

ANALISIS LAYANAN DIGITAL DAN TABUNGAN EMAS DALAM PENINGKATAN TRANSAKSI DI PT PEGADAIAN CABANG GERUNG

Iko Khairani¹

chikoplanet8@gmail.com

¹DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

Feryansyah²

feriiansyah@staff.unram.ac.id

²DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

ABSTRAK

Kegiatan pengamatan dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang Gerung dengan tujuan menganalisis peran layanan digital dan produk Tabungan Emas dalam peningkatan transaksi. Fokus kegiatan diarahkan pada pengamatan penerapan layanan digital serta keterlibatan mahasiswa dalam mendukung pelayanan dan promosi produk Tabungan Emas kepada nasabah. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi observasi langsung, partisipasi aktif, dan dokumentasi. Mahasiswa terlibat dalam kegiatan operasional harian, seperti membantu pelayanan nasabah, pencatatan barang gadai, promosi Tabungan Emas, serta edukasi penggunaan aplikasi digital Pegadaian (TRING). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan layanan digital mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi Tabungan Emas secara cepat dan efisien, serta meningkatkan minat masyarakat terhadap produk digital Pegadaian. Kegiatan promosi dan edukasi yang dilakukan selama magang turut berkontribusi dalam mendukung peningkatan aktivitas transaksi di PT Pegadaian Cabang Gerung. Kesimpulannya, layanan digital dan Tabungan Emas memiliki peran penting dalam meningkatkan transaksi serta kualitas pelayanan di PT Pegadaian Cabang Gerung. Kegiatan ini memberikan pengalaman praktis dan pemahaman langsung mengenai implementasi digitalisasi layanan keuangan serta peran mahasiswa dalam mendukung operasional dan pelayanan lembaga keuangan.

Kata Kunci: Layanan Digital, Tabungan Emas, Pegadaian

ABSTRACT

This internship was conducted at PT Pegadaian Gerung Branch with the aim of analyzing the role of digital services and Gold Savings products in increasing transactions. The focus of the activity was on observing the implementation of digital services and the involvement of interns in supporting the service and promotion of Gold Savings products to customers. The methods used in the internship included direct observation, active participation, and documentation. Students were involved in daily operational activities, such as assisting customer service, recording pawned items, promoting Gold Savings, and educating customers on the use of Pegadaian's digital application (TRING). The results of the activity showed that the implementation of digital services made it easier for customers to conduct Gold Savings transactions quickly and efficiently, as well as increasing public interest in Pegadaian's digital products. The promotional and educational activities carried out during the internship also contributed to supporting an increase in transaction activity at PT Pegadaian Gerung Branch. In conclusion, digital services and Gold Savings play an important role in increasing transactions and service quality at PT Pegadaian Gerung Branch. The internship provided practical experience and direct understanding of the implementation of

financial service digitalization and the role of students in supporting the operations and services of financial institutions.

Keywords: *Digital Services, Gold Savings, Pawnshops*

PENDAHULUAN

PT Pegadaian (Persero) adalah perusahaan milik negara yang bergerak di sektor jasa keuangan dan telah menjadi bagian dari aktivitas ekonomi masyarakat Indonesia sejak lama. Lembaga ini menjalankan peran utama dalam penyediaan pembiayaan berbasis agunan barang bergerak, seperti emas, dokumen berharga, hingga perangkat elektronik. Dalam perkembangannya, Pegadaian tidak lagi terbatas pada layanan gadai tradisional, melainkan terus memperluas portofolio produk dan jasanya guna menjawab kebutuhan masyarakat akan pembiayaan dan sarana investasi yang mudah diakses. Dengan jaringan operasional yang tersebar luas di berbagai daerah, Pegadaian memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong peningkatan inklusi keuangan serta pemahaman masyarakat terhadap layanan keuangan formal di berbagai lapisan sosial.

Kemajuan teknologi dalam beberapa tahun terakhir, khususnya pada era digital, telah membawa transformasi mendasar dalam pola interaksi masyarakat dengan sektor keuangan. Berbagai layanan keuangan, mulai dari perbankan hingga investasi, kini semakin mengandalkan sistem digital. Masyarakat modern cenderung mengutamakan layanan yang praktis, cepat, dan dapat digunakan kapan saja tanpa kehadiran langsung di kantor layanan. Kondisi ini menuntut institusi keuangan untuk melakukan penyesuaian melalui pemanfaatan teknologi agar mampu bertahan dan bersaing secara berkelanjutan. Dengan demikian, pengembangan layanan digital menjadi langkah strategis yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan kualitas layanan dan loyalitas nasabah di tengah dinamika era digital.

Menanggapi perubahan tersebut, PT Pegadaian secara konsisten mengintegrasikan teknologi digital ke dalam strategi pengembangan produknya. Salah satu wujud nyata dari langkah ini adalah kehadiran Pegadaian Digital Service (PDS) yang dapat diakses melalui platform web maupun aplikasi seluler. Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan beragam transaksi secara mandiri, seperti membeli dan menjual emas, memantau saldo, serta mengakses layanan lain tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. PDS berfungsi sebagai sarana utama dalam implementasi digitalisasi layanan Pegadaian dengan tujuan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi transaksi berbasis smartphone. Penerapan sistem digital ini sekaligus menjadi upaya perusahaan dalam mempertahankan daya saing dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah di tengah meningkatnya kebutuhan layanan keuangan berbasis online (Fitriandita, 2025)

Di antara berbagai produk yang ditawarkan, Tabungan Emas menjadi salah satu layanan yang memperoleh respons positif dari masyarakat. Produk ini merupakan instrumen investasi emas yang dapat diakses baik melalui kantor Pegadaian maupun melalui layanan digital. Dengan Tabungan Emas, masyarakat dapat mulai berinvestasi emas dengan nominal kecil, di mana saldo investasi dicatat dalam satuan gram pada akun digital nasabah. Berbeda dengan kepemilikan emas fisik secara langsung, layanan ini menawarkan fleksibilitas karena transaksi pembelian maupun penjualan dapat dilakukan kapan saja melalui aplikasi. Selain itu, emas dipandang sebagai aset yang relatif stabil dan mampu menjaga nilai terhadap tekanan inflasi, bahkan menunjukkan kecenderungan peningkatan nilai dalam jangka panjang, sehingga menjadikan Tabungan Emas sebagai alternatif investasi yang diminati oleh berbagai kalangan (Melli et al., 2025)

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan magang di PT Pegadaian Cabang Gerung, diketahui bahwa Tabungan Emas tidak hanya berperan sebagai produk unggulan, tetapi juga menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan transaksi berbasis digital di cabang tersebut. Minat masyarakat terhadap pembukaan Tabungan Emas menunjukkan tren

peningkatan, seiring dengan kemudahan akses melalui layanan digital dan tingginya tingkat kepercayaan terhadap emas sebagai instrumen investasi yang aman. Perubahan pola transaksi ini tercermin dari semakin banyaknya nasabah yang memanfaatkan Pegadaian Digital Service untuk berinvestasi tanpa harus datang langsung ke kantor. Kondisi tersebut menegaskan bahwa digitalisasi layanan membawa pengaruh nyata terhadap perilaku nasabah serta perkembangan aktivitas operasional di tingkat cabang.

Sebagai salah satu unit layanan daerah, PT Pegadaian Cabang Gerung secara aktif mengintegrasikan layanan digital ke dalam seluruh rangkaian proses transaksi, khususnya pada produk Tabungan Emas. Pemanfaatan aplikasi digital mulai dari pembukaan rekening, pelaksanaan transaksi, pemantauan saldo, hingga penjualan emas menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi elemen penting dalam operasional cabang. Pengalaman penulis selama magang memperlihatkan bahwa kemampuan cabang dalam mengoptimalkan layanan digital berpengaruh terhadap intensitas transaksi dan tingkat loyalitas nasabah. Atas dasar tersebut, penulis mengangkat judul “Analisis Layanan Digital dan Tabungan Emas dalam Peningkatan Transaksi di PT Pegadaian Cabang Gerung” untuk mengkaji secara langsung keterkaitan antara penerapan digitalisasi layanan dan perkembangan transaksi investasi emas. Melalui pendekatan observatif dan pengalaman praktis selama magang, laporan ini diharapkan mampu menyajikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi layanan digital beserta peluang dan tantangan yang dihadapi dalam praktik operasional di lingkungan Pegadaian Cabang Gerung.

TINJAUAN LITERATUR

Layanan Digital

Menurut Khodijah & Syahriza (2021) layanan digital dijelaskan sebagai layanan yang disediakan dalam bentuk digital dan bisa disediakan dalam berbagai bentuk, antara lain aplikasi atau platform. Sistem kerja digital services pasti mengandalkan informasi dan data dari berbagai sumber komputer. Layanan digital bisa diartikan sebagai layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia digital seperti PC dan HP. Dalam layanan konvensional, pelanggan harus hadir secara fisik, melakukan interaksi tatap muka, dan mengikuti prosedur manual. Namun dalam layanan digital, semua proses tersebut digantikan oleh sistem elektronik yang bekerja otomatis. Hal ini membuat layanan dapat diakses kapan saja, tanpa batas lokasi dan waktu, serta tanpa campur tangan petugas secara langsung.

Erinaldi (2024) menjelaskan beberapa manfaat layanan digital bagi pelanggan dan perusahaan sebagai berikut:

1. Efisiensi Operasional dan Penghematan Biaya

Layanan digital mengurangi proses manual, penggunaan kertas, dan kebutuhan tenaga kerja untuk tugas-tugas rutin. Contohnya tanpa digital, setiap transaksi harus dicatat secara manual. Dengan digital, pencatatan otomatis dilakukan oleh sistem. Manfaat penerapan layanan digital terlihat dari meningkatnya efisiensi operasional serta penghematan biaya.

2. Mempercepat Pengambilan Keputusan

Seluruh data transaksi tersimpan secara terstruktur dalam sistem, sehingga dapat dianalisis untuk mengetahui tren pembelian emas, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh nasabah, serta tingkat retensi pengguna. Selain itu, data tersebut juga membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan produk dan layanan di masa mendatang. Dengan dukungan data yang akurat dan faktual, perusahaan dapat

menyusun strategi bisnis secara lebih tepat dan objektif, tidak hanya berdasarkan asumsi semata.

3. Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Ketika layanan lebih cepat dan mudah, pelanggan merasa puas dan lebih mungkin tetap menggunakan produk perusahaan. Layanan yang memudahkan juga menambah citra positif perusahaan sebagai organisasi yang modern dan inovatif.

4. Memperluas Pasar dan Jangkauan Pelanggan

Layanan digital memungkinkan perusahaan menjangkau pelanggan yang berada jauh dari kantor fisik. Contohnya Ketika nasabah dari desa yang jauh dari Cabang Gerung tetap bisa menggunakan layanan digital Pegadaian tanpa harus datang langsung, hal ini dapat meningkatkan pangsa pasar, jumlah nasabah, bahkan potensi transaksi baru

Konsep Tabungan Emas

Menurut Syafiah Bahita et al. (2024) konsep tabungan Emas adalah mengubah proses investasi emas yang biasa dilakukan secara fisik menjadi lebih mudah, terjangkau, dan efisien melalui teknologi digital. Sistem ini bekerja seperti menabung uang, tetapi yang disimpan adalah emas. Beberapa konsep dasarnya meliputi:

1. Pembelian emas dalam jumlah kecil

Tabungan Emas memungkinkan masyarakat membeli emas tanpa harus membeli dalam bentuk batangan atau perhiasan. Pembelian dimulai dari pecahan terkecil seperti 0,01 gram.

2. Pencatatan saldo secara digital

Setiap transaksi pembelian, penjualan, atau transfer emas dicatat secara otomatis dalam sistem sehingga nasabah dapat melihat saldo secara real-time.

3. Penitipan emas secara aman

Emas yang dibeli oleh nasabah disimpan oleh lembaga penyedia layanan (misalnya Pegadaian) dalam brankas fisik, sehingga nasabah tidak perlu repot menyimpan secara mandiri.

4. Mudah dicairkan

Saldo emas dapat dijual kembali kapan saja, atau dapat dicetak menjadi emas batangan jika nasabah menginginkannya.

Konsep Transaksi

Transaksi adalah aliran ekonomi yang merupakan interaksi antara unit-unit institusional berdasarkan kesepakatan bersama atau tindakan di dalam unit institusional yang dianggap berguna untuk diperlakukan sebagai transaksi. Sebagian besar transaksi adalah transaksi moneter, di mana unit-unit yang terlibat melakukan atau menerima pembayaran, atau menanggung kewajiban atau menerima aset yang denominasi dalam satuan mata uang (Olivia et al., 2023).

Dalam konteks keuangan, transaksi keuangan mencakup aktivitas seperti pembelian, penjualan, peminjaman, pembayaran utang, transfer dana, investasi, dan pengalihan kepemilikan aset atau hak. Sebagai contoh definisi transaksi keuangan merujuk pada kesepakatan, komunikasi, atau pergerakan aset antara dua atau lebih pihak yang menghasilkan pertukaran nilai

Transaksi dalam lembaga keuangan atau lembaga non-bank bisa diklasifikasikan dari berbagai sudut pandang: medium yang digunakan, pihak yang terlibat, maupun sifat transaksi tersebut (Setiawan & Purwanti, 2022). Berikut beberapa jenis yang relevan:

A. Berdasarkan medium atau cara transaksi

1. Transaksi tunai (*cash transaction*): pertukaran nilai dengan uang fisik langsung.
2. Transaksi non-tunai (*non-cash transaction*): pertukaran nilai tanpa uang fisik

- langsung, misalnya transfer bank, cek, kartu debit/kredit, e-wallet.
3. Transaksi elektronik / digital (*electronic transaction*): transaksi yang dilakukan melalui sistem digital atau aplikasi berbasis internet, seperti mobile banking, e-wallet, atau platform finansial digital.
- B. Berdasarkan pihak atau institusi yang terlibat
1. Transaksi antara nasabah dan lembaga keuangan: misalnya setoran, penarikan, pembelian produk keuangan (tabungan, deposito, emas).
 2. Transaksi antar lembaga keuangan / antar institusi: misalnya transfer antar bank, kliring antar lembaga keuangan.
 3. Transaksi dalam lembaga non-bank keuangan: seperti lembaga pembiayaan (financing), koperasi, lembaga keuangan mikro (BMT) yang melakukan transaksi pembiayaan, simpanan, atau pembayaran digital.
- C. Berdasarkan sifat transaksi (tujuan atau jenis layanan)
1. Transaksi simpanan atau investasi: pembelian emas, pembukaan tabungan, pembelian reksa dana.
 2. Transaksi pembiayaan / pembiayaan ulang: kredit, gadai, pembiayaan mikro.
 3. Transaksi pembayaran atau transfer: cicilan angsuran, pembayaran tagihan, transfer saldo antar nasabah.
 4. Transaksi penjualan atau likuidasi aset: nasabah menjual aset (misalnya emas tabungan) kembali ke lembaga keuangan.

Jaminan Gadai

Jaminan gadai merupakan salah satu bentuk jaminan kebendaan yang telah lama dikenal dalam sistem hukum Indonesia. Secara yuridis, gadai diatur dalam Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa gadai adalah suatu hak yang diperoleh kreditur atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh debitur atau oleh orang lain atas namanya, sebagai jaminan atas suatu utang, yang memberikan kekuasaan kepada kreditur untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada kreditur lainnya, dengan pengecualian biaya penyelamatan dan pemeliharaan barang jaminan tersebut (Putra, 2023).

Berdasarkan pengertian tersebut, jaminan gadai memiliki beberapa unsur penting, yaitu adanya hubungan hukum antara debitur dan kreditur, adanya utang yang dijamin, serta adanya barang bergerak yang diserahkan sebagai jaminan. Barang bergerak yang dimaksud dapat berupa barang berwujud seperti emas, perhiasan, elektronik, atau kendaraan, maupun barang bergerak tidak berwujud yang memiliki nilai ekonomi tertentu. Penyerahan barang jaminan ini bertujuan untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi pihak kreditur apabila debitur tidak mampu melunasi kewajibannya.

METODE

Laporan magang ini dalam bentuk deskriptif. Kegiatan magang ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, terhitung mulai tanggal 10 September sampai dengan bulan Desember 2024. Waktu kegiatan magang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan jadwal kerja di PT Pegadaian Cabang Gerung yaitu hari senin – jumat mulai pukul 08:00 WITA – 15:00 WITA, dan untuk di hari sabtu jam kerja hanya sampai jam 12:00 WITA atau setengah hari.

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama menjalani program magang di

PT Pegadaian Cabang Gerung yaitu sebagai berikut:

1. Orientasi dan pengenalan lingkungan kerja
2. Pengenalan produk dan layanan Pegadaian khususnya layanan digital dan produk Tabungan Emas kepada nasabah
3. Mengamati alur pelayanan nasabah dari awal hingga transaksi selesai, baik secara konvensional maupun digital.
4. Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai keunggulan menggunakan layanan digital dan tabungan emas
5. Membantu dan mengedukasi nasabah dalam proses registrasi pada aplikasi digital dan pembukaan tabungan emas
6. Melayani keperluan nasabah seperti produk gadai, pembiayaan non gadai, dan produk investasi
7. Melakukan observasi mengenai perbandingan minat nasabah terhadap layanan digital dengan layanan konvensional

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Pegadaian berawal pada masa pemerintahan kolonial Belanda (VOC) dengan didirikannya Bank Van Leening, yaitu lembaga keuangan yang menyalurkan kredit melalui sistem gadai. Lembaga ini pertama kali berdiri di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika kekuasaan atas Indonesia beralih ke tangan Inggris pada periode 1811–1816, Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan. Pada masa tersebut, masyarakat diberikan kebebasan untuk mendirikan usaha pegadaian dengan syarat memperoleh izin dari pemerintah daerah setempat melalui sistem *liecentiestelsel* (Serigar & Zainarti, 2022).

Namun, penerapan sistem tersebut menimbulkan dampak negatif karena banyak pemegang izin menjalankan praktik rentenir atau lintah darat, yang dinilai merugikan masyarakat dan tidak menguntungkan pemerintah Inggris. Oleh karena itu, sistem *liecentiestelsel* kemudian digantikan dengan *pachtstelsel*, yaitu pemberian hak pendirian pegadaian kepada pihak-pihak yang mampu membayar pajak tinggi kepada pemerintah. Ketika Belanda kembali berkuasa, sistem *pachtstelsel* tetap diberlakukan, tetapi dalam pelaksanaannya kembali menimbulkan berbagai penyimpangan oleh para pemegang hak usaha (Serigar & Zainarti, 2022).

Selanjutnya, Pemerintah Hindia Belanda menerapkan kebijakan yang dikenal dengan *cultuurstelsel*. Dalam kajian terkait kegiatan pegadaian, muncul rekomendasi agar pengelolaan pegadaian sebaiknya dilakukan langsung oleh pemerintah guna memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil kajian tersebut, Pemerintah Hindia Belanda menerbitkan Staatsblad (Stbl) Nomor 131 tanggal 12 Maret 1901 yang menetapkan bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli pemerintah. Selanjutnya, pada tanggal 1 April 1902, Pegadaian Negara pertama didirikan di Sukabumi, Jawa Barat (Serigar & Zainarti, 2022).

Pada masa pendudukan Jepang, gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang berlokasi di Jalan Kramat Raya Nomor 162 dialihfungsikan sebagai tempat tawanan perang, sehingga kantor pusat dipindahkan ke Jalan Kramat Raya Nomor 132. Selama periode ini, tidak terjadi perubahan yang signifikan baik dari segi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian (Serigar & Zainarti, 2022).

Setelah Proklamasi Kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, pengelolaan Pegadaian Negara mengalami perubahan. Pada tanggal 1 Januari 1961, Pegadaian Negara ditetapkan sebagai Perusahaan Negara (PN) dan berada di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 176 Tahun 1961. Selanjutnya, status Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1969 serta Surat Keputusan Menteri Keuangan

Nomor Kep-664/MK/9/1969. Kemudian, melalui Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990, status Perusahaan Jawatan (Perjan) diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. Ketentuan tersebut selanjutnya disempurnakan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 103 Tahun 2000 tentang Pegadaian (Serigar & Zainarti, 2022). keunggulan utama bagi nasabah yang memanfaatkan layanan Pegadaian adalah kemudahan memperoleh dana dengan prosedur yang lebih sederhana serta waktu pencairan yang relatif cepat, terutama bila dibandingkan dengan proses pengajuan kredit di perbankan (Serigar & Zainarti, 2022).

Sinergi antara layanan digital dan produk Tabungan Emas menjadi faktor utama dalam peningkatan transaksi di PT Pegadaian Cabang Gerung. Layanan digital berperan sebagai sarana pendukung yang mempermudah akses dan proses transaksi Tabungan Emas. Nasabah dapat membuka rekening Tabungan Emas, membeli emas, memantau saldo, hingga melakukan transaksi penjualan hanya melalui aplikasi. Selama magang, penulis terlibat langsung dalam kegiatan promosi dan edukasi penggunaan aplikasi Tring Pegadaian kepada masyarakat. Dari kegiatan tersebut, terlihat bahwa nasabah yang memahami cara penggunaan aplikasi cenderung lebih aktif bertransaksi. Kemudahan dan transparansi informasi yang ditampilkan dalam aplikasi meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian sebagai lembaga keuangan modern. Sinergi ini juga memberikan keuntungan bagi Pegadaian dari sisi operasional. Dengan meningkatnya transaksi digital, biaya operasional dapat ditekan, proses administrasi menjadi lebih cepat, dan pencatatan transaksi dilakukan secara otomatis oleh sistem. Hal ini membantu Pegadaian dalam meningkatkan produktivitas pegawai serta mencapai target kinerja cabang.

Penerapan layanan digital di PT Pegadaian Cabang Gerung terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kemudahan bertransaksi bagi nasabah. Kehadiran aplikasi Pegadaian Digital Service yang telah dikembangkan menjadi aplikasi Tring Pegadaian memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, banyak nasabah yang mulai beralih menggunakan layanan digital untuk melakukan transaksi seperti pembelian Tabungan Emas, pengecekan saldo, pembayaran cicilan, serta perpanjangan gadai.

Kemudahan akses layanan digital ini sejalan dengan karakteristik layanan digital yang bersifat fleksibel, dapat diakses kapan saja, dan tidak terbatas oleh lokasi. Nasabah tidak lagi bergantung pada jam operasional kantor, sehingga aktivitas transaksi menjadi lebih sering dilakukan. Kondisi ini secara tidak langsung mendorong peningkatan volume transaksi harian Pegadaian, baik transaksi gadai maupun non-gadai.

Selain itu, layanan digital juga membantu mengurangi antrean di kantor cabang. Selama magang, penulis mengamati bahwa pegawai dapat lebih fokus melayani nasabah yang membutuhkan layanan tatap muka, sementara sebagian transaksi sederhana telah dialihkan ke aplikasi digital. Hal ini meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas mereka dalam menggunakan layanan Pegadaian.

Tabungan Emas merupakan salah satu produk unggulan Pegadaian yang memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan transaksi di PT Pegadaian Cabang Gerung. Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, minat masyarakat terhadap Tabungan Emas cukup tinggi, terutama karena produk ini menawarkan kemudahan investasi dengan nominal kecil serta proses yang praktis melalui layanan digital.

Banyak nasabah yang awalnya hanya menggunakan layanan gadai, kemudian tertarik

membuka Tabungan Emas setelah mendapatkan edukasi dari pegawai maupun kegiatan promosi yang dilakukan selama magang. Pembelian emas dalam jumlah kecil, seperti 0,01 gram, membuat Tabungan Emas dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk pelajar, ibu rumah tangga, dan pelaku usaha mikro. Hal ini menyebabkan frekuensi transaksi pembelian emas meningkat, meskipun nominal transaksi relatif kecil.

Selain pembelian, transaksi penjualan emas dan pemanfaatan Tabungan Emas sebagai jaminan gadai juga menjadi faktor pendorong meningkatnya aktivitas transaksi. Nasabah dapat memanfaatkan saldo emas yang dimiliki untuk memperoleh dana pinjaman tanpa harus mencetak emas fisik. Inovasi ini memberikan nilai tambah bagi nasabah karena investasi dan pembiayaan dapat berjalan secara bersamaan, sehingga meningkatkan intensitas penggunaan layanan Pegadaian.

Aplikasi TRING (Transformasi Digital Pegadaian) merupakan sistem layanan digital terintegrasi yang dikembangkan oleh PT Pegadaian (Persero) untuk mendukung proses bisnis perusahaan secara online, real time, dan terpusat. TRING berfungsi sebagai platform operasional utama yang menghubungkan berbagai layanan Pegadaian, baik layanan gadai, pembiayaan, maupun produk investasi seperti Tabungan Emas.



Gambar 1. Logo Aplikasi TRING by Pegadaian

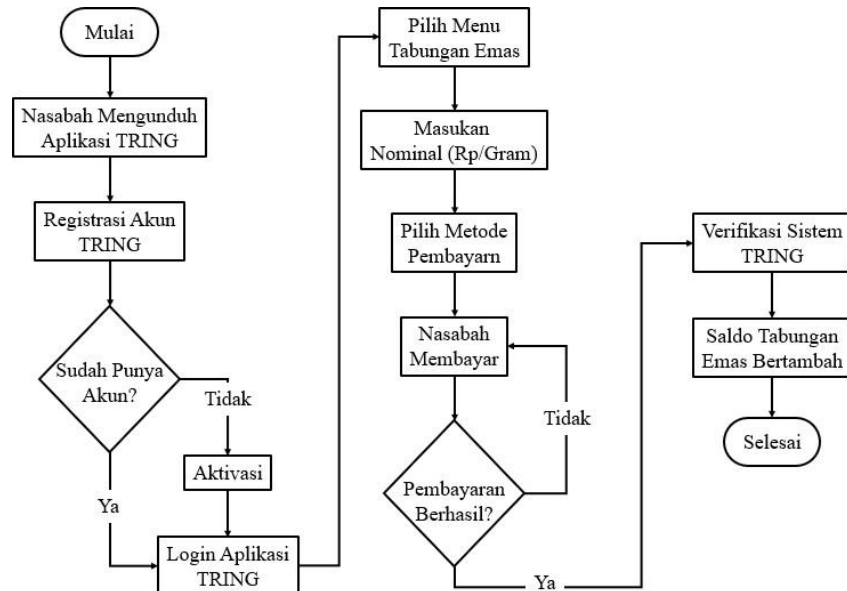
TRING tidak hanya berperan sebagai aplikasi transaksi, tetapi juga sebagai sistem manajemen data nasabah, pengelolaan rekening, monitoring transaksi, serta pengendalian risiko. Melalui aplikasi ini, seluruh aktivitas layanan Pegadaian dapat dilakukan secara lebih efisien, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan tuntutan transformasi digital di sektor jasa keuangan.

Pengembangan aplikasi TRING dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan layanan masyarakat yang dimana juga perubahan perilaku nasabah yang menginginkan transaksi cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja. Upaya pegadaian dalam meningkatkan daya saing dan kualitas layanan serta kebutuhan integrasi data antara kantor cabang, unit pelayanan, dan kantor pusat. Dengan adanya TRING, Pegadaian mampu bertransformasi dari sistem layanan konvensional menuju layanan berbasis digital (*digital financial service*).

Adapun beberapa peran aplikasi TRING dalam layanan Tabungan emas sebagai berikut:

1. Sebagai sistem pengelolaan tabungan emas
2. Mendukung kemudahan transaksi tabungan emas
3. Meningkatkan keamanan dan akurasi data
4. Meningkatkan efisiensi kerja pegawai
5. Mendorong peningkatan jumlah transaksi tabungan emas

Tabungan Emas merupakan salah satu produk investasi yang disediakan oleh PT Pegadaian, di mana nasabah dapat menabung emas secara bertahap dengan nominal terjangkau. Untuk mendukung kemudahan layanan, Pegadaian menghadirkan aplikasi TRING (Transformasi Digital Pegadaian) sebagai sarana transaksi digital, termasuk layanan Tabungan Emas. Adapun mekanisme Tabungan Emas melalui aplikasi TRING adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Flowchart Mekanisme Tabungan Emas dengan Aplikasi TRING

1. Registrasi dan Aktivasi Akun TRING

Nasabah terlebih dahulu mengunduh aplikasi TRING melalui perangkat smartphone. Setelah itu, nasabah melakukan proses registrasi dengan mengisi data diri sesuai identitas resmi, seperti nama lengkap, nomor induk kependudukan (NIK), nomor telepon, dan alamat email. Apabila nasabah belum memiliki akun Tabungan Emas, proses aktivasi dapat dilakukan melalui aplikasi TRING atau dengan bantuan petugas Pegadaian di kantor cabang untuk verifikasi data.

2. Login ke Aplikasi TRING

Setelah akun berhasil terdaftar dan aktif, nasabah melakukan login ke aplikasi TRING menggunakan username dan kata sandi yang telah dibuat. Pada tahap ini, nasabah dapat mengakses seluruh fitur layanan digital Pegadaian, termasuk menu Tabungan Emas.

3. Pemilihan Menu Tabungan Emas

Nasabah memilih menu Tabungan Emas pada tampilan utama aplikasi TRING. Pada menu ini, aplikasi menampilkan informasi saldo emas, nilai setara rupiah, riwayat transaksi, serta pilihan transaksi seperti pembelian, penjualan, atau cetak emas.

4. Pembelian Emas (Top Up Tabungan Emas)

Nasabah melakukan pembelian emas dengan menentukan nominal dalam rupiah atau berat emas sesuai keinginan. Aplikasi TRING secara otomatis mengonversi nilai rupiah ke berat emas berdasarkan harga emas yang berlaku pada saat transaksi.

Setelah nominal ditentukan, nasabah memilih metode pembayaran yang tersedia, seperti transfer bank, virtual account, atau metode pembayaran digital lainnya.

5. Proses Pembayaran dan Verifikasi

Setelah pembayaran dilakukan, sistem TRING secara otomatis melakukan verifikasi transaksi. Apabila pembayaran berhasil, saldo Tabungan Emas nasabah akan bertambah sesuai dengan jumlah emas yang dibeli. Proses ini berlangsung secara real-time atau dalam waktu singkat.

6. Pencatatan Saldo dan Riwayat Transaksi

Setiap transaksi yang dilakukan nasabah akan tercatat secara otomatis dalam sistem aplikasi TRING. Nasabah dapat melihat riwayat pembelian emas, saldo emas terkini, serta nilai akumulasi tabungan secara transparan dan akurat.

7. Pengelolaan Tabungan Emas

Melalui aplikasi TRING, nasabah dapat mengelola Tabungan Emas dengan berbagai pilihan layanan, seperti menjual emas dan mencairkannya dalam bentuk uang tunai atau mencetak emas fisik dalam bentuk Batangan serta bisa juga menggunakan saldo tabungan emas sebagai jaminan gadai,

8. Penyelesaian Transaksi dan Layanan Lanjutan

Apabila nasabah melakukan penjualan emas, hasil penjualan akan ditransfer ke rekening nasabah sesuai ketentuan. Seluruh proses transaksi dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian, sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang di PT Pegadaian Cabang Gerung, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan digital, khususnya melalui aplikasi Pegadaian dan produk Tabungan Emas, memiliki peran penting dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi transaksi nasabah. Layanan digital memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga memberikan kenyamanan serta mempercepat proses pelayanan. Tabungan Emas menjadi salah satu produk yang banyak diminati masyarakat karena dapat diakses dengan nominal terjangkau, mudah dikelola, serta fleksibel untuk investasi maupun sebagai jaminan gadai. Selama kegiatan magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai aktivitas seperti membantu pelayanan nasabah, pencatatan administrasi, promosi produk, serta edukasi penggunaan aplikasi TRING Pegadaian dan Tabungan Emas. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memahami secara langsung sistem operasional Pegadaian dan menganalisis peran layanan digital serta Tabungan Emas dalam peningkatan transaksi. Berdasarkan pengalaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan magang telah tercapai, karena penulis memperoleh pemahaman praktis mengenai penerapan teori yang dipelajari di perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata.

Hasil pengamatan selama magang, penulis menyarankan agar PT Pegadaian Cabang Gerung terus meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan aplikasi dan kestabilan sistem. Selain itu, Pegadaian diharapkan dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, agar pemanfaatan Tabungan Emas dan layanan digital lainnya dapat semakin optimal. Bagi mahasiswa atau peserta magang selanjutnya, disarankan untuk lebih aktif dalam mempelajari sistem layanan digital Pegadaian serta meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan kepada nasabah. Dengan sikap proaktif dan keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional, peserta magang diharapkan dapat memperoleh pengalaman kerja yang lebih maksimal dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dunia kerja di lembaga keuangan.

REFERENSI

- Erinaldi. (2024). *"Transformasi Menuju Pelayanan Publik Berkualitas di Era Digital"*. Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 449–456.
- Khodijah, S., & Syahriza, T. (2021). *"Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Secara Digital Pada PT. Asabri Kantor Cabang Medan"*. JURNAL MANAJEMEN AKUNTANSI (JUMSI), 1(4), 242–247.
- Olivia, H., Astuty, W., Sijauta, D., & Yovi, M. (2023). *"Factors Influencing MSMEs In Choosing Transactions in Sharia Financial Institutions And Its Impact On Increasing Income (Case Study*

- Of MSMEs Actors In Binjai, North Sumatera)*". *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 6(3), 2737–2756.
- Putra, H. R. (2023). "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Pengikatan Jaminan Produk Gadai Tabungan Emas Pegadaian". *JURNAL NOTARIUS*, 2(2), 331– 340.
- Serigar, J., & Zainarti. (2022). "Strategi Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Persero) Cabang Kuala Simpang". *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansii (EBMA)*, 3(1), 271–280.
- Setiawan, Z., & Purwanti, L. (2022). "Non-Cash Transaction Policy: The Steps For Cashless Management In Central Java Province". *The International Journal of Accounting and Business Society*, 30(1).
- Syafiah Bahita, S., Nuraini, P., & Nugraha, R. N. (2024). "Tabungan Emas Di Pegadain Syariah Dalam Perspektif Muamalah". *INDEKS : Inovasi Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 79–2. <https://ejournal.merakkhatulistiwa.com/index.php/indeks>