

IMPLEMENTASI SISTEM DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG GERUNG

Diki Setiawan¹

dikis9587@gmail.com

¹DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

Feryansyah²

feriiansyah@staff.unram.ac.id

²DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

ABSTRAK

Laporan magang ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem digital dalam meningkatkan kinerja layanan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Gerung. Transformasi digital menjadi kebutuhan penting bagi lembaga jasa keuangan non-bank dalam menghadapi perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien. PT Pegadaian Cabang Gerung menerapkan sistem digital melalui Pegadaian Digital Service (PDS) yang kemudian dikembangkan dan diperbarui menjadi aplikasi TRING by Pegadaian sebagai bentuk rebranding dan inovasi layanan. Metode penulisan laporan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta pengalaman langsung penulis selama melaksanakan magang selama empat bulan pada bagian layanan. Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa penerapan sistem digital mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses transaksi gadai dan tebus gadai, memudahkan nasabah dalam mengakses informasi produk, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan pemahaman digital pada sebagian nasabah dan perlunya pendampingan dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya berkelanjutan berupa sosialisasi, edukasi, dan peningkatan literasi digital kepada masyarakat. Secara keseluruhan, implementasi sistem digital di PT Pegadaian Cabang Gerung memberikan dampak positif terhadap kinerja layanan dan mendukung terwujudnya pelayanan keuangan yang modern, efektif, dan inklusif.

Kata Kunci: Kinerja Layanan, Sistem Digital, PT Pegadaian

ABSTRACT

This internship report aims to analyze the implementation of digital systems in improving service performance at PT Pegadaian (Persero) Gerung Branch. Digital transformation has become an essential requirement for non-bank financial institutions in responding to technological advancements and increasing demands for fast, accurate, and efficient services. PT Pegadaian Gerung Branch has implemented digital services through Pegadaian Digital Service (PDS), which was later developed into TRING by Pegadaian as a form of service innovation and rebranding. This report employs a qualitative descriptive method based on direct observation, interviews, and practical experience gained during a four-month internship in the service division. The results indicate that the implementation of digital systems has improved operational efficiency, accelerated pawn and redemption transactions, facilitated easier access to product information for customers, and enhanced Gerung Branch has had a positive impact on service

performance and supports the development of modern, effective, and inclusive financial services.

Keywords: Service Performance, Digital Systems, PT Pegadaian

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi di era digital saat ini telah berkembang semakin pesat dan sangat memengaruhi lingkungan bisnis suatu perusahaan. Di samping itu, berbagai perusahaan yang berorientasi pada profit dan sosial tentunya akan menunjukkan adanya persaingan yang semakin ketat, sehingga perusahaan akhirnya dituntut untuk beradaptasi dengan berbagai inovasi digital di era saat ini agar mampu mempertahankan keberlangsungan hidupnya (*going concern*). Kondisi ini mendorong perusahaan untuk mengadopsi sistem yang lebih kompleks dan terintegrasi berupa sistem berbasis digital. Sistem digital merupakan rangkaian proses yang menggunakan perangkat lunak, perangkat keras, jaringan, dan data untuk mengotomatisasi, mempermudah, serta meningkatkan efisiensi kegiatan operasional perusahaan. Penggunaan sistem digital menjadi penting karena dapat mempercepat pengambilan keputusan, meningkatkan akurasi data, mengurangi risiko kesalahan manual, serta memperluas jangkauan layanan kepada pelanggan. Penerapannya dilakukan melalui transformasi proses kerja manual menjadi proses berbasis teknologi, penggunaan aplikasi bisnis, pemanfaatan data secara real time, serta integrasi informasi antar unit dalam perusahaan. Perubahan ini tidak hanya mempengaruhi perusahaan swasta, tetapi juga memberikan dampak besar bagi perusahaan pemerintah pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dituntut untuk terus berinovasi. Salah satu perusahaan BUMN yang merasakan dampak dan urgensi penerapan sistem digital tersebut adalah PT Pegadaian.

PT Pegadaian sebagai lembaga jasa keuangan non-bank nasional juga merespons perkembangan era ini melalui penggunaan sistem digital dalam memberikan layanan digital yang memungkinkan transaksi gadai, investasi emas, dan pembayaran dilakukan secara online melalui aplikasi dan portal resmi. Implementasi layanan digital seperti Pegadaian Digital dan fitur-fitur layanan online menjadi bagian strategi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas akses layanan (Sischa Ayu Anggraeni 2024).

Sistem digital merupakan integrasi antara perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan komunikasi yang memproses data dalam format secara otomatis terhadap layanan keuangan. Pada PT Pegadaian, sistem ini berfungsi sebagai penggerak utama efisiensi melalui fitur-fitur layanan otomatis dan layanan self-service pada aplikasi TRING by Pegadaian. Implementasi sistem ini secara signifikan meningkatkan kinerja operasional dengan mempersingkat waktu dan meningkatkan akurasi data. Selain itu Aplikasi TRING by Pegadaian memiliki banyak keunggulan dalam meningkatkan kinerja layanan PT Pegadaian seperti tebus gadai, perpanjangan gadai, tambah pinjaman tanpa harus ke outletnya langsung, dan tabungan emas untuk investasi jangka panjang.

Di tingkat lokal, Pegadaian Cabang Gerung beroperasi di wilayah Lombok Barat dan tercatat sebagai salah satu unit layanan yang melayani masyarakat setempat dengan alamat kantor yang tercantum pada direktori cabang. Keberadaan unit cabang menunjukkan jangkauan layanan offline yang sudah ada, namun efektivitas integrasi antara layanan cabang dan platform digital perlu dievaluasi untuk memastikan konsistensi layanan bagi nasabah yang beralih ke kanal digital (Ningrum & Tambunan, 2025).

PT Pegadaian Cabang Gerung mulai melakukan transformasi perusahaan dalam upaya menjadi Financial Company. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran aplikasi baru yaitu TRING by Pegadaian dalam meningkatkan kinerja layanan pada PT Pegadaian. Sebelum peluncuran TRING by Pegadaian, PT Pegadaian telah lebih dahulu melakukan transformasi digital melalui inovasi layanan Pegadaian Digital Service (PDS). Peluncuran TRING by Pegadaian merupakan bentuk *rebranding* pegadaian dengan tampilan yang lebih modern dan

relevan dengan generasi muda saat ini. Aplikasi ini menawarkan registrasi akun yang lebih cepat, pegadaian konvensional dalam satu *platform*, dan fitur yang terintegrasi. Fitur tersebut terdiri dari investasi emas, gadai, dan pembiayaan (Aprie, 2023).

Selain itu, keunggulan dari aplikasi TRING dalam meningkatkan layanan di PT Pegadaian Cabang Gerung adalah memudahkan nasabah dalam mendapatkan informasi terkait produk yang ada di pegadaian, dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus ke outletnya langsung, serta nasabah juga bisa menabung di aplikasi TRING dalam bentuk emas dengan nominal mulai dari 10.000, dan nasabah juga dapat melihat harga emas tanpa harus bertanya ke karyawan pegadaian (Fachrurrozi & Nurjaman, 2022). Oleh karena itu, pengamatan dilakukan untuk membahas Implementasi Sistem Digital dalam Meningkatkan Kinerja Layanan PT Pegadaian Cabang Gerung.

TINJAUAN LITERATUR

Implementasi

Implementasi adalah suatu kegiatan atau suatu tindakan dari sebuah rencana yang dibuat secara terperinci untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi mulai dilakukan apabila seluruh perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi menurut teori Jones bahwa: *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* (Proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya). Jadi Implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Pengertian implementasi menurut Nurdin Usman Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum menjelaskan mengenai implementasi sebagai berikut: “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan” (Kasmiati, 2021).

Pengertian implementasi diatas menjelaskan bahwa implentasi itu bukan sekedar aktivitas saja, tetapi juga kegiatan terencana yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh berdasarkan acuan-acuan yang direncanakan dengan sungguh-sungguh. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu terlaksananya suatu program. Sedangkan menurut Guntur Setiawan beliau berpendapat bahwa: “Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif” (Meliza, 2024).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri namun tetap dipengaruhi objek berikutnya yaitu pada program kurikulum yang ada di sekolah atau sebuah lembaga.

Sistem Digital

Sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Terdapat beberapa pengertian sistem menurut para ahli antara lain:

1. Menurut Britney Hana Maria et al., 2022, Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.
2. Manullang, 2021, Sistem dapat dikatakan sebagai sebuah rangkaian jaringan kerja dari berbagai elemen-elemen yang saling berhubungan guna untuk mencapai tujuan tertentu.
3. Britney Hana Maria et al., 2022, Sistem adalah jaringan proses kerja yang saling terkait dan berkumpul guna untuk mencapai sebuah tujuan serta melakukan suatu kegiatan.
4. Manullang, 2021, Sistem adalah gabungan dari beberapa elemen, komponen atau variabel yang saling terintegrasi guna untuk membentuk sebuah satu kesatuan sehingga dapat tercapainya suatu tujuan dan sasaran.

Dari beberapa pengertian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem merupakan sekumpulan elemen, himpunan dari suatu unsur, komponen fungsional yang saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Digital adalah suatu bentuk modernisasi ataupun pembaharuan dari penggunaan teknologi yang mana sering dihubungkan dengan hadirnya internet dan teknologi komputer. Dimana seluruh halnya bisa dilakukan dengan suatu peralatan canggih agar mampu mempermudah urusan manusia. Kehadiran digitalisasi ini menjadi awal mula era informasi digital atau perkembangan teknologi yang saat ini jauh lebih modern. Kehadiran era digital yang terjadi seperti saat ini tentunya akan semakin memberikan rasa mudah dalam melakukan komunikasi. Dewasa ini, setiap manusia sudah dikelilingi dengan perangkat digital canggih seperti smartphone. Dengan adanya perangkat ini, maka setiap manusia bisa saling terhubung dengan manusia lainnya menggunakan teknologi internet. Bisa kita katakan bahwa hal ini adalah salah satu wujud kemajuan digital yang paling bisa kita rasakan dengan mudah (Charlotte, 2022).

Kinerja Pelayanan

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengembangkan tugas dan pekerjaannya yang berasal dari organisasi. Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh individu melalui proses dari organisasi atau perusahaan yang dapat diukur secara konkrit dan dibandingkan melalui standar yang telah ditentukan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu, variabel psikologi dan variabel organisasi (Hutuey, 2024).

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan berdampak baik juga terhadap perusahaan, dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan berdampak buruk juga bagi perusahaan itu sendiri. Nasabah merupakan salah satu objek utama dalam perkembangan dunia bisnis, semakin sedikit transaksi yang terjadi dalam operasional perusahaan, maka semakin kecil kemungkinan perusahaan akan mengalami kemajuan (Septia, 2023).

Aplikasi TRING by Pegadaian

Sebelum peluncuran *Tring! by Pegadaian*, PT Pegadaian telah lebih dahulu melakukan transformasi digital melalui inovasi layanan Pegadaian Digital Service (PDS). Inisiatif ini bertujuan untuk menyediakan layanan berbasis digital yang mampu meningkatkan kemudahan akses serta memperluas jangkauan masyarakat terhadap berbagai produk Pegadaian. Melalui PDS, nasabah dapat mengakses beragam layanan, seperti pengajuan pinjaman (gadai dan pembiayaan usaha) secara daring, pembukaan rekening tabungan emas secara online, pembayaran produk digital Pegadaian, serta memperoleh informasi produk dan layanan secara digital.

Peluncuran *Tring! by Pegadaian* merupakan bentuk *rebranding* pegadaian dengan tampilan yang lebih modern dan relevan dengan generasi muda saat ini. Aplikasi ini menawarkan registrasi akun yang lebih cepat, pegadaian konvensional dan syariah dalam satu *platform*, dan fitur yang terintegrasi. Fitur tersebut terdiri dari investasi emas, gadai, dan pembiayaan.

Investasi emas memiliki kesamaan dengan menabung. Namun, perbedaannya terletak pada ketahanan nilai emas terhadap inflasi karena emas merupakan komoditas, bukan aset keuangan biasa. Emas juga dikenal sebagai instrumen investasi yang relatif aman sebab risikonya seperti kegagalan investasi atau pencurian tergolong rendah. Selain itu, keunggulan utama emas adalah sifatnya yang likuid dan mudah dicairkan, serta kemampuannya menjaga nilai kekayaan dari dampak inflasi maupun fluktuasi kurs mata uang. Hal ini menjadi alasan emas menjadi pilihan investasi yang digemari banyak masyarakat dari berbagai lapisan. Dari sudut pandang *financial technology (fintech)*, *Tring! by Pegadaian* merupakan wujud konkret transformasi digital di sektor jasa keuangan tradisional, khususnya lembaga pegadaian. Menurut Kennedy, 2017 *financial technology (fintech)* merupakan penerapan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan nilai tambah layanan perbankan dan keuangan. *Fintech* memiliki potensi untuk mentransformasi perusahaan melalui pengembangan produk dan layanan, sambil memperhatikan isu privasi data, regulasi, dan hambatan hukum, serta membuka peluang pertumbuhan yang melibatkan berbagai pihak (Daffa & Hidayat, 2024). Dalam konteks tersebut, *Tring!* hadir sebagai *platform* digital yang mengintegrasikan berbagai layanan Pegadaian, seperti gadai, tabungan emas, pembiayaan, dan pembayaran tagihan, ke dalam satu ekosistem digital yang mudah diakses oleh masyarakat luas.

METODE

Laporan magang ini dalam bentuk deskriptif. Kegiatan magang selama 4 (empat) bulan lamanya terhitung sejak tanggal 10 September 2025 sampai dengan tanggal 8 Desember 2025. Adapun aktivitas kerja dilakukan selama 6 (enam) hari dalam seminggu, yaitu dari hari Senin sampai hari Sabtu dengan jam kerja yang di mulai pada pukul 07.30 WITA sampai dengan pukul 15:30 WITA, Sedangkan hari Sabtu di mulai pada pukul 07:30 WITA sampai dengan pukul 12:00 WITA.

Beberapa kegiatan yang secara umum dilakukan oleh penulis selama magang di PT. Pegadaian Cabang Gerung:

1. Pengenalan dengan pimpinan kantor serta karyawan-karyawan di pegadaian gerung.
2. Mempelajari tentang aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS).
3. Mempelajari cara penginputan data nasabah ke dalam e-Form.
4. Canvassing dan pembagian brosur ke bengkel.
5. Mengikuti kerahasiaan data nasabah.
6. Mengikuti SOP dan pelaporan bukti.
7. Literasi tentang pentingnya investasi emas untuk masa depan.
8. Menginput data nasabah yang ingin melakukan penebusan barang gadai melalui aplikasi Pegadaian Digital Servis (PDS).
9. Pencairan pinjaman nasabah.
10. Mengisi FDNP secara manual.
11. Sosialisasi terkait aplikasi baru pegadaian yaitu TRING by Pegadaian.
12. Membantu nasabah yang ingin melakukan perpanjangan masa gadai.

13. Membantu nasabah perpanjang gadai melalui aplikasi TRING by pegadaian.
14. Menjelaskan fitur-fitur aplikasi Tring By pegadain ke nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan

Meningkatkan pelayanan, pegadaian menerapkan sistem digital yaitu Pegadaian Digital Servis (PDS). Pegadaian Digital Servis (PDS) itu adalah layanan *digital* pegadaian dalam bentuk aplikasi berbasis web dan/atau mobile yang dapat memberikan pelayanan produk pegadaian kepada masyarakat untuk membantu nasabah melakukan transaksi Gadai dan beragam transaksi atau produk-produk pegadaian lainnya melalui *smartphone*. Namun baru-baru ini pegadaian meluncurkan aplikasi baru yang diberi nama TRING by Pegadaian sebagai ganti dari aplikasi Pegadaian Digital Servis. Peluncuran *Tring! by Pegadaian* merupakan bentuk *rebranding* pegadaian dengan tampilan yang lebih modern dan relevan dengan generasi muda saat ini. Aplikasi ini menawarkan registrasi akun yang lebih cepat, pegadaian konvensional dalam satu *platform*, dan fitur yang terintegrasi. Fitur tersebut terdiri dari investasi emas, gadai, dan pembiayaan.

Aplikasi TRING by Pegadaian memudahkan nasabah dalam mendapatkan informasi dengan secara lengkap dan real time, dengan menggunakan aplikasi TRING nasabah dapat dengan mudah mengakses informasi produk pegadaian seperti gadai, tabungan emas, pembiayaan dan layanan lainnya.

Prosedur Pendaftaran Aplikasi TRING by Pegadaian

Untuk dapat menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian perlu dilakukan pendaftaran *user id* dengan cara menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku serta mengikuti tahapan pendaftaran sebagai berikut.

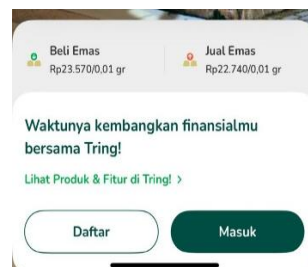
1. Mengunduh Aplikasi



Gambar 1. Mengunduh Aplikasi

Aplikasi *Tring! by Pegadaian* dapat diunduh dengan cara membuka aplikasi *Play Store* atau *App Store* pada perangkat, kemudian cari menggunakan kata kunci seperti “Tring Pegadaian”. Selanjutnya klik “Instal” dan tunggu hingga aplikasi selesai diunduh.

2. Buka Aplikasi



Gambar 2. Pembukaan Aplikasi

Setelah proses pengunduhan selesai, klik gambar ikon *Tring! by Pegadaian* yang muncul di layar beranda perangkat. Setelah itu klik pada pilihan “Daftar”. Setujui syarat dan ketentuan yang berlaku. Kemudian Klik “Lanjutkan”.

3. Konfirmasi Nomor Handphone dan Email.



Daftar Akun

Masukkan Email Kamu

Masukkan email aktif kamu untuk menerima bukti transaksi dan lainnya

Email
Masukkan email kamu

Kode Referral (Opsional)
Masukkan kode referral

Gambar 3. Konfirmasi Nomor Handphone dan Email

Masukkan nomor handphone aktif dan ketik kode OTP yang masuk. Setelah itu masukkan *e-mail* dan kode referral (opsional). Kemudian cek email masuk anda dan klik “Verifikasi E-mail Saya” dan lanjutkan buka aplikasi Tring! by Pegadaian.

4. Scan foto e-KTP



Ambil Foto e-KTP

Ambil foto e-KTP kamu dengan jelas sesuai ketentuan berikut:

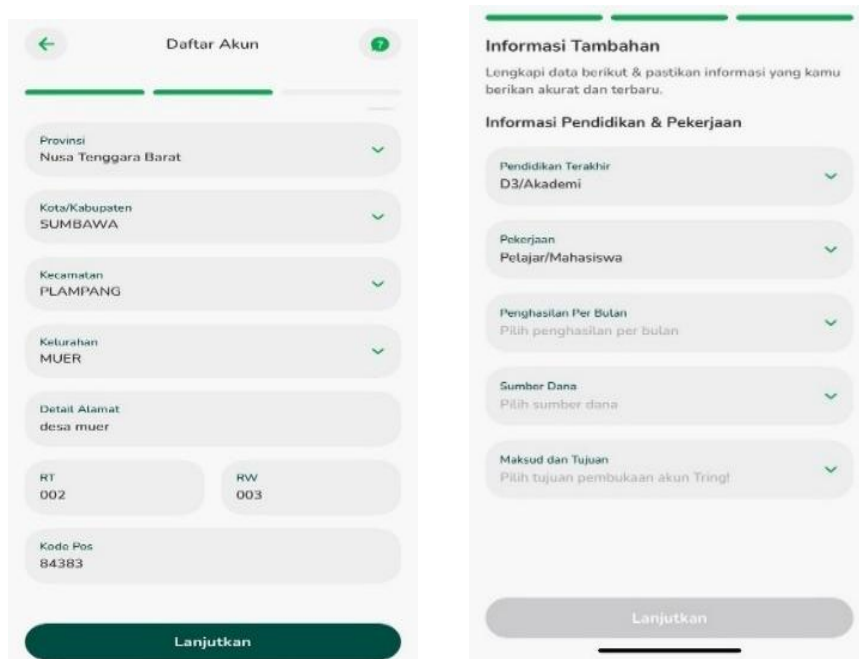
- Pastikan kamu berada di tempat dengan pencahayaan yang cukup.
- Pastikan kamu berada di tempat dengan pencahayaan yang cukup.
- Pastikan kamu berada di tempat dengan pencahayaan yang cukup.

Mulai Foto e-KTP

Gambar 4. Foto KTP

Lakukan scan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dengan menyesuaikan dengan ukuran frame.

5. Periksa dan Lengkapi Data Diri



Gambar 5. Data Diri

Pastikan data sesuai dengan KTP. Kemudian isi kolom status perkawinan dan nama ibu kandung. Lakukan pengecekan pada alamat dan sesuaikan dengan KTP. Selanjutnya isi kolom pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan tujuan dengan memilih salah satu opsi.

6. Verifikasi Wajah



Gambar 6. Verifikasi Wajah

Lakukan verifikasi wajah dengan menyesuaikan lingkaran pada layar dengan wajah. Pastikan untuk melepas segala jenis aksesoris yang menutupi wajah.

7. Buat User ID, Password dan PIN

Buat User ID
User ID digunakan sebagai pengganti nomor handphone atau email saat masuk.

User ID tidak dapat diubah, jadi buat User ID unik dan mudah kamu ingat ya!

Minimal 6-12 karakter Huruf & angka

User ID
Masukan User ID

Buat Password
Pastikan password unik tidak mudah ditebak untuk menjaga keamanan akun Tring! kamu.

Minimal 8 karakter Angka
Huruf besar & kecil Spesial Karakter
Contoh: !@#

Password

Gambar 7. Buat User ID, Password dan PIN

User Id yang dibuat terdiri dari 6-12 karakter kombinasi huruf kecil dan angka. Sementara itu *Password* terdiri dari kombinasi kuat antara huruf besar, kecil, angka, dan symbol.

8. Pilih Jenis Pegadaian dan Kantor Cabang

Pilih Jenis Layanan
Pilih jenis layanan Tring! yang sesuai dengan kebutuhan kamu.

Pegadaian
Gunakan layanan yang sesuai dengan tujuan finansialmu.

Pegadaian Syariah
Nikmati layanan yang sesuai dengan hukum Syariah.

Pilih Kantor Cabang
Kantor cabang yang dipilih akan mengelola proses penerbitan akun kamu.

cp gerung

Pilih melalui peta

CP Gerung
Jlgatot Subroto
081119525666

Gambar 8. Pilih Jenis Pegadaian Dan Kantor Cabang

Memilih jenis pegadaian yaitu Pegadaian dan Kantor Cabang Pembuka akan menjadi pengelola akun.

Prosedur Perpanjangan Gadai Melalui Aplikasi TRING

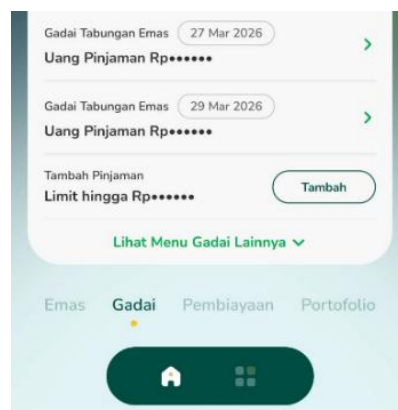
Aplikasi TRING by Pegadaian menyediakan layanan perpanjangan gadai secara digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan perpanjangan masa gadai tanpa harus ngantri di outlet pegadaian. Melalui aplikasi ini, proses perpanjangan gadai menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Adapun prosedur perpanjangan masa gadai melalui aplikasi TRING by Pegadaian di antaranya:

1. Login Aplikasi



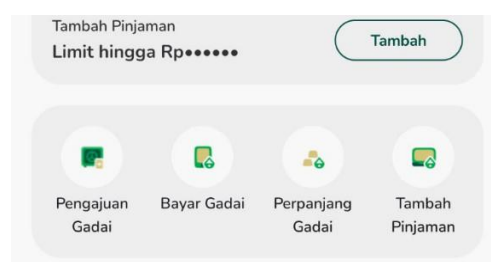
Gambar 9. Login Aplikasi

- Buka aplikasi Tring! by Pegadaian dan masuk menggunakan akun yang sudah terdaftar.
- ## 2. Pilih Menu Gadai



Gambar 10. Pilih Menu Gadai

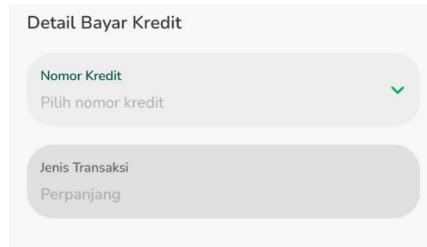
- Pada halaman utama, klik menu gadai.
- ## 3. Pilih Menu Perpanjangan Gadai



Gambar 11. Menu Perpanjangan Gadai

Memilih menu perpanjangan gadai dan akan otomatis masuk ke pilihan nomor kredit yang mau di perpanjang.

4. Masukkan No Kredit



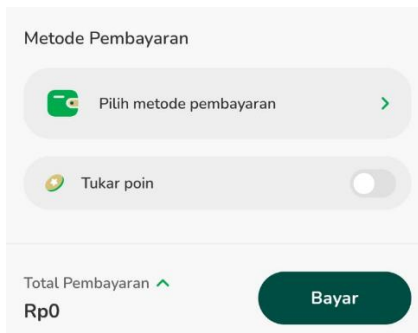
Detail Bayar Kredit

Nomor Kredit ✓
Pilih nomor kredit

Jenis Transaksi
Perpanjang

Gambar 12. Masukkan No Kredit

- Memasukkan nomor kredit dari barang yang ingin di perpanjang.
- #### 5. Pilih Menu Pembayaran dan Klik Bayar



Metode Pembayaran

Pilih metode pembayaran >

Tukar poin

Total Pembayaran ^
Rp0

Bayar

Gambar 13. Menu Pembayaran dan Klik Bayar

Memilih menu pembayaran yang akan langsung muncul virtual account dari nomor kredit yang dimasukkan, setelah itu klik bayar.

Prosedur Tebus Gadai Melalui Aplikasi TRING by Pegadaian

Aplikasi TRING by Pegadaian menyediakan layanan tebus gadai secara digital yang memudahkan nasabah dalam melunasi pinjaman dan mengambil kembali barang jaminan tanpa harus ngantri di outlet pegadaian untuk melakukan pembayaran. Melalui aplikasi ini, proses tebus gadai menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Adapun cara tebus gadai melalui aplikasi TRING by Pegadaian di antaranya:

1. Login Aplikasi



Beli Emas
Rp24.230/0.01gr

Jual Emas
Rp23.380/0.01gr

Waktunya kembangkan finansialmu bersama Tring!

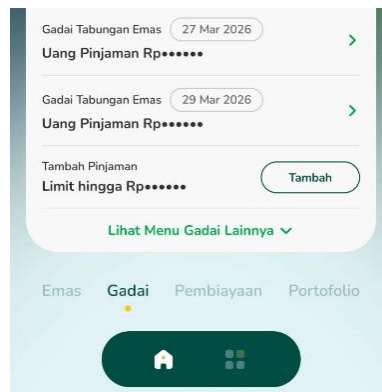
Lihat Produk & Fitur di Tring! >

Masuk

Gambar 14. Login Aplikasi

Buka aplikasi Tring! by Pegadaian dan masuk menggunakan akun yang sudah terdaftar.

2. Pilih Menu Gadai



Gambar 15. Menu Gadai

Memilih menu gadai pada tampilan awal.

3. Pilih Menu Bayar Gadai



Gambar 16. Menu Bayar Gadai

Setelah memilih gadai, selanjutnya akan muncul tampilan seperti di gambar dan pilih menu bayar gadai.

4. Memilih No Kredit yang Akan di Bayar



Gambar 17. No Kredit yang Akan di Bayar

Memilih No Kredit yang akan di bayar, setelah itu akan muncul pilih jenis transaksi.

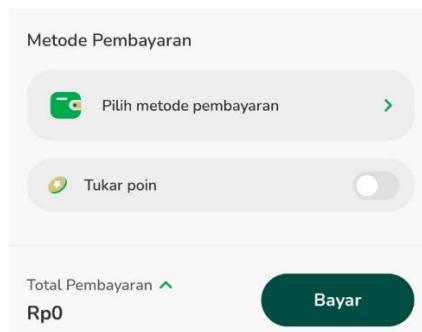
5. Memilih Jenis Transaksi



Gambar 18. Jenis Transaksi

Setelah memilih transaksi, aplikasi otomatis akan menampilkan total pelunasan yang harus dibayar.

6. Pilih Metode Pembayaran dan Klik Bayar



Gambar 19. Metode Pembayaran dan Klik Bayar

Memilih metode pembayaran, setelah itu melakukan pembayaran sesuai petunjuk dan menunggu konfirmasi bahwa pembayaran berhasil.

7. Bukti Konfirmasi Pembayaran



Gambar 20. Konfirmasi Pembayaran

Menerima bukti pelunasan digital atau konfirmasi pembayaran. Nasabah datang ke outlet tempat barang digadaikan dan menunjukkan identitas diri serta bukti pelunasan dari aplikasi, sehingga menyerahkan barang jaminan kepada nasabah.

Prosedur Tambahan Pinjaman Melalui Aplikasi TRING by Pegadaian

Aplikasi TRING by Pegadaian menyediakan layanan perpanjangan gadai secara digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan tambahan pinjaman tanpa harus mengantri di outlet pegadaian. Melalui aplikasi ini, proses tambahan pinjaman menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Adapun prosedur tambahan pinjaman melalui aplikasi TRING by Pegadaian di antaranya:

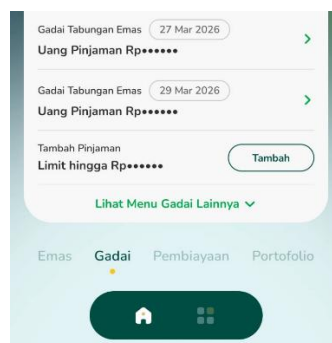
1. Login Aplikasi



Gambar 21. Login Aplikasi

Buka aplikasi Tring! by Pegadaian dan masuk menggunakan akun yang sudah terdaftar.

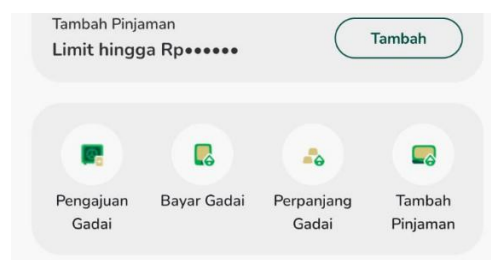
2. Pilih Menu Gadai



Gambar 22. Menu Gadai

Memilih menu gadai pada tampilan awal.

3. Pilih Menu Tambah Pinjaman



Gambar 23. Menu Tambah Pinjaman

Setelah memilih menu gadai, selanjutnya akan muncul tampilan seperti di gambar dan pilih menu tambah pinjaman.

4. Pilih No Kredit

Gambar 24. No Kredit

Memilih No Kredit yang akan di tambah, setelah itu akan muncul pilih jenis transaksi.

5. Pilih Jenis Transaksi dan Masukkan No Rekening

Gambar 25. Jenis Transaksi

Setelah memilih transaksi, aplikasi otomatis akan menampilkan total total limit pinjaman lalu masukkan no rekening dan sumbmit.

6. Konfirmasi Tambahan Pinjaman

Gambar 26. Konfirmasi Tambahan Pinjaman

Setelah memencet submit tunggu sebentar dan uang otomatis akan masuk ke rekening yang telah dimasukkan dan akan muncul konfirmasi tambahan pinjaman berhasil.

Perbandingan Kinerja Layanan PT Pegadaian Cabang Gerung

Ada beberapa perbandingan kinerja layanan PT. Pegadaian sebelum dan sesudah menggunakan sistem digital yaitu TRING by Pegadaian sebagai berikut:

Tabel 1. Perbandingan Kinerja Layanan PT Pegadaian Cabang Gerung

No	Aspek	Sebelum Menggunakan Sistem Digital (TRING)	Setelah Menggunakan Sistem Digital (TRING)
1	Cara Pengukuran Kinerja	Manual, menggunakan laporan kertas.	Otomatis, data langsung terekam dalam sistem dan dapat di akses real time.
2	Kecepatan Akses Informasi	Lambat karena harus menunggu laporan harian/mingguan dari cabang.	Cepat karena data muncul saat itu juga (real time dashboard).
3	Akurasi Data	Rentang salah dalam pengimputan, duplikasi, atau kehilangan data.	Lebih akurat karena terintegrasi dan meminimalisir human error.
4	Pemantauan Layanan	Tidak terstruktur, harus menghubungi cabang atau menunggu rekap.	Terstruktur, layanan dapat dipantau melalui indikator yang sudah tersedia.
5	Transpalansi Kinerja	Rendah, karena data tidak langsung terlihat oleh pimpinan maupun unit terkait.	Tinggi, semua pihak dapat melihat data yang sama secara real time.
6	Efisiensi Waktu	Banyak waktu terbuang untuk rekap, kompilasi, dan verifikasi data.	Sangat efisien, proses rekap otomatis dilakukan sistem.
7	Pengambilan Keputusan	Lambat karena menunggu laporan manual.	Cepat dan tepat, berbasis data real time.
8	Monitoring Layanan Nasabah	Sulit mendeteksi layanan (antrian lama, keterlambatan, komplain).	Masalah dapat terlihat segera karena ada indikator kinerja layanan.
9	Pelacakan Produktifitas Pegawai	Tidak terukur dengan detail, hanya berdasarkan laporan bulanan.	Terukur harian-mingguan melalui data TRING.
10	Integrasi Data	Tidak terintegrasi antar unit/cabang.	Terintegrasi, semua cabang dan layanan masuk dalam satu platform.
11	Laporan Kinerja	Dibuat manual sehingga hasilnya bervariasi antar cabang.	Format laporan seragam dan otomatis dari sistem.
12	Resiko Manipulasi Data	Lebih besar karena banyak proses manual.	Lebih kecil karena sistem mencatat log aktivitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil observasi dan praktik kerja lapangan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi sistem digital melalui aplikasi TRING by Pegadaian merupakan bagian dari transformasi digital perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas operasional, dan daya saing Pegadaian di era digital. Aplikasi ini menggantikan sistem sebelumnya yang masih mengandalkan proses manual dan Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi TRING by Pegadaian mampu mengintegrasikan berbagai layanan Pegadaian dalam satu platform, meliputi layanan gadai, tabungan emas, pembiayaan, perpanjangan gadai, tebus gadai, serta penyediaan informasi produk secara real time. Integrasi ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke outlet Pegadaian. Berdasarkan hasil pelaksanaan magang dan pembahasan

di atas, PT Pegadaian (Persero) cabang gerung disarankan untuk terus meningkatkan kualitas penerapan sistem digital melalui aplikasi TRING by pegadaian, baik dari sisi teknis maupun pelayanannya.

REFERENSI

- Ambari. (2024). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Pencatatan Transaksi Pada Pt Pegadaian (Persero) Cp. Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *ACCESS: Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 2(2), 83–90. <https://doi.org/10.56326/access.v2i2.2868>
- Aprie. (2023). Analysis of health-related indicators among home-dwelling elderly focusing on subjective health perception. *Business Law Binus*, 7(2), 33–48
- Britney Hana Maria, S., Vania Yori, R., & Salaki Reynaldo, S. J. (2022). Sistem Informasi Pelaporan Kerusakan Fasilitas Kantor Berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika Dan Elektro*, 4(2), 120–129. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v0i0.0000>
- Charlotte. (2022). Peran Teknologi Digital terhadap Efisiensi Penyelesaian Tugas Sekretaris. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian*, 7(2), 166–173. <https://doi.org/10.36914/jak.v7i2.862>
- Fachrurozi, A., & Nurjaman, K. (2022). Analisis Bauran Pemasaran Pada Pt. Pegadaian Cabang Suci Bandung. *Branding: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 34–48. <https://doi.org/10.15575/jb.v1i2.21563>
- Fahira. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 247–264. <https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.358>
- Hutuely. (2024). Kompetensi Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Kantor Kecamatan Ambalau Kabupaten Seram Bagian Barat. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(10), 2729–2742.
- Kasmia. (2021). Implementasi tentang strategi penerapan kurikulum. *Jurnal UIN Datokarama*.
- Manullang. (2021). Sistem Informasi Bimbingan Belajar Number One Medan Berbasis Web. *TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 1(1), 44–49. <https://doi.org/10.46880/tamika.vol1no1.pp44-49>
- Marda. (2023). Pengaruh Karakteristik Informasi Sistem Akuntansi Manajemen (SAM), Desentralisasi dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial pada Kantor Polda Sumatera Barat. *Ekasakti Pareso Jurnal Akuntansi*, 1(1), 23–34. <https://doi.org/10.31933/epja.v1i1.776>
- Meliza. (2024). Implementasi Manajemen Kurikulum Merdeka pada Sekolah Dasar di Kabupaten Bireuen. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, 5(2), 127–168. <https://doi.org/10.30596/jppp.v5i2.17397>
- Ningrum, E. M., & Tambunan, K. (2025). Analisis Peningkatan Pendapatan UMKM Melalui Pembiayaan KUR Syariah di PT Pegadaian Cabang Mandala. *JASMINE: Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi*, 5, 170–175.
- Septia. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62.

<https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

Sischa Ayu Anggraeni, & Fiernaningsih, N. (2024). Pentingnya Perilaku Organisasi dan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Era Digital: Studi Kasus Usaha “SAPIRING” Sale Pisang Kering. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 2637–2643. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.1145>