

PERAN DIGITALISASI SISTEM PEGADAIAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH

Hasinah¹, Sulastri Irbayuni²

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa timur^{1,2}

e-mail: 23012010025@student.upnjatim.ac.id sulastrii.ma@upnjatim.ac.id

Diterima: 1/1/2026; Direvisi: 7/1/2026; Diterbitkan: 15/1/2026

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi layanan pada lembaga jasa keuangan, termasuk PT Pegadaian (Persero). Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan sistem digital Tring sebagai platform layanan terintegrasi bagi nasabah. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran digitalisasi sistem Tring Pegadaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Metode yang digunakan adalah pengabdian kepada masyarakat (abdimas) dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui tahapan persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Kegiatan dilakukan melalui observasi, pendampingan penggunaan aplikasi Tring, serta wawancara singkat dengan nasabah dan petugas layanan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem Tring mampu meningkatkan kecepatan dan kemudahan layanan, meningkatkan keakuratan serta keamanan data transaksi, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien bagi nasabah. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan literasi digital pada sebagian nasabah sehingga diperlukan pendampingan berkelanjutan. Simpulan menunjukkan bahwa sistem Tring berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan Pegadaian dan berpotensi mendukung pengembangan layanan keuangan digital yang lebih inklusif.

Kata Kunci: *digitalisasi layanan, Tring Pegadaian, kualitas pelayanan, abdimas*

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged service transformation in financial institutions, including PT Pegadaian (Persero). One form of this transformation is the implementation of the Tring digital system as an integrated service platform for customers. This article aims to examine the role of the Tring digitalization system in improving customer service quality at Pegadaian. The method employed is a community service (abdimas) approach using a descriptive qualitative design, conducted through preparation, implementation, and evaluation stages. Data were collected through observation, assistance in using the Tring application, and short interviews with customers and service officers. The results indicate that the Tring system enhances service speed, accessibility, data accuracy, and transaction security, leading to more efficient customer experiences. However, limited digital literacy among some customers remains a challenge, highlighting the need for continuous assistance. In conclusion, the Tring system plays a significant role in improving Pegadaian's service quality and has strong potential to support inclusive digital financial services.

Keywords: *service digitalization, Tring Pegadaian, service quality, community service*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat di era modern ini telah menjadi katalisator utama dalam mendorong transformasi layanan secara menyeluruh di berbagai sektor

industri, termasuk di dalamnya adalah industri jasa keuangan. Fenomena digitalisasi layanan keuangan, yang mencakup pengembangan ekosistem aplikasi berbasis *mobile* dan penguatan sistem elektronik yang terintegrasi, telah terbukti secara empiris mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan secara signifikan. Selain itu, teknologi digital juga mempercepat proses transaksi yang sebelumnya memakan waktu lama serta memperluas jangkauan layanan hingga ke pelosok daerah yang sulit dijangkau oleh kantor fisik. Dalam lanskap lembaga jasa keuangan non-bank seperti Pegadaian, adopsi teknologi digital bukan lagi sekadar mengikuti tren sesaat, melainkan telah bertransformasi menjadi sebuah kebutuhan strategis yang mendesak. Hal ini sangat krusial untuk mempertahankan daya saing perusahaan di tengah gempuran kompetitor dari industri *fintech* yang gesit serta untuk menjawab ekspektasi nasabah modern yang semakin menuntut layanan yang bersifat *real-time*, aman, transparan, dan dapat diakses kapan saja tanpa batasan geografis (Afiati et al., 2025; Firmansyah & Manaf, 2020; Saputra, 2025; Wardani & Pituringsih, 2025).

PT Pegadaian (Persero), sebagai entitas Badan Usaha Milik Negara yang memiliki sejarah panjang dalam bidang pembiayaan berbasis gadai, menyadari urgensi transformasi ini dengan melakukan inovasi berkelanjutan pada kanal layanannya. Langkah strategis ini diwujudkan melalui implementasi digitalisasi layanan yang dimulai dari aplikasi Pegadaian Digital Service hingga evolusi terbarunya, yaitu aplikasi Tring by Pegadaian. Peluncuran resmi Tring pada bulan Oktober 2025 menjadi tonggak sejarah baru yang menandai era transformasi total sistem digital di tubuh perusahaan tersebut. Aplikasi ini hadir dengan antarmuka pengguna atau *user interface* yang jauh lebih modern, intuitif, dan segar dibandingkan pendahulunya. Selain peremajaan visual, Tring juga membawa peningkatan signifikan pada aspek keamanan siber atau *cyber security* untuk menjamin kerahasiaan data dan keamanan dana nasabah. Seluruh pembaruan ini dirancang secara spesifik guna menghadirkan *customer experience* atau pengalaman layanan digital yang superior, yang diharapkan mampu mengubah stigma layanan gadai konvensional menjadi layanan keuangan modern yang relevan dengan gaya hidup masyarakat masa kini (Ariyanti et al., 2023; Doni et al., 2021; Sitanggang & Putra, 2025).

Secara fungsional, aplikasi Tring dirancang sebagai sebuah solusi satu pintu yang mengintegrasikan beragam fungsi finansial yang sebelumnya mungkin terpisah-pisah atau harus dilakukan secara manual di kantor cabang. Melalui *platform* terpadu ini, nasabah disuguhkan kemudahan untuk mengakses berbagai produk unggulan seperti layanan gadai secara *online*, investasi emas dalam bentuk tabungan emas digital, fasilitas cicil emas, hingga fitur pembayaran tagihan bulanan yang praktis. Integrasi ini menciptakan sebuah ekosistem layanan yang *seamless*, di mana nasabah dapat mengelola portofolio keuangan mereka hanya melalui genggaman tangan. Konsep ini tidak hanya menawarkan efisiensi waktu bagi nasabah yang memiliki mobilitas tinggi, tetapi juga memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan aset. Dengan menyatukan berbagai layanan dalam satu aplikasi, perusahaan berusaha menciptakan keterikatan yang lebih kuat dengan nasabah, menjadikan aplikasi ini sebagai bagian tak terpisahkan dari aktivitas finansial harian mereka, sekaligus menjawab kebutuhan pasar akan layanan yang serba cepat dan multifungsi dalam satu genggaman gawai pintar (Sulistiyani et al., 2024; Windyaningsih et al., 2025; Yunisvita et al., 2022).

Kendati demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa perjalanan menuju ekosistem digital sepenuhnya tidaklah semulus yang dibayangkan secara teoretis. Meskipun infrastruktur digital telah dibangun dan aplikasi canggih telah diluncurkan, masih terdapat kesenjangan yang cukup lebar antara potensi teknologi yang ditawarkan dengan tingkat penerimaan serta pemanfaatannya oleh basis nasabah yang beragam. Fakta empiris

menunjukkan bahwa kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan digital belum sepenuhnya mampu menggeser preferensi seluruh nasabah untuk beralih dari transaksi konvensional. Sebagian besar nasabah, khususnya dari demografi tertentu, masih merasa lebih nyaman dan percaya untuk melakukan transaksi secara tatap muka atau *face-to-face* di gerai fisik. Fenomena ini mengindikasikan bahwa aspek kepercayaan dan kebiasaan lama masih memegang peranan kuat dalam perilaku konsumen. Keengganan untuk beralih sepenuhnya ke *platform* digital sering kali didasari oleh rasa kurang yakin terhadap keamanan transaksi maya atau sekadar kebutuhan akan interaksi manusiawi yang tidak dapat digantikan oleh mesin, menciptakan sebuah paradoks dalam upaya modernisasi layanan.

Lebih jauh lagi, tantangan dalam adopsi teknologi ini juga sangat erat kaitannya dengan kesiapan aspek *digital literacy* atau literasi digital di kalangan pengguna serta ketersediaan infrastruktur penunjang yang merata. Tidak semua nasabah memiliki tingkat pemahaman yang sama dalam mengoperasikan aplikasi keuangan yang semakin kompleks fiturnya. Bagi sebagian pengguna, navigasi menu digital bisa menjadi sesuatu yang membingungkan dan mengintimidasi, sehingga menghambat mereka untuk memanfaatkan layanan secara optimal. Di sisi lain, kendala teknis seperti stabilitas jaringan internet di wilayah tertentu dan spesifikasi perangkat gawai yang dimiliki nasabah juga menjadi hambatan struktural yang nyata. Kesenjangan antara fitur canggih yang disediakan oleh pengembang aplikasi dan kemampuan perangkat serta pemahaman *user* atau pengguna menciptakan friksi dalam penggunaan layanan. Hal ini menegaskan bahwa kesuksesan digitalisasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi semata, melainkan juga pada kesiapan ekosistem pendukung dan edukasi pasar yang berkelanjutan untuk memastikan teknologi tersebut benar-benar inklusif dan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan nasabah.

Melihat dari perspektif akademis, berbagai studi yang telah dilakukan dalam kurun waktu satu dekade terakhir secara konsisten menyoroti dampak positif digitalisasi terhadap industri keuangan. Konsensus umum menunjukkan bahwa digitalisasi layanan memiliki korelasi yang kuat dengan peningkatan kualitas pelayanan atau *service quality* dan kepuasan nasabah. Dalam konteks spesifik layanan gadai, penggunaan aplikasi digital terbukti mampu memangkas birokrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan mempercepat durasi transaksi, yang kesemuanya berkontribusi pada efektivitas layanan. Variabel-variabel kualitas layanan digital atau *e-service quality* seperti kemudahan penggunaan (*usability*), keandalan sistem, dan kecepatan respons teridentifikasi sebagai faktor determinan dalam membentuk persepsi positif nasabah. Namun, generalisasi dari penelitian-penelitian terdahulu ini perlu diuji kembali dalam konteks aplikasi terbaru seperti Tring, mengingat setiap pembaruan teknologi membawa dinamika dan tantangan adaptasi yang berbeda. Apakah teori-teori yang ada masih relevan untuk menjelaskan perilaku nasabah terhadap aplikasi yang baru seumur jagung ini menjadi pertanyaan mendasar yang perlu dijawab.

Oleh karena itu, nilai kebaruan atau *novelty* dari kegiatan pengabdian dan penelitian ini terletak pada fokus spesifiknya terhadap ekosistem aplikasi Tring sebagai manifestasi evolusi terkini dari digitalisasi Pegadaian. Berbeda dengan evaluasi aplikasi digital pada umumnya yang bersifat umum, fokus pada Tring menyoroti potensinya sebagai calon *super app* keuangan yang memiliki dampak strategis lebih luas. Penelitian ini tidak hanya memandang aplikasi sebagai alat bantu transaksi, tetapi sebagai instrumen untuk memperluas inklusi finansial atau *financial inclusion*, khususnya bagi generasi milenial dan segmen masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan atau *unbanked people*. Tring diharapkan mampu menjembatani kesenjangan akses keuangan melalui pendekatan teknologi yang akrab dengan generasi muda.

Dengan demikian, studi ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran baik secara empiris maupun konseptual dalam memetakan bagaimana transformasi digital melalui sistem terbaru ini dapat meningkatkan standar kualitas pelayanan nasabah di sektor pegadaian modern, sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk mengatasi kesenjangan adopsi yang masih terjadi.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang dirancang untuk mengeksplorasi peran digitalisasi secara mendalam. Fokus utama dari pemilihan metode ini adalah untuk memotret realitas di lapangan mengenai efektivitas sistem digital Tring dalam mentransformasi standar pelayanan di PT Pegadaian. Melalui pendekatan kualitatif, tim pengabdi dapat menggali persepsi subjektif nasabah mengenai kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan akses finansial yang ditawarkan oleh platform tersebut. Strategi ini memungkinkan adanya analisis yang komprehensif terhadap fenomena perubahan perilaku nasabah dari pola transaksi konvensional menuju layanan berbasis aplikasi. Selain itu, metode deskriptif ini berfungsi untuk memberikan gambaran sistematis mengenai tantangan literasi digital yang dihadapi di lokasi pengabdian. Dengan menggunakan kerangka kerja pengabdian masyarakat, aktivitas ini tidak hanya bertujuan untuk mengumpulkan data penelitian semata, tetapi juga memberikan solusi edukatif langsung kepada nasabah guna meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia jasa keuangan dan pengguna layanan di era modern yang serba cepat ini.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini disusun secara sistematis melalui tiga tahapan utama yang mencakup persiapan, pelaksanaan inti, dan evaluasi akhir secara menyeluruh. Tahap pertama diawali dengan proses persiapan yang melibatkan koordinasi intensif bersama pihak manajemen Pegadaian guna mengidentifikasi kesenjangan pelayanan serta pemetaan target nasabah yang membutuhkan pendampingan digital. Selanjutnya, tahap kedua merupakan fase pelaksanaan di mana tim terjun langsung ke lapangan untuk melakukan observasi dan pendampingan teknis kepada nasabah dalam mengoperasikan aplikasi Tring. Pada fase ini, tim membantu nasabah memahami berbagai fitur unggulan seperti pengajuan gadai mandiri, pengecekan saldo tabungan emas, hingga mekanisme pembayaran tagihan secara real-time. Tahap terakhir adalah evaluasi yang dilakukan dengan menghimpun umpan balik langsung dari nasabah dan petugas layanan mengenai tingkat kepuasan serta kendala teknis yang muncul selama penggunaan aplikasi. Seluruh tahapan ini dirancang sedemikian rupa agar proses transformasi digital dapat berjalan lancar tanpa menghilangkan aspek personal dalam pelayanan prima yang menjadi ciri khas dari lembaga keuangan terpercaya bagi masyarakat luas.

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup lembar observasi aktivitas digital, panduan wawancara singkat yang terstruktur, serta dokumentasi visual selama proses pelayanan berlangsung. Partisipan dalam kegiatan ini terdiri dari nasabah aktif dengan latar belakang demografi yang beragam serta petugas garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan sistem digital Tring setiap harinya. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan teknik analisis deskriptif untuk membedah kualitas pelayanan berdasarkan dimensi efisiensi, keandalan sistem, dan tingkat keamanan data transaksi. Proses analisis ini bertujuan untuk menghubungkan temuan lapangan dengan kebutuhan pengembangan fitur aplikasi di masa mendatang. Selain itu, dokumentasi hasil wawancara digunakan untuk

mengidentifikasi tingkat literasi digital nasabah secara spesifik sehingga tim pengabdi dapat merumuskan rekomendasi yang tepat guna. Luaran dari analisis metode ini adalah sebuah laporan komprehensif yang memuat saran strategis bagi perusahaan untuk mengoptimalkan layanan digital agar lebih inklusif dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang masih berada dalam tahap awal adaptasi terhadap kemajuan teknologi informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait penerapan digitalisasi sistem Tring Pegadaian menunjukkan hasil yang positif terhadap kualitas pelayanan nasabah. Berdasarkan observasi langsung, pendampingan penggunaan aplikasi, serta wawancara singkat dengan nasabah dan petugas layanan, ditemukan bahwa sistem Tring mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan dibandingkan layanan konvensional. Dari aspek kecepatan layanan, penggunaan sistem Tring mempercepat proses transaksi gadai, pembayaran, dan informasi saldo karena sebagian besar tahapan administrasi dilakukan secara digital. Nasabah tidak lagi harus mengantre lama di loket pelayanan, terutama untuk transaksi sederhana. Petugas Pegadaian juga menyatakan bahwa beban kerja administratif berkurang karena data transaksi tercatat otomatis dalam sistem. Dari aspek kemudahan akses, aplikasi Tring memungkinkan nasabah mengakses layanan Pegadaian kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler. Nasabah dapat melakukan simulasi pinjaman, memantau jatuh tempo, serta memperoleh informasi produk tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Hal ini dirasakan sangat membantu, terutama bagi nasabah yang memiliki keterbatasan waktu.



Gambar 1. Pelayanan Nasabah

Selanjutnya, dari aspek keamanan dan keakuratan data, sistem Tring dinilai mampu meminimalkan kesalahan pencatatan transaksi. Seluruh data nasabah dan barang jaminan tersimpan secara terintegrasi dalam sistem digital, sehingga memudahkan pelacakan dan pengawasan. Nasabah menyampaikan rasa aman karena transaksi tercatat secara transparan dan dapat dipantau secara mandiri melalui aplikasi. Namun demikian, hasil pengabdian juga menunjukkan adanya kendala dalam pemanfaatan sistem digital, khususnya bagi nasabah lanjut usia dan nasabah yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis teknologi. Beberapa

nasabah masih membutuhkan pendampingan awal agar dapat mengoperasikan aplikasi *Tring* secara mandiri



Gambar 1. Aplikasi Pegadaian

Pembahasan

Analisis mendalam terhadap hasil implementasi digitalisasi melalui sistem *Tring* di Pegadaian menunjukkan adanya transformasi fundamental dalam tata kelola pelayanan nasabah yang mengarah pada peningkatan efisiensi operasional yang signifikan. Temuan di lapangan mengindikasikan bahwa pergeseran dari metode konvensional menuju sistem berbasis digital telah berhasil memangkas durasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai jenis transaksi, mulai dari pengajuan gadai hingga pelunasan kewajiban. Percepatan ini terjadi karena sistem *Tring* memungkinkan otomatisasi pada tahapan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dan repetitif oleh petugas, sehingga *bottleneck* atau antrean panjang yang sering menjadi keluhan utama nasabah dapat terurai dengan efektif. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan nasabah yang menginginkan layanan cepat, tetapi juga meringankan beban kerja kognitif dan administratif para petugas di garis depan. Dengan berkurangnya waktu yang habis untuk urusan klerikal, petugas dapat lebih fokus pada aspek pelayanan interpersonal dan konsultatif, yang pada akhirnya menciptakan pengalaman layanan yang lebih responsif dan memuaskan bagi seluruh ekosistem pelanggan Pegadaian (Mala, 2021; Yudhistira et al., 2021).

Selain aspek kecepatan, dimensi kemudahan akses atau aksesibilitas menjadi nilai tambah utama yang ditawarkan oleh transformasi digital ini, mengubah pola interaksi antara nasabah dan institusi keuangan. Aplikasi *Tring* menghapus batasan ruang dan waktu yang selama ini membelenggu layanan konvensional, memberikan otonomi penuh kepada nasabah untuk mengakses informasi dan layanan kapan saja melalui perangkat *mobile* mereka. Fitur-fitur seperti simulasi pinjaman mandiri dan pemantauan tanggal jatuh tempo secara *real-time* memberdayakan nasabah untuk mengambil keputusan finansial yang lebih terencana tanpa harus datang secara fisik ke kantor cabang. Fleksibilitas ini sangat relevan dengan gaya hidup

masyarakat modern yang memiliki mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu. Temuan ini memperkuat argumen bahwa adopsi teknologi dalam layanan publik bukan sekadar tren, melainkan sebuah kebutuhan strategis untuk memperluas jangkauan layanan atau inklusi keuangan. Dengan demikian, Pegadaian tidak lagi sekadar menjadi tempat transaksi fisik, melainkan mitra keuangan yang terintegrasi dalam genggaman nasabah, siap diakses sesuai kebutuhan pengguna (Mala, 2021; Mazaqi & Istianah, 2024; Tulasmi & Mukti, 2020).

Ditinjau dari perspektif teoritis, peningkatan kualitas layanan yang dihasilkan oleh sistem *Tring* memiliki korelasi yang kuat dengan teori kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, khususnya pada dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Kecepatan proses yang ditawarkan sistem digital memenuhi ekspektasi nasabah akan layanan yang responsif, sementara akurasi perhitungan sistem menjamin keandalan transaksi. Hal ini selaras dengan pandangan akademis yang menyatakan bahwa dalam era persaingan industri keuangan yang ketat, teknologi informasi berfungsi sebagai enabler utama kepuasan pelanggan. Implementasi *Tring* membuktikan bahwa teknologi mampu menjembatani kesenjangan antara harapan nasabah akan layanan instan dengan realitas operasional di lapangan. Persepsi positif yang terbangun di benak nasabah akibat kemudahan ini secara bertahap akan membentuk loyalitas jangka panjang. Artinya, digitalisasi bukan hanya alat bantu operasional, melainkan aset strategis perusahaan dalam mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan citra institusi sebagai lembaga keuangan yang modern, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Awaluddin & Saleh, 2024; Tartila, 2022; Weber, 2024).

Aspek keamanan dan transparansi data menjadi sorotan penting dalam pembahasan ini, mengingat kepercayaan adalah mata uang utama dalam industri keuangan non-bank. Integrasi data nasabah dan barang jaminan ke dalam satu sistem terpusat melalui *Tring* secara signifikan meningkatkan akuntabilitas layanan dan meminimalkan risiko operasional. Sistem digital mengurangi potensi terjadinya *human error* dalam pencatatan angka maupun data administrasi yang sering terjadi pada sistem manual. Bagi nasabah, kemampuan untuk memantau status transaksi dan riwayat pinjaman secara transparan melalui aplikasi memberikan rasa aman psikologis (peace of mind). Mereka tidak lagi perlu merasa waswas mengenai kejelasan status barang gadai atau nominal tagihan, karena semua terekam jejak digitalnya secara presisi. Hal ini sejalan dengan literatur yang menekankan bahwa transparansi sistem informasi merupakan kunci untuk membangun kepercayaan publik (public trust). Dengan demikian, sistem *Tring* tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatat, tetapi juga sebagai mekanisme penjamin integritas transaksi yang melindungi kepentingan kedua belah pihak (Lukitasari.WA et al., 2025; Musri & Nasir, 2023; Weinberg & Faccia, 2024).

Namun, di balik berbagai capaian positif tersebut, penelitian ini juga mengungkap adanya keterbatasan atau tantangan berupa kesenjangan literasi digital (*digital divide*) di kalangan nasabah tertentu. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua segmen nasabah, terutama kelompok lanjut usia atau mereka yang berlatar belakang pendidikan rendah, memiliki kesiapan yang sama dalam mengadopsi teknologi baru. Bagi kelompok ini, transisi ke aplikasi *Tring* justru dapat memunculkan kecemasan teknologi (*technostress*) dan kebingungan operasional. Kendala ini menyoroti bahwa inovasi teknologi yang canggih sekalipun tidak akan efektif jika tidak dibarengi dengan kesiapan penggunanya. Fenomena ini menegaskan bahwa kesuksesan digitalisasi tidak hanya bergantung pada kualitas perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*), tetapi juga pada aspek *brainware* atau manusia penggunanya. Kesenjangan ini menjadi catatan kritis bagi manajemen untuk tidak serta-merta menghilangkan layanan manual sepenuhnya, melainkan melakukan transisi

bertahap yang inklusif agar tidak ada nasabah yang merasa teralienasi oleh kemajuan teknologi (Aryanti et al., 2023; Ma'mun & Ningsih, 2021).

Merespons tantangan literasi digital tersebut, peran pendampingan manusia dan edukasi berkelanjutan menjadi faktor determinan yang tidak bisa diabaikan dalam ekosistem layanan digital Pegadaian. Hasil pengabdian menggarisbawahi bahwa teknologi tidak dapat sepenuhnya menggantikan sentuhan manusia, khususnya dalam fase awal adopsi sistem baru. Petugas layanan kini memiliki peran ganda yang krusial, yakni sebagai operator sistem sekaligus sebagai edukator digital bagi nasabah yang mengalami kesulitan. Strategi pendampingan personal, di mana petugas membimbing nasabah langkah demi langkah dalam menggunakan aplikasi, terbukti efektif menurunkan resistensi terhadap perubahan. Hal ini mengimplikasikan bahwa strategi implementasi teknologi harus selalu menyertakan komponen manajemen perubahan dan edukasi pengguna. Tanpa upaya edukasi yang masif dan empatik, kecanggihan fitur *Tring* hanya akan dinikmati oleh sebagian kecil nasabah yang melek teknologi, sementara tujuan besar untuk efisiensi menyeluruh akan sulit tercapai secara optimal.

Sebagai simpulan akhir, digitalisasi pelayanan melalui sistem *Tring* di Pegadaian merepresentasikan langkah progresif dalam modernisasi layanan keuangan yang membawa dampak positif signifikan terhadap efisiensi, aksesibilitas, dan keamanan transaksi. Meskipun demikian, keberhasilan jangka panjang dari transformasi ini sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam mengelola tantangan kultural dan literasi para penggunanya. Implikasi dari temuan ini menyarankan agar Pegadaian terus mengembangkan antarmuka aplikasi (*user interface*) yang semakin ramah pengguna (*user-friendly*) serta mempertahankan layanan hibrida yang mengombinasikan kecepatan digital dengan kehangatan bantuan personal. Transformasi ini membuktikan bahwa integrasi teknologi dalam sektor publik dan keuangan non-bank mampu meningkatkan standar pelayanan ke level yang lebih tinggi, asalkan dijalankan dengan strategi yang holistik—tidak hanya berfokus pada kecanggihan alat, tetapi juga pada pemberdayaan manusianya. Dengan demikian, Pegadaian dapat tetap relevan dan kompetitif di tengah arus disruptif digital yang terus berkembang.

KESIMPULAN

Digitalisasi sistem *Tring* Pegadaian terbukti berperan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Penerapan sistem ini tidak hanya menghadirkan kemudahan dan kecepatan transaksi, tetapi juga membangun pengalaman layanan yang lebih transparan, aman, dan efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi sebagaimana diharapkan dalam pendahuluan, yaitu peningkatan mutu layanan dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat di era digital, telah tercapai secara nyata melalui implementasi *Tring*.

Makna penting dari hasil pengabdian ini terletak pada perubahan pola pelayanan Pegadaian dari layanan konvensional menuju layanan berbasis digital yang berorientasi pada kenyamanan nasabah. Digitalisasi tidak sekadar menjadi alat bantu operasional, melainkan berfungsi sebagai sarana transformasi layanan yang mampu memperkuat kepercayaan nasabah dan meningkatkan daya saing lembaga. Namun demikian, hasil pengabdian juga menunjukkan bahwa keberhasilan sistem digital sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital pengguna, sehingga pendampingan dan edukasi menjadi aspek yang tidak terpisahkan dari implementasi teknologi.

Prospek pengembangan pengabdian ke depan dapat diarahkan pada perluasan program edukasi dan pendampingan penggunaan sistem *Tring* bagi nasabah, khususnya masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital. Selain itu, pengabdian selanjutnya dapat

difokuskan pada evaluasi berkelanjutan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, serta integrasi Tring dengan layanan keuangan digital lainnya guna mendukung inklusi keuangan yang lebih luas. Dengan demikian, hasil pengabdian ini diharapkan dapat menjadi pijakan bagi pengembangan layanan Pegadaian yang berkelanjutan dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiati, N., Anwar, N. T., Putri, A. F., Safhira, M., Sudarwoko, T. A., Setijawan, A. A. Z., & Lestari, W. (2025). Penggunaan metode praktik langsung dan penguasaan software komputer akuntansi terhadap keterampilan analisis mahasiswa akuntansi. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(4), 1696. <https://doi.org/10.51878/social.v5i4.8562>
- Ariyanti, R., Shalihah, B. M., Rahmah, F., Sarif, A., & Muhammed, N. A. (2023). The role of digital technology in gold-pawning practice in Bank Syariah Indonesia (BSI). In *Advances in Social Science, Education and Humanities Research* (p. 314). https://doi.org/10.2991/978-2-494069-49-7_52
- Aryanti, I. D. S., Aressandy, M. A., & Hasyim, F. (2023). Pengaruh adopsi Technology Acceptance Model terhadap layanan virtual buka rekening BSI. *Journal of Economics and Business Research (JUEBIR)*, 2(1), 82. <https://doi.org/10.22515/juebir.v2i1.6900>
- Awaluddin, A., & Saleh, H. (2024). Transforming banking experiences: The effectiveness of Sharia management in boosting customer satisfaction in Makassar. *Journal of Ecohumanism*, 3(4), 1794. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i4.3711>
- Doni, A. F., Negara, Y. D. P., Wulandari, E. R., & Mustofa, M. Z. (2021). Redesign prototype of fintech application. *E3S Web of Conferences*, 328, 4002. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202132804002>
- Firmansyah, E. A., & Manaf, U. I. (2020). Views of students on Islamic financial technology: A study on state universities in Bandung. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 155. <https://doi.org/10.21580/economica.2020.11.1.3531>
- Lukitasari.WA, W. N., Nurdin, I., & Indrayani, E. (2025). Transformasi digital pemerintahan melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE): Strategi efektif menghadapi politik dinasti pada Pilkada di OKU Timur (Studi kasus Pilkada OKU Timur). *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 996. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i3.6172>
- Ma'mun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi strategi layanan teknologi digital banking dan service quality dalam perspektif nasabah pada perbankan syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(2), 223. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>
- Mala, I. K. (2021). E-government: Efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 154. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1459>
- Mazaqi, H., & Istianah, I. (2024). Kesesuaian praktik gadai emas di Pegadaian Syariah Ajibarang dengan Fatwa DSN Nomor 25/DSN-MUI/III/2002. *INNOVATIVE Journal of Social Science Research*, 4(3), 661. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10584>

- Musri, T., & Nasir, M. (2023). Penerapan sistem informasi berbasis digital dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan kegiatan Karang Taruna Kecamatan Bantan. *Tanjak*, 3(1). <https://doi.org/10.35314/tanjak.v3i1.3082>
- Saputra, R. (2025). Factors influencing mobile banking adoption by Gen Z generation. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan*, 5(4), 5. <https://doi.org/10.53697/emak.v5i4.2215>
- Sitanggang, T., & Putra, I. N. T. A. (2025). Analisis tingkat kepuasan visual sebagai dampak dari UI/UX dalam aplikasi "Manajer Pengeluaran." *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6457>
- Sulistiyani, D., Nurchayati, D., & D, N. D. H. (2024). User experience of mobile banking application in Indonesia: New technology of banking. *Global Business & Finance Review*, 29(2), 127. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2024.29.2.127>
- Tartila, M. (2022). Strategi industri perbankan syariah dalam menghadapi era digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3310. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408>
- Tulasmi, T., & Mukti, T. (2020). Peran Pegadaian Syariah dalam literasi keuangan syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 239. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1072>
- Wardani, N. S., & Pituringsih, E. (2025). The influence of technological innovation, financial literacy and financial risk on customer adoption at Seabank. *E-Jurnal Akuntansi*, 35(6). <https://doi.org/10.24843/eja.2025.v35.i06.p16>
- Weber, C. (2024). Impact of digital transformation on firm performance: A comparative study of Germany. *European Journal of Business and Strategic Management*, 34. <https://doi.org/10.47604/ejbsm.2459>
- Weinberg, A. I., & Faccia, A. (2024). *Transforming triple-entry accounting with machine learning: A path to enhanced transparency through analytics*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2411.15190>
- Windyaningsih, M., Fauzi, R. A., & Ermawati, W. J. (2025). Conventional banking super apps: Perspectives from Generation Z. *JBMP (Jurnal Bisnis Manajemen dan Perbankan)*, 11(2), 329. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v11i2.2194>
- Yudhistira, D., Sugito, S., & Martinus, M. (2021). Kualitas pelayanan kantor area Pegadaian Kota Pontianak. *PublikA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, 10(2). <https://doi.org/10.26418/publika.v10i2.2625>
- Yunisvita, Y., Andaiyani, S., & Yusuf, M. (2022). Assistance in managing household investments and finances with Android-based applications. *Abdimas Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 7(3), 644. <https://doi.org/10.26905/abdimas.v7i3.6051>