

Pengaruh Layanan Agen Pegadaian dan *Digital Service* terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang

Rambu Jenika Puteri Cendana^{1*}, Reyner F. Makatita², Maria Indriyani Hewe Tiwu³
¹⁻³Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Jl. Adisucpto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur, Indonesia
Korespondensi penulis: rambujenika85@gmail.com*

Abstract This research aims to determine the influence of pawnshop agent services and digital services on the performance of PT Pegadaian Kupang Branch. The type of research used is quantitative research using primary data. The sampling technique used in this research was saturated sampling. So in this study the sample used was the entire population, namely pawnshop agents. The data analysis techniques used in this research include instrument testing, multiple linear regression model estimation, classical assumption testing and hypothesis testing using *eviews12* software. The results of this research show that the pawnshop agent variable has an influence on the performance of PT Pegadaian Kupang Branch, the digital service variable has an influence on the performance of PT Pegadaian Kupang Branch. So simultaneously the pawnshop agent and digital services variables influence the performance of PT Pegadaian Kupang Branch.

Keywords: Pawnshop Agent, Digital Service, Performance

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan agen pegadaian dan *digital service* terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *sampling jenuh*. Sehingga dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah seluruh populasi yaitu agen pegadaian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengujian instrumen, estimasi model regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan *software eviews 12*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel agen pegadaian berpengaruh terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang, variabel *digital service* berpengaruh terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Sehingga secara simultan variabel agen pegadaian dan *digital service* berpengaruh terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang.

Kata Kunci: Agen Pegadaian, Digital Service, Kinerja

1. LATAR BELAKANG

Memasuki kemajuan teknologi di era 5.0 menjadi salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan termasuk dalam bidang ekonomi baik dalam proses produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa. Kemajuan teknologi telah membawa perubahan mendasar dalam bertransaksi, baik sebagai individu maupun sebagai entitas bisnis. Kemajuan pada bidang transaksi yakni pada lembaga keuangan maupun non bank menjadi tantangan maupun peluang bisnis yang mampu bersaing di era digital saat ini. Perkembangan-perkembangan tersebut dibarengi dengan kebutuhan dan kemudahan demi memenuhi kebutuhan manusia tanpa terkecuali di bidang digital perekonomian.

Perkembangan *startup* dan *e-commerce* mendorong terjadinya peningkatan *fintech* pada lembaga keuangan yang hadir dan menawarkan berbagai *value*. Perkembangan tersebut menuntut lembaga keuangan harus melakukan pembaharuan demi keberlanjutan suatu lembaga. Data dari OJK menunjukkan jumlah *fintech* pada tahun 2023 sebanyak 102

perusahaan, yang dalamnya tidak hanya lembaga keuangan perbankan tetapi juga termasuk lembaga keuangan non bank yakni PT pegadaian.

PT Pegadaian merilis dua aplikasi sebagai bentuk realisasi pergeseran strategi ke *online*, kedua aplikasi tersebut, Pegadaian Digital Service dan Agen Pegadaian. Keduanya menargetkan dua jenis pengguna, yang pertama untuk *end user*, sementara aplikasi kedua untuk agen. Pegadaian berkolaborasi dengan pihak ketiga sebagai pengembang aplikasi, menjaga sustainabilitas kinerja perusahaan. Memberikan layanan keuangan yang mudah diakses dengan hadirnya platform ini mampu memberikan kemudahan dalam transaksi.

Agen Pegadaian telah berkembang dari 4.411 pada tahun 2018 dan sudah meningkat di tahun 2023 sebanyak 206.000. ini merupakan perubahan yang signifikan. Dilihat dari jumlah yang menggunakan layanan agen Pegadaian sudah mencapai 460 orang dengan banyaknya jumlah agen pegadaian yang mendownload mencapai 5 juta sedangkan layanan *Digital Service* (PDS) sudah mencapai 5 juta pengguna yang telah mendownload pada *play store* sedangkan pengguna layanan *digital service* pada PT Pegadaian Cabang Kupang memiliki jumlah transaksi di tahun 2023 sebesar 15.146 dan tahun 2024 (hingga bulan juni) sebesar 6.904 transaksi. Berdasarkan temuan peneliti terdapat ulasan kritis dengan rating ke 5 atas ketidakmampuan *platform* sebagai wadah untuk mempermudah transaksi dimulai dengan sistem *error* terhadap transaksi, baik agen atau individu yang menggunakan aplikasi tersebut yang sudah melakukan transaksi. Kendala tersebut dapat mempengaruhi bagaimana agen maupun nasabah pengguna pegadaian *digital* kesusahan dalam menghimpun dana dari para nasabah maupun melakukan transaksi.

Bisnis dapat berjalan dengan lancar apabila nasabah merasakan kemudahan dalam bertransaksi dan inovasi yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah yang memberikan kemudahan. Meningkatnya nasabah dapat meningkatkan pendapatan pada lembaga keuangan tersebut. Oleh karena itu Pegadaian Cabang Kupang dipilih sebagai objek penelitian karena ada banyak agen dan pegadaian *digital service* yang sudah terdaftar pada Pegadaian Cabang Kupang namun ada masalah terhadap kendala yang dialami dari nasabah dan jumlah transaksi yang masih minim merupakan penghambat dalam menunjang kinerja pegadaian. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul Pengaruh Agen dan *Digital Service* Terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang kupang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan strategi asosiatif. Jenis metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui adanya pengaruh dari variabel, yaitu variabel (X_1) Agen Pegadaian dan variabel (X_2) Pegadaian Digital Service terhadap (Y) Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Penelitian ini termasuk penelitian ini adalah pendekatan survei. Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik kuesioner dan dokumentasi setelah itu data dianalisis menggunakan uji instrumen, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan aplikasi *eviews*.

3. HASIL PENELITIAN

Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

a) Uji Validitas Variabel Agen Pegadaian (X_1)

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Agen Pegadaian (X_1)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,762	0,3061	Valid
2	Pernyataan 2	0,752	0,3061	Valid
3	Pernyataan 3	0,815	0,3061	Valid
4	Pernyataan 4	0,827	0,3061	Valid
5	Pernyataan 5	0,790	0,3061	Valid
6	Pernyataan 6	0,725	0,3061	Valid
7	Pernyataan 7	0,831	0,3061	Valid

Sumber: diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil analisis data didapat bahwa seluruh r_{hitung} pernyataan (kuesioner) memiliki nilai lebih besar dari r_{hitung} (0,3061) sehingga seluruh data valid.

b) Uji Validitas Digital Service (X_2)

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Digital Service (X_2)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,655	0,3061	Valid
2	Pernyataan 2	0,771	0,3061	Valid
3	Pernyataan 3	0,860	0,3061	Valid
4	Pernyataan 4	0,765	0,3061	Valid
5	Pernyataan 5	0,793	0,3061	Valid
6	Pernyataan 6	0,788	0,3061	Valid
7	Pernyataan 7	0,874	0,3061	Valid

Sumber: diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil analisis data didapat bahwa seluruh r_{hitung} pernyataan (kuesioner) memiliki nilai lebih besar dari r_{hitung} (0,3061) sehingga seluruh data valid.

c) Uji Validitas Variabel Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang (Y)

Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang (Y)

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,774	0,3061	Valid
2	Pernyataan 2	0,753	0,3061	Valid
3	Pernyataan 3	0,805	0,3061	Valid
4	Pernyataan 4	0,786	0,3061	Valid
5	Pernyataan 5	0,803	0,3061	Valid
6	Pernyataan 6	0,738	0,3061	Valid
7	Pernyataan 7	0,471	0,3061	Valid

Sumber: diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil analisis data didapat bahwa seluruh r_{hitung} pernyataan (kuesioner) memiliki nilai lebih besar dari r_{hitung} (0,3061) sehingga seluruh data valid.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 4 Uji Reliabilitas

No	Alpha Cronbach's	Alpha Cronbach	Alpha	Keterangan
1	Agen Pegadaian (X ₁)	0,893	0,6	Reliabel
2	Digital Service (X ₂)	0,894	0,6	Reliabel
3	Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang (Y)	0,855	0,6	Reliabel

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa dari agen pegadaian, *digital service*, dan kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang dinyatakan reliabel masing-masing item pernyataan yang memenuhi standar koefisien korelasi 0,6. Dapat disimpulkan semua butir pertanyaan dalam penelitian ini adalah reliabel (handal). Dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Coefficient	t-Statistik	Prob.
Constanta	6,382769	2,587456	0,0148
Agen Pegadaian (X ₁)	0,330710	2,620616	0,0136
Digital Service (X ₂)	0,477201	0,132209	0,0011

Sumber: diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 5 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,382769 + 0.330710X_1 + 0.477201X_2$$

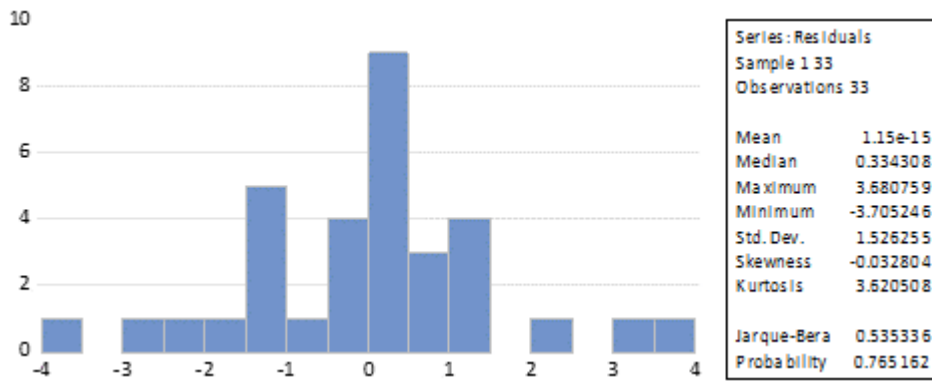
Persamaan regresi linier berganda diatas, menunjukkan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 6,382769 artinya jika variabel agen pegadaian dan *digital service* dianggap tetap maka kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang sebesar 638,276%
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel agen pegadaian (X₁) sebesar 0.330 artinya setiap ada peningkatan agen pegadaian 1% akan meningkatkan kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang sebesar 33% dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap.

3. Nilai koefisien regresi untuk variabel *digital service* (X_2) memiliki nilai sebesar 0.477 artinya setiap ada kenaikan *digital service* sebesar 1% akan meningkatkan kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang sebesar 47,7% dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber: diolah peneliti 2024

Berdasarkan Gambar 1, dapat dilihat bahwa nilai Signifikan adalah sebagai sebesar 0,76. Dalam hal ini nilai probability J-B $> 0,05$ atau $0,76 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal.

Setelah memenuhi keempat uji asumsi klasik, maka model regresi dalam penelitian ini layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel agen pegadaian dan *digital service* terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang.

2) Uji Multikolinieritas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Coefficient Variance	Uncentetred VIF	Contered VIF
C	6,085164	80,81707	NA
Agan Pegadaian (X_1)	0,015925	197,8010	2,804902
<i>Digital Service</i> (X_2)	0,017479	210,4693	2,804902

Sumber: diolah peneliti, 2024

Hasil uji multikonieritas menunjukkan bahwa korelasi antara variabel bebas secara berpasangan dengan Centered VIF masing-masing variabel yaitu agen pegadaian dan *digital service* lebih kecil dari 10,00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikoinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

F-statistic	Obs*R-squared	Scaled explained SS	Prob. F (2,30)	Prob. Chi-Square (2)	Prob. Chi-Square (2)
1,811125	3,555213	3,877715	0,1809	0,1690	0,1439

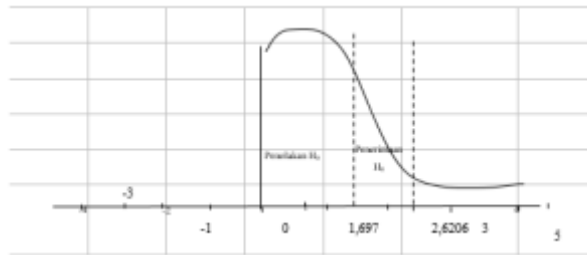
Sumber: diolah peneliti, 2024

Hasil dari pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai Probability $0,1690 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

1) Uji t

a) Agen Pegadaian (X_1)



Gambar 2. Kurva Uji t

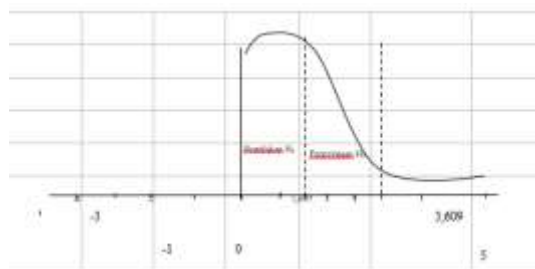
Sumber: diolah peneliti, 2024

Nilai $t_{\text{statistik}}$ dari t_{tabel} :

- i) $t_{\text{statistik}} = 2,6206$
- ii) $t_{\text{tabel}} = 1,69726$
- iii) $\alpha = 0,05$
- iv) $df = n - k = 30$

Berdasarkan nilai $t_{\text{statistik}}$ untuk agen pegadaian sebesar 2,6206 dengan $\alpha = 0,05$ dengan $df = n - k = 33 - 3 = 30$. Nilai $t_{\text{statistik}}$ untuk X_1 adalah $(2,6206) >$ nilai $t_{\text{tabel}} 1,69726$, sesuai dengan kriteria pengujian maka H_0 ditolak mengartikan bahwa secara parsial agen pegadaian berpengaruh signifikan terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang.

b) Digital Service (X_2)



Gambar 3 Kurva Uji t

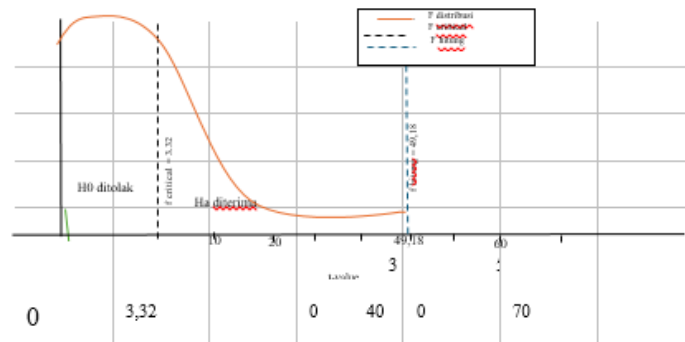
Sumber: diolah peneliti, 2024

Nilai $t_{\text{statistik}}$ dari t_{tabel} :

- i) $t_{\text{statistik}} = 3,6094$
- ii) $t_{\text{tabel}} = 1,69726$
- iii) $\alpha = 0,05$
- iv) $df = n-k = 3$

Berdasarkan nilai $t_{\text{statistik}}$ untuk digital service sebesar 3,6094 dengan $\alpha = 0,05$ dengan $df = n-k = 33-3 = 30$. Nilai $t_{\text{statistik}}$ untuk X_2 adalah (3,6094) nilai t_{tabel} (1,69726), sesuai dengan kriteria pengujian maka H_0 ditolak mengartikan bahwa secara parsial digital service berpengaruh signifikan terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang.

c) Uji f



Gambar 4 Kurva Uji f

Sumber: diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel output menunjukkan $f_{\text{statistik}}$ sebesar 49,18541 dengan f_{tabel} 3,3541 dengan $\alpha = 0,05$, $df_1 = 2$, dan $df_2 = 30$, diketahui f_{tabel} 3,32. Dari nilai-nilai di atas, diketahui nilai $f_{\text{statistik}}$ (49,18541) > f_{tabel} (3,32), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari layanan agen pegadaian dan *digital service* terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang.

d) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8 Hasil Uji R^2

R Squared	Adjusted R Squared	Mean dependent var	S.D dependent var
0,766302	0,750722	30,69697	3,157183

Sumber: diolah peneliti, 2024

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Squared sebesar 0,750722. Artinya bahwa variasi perubahan pada variabel kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang mampu dijelaskan oleh variabel agen pegadaian (X_1) dan variabel *digital service* (X_2) sebesar 75,72% sementara sisanya 24,28% dijelaskan oleh variabel-variabel di luar penelitian ini.

4. PEMBAHASAN

Pengaruh Agen Pegadaian Terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen pegadaian berpengaruh positif terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Tanda koefisien regresi variabel layanan agen pegadaian akan meningkatkan kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Layanan Agen Pegadaian terlihat dari layanan yang diberikan keamanan dalam bertransaksi, serta keamanan data bagi agen maupun nasabah. Selain itu kelayakan usaha yang menjanjikan untuk mendapatkan nasabah serta fee dari *platform* agen.

Adanya indikator-indikator tersebut membuat individu memiliki minat untuk menjadi agen pegadaian. Dengan mudahnya diakses bagi nasabah yang ingin bertransaksi tanpa harus ke Pegadaian membuat kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang lebih efektif dalam menjangkau nasabah untuk bertransaksi. Hal ini didukung dengan jawaban responden menyatakan setuju bahwa nasabah lebih sering menggunakan agen pegadaian untuk bertransaksi dibanding harus langsung ke kantor PT Pegadaian Cabang Kupang. Kemudahan yang menjangkau nasabah membuat kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang meningkat.

Layanan agen pegadaian yang semakin mumpuni dengan peningkatan jumlah pengguna *platform* dijamin keamanan data, transaksi serta kelayakan dalam usaha memberikan kepercayaan bagi pengguna untuk melangsungkan usaha tersebut. Dengan bimbingan dari pegadaian membantu pengguna yang mengalami kendala dalam bertransaksi. Hal ini didukung dengan jawaban responden menyatakan setuju bahwa agen mendapatkan bimbingan membuat pengguna *platform* untuk menggunakan dalam usaha jangka panjang.

Peningkatan pengguna dan peningkatan transaksi yang semakin signifikan akan membantu kinerja pegadaian dalam layanan kepada nasabah yang dapat meningkatkan jumlah transaksi bagi nasabah pegadaian. Kenyamanan nasabah bertransaksi ke agen pegadaian dilakukan secara berkala mampu memberikan kemudahan bagi nasabah dan keuntungan bagi agen dalam meningkatkan *fee*.

Pengaruh Digital Service Terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang

Hasil penelitian memberikan bukti bahwa *digital service* berpengaruh positif terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Tanda koefisien regresi variabel yang positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan *digital service* akan meningkatkan kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang.

Digital service berpengaruh positif terhadap kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang menunjukkan bahwa *platform digital service* yang digunakan nasabah terlihat dari jumlah transaksi yang dilakukan. Adanya *digital service* memudahkan nasabah untuk emas (Beli

Emas, Jual Emas, Transfer Emas, Cetak Emas, Daftar Rekening, Info Harga dan Gadai Tabungan Emas), mengajukan gadai, pembayaran serta pembiayaan. Dengan kecenderungan pengguna merasa puas membantu mencegah pengguna untuk beralih ke layanan yang lain dengan memahami kebutuhan dan preferensi nasabah melalui *Word of Mout* (WoM) akan cenderung merekomendasikan aplikasi *digital service* kepada orang terdekat (Metkono dkk., 2024).

Adanya fitur ini memudahkan nasabah dan mendukung upaya transformasi digital yang dapat meningkatkan berdampak pada kestabilan moneter, sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keandalan, dan keamanan sistem pembayaran sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh dengan adanya *financial technology*, masyarakat terpencil pun bisa menggunakan layanan keuangan yang berbasis teknologi, tanpa harus menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan layanan keuangan (Mendes dkk, 2024, h. 27). Dimana sesuai dengan teori ekonomi digital memberikan seluas-luasnya kepada nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah serta promo tiap bulan didukung dengan responden yang menyatakan bahwa setuju seriing mendapat promo tiap bulan dari *platform digital service* memberikan keuntungan bagi pengguna serta berdampak menunjang kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang.

Pengaruh Agen Pegadaian dan Digital Service Terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang salah satunya unsurnya layanan untuk meningkatkan kinerja pegadaian. Dengan menggunakan agen pegadaian sebagai perpanjangan tangan dari pegadaian membantu meningkatkan layanan dalam menjangkau nasabah dapat bertransaksi dengan agen terdekat. Keterjangkauan nasabah dengan agen terdekat dapat meningkatkan transaksi, peningkatan ini akan membuat kinerja pegadaian dapat meningkat. Selain layanan agen pegadaian, layanan *digital service* juga mempengaruhi kinerja pegadaian. Layanan *digital service* memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah yang menggunakan layanan *digital service* yang akan memberikan nilai kegunaan bagi pengguna layanan *digital service*.

Pegadaian Cabang Kupang sebagai salah satu cabang yang memiliki 460 agen dengan menaungi 10 unit pembantu cabang. Untuk mendukung layanan dengan empat pilar mendukung layanan yakni membangun *mindset* yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dan mengadopsi cara kerja yang fleksibel, mengadaptasi dan meregenerasi basis pelanggan sesuai dengan pergeseran kebutuhan pasar, mengdigitalisasi produk baru yang relevan, didukung oleh teknologi yang mumpuni, mengeksplorasi sumber pendapatan alternatif untuk mempertahankan daya saing di era digital yang pada tujuannya untuk meningkatkan nasabah,

menjawab kebutuhan pasar mengefisiensi operasional, serta melakukan inovasi dalam perubahan digital (Sahabat Pegadaian, 2019) dengan kehadiran layanan agen pegadaian dan *digital service* sebagai wujud dalam menunjang kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang dengan persaingan layanan keuangan digital di era 5.0.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmayani (2020) dengan judul “Pengaruh Pembentukan Agen Pegadaian Terhadap Kinerja Pegadaian Syariah Ujung Bulu Kabupaten Bulu Kumba”. Penelitian ini menunjukkan bahwa agen pegadaian berpengaruh terhadap kinerja pegadaian Pegadaian Syariah Ujung Bulu Kabupaten Bulu Kumba.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Agen Pegadaian berpengaruh positif terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Hal ini terlihat dari thitung sebesar 2,6206 dengan probabilitas (sig) 0,0136. Nilai thitung ini lebih dari nilai ttabel $2,6206 > 1,69726$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa agen pegadaian berpengaruh signifikan terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Sehingga hipotesis pertama terdapat pengaruh yang signifikan antara agen pegadaian terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang diterima.
2. *Digital Service* berpengaruh positif terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Hal ini terlihat dari nilai thitung sebesar 3,6094 dengan probabilitas (sig) 0,0002. Nilai thitung ini lebih dari nilai ttabel $(3,6094 > 1,69726)$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa *Digital Service* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang diterima.
3. Agen Pegadaian dan *Digital Service* secara bersamaan berpengaruh terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang. Hal ini terlihat dari nilai Ftabel sebesar 3,32. Dengan demikian nilai Fhitung lebih besar dari pada Ftabel $(49,18 > 3,32)$ dengan signifikansi 0,000000. Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen (Agen pegadaian dan *digital service*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang). Sehingga hipotesis terdapat

pengaruh yang signifikan antara agen pegadaian dan *digital service* terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang diterima.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka peneliti memberikan beberapa saran, baik untuk kepentingan objek penelitian maupun untuk pengembangan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Bagi Objek Penelitian

- a) Untuk dapat meraih peningkatan dalam kinerja PT Pegadaian, pihak PT. Pegadaian Cabang Kupang perlu memperhatikan kepada agen-agen yang jarang beroperasi dan memberikan bimbingan bagi agen-agen yang jarang beroperasi, serta PT Pegadaian harus mampu meningkatkan komitmen kerja dari para agen.
- b) Dalam upaya peningkatan kinerja PT Pegadaian Cabang Kupang diperlukan tambahan kecepatan penggunaan aplikasi agen pegadaian dan *digital service* sehingga pengguna bukan hanya menggunakan karena hanya kebutuhan saja melainkan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan tersendiri.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih terbatas pada ruang lingkup yang kecil diharapkan kepada peneliti berikutnya untuk meneliti bagaimana agen Pegadaian dan *digital service* dapat mempengaruhi kinerja keuangan pada PT Pegadaian.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Bank Indonesia. (2020). *Buletin ekonomi moneter dan perbankan* (Vol. 17).
- Fachrurazi, C., Azanda, H., Chadidja, R., Muhamad, F., Junianto, P., Suksesty, E. C., Suparman, A., Susilawati, R., & Sonani, N. (2024). *Perilaku konsumen* (P. Cahyono, Ed.; Cet. Pe). Yayasan Cendekia Mulia Mandiri.
- Hasbiah, S. (2014). *Revitalisasi pasar tradisional: Meningkatkan daya saing pasar tradisional* (S. Hasbiah, Ed.; Cet. 1). Hasbiah.
- Santoso, B., Sikumbang, & Risman. (2015). *Keagenan agency: Prinsip-prinsip dasar, teori dan problematika hukum keagenan* (Cet. Pe). Ghalia Indonesia.
- Sugiarto, A. (2022). *Mengenal ekonomi digital* (Cet. Pe). Buku Kompas.
- Yuliyanti, P., & Pramesti, A. D. (2021a). *Tercapainya inklusi keuangan mampukah dengan literasi keuangan dan financial technology*. *Kajian Bisnis STIE*, 29, 62.

Jurnal

- Assyifa, I. (2018). Analisis biaya transaksi pada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) Kopi Roastery (Studi pada UMKM Kopi Roastery di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah*, 6(3), 148–163.
- Azhari, T. F., Kerih, A. S. Y., & Kiak, N. T. (2022). Pengaruh penerapan pengendalian internal dan good corporate governance terhadap pencegahan fraud pada perbankan di Kota Kupang. *Jurnal Akuntansi*, 10(1), 34–42. <https://doi.org/10.26460/ja.v11i1.2990>
- Hidayat, R., & Issa Dyah Utami. (2011). Pengukuran kinerja perusahaan dengan metode balanced scorecard. *Performa*, 10(2), 71–82.
- Isu, P. D., Muga, M., Pau, S. P. N., & Ballo, F. W. (2022). Pengaruh pengetahuan investasi, tingkat financial literacy dan faktor umur terhadap keputusan investasi emas pada Pegadaian SoE. *Behavioral Accounting Journal*, 5(2), 143–157. <https://doi.org/10.33005/baj.v5i2.211>
- Mendes, A. M., Ballo, W. F., & Tiwu, H. H. M. (2024). Pengaruh literasi keuangan dan financial technology terhadap UMKM di Kabupaten Malaka Kota Betun. *Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 2, 48. <https://doi.org/10.61132/jepi.v2i2.516>
- Metkono, D. M., Ballo, F. W., Tungga, C. A., Adisucipto Penfui, J., & Tenggara Timur, N. (2024). Preferensi konsumen terhadap layanan m-banking (Studi kasus pada Bank NTT). *Bisnis dan Manajemen (EBISMEN)*, 3(1). <https://doi.org/10.58192/ebismen.v3i1.1725>
- Muarofah, A. F. (2015). Analisis komparasi biaya transaksi pada lembaga keuangan mikro model Grameen Bank dan model koperasi kredit (Studi pada PT A dan koperasi kredit B di Kabupaten Malang). *Jurnal Ilmiah*, 10(2), 1–94.
- Puritasari, M. (2022). Rancangan pengukuran kinerja dalam upaya meningkatkan kinerja tenaga harian lepas (THL) di Pasar Atas Baru Kota Cimahi. *Rancangan Kinerja*.
- Putri, A. D. R. (2023). Analisis kinerja agen dalam upaya peningkatan keunggulan bersaing pada PT Pegadaian Area Lampung.
- Tilis, R. R., Amtiran, P. Y., & Ratu, M. (2019). Implication of financial information services system (SLIK): Case study on BPR Christa Jaya Perdana Kupang. *69(Teams 2018)*, 231–234. <https://doi.org/10.2991/teams-18.2019.40>
- Yuliyanti, P., & Pramesti, D. A. (2021b). Tercapainya inklusi keuangan mampukah dengan literasi keuangan dan financial technology. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 29(2), 57–70. <https://doi.org/10.32477/jkb.v29i2.292>

Internet

- Pegadaian. (2019). *Digitalisme laporan tahunan 2019*. <http://digitalis.nwp.org/site-blog/striving-pedagogy-empowerment-taking-leap-faith/6299>
- PT Pegadaian. (2020). *Laporan tahunan 2020*.
- PT Pegadaian. (2021). *Laporan tahunan 2021*.