

Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Mediasi di PT Pegadaian Cabang Blimbing

Muhammad Andhika Nur Shafa*

Pardiman**

M.Tody Arsyianto***

Email : muhammadandhikanurshafa@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This research analyzes the influence of using the Pegadaian Digital Service application and work environment on employee productivity, with employee engagement as the mediating variable at PT Pegadaian Blimbing Branch, Malang City. The study is motivated by the gap between expectations of productivity improvement through digital transformation and actual field conditions, where employee productivity still fluctuates despite the implementation of the digital system. This is a quantitative study using a causality approach. The population and sample consisted of 70 employees, selected through purposive sampling. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS 4. The results show that the use of Pegadaian Digital Service increases employee engagement, while the work environment has no significant effect on engagement. Employee engagement also has no direct effect on productivity, nor do the digital application and work environment. Furthermore, employee engagement is not proven to mediate the relationship between these factors and productivity. These findings indicate that amid intensive digital transformation, limited employee technical competencies and unstable technology infrastructure are the main barriers, causing engagement to not yet be optimally translated into productivity.

Keywords: *Pegadaian Digital Service; Work Environment; Employee Engagement; Employee Productivity.*

Pendahuluan

Produktivitas karyawan menjadi faktor penting dalam industri jasa keuangan yang mengutamakan kualitas layanan dan kepuasan nasabah (Saragih, 2025). Produktivitas karyawan merupakan hasil yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari aspek teknologi maupun pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian Zulkarnaen, Wahono, dan Arsyianto (2024) menunjukkan bahwa faktor internal organisasi, seperti komitmen dan pengembangan karier, berkontribusi terhadap peningkatan hasil kerja karyawan. Oleh karena itu, selain penguatan aspek SDM, transformasi digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Services juga diyakini mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan (Abdullah, 2025), namun keberhasilannya bergantung pada kesiapan organisasi dan kompetensi digital karyawan (Alamad, 2019). Hal ini semakin relevan mengingat lonjakan 42,35% rekening aktif gadai pada 2025 yang meningkatkan beban pelayanan cabang (PT Pegadaian, 2025). Selain teknologi, lingkungan kerja yang kondusif juga berperan penting bagi produktivitas (Kusuma et al., 2025). *Employee engagement* juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi yang mendukung, seperti keadilan organisasi dan kerja sama tim yang baik, sehingga mampu meningkatkan keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi (Pardiman,

2021). Oleh karena itu, *employee engagement* diduga menjadi penghubung yang memperkuat pengaruh keduanya (Nuro & Harianto, 2025).

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan ketidaksesuaian meskipun Aplikasi Pegadaian *Digital service* dan lingkungan kerja seharusnya meningkatkan produktivitas, observasi awal justru mengungkap kendala adaptasi teknologi dan fluktuasi kinerja karyawan (Gunawan, 2025). Kondisi ini mengindikasikan adanya gap penelitian, yaitu kemungkinan peran mediasi *employee engagement* dalam hubungan antara penggunaan aplikasi digital serta lingkungan kerja dengan produktivitas karyawan diperkuat oleh besarnya investasi pelatihan Rp103,302 miliar oleh PT Pegadaian pada 2025 yang mengindikasikan kesiapan SDM digital belum merata (PT Pegadaian, 2025).

PT Pegadaian Cabang Blimbing dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan unit dengan aktivitas transaksi digital tinggi di Kota Malang dan menunjukkan fluktuasi produktivitas serta perbedaan persepsi iklim kerja, sehingga representatif untuk menggambarkan tantangan adaptasi digital di sektor jasa keuangan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menempatkan penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* dan lingkungan kerja sebagai variabel independen, produktivitas karyawan sebagai variabel dependen, dan *employee engagement* sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan dan terhadap *employee engagement*, apakah lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan dan terhadap *employee engagement*, apakah *employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan, serta apakah *employee engagement* mampu memediasi pengaruh penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* maupun lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan, serta menguji peran mediasi *employee engagement* dalam hubungan tersebut pada karyawan PT Pegadaian Cabang Blimbing.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Job Demands-Resources (JD-R)

Grand theory dalam penelitian kuantitatif merupakan kerangka teori umum yang luas dan mampu menjelaskan fenomena secara menyeluruh. Teori ini digunakan sebagai dasar untuk menyusun hipotesis, menguji hubungan kausal antar variabel, serta menjelaskan peran mediasi dalam suatu model penelitian. Penelitian ini menggunakan *Job Demands-Resources* sebagai *grand theory*. Teori ini menjelaskan pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kesejahteraan dan kinerja karyawan melalui dua komponen utama, yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* adalah tuntutan pekerjaan yang memerlukan usaha fisik maupun psikologis, sedangkan *job resources* merupakan sumber daya yang membantu mencapai tujuan kerja, mengurangi tekanan, serta meningkatkan motivasi. Dalam model ini, *job resources* berperan penting dalam meningkatkan *employee engagement*, yang pada akhirnya mendorong karyawan bekerja lebih proaktif, meningkatkan kinerja, dan produktivitas (Lee & Jo, 2023).

Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* (X1)

Penggunaan teknologi digital memberikan dampak positif signifikan berupa peningkatan efisiensi operasional, penghematan biaya, percepatan pengambilan keputusan, serta kemudahan akses informasi kapan saja dan di mana saja. Pemanfaatan teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional terutama pada sektor UMKM dan lembaga keuangan, yang pada akhirnya memperkuat daya saing organisasi (Hasan et al., 2025). Menurut Choirinisa & Ikhwan (2022), penggunaan aplikasi digital seperti e-kinerja, e-office, HRIS, dan platform kolaborasi meningkatkan kinerja dan produktivitas pegawai dengan mempercepat proses kerja, meningkatkan

akurasi, serta mengurangi kesalahan. Penggunaan Aplikasi diukur melalui beberapa indikator, yakni Frekuensi Penggunaan,

Lingkungan Kerja (X2)

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja (Parashakti & Noviyanti, 2021). Menurut Fajri & Terza Rahman (2021) ada beberapa faktor yang dapat membentuk lingkungan kerja yang kondusif, yaitu Lingkungan Fisik, Lingkungan Non-fisik, Motivasi, dan Beban Kerja.

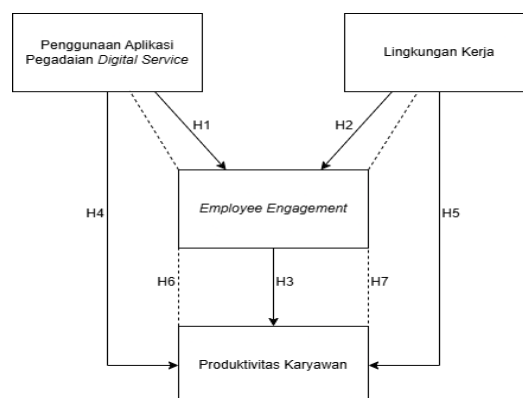
Employee Engagement (Z)

Menurut Aji et. al. (2025) menjelaskan bahwa *employee engagement* memiliki peranan yang sangat penting dalam mendorong peningkatan produktivitas karyawan. Keterlibatan yang tinggi membuat karyawan bekerja dengan motivasi intrinsik yang kuat, sehingga mereka terdorong untuk menyelesaikan tugas bukan hanya karena kewajiban, melainkan juga karena adanya kepuasan pribadi dan rasa memiliki terhadap pekerjaannya. Kondisi ini mendorong munculnya tanggung jawab, komitmen, dan konsistensi dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Indikator yang dapat digunakan dalam mengukur *Employee Engagement* Menurut Erwina (2020) antara lain, *Vigor*, *Dedication* dan *Absorption*.

Produktivitas Karyawan (Y)

Produktivitas karyawan adalah perbandingan antara input dengan *output* berupa barang atau jasa yang dihasilkan oleh individu maupun kelompok, yang mencerminkan tingkat efisiensi dan efektivitas kerja dalam mencapai hasil optimal bagi perusahaan maupun karyawan (Khaeruman et al., 2023). Sedangkan menurut Sukardi (2021) Produktivitas karyawan merupakan kemampuan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan untuk bekerja secara efektif dan efisien, dengan dorongan motivasi, disiplin, serta dukungan faktor-faktor produksi lainnya, sehingga mampu memberikan kontribusi optimal bagi pencapaian tujuan organisasi. Produktivitas Karyawan dapat diukur dari beberapa indikator, yakni Ketepatan Waktu, Kualitas Layanan, dan Luantitas Hasil Kerja.

Kerangka Konseptual



H1: Aplikasi Pegadaian *Digital Service* berpengaruh positif signifikan terhadap *employee engagement*.

H2: Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *employee engagement*.

H3: *Employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan.

H4: Aplikasi Pegadaian *Digital Service* berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan.

H5: Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas karyawan.

H6: *Employee engagement* memediasi pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* terhadap produktivitas karyawan.

H7: *Employee engagement* memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan.

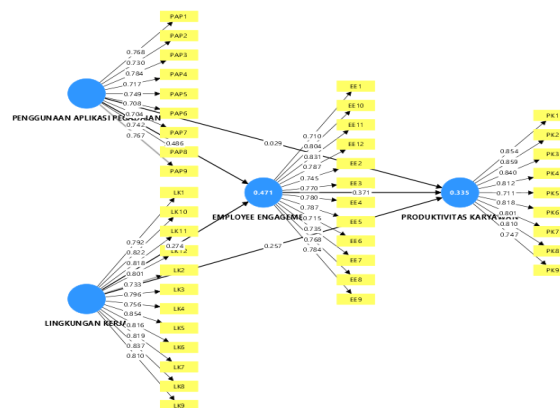
Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif non-eksperimental dengan pendekatan eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen, yaitu Penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* dan Lingkungan Kerja, terhadap variabel dependen Produktivitas Karyawan, dengan *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi. Penelitian dilaksanakan di PT. Pegadaian Cabang Blimbing yang berlokasi di Jl. Borobudur No. 10, Blimbing, Kota Malang, pada periode Januari hingga Maret 2026. Rentang waktu tersebut meliputi penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, pengolahan data, hingga analisis hasil penelitian. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT. Pegadaian Cabang Blimbing, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria karyawan aktif, telah bekerja minimal enam bulan, serta terlibat langsung dalam aktivitas operasional dan pelayanan. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS untuk menguji model pengukuran, model struktural, pengaruh mediasi, dan hipotesis penelitian.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas Konvergen

Gambar 1. Hasil Uji Outer Loading



Sumber: Data Primer, diolah 2026.

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai outer loading digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator mampu mereflesikan variabel laten yang diukur.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Penggunaan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> (X1)	PAP1	0.768	Valid
	PAP2	0.730	Valid
	PAP3	0.784	Valid
	PAP4	0.717	Valid
	PAP5	0.749	Valid
	PAP6	0.708	Valid
	PAP7	0.704	Valid
	PAP8	0.742	Valid
	PAP9	0.767	Valid
Lingkungan Kerja (X2)	LK1	0.792	Valid
	LK10	0.822	Valid
	LK11	0.818	Valid
	LK12	0.801	Valid
	LK2	0.733	Valid
	LK3	0.796	Valid
	LK4	0.756	Valid

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
	LK5	0.854	Valid
	LK6	0.816	Valid
	LK7	0.819	Valid
	LK8	0.837	Valid
	LK9	0.810	Valid
Produktivitas Karyawan (Y)	PK1	0.854	Valid
	PK2	0.859	Valid
	PK3	0.840	Valid
	PK4	0.812	Valid
	PK5	0.711	Valid
	PK6	0.818	Valid
	PK7	0.801	Valid
	PK8	0.810	Valid
	PK9	0.747	Valid
Employee Engagement (Z)	EE1	0.710	Valid
	EE10	0.804	Valid
	EE11	0.831	Valid
	EE12	0.787	Valid
	EE2	0.745	Valid
	EE3	0.770	Valid
	EE4	0.780	Valid
	EE5	0.787	Valid
	EE6	0.715	Valid
	EE7	0.735	Valid
	EE8	0.768	Valid
	EE9	0.784	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas konvergen (*outer loading*) dengan menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dianggap valid.

Uji Validitas Diskriminan

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Diskriminan

	Employee Engagement	Lingkungan Kerja	Penggunaan Aplikasi Pegadaian	Produktivitas Karyawan
Employee Engagement	0.769			
Lingkungan Kerja	0.565	0.805		
Penggunaan Aplikasi Pegadaian	0.650	0.598	0.742	
Produktivitas Karyawan	0.535	0.484	0.424	0.807

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Berdasarkan hasil perbandingan nilai AVE dengan korelasi antar konstruk, seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria Fornell-Larcker. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik, karena mampu membedakan dirinya dari konstruk lainnya dalam model penelitian.

Uji Reliabilitas Outer Model

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal dari indikator dalam mengukur konstruk laten (Sugiyono, 2023). Reliabilitas dalam penelitian ini diukur melalui dua parameter, yaitu *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Composite Reliability* > 0,7 dan *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability
Lingkungan Kerja	0.951	0.957
Employee Engagement	0.937	0.945
Produktivitas Karyawan	0.933	0.944
Penggunaan Aplikasi Pegadaian	0.898	0.917

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Berdasarkan nilai *Composite Reliability* yang seluruhnya berada di atas 0,7 serta nilai *Cronbach's Alpha* yang berada di atas 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini, yaitu Penggunaan Aplikasi Pegadaian, Lingkungan Kerja, *Employee Engagement*, dan Produktivitas Karyawan, dinyatakan reliabel.

R-Square (R^2)

Nilai *R-square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian. Nilai *R-square* dikategorikan ke dalam tiga tingkat kekuatan model, yaitu nilai 0,75 menunjukkan bahwa model memiliki kekuatan yang kuat, nilai 0,50 menunjukkan bahwa model memiliki kekuatan sedang atau moderat, dan nilai 0,25 menunjukkan bahwa model memiliki kekuatan yang lemah. Semakin tinggi nilai *R-square* yang diperoleh, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji *R-square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
<i>Employee Engagement</i>	0.471	0.455
Produktivitas Karyawan	0.335	0.305

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Berdasarkan hasil analisis, nilai *R-square* variabel *Employee Engagement* sebesar 0,471 (*Adjusted R-square* = 0,455), yang menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan 47,1% variasi *Employee Engagement*, sedangkan 52,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sedang. Sementara itu, nilai *R-square* variabel Produktivitas Karyawan sebesar 0,335 (*Adjusted R-square* = 0,305), yang berarti variabel independen mampu menjelaskan 33,5% variasi Produktivitas Karyawan, sedangkan 66,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai tersebut termasuk dalam kategori lemah. Dengan demikian, model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang sedang terhadap *Employee Engagement* dan lemah terhadap Produktivitas Karyawan, sehingga masih terdapat faktor lain di luar model yang memengaruhi kedua variabel, terutama Produktivitas Karyawan.

F-Square (F^2)

Tabel 5. Hasil Uji *F-Square*

	<i>Employee Engagement</i>	Produktivitas Karyawan
<i>Employee Engagement</i>		0.110
Lingkungan Kerja	0.091	0.058
Penggunaan Aplikasi Pegadaian	0.286	0.001

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Hasil menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian terhadap *employee engagement* memiliki nilai f^2 sebesar 0,286 sehingga termasuk pengaruh sedang, sedangkan lingkungan kerja terhadap *employee engagement* sebesar 0,091 termasuk pengaruh kecil. Pada variabel produktivitas karyawan, pengaruh *employee engagement* sebesar 0,110 dan lingkungan kerja sebesar 0,058 termasuk pengaruh kecil, sementara penggunaan aplikasi Pegadaian terhadap produktivitas karyawan sebesar 0,001 menunjukkan pengaruh yang sangat kecil dalam model penelitian.

Uji Pengaruh Langsung Inner Model

Tabel 6. Hasil Uji Pengaruh Langsung

	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>
PAP -> EE	3.006	0.001
LK -> EE	1.654	0.049
EE -> PK	1.514	0.065
PAP -> PK	0.136	0.446
LK -> PK	1.226	0.110

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hanya hubungan Penggunaan Aplikasi Pegadaian (PAP) terhadap *Employee Engagement* (EE) yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,006 dan *p-value* 0,001, sehingga hipotesis diterima. Sementara itu, hubungan Lingkungan Kerja (LK) terhadap *Employee Engagement* (EE) (*t-statistic* = 1,654; *p-value* = 0,049), *Employee Engagement* (EE) terhadap Produktivitas Karyawan (PK) (*t-statistic* = 1,514; *p-value* = 0,065), Penggunaan Aplikasi Pegadaian (PAP) terhadap Produktivitas Karyawan (PK) (*t-statistic* =

0,136; p -value = 0,446), serta Lingkungan Kerja (LK) terhadap Produktivitas Karyawan (PK) (t -statistic = 1,226; p -value = 0,110) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis pada hubungan tersebut ditolak.

Uji Pengaruh Tidak Langsung *Inner Model*

Tabel 7. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>
PAP -> EE -> PK	1.121	0.131
LK -> EE -> PK	0.891	0.186

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa jalur Penggunaan Aplikasi Pegadaian (PAP) terhadap Produktivitas Karyawan (PK) melalui *Employee Engagement* (EE) memiliki nilai t -statistic sebesar 1,121 dengan p -value sebesar 0,131, sedangkan jalur Lingkungan Kerja (LK) terhadap Produktivitas Karyawan (PK) melalui *Employee Engagement* (EE) memiliki nilai t -statistic sebesar 0,891 dengan p -value sebesar 0,186. Kedua nilai p -value tersebut berada di atas ambang batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Employee Engagement* tidak terbukti memediasi secara signifikan baik hubungan antara Penggunaan Aplikasi Pegadaian dengan Produktivitas Karyawan, maupun hubungan antara Lingkungan Kerja dengan Produktivitas Karyawan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* terhadap *employee engagement*

Penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* karyawan PT Pegadaian Cabang Blimbing, karena kemudahan bertransaksi digital menumbuhkan semangat kerja (*vigor*) dan rasa dipercaya oleh organisasi, sejalan dengan teori JD-R bahwa ketersediaan sumber daya kerja meningkatkan motivasi. Tingginya adopsi PDS (85% karyawan) memperkuat kondisi absorpsi dalam bekerja, meski efektivitasnya tetap bergantung pada kesiapan literasi digital dan penanganan kendala teknis seperti gangguan server.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap *employee engagement*

Lingkungan kerja ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement*, bertentangan dengan teori JD-R dan penelitian terdahulu, karena perhatian karyawan lebih tersita pada adaptasi sistem digital baru dibanding menikmati fasilitas fisik yang sudah representatif. Beban target harian dan tekanan transisi teknologi diduga melemahkan peran lingkungan kerja sebagai sumber daya yang mendorong keterlibatan, sehingga perusahaan perlu memperkuat komunikasi internal, mengelola beban kerja, dan merancang bentuk apresiasi yang lebih relevan dengan konteks digital.

Pengaruh *employee engagement* terhadap produktivitas karyawan

Employee engagement tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan, berbeda dari temuan penelitian sejenis, karena mayoritas responden adalah karyawan muda dengan masa kerja singkat yang masih dalam tahap adaptasi terhadap sistem, budaya kerja, dan teknologi PDS secara bersamaan. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara motivasi/keterlibatan yang tinggi dengan kapasitas teknis aktual, sehingga engagement belum dapat dikonversi menjadi output kerja terukur, dan menegaskan perlunya program pengembangan kompetensi yang menyertai penguatan engagement.

Pengaruh penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* terhadap produktivitas karyawan

PDS tidak terbukti berpengaruh langsung secara signifikan terhadap produktivitas karyawan, karena manfaatnya lebih dirasakan pada sisi layanan nasabah dibanding *output* individu, ditambah gangguan teknis seperti server down pada jam sibuk yang memaksa kembali ke prosedur manual. Temuan ini sejalan dengan studi lain yang menunjukkan efisiensi sistem tidak selalu berdampak linear

pada kinerja individu, sehingga diperlukan stabilitas infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan indikator produktivitas yang lebih sesuai dengan konteks transformasi digital.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan

Lingkungan kerja juga tidak terbukti berpengaruh langsung terhadap produktivitas karyawan, bertentangan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, karena dalam konteks transformasi digital yang intensif, kompetensi teknis karyawan dalam menguasai sistem menjadi faktor yang jauh lebih dominan dibanding kondisi fisik maupun nonfisik lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan perlunya integrasi antara pembenahan lingkungan kerja dan program digitalisasi agar dampaknya terhadap produktivitas dapat terwujud nyata.

Pengaruh penggunaan aplikasi pegadaian *digital service* terhadap produktivitas karyawan dimediasi *employee engagement*

Employee engagement tidak terbukti mampu memediasi hubungan antara penggunaan PDS dan produktivitas karyawan, karena meski PDS berhasil meningkatkan *engagement*, *engagement* tersebut gagal dikonversi menjadi produktivitas akibat keterbatasan kompetensi teknis karyawan yang masih dalam fase awal adopsi teknologi. Kondisi ini disebut sebagai rantai mediasi yang terputus (*incomplete mediation chain*), yang menegaskan bahwa efektivitas mediasi *engagement* bersifat kondisional terhadap kematangan digital organisasi dan kesiapan SDM.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan dimediasi *employee engagement*

Employee engagement juga tidak terbukti mampu memediasi hubungan antara lingkungan kerja dan produktivitas karyawan, sebagai konsekuensi logis dari dua temuan sebelumnya bahwa lingkungan kerja gagal mendorong *engagement* dan *engagement* gagal mendorong produktivitas. Di tengah tekanan transformasi digital, faktor kontekstual seperti kecemasan adopsi teknologi dan beban adaptasi sistem lebih dominan dibanding mekanisme mediasi tradisional, sehingga diperlukan pendekatan manajemen yang lebih holistik dalam mengelola lingkungan kerja, transisi digital, dan sistem penghargaan secara bersamaan.

Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, penggunaan Aplikasi Pegadaian *Digital Service* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *employee engagement*, namun tidak terbukti berpengaruh signifikan baik secara langsung maupun melalui mediasi *employee engagement* terhadap produktivitas karyawan, demikian pula lingkungan kerja tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement* maupun produktivitas karyawan, baik secara langsung maupun melalui mediasi, karena dominannya tuntutan adaptasi terhadap sistem digital dan kesenjangan kompetensi teknis karyawan yang menghambat konversi *engagement* menjadi output kerja yang terukur di PT Pegadaian Cabang Blimbing.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu penggunaan data *cross-sectional* yang tidak dapat menggambarkan perubahan variabel dari waktu ke waktu, cakupan penelitian yang hanya terbatas pada satu lokasi (PT Pegadaian Cabang Blimbing) sehingga sulit digeneralisasi, jumlah sampel yang relatif kecil (70 responden) yang menyebabkan kekuatan statistik model kurang optimal, pengukuran variabel yang bersifat *self-report* sehingga berpotensi bias persepsi, nilai *R-square* produktivitas karyawan yang relatif rendah (0,335) yang menandakan masih banyak faktor lain di luar model, serta keterbatasan pada penggunaan *employee engagement* sebagai satu-

satunya variabel mediasi tanpa mempertimbangkan variabel mediasi potensial lain seperti kepuasan kerja atau kompetensi digital.

Saran

Bagi perusahaan, PT Pegadaian Cabang Blimbing disarankan memperkuat pelatihan kompetensi digital karyawan, memperbaiki stabilitas infrastruktur teknologi, merancang sistem penghargaan yang lebih relevan dengan kontribusi digital, serta mengelola beban kerja secara proporsional agar *engagement* dapat dikonversi menjadi produktivitas nyata. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel kompetensi digital, kepuasan kerja, atau kepemimpinan transformasional ke dalam model, menggunakan pendekatan penelitian campuran, serta memperluas cakupan ke beberapa cabang Pegadaian agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi.

Referensi

- Abdullah, M. (2025). Digital financial inclusion, MSMEs, and inclusive growth: Empirical evidence from districts/cities in Indonesia. *Simangunsong: Journal of Business Administration, Management, Economic and Accounting*, 3(2), 84–94.
- Aji, I. M., Faruq, U., Zaenuri, F. A., Han, M. F. K., Sisiawan, R., & Fatimah, N. (2025). Peran employee engagement terhadap produktivitas karyawan. 2(4), 311–321.
- Alamad, S. (2019). AI-driven regional heterogeneity and the reinvention of conventional banking in South Asia. *Available at SSRN*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5473075>
- Choirinisa, A. A., & Ikhwan, K. (2022). Pengaruh penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan pelanggan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2(5), 483–492.
- Erwina, E. (2020). Analisis employee engagement melalui dimensi vigor, dedication dan absorption pada PT Sumber Graha Sejahtera di Kabupaten Luwu. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 3(2), 173–181. <https://doi.org/10.35914/jemma.v3i2.441>
- Fajri, C., & Rahman, Y. T. (2021). Membangun kinerja melalui lingkungan kondusif, pemberian motivasi dan proporsional beban kerja. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(1), 211–220.
- Gunawan, G. (2025). *Analisis penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada operasional Pegadaian Cabang Palu Barat* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu].
- Hasan, N. N., Maulana, F., Wiguna, A. P., & Khair, O. I. (2025). Pemanfaatan teknologi informasi untuk efisiensi operasional UMKM. *Jurnal Sains, Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Hukum*, 285–291.
- Istiqomah, R., Pardiman, P., & Khalikussabir, K. (2021). Pengaruh Organizational Justice dan Team Work Terhadap Employee Engagement Pada Karyawan Koperasi Unit Desa (KUD) Pakis. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 10(10).
- Khaeruman, K., Suflani, S., Mukhlis, A., & Romli, O. (2023). Analisis efektivitas strategi penilaian kinerja dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Indomaret Kota Serang. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(2), 352–361. <https://doi.org/10.35906/jurman.v9i2.1903>
- Kusuma, D. A., Budiarto, W., Hartati, C. S., Wijaya, U., & Surabaya, P. (2025). Pengaruh mutasi terhadap produktivitas dengan kepuasan kerja pegawai sebagai variabel intervening (studi kasus pada PT Pegadaian Syariah Area Pamekasan). 3, 1–10.
- Lee, D. Y., & Jo, Y. (2023). The job demands-resource model and performance: The mediating role of employee engagement. *Frontiers in Psychology*, 14, 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1194018>
- Nuro, D. A., & Harianto, K. (2025). Transformation of reward systems to enhance employee engagement in the digital platform work environment: A literature review. *JBMP (Jurnal*

Bisnis, Manajemen dan Perbankan), 11(2), 273–285.
<https://doi.org/10.21070/jbmp.v11i2.2184>

- Parashakti, R. D., & Noviyanti, D. (2021). Pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan pelatihan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 1(2), 127–136.
- Pegadaian. (2025). *Bertumbuh untuk negeri membangun ekosistem emas berkelanjutan*.
- Saragih, I. (2025). Digital financial inclusion, transaction costs, and MSME productivity: Micro evidence from Indonesia. *Simangunsong: Journal of Business Administration, Management, Economic and Accounting*, 3(2), 73–83.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukardi, S. (2021). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Capital Life Indonesia di Jakarta. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 4(1), 29–42. <https://doi.org/10.32500/jematech.v4i1.1445>
- Wahono, B., & Arsyianto, M. T. (2023). Pengaruh *Commitment Normatif*, Keteguhan Kontinuan, Dan Perkembangan Jabatan Karir Kepada Hasil Kerja Karyawan (Studi pada PT Bankir Republik Indonesia (Perusahaan) Cab. Kota Malang Martadinata). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02).

Muhammad Andhika Nur Shafa* **Adalah Mahasiswa FEB Unisma**

Pardiman** **Adalah Dosen Tetap FEB Unisma**

M.Tody Arsyianto*** **Adalah Dosen Tetap FEB Unisma**