

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP WEBSITE PEGADAIAN MENGGUNAKAN METODE TAM

Topan Rahmanto<sup>1</sup>, Nia Nuraeni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Nusa Mandiri

e-mail: <sup>1</sup> [topan.rahmannto.tr@gmail.com](mailto:topan.rahmannto.tr@gmail.com), <sup>2</sup> [nia.nne@nusamandiri.ac.id](mailto:nia.nne@nusamandiri.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention to use dalam penerapan tingkat kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero). Penelitian ini berjenis kuantitatif deskriptif dengan sumber data menggunakan data primer. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Dengan alat analisis yang dipakai menggunakan SPSS ver. 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial perceived usefulness tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap behavioral intention to use dan perceived ease of use berpengaruh dan signifikan terhadap behavioral intention to use. Sedangkan secara parsial perceived usefulness dan perceived ease of use berpengaruh dan signifikan terhadap behavioral intention to use dengan tingkat koefisien determinasi sebesar 86,4% sedangkan sisanya 13,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Technology Acceptance Model (TAM), dan Kepuasan Nasabah

## Abstract

*This study aims to determine and analyze the effect of perceived usefulness and perceived ease of use on behavioral intention to use in the application of customer satisfaction levels at PT. Pegadaian (Persero). This research is a descriptive quantitative type with data sources using primary data. The sample used in this study were 30 customers at PT. Pegadaian (Persero) With the analytical tool used using SPSS ver. 24. The results of this study indicate that partially perceived usefulness has no effect and is not significant on behavioral intention to use and perceived ease of use has an effect and is significant on behavioral intention to use. While partially perceived usefulness and perceived ease of use have a significant and significant effect on behavioral intention to use with a coefficient of determination of 86.4% while the remaining 13.6% is explained by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** Technology Acceptance Model (TAM), customer satisfaction

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi Informasi merupakan unsur pokok yang secara implisit melekat dalam konsep pembangunan yang terencana. Kegiatan pembangunan manapun juga dapat berlangsung dan mencapai sasaran bila dalam setiap tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan informasi yang memadai. Informasi memang diperoleh melalui kegiatan komunikasi tetapi yang sesungguhnya yang menentukan nilai komunikasi adalah informasi yang dibawanya. (Ahmad, 2013).

Dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini juga berpengaruh terhadap model pengembangan sebuah aplikasi dalam memprediksi suatu aktivitas masyarakatnya. TAM dapat digunakan untuk memprediksi adopsi penggunaan aplikasi IT dalam suatu organisasi. (Wulandari, 2020).

The Concept of Technology Acceptance Model (TAM), merupakan teori yang menawarkan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan. Model TAM dikembangkan dari teori

psikologis, yang menjelaskan perilaku pengguna teknologi berdasarkan keyakinan, sikap, niat, dan hubungan perilaku pengguna. (Atcharyachanvanich et al., 2011)

Jahangir dan Begum yang mengadaptasi TAM untuk mempelajari sikap penerimaan internet banking di Bangladesh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*. (Jahangir & Begum, 2008)

Hartatik dan Budihartanti yang mengadaptasi TAM untuk mempelajari sikap penerimaan aplikasi Go-jek di Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* terhadap variabel *behavioral intention to use* dalam penerapan tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Go-jek di Jakarta dengan nilai korelasi sebesar 36,54 persen. (Hartatik & Budihartanti, 2020)

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menilai kepuasan nasabah terhadap website Pegadaian.

## 2. Metode Penelitian

Ada banyak metode serta model dalam sistem pendukung keputusan tetapi dalam penelitian ini digunakan metode *Technology Acceptance Model* atau sering disingkat dengan metode TAM. Dalam penelitian ini tiga tahap penelitian yang dilakukan dengan cara:

### a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Pada waktu melakukan observasi, dalam penelitian ini pengumpulan data dengan cara memberi kuesioner kepada nasabah yang pernah menggunakan website PT. Pegadaian (Persero).

### b. Wawancara

Penulis memperoleh data-data serta meneliti kebenaran informasi dan data-data tersebut dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan nasabah dari kalangan masyarakat dengan profesi yang berbeda dan tingkat usia yang juga berbeda. Wawancara merupakan pertemuan yang dilakukan oleh dua orang dengan tujuan bertukar informasi maupun ide

dengan cara bertanya dan menjawab sehingga dihasilkan sebuah kesimpulan dalam topik tertentu (Sugiyono, 2015)

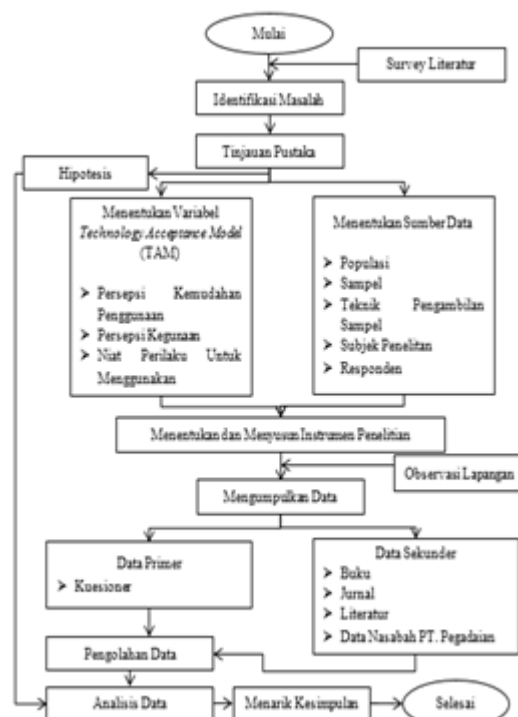
### c. Studi Pustaka

Melakukan studi kepustakaan untuk pengumpulan data dan informasi yang diperoleh dari perpustakaan, jurnal-jurnal, artikel dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang digunakan adalah pegadaian. Pegadaian adalah kegiatan menjamin barang-barang berharga untuk memperoleh uang dan barang yang dijamin akan di tebus kembali oleh nasabahnya sesuai perjanjian (Kasmir, 2015).

Secara umum tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi tahap sebagai berikut:



Gambar 1 Diagram Alur Tahapan Penelitian

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden adalah dengan menggunakan skala likert dengan ukuran interval. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014). Skala likert yang digunakan pada penelitian ini

menggunakan skala lima dengan kategori, yaitu: skor 1 untuk jawaban sangat tidak puas, skor 2 untuk jawaban tidak puas, skor 3 untuk jawaban netral, skor 4 untuk jawaban puas, dan skor 5 untuk jawaban sangat puas.

Tabel 1 Kategori Skala

Pernyataan	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Netral (N)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Data yang diperoleh dari 30 orang nasabah, responden yang berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Val id Laki-	17	56,7	56,7	56,7
Laki				
Peremp uan	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 responden atau sebesar 56,7% sedangkan perempuan sebanyak 13 responden atau sebesar 43,3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

Data yang diperoleh dari 30 orang nasabah, responden yang berdasarkan usia.

Tabel 3 Responden Berdasarkan Usia

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Val id < 30 Tah un	8	26,7	26,7	26,7
31-40 Tah un	10	33,3	33,3	60,0
41-50 Tah un	9	30,0	30,0	90,0
> 50 Tah un	3	10,0	10,0	100,0
Tota l	30	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berusia 31-40 Tahun sebanyak 10 responden atau sebesar 33,3%, usia 41-50 Tahun sebanyak 9 responden atau sebesar 30%, usia < 30 Tahun sebanyak 8 responden atau sebesar 26,7%, dan usia >50 Tahun sebanyak 3 responden atau sebesar 10%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia 31-40 Tahun.

Data yang diperoleh dari 30 orang nasabah, responden yang berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 4 Responden Berdasarkan Pendidikan

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Val id SLTA/SM A	14	46,7	46,7	46,7
Diploma (D3)	10	33,3	33,3	80,0

Sarjana (S1)	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SLTA/SMA sebanyak 14 responden atau sebesar 46,7%, Diploma (D3) sebanyak 10 responden atau sebesar 33,3%, dan Sarjana (S1) sebanyak 6 responden atau sebesar 20%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendidikan SLTA/SMA.

Pengujian validitas dari instrumen penelitian dilakukan dengan menghitung angka korelasional atau rhitung dari nilai jawaban tiap responden untuk tiap butir pertanyaan. Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa tepat pernyataan dalam kuisisioner yang ditanyakan kepada responden (Priyatno, 2014).

Tabel 5 Uji Validitas Y Menggunakan SPSS

Variabel/Indikator	Rhitung	Rtabel	Keputusan
Y1.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,570** 0,001 30	Valid
Y1.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,757** 0,000 30	Valid
Y1.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,667** 0,000 30	Valid
Y1.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,739** 0,000 30	Valid
Y1.5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,738** 0,000 30	Valid
Y1.6	Pearson Correlation	,565** 0,361	Valid

Variabel/Indikator	Rhitung	Rtabel	Keputusan
	Sig. (2-tailed) N	0,001 30	
Y1.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,660** 0,000 30	Valid
Y1.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,829** 0,000 30	Valid
Y1.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,586** 0,001 30	Valid
Y1.10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,659** 0,000 30	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa masing-masing indikator pada variabel Behavioral Intention to Use (Y) menunjukkan hasil yang valid, karena syarat minimum lebih besar dari 0,361 atau telah terpenuhi.

Tabel 6 Uji Validitas X1 Menggunakan SPSS

Variabel/Indikator	Rhitung	Rtabel	Keputusan
X11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,696** 0,000 30	Valid
X1.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,432* 0,017 30	Valid
X1.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,710** 0,000 30	Valid

Variabel/Indikator	Rhitung	Rtabel	Keputusan
X1.4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,768** 0,000 30	0,361	Valid
X1.5 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,739** 0,000 30	0,361	Valid
X1.6 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,536** 0,002 30	0,361	Valid
X1.7 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,792** 0,000 30	0,361	Valid
X1.8 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,731** 0,000 30	0,361	Valid
X1.9 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,672** 0,000 30	0,361	Valid
X1.10 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,694** 0,000 30	0,361	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada tabel 6 menunjukkan bahwa masing-masing indikator pada variabel Perceived Usefulness (X1) menunjukkan hasil yang valid, karena syarat minimum lebih besar dari 0,361 atau telah terpenuhi, sehingga dapat melakukan pengujian validitas pada variabel selanjutnya. Perceived Usefulness dapat diartikan sebagai persepsi seseorang tentang apakah menggunakan suatu teknologi baru dapat membantu meningkatkan kinerjanya atau tidak. Liao

dan Cheung dalam (Subagio & Jessica, 2020).

Tabel 7 Uji Validitas X2 Menggunakan SPSS

Variabel/Indikator	Rhitung	Rtabel	Keputusan
X2.1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,877** 0,000 30	0,361	Valid
X2.2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,629** 0,000 30	0,361	Valid
X2.3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,537** 0,002 30	0,361	Valid
X2.4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,614** 0,000 30	0,361	Valid
X2.5 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,596** 0,001 30	0,361	Valid
X2.6 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,545** 0,002 30	0,361	Valid
X2.7 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,784** 0,000 30	0,361	Valid
X2.8 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,685** 0,000 30	0,361	Valid
X2.9 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,826** 0,000 30	0,361	Valid
X2.10 Pearson Correlation	,655** 0,361		Valid

Variabel/Indikator	Rhitun g	Rtabel	Keputusan
Sig. (2-tailed)	0,000		
N	30		

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada tabel 7 menunjukkan bahwa masing-masing indikator pada variabel Perceived Ease of Use (X2) menunjukkan hasil yang valid, karena syarat minimum lebih besar dari 0,361 atau telah terpenuhi, sehingga dapat melakukan pengujian selanjutnya.

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali & Ratmono, 2017). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal teknik yang digunakan adalah dengan mengukur koefisien Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS 24. Nilai alpha bervariasi dari 0 – 1, suatu pertanyaan dapat dikategorikan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,6:

Tabel 8 Uji Validitas Y Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,870	10

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel Behavioral Intention to Use mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,870 dari 10 pertanyaan, karena memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Maka dinyatakan bahwa variabel Behavioral Intention to Use memiliki data yang reliabel.

Tabel 9 Uji Validitas X1 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,868	10

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel Perceived Usefulness mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,868 dari 10 pertanyaan, karena memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.

Maka dinyatakan bahwa variabel Perceived Usefulness memiliki data yang reliabel.

Tabel 10 Uji Validitas X2 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,869	10

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel Perceived Ease of Use mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,869 dari 9 pertanyaan, karena memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Maka dinyatakan bahwa variabel Perceived Ease of Use memiliki data yang reliabel.

Analisis statistik deskriptif adalah analisis yang menjelaskan bagaimana data dikumpulkan dan diringkas pada hal-hal yang penting dari data tersebut. (Sholikah, 2016).

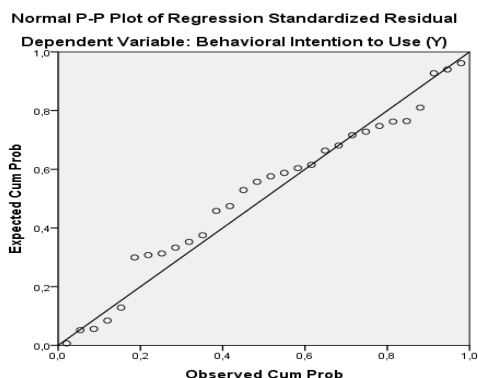
Tabel 11 Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perceived Usefulness (X1)	30	20	48	38,83	8,603
Perceived Ease of Use (X2)	30	24	48	38,50	8,581
Behavioral Intention to Use (Y)	30	23	48	39,20	8,495
Valid N (listwise)	30				

Berdasarkan hasil pengujian statistik deskriptif pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel (N) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 nasabah. Pada tabel 4.14 dapat dilihat bahwa variabel Behavioral Intention to Use (Y) mempunyai nilai rata-rata sebesar 39,20, dengan nilai maksimum sebesar 48 dan nilai minimum 23 dengan nilai standar deviasi sebesar 8,495. Variabel Perceived Usefulness (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 38,83, dengan nilai maksimum sebesar 48 dan nilai minimum 20

dengan nilai standar deviasi sebesar 8,603. Variabel Perceived Ease of Use (X2) mempunyai nilai rata-rata sebesar 38,50, dengan nilai maksimum sebesar 48 dan nilai minimum 23 dengan nilai standar deviasi sebesar 8,8495.

Pengujian normalitas dilakukan dengan analisis Grafik Normal P-P Plot:



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Pengujian normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov(Sugiyono & Susanto, 2015).

Tabel 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		30
Normal	Mean	,0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	4,27663822
Most Extreme Differences	Absolute	,126
	Positive	,094
	Negative	-,126
Test Statistic		,126
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan tabel diketahui bahwa hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi 0,200 yakni berada diatas nilai  $\alpha$  atau 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian tersebut adalah berdistribusi normal dan dinyatakan valid.

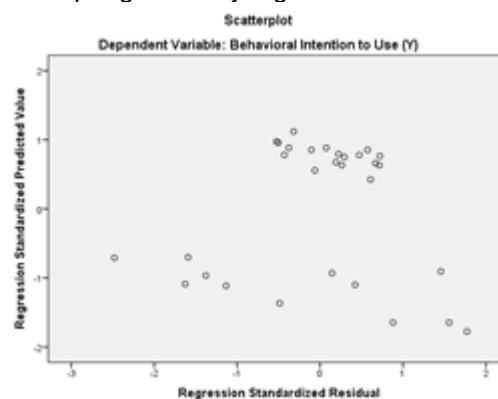
Uji multikolinearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel independen, model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi antar variabel independen, dan jika hasil uji adalah ada korelasi antar variabel independen maka terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2016).

Tabel 13 Hasil Uji multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Perceived Usefulness (X1)	0,258	3,881
Perceived Ease of Use (X2)	0,258	3,881

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variable Perceived Usefulness (X1), dan Perceived Ease of Use (X2), tidak terjadi multikolinieritas karena masing-masing variabel memiliki nilai VIF < 10 dengan nilai Tolerance > 0,1.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain:



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dapat diketahui bahwa data tidak membentuk suatu pola tertentu dan titik-titik data tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah angka 0 saja melainkan menyebar diatas dan dibawah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas pada data residual.

Uji Autokorelasi bertujuan untuk mengkaji apakah suatu model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu:

Tabel 14 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,864 <sup>a</sup>	0,747	0,728	4,432	1,779

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel 4.13 diperoleh nilai hitung Durbin Watson sebesar 1,779; Sedangkan besarnya DW tabel: dl (batas luar) = 1,284; du (batas dalam) = 1,567; 4-du = 2,433; dan 4-dl = 2,716; maka dari perhitungan disimpulkan bahwa DW test tidak terdapat autokorelasi.

Uji Regresi Berganda untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen Perceived Usefulness (X1), dan Perceived Ease of Use (X2) terhadap variabel dependen Behavioral Intention to Use (Y):

Tabel 15 Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1 (Constant)	5,745			1,464	0,155
Perceived Usefulness (X1)	0,106	0,188	0,107	0,560	0,580
Perceived Ease of Use (X2)	0,762	0,189	0,770	4,035	0,000

$$Y = 5,745 + 0,106X1 + 0,762X2 + e1.$$

1. Konstanta sebesar 5,745 merupakan perpotongan garis regresi dengan sumbu Y yang menunjukkan variabel terikat Behavioral Intention to Use (Y) sedangkan untuk variabel bebasnya yaitu Perceived Usefulness (X1), dan Perceived Ease of Use (X2), sama dengan nol (0) yang berarti bahwa variabel Behavioral Intention to Use (Y) dapat meningkat sebesar 5,745 tanpa variabel Perceived Usefulness (X1), dan Perceived Ease of Use (X2).
2. Variabel Perceived Usefulness (X1) memiliki koefisien regresi positif. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa apabila variabel Perceived Usefulness (X1)

meningkat sebesar satuan maka variabel Behavioral Intention to Use (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar nilai koefisien regresinya yaitu 0,106 tanpa variabel Perceived Ease of Use (X2).

3. Variabel Perceived Ease of Use (X2) memiliki koefisien regresi positif. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa apabila variabel Perceived Ease of Use (X2) meningkat sebesar satuan maka variabel Behavioral Intention to Use (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar nilai koefisien regresinya yaitu 0,762 tanpa variabel Perceived Usefulness (X1).

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Signifikansi Parsial (Uji T), Uji Signifikansi Simultan (Uji F), dan Uji Koefisien Determinasi, yaitu sebagai berikut:

Uji t (Parsial) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen :

Tabel 16 Hasil Uji t (parsial)

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
(Constant)	5,745			1,464	0,155
Perceived Usefulness (X1)	0,106	0,188	0,107	0,560	0,580
Perceived Ease of Use (X2)	0,762	0,189	0,770	4,035	0,000

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil perhitungan analisis regresi linear berganda diperoleh nilai sebagai berikut:

1. Perceived Usefulness (X1) memiliki nilai thitung sebesar 0,560 sedangkan ttabel sebesar 1,697 yang artinya bahwa thitung lebih besar dari ttabel (0,560 < 1,697), dengan signifikansi sebesar 0,580 atau lebih besar dari nilai probabilitas (0,580 > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa H1 ditolak, artinya terdapat tidak berpengaruh dan tidak signifikan antara variabel Perceived Usefulness (X1) terhadap variabel Behavioral Intention to Use (Y).
2. Perceived Ease of Use (X2) memiliki nilai thitung sebesar 4,035 sedangkan



ttabel sebesar 1,697 yang artinya bahwa thitung lebih besar dari ttabel ( $4,035 > 1,697$ ), dengan signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,00 < 0,05$ ) Hal ini menunjukkan bahwa H2 diterima, artinya terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel Perceived Ease of Use (X2) terhadap variabel Behavioral Intention to Use (Y).

Uji statistik f (simultan) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Hartati et al., 2020)

Tabel 17 Hasil Uji f (simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1562,401	2	781,200	39,767	,000 <sup>b</sup>
Residual	530,399	27	19,644		
Total	2092,800	29			

Berdasarkan tabel di atas nilai Fhitung sebesar 39,767 sedangkan nilai Ftabel sebesar 2,92, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 atau lebih kecil dari 0,05, artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Perceived Usefulness (X1), dan Perceived Ease of Use (X2), terhadap variabel Behavioral Intention to Use (Y).

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variabel dependen:

Tabel 18 Hasil Koefisien

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 <sup>a</sup>	0,747	0,728	4,432

hasil koefisien determinan atau besarnya nilai koefisien determinasi sebesar 0,864 yang berarti variabel Behavioral Intention to Use (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Perceived Usefulness (X1), dan Perceived Ease of Use (X2) sebesar 86,4% sedangkan sisanya 13,6% dijelaskan oleh variabel-

variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4. Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Perceived Usefulness tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Behavioral Intention to Use di PT. Pegadaian (Persero), Perceived Ease of Use berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Behavioral Intention to Use di PT. Pegadaian (Persero) dan Perceived Ease of Use serta Perceived Ease of Use berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Behavioral Intention to Use di PT. Pegadaian (Persero).

#### Referensi

- Ahmad, A. (2013). Perkembangan Media Online Dan Fenomena Disinformasi ( Analisis Pada Sejumlah Situs Islam ) Online Media Development And Phenomenon Of Disinformation ( Analysis Of Islamic Sites ). Jurnal Pekommas, 16(3), 177–186.
- Atcharyachanvanich, K., Okada, H., & Uesugi, S. (2011). The Technology Acceptance Model. Inter-Organizational Information Systems And Business Management, 234–250. <https://doi.org/10.4018/978-1-60960-768-5.Ch015>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan Ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2017). Analisis Multivariat Dan Ekonometrika Dengan Eviews 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartati, S., Choiruddin, Winarko, H., & Martini, R. (2020). Akuntabilitas Publik Dari Aspek Pembukuan, Inventarisasi, Dan Pelaporan Aset Tetap. 9(1).
- Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Tam ( Technology Acceptance Model ). 7(1).
- Jahangir, N., & Begum, N. (2008). The Role Of Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , Security And Privacy , And Customer Attitude To Engender Customer Adaptation

- 
- In The Context Of Electronic Banking. 2(1), 32–40.
- Kasmir. (2015). Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. PT. Raja Grafindo Persada.
- Priyatno, D. (2014). SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis. CV. Andi Offset.
- Sholikhah, A. (2016). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi, 10(2), 342–362. <https://doi.org/10.24090/komunika.v10i2.953>
- Subagio, H., & Jessica, J. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Subjective Norm, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mytelkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya). <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahukewiwpmrw96jyahu5lesfhxyoahcqnfoecawqaq&url=http%3A%2F%2Fpublication.petra.ac.id%2Findex.php%2Fmanajemen-pemasaran%2Farticle%2Fdownload%2F10193%2F9123&usq=Aovvaw3qokenrruzx7qbhcxy7jg>
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metod Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Alfabeta.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel. CV. Alfabeta:
- Wulandari, I. R. (2020). Analysis Of Behavior Using E-Money With A TAM Approach ( Technology Acceptance Model ). 10(01), 24–32.