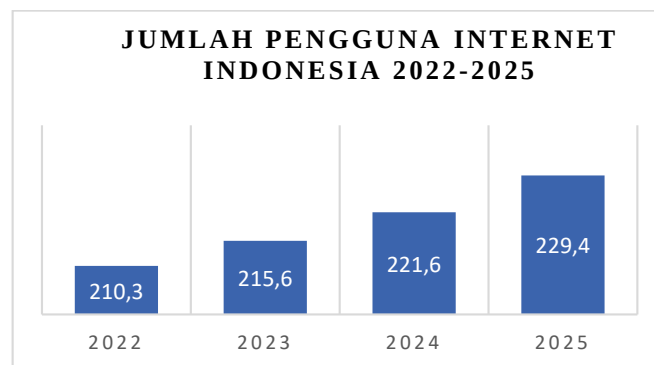


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi *digital* di Indonesia semakin mendorong perubahan dalam aktivitas masyarakat, termasuk dalam mengakses layanan keuangan. Kondisi tersebut didukung oleh meningkatnya penggunaan internet di Indonesia. Berdasarkan Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2025, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 229,4 juta jiwa dengan tingkat penetrasi sebesar 79,5% dari total populasi. Tingginya penggunaan internet menunjukkan bahwa teknologi digital semakin dekat dengan kehidupan masyarakat dan mulai digunakan dalam berbagai kebutuhan, termasuk untuk memperoleh layanan keuangan melalui mobile banking, dompet digital, serta aplikasi layanan keuangan lainnya¹.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2022–2025

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2025

¹ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, “Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024,” Jakarta: APJII, 2004, <https://apjii.or.id>.

Berdasarkan Gambar 1.1, jumlah pengguna internet di Indonesia menunjukkan perkembangan dari tahun ke tahun. Peningkatan penggunaan internet tersebut menjadi salah satu kondisi yang mendukung berkembangnya layanan berbasis *digital* pada sektor keuangan. Masyarakat tidak hanya menggunakan teknologi untuk komunikasi dan memperoleh informasi, tetapi juga mulai memanfaatkannya untuk melakukan transaksi dan mengakses berbagai layanan keuangan. Perubahan tersebut membuat lembaga keuangan perlu mengembangkan layanan digital yang mudah digunakan, memberikan manfaat bagi pengguna, serta mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk penyesuaian tersebut dilakukan oleh Pegadaian melalui pengembangan layanan *digital* yang kemudian diarahkan pada penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian.

Perubahan tersebut juga terjadi pada sektor lembaga keuangan syariah. *Digitalisasi* layanan menjadi bagian dari inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, memperluas akses pelayanan, serta memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memperoleh layanan keuangan. Pegadaian Syariah sebagai bagian dari lembaga keuangan syariah turut melakukan inovasi melalui pemanfaatan teknologi *digital*. *Digitalisasi* pada Pegadaian Syariah menjadi relevan karena perkembangan teknologi menuntut lembaga keuangan untuk tidak hanya mempertahankan pelayanan secara langsung, tetapi juga menyediakan alternatif pelayanan yang dapat diakses melalui perangkat *digital*².

² Fitroh Nurhayati, "Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di Era Ekonomi Digital" 3, no. 5 (2025): 175–86.

Sebelum berkembang menjadi layanan *digital* yang lebih terintegrasi, Pegadaian Syariah telah menyediakan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* sebagai sarana untuk memudahkan nasabah dalam memperoleh layanan. Aplikasi tersebut memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara daring sehingga tidak seluruh kebutuhan pelayanan harus dilakukan dengan mendatangi outlet. Kehadiran aplikasi tersebut menunjukkan bahwa *transformasi digital* Pegadaian telah berlangsung secara bertahap dan menjadi bagian dari perubahan pola pelayanan kepada nasabah.

Perkembangan layanan *digital* tersebut kemudian dilanjutkan dengan hadirnya aplikasi Tring by Pegadaian yang diluncurkan pada tahun 2025. Tring merupakan perkembangan dari layanan *digital* Pegadaian yang mengintegrasikan berbagai layanan Pegadaian dalam satu platform. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat memperoleh berbagai layanan Pegadaian secara *digital*, termasuk layanan yang berkaitan dengan transaksi, pembayaran, dan produk emas. Perubahan menuju aplikasi yang lebih terintegrasi tersebut menunjukkan bahwa Pegadaian semakin menempatkan *digitalisasi* sebagai bagian dari pengembangan pelayanan kepada nasabah³.

Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa *digitalisasi* Pegadaian bukan lagi sekadar inovasi pelengkap, tetapi telah menjadi bagian dari perubahan sistem pelayanan. Berdasarkan data perkembangan layanan *digital* Pegadaian yang digunakan dalam penelitian ini, pada tahun 2025 tercatat lebih dari 34 juta transaksi

³ Anisatul Kamilah, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Tring Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura” (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2025).

digital dengan jumlah nasabah aktif transaksi *digital* tahunan mencapai lebih dari 4,6 juta nasabah. Jumlah nasabah aktif tersebut meningkat sekitar 244% dibandingkan tahun sebelumnya. Sejak diluncurkan pada Oktober 2025, aplikasi Tring by Pegadaian juga telah mencatat lebih dari 3 juta nasabah yang melakukan proses *onboarding* dengan nilai transaksi kumulatif mencapai Rp21 triliun. Perkembangan tersebut memperlihatkan bahwa pemanfaatan layanan *digital* Pegadaian telah berkembang secara signifikan dan memiliki posisi yang semakin penting dalam pelayanan kepada nasabah⁴.

Besarnya perkembangan penggunaan layanan *digital* tersebut pada sisi lain tidak dapat langsung diartikan bahwa seluruh nasabah telah menerima dan menggunakan aplikasi Tring secara optimal. Peningkatan jumlah transaksi dan pengguna pada tingkat nasional menunjukkan perkembangan secara keseluruhan, tetapi belum menjelaskan bagaimana pengalaman nasabah pada tingkat cabang. Setiap nasabah memiliki kemampuan, pengalaman, kebiasaan, dan kebutuhan yang berbeda dalam menggunakan teknologi. Oleh karena itu, masih diperlukan pemahaman mengenai bagaimana nasabah memandang aplikasi Tring, terutama apakah aplikasi tersebut benar-benar dianggap mudah digunakan dan memberikan manfaat bagi kebutuhan mereka⁵.

Permasalahan penerimaan teknologi menjadi penting karena keberhasilan suatu layanan *digital* tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi dan banyaknya fitur yang ditawarkan. Aplikasi dapat menyediakan berbagai layanan,

⁴ Kamilah. 2025

⁵ Gunawan, "Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat" (Universitas Islam Negeri Datokarama Palu Sulawesi Tengah, 2025).

tetapi apabila nasabah mengalami kesulitan dalam memahami fitur, proses transaksi, atau penggunaan aplikasi, maka keberadaan aplikasi tersebut belum tentu menghasilkan penggunaan yang optimal. Penelitian mengenai penggunaan Pegadaian *Digital Service* juga menunjukkan bahwa dalam penerapannya masih terdapat kondisi yang perlu diperhatikan dalam penggunaan layanan digital pada kegiatan operasional Pegadaian. Hal tersebut memperlihatkan bahwa faktor pengguna memiliki peranan penting dalam keberhasilan pemanfaatan layanan digital⁶.

Minat nasabah menjadi bagian penting untuk diperhatikan dalam kondisi tersebut. Minat menggunakan aplikasi tidak hanya berkaitan dengan apakah nasabah telah mengunduh atau membuka aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan ketertarikan, keinginan, kesediaan untuk mencoba, dan kecenderungan menggunakan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan transaksi. Nasabah yang merasa bahwa aplikasi memberikan manfaat dan mudah digunakan akan memiliki alasan yang lebih kuat untuk tertarik memanfaatkannya. Sebaliknya, kesulitan penggunaan atau manfaat yang belum dirasakan dapat menyebabkan nasabah tetap memilih pelayanan secara langsung melalui *outlet*⁷.

Perbedaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dengan Tring! by Pegadaian dapat dilihat dari perkembangan dan integrasi layanan yang diberikan kepada nasabah. PDS merupakan layanan *digital* Pegadaian yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi

⁶ Gunawan.2025

⁷ Nurya Safitri, “Analisa Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital Service Pada Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru,” *Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 02 (2023): 21–28.

secara daring. Sementara itu, Tring! by Pegadaian hadir sebagai pengembangan layanan *digital* Pegadaian yang mengintegrasikan layanan Pegadaian konvensional dan Pegadaian Syariah dalam satu platform. Pengembangan tersebut menunjukkan bahwa Tring! tidak hanya menjadi aplikasi pengganti PDS, tetapi juga menjadi bagian dari upaya Pegadaian untuk menghadirkan layanan digital yang lebih terintegrasi bagi nasabah⁸.

Perubahan dari PDS menuju Tring! juga memberikan pengalaman penggunaan yang berbeda bagi nasabah. Nasabah yang sebelumnya menggunakan PDS perlu menyesuaikan diri dengan aplikasi Tring!, baik dari sisi tampilan, fitur, maupun mekanisme layanan yang tersedia. Kondisi tersebut menjadi penting karena penerimaan terhadap aplikasi baru tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya layanan, tetapi juga oleh kemampuan nasabah dalam memahami dan menggunakan aplikasi tersebut. Perbedaan pengalaman penggunaan tersebut dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kemudahan dan manfaat layanan *digital* Pegadaian⁹.

Perbedaan pengalaman tersebut dapat muncul karena kemampuan *digital* setiap nasabah tidak sama. Sebagian nasabah mungkin telah terbiasa menggunakan aplikasi layanan keuangan, sedangkan sebagian lainnya masih membutuhkan bantuan petugas ketika melakukan transaksi melalui aplikasi. Faktor lain seperti pemahaman terhadap fitur, kondisi jaringan internet, serta kebiasaan melakukan transaksi secara tatap muka juga dapat memengaruhi penerimaan terhadap layanan

⁸ Nur Fadilah et al., “Transformasi Digital Layanan Gadai Emas : Pengalaman Konsumen Dalam Inovasi Layanan Berbasis Aplikasi Tring! By Pegadaian” 6, no. 1 (2026): 2031–37.

⁹ Deddy Junaedi, “Analisis Penggunaan Aplikasi Digital Tring By Pegadaian Dalam Kemudahan Transaksi Nasabah Di PT . Pegadaian (PERSERO)” 5, no. 5 (2026): 13188–93.

digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan layanan *digital* perlu diikuti dengan pemahaman terhadap perspektif nasabah sebagai pengguna agar proses *digitalisasi* dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan mereka¹⁰.

Aplikasi Tring pada dasarnya menawarkan berbagai manfaat bagi nasabah karena menyediakan layanan yang dapat diakses secara digital. Nasabah dapat memanfaatkan aplikasi untuk berbagai kebutuhan, seperti pembayaran tagihan, pengajuan pembiayaan secara daring, cicilan emas, serta pemantauan harga emas secara *realtime*. Keberadaan fitur tersebut memberikan alternatif pelayanan yang lebih fleksibel dibandingkan pelayanan yang sepenuhnya dilakukan secara langsung. Namun, manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi belum tentu dirasakan secara sama oleh setiap nasabah karena penerimaan terhadap teknologi sangat berkaitan dengan pengalaman dan persepsi pengguna¹¹.

Kondisi tersebut menjadikan *Technology Acceptance Model* (TAM) relevan digunakan dalam penelitian ini. TAM menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi melalui persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan berkaitan dengan sejauh mana seseorang merasakan bahwa penggunaan suatu teknologi memberikan manfaat dalam aktivitasnya, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana teknologi tersebut dianggap mudah dipahami dan digunakan. Kedua aspek tersebut dapat digunakan untuk memahami

¹⁰ Gunawan, "Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat."

¹¹ Safitri, "Analisa Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital Service Pada Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru."

alasan nasabah tertarik maupun belum tertarik menggunakan aplikasi Tring berdasarkan pengalaman mereka sendiri.

Penggunaan TAM dalam penelitian ini menjadi penting karena penelitian tidak hanya diarahkan untuk mengetahui apakah nasabah menggunakan aplikasi Tring!, tetapi untuk mengeksplorasi alasan yang berada di balik minat tersebut. Persepsi nasabah mengenai kemudahan dan kegunaan aplikasi dapat menggambarkan bagaimana mereka menerima perubahan pelayanan dari sistem yang sebelumnya banyak dilakukan secara langsung menuju pelayanan berbasis digital. Pendekatan tersebut memungkinkan penelitian memperoleh pemahaman mengenai pengalaman nasabah secara lebih mendalam daripada sekadar melihat jumlah pengguna atau frekuensi transaksi¹².

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan layanan *digital* Pegadaian telah memberikan manfaat dalam pelayanan transaksi. Penelitian Laila Farhat Tari Oktavia dkk. berjudul “Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Tring (PDS) dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru” menemukan bahwa aplikasi Pegadaian *Digital Service* memberikan kemudahan dalam pelayanan transaksi nasabah, meskipun implementasinya belum berjalan secara optimal. Temuan tersebut menunjukkan adanya manfaat dari *digitalisasi* pelayanan, tetapi sekaligus memperlihatkan bahwa penerapan layanan *digital* masih perlu memperhatikan kondisi dan pengalaman pengguna¹³.

¹² Safitri.

¹³ dan Laila Farhat Tari Oktavia, Lovea Mela Karina, Hammam Zaki, Wan Laura Hardilawati, Khusnul Fikri, Mustafa Luthfi, Erny Melina, “Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Tring (PDS)

Penelitian Adite dan Pancawati berjudul “Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan Aplikasi Tring by Pegadaian” menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian. Temuan tersebut memperkuat bahwa kemudahan menjadi salah satu aspek yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Tring. Namun, penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga lebih berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel dan belum menggali secara mendalam pengalaman serta alasan nasabah dalam membentuk minat menggunakan aplikasi¹⁴.

Penelitian Nurya Safitri berjudul “Analisa Persepsi Nasabah terhadap Penggunaan Layanan *Digital Service* pada Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru” menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap layanan *digital* merupakan aspek yang penting dalam memahami penggunaan layanan digital pada Pegadaian Syariah. Penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian ini karena sama-sama melihat layanan *digital* dari perspektif nasabah Pegadaian Syariah. Namun, penelitian tersebut berfokus pada persepsi terhadap *Digital Service*, sedangkan penelitian ini secara khusus mengeksplorasi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring berdasarkan perspektif TAM (Nurya Safitri, 2023).

Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru” (2023).

¹⁴ Ketut Agus et al., “Pengaruh Kemudahan Transaksi Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Tring By Pegadaian,” 2024, 537–46.

Penelitian Anisatul Kamilah berjudul “Efektifitas Pelayanan Aplikasi Tring dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura” juga menunjukkan bahwa aplikasi Tring merupakan bagian dari perkembangan pelayanan *digital* pada lingkungan Pegadaian Syariah. Penelitian tersebut memiliki kedekatan objek dengan penelitian ini karena membahas aplikasi Tring dan Pegadaian Syariah. Namun, fokus penelitian Kamilah adalah efektivitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah, sedangkan penelitian ini berfokus pada minat nasabah dalam menggunakan aplikasi berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM)¹⁵.

Perbedaan fokus tersebut menunjukkan adanya celah penelitian yang masih dapat dikaji. Penelitian terdahulu telah membahas kemudahan pelayanan Pegadaian *Digital Service*, persepsi nasabah Pegadaian Syariah, efektivitas aplikasi Tring, serta pengaruh kemudahan transaksi dan kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Tring. Akan tetapi, penelitian yang secara khusus mengeksplorasi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! dengan pendekatan kualitatif berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), terutama dengan menggali persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dari pengalaman nasabah, masih terbatas, celah tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep dipilih sebagai lokasi penelitian karena penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian di kalangan nasabah masih rendah. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Mbak Loli

¹⁵ Kamilah, “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Tring Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura.”

Cahyani selaku staf Pegadaian Syariah Cabang Prenduan yang menyampaikan bahwa penggunaan Tring masih rendah karena mayoritas nasabah yang menggunakan aplikasi biasanya dibantu oleh pegawai dalam proses mengunduh aplikasi. Selain itu, masih terdapat nasabah yang kurang memahami penggunaan aplikasi Tring¹⁶.

Kondisi tersebut menjadi dasar untuk mengeksplorasi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya pada aspek *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi kemudahan dan kegunaan aplikasi berkaitan dengan minat nasabah dalam menggunakan Tring by Pegadaian.

Pemilihan Pegadaian Syariah Cabang Prenduan juga didasarkan pada kesesuaian karakteristik lokasi dengan tujuan penelitian. Keberadaan nasabah yang telah menggunakan maupun yang belum menggunakan aplikasi Tring memungkinkan peneliti memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, ketertarikan, keinginan, serta pertimbangan nasabah dalam menggunakan layanan digital Pegadaian. Dengan demikian, Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep dipandang relevan sebagai lokasi penelitian untuk mengeksplorasi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian berdasarkan perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM).

¹⁶ Loli Cahyani Pitaloka, "Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep," 2026.

Lokasi penelitian tersebut juga memberikan ruang untuk melihat kesenjangan antara perkembangan layanan *digital* Pegadaian dengan penerimaan teknologi pada tingkat nasabah. Data perkembangan *digital* secara nasional dapat menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital semakin meningkat, tetapi data tersebut belum mampu menjelaskan secara khusus bagaimana nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Prenduan memahami dan merasakan penggunaan aplikasi Tring. Perbedaan tersebut penting untuk dikaji karena penerimaan teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan teknologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti menggali alasan nasabah tertarik, belum tertarik, atau mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi. Peneliti juga dapat menggali pengalaman nasabah dalam memahami fitur, melakukan transaksi, merasakan manfaat, serta menilai kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil penggalan tersebut selanjutnya dianalisis berdasarkan perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Penelitian ini penting dilakukan karena keberhasilan *transformasi digital* Pegadaian pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh perkembangan sistem dan peningkatan jumlah transaksi digital, tetapi juga oleh kemampuan layanan tersebut untuk diterima dan dimanfaatkan oleh nasabah. Pemahaman terhadap minat nasabah dapat memberikan gambaran mengenai alasan penggunaan maupun

hambatan yang masih dirasakan. Hasil tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui apakah layanan yang dikembangkan telah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah, khususnya pada layanan Pegadaian Syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat fenomena yang penting untuk dikaji, yaitu perkembangan digitalisasi layanan Pegadaian yang semakin meningkat di satu sisi, sementara penerimaan dan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! pada tingkat cabang belum dapat dijelaskan hanya melalui data jumlah pengguna dan transaksi. Aplikasi yang telah dikembangkan dengan berbagai fitur belum tentu diterima dengan cara yang sama oleh seluruh nasabah. Perbedaan persepsi mengenai kemudahan dan kegunaan aplikasi dapat memengaruhi ketertarikan dan keinginan nasabah untuk menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengeksplorasi pengalaman nasabah secara langsung dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai perspektif analisis. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Eksplorasi Minat Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Tring by Pegadaian Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep?”

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah “ untuk mengetahui minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep”.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai perilaku nasabah dalam memanfaatkan layanan *digital* pada lembaga keuangan syariah, khususnya terkait penggunaan Aplikasi Tring. Temuan penelitian memberikan kontribusi pada pengembangan teori tentang minat, literasi *digital*, serta penerimaan nasabah dalam proses adopsi teknologi. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang membahas transformasi *digital* di sektor keuangan syariah, terutama yang menggunakan metode kualitatif pendekatan *Technology Accptance Model* (TAM).

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura, Penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa yang ingin memahami penerapan layanan *digital* di lembaga keuangan syariah, terutama dalam menganalisis persepsi kemudahan, kemanfaatan dan minat pengguna layanan digital menggunakan metode kualitatif dan pendekatan *Technology Accptance Mode* (TAM).

- 2) Bagi Lembaga Pendidikan, Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur dan penguatan materi ajar terkait *transformasi digital*, perilaku konsumen, serta layanan keuangan syariah. Penelitian ini juga dapat menjadi contoh studi lapangan yang relevan bagi pengembangan penelitian serupa.
- 3) Bagi Pihak Pegadaian Syariah, Temuan penelitian dapat membantu Pegadaian Syariah memahami faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya minat nasabah terhadap aplikasi Tring, sehingga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan edukasi *digital*, memperbaiki layanan, serta menyusun strategi yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- 4) Bagi Masyarakat, Penelitian ini dapat memberikan informasi yang lebih jelas mengenai manfaat penggunaan aplikasi Tring, sehingga masyarakat dapat mempertimbangkan layanan *digital* sebagai alternatif transaksi yang lebih praktis dan efisien, tanpa harus selalu datang langsung ke *outlet*.

D. Kajian Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2021) dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bergabung di BMT Mutiara Sakinah Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam bergabung di BMT Mutiara Sakinah Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling memengaruhi minat nasabah adalah faktor kebudayaan yang meliputi kebudayaan, subbudaya, dan kelas sosial. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada sama-sama mengkaji minat nasabah dalam menggunakan layanan keuangan syariah.

Adapun perbedaannya adalah penelitian terdahulu dilakukan di BMT Mutiara Sakinah Pekanbaru dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep dengan menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)¹⁷.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Chesya L. Tenga, Altje L. Tumbel, dan Silcyljeova Moniharapon (2025) dengan judul Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Tring* di Pegadaian Cabang Pelayanan Manado Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Tring. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas minat nasabah terhadap penggunaan aplikasi Tring. Perbedaannya terletak pada metode penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan dilakukan di Pegadaian Cabang Pelayanan Manado Timur, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep¹⁸.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Hotman Pandapotan (2023) dengan judul Analisis Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah *Digital* Ditinjau

¹⁷ Zulkifli, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bergabung Di" 2, no. 2 (2021).

¹⁸ C L Tenga et Al, "Service Di Pegadaian Cabang Pelayanan Manado Timur: The Influence Of Ease Of Use, Service Features, And Trust On Customer Interest In Using The Pegadaian Digital Service Application At The Pegadaian" 13, no. 03 (2025): 90–101.

dari *Technology Acceptance Model* di Pegadaian Syariah Alaman Bolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital, sedangkan persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengkaji minat penggunaan aplikasi *digital*. Adapun perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan dilakukan di Pegadaian Syariah Alaman Bolak, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif di Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep¹⁹.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Anisatul Kamilah (2025) dengan judul Efektivitas Pelayanan Aplikasi Tring dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah Sampang Madura tergolong sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan jumlah nasabah. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji aplikasi Tring pada Pegadaian Syariah. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu lebih berfokus pada efektivitas pelayanan aplikasi dalam

¹⁹ Hotman Pandapotan, “Analisis Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Ditinjau Dari *Technology Acceptance Model* Di Pegadaian Syariah Alaman Bolak” (Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpon, 2023).

meningkatkan jumlah nasabah, sedangkan penelitian ini berfokus pada minat nasabah terhadap penggunaan aplikasi Tring. Selain itu, penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2025, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2026²⁰.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Feni Hariyati, Fathuddin Abdi, dan Mellya Embun Baining (2021) dengan judul Efektivitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah *Digital* Tring) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah *Digital* Tring masih tergolong kurang efektif karena tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah nasabah sebelum dan sesudah penerapan aplikasi. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas aplikasi Pegadaian Syariah *Digital* Tring. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu dilakukan di PT Pegadaian Syariah CPS Jelutung dengan fokus pada efektivitas aplikasi dalam meningkatkan jumlah nasabah, sedangkan penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep dengan fokus pada minat nasabah menggunakan aplikasi Tring²¹.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Tari Oktavia, Lovea Mela Karina, Hammam Zaki, Wan Laura Hardilawati, Khusnul Fikri, Mustafa Luthfi, Erny Melina, dan Laila Farhat (2023) dengan judul Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Tring (PDS) dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital* Tring mampu mempermudah pelayanan transaksi nasabah,

²⁰ Kamilah, "Efektivitas Pelayanan Aplikasi Tring Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura."

²¹ Feni Hariyati, Fathuddin Abdi, and Embun Baining, "Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah" 5 (2021): 61–69.

namun implementasinya masih belum berjalan secara optimal sehingga perlu ditingkatkan penggunaannya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama mengkaji penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital* Tring. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu dilakukan di PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru dengan fokus pada kemudahan pelayanan transaksi, sedangkan penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep dengan fokus pada minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring²².

7. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati Safitri (2024) dengan judul Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital* Tring (PDS) terhadap Transaksi Nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Ngrambe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah masih merasa lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung di outlet dibandingkan menggunakan aplikasi *digital*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital* Tring. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu dilakukan di PT Pegadaian (Persero) UPC Ngrambe dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Prenduan Sumenep menggunakan metode kualitatif²³.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Putri Ariasih, Luh Putu Mahyuni, dan Anak Agung Made Sastrawan Putra (2021) dengan judul Menelisik Penerimaan E-Faktur Versi 3.0 Melalui Pendekatan *Technology Acceptance Model*. Hasil

²² Tari Oktavia, Lovea Mela Karina, Hammam Zaki, Wan Laura Hardilawati, Khusnul Fikri, Mustafa Luthfi, Erny Melina, "Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Tring (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru."

²³ Kurniawati Safitri, "Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Transaksi Nasabah Pada PT . Pegadaian (PERSERO) UPC Ngrambe" 5, no. 1 (2024): 1354–62.

penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-Faktur versi 3.0 dapat diterima oleh para Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena memenuhi dua konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis penerimaan teknologi. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu dilakukan pada bidang perpajakan dengan objek aplikasi e-Faktur, sedangkan penelitian ini dilakukan pada bidang layanan keuangan syariah dengan objek aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Tring*²⁴.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dalam pembahasan skripsi ini penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN:

Pendahuluan berisi sebagai pengantar dari penulisan skripsi secara keseluruhan. Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II KERANGKA TEORITIK:

Berisi penjelasan mengenai teori-teori yang bertujuan sebagai landasan pembahasan yang berkaitan dengan minat nasabah Terhadap penggunaan aplikasi pegadaian syariah *digital Tring*.

²⁴ Ni Putu Ariasih et al., "Menelisis Penerimaan E-Faktur Versi 3 . 0 Melalui Pendekatan *Technology Acceptance Model*" 8, no. 01 (n.d.).

BAB III METODE PENELITIAN:

Bab ini menjelaskan tata cara penulis dalam melakukan penelitian. Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data dan, metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN:

Bab ini membahas tentang paparan data yang ditemukan peneliti melalui proses analisis data dengan membandingkan suatu teori dengan teori lainnya. Yang sama hal ini akan berisi yaitu analisis nasabah Terhadap penggunaan aplikasi peg-adaian syariah *digital* Tring.

BAB V PENUTUP:

Bab ini merupakan jawaban yang sah kesimpulan dalam pokok permasalahan yang diterapkan dan dianalisis sebelumnya. Dalam bab ini juga disertakan saran yang bermanfaat untuk penelitian berikutnya.