



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 25481-25488

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kelengkapan Fitur Tring by Pegadaian terhadap Kepuasan Nasabah

Intan Damayanti¹, Heri Abrianto²

Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta

¹dmyt2004@gmail.com, ²heri.abrianto@akuntansi.pnj.ac.id

Abstrak

Transformasi digital pada sektor jasa keuangan mendorong perusahaan untuk menghadirkan layanan yang mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi nasabah. PT Pegadaian mendukung transformasi tersebut melalui aplikasi Tring by Pegadaian yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan digital dalam satu platform. Meskipun jumlah pengguna aplikasi terus mengalami peningkatan, masih ditemukan berbagai keluhan terkait kemudahan penggunaan, performa sistem, dan kelengkapan fitur yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan nasabah di wilayah Jabodetabek. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26 setelah melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,537 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 53,7% variasi kepuasan nasabah, sedangkan 46,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan, penyempurnaan kelengkapan fitur, serta optimalisasi kualitas layanan digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan layanan digital yang lebih efektif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kelengkapan Fitur, Kepuasan Nasabah, Tring by Pegadaian.

1. Latar Belakang

Perkembangan penggunaan internet di Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat semakin memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Survei APJII menunjukkan tingkat penetrasi internet meningkat dari 64,80% pada tahun 2018 menjadi 80,66% pada tahun 2025. Peningkatan tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat semakin memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari sehingga mendorong berkembangnya layanan keuangan digital di Indonesia [1].

Digitalisasi layanan keuangan menjadi bagian penting dari transformasi perusahaan jasa keuangan. Perusahaan tidak hanya dituntut melayani nasabah secara konvensional, tetapi juga harus menyediakan layanan yang optimal, sederhana, dan hemat biaya melalui sistem aplikasi [2]. Digitalisasi layanan keuangan menjadi solusi atas keterbatasan layanan konvensional karena mampu memperluas akses layanan, menyederhanakan proses transaksi, serta meningkatkan efisiensi operasional [3]. Selain itu, transformasi digital memungkinkan perusahaan menghadirkan inovasi layanan yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan daya saing perusahaan di era digital [4]. Sihotang et al. [5] menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan keuangan digital dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem sehingga pengguna dapat mengoperasikan aplikasi secara lebih nyaman dan efisien.

Penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai landasan konseptual untuk menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi [6]. Mulyani et al. [7] menyatakan bahwa aplikasi yang mudah digunakan mampu meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna. Selain itu, kelengkapan fitur juga berperan dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna [8].

Sebagai bagian dari transformasi digital, PT Pegadaian meluncurkan aplikasi Tring by Pegadaian pada 8 Oktober 2025 sebagai aplikasi layanan keuangan digital yang mengintegrasikan berbagai layanan, seperti Gadai, Tabungan Emas, Cicil Emas, pembiayaan, dan layanan transaksi digital lainnya dalam satu aplikasi [9]. Sejak diluncurkan, jumlah pengguna aplikasi Tring by Pegadaian terus mengalami peningkatan hingga mencapai sekitar 6 juta pengguna secara nasional pada April 2026. Di wilayah Jabodetabek, jumlah pengguna aplikasi mencapai 473.061 pengguna pada periode Oktober–Desember 2025 dan 239.002 pengguna pada periode Januari–Mei 2026. Data tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Tring by Pegadaian semakin diterima oleh masyarakat sebagai salah satu layanan keuangan digital non-bank.

Meskipun demikian, peningkatan jumlah pengguna belum sepenuhnya diikuti oleh pengalaman penggunaan yang optimal. Ulasan pengguna pada *App Store* masih menunjukkan berbagai kendala, seperti fitur tambah pinjaman yang belum berfungsi dengan baik, performa aplikasi yang lambat, serta perlunya pembaruan sistem agar seluruh fitur dapat digunakan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan digital karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja aplikasi yang diterima [10]. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa aspek kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur masih menjadi perhatian karena berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten mengenai pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna layanan keuangan digital. Penelitian Alfiana dan Amri menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kelengkapan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah [11]. Sebaliknya, Dwijulianti dan Anggrainie menemukan bahwa kelengkapan fitur dan kemudahan penggunaan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* [8]. Sementara itu, penelitian Shafira et al. menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, sedangkan keamanan, manfaat, dan kepercayaan berpengaruh signifikan [12]. Penelitian Zulkarnain et al. juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan ketersediaan fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* [13]. Selain itu, penelitian Meileny dan Wijaksana membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan fitur layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan aplikasi LinkAja [14].

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat inkonsistensi hasil mengenai pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna layanan keuangan digital. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada aplikasi mobile banking perbankan, sedangkan penelitian mengenai aplikasi layanan keuangan digital milik lembaga keuangan non-bank, khususnya Tring by Pegadaian, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan nasabah di wilayah Jabodetabek.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan nasabah. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi Tring by Pegadaian di wilayah Jabodetabek. Sampel penelitian terdiri atas 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling [15] dengan kriteria berusia minimal 17 tahun, berdomisili di wilayah Jabodetabek, serta pernah menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner *Google Form* dengan skala *Likert* 1 sampai 5. Variabel kemudahan penggunaan diukur menggunakan indikator mudah dipelajari dan digunakan, jelas dan dapat dipahami, serta fleksibel. Variabel kelengkapan fitur diukur berdasarkan keragaman fitur, kesesuaian dengan kebutuhan, dan kelengkapan fungsi. Adapun variabel kepuasan nasabah diukur melalui indikator kesesuaian harapan, perasaan puas, dan niat penggunaan ulang.

Data dianalisis menggunakan SPSS versi 26. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (R^2).

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 100 pengguna aplikasi Tring by Pegadaian di wilayah Jabodetabek. Mayoritas responden telah menggunakan aplikasi selama 1-2 bulan (40,8%) dan 3-4 bulan (34,7%), sehingga responden telah memiliki pengalaman penggunaan yang cukup untuk menilai aplikasi. Berdasarkan usia, responden didominasi

kelompok 21-25 tahun sebesar 82%. Responden perempuan berjumlah 88%, sedangkan laki-laki 12%. Dari sisi domisili, responden tersebar di Jakarta (27%), Bogor (26%), Tangerang (21%), Bekasi (14%), dan Depok (12%). Sebaran ini menunjukkan bahwa penilaian responden mewakili pengguna aplikasi di seluruh wilayah Jabodetabek.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori Dominan	Persentase
Lama menggunakan aplikasi	1-2 Bulan	40,8%
Usia	21-25 Tahun	82%
Jenis kelamin	Perempuan	88%
Domisili	Jakarta	27%
Pendidikan terakhir	SMA/SMK/Sederajat	61%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	71%
Pendapatan per bulan	Rp1.000.000-Rp3.000.000	43%
Jumlah tanggungan keluarga	Tidak ada	36%

Sumber: Data diolah (2026)

Karakteristik tersebut memperlihatkan bahwa responden penelitian didominasi pengguna usia produktif dan pelajar/mahasiswa yang relatif akrab dengan layanan digital. Kondisi ini relevan dengan objek penelitian karena kelompok tersebut cenderung memiliki intensitas tinggi dalam menggunakan aplikasi berbasis mobile dan dapat menilai aspek kemudahan penggunaan maupun kelengkapan fitur berdasarkan pengalaman langsung.

3.2. Distribusi Jawaban Responden

Gambaran distribusi item menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh variabel penelitian. Pada variabel kemudahan penggunaan, skor tertinggi terdapat pada item X1.7 dengan capaian 90%, yaitu kemampuan menggunakan aplikasi kapan saja dan di mana saja. Skor terendah terdapat pada item X1.1 dengan capaian 83%, yaitu kemudahan mempelajari aplikasi sejak pertama kali digunakan. Hasil ini menunjukkan bahwa aksesibilitas aplikasi telah dinilai sangat baik, tetapi pengalaman pengguna baru masih dapat ditingkatkan melalui panduan dan alur navigasi yang lebih sederhana.

Pada variabel kelengkapan fitur, skor tertinggi terdapat pada item X2.7 dengan capaian 88%, yaitu persepsi bahwa aplikasi menyediakan fitur yang cukup lengkap untuk kebutuhan transaksi. Skor terendah terdapat pada item X2.2 dengan capaian 84%, yaitu persepsi bahwa fitur aplikasi mencakup berbagai kategori layanan. Pada variabel kepuasan nasabah, skor tertinggi terdapat pada item Y.4 dengan capaian 89%, sedangkan skor terendah terdapat pada item Y.3 dengan capaian 84%. Secara umum, seluruh capaian berada pada kategori tinggi sampai sangat tinggi.

Tabel 2. Ringkasan Distribusi Item Tertinggi dan Terendah

Variabel	Item Tertinggi	Capaian	Item Terendah	Capaian
Kemudahan Penggunaan	X1.7	90%	X1.1	83%
Kelengkapan Fitur	X2.7	88%	X2.2	84%
Kepuasan Nasabah	Y.4	89%	Y.3	84%

Sumber: Data diolah (2026)

3.3. Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan kepuasan nasabah memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,361. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	X1.1	0,873	0,361	Valid
	X1.2	0,872	0,361	Valid
	X1.3	0,893	0,361	Valid
	X1.4	0,853	0,361	Valid
	X1.5	0,872	0,361	Valid
	X1.6	0,817	0,361	Valid
	X1.7	0,853	0,361	Valid
	X1.8	0,912	0,361	Valid
	X1.9	0,459	0,361	Valid
Kelengkapan Fitur	X2.1	0,816	0,361	Valid
	X2.2	0,811	0,361	Valid
	X2.3	0,808	0,361	Valid
	X2.4	0,805	0,361	Valid
	X2.5	0,866	0,361	Valid
	X2.6	0,786	0,361	Valid

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.12121>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Kelengkapan Fitur	X2.7	0,786	0,361	Valid
Kelengkapan Fitur	X2.8	0,762	0,361	Valid
Kelengkapan Fitur	X2.9	0,817	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.1	0,760	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.2	0,817	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.3	0,772	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.4	0,742	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.5	0,775	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.6	0,836	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.7	0,836	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.8	0,781	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.9	0,488	0,361	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Nilai *r* hitung terbesar terdapat pada indikator X1.8 sebesar 0,912, sedangkan nilai *r* hitung terendah terdapat pada indikator X1.9 sebesar 0,459 dan Y.9 sebesar 0,488. Meskipun demikian, seluruh nilai tersebut tetap berada di atas *r* tabel 0,361, sehingga seluruh butir pernyataan layak digunakan dalam pengujian berikutnya.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,941	0,60	Reliabel
Kelengkapan Fitur (X2)	0,931	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,908	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah (2026)

Uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data memenuhi persyaratan model regresi. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,200 sehingga data terdistribusi normal. Nilai tolerance untuk variabel independen sebesar 0,489 dan nilai VIF sebesar 2,046, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas. Uji *Glejser* menunjukkan nilai signifikansi kemudahan penggunaan sebesar 0,985 dan kelengkapan fitur sebesar 0,050, sehingga model tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Uji	Hasil	Kriteria	Keterangan
Normalitas	<i>Asymp. Sig.</i> 0,200	> 0,05	Normal
Multikolinearitas	Tolerance 0,489; VIF 2,046	Tolerance > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas	<i>Sig.</i> X1 0,985; X2 0,050	<i>Sig.</i> >= 0,05	Tidak terjadi

Sumber: Data diolah (2026)

3.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis menghasilkan persamaan regresi $Y = 13,132 + 0,269X_1 + 0,405X_2 + e$. Nilai koefisien regresi kedua variabel bernilai positif, sehingga peningkatan kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji *t*

Variabel	Koefisien	<i>t</i> hitung	<i>Sig.</i>	Keterangan
Konstanta	13,132	-	-	-
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,269	3,077	0,003	Signifikan
Kelengkapan Fitur (X2)	0,405	5,042	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil uji parsial (uji *t*) menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai *t* hitung sebesar 3,077, lebih besar daripada *t* tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi 0,003 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah aplikasi Tring by Pegadaian. Dengan demikian, semakin mudah aplikasi dipelajari, dipahami, dan digunakan oleh nasabah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kemudahan dalam mengakses fitur, memahami alur penggunaan, serta melakukan transaksi secara praktis menjadi faktor yang mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan digital PT Pegadaian.

Sementara itu, variabel kelengkapan fitur memiliki nilai *t* hitung sebesar 5,042, lebih besar daripada *t* tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan fitur juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin lengkap dan sesuai fitur yang tersedia dengan kebutuhan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Keberadaan berbagai layanan dalam satu aplikasi memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara lebih efektif dan efisien tanpa harus menggunakan platform lain. Selain itu, nilai *t* hitung dan koefisien regresi yang lebih besar pada variabel kelengkapan fitur menunjukkan bahwa variabel

ini memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan nasabah dibandingkan variabel kemudahan penggunaan.

Tabel 7. Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

Pengujian	Nilai	Kriteria	Keterangan
Uji F	F hitung 58,389; Sig. 0,000	F tabel 3,090; Sig. < 0,05	Signifikan
Adjusted R Square	0,537	-	Kontribusi 53,7%

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar 58,389, lebih besar daripada F tabel sebesar 3,090, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah aplikasi Tring by Pegadaian. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi antara kemudahan penggunaan aplikasi dan kelengkapan fitur yang tersedia. Semakin mudah aplikasi digunakan serta semakin lengkap fitur yang disediakan, maka semakin baik pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan digital PT Pegadaian sehingga kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Selain itu, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,537. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur secara bersama-sama mampu menjelaskan 53,7% variasi kepuasan nasabah aplikasi Tring by Pegadaian. Persentase tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang cukup besar dalam memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi. Sementara itu, 46,3% variasi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan elektronik (e-service quality), persepsi manfaat, keamanan, kepercayaan, kualitas sistem, kualitas informasi, maupun faktor-faktor lain yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu terus meningkatkan kemudahan penggunaan dan menyempurnakan kelengkapan fitur aplikasi Tring by Pegadaian, sekaligus memperhatikan faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah agar kualitas layanan digital yang diberikan semakin optimal.

3.5. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah aplikasi Tring by Pegadaian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Kemudahan penggunaan memberikan pengalaman yang lebih baik karena pengguna dapat memahami alur penggunaan aplikasi dengan cepat, mengoperasikan berbagai fitur tanpa mengalami kesulitan, serta menyelesaikan transaksi secara lebih efisien. Aplikasi yang mudah dipelajari dan digunakan mampu mengurangi hambatan yang dirasakan pengguna ketika melakukan transaksi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan nyaman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna (user experience) yang positif dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi Tring by Pegadaian.

Hasil tersebut mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan meningkatkan penerimaan teknologi oleh pengguna [6]. Menurut teori tersebut, pengguna akan lebih mudah menerima dan memanfaatkan suatu sistem apabila sistem tersebut tidak memerlukan usaha yang besar untuk dipelajari maupun dioperasikan. Dalam konteks aplikasi Tring by Pegadaian, kemudahan dalam memahami menu, mengikuti alur transaksi, serta mengakses berbagai layanan keuangan secara mandiri menjadi faktor yang mampu meningkatkan kenyamanan pengguna selama menggunakan aplikasi. Dengan demikian, semakin baik persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, semakin besar pula kemungkinan pengguna merasa puas dan bersedia menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Hasil distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa indikator fleksibilitas memperoleh penilaian tertinggi (90%), sedangkan indikator mudah dipelajari dan digunakan memperoleh penilaian terendah (83%). Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa aplikasi mampu digunakan dalam berbagai kondisi dan memenuhi kebutuhan transaksi secara praktis. Sebaliknya, indikator mudah dipelajari memperoleh nilai paling rendah sehingga PT Pegadaian masih perlu meningkatkan kemudahan penggunaan, terutama bagi pengguna baru melalui penyederhanaan antarmuka maupun penyediaan panduan penggunaan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zulkarnain et al. [13], namun berbeda dengan Alfiana dan Amri [11] serta Shafira et al. [12].

Selain kemudahan penggunaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan fitur juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah aplikasi Tring by Pegadaian. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin lengkap fitur yang tersedia dalam aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Kelengkapan fitur memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi berbagai kebutuhan transaksi keuangan melalui satu aplikasi sehingga pengguna tidak perlu beralih ke platform lain. Kehadiran berbagai layanan dalam satu platform juga meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi kompleksitas proses transaksi, serta memberikan nilai tambah bagi pengguna karena seluruh kebutuhan dapat diakses secara terintegrasi.

Koefisien regresi variabel kelengkapan fitur sebesar 0,405 yang lebih besar dibandingkan koefisien regresi kemudahan penggunaan sebesar 0,269 menunjukkan bahwa kelengkapan fitur merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Besarnya koefisien tersebut mengindikasikan bahwa pengguna tidak hanya mempertimbangkan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, tetapi juga menilai sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan transaksi secara lengkap dan terpadu. Dengan kata lain, semakin banyak layanan yang dapat dimanfaatkan melalui aplikasi Tring by Pegadaian, semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna sehingga tingkat kepuasan yang diperoleh juga semakin tinggi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Dwijulianti dan Anggrainie [8], Alfiana dan Amri [11], serta Zulkarnain et al. [13].

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,537 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur mampu menjelaskan 53,7% variasi kepuasan nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa lebih dari separuh tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kedua variabel yang diteliti, sedangkan 46,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan elektronik, persepsi manfaat, keamanan, kepercayaan, kualitas sistem, maupun kualitas informasi. Dengan demikian, peningkatan kepuasan nasabah memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif, tidak hanya berfokus pada kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur, tetapi juga memperhatikan faktor-faktor lain yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan keuangan digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap aplikasi Tring by Pegadaian dibentuk oleh kombinasi antara kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur. Aplikasi yang mudah dipahami namun tidak didukung fitur yang memadai belum tentu mampu memberikan kepuasan yang optimal. Sebaliknya, aplikasi yang memiliki fitur lengkap tetapi sulit digunakan juga berpotensi menurunkan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu terus melakukan pengembangan aplikasi secara berkelanjutan melalui penyederhanaan antarmuka, peningkatan stabilitas sistem, penyempurnaan fitur, serta evaluasi berkala berdasarkan kebutuhan dan masukan pengguna. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus memperkuat pemanfaatan aplikasi Tring by Pegadaian sebagai layanan keuangan digital yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

3.6. Implikasi Penelitian

Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi PT Pegadaian dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas aplikasi Tring by Pegadaian sebagai salah satu layanan keuangan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi perlu diarahkan pada penyederhanaan tampilan antarmuka (user interface), perbaikan alur navigasi, serta peningkatan pengalaman pengguna (user experience) agar aplikasi semakin mudah dipelajari dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyediaan panduan penggunaan yang jelas, tutorial interaktif, serta optimalisasi desain menu juga dapat membantu pengguna baru dalam memahami fungsi-fungsi yang tersedia pada aplikasi. Langkah tersebut penting mengingat indikator mengenai kemudahan mempelajari aplikasi sejak pertama kali digunakan masih memperoleh capaian terendah dibandingkan indikator lainnya pada variabel kemudahan penggunaan. Dengan demikian, peningkatan aspek kemudahan penggunaan diharapkan mampu mengurangi hambatan pengguna dalam beradaptasi dengan aplikasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Dari sisi kelengkapan fitur, PT Pegadaian perlu memastikan bahwa seluruh fitur yang tersedia tidak hanya lengkap dari segi jumlah layanan, tetapi juga mampu berfungsi secara optimal, stabil, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kelengkapan fitur tidak hanya berkaitan dengan banyaknya pilihan layanan yang disediakan, melainkan juga mencakup kemudahan akses terhadap setiap fitur, kejelasan fungsi, kecepatan proses transaksi, serta kemampuan aplikasi dalam mendukung berbagai kebutuhan transaksi keuangan secara terintegrasi. Oleh karena itu, evaluasi dan pengembangan fitur perlu dilakukan secara berkala berdasarkan masukan dan pengalaman pengguna. Perusahaan juga perlu melakukan pemantauan terhadap fitur yang paling sering digunakan, fitur yang masih mengalami kendala teknis, serta fitur yang memiliki tingkat pemanfaatan rendah sehingga dapat dilakukan

penyempurnaan sesuai kebutuhan nasabah. Selain itu, pembaruan aplikasi secara berkala dengan memperhatikan stabilitas sistem dan keamanan transaksi juga menjadi langkah penting untuk menjaga kualitas layanan digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kelengkapan fitur memiliki koefisien regresi yang lebih besar dibandingkan variabel kemudahan penggunaan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa nasabah tidak hanya mempertimbangkan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, tetapi juga menilai sejauh mana aplikasi mampu memenuhi berbagai kebutuhan transaksi keuangan dalam satu platform yang terintegrasi. Semakin lengkap dan relevan fitur yang tersedia, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna sehingga kepuasan nasabah juga semakin meningkat. Oleh karena itu, PT Pegadaian diharapkan terus melakukan inovasi dengan menghadirkan fitur-fitur baru yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat serta tren layanan keuangan digital. Inovasi tersebut perlu diimbangi dengan pengujian kualitas sistem secara menyeluruh agar setiap fitur yang dikembangkan dapat digunakan secara optimal tanpa menimbulkan gangguan terhadap layanan yang telah tersedia sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian, PT Pegadaian juga perlu menjadikan umpan balik pengguna sebagai salah satu dasar dalam proses pengambilan keputusan terkait pengembangan aplikasi. Berbagai ulasan, kritik, dan saran yang disampaikan pengguna melalui toko aplikasi maupun kanal layanan pelanggan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi kelemahan aplikasi yang masih dirasakan oleh pengguna. Pendekatan tersebut memungkinkan perusahaan melakukan pengembangan aplikasi yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna (user-centered development), sehingga setiap pembaruan yang dilakukan benar-benar memberikan nilai tambah bagi nasabah. Dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan pengguna secara berkelanjutan, perusahaan tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas serta intensitas penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian.

Bagi pengembangan kajian akademik, hasil penelitian ini memperkuat relevansi Technology Acceptance Model (TAM) dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap layanan keuangan digital, khususnya pada lembaga keuangan non-bank. Persepsi kemudahan penggunaan terbukti menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan kelengkapan fitur menunjukkan bahwa pengguna juga mempertimbangkan kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan transaksi secara menyeluruh. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan suatu teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sebagaimana dijelaskan dalam TAM, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi dalam menyediakan fungsi dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan literatur mengenai penerapan TAM pada layanan keuangan digital non-bank yang masih relatif terbatas dibandingkan penelitian pada sektor perbankan.

Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori, penelitian ini juga memperkaya referensi empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi layanan keuangan digital. Objek penelitian berupa aplikasi Tring by Pegadaian memberikan perspektif baru karena sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aplikasi mobile banking milik perbankan. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji layanan keuangan digital pada lembaga keuangan non-bank maupun perusahaan financial technology lainnya.

Meskipun penelitian ini mampu menjelaskan pengaruh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur terhadap kepuasan nasabah, masih terdapat keterbatasan yang perlu diperhatikan. Nilai Adjusted R Square sebesar 53,7% menunjukkan bahwa masih terdapat 46,3% variasi kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, seperti keamanan, kepercayaan, kualitas layanan elektronik (e-service quality), kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat, maupun loyalitas nasabah. Penambahan variabel tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi layanan keuangan digital.

Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan wilayah penelitian sehingga tidak terbatas pada wilayah Jabodetabek, tetapi mencakup responden dari berbagai daerah di Indonesia agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Penggunaan metode penelitian campuran (mixed methods) yang mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna, kendala yang dihadapi selama menggunakan aplikasi, serta harapan pengguna terhadap pengembangan layanan digital PT Pegadaian di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi pengembangan aplikasi layanan keuangan digital serta memperkaya kajian ilmiah mengenai kepuasan pengguna teknologi digital.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah aplikasi Tring by Pegadaian. Semakin mudah aplikasi dipelajari, dipahami, dioperasikan, dan diakses oleh pengguna, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Kemudahan penggunaan memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis, efisien, dan nyaman sehingga nasabah dapat memanfaatkan berbagai layanan digital tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan keuangan digital karena berkontribusi terhadap peningkatan pengalaman pengguna. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kelengkapan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin lengkap, beragam, dan sesuai kebutuhan fitur yang tersedia pada aplikasi Tring by Pegadaian, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna dalam memenuhi berbagai kebutuhan transaksi keuangan. Kelengkapan fitur memungkinkan nasabah mengakses berbagai layanan secara terintegrasi melalui satu aplikasi, sehingga proses transaksi menjadi lebih efektif dan efisien. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah. Selain itu, kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai Adjusted R Square sebesar 53,7%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan lebih dari separuh variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu terus mengembangkan aplikasi Tring by Pegadaian dengan memperhatikan kemudahan penggunaan serta penyempurnaan kelengkapan fitur secara berkelanjutan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan digital, memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal, serta meningkatkan kepuasan nasabah dalam memanfaatkan aplikasi Tring by Pegadaian.

Referensi

- [1] APJII, "SURVEI PENETRASI INTERNET DAN PERILAKU PENGGUNAAN INTERNET 2025," *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, 2025, [Online]. Available: <https://survei.apjii.or.id/>
- [2] R. Dewi, Maklassa, and Nasrullah, "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan," vol. 6, no. 2, 2025, [Online]. Available: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/42810/27401>
- [3] Z. Khoir, "Ekonomi perbankan digital: Transformasi layanan keuangan di era teknologi," *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)* eISSN, vol. 3, pp. 996–1002, 2025, [Online]. Available: <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>
- [4] Erwin et al., *Transformasi Digital*. 2023. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?id=SXTCEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- [5] A. W. Sihotang, E. C. Sianturi, G. O. Sitio, M. Theresa, and Nurbaiti, "KEMUDAHAN PENGGUNAAN SEBAGAI STRATEGI DIGITAL BANKING: ANALISIS LITERATUR TENTANG PERCEIVED EASE OF USE PADA APLIKASI WONDR BY BNI," *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, vol. 11, p. 2, Nov. 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/view/132825>
- [6] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989, [Online]. Available: <https://www.jstor.org/stable/249008?origin=JSTOR-pdf>
- [7] A. Mulyani, D. Kurniadi, and M. H. Putri, "Analisis Penerimaan Learning Management System Institut Teknologi Garut Menggunakan Technology Acceptance Model," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 10, no. 4, pp. 843–850, Aug. 2023, doi: 10.25126/jtiik.2024106618.
- [8] F. Dwijulianti and N. Anggrainie, "Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn," *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 2986-609X, vol. 2, no. 5, pp. 1–14, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- [9] Pegadaian, "Apa Itu Tring! by Pegadaian? Kenali Fitur dan Kelebihannya," Pegadaian. [Online]. Available: <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>
- [10] S. Kholifah, L. H. Handoko, and Rudiyanto, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah : Systematic Literature Review," *Iai Sebi Repository*, 2025, [Online]. Available: https://journal.sebi.ac.id/index.php/jeps/article/view/1242?utm_source=chatgpt.com
- [11] I. N. Alfiana and M. Amri, "Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah," *Mutanaqishah : Journal of Islamic Banking*, vol. 3, no. 1, pp. 55–66, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v3i1.774>
- [12] A. S. Shafira, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang," *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, vol. 1, no. 2, pp. 62–74, 2023, doi: 10.59024/jis.v1i2.318.
- [13] Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, and Nurul Ilma Hasana Kuni, "PENGARUH KEMUDAHAN, KETERSEDIAAN FITUR DAN MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE DI KECAMATAN ILIR BARAT KOTA PALEMBANG," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol. 8, p. 282, Oct. 2023, [Online]. Available: <https://dev-journal.iainlangsa.ac.id/index.php/ebis/article/view/7036/2948>
- [14] F. Meileny and T. I. Wijaksana, "Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia," *Jurnal Ecodemica : Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 1–11, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/7934>
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 2023.