digital semakin cepat dan canggih. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menyebabkan masyarakat harus bertindak cepat, efektif, dan efisien terutama dalam bertransaksi.

Menurut Davis dalam (Lai, 2017), persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sebuah pandangan subjektif pengguna terhadap seberapa besar kemungkinan penggunaan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerjanya, contohnya sistem pembayaran elektronik.

Menurut Ivana Dalcher bahwasanya persepsi kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka (Ivana Dalcher, 2003). Berdasarkan dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan mempengaruhi produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut.

Menurut Davis dalam (Lai, 2017), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Menurut Wibowo menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Wibowo, 2008). Berdasarkan dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, karena memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja lembaga Pegadaian (Sasli, 2006). PT. Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Atau dengan kata lain, kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai (Kasmir, 2013).

Menghadapi persaingan ekonomi di era digital dan memasuki industri 4.0 pegadaian tidak ketinggalan untuk melakukan berbagai transformasi, salah satunya memberikan layanan digital berupa Pegadaian Syariah Digital.

Adanya aplikasi PSD bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian Cabang Indramayu khususnya. Jadi nasabah tidak perlu datang ke *outlet* pegadaian namun bisa bertransaksi langsung menggunakan aplikasi PSD tersebut dengan media *Smartphone*. Untuk pelayanan 1 nasabah kurang lebih membutuhkan waktu 40 menit sampai 1 jam di *outlet* Pegadaian Syariah Cabang Indramayu. Hal tersebut dapat menyita waktu nasabah yang semestinya dalam kurun waktu tersebut nasabah dapat melakukan kegiatan atau pekerjaan lain. Dengan adanya sistem aplikasi PSD ini nasabah dapat mengurangi waktu transaksi dengan lebih cepat dan dapat dilakukan dimana saja. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi PSD ini dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi di Pegadaian lewat *smartphone* dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (Pegadaian, 2018).

Pegadaian Syariah Digital merupakan salah satu layanan Pegadaian berbasis aplikasi yang membantu nasabah untuk melakukan transaksi pegadaian melalui *smartphone*, aplikasi pegadaian syariah digital dirilis pada 29 Oktober 2018. Hadirnya aplikasi pegadaian syariah digital yaitu memudahkan nasabah untuk bertransaksi lewat *online*, sehingga tidak memerlukan waktu yang lama untuk mengantri. Namun pada kenyataannya di lapangan masih banyak nasabah yang lebih memilih datang langsung ke *outlet* dengan antrian yang sangat panjang dan lama. Akan tetapi kenyataan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Indramayu pengguna aplikasi PSD ini tergolong banyak yang berminat untuk mengunduh aplikasi PSD, namun dalam menggunakan aplikasi PSD tersebut pengguna masih belum secara keseluruhan. Nasabah yang terdaftar sebagai pengguna aktif dan bertransaksi melalui aplikasi PSD ini masih tergolong sedikit daripada jumlah nasabah yang melakukan transaksi langsung di kantor Pegadaian Syariah Cabang Indramayu. Berikut data yang penulis peroleh dari PT. Pegadaian Syariah Cabang Indramayu:

**Tabel (1.1)**  
**Laporan Pengguna PSD (Pegadaian Syariah Digital), Per Tanggal: 7**  
**November 2020**

TARGET TAHUN 2020	TARGET BULAN INI	S/D BULAN LALU	S/D BULAN INI	PENCAPAI AN TAHUN INI %	PENCAPAI AN S/D BULAN INI %	PENGGUN A PSD %
1.658,71	1.584,15	1.969	1.972	118,88 %	124,48%	15,82 %
1.658,71	1.584,15	1.969	1.972	118,88 %	124,48%	15,82 %

*Sumber: Laporan Pengguna PT. Pegadaian Syariah Cabang Indramayu*

Jika dilihat dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa pada bulan Agustus-November 2020 Pegadaian Syariah Cabang Indramayu dengan jumlah nasabah pengguna PSD sebanyak 1972, sementara target pengguna aplikasi PSD pada tahun 2020 sebanyak 1.658 nasabah. Dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi PSD tahun 2020 sudah melebihi target yang telah ditentukan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Indramayu nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD). Dari jumlah nasabah sebanyak 12.466 nasabah, yang bertransaksi menggunakan aplikasi PSD hanya 1582 atau 15,82 %.

Seperti yang sudah di ketahui dari bulan Maret sampai sekarang dengan waktu yang belum bisa ditentukan, masa pandemi Covid-19 yang mengharuskan semua masyarakat untuk tetap berada dirumah sebagai bentuk pemutusan mata rantai penyebaran virus Covid-19 ini. Hal tersebut yang mengharuskan nasabah untuk bekerja dari rumah atau bertransaksi dengan pegadaian syariah dari rumah melalui via *handphone*, kantor pegadaian juga menghimbau bagi para nasabah untuk melakukan transaksi dari rumah melalui aplikasi PSD ini. Namun dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak nasabah yang belum menjadi pengguna aktif dalam bertransaksi di Pegadaian Syariah Cabang Indramayu.

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ermawati & Delima (2016) dengan menggunakan variabel persepsi kemudahan penggunaan,

persepsi kegunaan, dan pengalaman terhadap minat wajib pajak menggunakan sistem *e-filing*, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan pengalaman mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) dengan menggunakan variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan responden lebih kuat dibanding kerugian yang didapat, sehingga responden memiliki persepsi yang kuat atas manfaat penggunaan *e-filing*. Sedangkan penelitian yang diangkat oleh peneliti menggunakan variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap menggunakan layanan digital syariah dalam mengukur pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan sehingga diharapkan dapat mengetahui minat nasabah yang menggunakan layanan syariah digital.

Nasabah yang telah memiliki aplikasi PSD yang menjadi objek penelitian karena hal ini untuk mengetahui seberapa pengaruh aplikasi PSD untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi di PT. Pegadaian Syariah Cabang Indramayu. Karena masih kurangnya pengetahuan nasabah pegadaian dalam penggunaan aplikasi PSD, maka dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan juga memberikan pengetahuan kepada nasabah pegadaian yang belum menggunakan aplikasi ini untuk mempermudah transaksinya khususnya dalam kebutuhan gadai yang banyak diminati.

## **B. Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

- a. Kurangnya pemahaman/pengetahuan nasabah mengenai penggunaan Layanan Syariah Digital.
- b. Layanan Syariah Digital memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi namun jumlah pengguna layanan masih sedikit.

- c. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital.

## 2. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan yang akan diteliti, maka penulis membatasi permasalahan hanya menekankan pada pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan syariah digital di Pegadaian Syariah Cabang indramayu.

## 3. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital?
- b. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital?
- c. Bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis diatas maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital.
- b. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital.
- c. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan Pegadaian Syariah Digital.

## D. Kegunaan Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian atau pembahasan suatu masalah yang dilakukan tentunya diharapkan dapat memberi manfaat dan berguna

bagi pihak-pihak yang terkait dan berkepentingan dengan masalah-masalah yang diteliti dan dibahas, diantaranya adalah:

a. Kegunaan Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan syariah digital di pegadaian syariah.
- 2) Menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian sejenis.

b. Kegunaan Praktisi

- 1) Bagi Perguruan Tinggi (IAIN Syekh Nurjati Cirebon)
  - a) Sebagai wawasan dan bahan kajian akademik bagi IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya program studi Perbankan Syariah Cirebon.
  - b) Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa yang membutuhkan.
- 2) Bagi Mahasiswa
  - a) Memperoleh tambahan ilmu pengetahuan mengenai persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan.
  - b) Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari dosen-dosen pada saat bangku perkuliahan.
- 3) Bagi Perusahaan (Pegadaian Syariah Indramayu)  
 Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Pegadaian Syariah Cabang Indramayu untuk dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap Layanan Syariah Digital.

## E. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah memahami pembahasan dan penulisan pada skripsi ini, maka penulis menguraikan secara terperinci masalah demi masalah yang pembahasannya terdiri dari lima bab, dan masing-masing bab terdiri dari sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistem penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini berisikan Landasan Teori yang meliputi teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini berisikan gambaran proses penelitian dilapangan, disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang diuraikan pada bab sebelumnya. dimana metodologi yang digunakan dalam penelitian meliputi tentang, jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini akan membahas mengenai gambaran umum lokasi, hasil penelitian dan analisis data.

BAB V PENUTUP, bab ini berisikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang perlu digunakan untuk diajukan penulis sebagai bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

