

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi di era globalisasi seperti sekarang mengalami kemajuan yang demikian pesat dan semakin canggih. Kemajuan teknologi memiliki pengaruh besar pada kehidupan manusia, baik masa kini maupun masa mendatang, dikarenakan peran penting teknologi informasi dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Perkembangan teknologi yang pesat membawa pengaruh besar dalam dunia bisnis, dimana kemajuan tersebut memudahkan pelaku bisnis dalam menjalankan operasional usahanya (Pradhita & Yoyon, 2022). Salah satu sektor bisnis yang terpengaruh adalah lembaga keuangan non-bank, seperti PT. Pegadaian (Persero).

PT. Pegadaian (Persero) mengikuti era digitalisasi dengan menciptakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) yang bisa diakses lewat mengunduhnya di *Play Store* ataupun *App Store*. Layanan Pegadaian Digital termasuk layanan Pegadaian dengan basis aplikasi yang bisa mempermudah nasabah dalam bertransaksi produk pegadaian. Keberadaan layanan digital ini mempermudah dalam bertransaksi secara digital bagi masyarakat dalam bertransaksi secara digital. Walaupun demikian, saat ini masih belum banyak nasabah yang mempergunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), dikarenakan banyak nasabah yang belum mengetahui cara penggunaan aplikasi tersebut, dan beberapa diantaranya khawatir itu termasuk bentuk penipuan secara daring. Sehingga masih banyak nasabah yang memilih untuk bertransaksi secara

langsung ke *outlet* daripada mempergunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Tabel 1. 1 Perbandingan Jumlah Nasabah *Online* dan *Offline* Cabang Pegadaian Mojosari Tahun 2022 – 2024

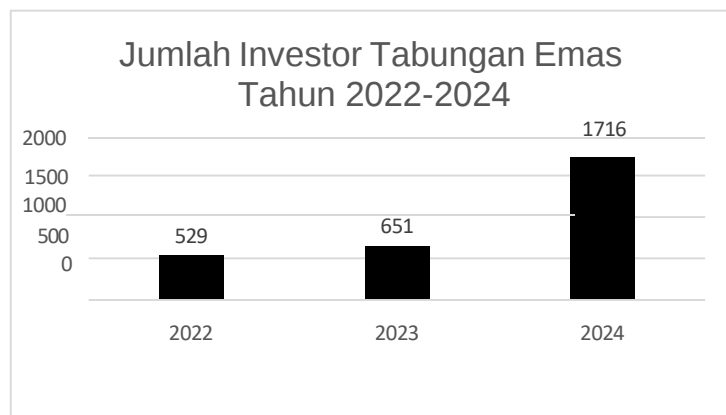
Tahun	Jumlah Nasabah Keseluruhan	Jumlah Nasabah Pengguna PDS	Persentase Jumlah Nasabah PDS	Jumlah Nasabah <i>Offline</i>	Persentase Jumlah Nasabah <i>Offline</i>
2022	49.986	4.286	8,57%	45.700	91,43%
2023	53.836	4.696	8,72%	49.140	91,28%
2024	59.971	5.749	9,59%	54.222	90,41%

Sumber: Data MIS, pegadaian.co.id

Mengacu tabel 1.1 bisa diidentifikasi jumlah nasabah pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) di Cabang Mojosari meningkat tiap tahunnya, meskipun persentase jumlah pengguna aplikasi ini meningkat, namun peningkatannya tidak terlalu drastis. Temuan tersebut menandakan, makin banyaknya nasabah yang beralih atau memilih untuk mempergunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Sedangkan, jumlah nasabah *offline* juga mengalami peningkatan tiap tahunnya, tetapi persentasenya menurun tiap tahunnya. Fakta tersebut memperkuat gagasan bahwa meskipun ada dorongan ke arah pemakaian aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), mayoritas nasabah masih memilih untuk bertransaksi langsung ke *outlet*. Informasi tersebut mengindikasikan, mayoritas nasabah Pegadaian Cabang Mojosari masih

memilih untuk bertransaksi secara *offline*. Sehingga perlunya meningkatkan kepercayaan kepada nasabah untuk mulai menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Satu di antara layanan unggulan yang ditawarkan oleh Pegadaian *Digital Service* (PDS) ialah layanan tabungan emas, yang memungkinkan nasabah untuk menabung dalam bentuk emas digital sebagai alternatif investasi yang aman. Tabungan emas yang ditawarkan pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) terdapat berbagai keuntungan, seperti modal awal yang ringan, bebas bunga, dan mudah dicairkan saat dibutuhkan. Layanan ini memudahkan masyarakat, baik pelajar maupun mahasiswa, untuk berinvestasi emas. Keunggulan produk terletak pada kemudahan akses, keamanan, dan biaya administrasi yang ekonomis. Selain itu, transaksi tabungan emas bisa diakses lewat aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), sehingga tidak memerlukan kunjungan ke outlet, cukup melalui aplikasi dan dibayarkan melalui bank yang telah ditetapkan Pegadaian.



Gambar 1. 1 Jumlah nasabah yang melakukan investasi tabungan emas menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service

Sumber: Data MIS, pegadaian.co.id (data olahan penulis)

Mengacu gambar 1.1 yang tersaji, bisa diidentifikasi minat nasabah untuk menabung emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) naik setiap tahun. Pada 2022 jumlah nasabah yang menabung emas mempergunakan aplikasi sebanyak 529 nasabah, pada tahun 2023 sebanyak 651 nasabah, dan pada tahun 2024 sebanyak 1.716 nasabah. Dalam hal ini, dapat diketahui bahwa nasabah Pegadaian Cabang Mojosari berminat untuk melakukan transaksi tabungan emas lewat aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Keputusan investasi dalam produk tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dapat dipengaruhi oleh kepercayaan, minat seseorang, pengetahuan dan pemahaman tentang investasi tersebut. Emas termasuk jenis investasi yang nilainya cenderung bertambah dari waktu ke waktu, sehingga investasi emas umumnya dianggap menguntungkan dengan risiko yang cukup minim (Kholishudin, 2020). Karakteristik tabungan emas termasuk investasi jangka panjang dan tabungan berkala. Tetapi, terdapat sejumlah aspek yang memengaruhi minat nasabah terkait penggunaan aplikasi layanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) untuk berinvestasi tabungan emas. Ainun et al. (2023), menjelaskan bahwa minat seseorang terhadap investasi tidak dapat timbul dengan sendirinya, dengan melakukan upaya yang secara konsisten dijalankan dan supaya investasinya bisa menguntungkannya pada masa mendatang. Minat investasi tabungan emas merupakan ketertarikan seseorang untuk menyisihkan dana dalam bentuk tabungan emas sebagai instrumen investasi. Dalam penelitian Nurfadilah et al. (2022), dijelaskan bahwa minat investasi memengaruhi

signifikan positif pada keputusan investasi. Sementara, studi dari Aziza (2024), menjelaskan bahwa minat tidak memengaruhi positif pada keputusan investasi. Dalam konteks berinvestasi tabungan emas mempergunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), minat bisa dimaknai ialah seberapa besar niat seseorang untuk membeli, menyimpan, dan memanfaatkan emas sebagai bentuk tabungan.

Literasi keuangan didefinisikan ialah kompetensi esensial yang perlu dimiliki individu untuk meningkatkan kesejahteraan finansial mereka. Kompetensi ini mencakup pemahaman mendalam tentang manajemen dan alokasi sumber daya keuangan secara optimal, yang meliputi perencanaan pendapatan dan pengeluaran serta pengelolaan anggaran secara efektif (Ilham, 2024). Dalam penelitian Laksita (2020), menjelaskan, literasi keuangan memengaruhi positif pada keputusan investasi. Sedangkan melalui studi dari Yundari dan Artati (2021), dihasilkan temuan literasi keuangan tidak memengaruhi signifikan pada keputusan investasi. Faktor literasi keuangan tersebut bisa diselesaikan dengan adanya peningkatan pemahaman dan pengetahuan keuangan melalui pendidikan, promosi dan edukasi mengenai investasi kepada masyarakat dari pihak pegadaian. Melalui pengetahuan ataupun literasi keuangan yang memadai bisa mendorong seseorang mengatur keuangannya secara efisien, terutama pada proses pengambilan keputusan investasinya.

Selain literasi keuangan, pengambilan keputusan investasinya juga dipengaruhi oleh persepsi kepercayaan dalam berinvestasi. Persepsi kepercayaan sangatlah penting untuk mempengaruhi konsumen dalam menentukan minat beli mereka kedepannya, karena kepercayaan konsumen adalah pondasi utama darisebuah bisnis (Widhi, 2023).

Persepsi memiliki peran penting tidak hanya dalam proses pengolahan informasi, tetapi juga setelah penggunaan produk, yakni saat nasabah mengevaluasi keputusan penggunaan dan pembeliannya terhadap aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Jika nasabah meyakini persepsi yang dimilikinya terhadap suatu produk atau layanan, maka hal tersebut dapat mendorong mereka untuk melakukan transaksi secara berulang. Dalam hasil penelitian Fifianawati *et al.* (2023), menjelaskan bahwa kepercayaan pada keputusan investasi memengaruhi signifikan. Sementara, studi dari Wayana (2023), mengindikasikan, kepercayaan tidak memengaruhi positif dan signifikan pada keputusan investasi. Pada konteks ini, tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem PDS menjadi penentu utama dalam keputusan penggunaan layanan. Dengan demikian, perusahaan wajib membangun kepercayaan melalui kejujuran penyedia, keamanan data pribadi, dan jaminan transaksi yang aman.

Mengacu sejumlah argumentasi yang dijabarkan, bisa dikatakan penulis mempunyai ketertarikan meneliti seberapa besar minatnya nasabah dalam pengambilan keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS), maupun mempertahankan loyalitas nasabah dalam menabung ataupun berinvestasi emas di pegadaian cabang pelayanan Mojosari. Dengan demikian, studi ini berjudul **Pengaruh Persepsi Kepercayaan dan Literasi Keuangan terhadap Keputusan Investasi Tabungan Emas pada Aplikasi Pegadaian *Digital Service* dengan Minat Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus: Pegadaian Cabang Mojosari).**

1.2 Rumusan Masalah

Sebagai upaya meningkatkan keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) melalui pengaruh persepsi kepercayaan, literasi keuangan, dan minat dengan latar belakang yang sudah dijabarkan, bisa diajukan sejumlah pertanyaan penelitiannya, berupa:

1. Apakah persepsi kepercayaan akan memengaruhi keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari?
2. Apakah literasi keuangan akan memengaruhi keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari?
3. Apakah minat akan memengaruhi keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari?
4. Apakah persepsi kepercayaan akan memengaruhi minat berinvestasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari?
5. Apakah literasi keuangan akan memengaruhi minat berinvestasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari?
6. Apakah persepsi kepercayaan akan memengaruhi keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari yang dimediasi oleh minat
7. Apakah literasi keuangan akan memengaruhi keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari yang dimediasi oleh minat?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai upaya meningkatkan keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) melalui pengaruh persepsi kepercayaan, literasi keuangan, dan minat dengan latar belakang yang sudah dijabarkan, bisa dikatakan sejumlah tujuan diadakannya studi ini, di antaranya:

1. Untuk menguji pengaruh dari persepsi kepercayaan terhadap keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari.
2. Untuk menguji pengaruh dari literasi keuangan terhadap keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari.
3. Untuk menguji pengaruh dari minat terhadap keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari.
4. Untuk menguji pengaruh dari persepsi kepercayaan terhadap minat dalam berinvestasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari.
5. Untuk menguji pengaruh dari literasi keuangan terhadap minat dalam berinvestasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari.
6. Untuk menguji pengaruh dari persepsi kepercayaan terhadap keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari yang dimediasi oleh minat.

7. Untuk menguji pengaruh dari literasi keuangan terhadap keputusan investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* di Pegadaian Cabang Mojosari yang dimediasi oleh minat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

Untuk menganalisis persepsi kepercayaan, literasi keuangan, dan minat nasabah terhadap investasi tabungan emas pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) studi kasus pada Pegadaian Cabang Mojosari.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini bisa dijadikan wahana dalam mengekspresikan gagasan yang muncul dalam konteks sosial ataupun kenyataan yang dialami nasabah.

b. Bagi Mahasiswa

Temuan yang dihasilkan bisa memperkaya sumber kepustakaan yang bisa nantinya terdapat studi bertemakan serupa, bisa dijadikan acuan pembandingan yang bisa mengembangkan studi tersebut agar lebih komprehensif.

c. Bagi Instansi Terkait

Temuan yang dihasilkan harapannya bisa mendukung penyelesaian masalah di PT. Pegadaian (Persero) khususnya terkait pada *Financial Technology* Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).