

## ABSTRAK

Transformasi digital di sektor keuangan mendorong PT Pegadaian untuk mengembangkan Pegadaian Digital, sebuah aplikasi yang ditujukan untuk mempermudah transaksi gadai dan layanan keuangan lainnya. Meskipun telah dilengkapi berbagai fitur dan kemudahan akses, adopsi aplikasi ini di kalangan nasabah Pegadaian Cabang Benteng masih tergolong rendah. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi digital tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan konsumen, dan literasi digital terhadap keputusan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital. Ketiga variabel tersebut dipilih berdasarkan indikasi awal dari pra-survei yang menunjukkan hambatan utama terletak pada keraguan terhadap keamanan, kesulitan penggunaan, dan rendahnya pemahaman digital.

Pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausalitas. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 90 responden yang merupakan nasabah aktif Pegadaian Cabang Benteng. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta regresi linear untuk menguji pengaruh antar variabel secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen dan literasi digital berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, baik secara parsial maupun simultan. Sementara itu, persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial, namun tetap memberi kontribusi ketika diuji secara simultan bersama variabel lainnya. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan edukasi digital dan penguatan sistem keamanan dalam meningkatkan adopsi aplikasi digital milik BUMN.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen Pegadaian dalam merancang strategi peningkatan penggunaan aplikasi melalui penyederhanaan fitur, kampanye edukatif, serta peningkatan kepercayaan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga mendorong studi lanjutan dalam konteks aplikasi keuangan berbasis digital di lembaga publik. Disarankan agar Pegadaian terus melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap respons pengguna agar aplikasi dapat menjawab kebutuhan nasabah secara optimal.

**Kata Kunci:** persepsi kemudahan, kepercayaan konsumen, literasi digital, Pegadaian Digital, keputusan penggunaan