

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI
KEMUDAHAN DAN INOVASI TEKNOLOGI LINTAS
GENERASI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS):
(Studi Kasus Nasabah Generasi X dan Y)**



Disusun Oleh :

RIA TIKA SUNDARI

191510079

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu pada
Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2023

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI
KEMUDAHAN DAN INOVASI TEKNOLOGI LINTAS
GENERASI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS):
(Studi Kasus Nasabah Generasi X dan Y)**

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata (S1)

Program Studi Manajemen

Oleh :

RIA TIKA SUNDARI

191510079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI
KEMUDAHAN DAN INOVASI TEKNOLOGI LINTAS
GENERASI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS):
(Studi Kasus Nasabah Generasi X dan Y)**

RIA TIKA SUNDARI

191510079

KARYA AKHIR

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Program Studi Manajemen

Menyetujui,

Palembang, September 2023

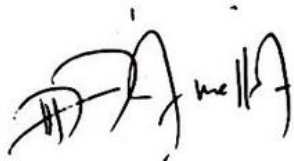
Program Studi Manajemen

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing,



Dr. Dina Mellita, SE., M.Ec

NIP : 020209171





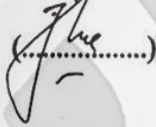
Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

NIDN : 001209760

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN INOVASI TEKNOLOGI LINTAS GENERASI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS): (Studi Kasus Nasabah Generasi X dan Y)”, telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|--------------------------------|---------------|---|
| 1. Dr. Dina Melita, S.E., M.Ec | Ketua Penguji |  |
| 2. Dr. Trisninawati, S.E., M.M | Anggota |  |
| 3. Irwan Septayuda, S.E., M.Si | Anggota |  |

Palembang, 19 September 2023

Program Studi Manajemen

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas 
Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Trisninawati, S.E., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ria Tika Sundari

Nim : 191510079

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 27 September 2023

Yang membuat pernyataan



Ria Tika Sundari

191510079

ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada perbedaan persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan inovasi teknologi dalam penggunaan aplikasi pegadaian digital service dari generasi X dan Y pada PT Pegadaian Cabang Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi manfaat, kemudahan dan inovasi teknologi dalam penggunaan aplikasi pegadaian digital service dari generasi X dan Y. Lokasi penelitian ini bertempat di Jl. Merdeka no. 11 Ilir, kota Palembang, Sumatera Selatan 30132. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini nasabah yang menggunakan aplikasi pegadaian digital service. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling dengan kriteria atau teknik pemilihan sampelnya yaitu siapapun yang mengisi kuesioner merupakan sampel dari populasi yang ada dan kemudian diklasifikasikan sesuai dengan usia generasi X dan Y sehingga dapat dicari perbandingan berdasarkan dengan usia sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, oleh karena hasil pengujian normalitas data mengindikasikan bahwa data dalam penelitian ini tidak terdistribusi secara normal, maka untuk menguji kedua sample dalam penelitian ini menggunakan uji Statistic Non Parametric Mann Whitney U Test. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap pengguna aplikasi pegadaian digital generasi X dan Y.

Kata kunci: Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Inovasi Teknologi, Aplikasi Pegadaian Digital, Generasi X, Generasi Y

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is whether there are differences in perceived benefits, perceived convenience and technological innovation in the use of digital service pawn applications from generations X and Y at PT Pegadaian Palembang Branch. This study aims to determine the perceptions of benefits, convenience and technological innovation in the use of pawnshop digital service applications from generations X and Y. The location of this research is located at Jl. Merdeka no. 11 Ilir, Palembang city, South Sumatra 30132. The population used in this study is customers who use pawn digital service applications. Sampling in this study used a simple random sampling technique with criteria or a sample selection technique, namely whoever filled out the questionnaire was a sample of the existing population and then classified according to the age of the X and Y generations so that comparisons could be made based on the age of the sample. The data collection technique in this study is using a questionnaire. The test used in this research is the normality test, because the results of the ndata normality test indicate that the data in this study are not normally distributed, so to test the two samples in this study using the Statistical Non-Parametric Mann Whitney U Test. The results of this study indicate that there is no significant difference in users of the X and Y generations of digital pawnshop applications.

Keywords: *Perceived Benefit, Perceived Convenience, Technological Innovation, Digital Pawnshop Application, Generation X, Generation Y*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

And he is with you wherever you are

(Quran 57:4)

You will graduate, you will get a job, you will find love, you have an entire day life, things take time. Just enjoy where you are now.

(Isa)

Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

(Boy Chandra)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, **Ayahanda Untung Wiranggapati** dan **Ibunda Umay** yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya. Juga terimakasih untuk saudari perempuan saya **Agus Riana. S., Pd.** atas arahan, masukan dan motivasinya dalam penulisan ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Personal

Nama : Ria Tika Sundari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 7 Januari 2000
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jalan Abikusno Cokyo Suyoso Kecamatan
Kertapati Kelurahan Kertapati Palembang Sumatera
Selatan
No Telepon/HP : 0857-6456-5490
Email : riatika549@gmail.com
LinKedln : <https://www.linkedin.com/in/riatikasundari>

Pendidikan Formal

SD (2007-2013) : SD Negeri 232 Palembang
SMP (2013-2016) : SMP Negeri 25 Palembang
SMA (2016-2019) : SMA PGRI 2 Palembang
Perguruan Tinggi (2019-2023) : Universitas Bina Darma Palembang

Sertifikat

	Tahun
1. Sertifikat Karya Tulis Ilmiah “Jenis-jenis Cerita Rakyat yang Ada di DKI Jakarta”	2019
2. Sertifikat LKP-Tumescos Setara D1 “Micromedia Flash CS3 dan Video Editing”	2019
3. Sertifikat LKP-Tumescos Setara D1 “Adobe Photoshop dan Corel DRAW	2019
4. Sertifikat Peserta “Youth Generasi Berencana Camp PIK-R Sriwijaya”	2020
5. Sertifikat <i>Character Building</i> Program “Self Identification”	2019
6. Sertifikat Kunjungan Industri PT. Sinar Sosro Palembang	2019
7. Sertifikat Webinar KPPU dan Persaingan Usaha di Indonesia	2020
8. Sertifikat Latihan Keterampilan Manajemen Mahasiswa Tingkat Menengah (LKMMM-TM) LLDIKTI Wilayah II dan Wilayah X	2020
9. Sertifikat Webinar Breath “Mental Health”	2020
10. Sertifikat Webinar Nasional “Peran dan Tantangan Mahasiswa Menuju Kebangkitan Ekonomi Pasca Covid -19”	2020
11. Sertifikat Panitia Webinar “Menulis Sitasi dan Daftar Pustaka Format APA Style”	2020
12. Sertifikat Pelatihan Digital Marketing	2020
13. Sertifikat Panitia Sharing Session Gensmart “Strategi Jitu Lulus SNMPTN di Universitas Favorite”	2020
14. Sertifikat Diksar Relawan Satu Amal Indonesia	2020
15. Sertifikat Wakil Ketua Pelaksana “Latihan Dasar Organisasi” Rumah Disabilitas Regional Palembang	2021
16. Sertifikat Webinar “Optimalisasi SDM Dalam Menghadapi Dunia Kerja di Era New Normal” oleh Himpunan Mahasiswa Manajemen	2021
17. Sertifikat Panitia Disabilitas Expo “Marketing Spirit Of People With Disabilities”	2021
18. Sertifikat Departemen Teraktif Rumah Disabilitas Regional Palembang	2021
19. Sertifikat Peserta Seminar Nasional “Manfaat Inovasi Digital untuk Mengatur Keuangan dan Memulai Bisnis” oleh Akulaku	2021
20. Sertifikat Panitia HUT Partai NasDem ke-10	2021
21. Sertifikat Ramadhan Terbaik 1442 oleh Satu Amal Indonesia	2021
22. Sertifikat “Beauty Class Fanbo” oleh Duta Kesetiakawanan Sosial Sumsel	2021

- | | | |
|-----|---|------|
| 23. | Sertifikat Peserta “Workshop Pengurusan Hak Cipta dan Hak Paten” oleh Direktorat Inovasi dan Inkubator Bisnis (DIIB) Universitas Bina Darma | 2022 |
| 24. | Sertifikat Peserta Webinar “Menjaga Kesehatan Mental di Era Distrupsi Sosial Media” Oleh Satu Amal Indonesia | 2022 |
| 25. | Sertifikat Webinar “Merdeka Dalam Karya” oleh PT. Pegadaian | 2022 |
| 26. | Sertifikat Acara “KickOff dan Sosialisasi HoKi Season 2” oleh PT. Pegadaian | 2022 |
| 27. | Sertifikat Relawan Ramadhan Terbaik 1443 oleh Satu Amal Indonesia | 2022 |
| 28. | Sertifikat Pengajar “Tim Panjat Langit Sekolah Pinggiran Sriwijaya” | 2022 |
| 29. | Sertifikat Peserta dalam Kegiatan “Carnaval Universities Virtual Career Expo” | 2022 |
| 30. | Sertifikat Duta Kesetiakawanan Sosial Sumatera Selatan | 2022 |
| 31. | Sertifikat Program Magang Mahasiswa Besertifikat (PMMB) oleh PT. Pegadaian | 2022 |
| 32. | Sertifikat Webinar Mandeley Mastering “Mahir Mandeley Bersama Ahli” oleh Global Inti Publikasiana | 2023 |

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Warrhmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala Rahmatnya lah penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi di PT. Pegadaian Cabang Palembang dengan judul "**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN INOVASI TEKNOLOGI LINTAS GENERASI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS): (Studi Kasus Nasabah Generasi X dan Y)**".

Penulisan penelitian ini dibuat sebagai langkah akhir berupa laporan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti serta guna memenuhi syarat untuk mendapat gelar stara satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma.

Tentu tidak mudah dan menjadi tantangan serta pembelajaran sendiri dalam penyusunan laporan akhir skripsi ini. Dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, saran, bimbingan, kritik serta kerjasama berbagai pihak. Untuk itu dengan tulus dan ikhlas penulis mengucapkan kepada :

- Yang teristimewa saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada **Kedua orang tua** yang saya cintai, **Ibunda Umay** dan **Ayahanda Untung Wirananggapati**. Perempuan dan laki-laki hebat yang selalu menjadi penyemangat dan membuat saya bangkit dari kata menyerah juga atas segala do'a, serta curahan kasih sayang yang tak terhingga sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini juga dukungannya baik dukungan moral maupun dukungan material dari awal menjadi mahasiswi hingga terselesaikannya laporan akhir skripsi ini. Atas segala bentuk kepercayaan yang telah diberikan.
- Kepada cinta kasih, Saudara perempuan saya **Agus Riana S.Pd.** yang telah sabar menghadapi saya dengan begitu banyak pertanyaan yang saya lontarkan.

Semoga kesuksesan mengiringi setiap langkah kita berdua sehingga dapat membahagikan ibu dan ayah.

- **Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM**, Selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- **Nuzsep Almigo. S.Psi., M.Si., Ph.D** Selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma beserta jajarannya.
- **Dr. Trisninawati, SE.,MM**, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma.
- **Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec** Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan masukan juga doa dan semangat sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga Allah SWT membalas kebaikan beliau, dan menjadikan ilmunya bermanfaat.
- **Pimpinan dan Pegawai PT. Pegadaian Kanwil III Palembang** yang telah bersedia memberikan ilmu dan bantuan dalam penyediaan data-data yang dibutuhkan penulis.
- **Teman-teman satu angkatan di prodi Manajemen** yang tidak saya dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah menjadi wadah tempat berdiskusi dan tidak jarang menjadi tempat bercerita.
- **Organisasi HMM, Satu Amal Indonesia dan Duta Kesetiakawanan Sumatera selatan**, terimakasih sudah menjadi rumah kedua, memberikan masukan dan membuat cerita ketika saya lelah menghadapi perkuliahan.
- Terakhir, diri saya sendiri **Ria Tika Sundari** atas segala bentuk usaha dan kerja keras juga semangat yang tak henti-hentinya dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. semoga saya tetap selalu rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya, semoga jalan kesuksesan karir, keluarga dan masa depan saya di permudahkan aamiin ya Rabbal'alamin.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan-kesalahan yang masih perlu diperbaiki. Untuk itu, diharapkan pembaca bersedia

memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaanskripsi ini.

Akhir kata, atas segala bantuan, petunjuk dan bimbingan serta semangat dari berbagai pihak, penulis menyerahkan semuanya pada Allah SWT dan mudah-mudahan Allah SWT melimpahkan segala kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Aamiin Ya Rabbal'alamiin. Penulis berharap semoga Skripsi ini mendapatkan Ridho dari Allah SWT dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, terutama bagi penulis sendiri.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, September 2023

Penulis,

Ria Tika Sundari

NIM :191510079

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9

1.5	Ruang Lingkup Penelitian	10
1.6	Sistematika Penulisan.....	10
BAB II		12
TINJAUAN PUSTAKA		12
2.1	Landasan Teori	12
2.1.1	Klasifikasi Co-Hort Generasi.....	12
2.2.1	Pengertian Generasi X.....	14
2.2.2	Karakteristik Generasi X.....	15
2.3.1	Pengertian Generasi Y.....	16
2.3.2	Karakteristik Generasi Y.....	16
2.3.3	Perbedaan Generasi X dan Y	17
2.4.1	Persepsi Manfaat.....	18
2.4.2	Indikator Persepsi Manfaat	19
2.5.1	Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	20
2.5.2	Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	20
2.6.1	Inovasi Teknologi.....	21
2.7.1	PT. Pegadaian.....	21
2.7.2	Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).....	22
2.8	Penelitian Terdahulu.....	24
2.9	Kerangka Berpikir	27
BAB III.....		30
METODE PENELITIAN		30

3.1	Objek Penelitian	30
3.2	Jenis dan Sumber Data	30
3.2.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2.2	Sumber Data.....	31
3.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4	Populasi dan Sampel.....	33
3.4.1	Populasi.....	33
3.4.2	Sampel.....	34
3.5	Teknik Analisis Data	36
3.5.1	Uji Normalitas.....	36
3.5.2	Uji Beda Dua Sampel Independent (Independent Sampel T-Test).....	37
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.6.1	Variabel Independen (Variabel Bebas)	38
3.6.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	38
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	40
4.2	Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.3	Analisis Karakteristik Responden	44
4.3.1	Jenis Kelamin.....	44
4.3.2	Usia	45
4.3.3	Pendidikan Terakhir	45

4.3.4	Pekerjaan.....	47
4.3.5	Tahun Lahir.....	48
4.4	Uji Normalitas	48
4.5	Mann Whitney U-test	50
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
BAB V	52
PENUTUPAN	52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Generasi.....	13
Tabel 2.2 Perbedaan Generasi X dan Generasi Y	17
Tabel 3.1 Data Nasabah PT. Pegadaian Cabang Palembang	34
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	43
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelompok Usia	45
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden berdasarkan Tahun Lahir	48
Tabel 4.7 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	49
Tabel 4.8 Uji Normalitas Shapiro-Wilk.....	49
Tabel 4.9 Uji Mann Whitney U- Test	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing.....	57
Lampiran 2. Surat Izin Pengambilan Data.....	58
Lampiran 3. Surat Balasan PT. Pegadaian.....	59
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 5. Output SPSS, 2023.....	64
Lampiran 6. Lembar Konsultasi Proposal.....	72
Lampiran 7. Lembar Konsultasi Skripsi.....	73
Lampiran 8. Form Berita Acara Ujian Proposal.....	74
Lampiran 9. Surat Keterangan Lulus Seminar Akhir.....	75
Lampiran 10. Halaman Pengesahan Seminar Akhir.....	76
Lampiran 11. Hasil Turnitin.....	77
Lampiran 12. Dokumentasi.....	81