

Optimalisasi Aplikasi Tring Pegadaian dalam Pelayanan Tabungan Emas pada Pegadaian Cabang Kapanjen

Dita Nurqoida Ayu¹, Sayyidah Auliya², Yenie Eva Damayanti³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Raden Rahmat
e-mail: ¹ditaqoida@email.com, ²sayyidahauliya352@email.com, ³yevayanti@gmail.com

Abstrak

Perkembangan layanan keuangan digital mendorong PT Pegadaian untuk menghadirkan aplikasi TRING sebagai sarana pelayanan Tabungan Emas yang lebih efektif dan efisien. Namun, masih ditemukan rendahnya pemahaman nasabah dalam menggunakan layanan digital, khususnya pada nasabah Pegadaian Cabang Kapanjen. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi TRING pada layanan Tabungan Emas. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian adalah pendekatan kualitatif dengan teknik observasi langsung, pendampingan, sosialisasi, dan edukasi kepada nasabah selama proses penggunaan aplikasi berlangsung. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengabdian yang dilakukan mampu meningkatkan pemahaman nasabah mengenai prosedur registrasi, transaksi, dan penggunaan fitur layanan Tabungan Emas melalui aplikasi TRING. Selain itu, nasabah menjadi lebih mudah mengakses layanan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor cabang sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi digital dan kualitas pelayanan Pegadaian Cabang Kapanjen. Dengan demikian, optimalisasi aplikasi TRING melalui kegiatan pengabdian masyarakat dapat mendukung transformasi pelayanan digital Pegadaian serta meningkatkan kemudahan akses layanan keuangan bagi masyarakat.

Kata kunci: Optimalisasi Layanan, Aplikasi TRING, Tabungan Emas, Transformasi Digital, Pegadaian

Abstract

The development of digital financial services has encouraged PT Pegadaian to introduce the TRING application as a more effective and efficient platform for Gold Savings services. However, there is still a lack of customer understanding in utilizing digital services, particularly among customers of Pegadaian Kapanjen Branch. Therefore, this community service activity aims to improve customers' understanding and ability in using the TRING application for Gold Savings services. The method used in this community service activity was a qualitative approach through direct observation, assistance, socialization, and education for customers during the application usage process. The results showed that the activity successfully improved customers' understanding regarding registration procedures, transactions, and the use of Gold Savings service features through the TRING application. In addition, customers found it easier to access services independently without having to visit the branch office directly, making the service more effective and efficient. This activity also had a positive impact on improving digital literacy and service quality at Pegadaian Kapanjen Branch. Thus, the optimization of the TRING application through community service activities can support Pegadaian's digital service transformation and improve public access to financial services.

Keywords: Service Optimization, TRING Application, Gold Savings, Digital Transformation, Pegadaian.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah mendorong berbagai macam sektor industri untuk melakukan transformasi digital, termasuk pada sektor jasa keuangan. Transformasi digital menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui layanan yang lebih cepat, efektif, efisien, dan mudah diakses. Pemanfaatan teknologi digital juga mampu meningkatkan daya saing perusahaan karena

memberikan kemudahan transaksi secara fleksibel tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dalam konteks pelayanan jasa keuangan, kualitas layanan digital menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas permasalahan sosial dan ekonomi masyarakat, inovasi di bidang layanan publik kini menjadi langkah strategis yang semakin penting, khususnya dalam menghadapi perkembangan transformasi digital yang berlangsung secara cepat dan dinamis[1].

PT Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan nonbank milik negara turut melakukan transformasi digital melalui pengembangan aplikasi Tring! by Pegadaian. Aplikasi tersebut dikembangkan untuk memperluas akses layanan, terutama bagi generasi muda, dan guna meningkatkan partisipasi keuangan masyarakat. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur seperti Tabungan Emas, Gadai Tabungan Emas, Gadai Emas, Pembayaran Cicilan, serta Investasi emas. Selain itu, terdapat pula layanan Tebus, Perpanjang, Cicil, dan Tambah Pinjaman untuk barang yang dijaminkan[2]. Kehadiran aplikasi Tring! menjadi bentuk inovasi pelayanan Pegadaian dalam memberikan kemudahan akses transaksi secara cepat, praktis, dan efisien kepada masyarakat. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan pembukaan rekening, pembelian emas, penjualan emas, transfer saldo emas, hingga pemantauan investasi secara real time tanpa harus datang langsung ke outlet Pegadaian. Digitalisasi layanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus mendukung peningkatan inklusi keuangan masyarakat berbasis teknologi digital.

Tabungan Emas Pegadaian merupakan salah satu produk investasi yang diminati masyarakat karena memberikan kemudahan investasi dengan nominal yang terjangkau. Produk ini memungkinkan masyarakat melakukan investasi emas mulai dari nominal kecil sehingga lebih mudah dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat. Selain berfungsi sebagai sarana investasi, Tabungan Emas juga menjadi alternatif penyimpanan aset yang relatif aman dan stabil dalam jangka panjang. Menurut Octaviani, layanan Tabungan Emas Pegadaian memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam melakukan transaksi, baik untuk menabung, mencairkan saldo dalam bentuk uang tunai, maupun mencetak emas fisik sesuai ketentuan yang berlaku[3]. Dengan adanya aplikasi Tring, proses transaksi Tabungan Emas menjadi lebih mudah karena dapat dilakukan secara daring melalui perangkat telepon pintar.

Kecamatan Kepanjen sebagai pusat pemerintahan Kabupaten Malang memiliki potensi ekonomi yang cukup besar dengan dominasi aktivitas masyarakat pada sektor perdagangan, jasa, usaha mikro kecil menengah (UMKM), dan pertanian. Kondisi tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang mudah, cepat, dan aman, termasuk layanan investasi digital berbasis aplikasi. Pegadaian Cabang Kepanjen menjadi salah satu unit pelayanan yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait layanan gadai dan investasi emas.

Kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi oleh masyarakat. Persepsi kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat dioperasikan dengan mudah tanpa membutuhkan usaha yang besar[2]. Dalam konteks layanan Tabungan Emas Pegadaian, kemudahan akses transaksi melalui aplikasi Tring! diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari segi kecepatan transaksi, efisiensi waktu, dan kenyamanan pengguna.

Kegiatan Pengabdian sebelumnya yang dilakukan oleh Nikmah & Rohana menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian mampu meningkatkan efisiensi transaksi investasi emas karena nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian[4]. Hal ini juga meningkatkan jumlah transaksi digital dan minat masyarakat terhadap investasi emas berbasis aplikasi. Hasil kegiatan pengabdian

tersebut memperlihatkan bahwa optimalisasi layanan digital memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Dari hasil pengabdian yang dilakukan Sandira menjelaskan bahwa transformasi digital pada layanan keuangan tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, literasi digital, dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi[5]. Beberapa kendala yang sering ditemukan meliputi kegagalan sistem verifikasi wajah, keterbatasan perangkat telepon pintar, koneksi internet yang kurang stabil, serta kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi layanan keuangan tidak hanya bergantung pada kualitas sistem, tetapi juga pada kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Namun demikian, masih terbatas hasil pengabdian sebelumnya yang secara spesifik mengkaji optimalisasi penggunaan aplikasi TRING pada level cabang Pegadaian di daerah, khususnya dalam konteks peningkatan literasi digital nasabah melalui pendekatan pengabdian kepada masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan praktik (*practice gap*) dalam pemanfaatan aplikasi TRING di lapangan, yang menjadi dasar penting dilaksanakannya kegiatan pengabdian ini. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan praktik (*practice gap*) dalam pemanfaatan aplikasi TRING di lapangan, yang menjadi dasar penting dilaksanakannya kegiatan pengabdian ini.

Transformasi digital dalam layanan keuangan mendorong Pegadaian untuk menghadirkan inovasi layanan berbasis aplikasi melalui Tring! Pegadaian, termasuk pada layanan Tabungan Emas. Namun, implementasi layanan digital tersebut masih menghadapi berbagai kendala di masyarakat, seperti rendahnya pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi, belum optimalnya pemanfaatan fitur transaksi digital secara mandiri, serta keterbatasan literasi digital dalam mengakses layanan keuangan berbasis aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pada layanan Pegadaian belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya nasabah yang masih terbiasa menggunakan layanan tatap muka secara langsung di kantor cabang.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Tring! Pegadaian dalam pelayanan Tabungan Emas melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada nasabah Pegadaian Cabang Kepanjen. Kegiatan ini diarahkan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, meningkatkan kemampuan nasabah dalam melakukan transaksi secara mandiri, serta mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan berbasis digital.

Kontribusi utama kegiatan pengabdian ini terletak pada pendekatan pendampingan partisipatif yang tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi mengenai aplikasi Tring! Pegadaian, tetapi juga pada praktik langsung penggunaan fitur Tabungan Emas digital sesuai kebutuhan dan kendala yang dialami nasabah. Selain itu, kegiatan ini mengintegrasikan edukasi literasi digital dengan simulasi transaksi secara real-time sehingga nasabah memperoleh pengalaman penggunaan aplikasi secara langsung dan berkelanjutan. Pendekatan tersebut menjadi nilai kebaruan (*novelty*) dibandingkan kegiatan sosialisasi Pegadaian pada umumnya yang cenderung bersifat informatif dan satu arah. Melalui kegiatan ini diharapkan masyarakat tidak hanya memahami fungsi aplikasi, tetapi juga mampu memanfaatkan layanan keuangan digital secara mandiri, efektif, dan berkelanjutan.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui studi kasus yang dilakukan di PT Pegadaian Cabang Kepanjen, Kabupaten Malang.

Pemilihan lokasi didasarkan pada keragaman karakteristik nasabah, baik dari segi usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, maupun tingkat pemahaman terhadap layanan digital. Kegiatan pengabdian dilaksanakan selama periode 12 Januari 2026 hingga 28 Februari 2026, bertepatan dengan jam operasional pelayanan di kantor Pegadaian. Sasaran kegiatan ini adalah nasabah yang menggunakan layanan gadai serta berinteraksi dengan aplikasi digital Tring! by Pegadaian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta pendampingan langsung kepada nasabah. Data dan informasi yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengembangkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi yang diperoleh selama kegiatan berlangsung[3].

Metode penerapan kegiatan dilakukan melalui observasi langsung, edukasi, pendampingan praktik, serta interaksi tanya jawab dengan nasabah. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas pelayanan, tingkat partisipasi nasabah dalam penggunaan aplikasi, serta kendala yang dihadapi selama proses penggunaan layanan digital. Selain itu, tim pengabdian memberikan pendampingan kepada nasabah mulai dari proses pengunduhan aplikasi, registrasi akun, hingga penggunaan fitur-fitur seperti perpanjangan gadai, pelunasan, dan tabungan emas[6].

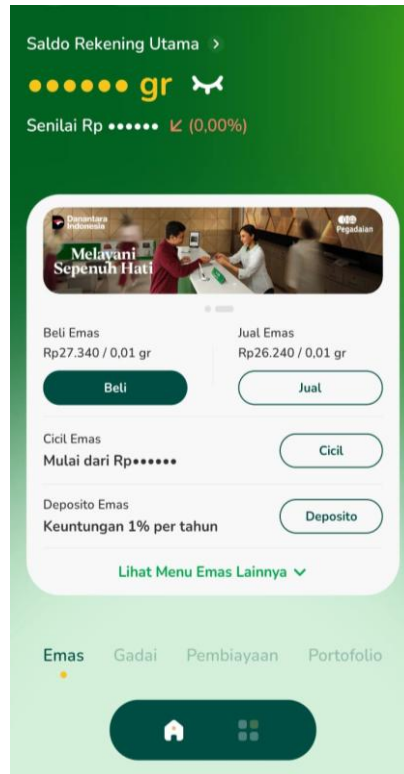
Tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan pengabdian diukur melalui beberapa indikator, yaitu meningkatnya jumlah nasabah yang mampu menggunakan aplikasi secara mandiri, adanya respon positif dari nasabah terhadap layanan layanan digital, meningkatnya pemahaman dan literasi digital nasabah, serta berkurangnya antrian layanan di loket sebagai dampak dari pemanfaatan aplikasi digital. Keberhasilan kegiatan juga dapat dilihat dari adanya perubahan sikap masyarakat sasaran terhadap penggunaan teknologi digital, meningkatnya efektivitas pelayanan, serta kemudahan akses layanan Pegadaian bagi nasabah.

Melalui pendekatan ini, tim pengabdian dapat memahami dengan lebih mendalam fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya terkait implementasi layanan digital dan pengaruhnya terhadap perilaku, pemahaman, serta literasi digital nasabah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Prosedur Pendampingan Pendaftaran dan Penggunaan Aplikasi Tring Pegadaian

Kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang dilaksanakan di Pegadaian Cabang Kapanjen dilakukan melalui metode demonstrasi langsung kepada nasabah. Metode demonstrasi digunakan untuk memperlihatkan secara sistematis tahapan penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian kepada nasabah, sehingga peserta dapat memahami dan mempraktikkan langsung proses penggunaan aplikasi dalam layanan Tabungan Emas[7]. Melalui pendekatan tersebut, peserta diharapkan mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Adapun tahapan tutorial penggunaan aplikasi Tring yang diberikan kepada peserta adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tampilan aplikasi Tring Pegadaian

A. Tahapan Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian

1. Proses Pengunduhan Aplikasi

Tahap awal dilakukan dengan mengunduh Aplikasi Tring! by Pegadaian melalui Google Play Store atau App Store pada perangkat pengguna. Selanjutnya, pengguna mencari aplikasi dengan kata kunci "Tring Pegadaian", kemudian memilih menu install dan menunggu hingga proses instalasi selesai.

2. Pembukaan Aplikasi dan Registrasi Awal

Setelah aplikasi terinstal, pengguna membuka aplikasi melalui ikon Tring! by Pegadaian di perangkatnya. Selanjutnya, pengguna memilih menu "Daftar" dan menyetujui syarat serta ketentuan yang ada, kemudian melanjutkan proses registrasi.

3. Verifikasi Nomor Handphone dan Email

Pengguna memasukkan nomor handphone aktif untuk menerima kode OTP sebagai bentuk verifikasi awal. Setelah itu, pengguna mengisi alamat email dan kode referral (jika tersedia), kemudian melakukan verifikasi email melalui tautan yang dikirimkan ke inbox.

4. Verifikasi Identitas (e-KTP)

Tahap ini dilakukan dengan melakukan pemindaian KTP elektronik (e-KTP) sesuai dengan frame yang tersedia pada aplikasi. Selanjutnya, pengguna melakukan verifikasi wajah dengan mengikuti instruksi sistem serta memastikan wajah terlihat jelas tanpa menggunakan aksesoris seperti masker atau kacamata.

5. Pengisian Data Diri
Pengguna melengkapi data diri sesuai dengan identitas pada KTP, meliputi status perkawinan, nama ibu kandung, alamat, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, serta tujuan penggunaan layanan (konsumtif atau investasi). Ketepatan pengisian data menjadi syarat penting dalam proses aktivasi akun.
 6. Pembuatan User ID, Password, dan PIN
Pada tahap ini, pengguna membuat User ID dengan kombinasi 6-12 karakter yang terdiri dari huruf kecil, huruf kapital, angka, dan huruf karakter. Selanjutnya, pengguna membuat password yang terdiri dari gabungan huruf besar, huruf kecil, angka, dan karakter khusus, serta menentukan PIN transaksi sebagai keamanan tambahan.
 7. Pemilihan Kantor Cabang Pembuka
Pengguna kemudian memilih kantor cabang Pegadaian sebagai cabang pembuka akun yang akan menjadi pengelola data dan layanan nasabah.
- B. Tahapan Transaksi Pembelian Emas pada Aplikasi Tring!
- Setelah akun berhasil aktif, pengguna dapat melakukan transaksi pembelian Tabungan Emas melalui Aplikasi Tring! by Pegadaian dengan tahapan sebagai berikut:
1. Akses Menu Emas
Pengguna membuka aplikasi dan memilih menu "Emas" untuk mengakses seluruh layanan terkait Tabungan Emas, seperti pembelian, penjualan, dan portofolio saldo emas.
 2. Pemilihan Menu Pembelian
Pada halaman layanan emas, pengguna memilih menu "Beli" untuk memulai proses pembelian emas secara digital.
 3. Pengisian Data Transaksi
Pengguna memilih rekening Tabungan Emas yang akan digunakan, kemudian menginput jumlah pembelian emas dalam mata uang rupiah atau gram yang diperlukan. Sistem memungkinkan pembelian dengan nominal kecil sehingga lebih fleksibel bagi nasabah.
 4. Pemilihan Metode Pembayaran
Aplikasi menyediakan beberapa metode pembayaran, seperti transfer melalui virtual account, dompet digital (e-wallet), maupun cara pembayaran lainnya yang tersedia dalam sistem.
 5. Konfirmasi Transaksi
Sebelum transaksi diproses, pengguna melakukan pengecekan ulang terhadap detail pembelian untuk memastikan kesesuaian data transaksi.
 6. Notifikasi Transaksi Berhasil
Setelah pembayaran berhasil dilakukan, sistem akan mengirimkan notifikasi transaksi berhasil sebagai bukti bahwa pembelian telah tercatat dalam sistem Pegadaian.

7. Penambahan Saldo Emas Otomatis.

Saldo Tabungan Emas pengguna akan otomatis bertambah sesuai jumlah pembelian yang dilakukan dan dapat dipantau melalui menu portofolio atau riwayat transaksi dalam aplikasi[4].

3.2. Peningkatan Pemahaman dan Kemampuan Nasabah

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan pada layanan Tabungan Emas melalui aplikasi Tring by Pegadaian pada kantor Pegadaian Cabang Kepanjen menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kemampuan nasabah dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Peningkatan tersebut terlihat dari bertambahnya jumlah nasabah yang berhasil melakukan registrasi akun maupun transaksi secara mandiri melalui aplikasi TRING setelah dilakukan pendampingan dan edukasi penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya memberikan pengetahuan teoritis, tetapi juga mampu meningkatkan keterampilan praktis nasabah dalam mengakses layanan digital Pegadaian. Hasil kegiatan pengabdian ini sejalan dengan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Reditya yang menunjukkan bahwa pendampingan penggunaan aplikasi layanan keuangan digital mampu meningkatkan literasi digital serta kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan layanan berbasis aplikasi secara mandiri dan lebih efektif[8].

Melalui proses pendampingan, nasabah memperoleh pemahaman mengenai tahapan registrasi, verifikasi akun, penggunaan fitur transaksi, hingga akses layanan Tabungan Emas secara mandiri. Sebelum kegiatan dilakukan, sebagian nasabah masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital, khususnya terkait proses registrasi dan transaksi online. Namun setelah diberikan edukasi secara langsung, nasabah menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi TRING untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini memberikan dampak jangka pendek berupa meningkatnya kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta berkurangnya ketergantungan nasabah terhadap pelayanan tatap muka. Kegiatan Pengabdian sebelumnya juga menjelaskan bahwa aplikasi layanan keuangan digital memberikan kemudahan transaksi, meningkatkan efisiensi waktu, serta memperluas akses layanan keuangan masyarakat[9].

Selain itu, kegiatan pengabdian juga memberikan dampak jangka panjang bagi institusi maupun masyarakat. Bagi nasabah, peningkatan literasi digital mampu mendorong terbentuknya perilaku adaptif terhadap perkembangan layanan keuangan berbasis teknologi. Nasabah menjadi lebih terbiasa memanfaatkan layanan digital untuk kebutuhan transaksi keuangan secara efektif dan fleksibel. Sementara itu, bagi institusi, optimalisasi penggunaan aplikasi TRING dapat mendukung transformasi pelayanan digital Pegadaian melalui peningkatan penggunaan layanan mandiri oleh nasabah, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan modern.

Hasil pengabdian ini sejalan dengan kegiatan Pengabdian yang dilaksanakan oleh Adiwijaya, yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan keberhasilan transaksi pada layanan digital berpengaruh positif terhadap minat dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan berbasis aplikasi[10]. Selain itu, peningkatan literasi digital melalui pendampingan penggunaan aplikasi keuangan juga terbukti mampu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan digital secara mandiri dan aman[11].



Gambar 2. Pendampingan kepada Nasabah dalam Praktik Bertransaksi Lewat Aplikasi Tring Pegadaian

3.3. Dampak Pengabdian terhadap Pelayanan Pegadaian Cabang Kapanjen

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan serta keputusan nasabah dalam menggunakan layanan Pegadaian. Layanan yang cepat, responsif, ramah, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk Tabungan Emas. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula minat nasabah dalam memanfaatkan layanan Pegadaian. Selain itu, kegiatan promosi dan edukasi secara langsung juga berperan dalam meningkatkan ketertarikan masyarakat karena mampu memberikan pemahaman mengenai manfaat investasi emas serta kemudahan layanan digital yang tersedia[12].

Dalam pelaksanaan pengabdian, optimalisasi penggunaan aplikasi TRING memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan di Pegadaian Cabang Kapanjen. Melalui pendampingan penggunaan aplikasi, nasabah menjadi lebih memahami prosedur registrasi, transaksi, serta akses layanan Tabungan Emas secara mandiri melalui perangkat digital. Kondisi tersebut membantu mengurangi ketergantungan nasabah terhadap pelayanan tatap muka sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien, fleksibel, dan mudah diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Efisiensi ini juga mempengaruhi pengurangan biaya untuk transportasi dan waktu. Apabila dahulu nasabah harus menghabiskan waktu untuk menunggu di kantor Pegadaian, sekarang mereka bisa melakukan transaksi dari rumah atau tempat kerja. Situasi ini sejalan dengan pendapat Rizqi Ovianda[13] tentang mendorong transformasi pemerintah, yang menyatakan bahwa birokrasi masa kini dituntut untuk beroperasi dengan lebih efisien melalui pemanfaatan teknologi.

Kegiatan pengabdian juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan profesionalisme pelayanan. Pegawai Pegadaian tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator edukasi digital bagi nasabah. Pendekatan pelayanan yang mengedepankan kejujuran, tanggung jawab, empati, dan kemampuan komunikasi yang baik mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah dalam menggunakan layanan digital

Pegadaian. Pelayanan yang berkualitas tersebut secara tidak langsung turut membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Selain itu, penyampaian informasi mengenai penggunaan aplikasi TRING yang dilakukan secara informatif dan edukatif membantu masyarakat memahami manfaat layanan digital Pegadaian, khususnya pada produk Tabungan Emas. Pemahaman yang baik mengenai kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan keamanan layanan digital mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap transformasi pelayanan berbasis teknologi di Pegadaian[14]. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan dalam jangka pendek, tetapi juga mendukung penguatan citra institusi dan adaptasi pelayanan digital Pegadaian Cabang Kepanjen secara berkelanjutan.

3.4. Faktor Pendukung dan Kendala Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada layanan Tabungan Emas di Pegadaian Cabang Kepanjen didukung oleh beberapa faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan program. Salah satu faktor utama adalah bertambahnya minat masyarakat terhadap investasi emas sebagai alat investasi yang relatif aman, stabil, dan berisiko rendah. Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan keuangan jangka panjang mendorong tingginya antusiasme nasabah dalam mengikuti kegiatan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi TRING. Selain itu, dukungan institusi dari Pegadaian Cabang Kepanjen melalui penyediaan layanan Tabungan Emas yang mudah diakses, proses administrasi yang sederhana, serta fasilitas layanan digital turut mendukung efektivitas pelaksanaan pengabdian.

Keberhasilan kegiatan juga dipengaruhi oleh pelaksanaan program yang dilakukan secara sistematis melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pendampingan, hingga evaluasi. Pendekatan edukatif yang diterapkan selama kegiatan membantu masyarakat memahami prosedur registrasi aplikasi TRING, mekanisme transaksi Tabungan Emas, serta manfaat penggunaan layanan digital Pegadaian. Edukasi mengenai literasi keuangan dan investasi emas memberikan pemahaman baru kepada masyarakat mengenai pentingnya investasi sejak dini dan kemudahan akses layanan keuangan berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya berperan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi TRING, tetapi juga mendukung peningkatan literasi keuangan masyarakat secara bertahap.

Meskipun demikian, pelaksanaan kegiatan pengabdian masih menemui beberapa tantangan di lapangan. Salah satu kendala utama adalah rendahnya pemahaman sebagian nasabah mengenai investasi emas dan penggunaan layanan digital pada aplikasi TRING. Beberapa nasabah masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur registrasi, verifikasi akun, maupun mekanisme transaksi digital sehingga memerlukan pendampingan secara langsung dan berulang. Rendahnya literasi digital dan literasi keuangan masyarakat juga menjadi kendala dalam proses adaptasi terhadap layanan berbasis teknologi.

Selain itu, dalam pelaksanaan pendampingan ditemukan bahwa sebagian nasabah cenderung lebih mempercayai informasi dan arahan yang diberikan langsung oleh karyawan Pegadaian dibandingkan tim pelaksana pengabdian. Kondisi tersebut menyebabkan proses edukasi dan pendampingan membutuhkan waktu yang lebih lama karena nasabah sering kali menunggu konfirmasi ulang dari pihak pegawai Pegadaian sebelum melakukan registrasi atau transaksi melalui aplikasi TRING. Situasi ini secara tidak langsung turut memengaruhi efektivitas dan kecepatan pelayanan, terutama ketika jumlah nasabah yang memerlukan pendampingan cukup banyak dalam waktu yang bersamaan.

Di sisi lain, sosialisasi mengenai optimalisasi aplikasi TRING juga belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga masih terdapat nasabah yang belum

memahami manfaat layanan digital Pegadaian secara menyeluruh. Oleh sebab itu, diperlukan upaya edukasi dan pendampingan yang lebih intensif serta kolaborasi berkelanjutan antara pihak Pegadaian dan pelaksana pengabdian agar proses transformasi pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal. Temuan ini sejalan dengan pendapat Simatupang dan Rizky[15] yang menyatakan bahwa rendahnya literasi keuangan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme investasi menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi layanan investasi berbasis masyarakat.

3.5. Evaluasi Keberhasilan

Evaluasi keberhasilan kegiatan pengabdian pada optimalisasi aplikasi TRING dalam pelayanan Tabungan Emas di Pegadaian Cabang Kepanjen dapat dilihat dari peningkatan pemahaman nasabah, efektivitas pelayanan, serta meningkatnya penggunaan layanan digital oleh masyarakat. Keberhasilan program tercermin dari bertambahnya jumlah nasabah yang mampu melakukan registrasi akun dan transaksi Tabungan Emas secara mandiri melalui aplikasi TRING setelah mengikuti kegiatan pendampingan dan edukasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian berhasil membantu masyarakat dalam memahami penggunaan layanan digital Pegadaian sekaligus meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap transformasi pelayanan berbasis teknologi.

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan melalui beberapa tahapan, yaitu observasi awal, koordinasi dengan pihak Pegadaian Cabang Kepanjen, penyusunan materi edukasi, pelaksanaan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi TRING Pegadaian, hingga evaluasi kegiatan. Namun, data rekapitulasi keberhasilan penggunaan aplikasi secara mandiri pada pengabdian ini difokuskan pada sesi pendampingan intensif yang terdokumentasi selama periode 20-26 Januari 2026. Data tersebut digunakan sebagai indikator keberhasilan kegiatan dalam meningkatkan kemampuan nasabah menggunakan aplikasi TRING Pegadaian secara mandiri.

Tabel 1. Rekapitulasi keberhasilan pendampingan penggunaan Aplikasi Tring Pegadaian pada Kantor Cabang Pegadaian Kepanjen

Tanggal	Jumlah Nasabah Didampingi	Nasabah Berhasil Menggunakan Aplikasi TRING	Persentase Keberhasilan
20 Januari 2026	10	10	100%
21 Januari 2026	13	13	100%
22 Januari 2026	7	7	100%
23 Januari 2026	5	5	100%
24 Januari 2026	6	6	100%
26 Januari 2026	7	7	100%
Total	48	48	100%

Berdasarkan hasil kegiatan pendampingan yang dilaksanakan selama enam hari, tercatat sebanyak 48 nasabah berhasil didampingi dalam penggunaan aplikasi TRING Pegadaian. Seluruh

peserta yang mengikuti pendampingan mampu melakukan aktivasi dan penggunaan aplikasi secara mandiri, sehingga tingkat keberhasilan kegiatan mencapai 100%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa metode sosialisasi yang disertai praktik langsung dan pendampingan personal mampu meningkatkan pemahaman serta keterampilan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital Pegadaian, khususnya fitur Tabungan Emas pada aplikasi TRING. Hal ini sejalan dengan pendapat Saadah[16] yang menyatakan bahwa keberhasilan kegiatan juga terlihat dari adanya kegiatan sosialisasi secara langsung kepada kelompok masyarakat yang membantu meningkatkan literasi masyarakat mengenai investasi emas. Selain meningkatkan literasi digital masyarakat, kegiatan ini juga menunjukkan efektivitas pendekatan pendampingan partisipatif dalam mendukung transformasi layanan keuangan berbasis digital.

Strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan secara intensif melalui hubungan masyarakat dan media jurnalistik memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesadaran masyarakat bahwa PT Pegadaian tidak hanya melayani gadai emas, tetapi juga menyediakan layanan tabungan emas untuk investasi masa depan. Kegiatan Pengabdian sebelumnya juga menyatakan bahwa edukasi literasi keuangan mampu meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan akses masyarakat terhadap produk dan layanan jasa keuangan sehingga masyarakat menjadi lebih memahami pentingnya investasi dan pengelolaan keuangan jangka panjang. Selain itu, kegiatan edukasi dan sosialisasi investasi dinilai efektif dalam meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap aktivitas investasi karena memberikan pemahaman mengenai manfaat, risiko, dan prosedur investasi secara lebih jelas[16].

Dalam pelaksanaan pengabdian di Pegadaian Cabang Kepanjen, evaluasi keberhasilan juga dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah yang berhasil melakukan registrasi dan transaksi melalui aplikasi TRING setelah diberikan pendampingan penggunaan aplikasi. Nasabah menjadi lebih memahami prosedur penggunaan layanan digital sehingga transaksi dapat dilakukan secara mandiri tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya memperdalam pengetahuan masyarakat tentang produk tabungan emas, tetapi juga membantu meningkatkan literasi digital nasabah dalam memanfaatkan layanan keuangan berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan pendapat[10] yang menyebutkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi digital dan pendampingan penggunaan layanan keuangan mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna terhadap layanan digital perusahaan.

Dengan adanya peningkatan minat masyarakat, bertambahnya penggunaan layanan tabungan emas, serta semakin luasnya penyebaran informasi mengenai produk tersebut, maka strategi pemasaran dan kegiatan promosi yang dilakukan PT Pegadaian dapat dikatakan berjalan secara efektif dan berhasil mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan minat masyarakat terhadap produk tabungan emas[3].

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai optimalisasi aplikasi TRING Pegadaian dalam pelayanan Tabungan Emas di Pegadaian Cabang Kepanjen telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan dan kemampuan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital. Melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan secara langsung, nasabah menjadi lebih memahami prosedur registrasi, penggunaan fitur aplikasi, serta mekanisme transaksi Tabungan Emas melalui aplikasi TRING. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi TRING mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan karena nasabah dapat melakukan akses layanan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke

unit cabang. Selain itu, kegiatan ini juga berperan dalam meningkatkan literasi digital masyarakat serta mendukung transformasi pelayanan berbasis teknologi di lingkungan Pegadaian.

Meskipun demikian, pelaksanaan kegiatan tetap mengalami beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital sebagian nasabah, kurangnya pemahaman mengenai investasi emas, serta adanya kecenderungan nasabah yang lebih mempercayai arahan langsung dari pegawai Pegadaian dibandingkan tim pengabdian. Kondisi tersebut menyebabkan proses edukasi dan pendampingan membutuhkan waktu yang lebih lama sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan pada situasi tertentu. Namun demikian, antusiasme masyarakat terhadap layanan Tabungan Emas dan dukungan dari pihak Pegadaian menjadi faktor pendukung utama dalam keberhasilan kegiatan pengabdian ini.

Ke depannya, kegiatan pengabdian serupa perlu dikembangkan melalui program edukasi digital yang lebih berkelanjutan dan menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat. Selain itu, diperlukan kolaborasi yang lebih intensif antara pihak Pegadaian dan pelaksana pengabdian dalam memberikan pendampingan penggunaan layanan digital agar masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan teknologi keuangan secara mandiri. Dengan pengembangan tersebut, optimalisasi aplikasi TRING diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan Pegadaian serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan digital yang mudah, aman, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Yanto, A. Anirwan, and T. C. Nugroho, "Dampak Inovasi Terhadap Akselerasi Pelayanan Publik di Era society 5.0: Studi Literatur," *J. Gov. Policy Innov.*, vol. 5, no. 2, pp. 72–80, Oct. 2025, doi: 10.51577/JGPI.V5I2.801.
- [2] K. Agus Adite, N. Luh, and P. A. Pancawati, "Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Tring By Pegadaian," *J. Econ. Resour.*, vol. 9, no. 1, pp. 537–546, Dec. 2026, doi: 10.57178/JER.V9I1.2105.
- [3] L. Octaviani and M. Y. Saragih, "EFEKTIVITAS PT. PEGADAIAN DALAM MEMBANGUN SINEGRITAS HUBUNGAN MASYARAKAT DAN MEDIA JURNALISTIK UNTUK MENINGKATKAN MINAT MASYARAKAT PADA PRODUK TABUNGAN EMAS CABANG SIMP. LIMUN KOTA MEDAN," *J. Ilm. Glob. Educ.*, vol. 4, no. 2, pp. 1043–1049, Jun. 2023, doi: 10.55681/JIGE.V4I2.891.
- [4] R. Nikmah and F. S. Rohana, "Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian Dalam Mempermudah Investasi Emas Pada Nasabah Pegadaian UPC Segiri Cabang Samarinda," *Madaniya*, vol. 6, no. 4, pp. 2894–2904, Nov. 2025, doi: 10.53696/27214834.1518.
- [5] N. Fadilah, A. Sandira, N. Sarah, I. Iswardhani, A. Nasir, and A. R. Oktariani, "Transformasi Digital Layanan Gadai Emas: Pengalaman Konsumen dalam Inovasi Layanan Berbasis Aplikasi Tring! by Pegadaian," *J. Online Manaj. ELPEI*, vol. 6, no. 1, pp. 2031–2037, Feb. 2026, doi: 10.58191/JOMEL.V6I1.481.
- [6] F. S. Rohana and A. Khairunnisa, "Implementasi Edukasi Digitalisasi Layanan Pegadaian melalui Aplikasi Tring! by Pegadaian di UPC Biawan Samarinda," *Madaniya*, vol. 6, no. 4, pp. 2651–2658, Nov. 2025, doi: 10.53696/27214834.1502.
- [7] U. Ubaedillah, D. I. Pratiwi, M. Mukson, R. Masrikhiyah, and L. Nurpratiwiningsih, "Pelatihan Wawancara Kerja Dalam Bahasa Inggris Bagi Siswa SMK Menggunakan Metode Demonstrasi," *JAMU J. Abdi Masy. UMUS*, vol. 1, no. 01, Nov. 2020, doi: 10.46772/JAMU.V1I01.317.
- [8]) Ni, M. Laksmi, D. Reditya, K. Widhya, S. Putra, and W. Lasmi, "Enhancing Customer Literacy in the Use of BRI Mobile Application at BRI Branch Office Ubud," *J. Pengabd. Kpd. Masy. Nusant.*, vol. 5, no. 3, pp. 3393–3397, Jul. 2024, doi: 10.55338/JPKMN.V5I3.3736.
- [9] M. M. Suri *et al.*, "PERAN APLIKASI MOBILE BANKING DALAM KEMUDAHAN TRANSAKSI



- HARIAN," *EKBIS (Ekonomi & Bisnis)*, vol. 12, no. 2, pp. 32-35, Dec. 2024, doi: 10.56689/EKBIS.V12I2.1474.
- [10] I. G. B. P. Adiwijaya, "Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking," *J. Manaj. Bisnis*, vol. 15, no. 3, pp. 135-153, Jul. 2018, doi: 10.38043/JMB.V15I3.611.
- [11] D. E. Familia and I. Wikartika, "Peningkatan Literasi Keuangan Digital Melalui Pendampingan Pembukaan Rekening Online Bank XXX," *J. Abdimas Kartika Wijayakusuma*, vol. 6, no. 1, pp. 255-264, Apr. 2025, doi: 10.26874/JAKW.V6I1.725.
- [12] R. Yati, Y. A. Hidayat, and T. Tavyastuti, "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Langsung dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Tabungan Emas pada PT Pegadaian Cabang Kudus," *J. Stud. Manaj. Bisnis*, vol. 3, no. 2, Feb. 2023, doi: 10.24176/JSMB.V3I2.10818.
- [13] M. Rizqi Ovianda, Y. Suhaety, P. Studi Manajemen, S. Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, and P. Studi Akuntansi, "Efisiensi dan Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dan Aplikasi Agen Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima," *Parad. J. Ilmu Ekon.*, vol. 8, no. 4, pp. 609-625, Sep. 2025, doi: 10.57178/PARADOKS.V8I4.1878.
- [14] Z. Ula *et al.*, "Pengaruh Promosi Islami dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Minat Nasabah pada Produk Cicil Emas," *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 6, no. 4, pp. 557-564, May 2025, doi: 10.47065/EKUITAS.V6I4.7286.
- [15] A. Simatupang and E. Rizky Yanti, "Implementasi Administrasi Dalam Berinvestasi Emas di Pegadaian Bagi Generasi Milenial," *Dedik. J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 63-73, Aug. 2022, doi: 10.53276/DEDIKASI.V1I2.9.
- [16] N. Utami, S. Saadah, M. L. Sitanggang, and T. A. Kusumahadi, "EDUKASI LITERASI KEUANGAN," *J. Bakti Masy. Indones.*, vol. 5, no. 1, pp. 43-50, Jun. 2022, doi: 10.24912/JBMI.V5I1.15269.