ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI TRING BY PEGADAIAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT PEGADAIAN KANTOR CABANG SEKIP PALEMBANG

Adelia Rahayu[1)], **Imelda Saluza**[2)], **Dona Marcellina**[3)]

[1), 2)] *Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri*
Jl. Jenderal Sudirman No.629 Km.4 Kota Palembang, 30129
Email :adeliarahayu218@gmail.com[1)], imeldasaluza@uigm.ac.id[2)], donamarcelina@uigm.ac.id[3)]

ABSTRACT

The rapid development of information technology has encouraged the increasing adoption of digital financial services, one of which is the Tring by Pegadaian application, which provides online pawn services, gold savings, bill payments, and financing. Although the application offers comprehensive features, users still experience several issues, particularly related to system stability and the clarity of information provided. This study aims to analyze the effect of using the Tring by Pegadaian application on user satisfaction at PT Pegadaian Sekip Branch Office, Palembang, using the DeLone and McLean Information Systems Success Model, which consists of System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefit. This study employed a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to 383 active users of the Tring by Pegadaian application. The data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS software. The results indicate that System Quality and Information Quality have a positive and significant effect on Use and User Satisfaction. Meanwhile, Service Quality has no significant effect on either Use or User Satisfaction. Furthermore, Use has a significant effect on User Satisfaction and positively influences the Net Benefit perceived by users. The strongest relationship was found between System Quality and Use, with a path coefficient of 0.806, indicating that System Quality is the primary factor driving the use of the Tring by Pegadaian application. These findings suggest that improving System Quality and Information Quality is essential to increasing application usage and user satisfaction.

Keywords : *Tring by Pegadaian, DeLone and McLean, Application Use, User Satisfaction, SmartPLS.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong peningkatan pemanfaatan layanan keuangan digital, salah satunya melalui aplikasi Tring by Pegadaian yang menyediakan layanan gadai, tabungan emas, pembayaran tagihan, serta pembiayaan secara daring. Meskipun memiliki fitur yang cukup lengkap, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan pengguna, seperti stabilitas sistem dan kejelasan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan pengguna pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang dengan menggunakan Model Sistem Informasi *DeLone and McLean* yang meliputi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefit*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 383 pengguna aktif aplikasi Tring by Pegadaian. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan maupun kepuasan pengguna. Penggunaan aplikasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta memberikan dampak positif terhadap manfaat bersih yang dirasakan. Hubungan yang paling dominan ditunjukkan oleh pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,806, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan faktor utama yang mendorong penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem dan informasi menjadi faktor utama dalam meningkatkan penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Tring by Pegadaian, *DeLone and McLean*, Penggunaan Aplikasi, Kepuasan Pengguna, SmartPLS.

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan pada sektor keuangan untuk memanfaatkan layanan digital berbasis aplikasi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital memungkinkan lembaga keuangan menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, praktis, dan efisien sehingga mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam bertransaksi. Digitalisasi layanan juga menjadi strategi penting bagi perusahaan jasa keuangan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan akses layanan secara fleksibel. Salah satu perusahaan yang menerapkan transformasi digital tersebut adalah PT Pegadaian melalui pengembangan layanan berbasis aplikasi Tring By Pegadaian (Putri, Simatupang and Dwiridotjahjono, 2025).

Sejalan dengan transformasi digital tersebut, PT Pegadaian terus berinovasi dalam mengembangkan layanan keuangan digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pada tahun 2025, PT Pegadaian meluncurkan Tring By Pegadaian sebagai hasil pengembangan dan rebranding dari Pegadaian Digital. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan transaksi, seperti tabungan emas, gadai, pembayaran tagihan, hingga pembiayaan secara daring, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler. Selain itu, Tring By Pegadaian dirancang dengan antarmuka yang sederhana, tampilan yang responsif, alur transaksi yang jelas, serta fitur yang terintegrasi sehingga mampu mendukung kebutuhan layanan keuangan digital masyarakat. Melalui aplikasi ini, pengguna juga dapat melakukan transaksi, termasuk proses gadai emas, tanpa harus selalu datang ke outlet fisik, sehingga layanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien (Fadilah *et al.*, 2026).

Meskipun Tring by Pegadaian telah menyediakan berbagai layanan digital, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan pengguna. Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap ulasan pengguna pada *Google Play Store*, sebagian pengguna mengeluhkan kendala teknis, seperti gagal login dan aplikasi yang keluar secara tiba-tiba (*force close*). Selain itu, beberapa pengguna juga menilai metode pembayaran yang tersedia masih terbatas serta tampilan menu aplikasi belum sepenuhnya mudah dipahami. Di sisi lain, terdapat pengguna yang memberikan penilaian positif terhadap kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kelengkapan fitur yang tersedia.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan digital memberikan berbagai kemudahan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tetap menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi layanan keuangan digital. Hal ini sejalan dengan penelitian Putri and Supriadi, (2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan layanan digital Pegadaian dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi Tring by Pegadaian masih perlu dievaluasi agar penggunaan aplikasi dapat berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Tidak semua pengguna merasakan pengalaman penggunaan aplikasi yang sama, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut terkait faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, diketahui bahwa model keberhasilan sistem informasi *DeLone and McLean* telah banyak digunakan untuk mengevaluasi berbagai aplikasi digital. Penelitian yang dilakukan oleh Fahry *et al.*, (2023) menganalisis keberhasilan aplikasi Maxim menggunakan model *DeLone and McLean* dengan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, Muharsyah and Ekawati, (2022) menerapkan model yang sama pada aplikasi Tokopedia untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Ariansyah *et al.*, (2024) menggunakan model *DeLone and McLean* untuk mengevaluasi aplikasi InDrive sebagai layanan transportasi daring, sedangkan Pulungan and Safitri, (2023) menerapkan model tersebut pada aplikasi Waze guna mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kualitas sistem. Selain itu, Fitriana, Singasatia and Kaniawulan, (2023) juga menggunakan model *DeLone and McLean* untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wifi TB.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut menggunakan model *DeLone and McLean*, terdapat perbedaan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu berfokus pada aplikasi transportasi, *e-commerce*, navigasi, maupun layanan internet, sedangkan penelitian ini mengkaji aplikasi Tring by Pegadaian sebagai layanan keuangan digital pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang. Selain memiliki objek penelitian yang berbeda, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit* terhadap keberhasilan penggunaan aplikasi Tring. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi Tring serta menjadi masukan bagi PT Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan pengguna pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang menggunakan model *DeLone and McLean.* Penelitian ini penting dilakukan karena dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna, serta menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan layanan digital Pegadaian agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pengaruh penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pengguna sangat bergantung pada kualitas sistem,

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan aplikasi kepada pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam model *DeLone and McLean* (Pulungan and Safitri, 2023). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian untuk memastikan aplikasi dapat digunakan secara optimal dan memberikan manfaat bagi pengguna (Muharsyah and Ekawati, 2022).

2. Metode Penelitian

Model *DeLone and McLean* merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi melalui beberapa variabel utama yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003 agar sesuai dengan perkembangan teknologi informasi (Pulungan and Safitri, 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan pengguna pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi Tring by Pegadaian.

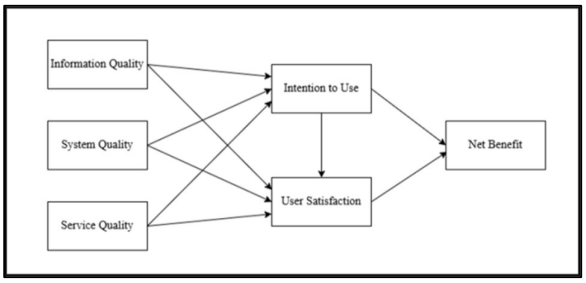
Model analisis yang digunakan adalah model *DeLone and McLean* dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai variabel independen, penggunaan sebagai variabel mediasi, kepuasan pengguna sebagai variabel dependen, serta manfaat bersih sebagai variabel akhir penelitian. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1–5 mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Adapun tahapan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah melalui observasi penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian.
2. Penyusunan kuesioner berdasarkan indikator variabel penelitian.
3. Penyebaran kuesioner kepada responden.
4. Pengolahan data menggunakan SmartPLS.
5. Analisis data menggunakan metode PLS-SEM.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS melalui dua tahap:

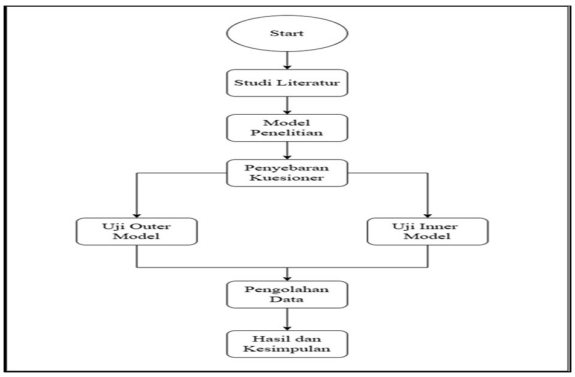
1. *Outer* Model (Model Pengukuran) Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai loading factor (>0,7), sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* (>0,7).
2. *Inner* Model (Model Struktural), digunakan untuk menguji hubungan antar variabel menggunakan uji *R-Square* dan *Path Coefficient*.



Gambar 1. Model Konseptual *Delone and Mclean IS Success Model*

2.1 Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini, data dikumpulkan dari pengguna aktif aplikasi Tring by Pegadaian pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang. Analisis dilakukan menggunakan Model *DeLone and McLean* untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aplikasi serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih (*net benefit*). Proses pengolahan dan pengujian hubungan antar variabel dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Pada bagian ini akan membahas metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi Tring by Pegadaian terhadap Kepuasan Pengguna pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Analisis dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk mengukur hubungan antar variabel dalam model penelitian. Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi masalah, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data melalui kuesioner, pengolahan data menggunakan SmartPLS, hingga analisis hasil penelitian untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan pengguna.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam konteks penelitian merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi digunakan sebagai dasar dalam memperoleh data penelitian sehingga penentuan populasi harus dilakukan

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

secara jelas agar penelitian dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan (Fitriana, Singasatia and Kaniawulan, 2023).

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna aktif aplikasi Tring by Pegadaian pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang. Pemilihan populasi tersebut dilakukan karena penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan pengguna menggunakan model *DeLone and McLean*. Dengan demikian, seluruh pengguna aktif aplikasi dianggap memiliki pengalaman dan pemahaman terhadap penggunaan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Tring by Pegadaian.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih menggunakan teknik tertentu untuk mewakili keseluruhan populasi penelitian. Sampel digunakan karena jumlah populasi yang cukup besar sehingga peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi secara langsung. Sampel adalah subset dari populasi yang dipilih menggunakan teknik tertentu untuk memastikan bahwa sampel tersebut representatif terhadap populasi penelitian (Putu, 2024).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode probability sampling dengan teknik random sampling. Teknik random sampling digunakan karena setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden penelitian. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh lebih objektif dan mampu mewakili karakteristik populasi pengguna aplikasi Tring by Pegadaian secara keseluruhan.

2.3 Penentuan Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus *Slovin*. Penggunaan rumus *Slovin* bertujuan untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya namun memiliki ukuran yang cukup besar, sehingga diperlukan pendekatan yang efisien dalam menentukan ukuran sampel penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi Tring by Pegadaian pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang yang berjumlah 8.676 pengguna. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling dengan teknik random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden penelitian. Adapun perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$\boldsymbol{n = \frac{N}{1 + N(e)^2} =}$$

$$\boldsymbol{\frac{8.676}{1 + 8.676\ (0,05)^2}}$$

$$\boldsymbol{\frac{8.676}{1 + 21,69}}$$

$$\boldsymbol{\frac{8.676}{22,69} = 382,38}$$

$$\boldsymbol{\approx 383}$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 383 responden. Jumlah tersebut dianggap telah mewakili populasi pengguna aktif aplikasi Tring by Pegadaian pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang.

2.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi yang kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian pada penelitian ini menggunakan model *DeLone and McLean* yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefit*). Adapun variabel penelitian yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Indikator Penelitian

VARIABLE	INDI-KATOR	KODE	DESKRIPSI
Kualitas Sistem (*System Quality*) (Fahry *et al.*, 2023)	Kemudahan Penggunaan	SQ1	Aplikasi Tring by Pegadaian mudah digunakan oleh pengguna dalam melakukan transaksi digital.
	Keandalan Sistem	SQ2	Aplikasi Tring by Pegadaian memiliki sistem yang andal dan dapat berfungsi dengan baik saat digunakan.
	Keamanan	SQ3	Aplikasi Tring by Pegadaian mampu menjaga keamanan data dan

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

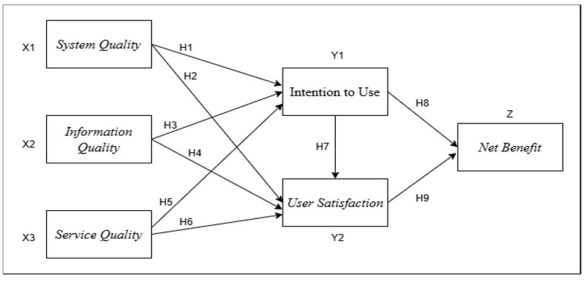
VARIABLE	INDI-KATOR	KODE	DESKRIPSI
			transaksi pengguna.
	Kecepatan Akses	SQ4	Aplikasi Tring by Pegadaian memiliki waktu akses yang cepat dan responsif saat digunakan.
Kualitas Informasi (*Information Quality*) (Ariansyah *et al.*, 2024)	Akurasi	IQ1	Informasi yang ditampilkan pada aplikasi Tring by Pegadaian akurat dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.
	Kelengkapan	IQ2	Informasi yang tersedia pada aplikasi Tring by Pegadaian lengkap sesuai kebutuhan pengguna.
	Relevansi	IQ3	Informasi yang disajikan relevan dengan layanan dan transaksi yang dilakukan pengguna.
	Kejelasan	IQ4	Informasi pada aplikasi mudah dipahami oleh pengguna.
Kualitas Layanan (*Service Quality*) (Fahry *et al.*, 2023)	Responsi-vitas	SRQ1	Layanan pada aplikasi Tring by Pegadaian memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pengguna.
	Empati	SRQ2	Aplikasi memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan kendala yang dialami pengguna.
	Keandalan Pelayanan	SRQ3	Layanan yang diberikan aplikasi dapat diandalkan dalam mendukung transaksi pengguna.
	Dukungan Teknis	SRQ4	Aplikasi menyediakan dukungan teknis yang memadai ketika pengguna mengalami kendala.
Pengguna (*Use / Usage*) (Ariansyah *et al.*, 2024)	Intensitas Penggunaan	U1	Pengguna menggunakan aplikasi Tring by Pegadaian secara rutin untuk bertransaksi.
	Kemampuan Menggunak-an	U2	Pengguna mampu menggunakan seluruh fitur aplikasi Tring by Pegadaian dengan baik.
Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Fahry *et al.*, 2023)	Kepuasan Menyeluruh	US1	Pengguna merasa puas secara keseluruhan terhadap aplikasi Tring by Pegadaian.
	Pemenuhan Harapan	US2	Aplikasi Tring by Pegadaian telah memenuhi harapan

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

VARIABLE	INDI-KATOR	KODE	DESKRIPSI
			pengguna dalam melakukan transaksi digital.
Manfaat Bersih *(Net Benefit / Loyalty)* (Ariansyah *et al.*, 2024)	Loyalitas	NB1	Penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian meningkat-kan loyalitas pengguna terhadap layanan Pegadaian.
	Rekomen-dasi	NB2	Pengguna bersedia merekomend asikan aplikasi Tring by Pegadaian kepada orang lain.
	Manfaat	NB3	Penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian memberikan manfaat bagi pengguna dalam melakukan transaksi digital.

2.5 Hipotensi Penelitian

Berikut ini adalah hipotesis penelitian yang dirumuskan penulis dalam penelitian kali ini.



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

Dari konseptual model yang dibuat oleh peneliti, maka dirumuskanlah hipotesis dari permasalahan yang ada dari penelitian ini. Hipotesis yang dapat diambil dari konseptual model yang dirancang oleh peneliti ada 9 yaitu sebagai berikut:

1. H1 : Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Tingkat Penggunaan (*Use*).
2. H2 : Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. H3 : Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Tingkat Penggunaan (*Use*).
4. H4 : Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
5. H5 : Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Tingkat Penggunaan (*Use*).
6. H6 : Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
7. H7 : Tingkat Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
8. H8 : Tingkat Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*).
9. H9 : Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

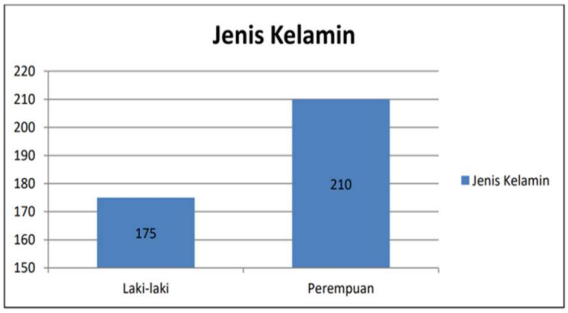
3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Profil Responden

Adapun 3 karakteristik dari profil responden aplikasi Tring By Pegadaian sebagai berikut:

1) Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut merupakan Gambar 4. Grafik Jenis Kelamin Responden dari pengguna aktif aplikasi Tring by Pegadaian yang telah mengisi penelitian kali ini di Cabang Sekip Kota Palembang.



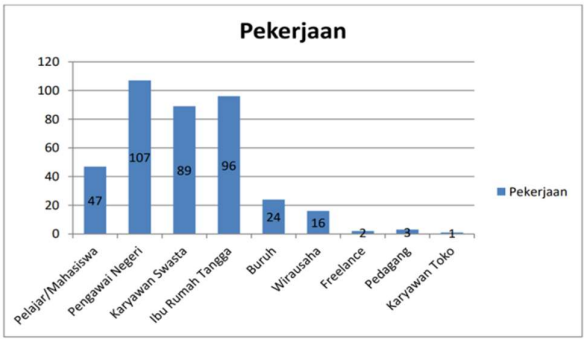
Gambar 4. Grafik Jenis Kelamin Responden

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa berdasarkan grafik tersebut, diketahui bahwa dari total 385 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, responden perempuan berjumlah 210 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 175 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa responden perempuan mendominasi jumlah responden dalam penelitian ini. Dominasi responden perempuan mengindikasikan bahwa pengguna aplikasi Tring by Pegadaian pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang sebagian besar berasal dari kalangan perempuan.

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

2) Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Berikut merupakan Gambar 5. Grafik berdasarkan Pekerjaan dari pengguna aplikasi Tring By Pegadaian yang telah mengisi penelitian kali ini di Cabang Sekip di Kota Palembang.

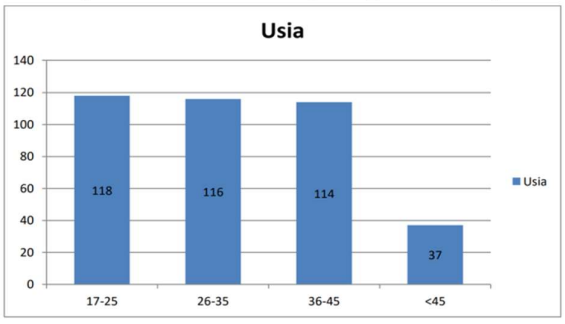


Gambar 5. Grafik berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan diagram Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Pengguna Aplikasi Tring by Pegadaian, dapat dijelaskan bahwa komposisi responden didominasi oleh pegawai negeri sebanyak 107 responden, ibu rumah tangga sebanyak 96 responden, dan karyawan swasta sebanyak 89 responden. Selanjutnya, responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa, buruh, dan wirausaha memiliki jumlah yang lebih sedikit dibandingkan kelompok pekerjaan utama. Sementara itu, responden dengan pekerjaan *freelance*, pedagang, dan karyawan toko menjadi kelompok dengan jumlah paling sedikit. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi Tring by Pegadaian digunakan oleh berbagai kalangan pekerjaan dengan kebutuhan transaksi digital yang berbeda-beda.

3) Karakteristik Berdasarkan Umur

Berikut merupakan Gambar 6. Grafik Responden berdasarkan Umur dari pengguna aplikasi Tring by Pegadaian yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini di PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang.

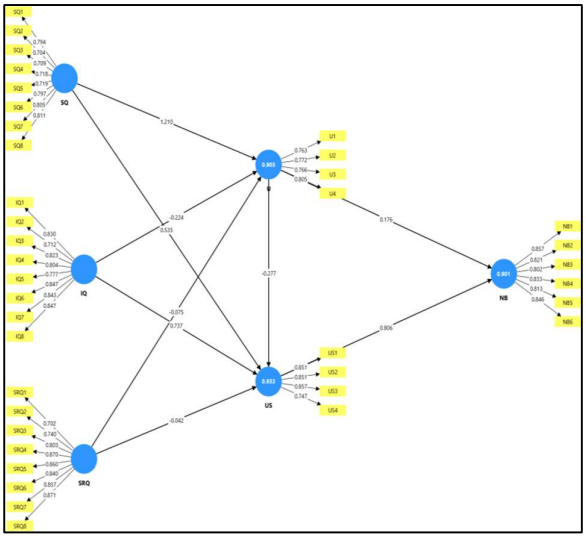


Gambar 6. Grafik Responden berdasarkan Umur

Berdasarkan Gambar 6. karakteristik responden berdasarkan usia dibagi ke dalam empat kelompok, yaitu usia 17–25 tahun, 26–35 tahun, 36–45 tahun, dan di atas 45 tahun. Grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan rentang usia 17–25 tahun berjumlah 118 orang, usia 26–35 tahun sebanyak 116 orang, dan usia 36–45 tahun sebanyak 114 orang, sedangkan responden dengan usia di atas 45 tahun berjumlah 37 orang.

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah proses evaluasi yang dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu mengukur konstruk yang seharusnya diukur secara tepat. Signifikansi uji validitas dalam konteks penelitian terletak pada kemampuannya untuk memastikan bahwa instrumen tersebut secara akurat mengukur variabel yang dituju, sehingga menghasilkan data yang reliabel dan selaras dengan objektif penelitian (Dzulfian Syafrian, 2025).Uji reliabilitas adalah prosedur untuk menilai konsistensi dan kestabilan suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data, uji reliabilitas juga menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan (Rahmayanti, Karsudjono and Hidayatullah, 2024).



Gambar 7. Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian outer model menggunakan SmartPLS, seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai *loading factor* di atas 0,5 sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan memenuhi kriteria validitas konvergen. Pada variabel Kualitas Sistem (SQ), nilai *loading factor* berada pada rentang 0,704–0,811. Variabel Kualitas Informasi (IQ) memiliki rentang nilai 0,712–0,847, sedangkan Kualitas Layanan (SRQ) berada pada rentang 0,702–0,871.

Selanjutnya, variabel Tingkat Penggunaan (U) memiliki nilai *loading factor* antara 0,763–0,805, Kepuasan Pengguna (US) berada pada rentang 0,747–0,857, dan Manfaat Bersih (NB) memiliki rentang nilai 0,802–0,857. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu mengukur konstruk penelitian secara baik dan konsisten sehingga model pengukuran dinyatakan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Tabel 2. *Cronbach's Alpha*

Variabel	*Cronbach's alpha*
SQ	0.894
IQ	0.925
SRQ	0.929
U	0.781
US	0.846
NB	0.909

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada Tabel 2. seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas batas minimum yang ditetapkan, sehingga dapat dinyatakan reliabel. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam konstruk tersebut memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dapat dipercaya.

Tabel 3. Nilai *Composite Reliability*

Variabel	*Composite reliability* (ρ_a)	*Composite reliability* (ρ_c)
SQ	0.897	0.915
IQ	0.927	0.939
SRQ	0.932	0.942
U	0.784	0.859
US	0.855	0.897
NB	0.911	0.929

Dalam penelitian ini, uji *Composite Reliability* dilakukan sebagai bagian dari evaluasi *outer* model untuk menilai tingkat konsistensi internal setiap konstruk yang digunakan. *Composite Reliability* mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam satu konstruk mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Metode ini dianggap lebih akurat dibandingkan *Cronbach's Alpha* pada pendekatan *Partial Least Squares* (PLS-SEM) karena mempertimbangkan bobot loading masing-masing indikator. Suatu konstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *Composite Reliability* (ρ_a) dan (ρ_c) lebih besar dari 0,7.

3.3 Uji *Inner* Model

Uji *Inner* Model dilakukan untuk memahami dan menilai hubungan antara variabel laten dalam struktur penelitian.

3.4 Uji *R-Square*

Uji R-Square dilakukan untuk menilai seberapa baik kemampuan model penelitian dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Tabel 4. Uji *R-Square*

Variabel	*R-square*	*R-square adjusted*
U	0.903	0.902
US	0.933	0.932
NB	0.901	0.900

Uji *R-Square* dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan model struktural dalam menjelaskan varians variabel dependen (variabel terikat) dalam penelitian. Nilai R-*Square* menunjukkan seberapa besar proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model penelitian. Rentang nilai R-*Square* berada antara 0 hingga 1, di mana nilai yang semakin mendekati 1 menunjukkan kemampuan prediktif model yang semakin kuat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sedangkan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh tingkat penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas sistem dan informasi agar penggunaan aplikasi serta kepuasan pengguna dapat meningkat secara optimal.

3.5 Uji Path Koefisien (*Path Coefficient*)

Pada tahap uji *inner model*, uji *Path Coefficient* dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*/US). Uji ini menghasilkan beberapa nilai penting seperti T-statistik, dan *P-value*, yang digunakan untuk menilai signifikansi dan kekuatan hubungan antar variabel. Hasil uji path koefisien dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Uji *Path Coefficient*

Variabel	*T-statistics (|O/STDEV|)*	*P-value*
IQ -> U	3.756	0.000
IQ -> US	12.752	0.000
Variabel	***T-statistics (|O/STDEV|)***	***P-value***
SQ -> U	36.795	0.000
SQ -> US	5.491	0.000
SRQ -> U	1.414	0.158
SRQ-> US	0.774	0.439
U -> NB	5.988	0.000
U -> US	3.705	0.000
US -> NB	32.052	0.000

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui pengujian *bootstrapping*, selain itu hubungan *Information Quality* (IQ) terhadap *Use* (U) menunjukkan nilai *T-statistic* sebesar 3,756 dengan *P-value* 0,000, sedangkan hubungan *Information Quality* (IQ) terhadap *User*

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Satisfaction (US) memperoleh nilai *T-statistic* sebesar 12,752 dengan *P-value* 0,000. Selain itu, hubungan *System Quality* (SQ) terhadap *Use* (U) memiliki nilai *T-statistic* sebesar 36,795 dengan *P-value* 0,000, serta hubungan *System Quality* (SQ) terhadap *User Satisfaction* (US) memperoleh nilai *T-statistic* sebesar 5,491 dengan *P-value* 0,000. Sementara itu, *Service Quality* (SRQ) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Use* (U) maupun *User Satisfaction* (US) karena memiliki nilai *P-value* masing-masing sebesar 0,158 dan 0,439.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode PLS-SEM, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan aplikasi, dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian. Sebaliknya, kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi Tring lebih dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi dibandingkan kualitas layanan. Selanjutnya, pembahasan setiap hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

1) **H1 : Pengaruh *System Quality* terhadap *Use.***
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use* (T=36,795; P=0,000). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem Tring yang mudah digunakan dan stabil mendorong pengguna untuk menggunakan aplikasi. Hasil ini sejalan dengan Fahry *et al.*, (2023). PT Pegadaian perlu menjaga stabilitas sistem dan meningkatkan performa aplikasi.
2) **H2 : Pengaruh *System Quality* terhadap U*ser Satisfaction.***
   System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (T=5,491; P=0,000). Semakin baik kualitas sistem Tring, semakin tinggi kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan Fahry *et al.*, (2023). Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu terus meningkatkan kualitas sistem aplikasi.
3) **H3 : Pengaruh *Information Quality* terhadap *Use.***
   Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use* (T=3,756; P=0,000). Informasi yang akurat dan jelas meningkatkan penggunaan aplikasi Tring. Hasil ini sejalan dengan Muharsyah and Ekawati, (2022). PT Pegadaian perlu menjaga kualitas informasi yang disajikan.
4) **H4 : Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction.***
   Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (T=12,752; P=0,000). Informasi yang lengkap dan mudah dipahami meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan Muharsyah and Ekawati, (2022). Oleh karena itu, informasi pada aplikasi perlu selalu diperbarui.
5) **H5 : Pengaruh *Service Quality* terhadap *Use.***
   Service Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap *Use* (T=1,414; P=0,158). Penggunaan aplikasi lebih dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi dibandingkan kualitas layanan. PT Pegadaian tetap perlu meningkatkan layanan bantuan pengguna.
6) **H6 : Pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction.***
   Service Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (T=0,774; P=0,439). Kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu meningkatkan respons terhadap keluhan pengguna.
7) **H7 : Pengaruh *Use* terhadap *User Satisfaction.***
   Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* (T=3,705; P=0,000). Semakin sering aplikasi Tring digunakan, semakin tinggi kepuasan pengguna. PT Pegadaian perlu terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi.
8) **H8 : Pengaruh *Use* terhadap *Net Benefit.***
   Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit* (T=5,988; P=0,000). Penggunaan aplikasi yang tinggi meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna. PT Pegadaian perlu terus mengembangkan fitur aplikasi sesuai kebutuhan pengguna.
9) **H9 : Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit.***
   User Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit* (T=32,052; P=0,000). Semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin besar manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu mempertahankan kualitas sistem dan informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

3.6 *Input* dan *Output*

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan terkait pengaruh penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan pengguna pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang menggunakan Model *DeLone and McLean*. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

1) *Input* Penelitian

Input penelitian diperoleh dari data kuesioner yang disebarkan kepada pengguna aktif aplikasi Tring by Pegadaian. Data yang dikumpulkan meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Seluruh data kemudian diolah menggunakan metode *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS.

2) *Output* Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi Tring by Pegadaian. Sementara itu, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan maupun kepuasan pengguna. Selain itu, tingkat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, sedangkan kepuasan pengguna memiliki pengaruh paling dominan terhadap manfaat bersih.

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, tingkat penggunaan, dan kepuasan pengguna yang mampu memberikan manfaat bagi pengguna dalam mendukung aktivitas transaksi digital.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi Tring by Pegadaian berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Tingkat penggunaan aplikasi juga terbukti meningkatkan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang dirasakan pengguna. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa Model *DeLone and McLean* dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terhadap kepuasan pengguna pada PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang.

Kontribusi penelitian ini terletak pada penerapan Model *DeLone and McLean* dalam menganalisis keberhasilan aplikasi layanan keuangan digital, khususnya aplikasi Tring by Pegadaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi menjadi faktor utama yang memengaruhi penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna.

Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna serta memperluas objek penelitian agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

Ariansyah, R. *et al.* (2024) 'Analisis Kesuksesan Aplikasi Indrive Menggunakan Analyze the Success of Indrive Applications Using Delone &', *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2024 Surabaya, 28 Agustus 2024*, pp. 319–328.

Dzulfian Syafrian, dkk (2025) 'ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI UNDAWN GARENA BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN', *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), pp. 1–14.

Fadilah, N. *et al.* (2026) 'TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN GADAI EMAS : PENGALAMAN KONSUMEN DALAM INOVASI LAYANAN BERBASIS APLIKASI TRING ! BY PEGADAIAN', 6(1), pp. 2031–2037.

Fahry, M. *et al.* (2023) 'Analisis Kesuksesan Aplikasi Maxim di Kota Jambi Menggunakan Delone and Mclean', *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), pp. 538–547.

Fitriana, I., Singasatia, D. and Kaniawulan, I. (2023) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wifi TB dengan Metode Delon and Mclean'.

Muharsyah, A. and Ekawati, K. (2022) 'Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang', pp. 20–27.

Pulungan, L.H. and Safitri, E.M. (2023) 'ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI WAZE DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN ANALYSIS', *Lawaahizh Hanifah Pulungan*, (September), pp. 6–7.

Putri, M., Simatupang, A. and Dwiridotjahjono, J. (2025) 'Jurnal Sinabis', 1(April), pp. 618–625.

Putri, P.S. and Supriadi, Y. (2022) 'Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT . Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran', 2(1), pp. 29–34.

Putu, S.G. (2024) 'Menentukan Populasi dan Sampel;Pendekatan Metodology Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif', *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9, pp. 2721–2731.

Rahmayanti, N.P., Karsudjono, A.J. and Hidayatullah, I. (2024) '"Pelatihan SPPS Uji Validitas dan Uji Realibilitas untuk Data Primer"', 5(2), pp. 21–26.