

History Articles Received: 15 August
2025 Accepted: 10 September 2025
Published: 30 September 2025

Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kemanfaatan dan Emosional Market Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS)

Fadhillah Nurrafiqah Jufham
Universitas Islam Alauddin Makassar
e-mail: fadhillahnjh@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of convenience, security, usefulness and emotional market on the Sharia Digital Pawnshop Application (PDS). The type of research used is quantitative using questionnaires as a data collection instrument. The collection in this study used a nonpronanility sampling approach through accidental sampling techniques, so that the resulting research sample consisted of 107 respondents. Data analysis is carried out using the help of SPSS version 21 to answer the problem formulation or hypothesis formulated. In the results of the research obtained that the hypothesis on the variable of convenience is accepted, where convenience has a positive effect on customer satisfaction in using the Pegadaian Digital Syariah (PDS) application. In addition, security, expediency and emotional market also have a significant effect on customer satisfaction, which means that there is a joint influence on customer satisfaction using the Pegadaian Digital Syariah (PDS) application.

Keywords: Convenience, Security, Benefist, emotional market, customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, kemanfaatan dan emosional market pada Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner sebagai instrument pengumpulan data. Pengambilan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan *nonpronanility sampling* melalui Teknik *accidental sampling*, sehingga sampel penelitian yang dihasilkan terdiri dari 107 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21 untuk menjawab rumusan masalah atau hipotesis yang dirumuskan. Dalam hasil penelitian yang diperoleh bahwa hipotesis pada variable kemudahan diterima, dimana kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Selain itu keamanan, kemanfaatan serta emosional market juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang artinya terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS).

Kata kunci: Kemudahan, Keamanan, Kemanfaatan, Emosional Market dan Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi semakin berkembang. Teknologi informasi dapat memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis yang ada. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat dimana manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Kemajuan di bidang teknologi dapat memberikan dampak yang cukup luas. Misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang di gunakan disetiap perusahaan. Pada era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi semakin berkembang. Teknologi informasi dapat memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis yang ada. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat pesat dimana manusia di era modern ini dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Kemajuan di bidang teknologi dapat memberikan dampak yang cukup luas. Misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang di gunakan disetiap perusahaan¹. Hal ini juga dirasakan dalam dunia bisnis lembaga keuangan non bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman yang semakin pesat. Salah satunya adalah lembaga keuangan non bank yaitu PT. Pegadaian Syariah²

Pegadaian syariah adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pinjaman ini tidak terbatas untuk kalangan atau kelompok masyarakat tertentu, namun di Indonesia pemanfaatan Lembaga keuangan ini masih didominasi oleh kalangan menengah ke atas, dan masih sedikit menjangkau kalangan menengah ke bawah. rahn merupakan semacam jaminan atas hutang akad rahn sebagai perjanjian dengan jaminan atau dengan melakukan penahanan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Salah satu bentuk dari muamalah yang diperbolehkan oleh Rasulullah SAW adalah gadai. Seperti yang disebutkan dalam QS Al-Baqarah/2 : 283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَى بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَمُّ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Terjemahannya:

¹ Aliyah, Heni Anisatul, 'Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)', *NBER Working Papers*, 2023

² Arifa, M. N. (2023). Perkembangan Institusi Keuangan Non-Bank Islam di Indonesia (Studi Kasus Pegadaian Syariah). *Educationist: Journal of Educational and Cultural Studies*, 2(1), 132-137.

Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian “yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS Al-Baqarah/2 : 283)

Aplikasi mobile dapat diartikan sebagai program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna yang dapat digunakan untuk sasaran yang di tuju tanpa batas ruang dan waktu. Perkembangan pelayanan yang dilakukan oleh Lembaga non bank ini berbasis teknologi dalam bentuk Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD), smartphone, berupa aplikasi yang didalamnya terdapat banyak opsi-opsi sesuai dengan kebutuhan nasabah mempermudah dan mempercepat sistem transaksi dijamin yang serba instan ini untuk merebut pangsa pasar. Faktor Keamanan penentu penting dari layanan transaksi yang dilakukan secara online, data nasabah, transaksi yang dilakukan nasabah dan profil lain nasabah yang dianggap penting dan tidak patut untuk dipublikasikan. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) merupakan fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT. Pegadaian yang berbasis sistem dan handphone. Aplikasi ini dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada didalam aplikasi tersebut. Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro.

PT Pegadaian (Persero) mencatat peningkatan jumlah pengguna aplikasi digitalnya. Peningkatan pengguna juga terlihat pada 2022 untuk aplikasi digital Pegadaian Syariah. Pengguna aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) naik enam persen dari 554 ribu menjadi 589 ribu orang per 31 Desember 2022. Sementara itu, Pegadaian juga mencatat jumlah pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service per 31 Desember 2021 sebanyak 4,5 juta orang. Angka tersebut menunjukkan pertumbuhan 18 persen menjadi 5,3 juta orang pada 2022. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) mengalami peningkatan penggunaan setiap tahunnya.³

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ilmi Farajun Rizka yang berjudul “Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember”. Memperoleh hasil penelitian bahwa kemudahan dan kemanfaatan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

³ Karimah, A. N. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang. *Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan Adanya layanan digital seperti Pegadaian Syariah Digital (PSD) membuat nasabah atau pengguna tidak membuang-buang waktunya untuk melakukan suatu transaksi hanya dengan melakukan transaksi menggunakan handphone Android atau laptop tanpa harus mendatangi pegadaian. Fasilitas layanan selama 24 jam juga memberikan banyak manfaat untuk nasabah dan penggunanya dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Secara konsisten pada Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) melalui dua variabel yaitu kemudahan dan kemanfaatan. Pada penelitian sebelumnya belum ada yang menghubungkan Kemudahan, Keamanan, Kemanfaatan dan emosional market terhadap kepuasan nasabah menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD).

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pegadaian syariah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD). Dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 107 sampel.

Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan nonprobability sampling melalui Teknik accidental sampling, sehingga sampel yang dihasilkan sebanyak 107 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21 untuk menjawab rumusan masalah atau hipotesis yang dirumuskan.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik responden digunakan untuk menggambarkan data diri responden yang ada pada bagian awal kuisioner yaitu profil responden. Sehingga penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui karakteristik responden sebagai berikut.

1. Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	31	29%
Perempuan	61	71%
Jumlah	107	100%

Sumber: data diolah oleh SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui, bahwa yang menjadi nasabah Pegadaian Syariah Kab. Bone mayoritas Perempuan sebanyak 76 orang dan laki – laki sebanyak 31 orang. Keduanya sama – sama aktif dalam menggunakan aplikasi sehingga total keseluruhan nasabah sebanyak 107 orang yang lebih dominan berjenis kelamin Perempuan.

2. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS	24	22,4%
Pedagang	37	34,6%
Wiraswasta	20	18,7%
Lainnya	19	17,8%
Jumlah	100	100%

Sumber : data diolah oleh SPSS 2023

Berdasarkan tabel diatas diperoleh 3 pekerjaan Nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) selama penelitian berlangsung. Dengan nasabah terbanyak diperoleh pada pedagang sementara itu pekerjaan yang paling sedikit diperoleh pada Wiraswasta.

Uji Intrumen dan Penelitian

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kemudahan	1	0.741	0.1599	Valid
	2	0.682	0.1599	Valid
	3	0.666	0.1599	Valid
	4	0.743	0.1599	Valid
	5	0.573	0.1599	Valid
Keamanan	6	0.767	0.1599	Valid
	7	0.840	0.1599	Valid
	8	0.753	0.1599	Valid
	9	0.724	0.1599	Valid
Kemanfaatan	10	0.768	0.1599	Valid
	11	0.730	0.1599	Valid
	12	0.830	0.1599	Valid
	13	0.730	0.1599	Valid
	14	0.719	0.1599	Valid
	15	0.712	0.1599	Valid
Persepsi Manfaat	16	0.764	0.1599	Valid
	17	0.681	0.1599	Valid
	18	0.754	0.1599	Valid
Kepuasan Nasabah	19	0.738	0.1599	Valid
	20	0.663	0.1599	Valid
	21	0.819	0.1599	Valid
	22	0.766	0.1599	Valid

Sumber: data olahan SPSS 21, 2023

Dari tabel diatas dilihat bahwa semua pernyataan dianggap valid karena nilai keseluruhan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga semua item pernyataan dianggap lolos validitas.

b. Uji Realibilats

Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.959	22

Sumber : Hasil olahan data SPSS

Dari hasil uji reliabilitas tersebut, dilihat bahwa nilai *Croanbach Alpha* > 0,6 yaitu $0,959 > 0,6$ untuk semua item pernyataan. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel yang telah diujikan reliabilitasnya memiliki tingkat konsisten yang baik maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada instrument yang dalam penelitian ini adalah reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

**Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		107
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99808642
	Absolute	.089
Most Extreme Differences	Positive	.089
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.923
Asymp. Sig. (2-tailed)		.361

Sumber: olahan data SPSS 21,2023

Dari hasil uji Kolmogorov Smirnov diatas, dilihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) memperoleh nilai 0.361. Dengan nilai yang diperoleh tersebut maka dianggap semua pernyataan berdistribusi secara normal dikarenakan nilai Kolmogrov Smirnov > 0.05.

2. Uji Heteroksidasi

**Tabel 4.8 Hasil Heteroskedasitas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.060	.494		6.198	.000
1 Kemudahan	.037	.046	.139	.797	.427
Keamanan	-.053	.030	-.360	-1.786	.077
Kemanfaatan	.023	.035	.113	.646	.519
Emosional Market	-.026	.055	-.065	-.471	.638

Sumber: Olahan data SPSS 21, 2023

Dari uji nilai signifikansi variabel kemudahan (X1) sebesar $0.427 > 0.05$, variabel keamanan (X2) sebesar $0.077 > 0.05$, variabel kemanfaatan (X3) sebesar $0.519 > 0.05$ dan variabel emosional market (X4) sebesar $0.638 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala terjadinya heteroskedasitas antar variabel.

3. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemudahan	.215	4.646
	Keamanan	.228	4.395
	Kemanfaatan	.215	4.662
	Emosional Market	.339	2.949

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai tolerance variabel bebas (Independent) ialah $X1 = 0.215$, $X2 = 0.228$, $X3 = 0.215$, $X4 = 0.339$ sedangkan nilai hasil uji menggunakan metode VIF Variabel bebas ialah $X1 = 4.646$, $X2 = 4.395$, $X3 = 4.662$, $X4 = 2.949$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas karena nilai tolerance $> 0,01$ dan nilai VIF $< 10,0$.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	7.076	1.807
	Kemudahan	.062	.036
	Keamanan	.163	.072
	Kemanfaatan	.175	.040
	Emosional	.219	.083
	Market		

Sumber : Olahan data SPSS 21, 2023

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diatas, maka persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut :

$$Y = 7.076 + 0.062 + 0.163 + 0.175 + 0.219$$

Maka diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 7.076 maka bisa diartikan jika variabel independent bernilai 0 (constant) maka variabel dependen bernilai 7.076.
- b. Nilai Koefisien regresi variabel kemudahan (X1) bernilai positif (+) sebesar 0.062, maka bisa diartikan bahwa jika variabel kemudahan (X1) meningkat maka variabel Y akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- c. Nilai koefisien regresi variabel keamanan (X2) bernilai positif (+) sebesar 0.163 maka bisa diartikan bahwa jika variabel Keamanan (X2) meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- d. Nilai koefisien regresi variabel kemanfaatan (X3) bernilai positif (+) sebesar 0.175 maka bisa diartikan bahwa variabel kemanfaatan (X3) meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- e. Nilai koefisien regresi variabel emosional market (X4) bernilai positif (+) sebesar 0.219 maka bisa diartikan bahwa variabel emosional market (X4) meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial Coefficients^a

Model	t	Sig.
(Constant)	7.886	.000
1 Kemudahan	-9.803	.000
Keamanan	6.446	.000
Kemanfaatan	10.755	.000
Emosional Market	4.944	.000

Sumber : Olahan data SPSS 21, 2023

Berdasarkan informasi dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel independent yang dimasukkan ke dalam model regresi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Lebih rinci, variabel X1 (Kemudahan) menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti lebih kecil dari pada tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0.05 ($0.000 < 0.05$). selain itu t-hitung untuk X1 adalah 9.803 yang melebihi nilai t-tabel yang telah ditetapkan sebesar 1.659. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Variabel X2 (Keamanan) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Selain itu, t-hitung untuk X2 adalah 6.446 yang juga melebihi t-tabel yang telah ditetapkan sebesar 1.659. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Variabel X3 (Kemanfaatan) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Selain itu t-hitung untuk X3 10.755 yang melebihi nilai t-tabel yang telah ditetapkan sebesar 1.659. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kemanfaatan memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Sementara itu, variabel X4 (Emosional Market) memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.000, yang jelas lebih kecil daripada 0.05 ($0.000 < 0.05$). Selain itu, t-hitung untuk X4 adalah 4.944 yang melebihi nilai t-tabel yang telah ditetapkan sebesar 1.659. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel emosional market memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

b. Uji F

**Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	441.199	4	110.300	205.228	.000 ^b
1 Residual	54.820	102	.537		
Total	496.019	106			

Sumber : Olahan data SPSS 21, 2023

Dari pengujian F dengan menggunakan SPSS 21 menghasilkan F hitung sebesar 205.228, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. sementara itu, nilai F-tabel adalah 2.69. Hal ini menunjukkan bahwa F-hitung (205.228) secara signifikan lebih besar daripada nilai F-tabel (2.69), dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). oleh karena itu, hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis dalam pengujian ini dapat diterima, yaitu bahwa secara bersama – sama, variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

**Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 ^a	.889	.885	.73311

Sumber : Olahan data SPSS 21, 2023

Berdasarkan data dalam tabel tersebut, ditemukan bahwa nilai R memiliki square yaitu 0.885 atau 88,9%, menunjukkan bahwa variabel independent memiliki kapasitas untuk menjelaskan sebanyak 88,9% variasi dalam variabel dependen. Dengan kata lain, tingkat kepuasan nasabah pengadaian syariah Kab.Bone dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan, keamanan, kemanfaatan dan emosional market sebesar 88,9%. Sisanya sekitar 11,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk menilai pengaruh kemudahan, keamanan, kemanfaatan dan emosional market terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) di kab Bone.

1. Pengaruh kemudahan (X1) dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian di Kab. Bone.

Berdasarkan hasil analisis data dengan uji validitas dan uji reliabilitas dari respon para responden yang didapatkan sebanyak 107 sampel dalam penelitian yang melibatkan 5 pernyataan dengan focus pada tingkat kemudahan, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan tersebut telah terbukti valid dan reliabel. Hasil uji hipotesis pada variabel X1, yaitu kemudahan, menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Oleh karena itu, hipotesis dapat dinyatakan dengan benar. Hasil ini juga tercermin dalam uji t, yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} adalah 9.803 dengan tingkat signifikansi 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih rendah dari t_{tabel} 1.659, dan tingkat signifikansinya kurang dari 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan dari dua penelitian sebelumnya. Anggam Dita Anggraini dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service” pada tahun 2020 menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi pegadaian digital Service. Dan adapun indikator persepsi kemudahan berupa jelas serta

mudah dipahami, mudah dipelajari, sistem mudah digunakan, dan fleksibel hal ini dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) mudah digunakan oleh nasabah.

2. Pengaruh Keamanan (X2) Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian di Kab.Bone.

Berdasarkan hasil analisis SPSS, ditemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari 4 pernyataan yang berkaitan dengan variabel keamanan dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan telah terbukti valid dan reliabel. Hasil uji hipotesis pada variabel X2, yaitu keamanan, menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hasil ini tercermin juga dalam uji t menghasilkan hasil yang valid, ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} , yaitu $6.446 > 1.659$ dengan tingkat signifikansi 0.000 yang artinya bahwa tingkat signifikansi keamanan kurang dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada Pegadaian Kab.Bone, maka hipotesis diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alissya Jahwa Basaqui pada tahun 2022 yang menyatakan bahwa variabel keamanan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada pegadaian Syariah Ulee Kareng. Hasil yang menunjukkan bahwa mayoritas Masyarakat sangat setuju dengan keamanan aplikasi tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan dibuktikan dengan tingkat signifikan $0.003 < 0.05$. Yang artinya variabel keamanan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng. Dari hasil penelitian diatas dan diperkuat oleh pendapat ahli maka penulis menyimpulkan bahwa pada era dimana teknologi informasi dan digitalisasi memiliki peran sentral dalam berbagai aspek kehidupan, penelitian ini muncul dengan sangat tepat dan relevan. Kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) juga dapat dilihat dari segi keamanannya.

3. Pengaruh Kemanfaatan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada Pegadaian Syariah Kab. Bone.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital

Syariah (PDS), dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $10.755 > 1.659$ dengan tingkat signifikansi 0.000 yang artinya bahwa tingkat signifikansi kemanfaatan lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada kantor pegadaian Syariah di Kab.Bone, maka dari itu hipotesis diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilmi Farajun Rikza pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Jember”, yang menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji t (parsial) yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya bahwa kemanfaatan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa analisis dan interpretasi tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. sehingga hasil penelitian tersebut sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kebermanfaatan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

4. Pengaruh Emosional Market (X4) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada Pegadaian Syariah di Kab.Bone.

Berdasarkan output SPSS, hasil riset mengungkap bahwa emosional market memiliki dampak signifikan pada tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS). Uji validitas dan reliabilitas variabel emosional market menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner memiliki hasil yang valid dan dapat diandalkan. Uji t pada variabel emosional market terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4.944 yang melebihi t_{tabel} yaitu 1.659 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa emosional market memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada Pegadaian Syariah Kab. Bone.

Temuan ini sejalan dengan dua peneliti yang dilakukan oleh peneliti pertama yaitu Anggariani Puspitasari pada tahun 2022, yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara signifikan dari faktor rasional terhadap keputusan pedagang dalam memilih jasa perbankan syariah. Melalui uji t dan memiliki angka signifikansinya diperoleh nilai sebesar 0.008 lebih kecil dari 0.05. Oleh karena itu terbukti berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Keputusan pedagang dalam memilih jasa perbankan syariah. Penelitian kedua oleh Siti

Ardella Kamal pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor Rasional Nasabah Dalam Memilih Bnk Syariah Mandiri Kc. Curup” yang terbukti bahwa faktor rasional berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Keputusan.

5. Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kemanfaatan dan Emosional Market secara Bersama sama (Simultan).

Dalam penelitian ini, hipotesis kelima mengklaim bahwa variabel kemudahan, keamanan, kemanfaatan dan emosional market secara bersama – sama mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 88,9% tingkat kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh keempat variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 11,1% mungkin dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil survei melibatkan 107 responden nasabah di pegadaian syariah kab.Bone menunjukkan bahwa keempat variabel ini secara bersama – sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah di kab. Bone. Analisis statistik menggunakan SPSS 21 mengonfirmasi bahwa keempat variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan nilai F_{hitung} 205.228 yang signifikan pada tingkat 0.000 (kurang dari 0.05). Ini mengindikasikan bahwa penggunaan layanan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) dalam melakukan transaksi pada Pegadaian Syariah Kab. Bone dipengaruhi secara bersama–bersama oleh kemudahan, keamanan, kemanfaatan dan emosional market.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut saling berinteraksi dan saling memperkuat pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Misalnya kemudahan penggunaan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kepercayaan yang positif, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa pegadaian syariah perlu memperhatikan keempat faktor ini dalam layanan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

C. Kesimpulan

Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kemanfaatan dan Emosional Market terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Pegadaian Syariah di Kab.Bone maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada Pegadaian Syariah Kab.Bone.
2. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada Pegadaian Syariah di Kab.Bone.
3. Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada Pegadaian Syariah di Kab.Bone.
4. Emosional market berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Syariah (PDS) pada Pegadaian Syariah di Kab.Bone.

DAFTAR PUSTAKA

- aisal Prima, Agdhanni, and Wardhani Nuruni Ika Kusuma, 'Tingkat Kepuasan Nasabah Penggunaan Mobile Banking pada Pt Bank Mandiri', *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosia*, 9.1 (2022), 188–94
- Aliyah, Heni Anisatul, 'Pengaruh Persepsi Penggunaan, Keamanan, Dan Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)', *NBER Working Papers*, 2023
- Anggraeni, Dwiyani, Sofia Hartati, and Yuliani Nurani, 'Implementasi Metode Bercerita Dan Harga Diri Dalam Meningkatkan Kemampuan Berbicara Anak Usia Dini', *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 3.2 (2019), 404
- Anggraini, Aggam Dita, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Peesepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Services', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020
- Arifa, M. N. (2023). Perkembangan Institusi Keuangan Non-Bank Islam di Indonesia (Studi Kasus Pegadaian Syariah). *Educationist: Journal of Educational and Cultural Studies*, 2(1), 132-137.
- Basaqi, Alissya Jahwa, 'Layanan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Ulee Kareng', 2022
- Dandy Kurnia, 'Pengaruh Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Dan Promosi, Terhadap Keputusan Penggunaan Digital Banking Jenius PT Bank Tabungan Pensiun Nasional', *UG Jurnal*, 14 (2020), 1–10
- Fika Amalia, Nunung, and dan Endang Susilaningsih, 'Pengembangan Instrumen Penilaian Keterampilan Berpikir Kritis Siswa Sma Pada Materi Asam Basa', *Jurnal Inovasi Pendidikan Kimia*, 8.2 (2014), 1380–89
- Ira Puspita Dewi Kemudahan, Pengaruh, Risiko Terhadap, , 'Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember)', *Mahasiswa Entrepneur (JME)*, 1.10 (2022), 2035–42
- Karimah, A. N. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kepercayaan, dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) Pada Pegadaian Syariah Kota Semarang. *Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*.