

Analisis Penggunaan Aplikasi Digital *Tring By* Pegadaian Dalam Kemudahan Transaksi Nasabah Di PT. Pegadaian (PERSERO) UPC Paiton

Nur isnin wulandari¹, Deddy Junaedi²

Program Studi Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid

E-mail: ¹wulandariisnin@gmail.com, ²deddyjuna87@gmail.com

Article History:

Received: 25 Mei 2026

Revised: 28 Mei 2026

Accepted: 18 Juni 2026

Keywords:

Aplikasi digital *Tring*,
Transformasi digital,
Kemudahan Transaksi
Nasabah Adopsi teknologi,
Layanan digital pegadaian

Abstract: : Transformasi digital sektor keuangan mendorong PT pegadaian (persero) meluncurkan aplikasi *tring by* pegadaian pada 8 oktober 2025 sebagai hasil rebranding dari pegadaian digital service (pds) namun, tingkat adopsi aplikasi tersebut di daerah non-perkotaan, seperti upc paiton, belum optimal karena kurangnya literasi digital dan infrastruktur jaringan. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi *tring* dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat adopsinya oleh nasabah di PT. pegadaian (persero) upc paiton. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dengan Teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Keabsahan data ditentukan oleh triangulasi sumber, Teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *tring* telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, khususnya di bidang tabungan emas, pengajuan pinjaman, dan pemantauan harga emas secara real-time. Faktor pendukung adopsi meliputi antarmuka intuitif, aksesibilitas tanpa batas waktu, dan system keamanan berbasis E-KYC. Sedangkan faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital pada nasabah lanjut usia, ketidakstabilan system di jam sibuk, dan kendala migrasi akun dari pds ke *tring*. Keberhasilan transformasi digital pegadaian membutuhkan pendekatan inklusif yang mengintegrasikan pengembangan infrastruktur teknologi dengan program Pendidikan digital yang terdiferensiasi.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam layanan keuangan telah menjadi topik akademis yang krusial dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam studi tentang adopsi teknologi dan kepuasan nasabah. Sejumlah studi menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas sistem informasi, serta persepsi risiko dan manfaat secara signifikan memengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan layanan keuangan digital. Pada tanggal 8 Oktober 2025, PT. Pegadaian (Persero) secara resmi meluncurkan aplikasi baru bernama *Tring!* by Pegadaian, sebagai hasil rebranding komprehensif dari Pegadaian Digital Service (PDS), guna meningkatkan pengalaman pengguna melalui fitur-fitur inovatif, fungsionalitas yang lebih andal, serta standar keamanan yang lebih tinggi.

Aplikasi ini dikembangkan untuk memfasilitasi nasabah dalam menjalankan beragam transaksi, termasuk gadai, pembiayaan cicilan emas, pengisian ulang saldo, serta pembayaran tagihan, tanpa memerlukan kunjungan fisik ke kantor cabang. Inovasi tersebut selaras dengan agenda transformasi digital Pegadaian yang bertujuan mengoptimalkan efisiensi operasional serta meningkatkan kepuasan konsumen. Namun, dalam praktiknya, tidak semua unit layanan Pegadaian dapat memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal, khususnya di wilayah Paiton yang memiliki keterbatasan sinyal, akses internet, dan tingkat literasi digital yang rendah (Rohana & Khairunnisa, 2025).

Fenomena ini menunjukkan bahwa di PT. Pegadaian (Persero) UPC Paiton, sebagian nasabah masih cenderung memilih metode transaksi konvensional. Dari perspektif ekonomi, nasabah yang belum memanfaatkan aplikasi Tring berpotensi kehilangan kesempatan memperoleh layanan yang lebih cepat dan efisien. Dari sisi sosial, muncul kesenjangan akses antara kelompok masyarakat yang memiliki literasi digital tinggi dengan yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Dari segi psikologis, timbul rasa ragu dan kurangnya kepercayaan terhadap sistem digital, khususnya di kalangan nasabah yang terbiasa dengan interaksi langsung (Amelia et al., 2024).

Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM), dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru adalah persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Oleh karena itu, analisis persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan Tring menjadi sangat relevan untuk mengukur efektivitas layanan digital yang ditawarkan. Urgensi penelitian ini semakin kuat karena proses rebranding dari PDS ke Tring baru dilakukan pada 2025, sehingga masih minim kajian ilmiah yang mengevaluasi efektivitas dan dampaknya terhadap nasabah di daerah non-perkotaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara detail bagaimana aplikasi digital Tring by Pegadaian membantu nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Paiton dalam bertransaksi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat adopsinya. Temuan ini diharapkan memberikan rekomendasi praktis bagi PT. Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

LANDASAN TEORI

Aplikasi Digital Tring by Pegadaian

Secara akademis, aplikasi digital *Tring* by Pegadaian merupakan implementasi strategis transformasi digital dalam layanan keuangan non-bank di Indonesia. Aplikasi ini dikembangkan oleh PT. Pegadaian (Persero) sebagai respons terhadap disrupsi digital di sektor keuangan, merancang ekosistem layanan terpadu yang memfasilitasi berbagai transaksi daring seperti gadai online, tabungan emas, pembayaran cicilan, hingga tagihan utilitas. Hingga 17 Oktober 2025, aplikasi Tring telah mencapai 1 juta pengguna terdaftar setelah diluncurkan resmi tanggal 8 Oktober 2025.

Teori *digital agency theory of financial inclusion* menyoroti bahwa agen digital berupa platform atau aplikasi keuangan memainkan peran krusial dalam memperluas akses terhadap layanan keuangan formal bagi kelompok yang sebelumnya terpinggirkan secara finansial. Dengan demikian, aplikasi seperti Tring bukan hanya mekanisme transaksi, melainkan instrumen pendukung inklusi keuangan masyarakat dalam era digital. Faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan keuangan digital meliputi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), serta aksesibilitas teknologi.

Kemudahan Transaksi Nasabah

Kemudahan transaksi didefinisikan sebagai tingkat kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan

yang dirasakan pelanggan dalam menjalankan aktivitas transaksi, baik dari aspek waktu, akses, maupun keamanan layanan digital. Dalam aplikasi keuangan digital, kemudahan transaksi tidak hanya terkait dengan kemudahan teknis mengakses sistem, tetapi juga meliputi pengalaman pengguna secara keseluruhan, mulai dari proses autentikasi, navigasi antarmuka, hingga penyelesaian pembayaran secara *real-time*.

Berdasarkan kajian empiris, kemudahan bertransaksi dapat dievaluasi melalui empat indikator utama: (1) Aksesibilitas, yaitu kapasitas pengguna mengakses layanan kapan dan di mana pun; (2) Kecepatan, yaitu durasi penyelesaian transaksi tanpa hambatan teknis; (3) Keamanan, yaitu persepsi perlindungan data pribadi dan jaminan keamanan transaksi; serta (4) Kenyamanan, yaitu kemudahan pengguna mengoperasikan aplikasi dengan antarmuka yang intuitif. Keempat indikator ini saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman transaksi yang efisien, aman, dan memuaskan (Ambari et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan memahami dan menganalisis secara komprehensif fenomena penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian dalam konteks kemudahan transaksi nasabah di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pegadaian Paiton. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan informasi ilustratif dan kontekstual mengenai persepsi, pengalaman, dan interaksi nasabah dengan aspek-aspek digital Pegadaian yang bersifat subjektif dan tidak dapat diukur secara statistik.

Penelitian dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Paiton, berlokasi di Jl. Raya Paiton, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pegawai dan nasabah pengguna aplikasi Tring, serta observasi langsung terhadap proses transaksi digital. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Pegadaian, laporan transaksi digital, serta sumber akademik berupa jurnal dan artikel ilmiah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: (1) Observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan digital di UPC Paiton, meliputi interaksi pegawai dan nasabah serta efektivitas atas aplikasi Tring serta nasabah pengguna aktif; dan (3) Dokumentasi berupa laporan transaksi digital, foto kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari nasabah, pegawai, dan dokumen), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta triangulasi waktu (pengumpulan data pada periode berbeda).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan Aplikasi Digital Tring by Pegadaian di PT. Pegadaian UPC Paiton

Aplikasi digital Tring by Pegadaian diluncurkan resmi pada 8 Oktober 2025 oleh PT. Pegadaian sebagai platform untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nurfaizal selaku pegawai yang bertanggung jawab atas aplikasi Tring, fitur yang paling banyak dimanfaatkan nasabah adalah tabungan emas, perpanjangan pinjaman, dan pengajuan pinjaman. Sistem pencatatan digital pada aplikasi juga membantu pegawai memantau aktivitas transaksi nasabah secara terintegrasi.

Fitur-fitur dalam aplikasi Tring meliputi: (a) layanan emas (beli emas, jual emas, transfer emas, gadai emas); (b) gadai (*booking service*, gadai tabungan emas, gadai efek); (c) pembiayaan

(pembiayaan multiguna, pembiayaan ibadah haji); dan (d) pembayaran dan *top up* (beli tabungan emas, bayar gadai, bayar angsuran, pembelian pulsa, PLN, PDAM, BPJS). Nasabah dapat bertransaksi menggunakan *G-Cash*, yakni akun virtual untuk transaksi digital tanpa perlu memiliki rekening bank, atau menggunakan rekening bank lain.

Kemudahan Transaksi Nasabah Melalui Aplikasi Tring

Kemudahan penggunaan aplikasi Tring merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh dalam menunjang tingkat pemanfaatan oleh nasabah. Secara umum, aplikasi Tring dinilai cukup mudah digunakan, terutama dalam proses bertransaksi. Hal ini terlihat dari tampilan antarmuka yang sederhana, fitur-fitur yang tersusun sistematis, serta alur penggunaan yang tidak membingungkan. Ibu Nur, salah satu nasabah aktif, menyatakan:

"Menurut saya, aplikasi Tring memiliki kemudahan dalam penggunaannya karena desain tampilannya cukup sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi secara cepat dan tepat tanpa harus melalui proses yang rumit."

Intensitas penggunaan yang tinggi terutama terlihat pada fitur pemantauan harga emas dan tabungan emas. Ibu Nur mengakui membuka aplikasi hampir setiap hari untuk memantau harga emas dan melakukan transaksi tabungan sekitar empat kali dalam seminggu. Keberadaan fitur penyimpanan emas memudahkan nasabah berinvestasi secara praktis, aman, dan fleksibel tanpa harus datang ke kantor cabang.

Dari aspek keamanan, sistem verifikasi e-KYC berupa verifikasi KTP dan pengenalan wajah memberikan perlindungan yang signifikan terhadap data pribadi. Ibu Anisa menyatakan:

"Saya merasa aman karena dengan fitur verifikasi wajah dan verifikasi KTP, data kita tidak bisa digunakan semena-mena. Kalau mau daftar itu perlu verifikasi wajah kita sendiri, jadi fitur itu bermanfaat untuk menjaga keamanan data kita."

Faktor Pendukung Adopsi Aplikasi Tring

Beberapa faktor yang secara signifikan meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi Tring antara lain: (1) Antarmuka yang lebih terstruktur, jelas, dan mudah dipahami dibandingkan aplikasi PDS sebelumnya, dengan menu yang lebih lugas, navigasi yang lebih jelas, dan pengelompokan fitur yang sistematis; (2) Aksesibilitas tanpa batas waktu, di mana nasabah dapat melakukan transaksi perpanjangan dan tabungan emas kapan saja tanpa perlu datang ke kantor cabang; (3) Sistem keamanan e-KYC yang meningkatkan kepercayaan pengguna; dan (4) Fitur pemantauan harga emas *real-time* yang memungkinkan nasabah mengambil keputusan investasi lebih tepat. Pengaruh positif ini sejalan dengan teori TAM yang menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan, semakin besar kemungkinan adopsi teknologi. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Oktavia et al. (2023) yang menyebutkan bahwa aplikasi layanan digital Pegadaian memudahkan transaksi nasabah dalam hal pembayaran, pemrosesan transaksi, dan akses informasi.

Faktor Penghambat Adopsi Aplikasi Tring

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, penggunaan aplikasi Tring di UPC Paiton masih menghadapi beberapa kendala. Pertama, rendahnya literasi digital pada nasabah lanjut usia. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nurfaizal:

"Rata-rata nasabah di Paiton tergolong nasabah yang sudah berumur, jadi pemahaman soal teknologi itu juga sedikit berkurang. Untuk nasabah yang muda sudah jarang ditemui ke outlet, tapi yang muda-muda melakukan perpanjangan di Bling atau nabung di Tring."

Kedua, ketidakstabilan sistem di jam sibuk. Ibu Anisa menyatakan mengalami gangguan berupa *loading* berkepanjangan dan kesulitan mengakses aplikasi pada jam-jam ramai. Ibu Nur

menambahkan bahwa gangguan tersebut kemungkinan disebabkan oleh banyaknya pengguna yang mengakses secara bersamaan. Ketiga, kendala migrasi akun dari PDS ke Tring. Proses migrasi masih menghadapi tantangan karena masyarakat belum terbiasa dengan aplikasi baru, termasuk masalah lupa *password*, email yang belum terverifikasi, serta ketidakcocokan data seperti perbedaan satu huruf pada nama nasabah.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Ambari et al. (2024) yang menyebutkan bahwa meskipun sistem digital dapat meningkatkan efisiensi, dibutuhkan peningkatan stabilitas sistem dan pelatihan pengguna dalam pemanfaatan teknologi digital secara optimal. Pegadaian perlu terus mengoptimalkan infrastruktur jaringan, kestabilan server, serta meningkatkan program edukasi digital yang terdiferensiasi sesuai segmen usia nasabah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi digital Tring by Pegadaian telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan keuangan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Paiton, khususnya pada fitur tabungan emas, perpanjangan pinjaman, dan pemantauan harga emas secara *real-time*. Faktor-faktor yang mendukung adopsi aplikasi meliputi antarmuka yang intuitif, aksesibilitas tanpa batas waktu, dan sistem keamanan berbasis e-KYC yang meningkatkan kepercayaan nasabah.

Di sisi lain, terdapat faktor-faktor yang menghambat adopsi, antara lain rendahnya literasi digital pada kelompok nasabah lanjut usia, ketidakstabilan sistem pada jam-jam sibuk, serta kendala teknis dalam proses migrasi akun dari PDS ke Tring. Pegadaian belum memaksakan seluruh nasabah untuk menggunakan aplikasi, mengingat keterbatasan kemampuan teknologi sebagian nasabah.

Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital Pegadaian membutuhkan pendekatan inklusif yang mengintegrasikan pengembangan infrastruktur teknologi dengan program pendidikan digital yang terdiferensiasi sesuai segmen usia dan kemampuan nasabah. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi aspek kuantitatif adopsi teknologi melalui instrumen TAM atau UTAUT guna menghasilkan generalisasi yang lebih luas di berbagai unit pelayanan cabang Pegadaian.

DAFTAR REFERENSI

- Amelia, H., Apriani, E. S., & Finanto, H. (2022). Analisis Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Kemudahan Bertransaksi. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 6 (3), 83–90.
- Ambari, M. E., Menne, F., & Said, M. (2024). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi pada PT Pegadaian (Persero) CP. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2 (2), 83–90.
- Amelia, R., Aravik, H., & Fadilla. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 2 (3), 667–680.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber yang Diperluas*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Oktavia, T., Karina, L. M., Zaki, H., Hardilawati, W. L., Fikri, K., Luthfi, M., Melina, E., & Farhat,

- L. (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2 (2), 31-36
- PT. Pegadaian. (2025). *Aplikasi Tring! by Pegadaian: Panduan Pengguna*. Jakarta: PT. Pegadaian (Persero).
- Rohana, F. S., & Khairunnisa, A. (2025). Implementasi Edukasi Digitalisasi Layanan Pegadaian melalui Aplikasi Tring! by Pegadaian di UPC Biawan Samarinda. *Jurnal madaniya*, 6 (4) 2651–2658
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
-