

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan Digital dan Kegunaan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital

Sania Ghaida Shafa ^{1*}, Endang Asliana ², Dian Nirmala Dewi ³

^{1,2,3} Akuntansi Bisnis Digital, Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Lampung, Bandar Lampung, Lampung, Indonesia.

Email: saniaghaida@gmail.com ^{1*}, asleeanna@polinela.ac.id ², dinide@polinela.ac.id ³

Histori Artikel:

Dikirim 30 Juni 2025; Diterima dalam bentuk revisi 10 Juli 2025; Diterima 10 September 2025; Diterbitkan 1 Oktober 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Shafa, S. G., Asliana, E., & Dewi, D. N. (2025). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan Digital dan Kegunaan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(5), 3523-3534. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i5.4706>.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, dan kegunaan yang dirasakan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Metodologi yang digunakan adalah survei dengan pengambilan sampel 160 responden yang merupakan nasabah aplikasi Pegadaian Digital di Cabang Teluk Betung. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, dan kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana kualitas sistem informasi akuntansi memberikan dampak terbesar. Kesimpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas sistem informasi dan pelayanan digital sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi; Kualitas Pelayanan Digital; Kegunaan Yang Dirasakan; Kepuasan Nasabah.

Abstract

This study aims to analyze the influence of accounting information system quality, digital service quality, and perceived usefulness on customer satisfaction among users of the Pegadaian Digital application. The methodology employed is a survey with a sample of 160 respondents who are customers of the Pegadaian Digital application at the Teluk Betung branch. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The findings reveal that all three variables have a positive and significant impact on customer satisfaction, with accounting information system quality having the greatest effect. The conclusion of this study is that improving the quality of the information system and digital services is crucial for enhancing customer satisfaction.

Keyword: Accounting Information System Quality; Digital Service Quality; Perceived Usefulness; Customer Satisfaction.

1. Pendahuluan

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan dan perbankan. Aplikasi pegadaian digital muncul sebagai solusi untuk mempermudah akses layanan keuangan bagi masyarakat. Penggunaan sistem informasi akuntansi yang berkualitas penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data keuangan. Menurut Rahayu (2020), kualitas sistem informasi akuntansi yang baik dapat memengaruhi keputusan manajerial dan meningkatkan kinerja organisasi. Kualitas pelayanan digital menjadi faktor kunci dalam menjaga kepuasan nasabah. Mahmudin (2022) menyatakan bahwa pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah dapat membuat nasabah merasa dihargai. Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Kharismawani, 2020). Penelitian Supriyadi (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam layanan digital. Kegunaan yang dirasakan juga penting dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Davis (1989) menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan suatu teknologi, semakin besar kemungkinan individu untuk mengadopsinya. Nasabah yang merasakan manfaat nyata dari aplikasi pegadaian digital cenderung lebih puas dan loyal. Pegadaian, sebagai lembaga pembiayaan, memberikan solusi untuk kebutuhan masyarakat melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini mempermudah penyaluran pinjaman, dan pengguna PDS terus meningkat; pada 2022 terdapat 5,3 juta pengguna, meningkat 18% dari 2021 (Anastasya & Rohman, 2021). Di Provinsi Lampung, jumlah pengguna aplikasi pegadaian digital juga meningkat, dari 24.274 pengguna di 2022 menjadi 33.584 pengguna di 2024.

Namun, peningkatan jumlah pengguna ini menjadi tantangan, karena banyak yang masih memilih transaksi langsung di kantor cabang. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara kemudahan layanan digital dan kebiasaan masyarakat yang enggan beralih sepenuhnya ke sistem digital. Faktor-faktor yang memengaruhi preferensi ini termasuk kepercayaan terhadap transaksi konvensional dan keterbatasan literasi digital. Perusahaan harus mengedukasi masyarakat mengenai keuntungan penggunaan aplikasi, seperti efisiensi waktu dan kenyamanan. Tuntutan nasabah terhadap pelayanan yang praktis dan cepat semakin meningkat, sesuai dengan moto perusahaan "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah." Menurut Sandra (2019), banyak nasabah melakukan transaksi berulang bukan karena puas, tetapi karena kondisi terdesak. Pegadaian perlu memantau tingkat kepuasan nasabah untuk membangun hubungan saling menguntungkan. Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan yang ditawarkan (Noormawati & Purwanto, 2024). Oleh karena itu, jaminan kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi PT Pegadaian (Persero) untuk memastikan kepuasan nasabah. Perwujudan pelayanan publik secara elektronik harus memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Zilda, Miradhia, dan Pancasilawan, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, dan kegunaan yang dirasakan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini mengembangkan studi sebelumnya dengan fokus pada kualitas pelayanan berbasis pegadaian digital dan kepuasan nasabah, merujuk pada penelitian Siregar (2023).

2. Tinjauan Pustaka

Dalam era digital yang semakin berkembang, kualitas sistem informasi akuntansi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data keuangan. Menurut Rahayu (2020), sistem informasi akuntansi yang baik tidak hanya membantu organisasi dalam pengambilan keputusan manajerial, tetapi juga meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sistem informasi akuntansi yang berkualitas tinggi mampu menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu, yang sangat penting dalam mendukung operasional yang lancar dan pengambilan keputusan yang tepat. Penelitian oleh Anastasya & Rohman (2021) menekankan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi yang

RESEARCH ARTICLE

baik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama dalam konteks aplikasi digital, seperti Pegadaian Digital, yang memudahkan nasabah dalam mengakses layanan keuangan. Kualitas pelayanan digital juga memiliki peran yang tidak kalah penting dalam menjaga kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah merupakan faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah (Mahmudin, 2022). Kharismawani (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang semuanya berkontribusi terhadap penilaian nasabah terhadap suatu layanan digital. Dalam penelitian oleh Cahyani dan Lestari (2024), ditemukan bahwa kualitas pelayanan digital yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah, yang pada gilirannya berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi teknologi, seperti aplikasi Pegadaian Digital. Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) mengungkapkan bahwa semakin besar persepsi kegunaan dari suatu aplikasi, semakin besar pula kemungkinan individu untuk menggunakannya. Penelitian oleh Putri & Nugroho (2021) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa persepsi terhadap kegunaan aplikasi keuangan digital sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna. Nasabah yang merasa aplikasi tersebut memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan dalam transaksi dan pengelolaan keuangan, cenderung lebih puas dan lebih sering menggunakan aplikasi tersebut. Kepuasan nasabah adalah indikator utama yang mencerminkan keberhasilan suatu layanan dalam memenuhi harapan penggunanya. Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan nasabah terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan terhadap produk atau layanan. Dalam konteks aplikasi Pegadaian Digital, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, serta kegunaan yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian oleh Sandra (2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan pelayanan digital yang baik meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya akan berujung pada peningkatan loyalitas dan pengurangan tingkat churn. Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk menggali hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, kegunaan yang dirasakan, dan kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Penelitian ini mengacu pada studi-studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas ketiga faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini memperkuat argumen bahwa perusahaan perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan sistem informasi yang disediakan guna mencapai kepuasan nasabah yang optimal, seperti yang diungkapkan oleh Siregar (2023). Penelitian ini akan memberikan wawasan lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, dan kegunaan yang dirasakan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia, khususnya dalam penggunaan aplikasi digital di sektor keuangan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 160 nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital di Cabang Teluk Betung, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Kuesioner yang digunakan dirancang untuk mengukur variabel-variabel kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, kegunaan yang dirasakan, dan kepuasan nasabah, dengan skala Likert 4 poin. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda, dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Analisis ini mencakup uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi, yang bertujuan untuk memastikan bahwa model analisis memenuhi asumsi statistik yang diperlukan serta untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh variabel-variabel yang diteliti terhadap kepuasan nasabah.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Menurut Ghozali (2021), uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen pengumpulan data, dalam hal ini kuesioner, dapat mengukur variabel yang dimaksud secara akurat. Suatu kuesioner dianggap valid jika nilai r hitung $\geq r$ tabel. Berikut ini disajikan hasil uji validitas yang dilakukan dengan sampel sebanyak 160 responden, menggunakan perangkat analisis Excel dan SPSS versi 26.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi akuntansi	X1.1	0,766	0,154	Valid
	X1.2	0,719	0,154	Valid
	X1.3	0,703	0,154	Valid
	X1.4	0,714	0,154	Valid
	X1.5	0,667	0,154	Valid
	X1.6	0,713	0,154	Valid
	X1.7	0,680	0,154	Valid
	X1.8	0,715	0,154	Valid
	X1.9	0,755	0,154	Valid
Kualitas pelayanan digital	X2.1	0,732	0,154	Valid
	X2.2	0,828	0,154	Valid
	X2.3	0,765	0,154	Valid
	X2.4	0,741	0,154	Valid
	X2.5	0,722	0,154	Valid
Kegunaan yang dirasakan	X3.1	0,752	0,154	Valid
	X3.2	0,698	0,154	Valid
	X3.3	0,695	0,154	Valid
	X3.4	0,662	0,154	Valid
	X3.5	0,703	0,154	Valid
	X3.6	0,697	0,154	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.1	0,737	0,154	Valid
	Y.2	0,715	0,154	Valid
	Y.3	0,746	0,154	Valid
	Y.4	0,650	0,154	Valid
	Y.5	0,685	0,154	Valid
	Y.6	0,659	0,154	Valid

Hasil uji validitas yang ditampilkan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan pada variabel kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, kegunaan yang dirasakan, dan kepuasan nasabah memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item dalam kuesioner tersebut dapat dianggap valid, karena memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2021), uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana konsistensi suatu instrumen dalam mengukur variabel atau konstruk yang dimaksud. Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Berikut ini disajikan hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan sampel sebanyak 160 responden, menggunakan alat analisis Excel dan SPSS versi 26.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batasan	Keterangan
Kualitas sistem informasi akuntansi	0,880	0,70	Reliabel
Kualitas pelayanan digital	0,814	0,70	Reliabel
Kegunaan yang dirasakan	0,792	0,70	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,790	0,70	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 2, seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi batas minimum reliabilitas sebesar 0,70. Nilai-nilai tersebut mengindikasikan bahwa semua instrumen dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan dapat dianggap reliabel. Dengan demikian, setiap item pertanyaan dalam setiap variabel mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara konsisten. Oleh karena itu, jika instrumen yang sama digunakan kembali dalam kondisi yang serupa, besar kemungkinan akan menghasilkan jawaban yang relatif konsisten atau tidak jauh berbeda dari jawaban sebelumnya.

4.1.2 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji statistik One Sample Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (sig.) lebih besar dari 0,05. Selain uji One Sample Kolmogorov-Smirnov, grafik histogram dan grafik Normal P-P Plot juga dapat digunakan untuk memeriksa distribusi residual.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov Smirnov Test

<i>Unstandardized Residual</i>	
<i>N</i>	160
<i>Normal Parameters</i>	
<i>Mean</i>	,0000000
<i>Std. Deviation</i>	2.90156901
<i>Most Extreme Differences</i>	
<i>Absolute</i>	,102
<i>Positive</i>	,087
<i>Negative</i>	-,102
<i>Test Statistic</i>	,102
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	,083 ^c

Berdasarkan Tabel 3, nilai Asymp. Sig. yang diperoleh adalah 0,83. Hasil uji ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang berarti data yang telah diolah dalam penelitian ini berdistribusi normal. Temuan ini juga didukung oleh hasil grafik histogram yang dihasilkan melalui SPSS v.26, yang menunjukkan distribusi residual yang normal.

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2021), uji multikolinearitas bertujuan untuk mengidentifikasi adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Untuk mendeteksi apakah terdapat multikolinearitas dalam model regresi, digunakan dua kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10, maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.
- Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10, maka tidak terdapat multikolinearitas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	<i>Coefficients^a</i>	
	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF

RESEARCH ARTICLE

1	X1_Kualitas SIA	,442	2,265
	X2_Kualitas Pelayanan Digital	,501	1,994
	X3_Kegunaan yang dirasakan	,797	1,255

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi akuntansi (X1) memiliki nilai tolerance sebesar 0,442 (lebih besar dari 0,10) dan nilai VIF sebesar 2,265 (lebih kecil dari 10); variabel kualitas pelayanan digital (X2) memiliki nilai tolerance sebesar 0,501 (lebih besar dari 0,10) dan nilai VIF sebesar 1,994 (lebih kecil dari 10); serta variabel kegunaan yang dirasakan (X3) memiliki nilai tolerance sebesar 0,797 (lebih besar dari 0,10) dan nilai VIF sebesar 1,255 (lebih kecil dari 10). Dengan demikian, seluruh variabel independen dalam model ini memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, yang menunjukkan tidak adanya hubungan linear yang kuat antar variabel independen. Hal ini menandakan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami gejala multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2021), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians residual antar pengamatan. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari atau sama dengan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, yang berarti data berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	1.571	.866		1.813	.072
X1_Kualitas SIA	.003	.041	.008	.064	.949
X2_Kualitas Pelayanan Digital	.021	.058	.041	.367	.714
X3_Kegunaan yang dirasakan	-.026	.035	-.067	-.750	.455

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser yang disajikan pada Tabel 5, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap nilai absolut residual, yang berarti model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

4) Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2021), uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya) dalam model regresi linier. Untuk mendeteksi adanya autokorelasi, dapat dilakukan uji Durbin-Watson, dengan kriteria sebagai berikut: nilai Durbin-Watson (DW) harus lebih besar dari nilai batas bawah (DU) dan lebih kecil dari nilai 4 dikurangi DU.

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 ^a	.551	.542	1.96243	2.064

Berikut ini adalah nilai DU dengan tingkat signifikansi sebesar 5% untuk model yang memiliki tiga variabel independen (k=3).

Tabel 7. Tabel DU

n	K=3	
	DL	DU
158	1.7014	1.7787
159	1.7024	1.7792
160	1.7035	1.7798
161	1.7045	1.7804
162	1.7055	1.7809

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada Tabel 6, nilai Durbin-Watson (DW) yang diperoleh adalah 2,064. Nilai ini dibandingkan dengan nilai batas atas (DU) pada tingkat signifikansi 5%, dengan jumlah observasi sebanyak 160 dan tiga variabel independen, yaitu DU = 1,7798. Karena nilai 2,064 terletak di antara DU (1,7798) dan 4 – DU (2,2202), dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengalami autokorelasi.

4.1.3 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Ghazali (2021), uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,119 + 0,377X_1 + 0,191X_2 + 0,153X_3$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kualitas sistem informasi akuntansi (X_1) akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,377, sementara peningkatan pada variabel kualitas pelayanan digital (X_2) dan kegunaan yang dirasakan (X_3) masing-masing akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,191 dan 0,153, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Koefisien terbesar terdapat pada variabel kualitas sistem informasi akuntansi (X_1), yang mengindikasikan bahwa variabel ini memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital.

1) Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghazali (2021), uji simultan (uji F) bertujuan untuk menguji apakah semua variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Kriteria untuk uji F adalah sebagai berikut: F-hitung harus lebih besar dari F-tabel dan nilai signifikansi harus kurang dari 0,05.

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANNOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	738.055	3	246.018	58.769	.000 ^b
Residual	653.045	156	4.186		
Total	1391.100	159			

Berikut ini adalah nilai F tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, untuk jumlah observasi (N) sebesar 160 dan jumlah variabel independen (k) sebanyak 4. Nilai derajat kebebasan pertama (df1) dihitung sebagai k - 1 (4 - 1 = 3), dan derajat kebebasan kedua (df2) dihitung sebagai N - k (160 - 4 = 156).

RESEARCH ARTICLE

Tabel 9. Nilai F Tabel

0,05	df1 = 9k-1)				
df2=(n-k)	1	2	3	4	5
154	3,901	3,050	2,660	2,430	2,270
155	3,901	3,050	2,660	2,430	2,270
156	3,901	3,050	2,660	2,430	2,270
157	3,901	3,050	2,660	2,430	2,270
158	3,901	3,050	2,660	2,430	2,270
159	3,901	3,050	2,660	2,430	2,270

Berdasarkan Tabel 8, nilai F hitung yang diperoleh adalah 58,769 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Nilai ini dibandingkan dengan nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5%, dengan derajat kebebasan $df1 = k - 1 = 3$ dan $df2 = N - k = 156$, yang sebesar 2,660. Karena nilai F hitung (58,769) lebih besar dari nilai F tabel (2,660) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, dan kegunaan yang dirasakan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital.

2) Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2021), uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai t hitung $< t$ tabel dan nilai signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak.
- Jika nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima.

Tabel 10. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	2.119	1.316		1.610	.109
X1_Kualitas SIA	.377	.062	.504	6.100	.000
X2_Kualitas Pelayanan Digital	.191	.088	.168	2.166	.032
X3_Kegunaan yang dirasakan	.153	.053	.177	2.873	.005

Berikut ini adalah nilai t tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, untuk jumlah observasi (N) sebanyak 160 dan jumlah variabel independen (k) sebanyak 4. Nilai derajat kebebasan (df) dihitung sebagai $N - k$ ($160 - 4 = 156$).

Tabel 11. Nilai t Tabel

DF atau DK	Tabel Distribusi t					
	Uji satu sisi (one tailed)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792
156	0.67597	1.28701	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771
157	0.67596	1.28693	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751
158	0.67595	1.28699	1.65455	1.97509	2.35018	2.60739
159	0.67594	1.28687	1.65449	1.97501	2.35003	2.60711

RESEARCH ARTICLE

a) Variabel X_1 (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi)

Nilai t hitung untuk variabel X_1 sebesar 6,100, sedangkan nilai t tabel adalah sekitar 1,655. Karena t hitung $>$ t tabel ($6,100 > 1,655$), maka hipotesis diterima. Selanjutnya, nilai signifikansi pada tabel *coefficients* adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital.

b) Variabel X_2 (Kualitas Pelayanan Digital)

Nilai t hitung untuk variabel X_2 sebesar 2,166, sedangkan nilai t tabel adalah 1,655. Karena t hitung $>$ t tabel ($2,166 > 1,655$), maka hipotesis diterima. Nilai signifikansi pada tabel *coefficients* adalah 0,032, yang lebih kecil dari 0,05 ($0,032 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Digital (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital.

c) Variabel X_3 (Kegunaan yang Dirasakan)

Nilai t hitung untuk variabel X_3 sebesar 2,873, sedangkan nilai t tabel adalah 1,655. Karena t hitung $>$ t tabel ($2,873 > 1,655$), maka hipotesis diterima. Nilai signifikansi pada tabel *coefficients* adalah 0,005, yang lebih kecil dari 0,05 ($0,005 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kegunaan yang Dirasakan (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital.

4.1.4 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2021), koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R^2 berada di antara 0 dan 1. Jika nilai R^2 kecil (mendekati 0), hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memiliki kemampuan yang terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 1, ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.531	.522	2.04602

Berdasarkan Tabel 12, nilai Adjusted R Square diperoleh sebesar 0,522 atau 52,2%. Hal ini menunjukkan bahwa 52,2% variasi pada variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital, dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen dalam model, yaitu kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, dan kegunaan yang dirasakan. Sementara itu, sisa 47,8% variasi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model dan tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital, dengan nilai t -hitung 6,100 dan signifikansi 0,000. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa nasabah merasa aplikasi ini memudahkan akses layanan dan mencapai tujuan keuangan dengan lebih efisien. Temuan ini mendukung penelitian Siregar (2023) dan Novita (2023), meskipun berbeda dengan temuan Noormawati dan Purwanto (2024). Selanjutnya, kualitas pelayanan digital juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien regresi 0,191 dan nilai signifikansi 0,032. Temuan ini mendukung *Customer Satisfaction Theory* (CSAT) dan TAM, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Utami (2024), Cahyani dan Lestari (2024), serta Sandra (2019). Selain itu, kegunaan yang dirasakan memiliki koefisien regresi 0,153 dan signifikansi 0,005, yang menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penemuan ini mendukung TAM yang menyatakan bahwa persepsi

RESEARCH ARTICLE

kegunaan memengaruhi sikap terhadap sistem. Hasil ini konsisten dengan penelitian Ramadhan dan Sari (2022) serta Putri dan Nugroho (2021), meskipun Wijayanti dan Hidayat (2022) serta Rahman *et al.* (2023) menunjukkan hasil yang berbeda. Terakhir, tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital tercatat sebesar 85%, dengan 136 dari 160 responden menyatakan puas. Hasil *Customer Satisfaction Score* (CSAT) ini memperkuat temuan regresi yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, dan kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. CSAT di sini digunakan sebagai data pendukung, bukan sebagai dasar untuk pengujian hipotesis.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan digital, dan kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Semakin baik kualitas sistem informasi dan pelayanan yang diberikan, serta semakin tinggi persepsi kegunaan aplikasi, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Temuan ini menekankan pentingnya bagi perusahaan untuk terus meningkatkan ketiga aspek tersebut untuk memastikan kepuasan nasabah yang optimal.

6. Referensi

- Ahmad, M. I. S. (2023). Bab 4 Kependudukan dan Tenaga Kerja Revitalisasi Pembangunan Ekonomi. *Revitalisasi Ekonomi Pembangunan*, 37.
- Albadiyah, I., & Syukur, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh*, 5(1), 22-41.
- Anastasya, D. E., & Rohman, A. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan User Competency Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris terhadap Bank BTN di Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 10(4).
- Angelina, T. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Indonesia, TBK KCP Stabat. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2), 127-141. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v3i2.310>.
- Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 683-713.
- Cahyani, A. P. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening.
- Creswell, J. W. (2009). Research designs. Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.
- Darma, J., Kholis, A., Siregar, T. R. S., & Hidayat, T. (2025). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 518-528. <https://doi.org/10.37481/jmneb.v5i1.1238>.

RESEARCH ARTICLE

- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard business review*, 96(1), 108-116.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
- Endah, D. U. (2024). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN PROMOSI TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DITINJAU DALAM PERSEPEKTIF BISNIS ISLAM (Studi pada Mahasiswa pengguna ShopeeFood Prodi Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2022 UIN Raden Intan Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Harris, M. (2023). Era digital dan dampak perkembangan teknologi yang pesat. *Blog Sains dan Teknologi. Gramedia Blog*.
- Jogiyanto, H. M. (2008). Metodologi penelitian sistem informasi. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Kamil, A. M., & Fordian, D. (2023). Do e-service quality and e-recovery service quality affect e-satisfaction? A study on mobile banking users. *Journal of Enterprise and Development (JED)*, 5(Special-Issue-1), 297-317.
- Kharismawani, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Keamanan Dan Kerahasiaan data terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta).
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Noormawati, L. S., & Purwanto, A. (2024). PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI, PERCEIVED USEFULNESS, DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi Empiris terhadap bank BRI di Kabupaten dan Kota Serang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 13(3).
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Pramudita, A. (2025). Pengembangan Inovasi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kemudahan Akses Layanan Nasabah Di Pt. Pegadaian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 65-71.
- Rizal, S., Violin, V., Wardiana, E., & Abdullah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 25-33.
- Shamimi, H. P., & Suhaili, A. (2024). Pengaruh Kinerja Karyawan, Pengendalian Internal, Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Koperasi Karyawan Di Kota Banjarmasin. *Servqual: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 20-31.
- Shokouhyar, S., Shokoohyar, S., & Safari, S. (2020). Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, 102139.

RESEARCH ARTICLE

- Sihombing, M. J. S., & Sulisty, H. (2021). Pengaruh E-Commerce dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengambilan Keputusan Berwirausaha. *Jurnal sosial dan sains*, 1(4), 309-321. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i4.78>.
- Siregar, N. I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Wilada, A. N. (2023). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Compatibility With Lifestyle Terhadap Minat Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Gojek (Studi Kasus Siswa Kelas 12 SMAN 4 Medan)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Wildani, F. A. (2022). Pengambilan Keputusan Untuk Berwirausaha Dengan Pengaruh Faktor E-commerce, Sistem Informasi Akuntansi, dan Self Efficacy. *Jurnal Akuntansi UMMI*, 3(1), 86-98.
- Zebua, R. S. Y., Hendriyani, C., Sukmadewi, R., Thaha, A. R., Tahir, R., Purbasari, R., ... & Subagja, A. D. (2023). *BISNIS DIGITAL: Strategi Administrasi Bisnis Digital Untuk Menghadapi Masa Depan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Zilda, M. F., Miradhia, D., & Pancasilawan, R. (2022). Implementasi Program E-Samsat Di Jawa Barat. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 161-170.