

Analisis Penerapan Digitalisasi Layanan Melalui Aplikasi Tring! Pada PT Pegadaian Cabang Sako Palembang

M Ghani Rizki Mei Vani, Fadilla

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: mugharizme@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 28, 2026

Revised September 29, 2026

Accepted September 29, 2026

Kata Kunci:

Digitalisasi Layanan, Aplikasi Tring!, PT Pegadaian, Pelayanan Nasabah, Layanan Digital.

Keywords:

Service Digitalization, Tring! Application, PT Pegadaian, Customer Service, Digital Services.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by M. Ghani Rizki Mei Vani, et.al
Published by Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis
Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan digitalisasi layanan melalui aplikasi Tring! pada PT Pegadaian Cabang Sako Palembang, meliputi penerapan layanan, manfaat bagi nasabah, kendala penggunaan, dan upaya pegawai dalam mengoptimalkan layanan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung serta didukung oleh studi pustaka dari artikel ilmiah yang relevan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa aplikasi Tring! diperkenalkan kepada nasabah untuk memudahkan akses terhadap layanan Pegadaian, seperti pemeriksaan informasi transaksi, pembayaran angsuran, pelunasan sesuai ketentuan, dan pembelian emas melalui perangkat digital. Penggunaan aplikasi memberikan manfaat berupa kepraktisan, efisiensi waktu dan tenaga, fleksibilitas transaksi dari rumah, serta kesempatan memperoleh potongan harga melalui voucher promosi yang tersedia. Namun, penerapannya masih menghadapi kendala berupa kurangnya pemahaman sebagian nasabah dalam menggunakan aplikasi dan keterbatasan interaksi langsung untuk mendiskusikan kebutuhan pembiayaan. Untuk mengatasi kendala tersebut, pegawai memberikan arahan dan pendampingan kepada nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Tring! mendukung digitalisasi layanan Pegadaian, tetapi penerapannya perlu diimbangi dengan peningkatan literasi digital, pendampingan nasabah, dan evaluasi kualitas pelayanan agar pemanfaatannya lebih optimal.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of service digitalization through the Tring! application at PT Pegadaian Sako Branch, Palembang, focusing on service implementation, benefits for customers, usage challenges, and employees' efforts to optimize digital services. This study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through direct observation and supported by a literature review of relevant scholarly articles. The observations indicate that the Tring! application is introduced to customers to facilitate access to Pegadaian services, including transaction information, installment payments, loan repayment subject to applicable terms, and gold purchases through digital devices. The application offers several benefits, including convenience, time and effort efficiency, the flexibility to conduct certain transactions from home, and opportunities to receive discounts through available promotional vouchers. However, its implementation faces challenges, particularly limited digital literacy among some customers and restricted opportunities for direct interaction when discussing financing needs. To address these challenges, employees provide guidance and assistance to customers in using the application. This study concludes that the Tring! application supports the digitalization of Pegadaian services. Nevertheless, its implementation needs to be accompanied by improved digital literacy, customer assistance, and continuous service quality evaluation to optimize its utilization.

Pendahuluan

Banyak industri, termasuk sektor jasa keuangan, telah mengalami perubahan karena kemajuan teknologi informasi. Salah satu upaya untuk meningkatkan kemudahan akses, mempercepat proses transaksi, dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi adalah digitalisasi layanan. Aplikasi digital di lembaga keuangan memungkinkan beberapa layanan dilakukan secara online, memungkinkan klien tidak selalu harus datang langsung ke kantor. Studi yang dilakukan oleh Amelia, Aravik, dan Fadilla (Amelia & Aravik, 2024) penelitian tentang penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian Cabang Talang Kelapa menunjukkan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan layanan digital adalah kemudahan akses dan layanan yang diberikan. Hasilnya menunjukkan betapa pentingnya menggunakan teknologi untuk mendukung proses pelayanan yang lebih efisien dan efisien.

PT Pegadaian, sebagai lembaga keuangan nonbank, harus menyesuaikan kualitas pelayanannya untuk menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan kemajuan teknologi (Putri, et.al, 2024). Dengan menggunakan layanan digital, Anda dapat mempermudah akses ke informasi produk dan membuat transaksi lebih fleksibel. Di sisi lain, ketersediaan aplikasi dan kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi. Studi Siregar dan Wulandari (Yuliana & Harahap, 2022) tentang bagaimana layanan digital Pegadaian dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Pegadaian Cabang Helvetia, dijelaskan bahwa layanan ini dapat membantu pelanggan melakukan transaksi gadai dan mendapatkan akses ke berbagai produk melalui perangkat elektronik. Selain itu, penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan digital memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga pengembangan layanan digital Pegadaian harus memperhatikan kemudahan dan kualitas layanan.

Efek aplikasi dalam membantu pelanggan menyelesaikan kebutuhannya adalah komponen penting dalam implementasi digitalisasi layanan. Layanan digital diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan mempermudah akses tanpa mengurangi kualitas interaksi antara bisnis dan konsumen. Namun, penggunaan teknologi ini memerlukan dukungan sistem yang kuat dan pemahaman pengguna yang baik. Simatupang dan Dwiridotjahjono (Putri et al., 2025) Studi tentang digitalisasi layanan Pegadaian Digital Service di PT Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta menemukan bahwa PDS dapat meningkatkan kemudahan akses dan kecepatan transaksi. Namun, penelitian tersebut juga menemukan kendala teknis dan pemahaman yang buruk oleh beberapa pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi penerapan layanan digital harus mempertimbangkan keuntungan teknologi serta kendala yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya.

Keberhasilan transformasi digital bergantung pada faktor-faktor seperti efektivitas transaksi dan kemudahan penggunaan aplikasi. Apabila pengguna mengalami kesulitan menemukan menu atau memahami prosedur transaksi, aplikasi yang memiliki banyak fitur tidak selalu berguna. Studi Chairunnisa dan Ilmiyono menunjukkan hal ini (Chairunnisa, 2024) tentang seberapa efektif dan efisien Layanan Pegadaian Digital PT Pegadaian Cabang Bogor. Studi menunjukkan bahwa beberapa nasabah tidak tahu cara menggunakan aplikasi, mengalami kesulitan menemukan fitur transaksi, atau bahkan tidak tahu ada layanan digital tersebut. Hasilnya menegaskan bahwa penerapan digitalisasi harus disertai dengan sosialisasi, pendidikan, dan bantuan agar teknologi yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal.

PT Pegadaian meluncurkan aplikasi Tring sebagai bagian dari transformasi digital mereka! by Pegadaian dalam rangka mengembangkan layanan berbasis aplikasi. Aplikasi ini menawarkan layanan adalah perubahan dari media transaksi konvensional menjadi digital. Ini juga merupakan upaya untuk membuat pengalaman pelayanan lebih mudah, fleksibel, dan dapat diakses sesuai kebutuhan pengguna. Sandira dkk. (Fadilah et al., 2026) dalam studi berjudul *Digital Transformation of Gold Pawn Services: Consumer Experience in the Application-Based Service Innovation Tring!* by Pegadaian, menjelaskan bahwa faktor penting dalam pengalaman pelanggan termasuk kemudahan penggunaan, proses transaksi yang jelas, kepercayaan institusi, dan perlindungan data. Selain itu, penelitian tersebut menekankan bahwa layanan digital tidak sepenuhnya menggantikan layanan tatap muka; sebaliknya, mereka dapat melengkapi layanan tatap muka dengan pola pelayanan yang terintegrasi. Oleh karena itu, gunakan aplikasi Tring! perlu dievaluasi dari perspektif teknologi serta pengalaman dan kebutuhan pelanggan.

Layanan digital Pegadaian menghadapi sejumlah masalah saat digunakan. Ini termasuk tingkat literasi digital yang berbeda, kesiapan infrastruktur, dan kemampuan pengguna untuk menyesuaikan diri dengan perubahan sistem. Studi yang dilakukan oleh Wulandari dan Junaedi (2026) membahas penggunaan aplikasi Tring! PT Pegadaian UPC Paiton menunjukkan bahwa aplikasi dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan, terutama untuk layanan seperti pengajuan pinjaman dan tabungan emas. Namun, hambatan lain yang ditemukan dalam penelitian tersebut adalah kendala migrasi akun dari aplikasi sebelumnya, ketidakstabilan sistem yang kadang-kadang terjadi, dan nasabah yang memiliki literasi digital yang rendah. Hasil menunjukkan keberhasilan penerapan Tring! perlu didukung oleh pendampingan pengguna dan kesiapan teknologi. Meskipun demikian, kendala yang ditemukan di UPC Paiton tidak dapat langsung dianggap terjadi di Cabang Sako Palembang, jadi diperlukan pemeriksaan khusus di lokasi penelitian.

Dengan demikian, aplikasi Tring digunakan untuk menerapkan digitalisasi layanan! Untuk mendapatkan gambaran tentang pelaksanaan layanan digital di tingkat cabang PT Pegadaian Cabang Sako Palembang, perlu dilakukan penyelidikan. Penggunaan PDS dan Tring telah dibahas dalam penelitian sebelumnya! pada beberapa unit Pegadaian, tetapi hasil dari berbagai lokasi belum dapat menggambarkan kondisi pelayanan di Cabang Sako Palembang secara keseluruhan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari penggunaan aplikasi Tring!, manfaatnya untuk mendukung pelayanan nasabah, masalah yang muncul saat menggunakannya, dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengoptimalkan layanan digital. Diharapkan hasil penelitian akan memberikan gambaran yang lebih kontekstual tentang implementasi transformasi digital di PT Pegadaian Cabang Sako Palembang dan membantu mempertimbangkan cara meningkatkan layanan kepada pelanggan.

Metode Penelitian

Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menilai penerapan digitalisasi layanan melalui aplikasi Tring! pada PT Pegadaian Cabang Sako di Palembang. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman tentang proses penerapan aplikasi, keuntungan layanan digital, hambatan penggunaan, dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan situasi di lapangan. Selain melakukan wawancara dengan karyawan dan pelanggan yang menggunakan aplikasi Tring!, data dikumpulkan melalui dokumentasi dan studi pustaka dari jurnal ilmiah dan sumber resmi yang relevan. Tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Di sisi lain, dapat dilakukan triangulasi teknik dan sumber untuk memastikan keabsahan data. Metode ini berdasarkan penelitian Simatupang

dan Dwiridotjahjono (2025) tentang digitalisasi layanan Pegadaian Digital Service di Cabang Basen Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengumpulkan data untuk mengetahui seberapa efektif layanan transaksi. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Metode disesuaikan untuk memenuhi fokus penelitian aplikasi Tring! dan tempat studi di Cabang Sako Palembang.

Hasil dan Pembahasan

1. Penerapan Digitalisasi Layanan melalui Aplikasi Tring! pada PT Pegadaian Cabang Sako Palembang

Hasil pengamatan langsung dari PT Pegadaian Cabang Sako Palembang menunjukkan implementasi digitalisasi layanan melalui aplikasi Tring! sebagai bagian dari layanan kami kepada pelanggan yang ingin melakukan transaksi gadai atau pembelian emas. Pegawai meminta klien untuk mendapatkan aplikasi Tring! sebelum transaksi. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pelanggan mengakses layanan Pegadaian, terutama mereka yang ingin memeriksa detail transaksi, membayar angsuran, atau membeli emas. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan melakukan beberapa tugas yang terkait dengan layanan pegadaian melalui telepon mereka tanpa harus selalu mengunjungi kantor cabang secara langsung.

Tingkatkan aplikasi Tring! Ini menunjukkan bahwa telah ada upaya untuk menggabungkan layanan secara langsung dengan layanan berbasis digital. Orang-orang tidak hanya dilayani di kantor cabang, tetapi mereka juga disarankan untuk menggunakan aplikasi untuk mendapatkan layanan dengan lebih mudah. Sebagai contoh, konsumen dapat menggunakan aplikasi untuk melakukan pembayaran angsuran melalui telepon seluler dari kenyamanan rumah mereka, selama fitur dan ketentuan transaksi yang relevan mendukungnya. Dengan cara yang sama, aplikasi dapat digunakan untuk mendapatkan akses ke layanan pembelian emas yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dapat menjadi lebih praktis karena pelanggan tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan hal-hal tertentu.

Menggunakan aplikasi Tring! tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk transaksi digital, tetapi juga merupakan bagian dari proses di mana pegawai menawarkan layanan kepada klien. Rekomendasi agar klien memiliki aplikasi sebelum melakukan transaksi menunjukkan betapa pentingnya menggunakan teknologi dalam proses pelayanan. Meskipun demikian, perlu dilakukan pemeriksaan lebih lanjut untuk memastikan bahwa aplikasi Tring dimiliki oleh seseorang! merupakan peraturan perusahaan yang berlaku untuk semua transaksi gadai dan pembelian emas, atau merupakan prosedur pelayanan yang diterapkan di Cabang Sako dalam situasi tertentu. Konfirmasi ini diperlukan agar penjelasan tentang bagaimana mengajukan aplikasi sesuai dengan kebijakan resmi PT Pegadaian dapat dilaksanakan .

2. Manfaat Penggunaan Aplikasi Tring! bagi Nasabah.

Menurut hasilnya, gunakan aplikasi Tring! memberikan keuntungan berupa kemudahan dan kemanjuran dalam menggunakan layanan pegadaian. Klien memiliki kemampuan untuk memeriksa detail transaksi, melakukan pembayaran angsuran, menggunakan layanan pelunasan sesuai ketentuan yang berlaku, dan membeli emas melalui layanan telepon seluler. Dengan demikian, pelanggan tidak perlu mengunjungi kantor cabang setiap kali mereka ingin melakukan hal-hal yang dapat dilakukan secara digital. Selain menghemat waktu dan tenaga, penggunaan aplikasi juga membuat Anda lebih fleksibel karena Anda dapat melakukan transaksi tertentu dari kenyamanan rumah Anda sendiri. Hasil penelitian ini konsisten dengan Wulandari dan Junaedi (2026) di PT

Pegadaian UPC Paiton yang menunjukkan Tring! meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan, terutama untuk transaksi tabungan emas dan pengajuan pinjaman. Hasilnya mendukung gagasan bahwa digitalisasi dapat membantu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Junaedi, 2026).

Pengamatan juga menunjukkan bahwa pelanggan memiliki kesempatan untuk mendapatkan potongan harga atau diskon melalui voucher promosi yang terkadang tersedia di aplikasi Tring! Adanya promosi dapat memberi pelanggan nilai tambahan ketika mereka menggunakan layanan atau membeli barang yang memenuhi persyaratan promosi. Namun, promosi tidak selalu tersedia; ini bergantung pada program yang sedang berlaku serta ketentuan yang berlaku untuk masing-masing voucher. Oleh karena itu, keuntungan promosi harus dianggap sebagai keuntungan tambahan daripada fasilitas yang selalu tersedia untuk semua pelanggan. Studi yang dilakukan oleh Indriani, Divianto, dan Seto (2026) terkait dengan pengguna aplikasi Tring! di UPC 32 Ilir, Palembang, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas layanan yang diberikan. Hasil tersebut dapat digunakan untuk menunjukkan bahwa nilai aplikasi bagi pengguna tidak hanya didasarkan pada promosi, tetapi juga pada kemudahan dan layanan yang ditawarkan (Indriani & Seto, 2026).

3. Kendala dalam Penerapan Aplikasi Tring!

PT Pegadaian Cabang Sako Palembang menemukan bahwa salah satu masalahnya adalah klien belum memahami cara menggunakan aplikasi Tring!. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan layanan digital memerlukan lebih dari hanya menyediakan aplikasi; pengguna harus tahu bagaimana menggunakannya. Klien yang baru menggunakan layanan digital mungkin membutuhkan instruksi tentang cara mengakses fitur, memeriksa detail transaksi, dan membayar melalui aplikasi. Apabila pelanggan memerlukan bantuan tambahan dari pegawai, kendala ini dapat memperlambat proses pelayanan. Studi Wulandari dan Junaedi (2026) setuju dengan temuan ini. yang menemukan bahwa salah satu faktor yang menghambat penggunaan aplikasi Tring adalah keterbatasan literasi digital beberapa pelanggan! di Paiton UPC. Oleh karena itu, pemahaman pelanggan tentang teknologi adalah komponen penting yang harus diperhatikan saat melaksanakan digitalisasi layanan (Junaedi, 2026).

Perbedaan fleksibilitas antara pelayanan melalui aplikasi dan pelayanan langsung di kantor cabang merupakan kendala tambahan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa, ketika nasabah melakukan transaksi gadai di kantor, mereka dapat berbicara tentang kebutuhan pembiayaannya secara langsung dengan pegawai. Sebaliknya, ketika nasabah menggunakan aplikasi, mereka tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi secara langsung untuk meminta jumlah pinjaman yang lebih besar daripada nominal yang ditampilkan atau ditetapkan dalam proses penilaian barang. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pelayanan digital memiliki keterbatasan dalam komunikasi langsung dan diskusi tentang kebutuhan individu klien. Meskipun demikian, hasil penaksiran barang, syarat produk, dan peraturan pegadaian memengaruhi jumlah pinjaman gadai; negosiasi secara langsung tidak menjamin bahwa klien akan mendapatkan pinjaman yang lebih besar. Wulandari et al. (2026) meneliti penggunaan aplikasi Tring untuk pelayanan transaksi produk Pegadaian! Di Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember, mereka juga menemukan masalah dalam memanfaatkan layanan digital, seperti keterbatasan literasi digital dan kendala teknis. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya mempertimbangkan interaksi langsung ketika mengembangkan layanan berbasis aplikasi (Cahya et al., 2026).

4. Upaya Pegawai dalam Mengatasi Kendala Penggunaan Aplikasi Tring!

Melihat langsung, karyawan PT Pegadaian Cabang Sako Palembang memberikan instruksi dan penjelasan kepada pelanggan yang belum memahami cara menggunakan aplikasi Tring! Klien menerima pendampingan ini untuk memahami fungsi aplikasi dan memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Karena tidak semua pelanggan memiliki pemahaman teknologi yang sama, peran pegawai sangat penting. Dengan penjelasan langsung, pelanggan diharapkan dapat menggunakan aplikasi secara lebih mandiri untuk melakukan aktivitas digital yang tersedia dan memeriksa data transaksi. Ini adalah upaya yang sejalan dengan tulisan Hasinah dan Irbayuni (2026) terkait digitalisasi sistem Pegadaian, yang menekankan pentingnya pendampingan berkelanjutan untuk mengatasi keterbatasan literasi digital klien. Oleh karena itu, dukungan pegawai merupakan komponen penting dalam membantu proses adaptasi pelanggan terhadap layanan digital (Hasinah, 2026).

Pendampingan oleh pegawai dapat menjadi sarana untuk menjelaskan perbedaan antara layanan yang tersedia melalui Tring, selain memberikan instruksi tentang cara menggunakan aplikasi! dan layanan yang memerlukan proses pelayanan langsung. Sangat penting bagi pelanggan untuk memahami ketentuan yang berlaku, transaksi yang dapat dilakukan secara digital, dan kondisi ketika mereka perlu berbicara langsung dengan petugas. Pengamatan menunjukkan bahwa karyawan berusaha membantu klien yang mengalami masalah. Panduan penggunaan aplikasi yang sederhana dan informasi tentang fitur dan proses transaksi dapat mendorong upaya ini. Studi yang dilakukan oleh Indriani, Divianto, dan Seto (2026) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan Tring! di UPC 32 Ilir, Palembang, Indonesia. Oleh karena itu, pendampingan yang baik dan informasi yang mudah dipahami dapat menjadi bagian dari upaya untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Namun, perlu ada lebih banyak data untuk menentukan seberapa efektif upaya ini di Cabang Sako (Indriani & Seto, 2026).

5. Analisis Penerapan Digitalisasi Layanan melalui Aplikasi Tring!

Setelah melihat hasilnya, gunakan aplikasi Tring! PT Pegadaian Cabang Sako Palembang menunjukkan upaya untuk memasukkan layanan digital ke dalam proses pelayanan pelanggannya. Faktor-faktor yang mendukung penggunaan layanan digital termasuk membantu pelanggan menginstal aplikasi, membuat layanan dapat diakses dari mana saja, dan memberikan kesempatan untuk menggunakan voucher promosi. Sebaliknya, kendala tetap ada, seperti kurangnya pemahaman klien tertentu dan kurangnya kesempatan untuk berkomunikasi secara langsung dengan klien saat mereka ingin membahas kebutuhan pembiayaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi harus diimbangi dengan layanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, Saluza, dan Macellina (2026) sehubungan dengan penggunaan aplikasi Tring! di PT Pegadaian Kantor Cabang Sekip Palembang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi sangat penting untuk meningkatkan penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna. Studi ini relevan karena dilakukan pada unit pegadaian lain di Kota Palembang, meskipun kondisi di Cabang Sako masih perlu dievaluasi berdasarkan hasil lapangannya sendiri (Rahayu et al., 2026). Oleh karena itu, gunakan aplikasi Tring untuk menerapkan digitalisasi layanan! Di PT Pegadaian Cabang Sako Palembang, ada upaya untuk meningkatkan kemudahan dan fleksibilitas layanan, tetapi juga ada tantangan untuk membangun kemampuan digital klien. Pelanggan dapat menggunakan aplikasi dengan lebih baik dengan pendampingan pegawai. Namun, analisis tambahan diperlukan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan aplikasi, jenis transaksi yang

paling sering dilakukan, efek terhadap waktu pelayanan, dan efektivitas pendampingan pegawai. Berdasarkan temuan awal ini, peningkatan interaksi sosial, penyediaan pedoman yang mudah dipahami, dan penjelasan yang jelas tentang ketentuan dan prosedur transaksi dapat dianggap sebagai bagian dari pengembangan layanan. Keputusan tersebut berasal dari analisis observasi yang disampaikan, bukan hasil pengukuran kuantitatif tentang kinerja aplikasi di Branch Sako.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan digitalisasi layanan melalui aplikasi Tring! pada PT Pegadaian Cabang Sako Palembang merupakan upaya untuk mempermudah akses nasabah terhadap berbagai layanan Pegadaian melalui perangkat digital. Aplikasi ini membantu nasabah mengakses informasi transaksi, melakukan pembayaran angsuran, memanfaatkan layanan pelunasan sesuai ketentuan, serta membeli emas tanpa harus selalu datang langsung ke kantor cabang. Selain memberikan kemudahan dan efisiensi waktu serta tenaga, aplikasi Tring! juga menawarkan peluang memperoleh manfaat tambahan melalui voucher promosi yang tersedia sesuai ketentuan.

Meskipun demikian, penerapan aplikasi Tring! masih menghadapi kendala, terutama kurangnya pemahaman sebagian nasabah dalam menggunakan layanan digital dan keterbatasan komunikasi langsung ketika nasabah ingin mendiskusikan kebutuhan pembiayaan. Dalam menghadapi kendala tersebut, pegawai memberikan arahan dan pendampingan agar nasabah lebih memahami penggunaan aplikasi serta layanan yang tersedia. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi layanan perlu didukung oleh peningkatan edukasi dan literasi digital nasabah, penyampaian informasi yang jelas, serta pendampingan yang berkelanjutan. Evaluasi lebih lanjut juga diperlukan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan aplikasi dan efektivitas pelayanan digital di Cabang Sako Palembang. Dengan demikian, aplikasi Tring! berpotensi mendukung peningkatan kualitas pelayanan Pegadaian apabila penerapannya disertai dengan perhatian terhadap kebutuhan, pemahaman, dan pengalaman nasabah.

Daftar Pustaka

- Amelia, R., & Aravik, H. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 667-680.
- Cahya, I., Amalia, A., & Fadlullah, K. (2026). *Pengaruh Islamic Financial Literacy Terhadap Financial Management Behavior serta Dampaknya terhadap Financial Technology pada Mahasiswa UIN Sunan Kudus*. 5(2), 82–89.
- Chairunnisa, S. (2024). *Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Pada Pt Pegadaian Cabang Bogor*.
- Fadilah, N., Sandira, A., Sarah, N., Iswardhani, I., Nasir, S. A., & Rinda, A. (2026). *Transformasi Digital Layanan Gadaai Emas : Pengalaman Konsumen Dalam Inovasi Layanan Berbasis Aplikasi Tring ! By Pegadaian*. 6(1), 2031–2037.
- Hasinah, S. I. (2026). *Community : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. 6(1), 131–140.
- Indriani, G. A., & Seto, A. A. (2026). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Tring ! dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Pegadaian Cabang Palembang UPC 32 Ilir*. September.

- Junaedi, D. (2026). *Analisis Penggunaan Aplikasi Digital Tring By Pegadaian Dalam Kemudahan Transaksi Nasabah Di PT . Pegadaian (PERSERO)*. 5(5), 13188–13193.
- Putri, M., Simatupang, A., & Dwiridotjahjono, J. (2025). *Jurnal Sinabis*. 1(April), 618–625.
- Putri, V. M., & Aravik, H. (2024). Analisis Kepatuhan Syariah Terhadap Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia KC Baturaja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 701-714.
- Rahayu, A., Saluza, I., & Marcellina, D. (2026). *Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi Tring By Pada Pt Pegadaian Kantor Cabang*. 17(02).
- Yuliana, Y., & Harahap, M. G. (2022). *Pengaruh word of mounth dan product quality terhadap keputusan pembelian pada keju kesu garu ii medan*. 3(2), 1–8.

