DEFLASI JURNAL EKONOMI
Vol. 4 No. 2. 2026 | Page 195-214
Email: arsypersadaquality@gmail.com
https://jurnal.asrypersadaquality.com/index.php/deflasi

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Tring! di PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah

Fitriani Pulungan[1*], Muhammad Rahmat[2], Toni Hidayat[3], Sari Wulandari[4]

[1,2,3,4]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Medan, Indonesia

Email: fitrianiplgan06@gmail.com[1], muhammadrahmat@umnaw.ac.id[2],
tonihidayat@umnaw.ac.id[3], sariwulandari@umnaw.ac.id[4]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring! pada PT Pegadaian Cabang Medan Petisah. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada hasil prasurvei yang menunjukkan adanya ketidakpuasan nasabah terkait kecepatan transaksi, keandalan aplikasi, serta kemampuan deteksi penipuan pada aplikasi Tring!, sehingga mendorong peneliti untuk menguji secara empiris bagaimana persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kualitas keamanan membentuk kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang dilandasi oleh *Technology Acceptance Model* dan *Expectancy-Disconfirmation Theory*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif PT Pegadaian Cabang Medan Petisah yang menggunakan aplikasi Tring!, berjumlah 1.200 nasabah, dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik simple random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert lima poin, sedangkan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS, yang didahului dengan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 4,202 lebih besar dari t tabel 1,9869 dan nilai signifikansi < 0,001. Kualitas keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 8,639 lebih besar dari t tabel 1,9869 dan nilai signifikansi < 0,001. Secara simultan, kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai F hitung sebesar 65,638 dan nilai signifikansi < 0,001. Nilai R Square sebesar 0,596 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 59,6%, sedangkan sisanya sebesar 40,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini, seperti kualitas layanan, promosi, dan pengalaman pengguna.

Kata kunci: aplikasi Tring!; kemudahan penggunaan; kepuasan nasabah; kualitas keamanan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of ease of use and security quality on customer satisfaction in using the Tring! application at PT Pegadaian Medan Petisah Branch. The background of this research is grounded in preliminary survey findings indicating customer dissatisfaction with transaction speed, application reliability, and fraud-detection capability of the Tring! application, which encouraged the researchers to empirically examine

how perceived ease of use and perceived security quality shape customer satisfaction. This research employs a quantitative approach with a survey method, grounded in the Technology Acceptance Model and the Expectancy-Disconfirmation Theory. The population in this study consists of active customers of PT Pegadaian Medan Petisah Branch who use the Tring! application, amounting to 1,200 customers, from which a sample of 92 respondents was determined using the Slovin formula and simple random sampling. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale and were analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software, preceded by validity, reliability, and classical assumption tests. The results of the study indicate that ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 4.202, which is greater than the t-table value of 1.9869, and a significance value of < 0.001. Security quality also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 8.639, which is greater than the t-table value of 1.9869, and a significance value of < 0.001. Simultaneously, ease of use and security quality have a significant effect on customer satisfaction, with an F-value of 65.638 and a significance value of < 0.001. The R Square value of 0.596 indicates that ease of use and security quality explain 59.6% of customer satisfaction, while the remaining 40.4% is influenced by other variables outside this study, such as service quality, promotion, and user experience.
Keywords: customer satisfaction; ease of use; security quality; Tring! application

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat pada era digital saat ini telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor jasa keuangan. Transformasi digital di sektor keuangan mendorong lembaga-lembaga keuangan, baik bank maupun non-bank, untuk berinovasi dalam menyediakan layanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan aman bagi nasabah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan aplikasi mobile yang memungkinkan nasabah mengakses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat smartphone (Gaviyau & Godi, 2025).

Indonesia sebagai negara dengan jumlah pengguna internet dan smartphone yang terus meningkat menjadi pasar yang sangat potensial bagi pengembangan layanan keuangan digital. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023), penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19% dari total populasi, dengan pengguna aktif smartphone mencapai lebih dari 190 juta orang. Kondisi ini mendorong percepatan adopsi layanan keuangan digital di berbagai kalangan masyarakat, termasuk nasabah lembaga keuangan non-bank.

PT. Pegadaian sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa gadai dan keuangan inklusif turut melakukan transformasi digital dengan menghadirkan Aplikasi Tring!. Aplikasi ini merupakan platform digital yang memungkinkan nasabah PT. Pegadaian untuk mengakses berbagai layanan secara online, mulai dari pengajuan gadai digital (*G-Online*), tabungan emas, pembayaran angsuran, hingga berbagai layanan keuangan lainnya. Kantor PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah merupakan salah satu cabang strategis yang melayani nasabah dengan karakteristik yang beragam, mulai dari pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) hingga masyarakat umum yang memanfaatkan layanan gadai dan investasi emas, sehingga penting untuk mengevaluasi sejauh mana kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan aplikasi ini memengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam kajian pemasaran dan perilaku konsumen, kepuasan konsumen merupakan konsep fundamental yang menjelaskan bagaimana konsumen menilai suatu produk atau layanan setelah melakukan penggunaan atau konsumsi, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas dan keputusan penggunaan ulang. Menurut model

teoritis expectancy-disconfirmation, kepuasan konsumen terjadi ketika persepsi kinerja suatu produk atau jasa memenuhi atau bahkan melebihi harapan awal konsumen; sebaliknya, jika kinerja produk atau layanan di bawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Kotler & Keller (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kinerja layanan yang diterima dengan ekspektasi pelanggan. Dalam konteks aplikasi mobile perbankan dan keuangan, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas keamanan sistem yang ditawarkan.

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap 30 nasabah pengguna aplikasi Tring! di PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah menunjukkan adanya sejumlah persoalan yang relevan dengan ketiga variabel penelitian. Pada aspek kepuasan nasabah, hasil prasurvei menunjukkan ketidakpuasan yang cukup signifikan terkait kecepatan layanan dan keandalan aplikasi, di mana 63% responden merasa aplikasi Tring! tidak memungkinkan mereka menyelesaikan transaksi dengan cepat tanpa hambatan, dan 50% responden merasa aplikasi sering mengalami gangguan teknis, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Prasurvei Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
1	Kesesuaian harapan terhadap layanan aplikasi Tring!	17 (57%)	13 (43%)
2	Kepuasan terhadap kelengkapan fitur layanan	18 (60%)	12 (40%)
3	Kepuasan terhadap kecepatan transaksi	11 (37%)	19 (63%)
4	Kepuasan terhadap keandalan aplikasi	15 (50%)	15 (50%)
5	Kepuasan terhadap rasa aman bertransaksi	19 (63%)	11 (37%)
6	Kesediaan menggunakan kembali aplikasi	17 (57%)	13 (43%)
7	Kesediaan merekomendasikan aplikasi	18 (60%)	12 (40%)
8	Penilaian kepuasan secara keseluruhan	15 (50%)	15 (50%)

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan faktor kritis yang menentukan penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi digital (Pratama, 2024). Denovan & Marsasi (2025) melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan memengaruhi sikap dan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi. Hasil prasurvei terkait kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa 67% responden tidak merasa kesulitan dalam menyelesaikan tugas menggunakan aplikasi Tring!, namun pernyataan mengenai kemudahan pengoperasian dan kemudahan interaksi menunjukkan ketidakpuasan dengan lebih dari 50% responden yang tidak setuju bahwa aplikasi mudah dioperasikan atau berinteraksi dengan fitur-fitur sesuai preferensi mereka, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Prasurvei Kemudahan Penggunaan

No	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
1	Kemudahan untuk dipelajari	17 (57%)	13 (43%)
2	Kemudahan untuk dipahami	15 (50%)	15 (50%)
3	Kemudahan pengoperasian	14 (47%)	16 (53%)
4	Kemudahan navigasi	21 (70%)	9 (30%)

5	Kemudahan interaksi	17 (57%)	13 (43%)
6	Tidak memerlukan banyak upaya	10 (33%)	20 (67%)
7	Tampilan antarmuka yang ramah pengguna	18 (60%)	12 (40%)

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026

Di sisi lain, kualitas keamanan (security quality) juga menjadi faktor determinan yang sangat penting dalam memengaruhi kepuasan nasabah pengguna layanan keuangan digital (Yanti et al., 2025). Tursinah et al. (2024) menyatakan bahwa persepsi keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan keuangan digital. Hasil prasurvei terkait kualitas keamanan menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan signifikan terutama pada aspek perlindungan dari penipuan, di mana 67% responden merasa aplikasi Tring! tidak mampu mendeteksi atau mencegah transaksi yang mencurigakan, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Prasurvei Kualitas Keamanan

No	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
1	Kerahasiaan data	18 (60%)	12 (40%)
2	Integritas data	16 (53%)	14 (47%)
3	Sistem autentikasi	18 (60%)	12 (40%)
4	Enkripsi data	14 (47%)	16 (53%)
5	Perlindungan dari penipuan	10 (33%)	20 (67%)
6	Perlindungan privasi	16 (53%)	14 (47%)
7	Keandalan sistem keamanan	15 (50%)	15 (50%)

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026

Fenomena yang terungkap dari ketiga hasil prasurvei tersebut relevan dengan kondisi yang dihadapi oleh nasabah di PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah, di mana beberapa nasabah melaporkan bahwa transaksi melalui aplikasi Tring! seringkali memerlukan waktu lebih lama dari yang diharapkan, aplikasi terkadang mengalami gangguan atau tidak responsif selama transaksi berlangsung, dan fitur keamanan yang tersedia dinilai belum cukup kuat untuk mengatasi ancaman digital yang lebih kompleks seperti penipuan. Kondisi ini menciptakan ketidakpercayaan yang perlu segera diatasi oleh perusahaan melalui perbaikan pada infrastruktur aplikasi, penyederhanaan antarmuka, serta penguatan sistem proteksi data dan transaksi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas pengguna aplikasi digital. Dewi & Auzar (2025) menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah aplikasi Byond By BSI, yang relevan dengan konteks aplikasi Tring! di PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah. Penelitian lain oleh Saputri & Sukresna (2023) mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan pada website berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Temuan serupa juga ditemukan oleh Jannah & Siregar (2024) serta Andyani & Turay (2025), yang menyoroti pentingnya kemudahan sistem dan fitur keamanan dalam aplikasi mobile banking. Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada objek dan wilayah yang berbeda, seperti pada aplikasi Byond By BSI di Kecamatan Bengkong atau platform e-commerce Shopee, sehingga masih terbuka kesenjangan (gap) mengenai bagaimana kedua faktor tersebut berpengaruh secara

spesifik pada nasabah aplikasi keuangan berbasis lembaga gadai seperti Tring! di wilayah Kota Medan.

Berdasarkan uraian latar belakang, fenomena, dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Tring! di PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian perilaku konsumen digital, serta kontribusi praktis bagi PT. Pegadaian dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan aplikasi Tring! ke depan.

KAJIAN TEORITIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang dikembangkan oleh Davis (1989) sebagai adaptasi dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang diperkenalkan oleh Fishbein & Ajzen (1975). TAM menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi melalui dua konstruk utama, yaitu perceived usefulness (persepsi kegunaan) dan perceived *ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) (Ghassaani et al., 2024). Perceived *ease of use* dalam TAM mengacu pada sejauh mana seorang pengguna mengharapkan bahwa sistem target akan bebas dari upaya, keyakinan mana kemudian memengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan sistem, yang pada akhirnya menentukan niat perilaku dan perilaku penggunaan aktual (Haedar, 2025). TAM telah banyak digunakan sebagai kerangka teori dalam penelitian yang berkaitan dengan penerimaan teknologi digital, termasuk aplikasi perbankan, e-commerce, dan aplikasi keuangan digital seperti Aplikasi Tring!.

Expectancy-Disconfirmation Theory

Expectancy-Disconfirmation Theory menjelaskan bahwa kepuasan konsumen terbentuk dari perbandingan antara ekspektasi awal konsumen sebelum menggunakan produk atau layanan dan persepsi kinerja aktual setelah penggunaan. Jika kinerja aktual sesuai atau melebihi ekspektasi, maka terjadi disconfirmation positif yang menghasilkan kepuasan; sebaliknya, jika kinerja aktual di bawah ekspektasi, terjadi disconfirmation negatif yang memicu ketidakpuasan (Schiebler, Lee, & Brodbeck, 2026). Teori ini menekankan bahwa disconfirmation merupakan proses kognitif, bukan sekadar perbedaan kuantitatif antara ekspektasi dan kinerja, di mana disconfirmation positif biasanya menimbulkan kejutan positif yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas, sedangkan disconfirmation negatif menyebabkan ketidakpuasan dan dapat memengaruhi keputusan pengguna untuk tidak menggunakan layanan kembali (Wang et al., 2022). Dalam konteks aplikasi layanan keuangan, teori ini digunakan untuk menilai apakah pengalaman pengguna sesuai dengan harapan mereka terkait kemudahan penggunaan dan keamanan aplikasi, sehingga memberikan kerangka teoretis yang solid untuk penelitian kepuasan pengguna Aplikasi Tring!.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan konsep sentral dalam manajemen pemasaran dan kualitas layanan yang telah mendapat perhatian luas dari

akademisi maupun praktisi bisnis (Singh et al., 2023). Kotler & Keller (2022) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil yang dipersepsikan dari suatu produk atau layanan dengan ekspektasinya. Fransisca & Novalia (2025) mengembangkan konsep tersebut melalui Expectancy Disconfirmation Theory, yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari proses perbandingan antara ekspektasi sebelum penggunaan dengan persepsi kinerja setelah menggunakan layanan. Sementara itu, Suchanek & Kralova (2023) memaknai kepuasan nasabah sebagai penilaian pelanggan terhadap kinerja produk dan layanan keuangan yang diterimanya dibandingkan dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya, sehingga kepuasan nasabah bukan sekadar penilaian sesaat, melainkan evaluasi kumulatif dari seluruh pengalaman interaksi nasabah dengan penyedia layanan. Khusus untuk aplikasi keuangan digital, kepuasan nasabah mencerminkan evaluasi menyeluruh pengguna terhadap pengalaman menggunakan aplikasi, mulai dari kemudahan antarmuka, kecepatan layanan, keamanan transaksi, hingga ketersediaan fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah.

Menurut Tsaqib et al. (2024), kepuasan nasabah dalam layanan keuangan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, kualitas keamanan, kualitas layanan, kelengkapan fitur dan fungsi aplikasi, pengalaman pengguna, harga dan nilai yang diberikan, keandalan teknologi, privasi dan perlindungan data, serta reputasi penyedia layanan. Sementara itu, Dağaşaner & Karaatmaca (2025) merinci indikator kepuasan nasabah pada aplikasi keuangan digital ke dalam delapan dimensi, yaitu kesesuaian harapan (*expectation conformity*), kepuasan terhadap fitur layanan (*feature satisfaction*), kepuasan terhadap kecepatan layanan (*speed of service*), kepuasan terhadap keandalan aplikasi (*reliability satisfaction*), kepuasan terhadap keamanan (*security satisfaction*), kesediaan menggunakan kembali (repurchase intention), kesediaan merekomendasikan (*word of mouth*), dan penilaian keseluruhan (*overall satisfaction*). Indikator inilah yang digunakan sebagai acuan pengukuran variabel kepuasan nasabah dalam penelitian ini.

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu dimensi penting dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi dan teknologi, yang pertama kali diperkenalkan secara sistematis oleh Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model*. Menurut Anifa & Sanaji (2022), kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan suatu sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang besar (*free of effort*). Aulia & Marsasi (2024) memperluas definisi ini dengan menyatakan bahwa kemudahan penggunaan adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam berinteraksi dengan suatu sistem teknologi sehingga pengguna merasa tidak mengalami kesulitan berarti dalam proses penggunaannya. Sementara itu, Sukmawati & Kowanda (2022) memaknai kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan bebas dari upaya, sehingga kemudahan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis semata, namun juga mencakup aspek kognitif, yakni kemudahan memahami, belajar, dan mengoperasikan sistem. Dalam konteks aplikasi

mobile banking dan fintech, kemudahan penggunaan menjadi faktor kritis yang menentukan keberhasilan adopsi teknologi oleh pengguna.

Purwanto et al. (2024) merumuskan indikator kemudahan penggunaan yang meliputi kemudahan untuk dipelajari (*easy to learn*), kemudahan untuk dipahami (*understandability*), kemudahan pengoperasian (*easy to operate*), kemudahan navigasi (easy to navigate), kemudahan interaksi (*flexibility*), tidak memerlukan banyak upaya (*free of effort*), dan tampilan antarmuka yang ramah pengguna (*user-friendly interface*). Ketujuh indikator ini digunakan sebagai dasar pengukuran variabel kemudahan penggunaan dalam penelitian ini.

Kualitas Keamanan

Kualitas keamanan dalam konteks sistem informasi dan aplikasi digital merujuk pada kemampuan suatu sistem untuk melindungi data dan informasi pengguna dari akses yang tidak sah, pencurian data, penipuan, dan berbagai ancaman keamanan siber lainnya (Soesanto et al., 2023). Menurut Hutapea et al. (2024), keamanan dalam sistem e-commerce dan aplikasi keuangan digital didefinisikan sebagai kemampuan sistem untuk mencegah kebocoran informasi pribadi dan keuangan pengguna serta melindungi integritas transaksi yang dilakukan. Mashatan et al. (2022) menambahkan bahwa persepsi keamanan (*perceived security*) merupakan keyakinan subjektif pengguna bahwa informasi pribadi dan keuangan mereka akan terlindungi dengan baik selama melakukan transaksi melalui jaringan, dan persepsi keamanan yang positif berpengaruh langsung terhadap kepercayaan (*trust*) dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Rajkumar et al. (2022) mendefinisikan keamanan sebagai perlindungan terhadap kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*) informasi yang dikelola oleh sistem, yang dikenal dengan istilah CIA Triad. Sikder (2023) melengkapi ketiga dimensi tersebut dengan dimensi akuntabilitas (*accountability*), yaitu prinsip bahwa setiap individu atau entitas yang mengakses, menggunakan, atau mengelola informasi harus bertanggung jawab atas tindakannya, sehingga aktivitas dapat dilacak dan dipertanggungjawabkan. Berkaitan dengan aplikasi keuangan seperti Aplikasi Tring! milik PT. Pegadaian, kualitas keamanan mencakup perlindungan data pribadi nasabah, keamanan transaksi gadai dan investasi, sistem autentikasi yang andal, enkripsi data, serta kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data keuangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Mashatan et al. (2022) merumuskan indikator kualitas keamanan aplikasi keuangan digital yang meliputi kerahasiaan data (*confidentiality*), integritas data (data *integrity*), sistem autentikasi (*authentication*), enkripsi data (*data encryption*), perlindungan dari penipuan (*fraud protection*), perlindungan privasi (*privacy protection*), dan keandalan sistem keamanan (*security reliability*). Ketujuh indikator ini digunakan sebagai dasar pengukuran variabel kualitas keamanan dalam penelitian ini.

Aplikasi Tring! PT. Pegadaian

Aplikasi Tring! adalah platform digital milik PT. Pegadaian yang memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan keuangan secara online melalui perangkat smartphone, meliputi layanan gadai online (*G-Online*), pembelian dan penjualan emas digital (Tabungan Emas), pembayaran angsuran pinjaman,

pengajuan perpanjangan jangka waktu gadai, notifikasi transaksi secara real-time, serta layanan konsultasi dan informasi produk Pegadaian. Hadirnya Aplikasi Tring! merupakan bentuk komitmen PT. Pegadaian dalam mewujudkan layanan keuangan yang inklusif, modern, dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia, termasuk nasabah di wilayah Cabang Medan Petisah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bersifat deskriptif dan asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui gambaran dan pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Tring! di PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah (Sugiyono, 2022).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar dan aktif menggunakan Aplikasi Tring! di PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah, yang berjumlah sekitar 1.200 nasabah aktif berdasarkan data perusahaan periode November 2025 hingga April 2026. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditolerir sebesar 10%, sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N \times e^2) = 1.200 / (1 + 1.200 \times 0{,}1^2) = 1.200 / 13 \approx 92{,}31 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 92 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling, dengan mempertimbangkan karakteristik pengalaman penggunaan aplikasi minimal tiga bulan, rentang usia 18 hingga 60 tahun, frekuensi penggunaan aplikasi, serta tingkat pemahaman teknologi yang beragam, agar sampel dapat merepresentasikan populasi nasabah pengguna Aplikasi Tring! secara memadai.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, pada periode Januari hingga Agustus 2026.

Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini terdiri atas dua variabel bebas, yaitu kemudahan penggunaan (X1) dan kualitas keamanan (X2), serta satu variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y). Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kemudahan Penggunaan	Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana aplikasi Tring! dapat digunakan oleh nasabah tanpa kebingungan atau kesulitan, baik dalam memahami fitur, navigasi, maupun interaksi secara keseluruhan. Variabel ini mencakup seberapa intuitif	1. Kemudahan untuk dipelajari (*Easy to learn*) 2. Kemudahan untuk dipahami (*Understandability*) 3. Kemudahan pengoperasian (*Easy to operate*)	Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju - Sangat Setuju)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		dan mudah aplikasi dipelajari, digunakan, serta dioperasikan oleh pengguna dengan berbagai tingkat keterampilan teknologinya.	4. Kemudahan navigasi (*Easy to Navigate*) 5. Kemudahan interaksi (*Flexibility*) 6. Tidak memerlukan banyak upaya (*Free of effort*) 7. Tampilan antarmuka yang ramah pengguna (*User-friendly interface*) Sumber : Purwanto *et al* (2024)	
2	Kualitas Keamanan	Kualitas keamanan mengacu pada tingkat perlindungan yang diberikan oleh aplikasi terhadap data pribadi dan transaksi keuangan nasabah. Aspek ini mencakup berbagai fitur keamanan yang memastikan bahwa informasi nasabah dilindungi dari akses yang tidak sah, serta memberikan rasa aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online.	1. Kerahasiaan data (*Confidentiality*) 2. Integritas data (Data *Integrity*) 3. Sistem autentikasi (*Authentication*) 4. Enkripsi data (*Data encryption*) 5. Perlindungan dari penipuan (*Fraud protection*) 6. Perlindungan privasi (*Privacy protection*) 7. Keandalan sistem keamanan (*Security reliability*) Sumber : Mashatan *et al* (2022)	Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju - Sangat Setuju)
3	Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah mengacu pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan aplikasi Tring!, yang tercermin dari pengalaman mereka dalam menggunakan fitur, kemudahan, dan keamanan aplikasi. Kepuasan ini mencakup aspek emosional dan fungsional yang dihasilkan dari interaksi nasabah dengan aplikasi.	1. Kesesuaian harapan (*Expectation conformity*) 2. Kepuasan terhadap fitur layanan (*Feature satisfaction*) 3. Kepuasan terhadap kecepatan layanan (*Speed of service*) 4. Kepuasan terhadap keandalan aplikasi (*Reliability satisfaction*) 5. Kepuasan terhadap keamanan (*Security satisfaction*) 6. Kesediaan menggunakan kembali (*Repurchase Intention*)	Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju - Sangat Setuju)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
			7. Kesediaan merekomendasikan (*Word of mouth*) 8. Penilaian keseluruhan (*Overall satisfaction*) Sumber : Dağaşaner & Karaatmaca (2025)	

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dengan skala Likert lima poin, dari sangat tidak setuju (skor 1) hingga sangat setuju (skor 5) (Sugiyono, 2022). Sebelum digunakan pada sampel utama, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 30 responden di luar sampel penelitian. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan nilai r tabel sebesar 0,361 (df = 28; α = 5%), dan hasilnya menunjukkan bahwa seluruh 22 item pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan valid dengan nilai korelasi berkisar antara 0,580 hingga 0,909 (r hitung > r tabel; signifikansi 0,000). Adapun hasil uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,896	7	Reliabel
Kualitas Keamanan	0,943	7	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,876	8	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Nilai Cronbach's Alpha pada ketiga variabel berada di atas ambang batas 0,70, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengumpulan data pada sampel utama penelitian.

Teknik Analisis Data

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas menggunakan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), serta uji heteroskedastisitas menggunakan uji scatterplot, dengan mengacu pada kriteria pengujian yang telah lazim digunakan dalam penelitian kuantitatif (Sujarweni, 2019). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban responden, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 29.00 untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan (X1) dan kualitas keamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + e$$

Keterangan: Y = Kepuasan Nasabah;
a = konstanta;
b1, b2 = koefisien regresi;

X1 = Kemudahan Penggunaan;
X2 = Kualitas Keamanan;
e = error.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual, uji F (simultan) untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat (Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 92 nasabah PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah yang menggunakan Aplikasi Tring!, dalam rentang waktu penelitian Januari sampai dengan Agustus 2026. Karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, frekuensi penggunaan, dan durasi penggunaan aplikasi, sebagaimana disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Responden

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	38	41,3
	Wanita	54	58,7
Usia	18-25 tahun	18	19,6
	26-35 tahun	31	33,7
	36-45 tahun	24	26,1
	46-55 tahun	14	15,2
	56-60 tahun	5	5,4
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	33	35,9
	Diploma	15	16,3
	Sarjana (S1)	39	42,4
	Pascasarjana (S2/S3)	5	5,4
Jenis Pekerjaan	Karyawan Swasta	30	32,6
	Pegawai Negeri	12	13,0
	Wiraswasta	25	27,2
	Pelajar/Mahasiswa	15	16,3
	Lainnya	10	10,9
Frekuensi Penggunaan	Setiap hari	11	12,0
	Beberapa kali dalam seminggu	30	32,6
	Beberapa kali dalam sebulan	38	41,3
	Hanya sesekali	13	14,1
Durasi Penggunaan	Kurang dari 3 bulan	17	18,5
	3-6 bulan	26	28,3
	6 bulan-1 tahun	31	33,7
	Lebih dari 1 tahun	18	19,6

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 6, responden penelitian didominasi oleh nasabah wanita (58,7%) dibandingkan pria (41,3%). Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada

pada kelompok usia produktif 26-35 tahun (33,7%). Berdasarkan pendidikan terakhir, responden dengan jenjang Sarjana (S1) merupakan kelompok terbanyak (42,4%), sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan, responden didominasi oleh karyawan swasta (32,6%) dan wiraswasta (27,2%). Ditinjau dari frekuensi penggunaan, mayoritas responden menggunakan aplikasi Tring! beberapa kali dalam sebulan (41,3%), sedangkan berdasarkan durasi penggunaan, mayoritas responden telah menggunakan aplikasi selama 6 bulan sampai 1 tahun (33,7%). Secara keseluruhan, profil responden menunjukkan latar belakang yang cukup beragam namun tetap relevan dengan objek penelitian, karena seluruh responden merupakan nasabah aktif pengguna Aplikasi Tring!.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi syarat agar hasil estimasi bersifat valid, tidak bias, dan efisien. Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan nilai test statistic sebesar 0,077 dengan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hasil ini didukung oleh visualisasi grafik histogram yang menunjukkan pola kurva menyerupai lonceng (bell-shaped) dan grafik Normal P-P Plot yang menunjukkan sebaran titik mengikuti arah garis diagonal, sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai Tolerance masing-masing variabel bebas sebesar 0,888 (lebih besar dari 0,10) dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,126 (lebih kecil dari 10), sebagaimana disajikan pada Tabel 7, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan dalam model regresi.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,888	1,126	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Keamanan	0,888	1,126	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Hasil Penelitian, SPSS 29.00, 2026

Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot antara Regression Standardized Predicted Value dan Regression Studentized Residual menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan varians residual bersifat homogen. Dengan terpenuhinya ketiga asumsi klasik tersebut, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besar dan arah pengaruh kemudahan penggunaan (X1) dan kualitas keamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 29.00 disajikan pada Tabel 10.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.922	1.548		9.638	<.001		
	Kemudahan Penggunaan	.228	.054	.300	4.202	<.001	.888	1.126
	Kualitas Keamanan	.435	.050	.618	8.639	<.001	.888	1.126

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Penelitian, SPSS 29.00, 2026.

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 14{,}922 + 0{,}228X1 + 0{,}435X2$$

Nilai konstanta sebesar 14,922 menunjukkan bahwa apabila variabel kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan bernilai nol atau konstan, maka tingkat kepuasan nasabah diperkirakan sebesar 14,922. Koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,228 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kemudahan penggunaan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,228 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien regresi variabel kualitas keamanan sebesar 0,435 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas keamanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,435 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Berdasarkan nilai koefisien beta terstandarisasi, variabel kualitas keamanan ($\beta = 0{,}618$) memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kemudahan penggunaan ($\beta = 0{,}300$), yang menunjukkan bahwa faktor keamanan menjadi aspek yang paling kuat dalam memengaruhi kepuasan nasabah pengguna Aplikasi Tring! pada PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi (R^2). Dengan jumlah sampel 92 responden dan dua variabel bebas, derajat kebebasan (df) untuk uji t adalah 89 (df = n - k - 1), sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,9869 pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 9. Hasil Uji t Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.922	1.548		9.638	<.001		

	Kemudahan Penggunaan	.228	.054	.300	4.202	<.001	.888	1.126
	Kualitas Keamanan	.435	.050	.618	8.639	<.001	.888	1.126

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai t hitung sebesar 4,202 (> 1,9869) dengan signifikansi < 0,001, sehingga H1 diterima, yang berarti kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas keamanan memiliki nilai t hitung sebesar 8,639 (> 1,9869) dengan signifikansi < 0,001, sehingga H2 diterima, yang berarti kualitas keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 10. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	779.643	2	389.822	65.638	<.001[b]
	Residual	528.563	89	5.939		
	Total	1308.207	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Keamanan , Kemudahan Penggunaan

Sumber: Hasil Penelitian, SPSS 29.00, 2026.

Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 65,638 dengan signifikansi < 0,001, sebagaimana disajikan pada Tabel 10. Nilai F hitung tersebut lebih besar dari F tabel sebesar 3,10 (df1 = 2; df2 = 89; α = 0,05), sehingga H3 diterima, yang berarti kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772[a]	.596	.587	2.437

a. Predictors: (Constant), Kualitas Keamanan , Kemudahan Penggunaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Penelitian, SPSS 29.00, 2026.

Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 11 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,596 dan Adjusted R Square sebesar 0,587. Nilai R Square sebesar 0,596 menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 59,6%, sedangkan sisanya sebesar 40,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini, seperti kualitas layanan, kenyamanan, pengalaman pengguna, kualitas jaringan, maupun promosi. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,587 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel penelitian, kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen tetap berada pada kategori cukup kuat, dengan standar error of the estimate sebesar 2,437 yang mengindikasikan tingkat kesalahan prediksi model yang relatif kecil.

Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,202 lebih besar dari t tabel 1,9869 serta nilai signifikansi < 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah Aplikasi Tring! digunakan, baik dari aspek navigasi, pemahaman fitur, maupun penyelesaian transaksi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Kondisi ini memperkuat asumsi *Technology Acceptance Model* yang menyatakan bahwa perceived *ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sebab kemudahan penggunaan mengurangi usaha kognitif yang diperlukan pengguna dalam bertransaksi dan memberikan dampak psikologis berupa rasa nyaman serta percaya diri dalam menggunakan aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Dewi & Auzar (2025) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking, serta Saputri & Sukresna (2023) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan website e-commerce berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, Jannah & Siregar (2024) dan Andyani & Turay (2025) juga menegaskan bahwa kemudahan sistem atau aplikasi merupakan faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna, sementara Firdaus & Rusdianto (2026) serta Anggreyani (2025) menunjukkan bahwa perceived *ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada platform digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menempatkan kemudahan penggunaan sebagai determinan penting kepuasan pengguna aplikasi digital.

Pengaruh Kualitas Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 8,639 lebih besar dari t tabel 1,9869 serta signifikansi < 0,05. Nilai t hitung yang jauh lebih besar dibandingkan variabel kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa kualitas keamanan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna Aplikasi Tring!. Dalam konteks layanan keuangan digital, keamanan menjadi aspek krusial yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta pencegahan penyalahgunaan informasi. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan nasabah, semakin tinggi pula rasa percaya mereka terhadap aplikasi tersebut. Temuan ini juga menegaskan bahwa keamanan dalam sistem digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bergantung pada persepsi pengguna; meskipun sistem sudah aman secara teknis, kepuasan pengguna tetap sangat dipengaruhi oleh sejauh mana mereka mempersepsikan keamanan tersebut.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh Dewi & Auzar (2025) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking, serta Saputri & Sukresna (2023) yang menemukan bahwa keamanan website berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jannah & Siregar (2024) dan Andyani & Turay (2025) juga menegaskan bahwa keamanan sistem merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi digital, sementara Firdaus & Rusdianto (2026) serta Anggreyani (2025) menunjukkan bahwa perceived transaction security berpengaruh positif terhadap user satisfaction.

Dengan demikian, hasil penelitian ini selaras dengan berbagai penelitian terdahulu yang menempatkan keamanan sebagai faktor dominan dalam kepuasan pengguna aplikasi keuangan digital.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Keamanan secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai F hitung sebesar 65,638 lebih besar dari F tabel dan signifikansi < 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki kelayakan yang baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Secara simultan, kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan merupakan dua faktor utama yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan nasabah: kemudahan penggunaan memberikan kenyamanan dalam operasional aplikasi, sedangkan keamanan memberikan rasa aman dalam bertransaksi, sehingga kombinasi keduanya menciptakan pengalaman pengguna yang optimal, baik dari aspek fungsional maupun psikologis.

Nilai R Square sebesar 0,596 menunjukkan bahwa 59,6% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian seperti kualitas layanan, promosi, dan pengalaman pengguna. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Dewi & Auzar (2025) yang menunjukkan bahwa kombinasi kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah aplikasi mobile banking, Saputri & Sukresna (2023) yang menemukan bahwa kedua variabel secara simultan memengaruhi kepuasan pelanggan pada platform digital, serta Jannah & Siregar (2024) dan Andyani & Turay (2025) yang menyatakan bahwa faktor kemudahan dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Firdaus & Rusdianto (2026) serta Anggreyani (2025) juga memperkuat temuan bahwa kombinasi perceived *ease of use* dan *perceived security* merupakan determinan utama kepuasan pengguna, sehingga hasil penelitian ini memiliki kesesuaian yang kuat dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna Aplikasi Tring! pada PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang berarti semakin mudah Aplikasi Tring! digunakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi tersebut. Kualitas keamanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang berarti semakin baik tingkat keamanan yang dirasakan nasabah maka semakin meningkat pula kepuasan mereka, dan bahkan kualitas keamanan menjadi variabel yang paling dominan pengaruhnya dibandingkan kemudahan penggunaan. Secara simultan, kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 59,6% variasi kepuasan nasabah, sementara sisanya sebesar 40,4% dipengaruhi oleh variabel

lain di luar penelitian ini seperti kualitas layanan, promosi, dan pengalaman pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan merupakan dua faktor penting yang perlu dikelola secara berkelanjutan oleh PT. Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Tring! ke depan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut. PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan Aplikasi Tring! dengan memperbaiki tampilan antarmuka, memperjelas fitur, serta menyederhanakan alur transaksi agar lebih mudah dipahami oleh seluruh nasabah, termasuk pengguna baru. Dalam aspek kualitas keamanan, pihak PT. Pegadaian perlu terus memperkuat sistem keamanan aplikasi, seperti peningkatan sistem enkripsi data, penguatan autentikasi melalui OTP atau PIN, serta peningkatan sistem deteksi transaksi mencurigakan untuk meningkatkan rasa aman nasabah, mengingat aspek ini merupakan faktor yang paling memengaruhi kepuasan nasabah dalam penelitian ini. Pengembang Aplikasi Tring! juga disarankan untuk terus melakukan pembaruan sistem secara berkala guna meminimalisir gangguan teknis serta meningkatkan performa aplikasi agar lebih stabil dan responsif. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan, promosi, kepercayaan pengguna, atau pengalaman pengguna, serta memperluas cakupan sampel penelitian, agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pengguna aplikasi keuangan digital.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, atas dukungan fasilitas dan bimbingan akademik selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pimpinan dan staf PT. Pegadaian Cabang Medan Petisah yang telah memberikan izin dan kemudahan akses data penelitian, serta kepada seluruh nasabah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Artikel ini merupakan hasil pengembangan dari skripsi penulis pertama pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah.

DAFTAR PUSTAKA

Andyani, S. A., & Turay, T. (2025). Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana. Journal of Business Economics and Management, 1(3), 884-892.

Anggreyani, N. (2025). The Effect of Service Quality, Products, Transaction Security, and *Ease of use* of the Platform on *Customer satisfaction* in E-Commerce. Journal of Digital Business and Data Science, 2(2), 110-130.

Anifa, N., & Sanaji, S. (2022). Augmented reality users: The effect of perceived *ease of use*, perceived usefulness, and customer experience on repurchase intention. Journal of Business and Management Review, 3(3), 252-274.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2023). Penetrasi internet di Indonesia dan pengguna aktif smartphone. APJII.

Aulia, N. S., & Marsasi, E. G. (2024). The role of perceived usefulness, perceived *ease of use*, and task technology fit to increase perceived impact on learning. Sentralisasi, 13(1), 163-181.

Dağaşaner, S., & Karaatmaca, A. G. (2025). The role of online banking service clues in enhancing individual and corporate customers' satisfaction: The mediating role of customer experience as a corporate social responsibility. Sustainability, 17(8), 3457.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived *ease of use*, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.

Denovan, R. F., & Marsasi, E. G. (2025). Perceived *ease of use*, perceived usefulness and satisfaction to maximize behavioral intention with the *Technology Acceptance Model* in generation Y and Z consumers. Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo, 18(1), 1-36.

Dewi, N. P., & Auzar, S. R. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond By Bsi di Kecamatan Bengkong. Zona Manajerial: Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam, 15(2), 67-77.

Firdaus, V. M. L. U., & Rusdianto, R. Y. (2026). The Influence of Perceived Quality, Perceived *Ease of use*, and Perceived Transaction Security on User Satisfaction in Flip Application (A Study on the Millennial Generation and Generation Z). Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE), 9(1), 43-56.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. Addison-Wesley.

Fransisca, Y., & Novalia, N. (2025). Menganalisis Niat Kelanjutan Penggunaan Teknologi Dalam Jaringan dengan Menggunakan Teori Konfirmasi Harapan: Sebuah Kajian Pustaka. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(2), 4438-4446.

Gaviyau, W., & Godi, J. (2025). Banking sector transformation: Disruptions, challenges and opportunities. FinTech, 4(3), 48.

Ghassaani, N., Maghfiroh, I. S. E., & Saputra, M. C. (2024). Analisis Faktor yang mempengaruhi Tingkat Penerimaan Teknologi pada Pengguna Aplikasi Notion menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) Termodifikasi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 8(8).

Haedar, S. (2025). Perceived Usefulness, Perceived *Ease of use*, dan Quality untuk Mengakselerasi Intention to Use melalui *Technology Acceptance Model* pada Konsumen E-wallet Generasi Y dan Z (Disertasi doktor, Universitas Islam Indonesia).

Husein, U. (2019). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis. Rajawali Pers.

Hutapea, Y., Fauzi, A., Dwiyanti, A., Alifah, F. A., Andina, N., & Jati, S. M. D. (2024). Peran Manajemen Sekuriti Dalam Mencegah Resiko Kerugian Terhadap Keuangan Digital. Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta, 2(2), 148-161.

Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA), 4(1), 241-264.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Marketing Management (16th ed.). Pearson Education.

Mashatan, A., Sangari, M. S., & Dehghani, M. (2022). How perceptions of information privacy and security impact consumer *trust* in crypto-payment: an empirical study. IEEE Access, 10, 69441-69454.

Pratama, S. F. (2024). Analyzing the determinants of user satisfaction and continuous usage intention for digital banking platform in Indonesia: A structural equation modeling approach. Journal of Digital Market and Digital Currency, 1(3), 267-285.

Purwanto, A., et al. (2024). Analisis kemudahan penggunaan sistem informasi digital pada layanan keuangan. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12(1), 45-58.

Rajkumar, V., Prakash, M., & Vennila, V. (2022). Secure Data Sharing with *Confidentiality*, *Integrity* and Access Control in Cloud Environment. Computer Systems Science & Engineering, 40(2).

Saputri, F. S., & Sukresna, I. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Website, Kemudahan Penggunaan Website, Keamanan Website, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada e-commerce shopee). Jurnal Akuntansi Dan Pajak, 23(2).

Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2026). Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. Journal of the Academy of Marketing Science, 54(1), 91-112. https://doi.org/10.1007/s11747-024-01078-x

Siallagan, P., Taofiqurrochman, C., & Kusnandar, A. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 9(3), 3491-3497.

Sikder, A. S. (2023). Cybersecurity framework for ensuring *confidentiality*, *integrity*, and *availability* of university management systems in Bangladesh. International Journal of Imminent Science & Technology, 1(1), 17-39.

Singh, V., Sharma, M. P., Jayapriya, K., Kumar, B. K., Chander, M. A. R. N., & Kumar, B. R. (2023). Service quality, *customer satisfaction* and customer loyalty: A comprehensive literature review. Journal of Survey in Fisheries Sciences, 10(4S), 3457-3464.

Soesanto, E., Romadhon, A., Mardika, B. D., & Setiawan, M. F. (2023). Analisis dan peningkatan keamanan cyber: Studi kasus ancaman dan solusi dalam lingkungan digital untuk mengamankan objek vital dan file. Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen, 1(2), 172-191.

Suchanek, P., & Kralova, M. (2023). Relationship between customer expectations and financial performance of food industry businesses in a *customer satisfaction* model. Economic and Business Review, 25(2), 103-117.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2019). Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi. Pustaka Baru Press.

Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat. Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(05), 66-72.

Tsaqib, N., Azalia, K., Kalila, R. D., Syahputra, R. A., & Ariyanti, T. (2024). The Influence Of Service Quality, Perceived *Ease of use*, And *Trust* On *Customer*

satisfaction In Using The Bca Mobile Banking Application. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2(12), 2581-2594.

Tursinah, M. A., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). Analisis Peran Keamanan Data Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Penggunaan Mobile Banking. Jurnal Media Akademik (JMA), 2(11).

Wang, X., Li, Y., & Chen, J. (2022). Examining and Expanding the Expectancy Disconfirmation Model: Evidence from Rural China. Discrete Dynamics in Nature and Society, 2022, 9378101. https://doi.org/10.1155/2022/9378101

Yanti, U. D., Pakawaru, I., & Amalia, R. (2025). E-Service quality dan Keamanan Data terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking pada Generasi Z. Jariyah: Jurnal Ilmu Akuntansi dan Keuangan Syariah, 3(1), 407-424.