

RINGKASAN

Istiqomatul Hasanah, 2020, **Sistem Informasi Program Pegadaian Digital Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Memberikan Kemudahan Masyarakat Bertransaksi di Pegadaian Maron Kabupaten Probolinggo**, Pembimbing I : Dra. Bernandeta Nefo Eka Wijayanti., M.Si., dan Pembimbing II : Veronica Sri Astuti Nawangsih, SE., M.Si

Kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Program Pegadaian Digital adalah transaksi *online* yang dapat digunakan oleh nasabah, sehingga dengan demikian maka nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun tanpa datang secara ke Pegdaian dan tidak perlu mengantri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Sistem Informasi Program Pegadaian Digital Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Memberikan Kemudahan Masyarakat Bertransaksi di Pegadaian Maron Kabupaten Probolinggo serta untuk mendeskripsiakn dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat Program Pegadaian Digital di Pegadaian Maron Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis data menurut Indriastuti dan Wicaksono yang terdiri dari mudah dipelajari (*easily to be learn*), mudah dioperasikan (*operationable*), dan lebih bermanfaat (*more useble*). Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Program Pegadaian Digital Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Memberikan Kemudahan Masyarakat Bertransaksi di Pegadaian Maron Kabupaten Probolinggo telah terlaksana dengan baik dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Kata kunci: *Perceived Ease of Use*, Program Pegadaian Digital, Pelayanan Publik