

# **Pengaruh Aksesibilitas, Peningkatan Keamanan Dan Penambahan Fitur-Fitur Layanan Baru Terhadap Aplikasi Kinerja Pds (Pegadaian Digital Service)**

**Hakila<sup>1</sup>, K Emi Trimiati<sup>2</sup>**

1,2) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas AKI, Semarang, Indonesia

## **ABSTRAK**

Penelitian yang dilakukan untuk melihat seberapa besar analisis pengaruh aksesibilitas (X1), Peningkatan Keamanan (X2), Penambahan Fitur (X3) terhadap Aplikasi kinerja PDS, dimana penelitian dilakukan pada nasabah PT Pegadaian Persero Cabang poncol Semarang dengan sampel responden sebanyak 80, hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai pengaruh positif terhadap variabel terikat dimana signifikansi hanya peningkatan karyawan yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan, kedua variabel lain yaitu Aksesibilitas dan Penambahan Fitur berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

**Kata Kunci:** aksesibilitas, Peningkatan Keamanan, Penambahan Fitur, Aplikasi kinerja PDS

## **ABSTRACT**

*The research was conducted to see how much influence the analysis of accessibility (X1), increased security (X2), additional features (X3) had on PDS application performance, where the research was conducted on customers of PT Pegadaian Persero Semarang Poncol Branch with a sample of 80 respondents, the research results showed that all independent variables have a positive influence on the dependent variable where the only significance is employee increase which has a positive and significant influence, the other two variables namely Accessibility and Feature Additions have a positive influence but are not significant.*

**Keywords:** accessibility, Security Improvements, Feature Additions, PDS performance applications.

Copyright (c) 2024 Andrew P

---

Corresponding author :

Email Address : hakilah703@gmail.com

## PENDAHULUAN

Teknologi memiliki peran penting bagi manusia dalam melakukan berbagai kegiatan atau aktivitas sehari-hari. Teknologi komunikasi yang ada adalah jawaban dari perkembangan zaman, karena semakin maju peradaban manusia maka akan semakin berkembang pula teknologi untuk menyelaraskan struktur peradaban manusia itu sendiri (Setiawan, 2018). Bahkan saat ini teknologi sangat mempengaruhi cara kita berinteraksi, bekerja, belajar dan berkomunikasi. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi adalah sebuah aplikasi yang perannya dimainkan oleh teknologi dalam pengembangan aplikasi tersebut.

PT. Pegadaian (Persero) memiliki aplikasi bernama Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi tersebut dibuat dengan tujuan untuk menjangkau masyarakat yang sudah memiliki gaya hidup yang serba digital dan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan beberapa fitur yaitu: informasi mengenai produk-produk pegadaian, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran diluar produk gadai seperti tagihan PLN, PDAM, token listrik dan tagihan lainnya. Fungsi aplikasi bagi para nasabah pegadaian yaitu mempermudah transaksi bagi nasabah. Namun pada penerapannya, aplikasi PDS yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian (Persero) ini masih banyak mendapatkan review kurang baik dari nasabah serta informasi yang masih sangat kurang pada aplikasi sehingga nasabah masih harus datang ke unit jika ingin mendapatkan informasi yang berlanjut. Fungsi dari aplikasi dapat digunakan sebagai media untuk menjelaskan informasi yang didapat diterima dan juga memberikan interaksi dalam proses penggunaannya (Christiano Mantaya Wenthe et al., 2021).

Berdasarkan review dari Google Playstore ada beberapa ulasan-ulasan terburuk yang saya ambil sebagai contoh nama pengguna @hen\*\* memberikan bintang satu dan mengatakan bahwa aplikasi PDS ini tidak jelas dan sangat lama untuk diupdate, system pembayaran pada aplikasi PDS ini juga selalu eror bila akan digunakan, serta tingkat pelayanan secara online menggunakan aplikasi PDS ini sangat tidak efektif. Selanjutnya ada @ir\*\* memberikan bintang dua dan mengatakan bahwa untuk login di aplikasi PDS ini sangat susah sehingga sangat menyulitkan ketika nasabah akan melakukan transaksi serta fitur-fitur layanan yang dimiliki sangatlah sedikit jadi tidak dapat membantu dengan optimal. Beberapa penelitian terdahulu juga pernah dilakukan dalam membahas berkaitan dengan Aplikasi kinerja PDS diantaranya penelitian yang dilakukan Adquisiciones et al., (2019), Irfan dan Prayudi (2015) dan Artina (2021) dalam penelitian tersebut mengangkat beberapa variabel diantaranya Aksebilitas, peningkatan keamanan dan penambahan fitur-fitur layanan baru terhadap Aplikasi kinerja PDS.

Aplikasi PDS ini dibuat dengan tujuan untuk mempermudah transaksi bagi nasabah, namun masih banyak kendala yang terdapat dalam aplikasi kinerja PDS ini sehingga PT Pegadaian perlu melakukan tindak lanjut agar aplikasi kinerja PDS ini benar-benar dapat membantu setiap keluhan yang dimiliki oleh PT Pegadaian (Persero). Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis memberi judul untuk penelitian ini yaitu :“Pengaruh Aksesibilitas, Peningkatan Keamanan dan Penambahan Fitur-Fitur Layanan Baru Terhadap Aplikasi Kinerja PDS (Pegadaian Digital Service)”

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Aplikasi Kinerja**

Secara umum aplikasi kinerja merupakan perangkat lunak atau program komputer yang dirancang untuk membantu mengukur, memantau dan mengelola kinerja individu, tim atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada sistem aplikasi kinerja dapat digunakan dalam berbagai konteks seperti bisnis, pendidikan, kesehatan dan sektor publik. Sebuah organisasi atau perusahaan harus berupaya dalam hal yang dimiliki, contohnya mengelola SDM yang mendeskripsikan bahwa keperluan SDM yang berkualitas menjadi meningkat seiring dengan perkembangan zaman misalnya dengan menciptakan sebuah aplikasi (Latifah et al., 2023).

### **Aksesibilitas**

aksesibilitas mengacu pada kemampuan individu atau kelompok untuk mengakses, menggunakan dan memanfaatkan sesuatu dengan mudah dan tanpa hambatan. Istilah ini sering digunakan dalam konteks aksesibilitas fisik, aksesibilitas web, aksesibilitas transportasi dan aksesibilitas informasi. Dalam konteks aksesibilitas web mengacu pada kemampuan individu dengan berbagai kemampuan dan keterbatasan untuk mengakses dan menggunakan situs web dengan mudah.

### **Keamanan**

keamanan aplikasi adalah fitur dari sebuah aplikasi yang memiliki fungsional untuk mencegah berbagai ancaman yang akan masuk atau merentas aplikasi tersebut. Sedangkan menurut (Rahardjo, 2001) keamanan aplikasi adalah pendekatan dan konsep yang digunakan untuk merancang, mengimplementasi dan memastikan keamanan aplikasi perangkat lunak. Tujuan utama dari teori keamanan adalah untuk melindungi aplikasi dari berbagai ancaman dan serangan yang dapat mengakibatkan kerentanan, kebocoran data atau penyalahgunaan sistem

### Fitur-Fitur Layanan

Fitur layanan menjadi salah satu faktor penting pengguna dalam mengambil keputusan (Nurvitasari & Dwijayanti, 2022). Pengguna harus memiliki minat untuk menggunakan teknologi dan sistem hal ini dapat ditentukan dengan fitur dan layanan yang dimiliki oleh suatu sistem (Abrilia & Sudarwanto, 2022). Fitur pada layanan teknologi dan sistem mencakup elemen yang ditawarkan oleh suatu teknologi atau sistem untuk memberikan fungsionalitas dan manfaat kepada pengguna.

### METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Menurut (Febrian et al., 2023) mengungkapkan pendekatan kuantitatif sebagai pendekatan induktif, dimana peneliti harus mengukur dan membuat konsep baru secara bersama dengan pengumpulan data. Konseptualisasi dilakukan sebagai proses pembentukan definisi teoritis yang koheren. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas, dimana variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel lain dalam suatu penelitian atau analisis. Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat adalah Aplikasi Kinerja PDS (Y1) sedangkan variabel bebas Variabel bebas pada penelitian ini adalah Pengaruh Aksesibilitas (X1), Peningkatan Keamanan (X2), Penambahan Fitur-Fitur Layanan Baru (X3).

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian persero cabang poncol semarang, dengan metode sampel yang diambil adalah dengan Purposive Random Sampling yaitu teknik penentuan sampling dengan pertimbangan tertentu (Lenaini, 2021). Peneliti menggunakan teknik penentuan jumlah responden yang akan dibagikan kuesioner dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan yang dilakukan maka jumlah sampel adalah 80. Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel penelitian.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh aksesibilitas (X1), peningkatan keamanan (X2) dan Penambahan fitur layanan baru (X3) terhadap aplikasi kinerja PDS (Y). Hasil output dari regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda**

*Coefficients<sup>a</sup>*

---

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,919	2,921		2,711	,008
Aksesibilitas	,123	,079	,156	1,563	,112
Peningkatan Keamanan	,391	,077	,505	5,078	,000
Penambahan Fitur Layanan Baru	,107	,070	,151	1,536	,129

a. Dependent Variable : Aplikasi Kinerja PDS

Sumber : Data sekunder yang diolah menggunakan SPSS 25, 2024

$$Y = 7,919 + 0,123X_1 + 0,391X_2 + 0,107X_3$$

Berdasarkan hasil regresi linier berganda maka persamaan linear regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Nilai konstan memiliki nilai positif sebesar 7,919. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variable independent dan variable dependent. Besaran konstan menunjukkan bahwa jika variable aksesibilitas (X1), peningkatan keamanan (X2) dan penambahan fitur layanan baru (X3) diasumsikan konstan, maka nilai variable dependent yaitu aplikasi kinerja PDS (Y) sebesar 7,919 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi 0,123 untuk aksesibilitas (X1) menyatakan setiap peningkatan indikator-indikator aksesibilitas sebesar 100% dengan asumsi variable lainnya konstan, maka akan meningkatkan variable aplikasi kinerja PDS (Y) sebesar 12,3%. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variable independent dengan variable dependent.
- c. Nilai koefisien regresi 0,391 untuk peningkatan keamanan (X2) menyatakan setiap peningkatan indikator-indikator peningkatan keamanan sebesar 100% dengan asumsi variable lainnya konstan, maka akan meningkatkan variable aplikasi kinerja PDS (Y) sebesar 39,1%. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variable independent dengan variable dependent.
- d. Nilai koefisien regresi 0,107 untuk penambahan fitur layanan baru (X3) menyatakan setiap peningkatan indikator-indikator penambahan fitur layanan baru sebesar 100% dengan asumsi variable lainnya konstan, maka akan meningkatkan variable aplikasi kinerja PDS (Y) sebesar 10,7%. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variable independent dengan variable dependent

### Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Untuk mengetahui apakah suatu variable independent berpengaruh secara signifikan atau tidak, maka pengujian dilakukan dengan membandingkan kriteria :

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak.
2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima.

hasil uji hipotesis secara persial dari masing-masing variable dependent terhadap variable independent sebagai berikut :

1. Pada variable X1 (aksesibilitas) menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,112 > 0,05$ , sehingga dapat dibuktikan bahwa H1 Ditolak. Ini berarti aksesibilitas secara statistik tidak berpengaruh terhadap variable aplikasi kinerja PDS (Y).
2. Pada variable X2 (peningkatan keamanan) menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat dibuktikan bahwa H2 Diterima. Ini berarti peningkatan keamanan secara statistik berpengaruh terhadap variable aplikasi kinerja PDS (Y).
3. Pada variable X3 (penambahan fitur layanan baru) menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,129 > 0,05$ , sehingga dapat dibuktikan bahwa H3 Ditolak. Ini berarti penambahan fitur layanan baru secara statistik berpengaruh terhadap variable aplikasi kinerja PDS (Y).

### Pengujian Simultan (F-Test)

Uji F-test dilakukan untuk mengetahui apakah aksesibilitas (X1), peningkatan keamanan (X2) dan penambahan fitur layanan baru (X3) secara bersama atau simultan berpengaruh terhadap aplikasi kinerja PDS (Y).

**Tabel 2. Hasil Uji F-test**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	186.790	3	62.263	9.489	.000
	Residual	498.697	76	6.562		
	Total	685.488	79			

a. Dependent Variable : Aplikasi Kinerja PDS

b. Predictors : (Constant), Aksesibilitas, Peningkatan Keamanan, Penambahan Fitur Layanan Baru

Berdasarkan tabel nilai sig F sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$  9,489 maka aksesibilitas (X1), peningkatan keamanan (X2) dan penambahan fitur layanan baru (X3) secara bersama sama atau simultan berpengaruh terhadap aplikasi kinerja PDS (Y).

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>	
----------------------------	--

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Atd. Error of the Estimate
1	.781 <sup>a</sup>	.609	.570	.2562

a. Predictors : (Constant), Aksesibilitas, Peningkatan Keamanan Dan Penambahan Fitur Layanan Baru

b. Dependent Variable : Kinerja Aplikasi PDS

nilai  $R^2$  adalah 0,570 berarti daya penjelas variable independent aksesibilitas (X1), peningkatan keamanan (X2) dan penambahan fitur layanan baru (X3) berpengaruh terhadap aplikasi kinerja PDS (Y) hanya sebesar 60,9% sedangkan sisanya 39,1% dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

### Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Aplikasi Kinerja PDS

Hasil pengujian hipotesis 1 (H1) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara aksesibilitas terhadap aplikasi kinerja PDS. Pengaruhnya positif sebesar  $0,122 > 0,05$ . Pernyataan H1 Ditolak. Menurut (Adquisiciones et al., 2019) menjelaskan bahwa aksesibilitas merupakan sebuah layanan yang menentukan perilaku konsumen karena menyangkut kemudahan mendapat sebuah layanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mukrimah & Widiastuti, 2019) yang menyatakan bahwa aksesibilitas tidak mempunyai pengaruh negatif terhadap aplikasi kinerja PDS.

### Pengaruh Peningkatan Keamanan Terhadap Aplikasi Kinerja PDS

Hasil pengujian hipotesis 2 (H2) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara peningkatan keamanan terhadap aplikasi kinerja PDS. Pengaruhnya positif sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pernyataan H2 Diterima. Menurut (Irfan & Prayudi, 2015) menyatakan peningkatan keamanan mengaju pada proses dan tindakan yang diambil untuk meningkatkan tingkat perlindungan dan keamanan suatu sistem, organisasi atau entitas dari ancaman keamanan yang ada. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irfan & Prayudi, 2015) dan (Nurdiani, 2020) yang menyatakan bahwa peningkatan keamanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap aplikasi kinerja PDS.

### Pengaruh Penambahan Fitur-Fitur Layanan Baru Terhadap Aplikasi Kinerja PDS

Hasil pengujian hipotesis 3 (H3) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara penambahan fitur-fitur layanan baru terhadap aplikasi kinerja PDS. Pengaruhnya positif sebesar  $0,129 > 0,05$ . Pernyataan H3 Ditolak. Penambahan fitur layanan baru pada sebuah aplikasi kinerja adalah sebuah proses pengembangan dan memperluas fungsionalitas aplikasi dengan menambahkan komponen atau kemampuan baru yang dapat digunakan oleh pengguna. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Meileny & Wijaksana, 2020) dan (Hadyan et al., 2015) yang menyatakan bahwa

penambahan fitur-fitur layanan baru tidak mempunyai pengaruh negatif terhadap aplikasi kinerja PDS.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aksesibilitas tidak berpengaruh terhadap aplikasi kinerja PDS, pengaruhnya positif sebesar  $0,122 > 0,05$  pernyataan H1 Ditolak. Meskipun aksesibilitas yang mudah dan intuitif penting bagi pengguna, kemungkinan ada faktor faktor-faktor lain seperti faktor teknis dan desain internal yang terkait dengan pemrosesan data dan performa sistem, bukan oleh aksesibilitasnya.
2. Peningkatan keamanan berpengaruh terhadap aplikasi kinerja PDS, pengaruhnya positif sebesar  $0,000 < 0,05$  pernyataan H2 Diterima. Dengan menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat, seperti enkripsi data, perlindungan terhadap serangan keamanan, dan sistem otentikasi yang kuat, pengguna akan merasa lebih aman dan percaya untuk menggunakan aplikasi PDS.
3. Penambahan fitur-fitur layanan baru tidak berpengaruh terhadap aplikasi kinerja PDS, pengaruhnya positif sebesar  $0,129 > 0,05$  pernyataan H3 Ditolak. Meskipun penambahan fitur-fitur tersebut dapat memberikan nilai tambah dan meningkatkan kepuasan pengguna, mungkin ada faktor-faktor lain seperti teknis dan desain internal yang terkait dengan pemrosesan data dan performa sistem.

## Referensi :

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006-1012.
- Adquisiciones, L. E. Y. D. E., Vigente, T., Frampton, P., Azar, S., Jacobson, S., Perrelli, T. J., Washington, B. L. L. P., No, Ars, P. R. D. a T. a W., Kibbe, L., Golbère, B., Nystrom, J., Tobey, R., Conner, P., King, C., Heller, P. B., Torras, A. I. V., To-, I. N. O., Frederickson, H. G., ... SOUTHEASTERN, H. (2019). *Duke Law Journal*, 1(1).
- Artina, N. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat , Persepsi Kemudahan , Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(1), 120-131.
- Christiano Mantaya Wenthe, D., Pranatawijaya, V. H., & A.A.P, P. B. (2021). APLIKASI PENGENALAN OBJEK UNTUK ANAK USIA DINI MENGGUNAKAN TEKNOLOGI AUGMENTED REALITY RANCANGAN BANGUN APLIKASI WARUNG KITA View project UAS MULTIMEDIA \_ TEKNOLOGI AUGMENTED REALITY View project. *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, June. <https://www.researchgate.net/publication/352587890>
- Febrian, A. W., Damayanti, A. N., Anggraini, G., & Pamugkas, R. F. (2023). TERHADAP

PENGEMBANGAN DESA WISATA KEMIREN ( ANALYSIS SUCCESS OF THE SMART VILLAGE POLICY ON THE DEVELOPMENT KEMIREN TOURIST VILLAGE ). 4, 125–135.  
<https://doi.org/10.36417/jpp.v4i2.608>

Hadyan, H., Erawan, L., Informasi, S., Komputer, F. I., Dian, U., & Semarang, N. (2015). *Perancangan E-Commerce Dengan Konsep Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan*.

Irfan, P., & Prayudi, Y. (2015). Penggabungan Algoritma Chaos dan Rivers Shamir Adleman ( RSA ) Untuk Peningkatan Keamanan Citra. *SNATI (Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi)*, D5.

Latifah, L., Fatmawati, F., Ilham, I., & Gafur, A. (2023). Penerapan Sistem Kinerja Berbasis E-Kinerja Pada Pemerintahan Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 1–19.  
<https://doi.org/10.33509/jan.v29i1.1830>

Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.  
<http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>

Mukrimah, H., & Widiastuti, Y. (2019). Hak Aksesibilitas Dalam UU No . 8 Tahun 2016 Bagi Penyandang. *International Journal of Demos*, 1(2), 134–147.

Nurdiani, R. (2020). Peningkatan Keamanan Pangan Dan Kualitas Organoleptik Ikan Asap Khas Desa Karang Sari Tuban Melalui Induksi Pengemas Vakum. *JFMR-Journal of Fisheries and Marine Research*, 4(1), 35–40. <https://doi.org/10.21776/ub.jfmr.2020.004.01.5>

Nurvitasari, E., & Dwijayanti, R. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Grab (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grabfood). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1472–1481.  
<https://doi.org/10.26740/jptn.v10n1.p1472-1481>

Rahardjo, B. (2001). *Budi Rahardjo-Aspek Teknologi dan Keamanan Internet Banking-version 1*. 1–6.  
<http://www.indocisc.com>