



Implementasi Aplikasi Pegadaian Digital Tring Pada Kinerja Operasional Pt Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi

Sesi Liana Sophia Putri¹, Evi Martaseli², Andri Indrawan³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Received: 10 September 2026
Revised: 15 September 2026
Accepted: 01 Oktober 2026

Abstract

The development of information technology has encouraged PT Pegadaian (Persero) to develop the Pegadaian Digital Tring application as an effort to improve the quality of customer services. This study aims to analyze the implementation of the Pegadaian Digital Tring application in improving operational performance at PT Pegadaian (Persero) Sukabumi Branch. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observations, interviews, and documentation involving the Business Manager, Customer Relation Officer (CRO), Cashier, and customers. The implementation analysis was based on George C. Edward III's theory, which consists of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, while the operational performance analysis adopted Bernardin and Russel's theory, which includes quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision, an interpersonal impact. The results indicate that the implementation of the Pegadaian Digital Tring application has been carried out effectively and has positively contributed to improving operational performance through easier service delivery. Greater work efficiency, improved service quality, and employees independence in providing services to customers. However, several obstacles were still identified, including delays in receiving OTP codes, biometric verification failures, and transaction synchronization issues, which affected service timeliness. Therefore, continuous evaluation and system improvement are required to support more effective digital services.

Keywords: Implementation, Tring, Operational Performance, Digital Services, Digital Transformation.

(*) Corresponding Author: sesilianasptri18@ummi.ac.id

How to Cite: Putri, S. L., Martaseli, E., & Indrawan, A. (2026). IMPLEMENTASI APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL TRING PADA KINERJA OPERASIONAL PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SUKABUMI. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(10.D), 76-88. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/14610>.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung secara pesat di era globalisasi telah mendorong berbagai sektor, termasuk sektor jasa keuangan untuk beradaptasi terhadap perubahan pola kerja berbasis digital. Transformasi digital menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindari bagi lembaga keuangan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas pelayanan, serta daya saing di tengah perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan layanan berbasis digital. Salah satu lembaga keuangan yang turut melakukan transformasi tersebut adalah PT Pegadaian (Persero), yang berupaya mengintegrasikan layanan konvensional dengan sistem digital guna memberikan kemudahan akses bagi nasabah. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan dan jasa gadai, Pegadaian tidak

hanya dituntut untuk menjaga kepercayaan masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa setiap inovasi teknologi yang diterapkan mampu mendukung kelancaran operasional di tingkat cabang. Sehingga implementasi aplikasi Tring di Pegadaian Cabang Sukabumi menjadi bagian penting dalam proses adaptasi organisasi terhadap sistem kerja berbasis digital.

Namun, implementasi aplikasi Pegadaian Digital Tring di PT Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi menunjukkan dinamika operasional yang belum sepenuhnya berjalan sebagaimana yang direncanakan. Pada 29 Januari 2026, ditemukan kegagalan dalam pembayaran transaksi cicilan emas melalui aplikasi Tring sebesar Rp 1.126.300, di mana bukti-bukti pembayaran pada rekening perbankan nasabah menunjukkan status “berhasil” dan saldo telah terpotong sesuai nominal transaksi, namun sistem aplikasi tidak mencatat transaksi tersebut sebagai “selesai”. Selain itu, pada Februari 2026 ditemukan pula kasus pada transaksi tambah pinjaman gadai sebesar Rp 1.380.000 yang berstatus berhasil pada sistem, tetapi dana pinjaman belum diterima oleh nasabah pada rekening tujuan. Ketidaksesuaian tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja pegawai karena harus melakukan pengecekan manual, berkoordinasi dengan *helpdesk* kantor pusat, serta menangani keluhan nasabah. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa implementasi sistem digital tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga memengaruhi dinamika kerja operasional cabang secara langsung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi sistem digital tidak selalu berjalan sesuai dengan perencanaan awal. Ketika sistem mengalami gangguan atau ketidaksinkronan data transaksi, maka proses operasional yang seharusnya berjalan otomatis justru kembali memerlukan penanganan manual oleh pegawai. Kondisi yang terjadi di lapangan tersebut tidak dapat dilepaskan dari konteks yang lebih luas, yaitu percepatan transformasi digital dalam sektor jasa keuangan di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan terhadap cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan mengakses layanan keuangan. Lembaga keuangan saling berupaya meningkatkan *platform* digital sebagai respons atas perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas layanan (Ardianto et al., 2024). Transformasi digital dalam sektor jasa keuangan Indonesia juga mengubah paradigma layanan keuangan tradisional menjadi lebih inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Aulya et al., 2025).

Besarnya skala digitalisasi ini terlihat dari meningkatnya nilai transaksi digital banking di Indonesia yang terus mengalami pertumbuhan signifikan dari tahun ke tahun. Meskipun demikian, pertumbuhan angka transaksi tersebut tidak secara langsung menggambarkan kelancaran implementasi sistem digital tingkat organisasi. Perbedaan tingkat kesiapan sistem, Sumber Daya Manusia (SDM), dan budaya organisasi sering kali menimbulkan kesenjangan antara tujuan digitalisasi dan realitas pelaksanaannya di lapangan (Qothrunnada et al., 2023). Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh proses implementasi yang berlangsung di setiap operasional. Sebagai bagian dari transformasi digital tersebut, PT Pegadaian (Persero) mengembangkan layanan berbasis aplikasi sejak tahun 2018 melalui Pegadaian Digital Service (PDS). Puncak transformasi tersebut ditandai dengan peluncuran aplikasi Tring pada Oktober 2025 sebagai *platform* layanan digital yang

dirancang untuk memfasilitasi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara mandiri (*self service*), mulai dari gadai digital, investasi, hingga layanan pembiayaan. Sejak penonaktifan PDS, Tring menjadi satu-satunya layanan digital Pegadaian yang digunakan dalam mendukung aktivitas operasional cabang.

Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi, sebagian besar operasionalnya mulai dari proses transaksi, *onboarding* nasabah, pembayaran pembiayaan, serta pengelolaan layanan, kini dilakukan melalui aplikasi Tring. Transformasi ini membawa harapan akan peningkatan efisiensi, percepatan layanan, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya manusia. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa implementasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti kegagalan sinkronisasi transaksi, gangguan sistem, serta kebutuhan adaptasi pegawai terhadap perubahan prosedur kerja berbasis digital. Permasalahan tersebut berdampak langsung pada aktivitas operasional cabang, termasuk meningkatnya beban kerja pegawai, perlunya penanganan nasabah secara intensif, serta potensi penurunan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Selain itu, proses adaptasi pegawai terhadap penggunaan sistem digital yang terus berkembang juga menjadi tantangan tersendiri. Sebagian pegawai yang sebelumnya terbiasa dengan sistem konvensional membutuhkan waktu dan dukungan tambahan untuk menyesuaikan diri dengan sistem operasional berbasis aplikasi. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya *digital skill gap* yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas pegawai (Ramadhani et al., 2023). Sebagaimana dikemukakan oleh (Himawan et al. 2022, 68), sumber daya manusia merupakan elemen esensial yang menentukan kelangsungan dan kualitas operasional suatu organisasi.

Kompleksitas permasalahan ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Tring tidak dapat dipahami hanya melalui data statistik, melainkan perlu dianalisis secara mendalam dengan menelusuri proses, pengalaman, serta dinamika yang terjadi di tingkat operasional cabang.

METODE

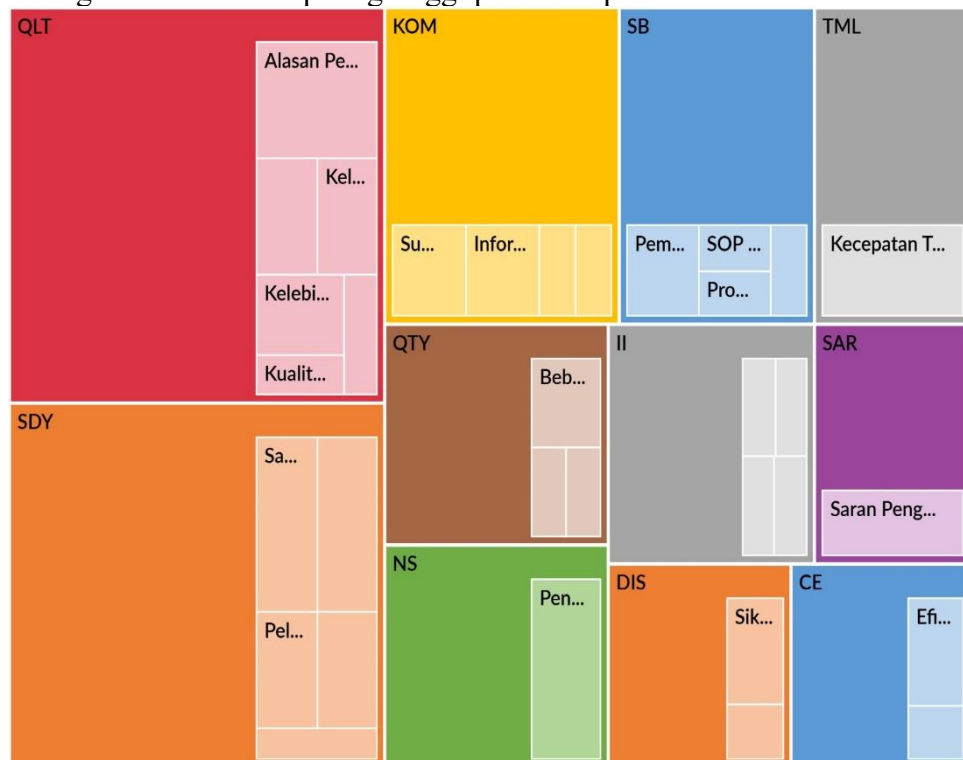
Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi yang bersifat tidak terstruktur, kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang Sukabumi yang beralamat di Jl. Pelabuhan II Tipar, Citamiang, Kota Sukabumi. Pengambilan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu memiliki keterkaitan langsung dengan proses operasional serta penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Tring dalam kegiatan pelayanan kepada nasabah. Subjek atau informan penelitian terdiri dari Manager Bisnis, Kasir, *Customer Relation Officer* (CRO), dan nasabah. Menurut Sugiyono (2022, 101), dalam penelitian kualitatif peneliti sebagai instrumen utama dalam proses penelitian. Menurut Sugiyono (2022, 91), dalam penelitian kualitatif istilah populasi tidak digunakan sebagaimana dalam penelitian kuantitatif. Akan tetapi, penelitian kualitatif menggunakan konsep situasi sosial (*sosial situation*) yang menjadi fokus kajian penelitian. Situasi sosial terdiri atas tiga unsur utama, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil Analisis Data Menggunakan NVivo

Analisis data penelitian dilakukan dengan bantuan aplikasi NVivo untuk mengorganisasi hasil wawancara berdasarkan tema-tema yang telah ditentukan sesuai dengan fokus penelitian. Hasil dari poses tersebut kemudian divisualisasikan dalam bentuk *Tree Map*, sehingga memudahkan peneliti dalam melihat tema yang memiliki tingkat kemunculan paling tinggi pada data penelitian.



Gambar 1. *Tree Map* Hasil Coding

Berdasarkan hasil dari visualisasi *Tree Map*, terlihat bahwa tema QLT (*Quality*) merupakan tema yang paling dominan dibandingkan tema yang lainnya. Dominasi tema ini menunjukkan bahwa sebagian besar informasi yang diperoleh dari hasil wawancara berkaitan dengan kualitas implementasi aplikasi Tring dalam mendukung pelaksanaan kinerja operasional di PT Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi. Pada tema ini, subtema yang paling banyak muncul meliputi alasan penggunaan, kelebihan, kendala, serta kualitas layanan yang dihasilkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa informan lebih banyak membahas manfaat aplikasi Tring dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat proses transaksi. Di sisi lain, masih ditemukan kendala teknis, seperti gangguan sistem dan jaringan, yang memengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi pada kondisi tertentu.

Tema SDY (sumber daya) dengan proporsi yang cukup besar menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi Tring dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya yang dimiliki perusahaan, baik dari aspek kompetensi pegawai, dan lainnya. Ini mengindikasikan bahwa sumber daya yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung penerapan aplikasi sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal

dalam kegiatan operasional. Tema KOM (komunikasi) menunjukkan bahwa proses implementasi aplikasi didukung oleh komunikasi yang efektif antara pegawai. Subtema yang muncul pada tema ini berkaitan dengan kegiatan sosialisasi, penyampaian informasi, serta koordinasi mengenai penggunaan aplikasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik berperan dalam meningkatkan pemahaman pegawai terhadap prosedur penggunaan aplikasi sehingga pelaksanaan implementasi dapat berjalan dengan lebih efektif.

Pada tema SB (struktur birokrasi), hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Tring didukung oleh adanya pembagian tugas yang jelas, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta mekanisme kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Ini mengindikasikan bahwa struktur birokrasi yang terorganisasi dengan baik mampu mendukung konsistensi penggunaan aplikasi dalam aktivitas operasional. Sementara TML (*timeliness*) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berkontribusi pada percepatan penyelesaian transaksi dan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, QTY (*quantity*) menggambarkan bahwa implementasi aplikasi mampu meningkatkan jumlah pekerjaan atau transaksi yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu sehingga produktivitas operasional menjadi lebih baik.

NS (*need for supervision*) menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Tring masih memerlukan adanya pengawasan dari atasan atau pihak lain. Pengawasan tersebut diperlukan untuk memastikan penggunaan aplikasi telah sesuai dengan prosedur yang berlaku, mengurangi potensi kesalahan dalam transaksi, serta menjaga konsistensi pelaksanaan operasional. II (*interpersonal impact*) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Tring turut memengaruhi hubungan kerja antar pegawai, khususnya dalam meningkatkan koordinasi, kerja sama, dan kemampuan beradaptasi terhadap penggunaan teknologi digital. Adapun SAR (saran) menggambarkan berbagai masukan yang disampaikan oleh informan untuk meningkatkan kualitas aplikasi Tring, seperti pengembangan fitur, serta stabilitas sistem. Tema DIS (disposisi) menunjukkan sikap dan komitmen pegawai dalam menerima implementasi aplikasi menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan. CE (*cost effectiveness*) menggambarkan bahwa penggunaan aplikasi Tring dinilai mampu meningkatkan efisiensi operasional melalui penghematan waktu, tenaga, dan biaya dalam pelaksanaan transaksi maupun pelayanan kepada nasabah.

Hal ini mencerminkan bahwa analisis *Tree Map* dengan tema kualitas dan sumber daya merupakan tema yang paling dominan dalam penelitian ini. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi Tring sangat dipengaruhi oleh kualitas aplikasi serta kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung pelaksanaan operasional. Sementara itu, tema-tema lain berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat implementasi aplikasi Tring pada kinerja operasional di PT Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi.

PEMBAHASAN

1. Langkah-langkah Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Tring

Berikut merupakan langkah-langkah yang dilakukan saat melakukan registrasi pada aplikasi Tring:

- 1) Unduh dan Instal Aplikasi

Tahap pertama dalam penggunaan aplikasi Tring adalah mengunduh aplikasi melalui *platform* resmi, yaitu *Google Play Store* atau *App Store*. Setelah berhasil diunduh, aplikasi dipasang (instal) pada perangkat agar dapat digunakan untuk proses registrasi.

2) Registrasi

a) Pengguna Baru

(1) Input nomor *handphone* dan email.

(2) Foto KTP.

(3) Input data diri.

(4) Foto *selfie* (*Face Recognition Dukcapil*).

(5) Input data tambahan.

(6) *Create User ID, Password*, dan PIN.

b) Pengguna Lama

(1) Input nomor *handphone* dan email.

(2) Foto *selfie* (*Face Recognition Dukcapil*).

(3) Input data tambahan.

(4) *Create User ID, Password*, dan PIN

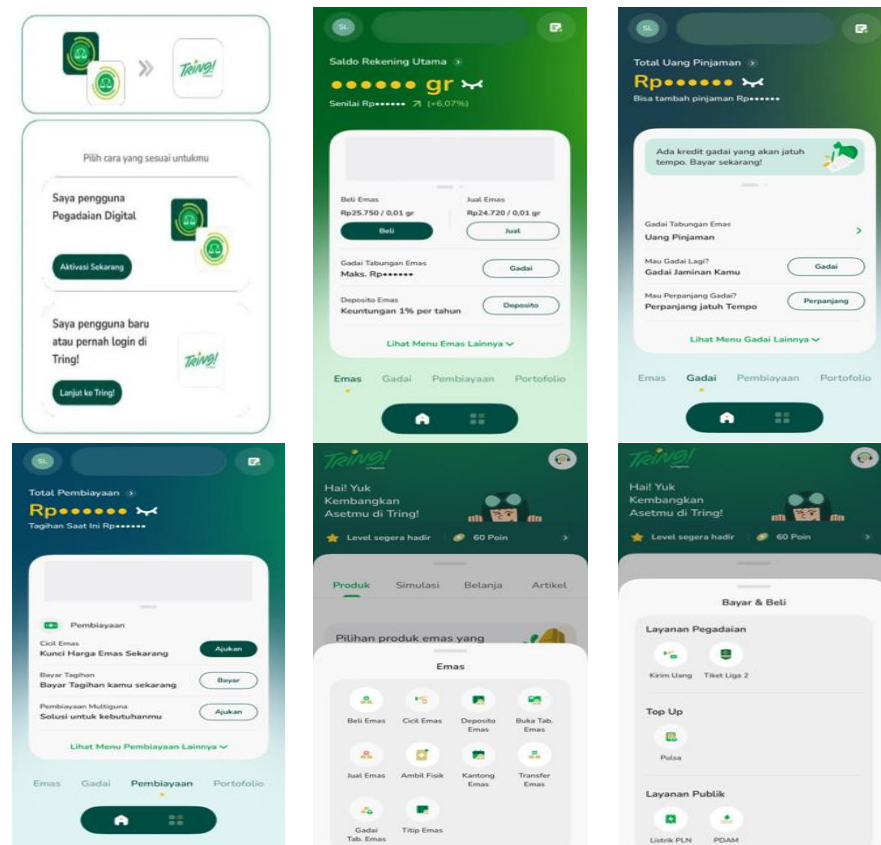
3) Fitur Layanan

a) Investasi tabungan emas dan cicil emas batangan

b) Pembayaran gadai

c) Pembiayaan dan pengajuan pinjaman

d) Pembayaran jasa lainnya (BPJS, PDAM, Telepon dan Pulsa)



Gambar 2. *Dashboard* Pegadaian Digital Tring

Contoh prosedur pembayaran gadai pada aplikasi Pegadaian Digital Tring.

Berikut merupakan langkah-langkah yang dilakukan dalam pembayaran gadai:

1) Buka Aplikasi Tring

Buka aplikasi Pegadaian Digital Tring yang sudah ada pada *smartphone*.

2) *Login* ke Akun Tring

Jika belum *login* secara otomatis, maka masukkan user id dan *password* yang telah terdaftar.

3) Pilih Menu Gadai

Pada halaman ini akan muncul kredit gadai, setelah dipilih maka akan muncul rincian kredit yang tersedia dan fitur bayar pada aplikasi.

4) Pilih Jenis Kredit

Setelah memilih bayar maka akan terlihat jenis transaksi yaitu perpanjang, pelunasan dan cicil.

5) Pilih Metode Pembayaran

Pilih metode pembayaran yang akan digunakan, yaitu dengan menggunakan transfer bank yang tersedia dari beberapa bank.

6) Lakukan Pembayaran

Setelah memilih metode pembayaran, akan muncul nomor virtual akun yang bisa disalin pada *m-banking*. Lakukan pembayaran hingga terdapat notifikasi pada *m-banking* dan bukti transaksi bisa dilihat pada aplikasi Tring.

Dengan menerapkan tahapan-tahapan tersebut, proses pembayaran gadai melalui aplikasi Pegadaian Digital Tring dapat dilakukan secara praktis dan efisien. Jika terjadi kendala maupun kesalahan dalam proses transaksi, pengguna dapat menghubungi *customer service* Pegadaian.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Bisnis, Kasir, CRO, dan Nasabah ditemukan bahwa implementasi aplikasi Pegadaian Digital Tring di PT Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi didukung oleh beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kelancaran operasional. Di sisi lain, terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas implementasi aplikasi tersebut.

a. Faktor Pendukung

1) Dukungan komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan secara berjenjang mulai dari kantor pusat, kantor wilayah hingga kantor cabang. Sosialisasi dilakukan melalui pelatihan daring maupun luring, *zoom meeting*, email perusahaan, serta media komunikasi internal sehingga pegawai memperoleh informasi mengenai penggunaan aplikasi maupun pembaruan sistem secara berkala. Kondisi ini membantu pegawai memahami penggunaan aplikasi sebelum memberikan edukasi kepada nasabah.

2) Kompetensi sumber daya manusia yang memadai. Sebagian besar pegawai telah memahami penggunaan aplikasi Tring dan mampu memberikan pendampingan kepada nasabah. Selain itu, perusahaan juga menyediakan kegiatan *sharing and learning* untuk meningkatkan kemampuan digital pegawai.

3) Tersedianya sarana dan prasarana pendukung seperti jaringan internet, *smartphone*, sistem pelaporan ariana atau jira, serta infrastruktur teknologi yang mendukung operasional aplikasi Tring. Ketersediaan fasilitas tersebut mempermudah proses pelayanan dan penanganan kendala yang terjadi.

- 4) Kemudahan penggunaan, aplikasi memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kondisi tersebut mampu mengurangi antrean, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya baik nasabah maupun perusahaan.
 - 5) Meningkatnya penggunaan teknologi digital di masyarakat. Kebiasaan masyarakat dalam menggunakan layanan digital dan transaksi non-tunai menjadi faktor yang mendukung penerimaan aplikasi Tring sebagai sarana pelayanan Pegadaian.
 - 6) Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas serta pembagian tugas antar pegawai dalam menangani transaksi maupun kendala aplikasi, sehingga alur kerja lebih terstruktur dan konsisten.
- b. Faktor Penghambat
- 1) Masih rendahnya literasi digital sebagian nasabah, terutama nasabah lanjut usia. Kondisi ini menyebabkan sebagian nasabah mengalami kesulitan saat melakukan registrasi maupun penggunaan aplikasi sehingga memerlukan pendampingan dari pegawai.
 - 2) Adanya penggunaan sistem dan kegagalan transaksi. Beberapa kendala yang sering terjadi antara lain keterlambatan kode OTP, kegagalan verifikasi biometrik, serta ketidaksinkronan antara transaksi pada aplikasi Tring dengan sistem perbankan. Kondisi tersebut dapat menghambat proses pelayanan kepada nasabah.
 - 3) Waktu penyelesaian kendala yang relatif lama. Berdasarkan hasil wawancara, penyelesaian masalah pada aplikasi harus dilaporkan melalui ariana atau jira dan membutuhkan waktu sekitar 1 x 24 jam hingga 2 hari. Lamanya proses penyelesaian tersebut sering menimbulkan keluhan dari nasabah yang membutuhkan transaksi secara cepat.
 - 4) Bertambahnya beban kerja pegawai ketika terjadi gangguan sistem. Pegawai harus melakukan pengecekan, memberikan penjelasan kepada nasabah, membuat laporan, dan melakukan tindak lanjut hingga permasalahan terselesaikan. Hal ini menyebabkan beban kerja meningkat dibandingkan kondisi normal.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi, implementasi aplikasi Pegadaian Digital Tring secara umum telah berjalan dengan baik. Dari aspek komunikasi, perusahaan telah melakukan sosialisasi dan penyampaian informasi secara berjenjang sehingga pegawai memahami penggunaan aplikasi sebelum memberikan edukasi kepada nasabah. Dari aspek sumber daya, implementasi didukung oleh kompetensi pegawai yang memadai serta tersedianya sarana dan prasarana pendukung. Dari aspek disposisi, pegawai menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi karena mampu mempermudah pekerjaan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dari aspek struktur birokrasi, implementasi telah didukung oleh SOP dan pembagian tugas yang jelas antar pegawai.

Implementasi aplikasi Pegadaian Digital Tring juga memberikan dampak positif terhadap kinerja operasional yang terlihat dari peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan, ketepatan waktu pelayanan, efisiensi biaya operasional, berkurangnya kebutuhan pengawasan langsung, serta meningkatnya kerja sama antar pegawai. Meskipun demikian,

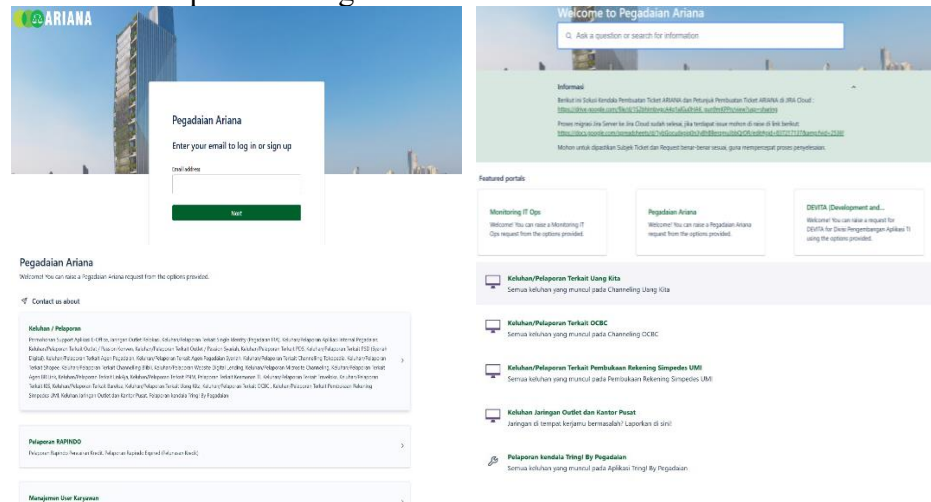
masih terdapat beberapa hambatan berupa gangguan sistem, kendala verifikasi, rendahnya literasi digital sebagian nasabah, dan waktu penyelesaian kendala yang relatif lama. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan stabilitas sistem dan penguatan edukasi digital kepada nasabah agar implementasi aplikasi Tring dapat berjalan lebih optimal. Temuan faktor pendukung dan penghambat tersebut sejalan dengan tema-tema yang teridentifikasi dalam analisis *Tree Map* dan *Word Frequency Query*, khususnya pada tema komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi.

3. Penanganan Kendala Aplikasi melalui Pelaporan Ariana atau Jira

Berikut merupakan langkah-langkah yang dilakukan saat melakukan pelaporan kendala aplikasi Tring pada Ariana atau Jira:

a. Membuka Sistem Pelaporan Ariana atau Jira

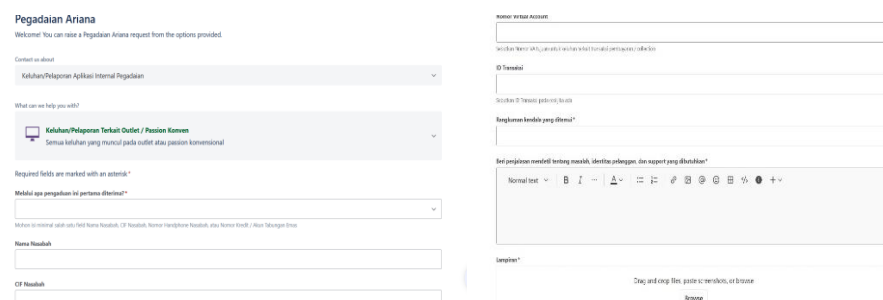
- 1) Pertama membuka sistem untuk pelaporan
- 2) Masukan email pengelola
- 3) Pilih Pegadaian Ariana & keluhan pelaporan
- 4) Pelaporan kendala aplikasi Tring.



Gambar 3. Tahap I Proses Pelaporan Ariana atau Jira

b. Input Data Nasabah

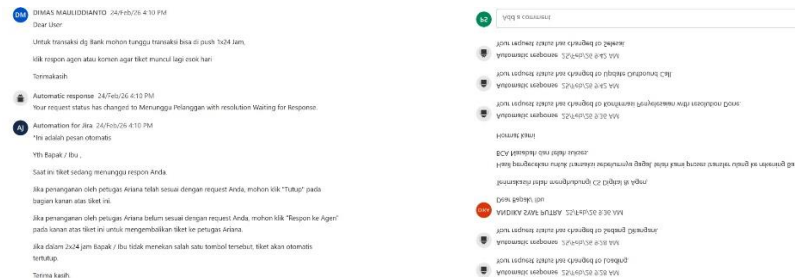
- 1) Melakukan input data nasabah pada sistem pelaporan dengan lengkap
- 2) Menambahkan dokumen pendukung, seperti bukti kegagalan transaksi pada aplikasi Tring untuk membantu pelaporan tersebut.



Gambar 4. Tahap II Proses Pelaporan Ariana atau Jira

c. Menunggu Arahan Helpdesk

- 1) Setelah menginput seluruh data dan rangkuman terkait kendala nasabah, kemudian tunggu konfirmasi untuk arahan selanjutnya.
- 2) Setelah arahan diberikan, lakukan konfirmasi terkait arahan tersebut kepada nasabah yang mengalami kendala.

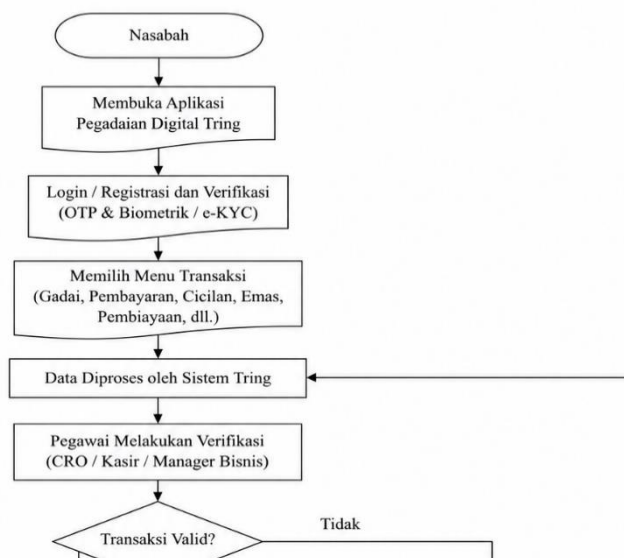


Gambar 5. Tahap III Proses Pelaporan Ariana atau Jira

4. Bagan Alir Implementasi Aplikasi Pegadaian Digital Tring

Bagan alir (*flowchart*) menggambarkan alur pelaksanaan transaksi pada aplikasi Pegadaian Digital Tring mulai dari awal hingga akhir proses, termasuk penanganan apabila terjadi kendala. Alur dimulai ketika nasabah membuka aplikasi Tring dan melakukan *login* ke dalam sistem, kemudian memilih dan memproses transaksi yang dibutuhkan, seperti gadai digital, cicil emas, atau tambah pinjaman. Sistem selanjutnya akan memverifikasi transaksi tersebut, sehingga muncul dua kemungkinan hasil. Apabila transaksi berhasil dan tercatat sesuai dengan status pembayaran, maka proses dinyatakan selesai. Akan tetapi, apabila transaksi mengalami kegagalan atau ketidaksesuaian, seperti keterlambatan kode OTP, kegagalan verifikasi biometrik, maupun ketidaksinkronan data transaksi, maka pegawai akan menindaklanjuti kendala tersebut melalui sistem pelaporan Ariana atau Jira.

Pada tahap pelaporan, pegawai membuka sistem Ariana atau Jira dan menginput data nasabah beserta dokumen pendukung, seperti bukti kegagalan transaksi, untuk memperjelas kronologi kendala yang dialami. Setelah laporan disampaikan, alur berlanjut pada tahap menunggu arahan dari *helpdesk* kantor pusat terkait penyelesaian kendala tersebut. Setelah arahan diterima, pegawai akan menindaklanjuti dan mengonfirmasikan penyelesaian kendala kepada nasabah yang mengalami masalah, sehingga transaksi dapat dinyatakan selesai. Dengan demikian, bagan alir ini menunjukkan bahwa proses transaksi pada aplikasi Tring tidak hanya berjalan secara otomatis, tetapi juga dilengkapi dengan mekanisme penanganan kendala yang terstruktur apabila terjadi permasalahan teknis dalam pelaksanaannya.



Gambar 6. Bagan Alir (*flowchart*)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi Pegadaian Digital Tring pada kinerja operasional PT Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Implementasi aplikasi Pegadaian Digital Tring dalam aktivitas operasional PT Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi telah berjalan dengan baik dan menjadi bagian dari proses transformasi digital perusahaan. Implementasi aplikasi didukung oleh sosialisasi kepada pegawai, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, serta sikap positif pegawai dalam menerima penggunaan teknologi digital. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan sistem, keterlambatan kode OTP, kegagalan verifikasi biometrik, dan ketidaksinkronan transaksi yang memerlukan penanganan lebih lanjut melalui sistem pelaporan Ariana atau Jira.

Implementasi aplikasi Pegadaian Digital Tring memberikan dampak positif pada kinerja operasional PT Pegadaian (Persero) Cabang Sukabumi. Penggunaan aplikasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat transaksi, meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi biaya operasional, dan mendukung produktivitas pegawai dalam memberikan layanan kepada nasabah. Selain itu, implementasi aplikasi juga meningkatkan koordinasi dan kerja sama antar pegawai dalam menjalankan aktivitas operasional berbasis digital. Namun demikian, ketika terjadi gangguan sistem, proses pelayanan masih memerlukan penanganan manual sehingga dapat memengaruhi kelancaran operasional.

Faktor yang mendukung implementasi aplikasi meliputi kompetensi sumber daya manusia, komunikasi yang baik, dukungan fasilitas teknologi, komitmen pegawai, serta adanya SOP dan mekanisme pelaporan kendala yang jelas. Sementara itu, faktor penghambat implementasi antara lain gangguan sistem, kegagalan sinkronisasi transaksi, kendala verifikasi biometrik, keterlambatan penerimaan kode OTP, rendahnya literasi digital sebagian nasabah, serta waktu penyelesaian kendala yang masih bergantung pada kantor pusat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan stabilitas sistem, percepatan penanganan kendala teknis, serta edukasi digital kepada nasabah agar implementasi aplikasi Tring dapat berjalan optimal.

REFERENSI

- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ningrum, T. M. (2021). *TRAINING IN ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS*.
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Dewi, L. O. A., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.114>

- Bernardin H. John & Russel, Joyce E A. (1998). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. New York: McGRAW Hill.
- Carina, T., Rengganis, M. Y. D., Mentari, N. M.I., Munir, F., Silaen, M. F., Siwiyanti, L., Usmayanti, V., Himawan, I. S., Susilawati, E., Challen, A. E., Yuniawati, R. I., Setiawati, L. P. E., Pribadi, M. A., Abdillah, P., Santhi, I. R., & Susanti, V. (2022). *PERCEPATAN DIGITALISASI UMKM DAN KOPERASI. TOHAR MEDIA*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, TAM. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 13, Number 3).
- George C. Edward III. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Hasinah, H., & Irbayuni, S. (2025). PERAN DIGITALISASI SISTEM PEGADAIAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH. *Community : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 131–140. <https://doi.org/10.51878/community.v6i1.8942>
- Kurniawan. (2024). *Teori Implementasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Listiana, H., & Anam, K. (2025). *Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir: Meningkatkan Kualitas Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Marshall B. Romney. (2009). *Accounting Information Systems*.
- Melinda Putri & Jojok Dwiridotjahjono. (2025). *Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Melalui Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Efektivitas Pelayanan Transaksi di PT Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta*.
- Nikmah, R., & Rohana, S. (2025). Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian Dalam Mempermudah Investasi Emas Pada Nasabah Pegadaian UPC Segiri Cabang Samarinda. *Madaniya*, 6(4).
- Oktavia, T., Karina, L. M., Zaki, H., Hardilawati, W. L., Fikri, K., Luthfi, M., Melina, E., Farhat, L., & Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau, (2023). Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(2).
- Papathomas, A., & Konteos, G. (2024). *Financial institutions digital transformation: the stages of the journey and business metrics to follow. Journal of Financial Services Marketing*, 29(2), 590–606. <https://doi.org/10.1057/s41264-023-00223-x>
- Prety Aulya, Dea Windia, Karina Seftianti, Dewi Malinda Salsabila, & Husni Mubarak. (2025). Ruang Lingkup Perbankan dan Lembaga Keuangan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 08–14. <https://doi.org/10.69714/0nz4kh35>
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Fitrotus, D., Hendrarti, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4. <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>
- Rafli Fikri. (2023). *Efektivitas Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di PT Pegadaian Cabang Manado Timur*.

- Ramadhani, F., Prodi, K., Syariah, E., Ekonomi, F., Islam, B., Bone, I., & Ruslan, A. (2023). INOVASI KEUANGAN DIGITAL MOBILE BANKING DIGITAL FINANCIAL INNOVATION TOWARDS THE DEVELOPMENT OF ISLAMIC BANKS. *IEB JOURNAL*.
- Agustianti, P. R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., Simarmata, N., Himawan, I. S., Pawan, E., Ikhrum, F., Andriani, A. D., & Hardika, R.,. (2022). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF*. TOHAR MEDIA.
- Rohana, F. S., & Khairunnisa, A. (2025). *Implementasi Edukasi Digitalisasi Layanan Pegadaian melalui Aplikasi Tring! by Pegadaian di UPC Biawan Samarinda*, 6(4).
<https://madaniya.biz.id/journals/contents/article/view/1502>
- Tarumingkeng, Rudy C. (2024). *Pedoman Penggunaan NVIVO*.
- Sugiyono. (2021). *metode penelitian komunikasi: Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahfrilla Al Risa Nurul Azmi, & Budi Dharma. (2024). Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Transaksi Gadai Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Katamso Medan. *Maslahah : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(2), 135–144.
<https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i2.1039>
- Zahriyah, A., Isfian, N. A., Firdaini & Universitas Kiai Achmad Siddiq Jember, (2025). Analisis Perkembangan Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan : Studi Kasus Layanan Digital PT Pegadaian CP Bondowoso. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 763–766.
<https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.186>