

**ANALISIS PENGARUH *DIGITAL CAPABILITY & DIGITAL LITERACY*
TERHADAP *BUSINESS PERFORMANCE* DENGAN *EMPLOYEE
INNOVATION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT PEGADAIAN**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister

PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN



Diajukan Oleh:

DEVINDA ANGGITASARI

NPM: 21061020024

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

JAWA TIMUR

SURABAYA

2023

**ANALISIS PENGARUH *DIGITAL CAPABILITY & DIGITAL LITERACY*
TERHADAP *BUSINESS PERFORMANCE* DENGAN *EMPLOYEE
INNOVATION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT PEGADAIAN**

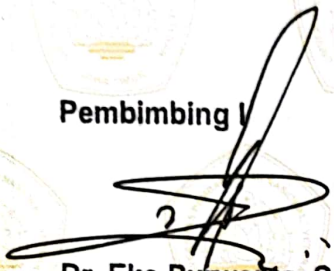
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

DEVINDA ANGGITASARI
NPM: 21061020024

Telah dipertahankan di depan Penguji
pada tanggal 8 Agustus 2023 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima

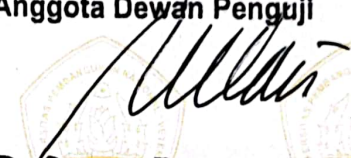
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Dr. Eko Purwanto, S.E., M.Si.
NIP. 195903291987031001

Anggota Dewan Penguji



Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M.
NIP. 196801081989031001

Pembimbing II



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd.
NIP. 196409201989032001

Surabaya, 24 Agustus 2023
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Program Magister Manajemen

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

24 AUG 2023



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Surabaya, 8 Agustus 2023



Devinda Anggitasari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh *Digital Capability & Digital Literacy* terhadap *Business Performance* dengan *Employee Innovation* sebagai Variabel Mediasi di PT Pegadaian” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penulisan usulan penelitian ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik dari pihak intern maupun ekstern di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran " Jawa Timur serta selaku dosen pembimbing Tesis Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Prof. Dr. Yuniningsih, SE, M.Si. selaku koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Eko Purwanto, M.Si. selaku dosen pembimbing Tesis Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur.

5. Bapak Dr. Sugeng Purwanto, SE., MM. & Ibu Ika Korika S, M.Pd. selaku dosen penguji Tesis Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
6. Dekan beserta staf, dan seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
7. Bapak Bambang Agus Sagoro, S.Pd. dan Ibu Hastjarjandani, S.E., selaku orang tua penulis yang tiada henti-hentinya memberi dukungan dan doa.
8. Gigih Bagas Wicaksono, S.T. selaku suami penulis yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan perhatiannya.
9. Pimpinan perusahaan yang telah memberikan ijin penulis untuk melanjutkan ke jenjang strata di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
10. Semua pihak yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah banyak membantu selama penulisan usulan penelitian ini.

Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan Tesis ini terdapat banyak kesalahan, dan kekurangan. Penulis berharap usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya bagi teman-teman di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 8 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Review Penelitian Sebelumnya	14
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 <i>Digital Capability</i>	16
2.2.2 <i>Digital Literacy</i>	20
2.2.3 <i>Employee Innovation</i>	24
2.2.4 <i>Business Performance</i>	27
2.2.5 Pengaruh <i>digital capability</i> terhadap <i>business performance</i>	29
2.2.6 Pengaruh <i>digital literacy</i> terhadap <i>business performance</i>	30
2.2.7 Pengaruh <i>digital capability</i> terhadap <i>business performance</i> melalui <i>employee innovation</i>	32
2.2.8 Pengaruh <i>digital literacy</i> terhadap <i>business performance</i> melalui <i>employee innovation</i>	33
2.3 Kerangka Penelitian.....	34
2.4 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	37
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.2.1 Definisi Operasional	38
3.2.2 Definisi Pengukuran Variabel	40

3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.4	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Besar Sampel.....	44
3.4.3	Cara Pengambilan Sampel	44
3.5	Teknik Analisis.....	45
3.5.1	Uji Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	53
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	56
4.2.1	Jenis Kelamin.....	57
4.2.2	Usia.....	58
4.2.3	Tingkat Pendidikan.....	59
4.2.4	Masa Kerja	59
4.2.5	Jabatan di Unit Kerja Saat Ini.....	60
4.2.6	Kantor Wilayah Saat Ini.....	61
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	62
4.3.1	Variabel <i>Digital Capability</i>	62
4.3.2	Variabel <i>Digital Literacy</i>	64
4.3.3	Variabel <i>Employee Innovation</i>	66
4.3.4	Variabel <i>Business Performance</i>	68
4.4	Hasil Penelitian-Pengujian Hipotesis	70
4.4.1	Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	71
4.4.2	Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	77
4.4.3	Pengujian Hipotesis.....	80
4.5	Pembahasan.....	83
4.5.1	Pengaruh <i>Digital Capability</i> terhadap <i>Business Performance</i>	83
4.5.2	Pengaruh <i>Digital Literacy</i> terhadap <i>Business Performance</i> .	85
4.5.3	Pengaruh <i>Digital Capability</i> terhadap <i>Business Performance</i> melalui <i>Employee Innovation</i>	87
4.5.4	Pengaruh <i>Digital Literacy</i> terhadap <i>Business Performance</i> melalui <i>Employee Innovation</i>	93

4.6	Keterbatasan Penelitian.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....		100
LAMPIRAN.....		103

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	41
Tabel 3. 2 Jumlah Karyawan Mikro PT Pegadaian	43
Tabel 3. 4 Pengukuran Analisa <i>Outer Model</i>	49
Tabel 3. 5 Pengukuran Analisa <i>Inner Model</i>	51
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	60
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan	60
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Kantor Wilayah	61
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Digital Capability</i>	63
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Digital Literacy</i>	65
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Employee Innovation</i>	67
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Business Performance</i>	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Nilai <i>Outer Loadings</i> Indikator Kuesioner.....	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Konvergen Nilai AVE	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Cross Loadings</i>)	75
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>R-Square</i> (R^2)	77
Tabel 4. 16 Hasil <i>Direct Effect</i>	81
Tabel 4. 17 Hasil <i>Indirect Effect</i>	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Karyawan PT Pegadaian Tahun 2017-2021 (orang)	2
Gambar 1. 2 Implementasi Budaya AKHLAK PT Pegadaian Tahun 2022	3
Gambar 1. 3 Perkembangan Realisasi NPL PT Pegadaian.....	6
Gambar 2. 1 Transformasi Digital Berbagai Industri	19
Gambar 2. 2 Kinerja Berbagai Level Kematangan Digital.....	20
Gambar 2. 3 Kerangka Penelitian	35
Gambar 3. 1 <i>Inner dan Outer Model</i>	46
Gambar 4. 1 Struktur Grup Perusahaan PT Pegadaian.....	54
Gambar 4. 2 Hasil Model Penelitian.....	70
Gambar 4. 3 Karyawan yang Mendapatkan Penghargaan PIA & PEA	89
Gambar 4. 4 Performansi Aplikasi Pegadaian Digital	91
Gambar 4. 5 <i>Nine Box Talent Management System</i>	92
Gambar 4. 6 Inovasi terkait Infografis Produk Amanah.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	103
Lampiran 2. 1 Instrumen Penelitian	106
Lampiran 3. 1 Kuesioner Penelitian Tesis.....	108
Lampiran 4. 1 Surat Izin Penelitian	112
Lampiran 5. 1 Tabulasi Karakteristik Responden.....	113

**ANALISIS PENGARUH *DIGITAL CAPABILITY & DIGITAL LITERACY*
TERHADAP *BUSINESS PERFORMANCE* DENGAN *EMPLOYEE
INNOVATION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT PEGADAIAN**

ABSTRAK

PT Pegadaian memiliki misi untuk dapat memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui bisnis proses yang lebih sederhana dan digital untuk dapat terus bersaing dengan kompetitor sehingga bisa meningkatkan *business performance* perusahaan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai misi tersebut adalah karyawan PT Pegadaian dituntut untuk memiliki inovasi dan didukung oleh kemampuan *digital capability* dan *digital literacy*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *digital capability* dan *digital literacy* karyawan mikro PT Pegadaian terhadap *business performance* baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui *employee innovation*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *convenience sampling* dan analisis data menggunakan Smart PLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa *digital capability & digital literacy* tidak memiliki peran secara langsung dalam meningkatkan *business performance*. *Digital capability & digital literacy* harus memanfaatkan *employee innovation* untuk meningkatkan *business performance*.

Kata Kunci: *Digital Capability, Digital Literacy, Business Performance, Employee Innovation*

ANALYSIS OF EFFECT OF DIGITAL CAPABILITY & DIGITAL LITERACY ON BUSINESS PERFORMANCE WITH EMPLOYEE INNOVATION AS A MEDIATION VARIABLE AT PT PEGADAIAN

ABSTRACT

PT Pegadaian has a mission to be able to provide service excellence with a customer focus through simpler and digital business processes to be able to continue to compete with competitors so as to improve the company's business performance. One of the efforts that can be made to achieve this mission is that PT Pegadaian employees are required to have innovation and be supported by digital capability and digital literacy. The purpose of this study was to determine the effect of digital capability and digital literacy on PT Pegadaian's micro employees on business performance both directly and through employee innovation.

The research is a quantitative research with convenience sampling method and data analysis using Smart PLS. The results of the analysis in show that digital capability & digital literacy do not have a direct role in improving business performance. Digital capability & digital literacy must take advantage of employee innovation to improve business performance.

Keywords: *Digital Capability, Digital Literacy, Business Performance, Employee Innovation*