

**PENGARUH KEMAMPUAN PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN
DIGITAL SERVICE TERHADAP PENINGKATAN TRANSAKSI
NASABAH PADA UNIT PEGADAIAN CABANG
MELATI MEDAN**

***THE EFFECT OF PEGADAIAN DIGITAL SERVICE APPLICATION USAGE
ABILITY ON THE INCREASE IN CUSTOMER TRANSACTIONS
AT MELATI MEDAN BRANCH UNIT***

Xinauli Adela Hutagalung¹, Maria Kristina Situmorang², Vina Maria Ompusunggu³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality, Jl. Ringroad -Ngumban Surbakti, No.18 Medan,
Kode Pos 20132, Indonesia

adelhutagalung03@gmail.com¹

ABSTRAK

Transformasi digital mendorong lembaga keuangan untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan transaksi nasabah. PT.Pegadaian (Persero) merespons perkembangan tersebut melalui penerapan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi PDS terhadap peningkatan transaksi nasabah pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 109 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 23. Teknik analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel serta memenuhi asumsi klasik. Uji t membuktikan bahwa kemampuan penggunaan aplikasi PDS berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan transaksi nasabah ($t = 9,594$; $\text{sig. } 0,000 < 0,05$). Persamaan regresi $Y = 16,253 + 0,666X$ dengan nilai R^2 sebesar 0,462 menunjukkan bahwa 46,2% peningkatan transaksi nasabah dipengaruhi oleh kemampuan penggunaan aplikasi PDS.

Kata kunci: Pegadaian *Digital Service*, Peningkatan Transaksi Nasabah.

ABSTRACT

Digital transformation has encouraged financial institutions to provide application-based services to improve transaction efficiency and convenience for customers. PT.Pegadaian (Persero) responds to this development through the

implementation of the Pegadaian Digital Service (PDS) application. This study aims to analyze the effect of customers' ability to use the PDS application on the increase in customer transactions at the Melati Medan Branch Unit. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 109 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS version 23. The analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, simple linear regression analysis, partial t-test, and coefficient of determination analysis. The results indicate that the research instruments are valid and reliable and meet classical assumptions. The t-test results show that the ability to use the PDS application has a positive and significant effect on the increase in customer transactions ($t = 9.594$; $\text{sig. } 0.000 < 0.05$). The regression equation obtained is $Y = 16.253 + 0.666X$, with a coefficient of determination (R^2) of 0.462, indicating that 46.2% of the increase in customer transactions is influenced by the ability to use the PDS application.

Keywords: *Pegadaian Digital Service, Increase in Customer Transactions.*

PENDAHULUAN

Era digital telah mengubah perilaku masyarakat yang kini mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. dalam era ini, hampir seluruh aktivitas manusia dapat dilakukan secara digital, mulai dari komunikasi, pendidikan, hiburan, hingga transaksi ekonomi dan layanan publik. era digital sering juga disebut sebagai bagian dari revolusi industri 4.0, yaitu revolusi yang berfokus pada integrasi teknologi canggih seperti *internet of things (IoT)*, *big data*, *artificial intelligence (AI)*, dan *cloud computing* ke dalam kehidupan sehari-hari dan dunia usaha. PT. Pegadaian (Persero) sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank turut beradaptasi dengan perkembangan digitalisasi melalui peluncuran pegadaian *digital service (PDS)*. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan transaksi nasabah, seperti layanan gadai, tabungan emas, pembayaran angsuran, dan produk digital lainnya, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan, serta loyalitas nasabah. Penelitian sebelumnya, menurut Syahfrilla Al Risa Nurul Azmi dan Budi Dharma (2024), menunjukkan bahwa penggunaan PDS dapat mempermudah pelayanan nasabah dalam bertransaksi, meskipun efektivitas sarana masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan lebih maksimal. Masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan usia, maupun kurangnya sosialisasi, sehingga sebagian nasabah tetap melakukan transaksi secara konvensional di kantor cabang.

Dari hasil penelusuran terhadap penelitian sebelumnya, terungkap bahwa banyak penelitian telah Membuktikan bahwa Aplikasi Pegadaian *Digital Service* ini mempermudah

proses transaksi nasabah. Sebagai contoh penelitian menurut Moh Frizi, JA Paputungan, Moputi, I Rustam, TR Kidam (2024) mengenai penerapan aplikasi *Digital Service* dalam transaksi gadai emas di Pegadaian (Persero) UPC Kota Gorontalo, hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah sebaiknya memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menggunakan aplikasi Pegadaian *digital service* (PDS) untuk mempermudah proses transaksi di PT.Pegadaian UPC Kota Gorontalo. Kehadiran fitur-fitur tersebut menjadikan Pegadaian *digital service* sebagai salah satu inovasi penting yang diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan kecepatan transaksi nasabah, sekaligus mendorong peningkatan volume transaksi di tengah transformasi digital yang semakin pesat.

Melalui PDS, nasabah dapat melakukan registrasi dan pembukaan tabungan emas secara digital tanpa harus datang langsung ke Kantor Pegadaian. Selain itu, transaksi gadai juga dapat dilakukan secara *online*, mulai dari pengajuan gadai, perpanjangan, hingga pelunasan pinjaman. aplikasi ini juga memfasilitasi transaksi emas, baik pembelian maupun penjualan, secara real-time dengan nominal yang terjangkau sehingga semakin diminati oleh masyarakat, khususnya generasi milenial. Tidak hanya itu, nasabah juga dapat melakukan pembayaran angsuran dan cicilan produk Pegadaian melalui metode pembayaran digital yang terintegrasi dalam aplikasi. PDS juga menyediakan informasi terkini mengenai produk dan promo yang ditawarkan, serta layanan *customer service online* yang memudahkan nasabah dalam menyampaikan keluhan atau mendapatkan bantuan secara cepat.

BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian digital service terhadap peningkatan transaksi Nasabah pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan. Metode kuantitatif digunakan untuk menentukan seberapa banyak populasi atau sampel yang di teliti. Dalam Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan menggunakan rumus slovin, dengan tingkat kesalahan atau *margin of error* sebesar 5% ($e = 0,05$). dimana jumlah sampel penelitian nya sebanyak 150 Nasabah, sehingga jumlah Responden yang di dapat sebanyak 109 Nasabah.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa Kuesioner yang terdiri dari 10 soal untuk mengukur Kemampuan penggunaan aplikasi pegadaian digital service dan 10 soal untuk mengukur peningkatan transaksi Nasabah, dalam bentuk google form. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan uji statistik dari olah data SPSS 23 menggunakan uji Validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji parsial (uji t)

Analisis regresi sederhana, dan uji Koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* terhadap peningkatan transaksi nasabah.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *digital service* (PDS) terhadap peningkatan transaksi nasabah pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan. Prosedur penelitian diawali dengan pemetaan penelitian yaitu, menentukan tujuan, populasi dan sampel, instrument penelitian, Teknik pengumpulan data. Tahap selanjutnya adalah persiapan penelitian, yang mencakup penyusunan instrumen melalui google form, menyiapkan pertanyaan serta perolehan izin penelitian dari pegadaian. Selama pelaksanaan penelitian seluruh sampel diberikan kuesioner dari google form untuk mengisi pertanyaan yang telah disediakan peneliti melalui smartphone. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji statistik untuk melihat seberapa besar pengaruhnya dan hasil analisis data kemudian diinterpretasikan guna menarik kesimpulan hasil penelitian.

Penelitian ini memiliki beberapa kebaruan. Pertama pendekatan berbasis teknologi yang digunakan untuk meneliti seberapa besar pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* terhadap peningkatan transaksi nasabah. Kedua, penelitian ini memberikan pelajaran mengenai bagaimana kemampuan penggunaan aplikasi dan peningkatan transaksi di pegadaian. Terakhir, penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas Aplikasi Pegadaian *digital service* agar lebih mudah digunakan, lebih menarik, serta mampu meningkatkan volume transaksi nasabah. Dengan demikian, Pegadaian dapat memperkuat daya saingnya di era digitalisasi keuangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan transaksi nasabah pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan. Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Fred D. Davis (1989), yang menyatakan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi kegunaan). Kedua persepsi tersebut akan memengaruhi sikap pengguna, minat penggunaan, serta perilaku penggunaan aktual (*actual system use*). Kemampuan nasabah dalam

mengoperasikan aplikasi PDS mencerminkan tingginya persepsi kemudahan penggunaan. Nasabah yang mampu memahami fitur-fitur utama aplikasi, melakukan transaksi tanpa hambatan, serta memanfaatkan layanan bantuan yang tersedia akan merasa bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan. Kemudahan ini mendorong nasabah untuk lebih sering menggunakan aplikasi dalam aktivitas transaksi. Selain itu, kemampuan penggunaan aplikasi juga berkaitan erat dengan persepsi kegunaan. Nasabah yang merasakan manfaat nyata seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, fleksibilitas transaksi, serta keamanan sistem (misalnya melalui penggunaan OTP) akan cenderung meningkatkan frekuensi dan nilai transaksi melalui aplikasi digital.

Hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 16,253 + 0,666X$. Koefisien regresi sebesar 0,666 yang bernilai positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kemampuan penggunaan aplikasi PDS akan meningkatkan transaksi nasabah sebesar 0,666 satuan. Hubungan yang searah ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi, maka semakin tinggi pula intensitas transaksi yang dilakukan. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,594 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t tabel sebesar 1,982. Karena t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, kemampuan penggunaan aplikasi PDS berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan transaksi nasabah. Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,462 menunjukkan bahwa 46,2% variasi peningkatan transaksi nasabah dapat dijelaskan oleh kemampuan penggunaan aplikasi PDS, sedangkan 53,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas pelayanan, tingkat loyalitas nasabah, kepercayaan terhadap sistem digital, serta faktor promosi. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penerapan aplikasi PDS pada PT Pegadaian (Persero) mampu meningkatkan kemudahan dan efisiensi layanan transaksi nasabah. Aplikasi yang memiliki sistem kerja menyerupai mobile banking memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi melalui smartphone tanpa harus datang langsung ke outlet. Hal tersebut memperkuat bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan menjadi faktor utama dalam mendorong peningkatan penggunaan layanan digital.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa kemampuan penggunaan aplikasi berperan penting dalam meningkatkan penerimaan teknologi dan perilaku penggunaan aktual. Semakin tinggi

kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS, maka semakin tinggi pula peningkatan transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, upaya peningkatan literasi digital, sosialisasi fitur aplikasi, serta pengembangan sistem yang lebih *user friendly* menjadi strategi yang penting bagi Pegadaian dalam meningkatkan kinerja layanan digital dan volume transaksi nasabah pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan. Adapun analisis statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi pegadaian digital service terhadap peningkatan transaksi yaitu:

1. Uji Validitas:

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Dengan menggunakan 109 responden dalam penelitian ini, derajat kebebasan yang diperoleh adalah $df = 109 - 1 = 108$.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS)

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,715	0,187	VALID
Pernyataan 2	0,687	0,187	VALID
Pernyataan 3	0,662	0,187	VALID
Pernyataan 4	0,609	0,187	VALID
Pernyataan 5	0,500	0,187	VALID
Pernyataan 6	0,510	0,187	VALID
Pernyataan 7	0,491	0,187	VALID
Pernyataan 8	0,509	0,187	VALID
Pernyataan 9	0,646	0,187	VALID
Pernyataan 10	0,595	0,187	VALID

Berdasarkan tabel 4.7 diatas hasil uji validitas variabel kemampuan penggunaan aplikasi PDS, menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, diperoleh bahwa seluruh item pernyataan variabel X memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,187 pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid, hal ini menunjukkan bahwa data penelitian dinyatakan baik.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Transaksi Nasabah

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,690	0.187	VALID
Pernyataan 2	0,702	0.187	VALID
Pernyataan 3	0,683	0.187	VALID
Pernyataan 4	0,679	0.187	VALID
Pernyataan 5	0,586	0.187	VALID
Pernyataan 6	0,575	0.187	VALID
Pernyataan 7	0,625	0.187	VALID
Pernyataan 8	0,519	0.187	VALID
Pernyataan 9	0,786	0.187	VALID
Pernyataan 10	0,625	0.187	VALID

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel peningkatan transaksi nasabah menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, diketahui bahwa seluruh item pernyataan variabel Y memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,187 pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, seluruh item pernyataan variabel Y dinyatakan valid dan hal ini menunjukkan bahwa data penelitian dinyatakan baik.

2. Uji reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS 23 diperoleh hasil uji reliabilitas kuesioner dengan *cronbach Alpha*. Dimana tujuan reliabilitas untuk mengetahui apakah instrument yang dipakai dapat dipercaya atau tidak sehingga instrumen tersebut dapat digunakan.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan Penggunaan Aplikasi PDS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	10

Pada tabel 4.9 Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,782, sehingga nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel Kemampuan Penggunaan Aplikasi PDS (X) sangat reliabel.

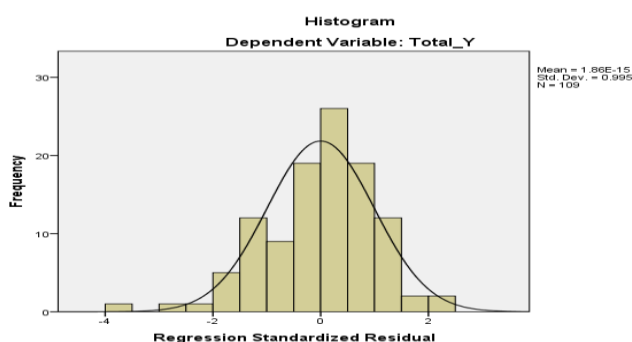
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabelitas variabel Peningkatan Transaksi Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	10

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,836 sehingga nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel Peningkatan Transaksi Nasabah (Y) dikatakan sangat reliabel.

3. Uji Normalitas:

Pada penelitian ini , Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov – smirnov dan Histogram.



Gambar 4. 3 Histogram

Tabel 4. 11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Variabel X	Varibel Y
N	109	109
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	47.35
	Std. Deviation	2.998
Most Extreme Differences	Absolute	.237
	Positive	.188
	Negative	-.237
Test Statistic	.237	.227
Asymp. Sig. (2-tailed)	.0224 ^c	.224 ^c

a. Test distribution is Normal.

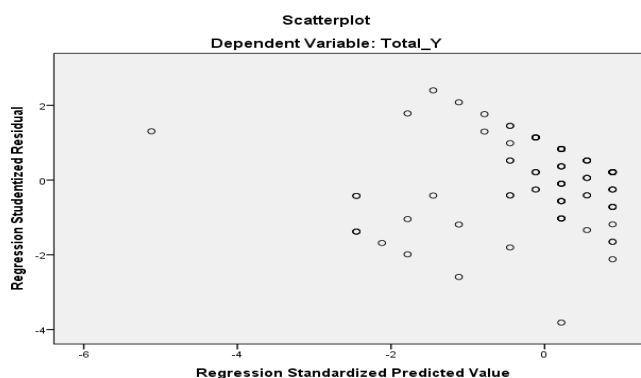
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil Uji Normalitas dari gambar 4.3 menyimpulkan bahwa grafik keluaran yang ditampilkan di atas menunjukkan baik histogram dan tabel Kolmogorov -smirnov, Dimana grafik histogram mengikuti pola distribusi normal karena berbentuk lonceng dan tidak menyimpang ke kanan atau kiri. Dengan demikian, nilai signifikan sebesar 0,224, yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki distribusi data yang normal.

4. Uji Heteroskedastisitas :

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians residual pada setiap pengamatan. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot dengan membandingkan nilai residual dengan nilai prediksi variabel dependen. Analisis dilakukan dengan mengamati sebaran titik-titik pada grafik tersebut untuk melihat adanya penyebaran pola tertentu.



Gambar 4. 5 Scatterplot

Berdasarkan hasil Gambar 4.5, pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik *Scatterplot*, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola tertentu yang teratur. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

5. Uji parsial (uji t):

Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bila $\text{sig} < 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Bila $\text{sig} > 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen

Tabel 4. 13 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	16.253	3.293		4.936
	Kemampuan Penggunaan Aplikasi PDS/TRING	.666	.069	.680	9.594
					.000

a. Dependent Variable: Peningkatan Transaksi

Sesuai dengan hasil uji parsial (t) pada tabel 4.14 hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel Kemampuan Penggunaan Aplikasi PDS (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Transaksi Nasabah (Y). Artinya, semakin baik kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS, maka semakin meningkat pula transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Karena t hitung $>$ t tabel ($9,594 > 1,982$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

6. uji Koefisien Determinasi (R^2):

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada antara 0 sampai 1. Yang artinya jika Semakin mendekati 1 nilai R^2 , semakin besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.680 ^a	.462	.457	2.162

a. Predictors: (Constant), Variabel Kemampuan Penggunaan Aplikasi PDS/TRING

Pada tabel 4.15 diketahui nilai R.square 0,462, maka dapat disimpulkan bahwa besaran pengaruh variabel kemampuan penggunaan aplikasi PDS terhadap variabel peningkatan transaksi nasabah sebesar 0,462%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kemampuan Penggunaan Aplikasi PDS Terhadap Peningkatan Transaksi Nasabah Pada Unit Pegadaian Cabang Melati Medan , serta mengacu pada rumusan masalah penelitian yang menanyakan apakah terdapat pengaruh signifikan antara kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap peningkatan transaksi nasabah, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan transaksi nasabah. Kesimpulan ini dibuktikan melalui hasil analisis statistik menggunakan aplikasi SPSS 23, yang menunjukkan bahwa variabel kemampuan penggunaan aplikasi PDS memiliki pengaruh positif terhadap variabel

peningkatan transaksi nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi PDS seperti kemampuan teknis pengoperasian aplikasi, kemudahan penggunaan, kemanfaatan aplikasi, kualitas interaksi dan layanan aplikasi, serta dukungan fasilitas dan lingkungan pengguna, maka semakin meningkat pula aktivitas transaksi nasabah. Peningkatan transaksi tersebut terlihat dari meningkatnya frekuensi transaksi, nilai atau volume transaksi, serta efisiensi waktu dan proses transaksi yang dirasakan oleh nasabah. Aplikasi PDS memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor pegadaian, sehingga mendorong nasabah untuk lebih aktif memanfaatkan layanan Pegadaian.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini telah terjawab secara empiris, dan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kemampuan penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan transaksi nasabah dapat diterima. Dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyediaan layanan digital melalui aplikasi PDS merupakan bagian penting untuk meningkatkan kinerja pegadaian terkhusus di Unit Pegadaian Cabang Melati Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, H. A. (2023). Pengaruh persepsi penggunaan, keamanan, dan kebermanfaatan terhadap keputusan bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).
- Amelia, H., Apriani, E. S., & Finanto, H. (2024). Analisis penerapan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam kemudahan bertransaksi. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*.
- Ansoff, H. I. (1965). *Corporate strategy: An analytic approach to business policy for growth and expansion*. McGraw-Hill.
- Antara Jaya, K., & Sudarma, I. M. (2026). Strategi pemasaran produk Pegadaian untuk akuisisi nasabah baru melalui pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). *Jurnal Economic Resource*, 9(1), 45–56.
- Arimbi, & Sariani. (2023). Pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam strategi pemasaran produk gadai di Pegadaian Unit Pembantu Cabang Gelogor Carik. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPKMN)*.
- Creswell, J. W. (2018). *Desain penelitian: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Edisi ke-5). Pustaka Pelajar.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success. *Journal of Management Information Systems*.
- Devi, H. P., & Aviyanti, R. D. (2023). Pengaruh pendapatan Pegadaian, jumlah nasabah, harga emas, dan inflasi terhadap penyaluran pembiayaan rahn. *Jurnal Akuntansi*.
- Devi, S., & Aviyanti, N. (2023). Pengaruh inflasi, harga emas, dan pendapatan terhadap transaksi di Pegadaian. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Indonesia*.
- Frizi, M. F., Paputungan, J. A., Moputi, M., Rustam, I., & Kidam, T. R. (2024). Penerapan aplikasi digital service dalam transaksi gadai emas di Pegadaian (Persero) UPC Kota Gorontalo. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*.
- Frontiers in Data. (2024). Big data analytics for financial services: Customer segmentation and fraud prevention. *Frontiers in Big Data*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goyal, K., & Joshi, V. (2021). Business diversification strategies in the modern competitive environment. *Journal of Business Strategy*.
- Goyal, R. (2023). Status quo bias and customer behavioral intention in fintech adoption. *Journal of Financial Services Marketing*.
- Hendryadi, H. (2021). Editorial note: Uji validitas dengan korelasi item-total. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information system: Managing the digital firm*. Pearson.
- Lestari. (2022). *Variabel penelitian dan definisi operasional*. KSEI.
- Pradita, S. P., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan sistem aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan nasabah bertransaksi pada PT Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. *Jurnal Informatika Kesatuan*.
- Paiman. (2019). *Teknik Analisis Korelasi dan Regresi Ilmu-Ilmu Pertanian*. Yogyakarta: UPY Press.
- Rassiyanti, L., & Pitri, R. (2024). Analisis regresi linier dan korelasi faktor sosio-ekonomi terhadap kemiskinan di Indonesia. *Journal of Data Analysis*.
- Rezky, N., & Rikayana, H. L. (2025). Analisis penggunaan layanan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam kemudahan pelayanan transaksi nasabah: Studi kasus PT Pegadaian (Persero) UPC Kijang. *Jurnal Ekonomi Revolusioner*.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan keterampilan* (Edisi ke-7).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriadi. (2022). Kompetensi manajerial kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMA Negeri 1 Wonomulyo Kab. Polman. *Journal of Management Education*.

- Sutiyo, S., Nugraha, M. Y., Anes, M., & dkk. (2022). Analisis kebutuhan taruna terhadap pengembangan bahan ajar digital pada mata kuliah familiarisasi pesawat berbasis platform learning management system Politeknik Penerbangan Palembang. *Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi*.
- Syahfrilla, A. R. N. A., & Dharma, B. (2024). Penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service dalam transaksi gadai pada PT Pegadaian (Persero) UPC Katamso Medan. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*.
- Wijaya, H. T., & Noviaristanti, S. (2024). Analysis of the use of mobile banking applications using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 (UTAUT3) and perceived security models for PT BCA Digital customers. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*.
- Yuttama, & Widadi. (2025). Penguatan pendidikan karakter melalui edukasi literasi keuangan untuk remaja sekolah menengah. *Jurnal Pengabdian Dalam Negeri*.