



Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital (Tring) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Cabang Banjarmasin

Adisti¹, Syahrani², Kumara Efrianti³

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespodensi: mayanadaadisti@gmail.com

Diterima: 17-07-2026 | Disetujui: 21-07-2026 | Diterbitkan: 23-07-2026

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of using the Pegadaian Digital application (Tring) and service quality on employee performance at PT Pegadaian Banjarmasin Branch, both partially and simultaneously. This type of research is quantitative, with data collection methods utilizing questionnaires, and data analysis using multiple linear regression analysis. The results of the study prove that partially, the use of the Pegadaian Digital application (Tring) has a significant effect on employee performance with a t-count value of $2.571 > 2.02$ (sig $0.015 < 0.05$). Service quality also has a significant effect on employee performance with a t-count value of $3.935 > 2.02$ (sig $0.000 < 0.05$). Simultaneously, both variables significantly influence employee performance with an F-count value of $131.753 > F\text{-table } 3.23$ (sig $0.000 < 0.05$). This indicates that the optimization of digital applications and service quality in accordance with corporate regulations has a tangible impact on improving employee performance.

Keywords: Use of Pegadaian Digital Application (Tring), Service Quality, Employee Performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (Tring) dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Banjarmasin, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (Tring) berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung $2,571 > 2,02$ (sig $0,015 < 0,05$). Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung $3,935 > 2,02$ (sig $0,000 < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai F hitung $131,753 > F$ tabel $3,23$ (sig $0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi aplikasi digital dan kualitas pelayanan yang sesuai ketentuan perusahaan berdampak nyata pada peningkatan kinerja karyawan.

Kata kunci: Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital (Tring), Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Adisti, A., Syahrani, S., & Efrianti, K. . (2026). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital (Tring) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Cabang Banjarmasin. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia, 2(2), 3742-3747. <https://doi.org/10.63822/mb0wqy73>

PENDAHULUAN

Digitalisasi hanya dapat meningkatkan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat , juga meningkatkan produktivitas karyawan penggunaan teknologi informasi . Sebagai satu lembaga keuangan bank , PT Pegadaian melakukan transformasi digital melalui aplikasi Pegadaian Digital (Tring) , yang memungkinkan berbagai transaksi dilakukan dengan mudah untuk meningkatkan produktivitas karyawan dan efektivitas layanan . Namun implementasi teknologi digital tidak hanya ditentukan oleh efektivitas sistem yang digunakan , tetapi juga oleh kemampuan karyawan untuk menggunakan teknologi tersebut dengan sebaik - baiknya. Perbedaan dalam literasi digital , kemampuan beradaptasi dengan sistem baru , dan berbagai masalah teknis yang mungkin muncul dapat memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi untuk mendukung pelaksanaan tugas . Selain tambahan faktor digitalisasi , kualitas layanan kefaktor penting yang memengaruhi produktivitas karyawan , khususnya di bisnis yang memiliki interaksi langsung dengan pelanggan . Layanan yang cepat, akurat, responsif, dan profesional melayani tidak hanya meningkatkan kepuasan karyawan tetapi juga meningkatkan produktivitas pekerja individu di dalam perusahaan. Banyak penelitian sebelumnya telah memerik satelah mengkaji dampak digitalisasi layanan terhadap loyalitas dan kepuasan karyawan , sementara penelitian yang mengkaji dampak penggunaan aplikasi digital terhadap kinerja karyawan , khususnya di organisasi keuangan non- bank seperti PT Pegadaian , masih relatif jarang .Dampak digitalisasi layanan terhadap loyalitas dan kepuasan karyawan masih belum banyak diketahui , sementara studi yang meneliti dampak penggunaan aplikasi digital terhadap kinerja karyawan , khususnya di organisasi keuangan non -bank seperti PT Pegadaian, masih relatif jarang. situasi menunjukkan bahwaini ada penelitian keselarasan penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut. Berdasarkan fenomena tersebut di atas , penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (Tring) dan kualitas layanan terhadap kinerja kerja karyawan PT Pegadaian Cabang Banjarmasin , baik secara parsial maupun simultan . Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan manajemen sumber daya manusia serta berfungsi sebagai panduan bagi bisnis dalam mengoptimalkan transformasi digital dan meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan produktivitas karyawan .

METODE PENELITIAN

Pengaruh penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital (Tring) terhadap kinerja karyawan dipelajari secara parsial dan simultan melalui pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Studi ini dilakukan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Banjarmasin dari Mei hingga Juni 2026. Metode sampling jenuh (sensus) digunakan untuk mengumpulkan sampel dari populasi penelitian, yang terdiri dari 35 karyawan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala lima poin Likert. Kualitas pelayanan (X2) dan penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital (Tring) (X1) adalah variabel independen, sedangkan kinerja karyawan (Y) adalah variabel dependen. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Semua analisis dilakukan menggunakan program SPSS versi 21. Sebelum pengujian hipotesis, uji asumsi klasik dilakukan, yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hipotesis diuji melalui uji parsial (t), uji simultan (F), dan koefisien determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Koefisien Regresi (Uji t)

Tabel 1. Hasil Koefisien Regresi (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	2.011	3.537		.569	.574	
	Total_X1	.297	.116	.356	2.571	.015	.491
	Total_X2	.419	.106	.544	3.935	.000	.491

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Hasil Uji F (ANOVA)

Tabel 2. Hasil Uji F (ANOVA)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	267.309	2	133.655	37.235	.000 ^b
	Residual	114.862	32	3.589		
	Total	382.171	34			

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil Koefisien Determinan

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.699	.681	1.89458

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

Pembahasan

Temuan studi menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (Tring) dan kualitas layanannya memiliki dampak positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan PT Pegadaian Cabang Banjarmasin. Secara garis besar , kedua variabel dapat meningkatkan produktivitas, dengan produktivitas kualitas layanan yang diberikan memberi kontribusi yang lebih besar daripada penggunaan aplikasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital yang didukung oleh layanan berkualitas tinggi dapat menghasilkan proses kerja yang lebih produktif dan efisien bagi karyawan. menunjukkanHal ini bahwa keberhasilan peningkatanpeningkatan efisiensi kerja tidak hanya disebabkan oleh penggunaan sistem digital , efisiensi kerjajuga oleh kemampuan karyawan untuk memberikan layanan profesional kepada klien mereka .Hal ini bukan hanya disebabkan oleh penggunaan sistem digital , tetapi juga oleh kemampuan karyawan .Memberikan layanan profesional kepada klien mereka . Oleh dari hal ini, bisnis itu

harus terus memaksimalkan kemajuan teknologi agar memaksimalkan dan meningkatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan kompetensi karyawan agar dapat mendukung proses kerja organisasi secara tepat waktu .

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Digital (Tring) dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Banjarmasin. Penggunaan aplikasi digital memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga mendukung peningkatan efektivitas kerja, sedangkan kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang lebih dominan terhadap peningkatan kinerja. Selain itu, hasil penelitian membuktikan bahwa kombinasi penerapan transformasi digital dan peningkatan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu mendukung terciptanya kinerja karyawan yang lebih optimal. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan teknologi digital perlu diimbangi dengan penguatan kualitas pelayanan agar peningkatan kinerja karyawan dapat tercapai secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., & Lamonge, A. S. (2023). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori dan praktik*. Get Press.
- Aflah, F. R., Risnawati, & Hamdani, M. F. (2025). Penerapan regresi linier berganda dalam menilai hubungan antar variabel dalam penelitian kuantitatif. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 4195–4211.
- Ainanur, & Tirtayasa, S. (2018). Pengaruh budaya organisasi, kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 1–14.
- Azhari, L. (2026). *Analisis pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan fitur aplikasi BYOND Mobile terhadap kepuasan pengguna BSI dalam perspektif Islam (Studi pada masyarakat Kota Bandar Lampung)* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung]. Repository Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Choirinisa, A. A. (2022). Pengaruh penggunaan aplikasi digital terhadap efektivitas kerja pegawai. *TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2(5).
- Deshanty, D., Akhmad, I., & Ramadhan, R. R. (2024). Pengaruh aplikasi Pegadaian Digital Service dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pegadaian Pekanbaru Cabang Kota. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2), 1312–1330.
- Elfaz, M. A., & Prajasari, A. C. (2025). Determinants of investment decisions of young entrepreneurs in Kudus district through online sharia mutual funds. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 8(1).
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis kualitas pelayanan aplikasi XYZ untuk meningkatkan kepuasan mitra dengan metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System (JIS)*, 6(2), 197–209.
- Hasinah, & Irbayuni, S. (2026). Peran digitalisasi sistem pegadaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan

- nasabah. *COMMUNITY: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 1–10.
- Hassan, F., Perdana, T. A., Farida, I., & Kurniawan, R. (2025). Peran kualitas sistem informasi, fitur produk, dan kepuasan pengguna terhadap keputusan penggunaan Layanan Pegadaian Digital (PDS) di Pegadaian Semarang. *Journal of Management and Digital Business*, 5(2), 483–494.
- Hidayat, R., & Rusli. (2021). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima. *DIMENSI*, 10(2), 425–438.
- Irfandani, R. L., Arin, & Suwandi. (2023). Pengaruh transformasi digital terhadap kinerja pegawai PT. Pegadaian Cabang Pembantu Jombang – Cirebon. *JAMBAK: Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi*, 2(2).
- Priadana, S., & Sunarsih, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Salim, M. I. (2026). Penyusunan kerangka konseptual dan definisi operasional konstruk atau variabel penelitian kualitatif dan kuantitatif. *Tuladha: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 1(1).
- Sihotang, H. (2025). *Metode penelitian kuantitatif*. UKI Press.
- Suryani, N. K., Sugianingrat, I. A. P. W., & Laksemini, K. D. I. S. (2020). *Kinerja sumber daya manusia: Teori, aplikasi dan penelitian*. Nilacakra.
- Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model kinerja karyawan: Kompetensi, kompensasi dan motivasi, (literature review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1).